

Valtakunnallinen julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun konsepti

30.3.2022

Dokumenttikartta kokonaisuudesta

Tässä dokumentissa kuvataan julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun konsepti. Tämä käyntiasioinnin toimintaan ja tilatarpeisiin keskittyvä konsepti on yksi kanava monikanavaisessa palvelukokonaisuudessa. Konseptissa on kuvattu kaksi eri kokoista yhteistä asiakaspalvelupistettä (L, M) sekä ns. kevyempinä palveluratkaisuinä etäpalvelupiste (S) ja liikkuva palvelupiste (XS).

Yhteisen asiakaspalvelun konsepti on osa laajempaa konseptikokonaisuutta: Julkisen hallinnon yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuus. Kokonaisuuden rakenne ja muut teemakohtaiset dokumentit on esitetty tarkemmin oheisessa kuvassa.

Yhteisen asiakaspalvelun konseptissa kuvataan yhteisen asiakaspalvelun toiminnalliset periaatteet ja asiakaspalvelun tarvitsemat tilat, julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun onnistumisen elementit sekä ensimmäisessä toimeenpanovaiheessa testattavat ja jatkokehittettävät asiat.

Yhteisen asiakaspalvelun konsepti liittyy tiiviisti muihin konsepteihin ja teemakohtaisiin dokumentteihin. Keskeisiä liityntöjä erityisesti kolmeen muuhun konseptiin:

- **Yhteisten toimistotilojen konseptissa** kuvataan henkilöstön työskentelytilojen periaatteet ja ratkaisut, jotka vaikuttavat asiakaspalvelun taustatyötiloihin ja työskentelyyn.
- **Yhteisten työympäristöjen ICT-konseptissa** on kuvattu sekä asiakaspalvelussa että taustatyöskentelyssä ja laajemmissa yhteisissä toimistotiloissa käytettävät henkilökohtaiset ja yhteiset järjestelmät ja välineet. *
- **Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuskonseptissa** on määritelty kaikkien asiakas- ja sisäisten tilojen turvallisuusvyöhykkeet, -periaatteet ja -ratkaisut. *

Julkisen hallinnon yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuus

Yhteisen asiakaspalvelun konsepti

Yhteisten toimistotilojen konsepti

Yhteisten työympäristöjen ICT-konsepti

Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuskonsepti

Yhteisten työympäristöjen tilakortit

Toiminnalliset

Teemakohtaiset tarkemmat kuvaukset

Tekniset

Asiakaskokemus, asiakaspolut, palveluneuvonta ja digituki sekä yhteiskehittäminen yhteisissä asiakaspalvelupisteissä

Työntekijäpolut yhteisissä työympäristöissä

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden tilamitoitusperiaate

Aulapalvelukonsepti

Yhteisten työympäristöjen muutoksen tuen malli

Yhteisten työympäristöjen sopimusperiaatteet

Yhteisten työympäristöjen ohjeellinen tilaohjelma

Etäpalvelu- ja etätulkkausratkaisun loppuraportti

Yhteisten työympäristöjen toimitilapalveluiden paketti

VM:n muistio työskentelystä yhteisissä toimistotiloissa

Kalusteiden kiertotalousopas

Valtion toimitilojen akustiikan suunnitteluohje

Yhteisten työympäristö-hankkeiden neuvottelumalli

Yhteisten työympäristöjen vähähiilisyys ja kiertotalousohje

Valtion toimitilojen suunnitteluohjeita

Valtion irtokalustemallisto

Sisällys

Valtakunnallinen julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun konsepti

Dokumenttikartta kokonaisuudesta, yhteisen asiakaspalvelun sisältö	s. 2-4
1. Johdanto, tausta ja kehittämistä ohjaavat tavoitteet	s. 4-14
<ul style="list-style-type: none">• Yhteisen asiakaspalvelun palveluntarjoajat• Julkisen hallinnon strategia ja valtion toimitilastrategia ohjaavat konseptia ja sen soveltamista• Monikanavaisen ja monipaikkaisen palvelutoiminnan peruseriaate ja monipaikkaisen työn ekosysteemi• Yhteisellä asiakaspalvelulla tavoitellut hyödyt kaikille osapuolille	
2. Yhteisen asiakaspalvelun onnistumisen elementit ja jatkokehityskohteet ja työn aikana kerättyjä palautteita	s. 15-20
3. Yhteisen asiakaspalvelun toiminnalliset periaatteet	s. 21-34
<ul style="list-style-type: none">• Asiakasnäkökulma - Yhteisen asiakaspalvelun asiakastarpeet ja asiakasryhmät sekä etäpalveluratkaisu• Palvelutuotannon näkökulma - Yhteisen asiakaspalvelun periaatteet, palveluneuvonta ja digituki	<ul style="list-style-type: none">s. 23-28s. 29-34
4. Tilakonsepti – Yhteinen käyntiasiakaspalvelu	s. 35-69
<ul style="list-style-type: none">• Yhteisen asiakaspalvelun neljän eri kokoluokan yleisesittely (L, M, S, XS)• Tilaratkaisujen pääperiaatteet yhteisessä asiakaspalvelussa. Esimerkki asiakaspalvelutiloista• Yhteisen asiakaspalvelun tilojen vyöhykkeistys, tila-alueet ja tilat*• Yhteisen asiakaspalvelun tilasuunnittelun ja tilojen mitoittamisen pääperiaatteita• Vyöhykekaaviot ja tilaratkaisut yleistasolla eri kokoluokista (L, M, S, XS)	<ul style="list-style-type: none">s. 36-40s. 41-42s. 43-52s. 53-58s. 59-70
Yhteisten työympäristöjen terminologiaa	s. 71-73

* Yksittäisten tilojen ratkaisuperiaatteet on esitelty tarkemmin erillisessä dokumentissa "Yhteisten työympäristöjen tilakortit"

1 Johdanto, tausta ja kehittämistä ohjaavat tavoitteet

Konsepti luo pohjan julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden rakentamiselle

Yhteisen asiakaspalvelun konsepti on laadittu valtiovarainministeriön johtamassa Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla – hankkeessa.

Hankkeen tavoitteena on, että vuonna 2030

- Palveluita annetaan kansalaisille monikanavaisesti, **ensisijaisena palvelukanavana** on kattavat ja helppokäyttöiset **sähköiset asiointipalvelut**, joita käyntiasiointi ja muut palvelukanavat täydentävät.
- Valtion virastojen **käyntiasiointi kootaan vaiheittain julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin**, joista saa laajasti myös kuntien, Kelan sekä soveltuvia hyvinvointialueiden palveluita.
- Valtion virastot ottavat käyttöön **valtionhallinnon yhteisiä toimistotiloja**, mikä vähentää valtionhallinnon toimistotilojen määrää ja saa aikaan kustannussäästöjä.
- Asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut sijainnista riippumatta **yhdenvertaisesti koko maassa**. Palvelutasoa ja asiakaskokemusta

parannetaan ja palveluiden ajallista saatavuutta monipuolistetaan muun muassa laajentamalla tapoja sopia palvelutapaamisista ja -paikoista.

- **Palvelua tarjotaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä viranomaisen omin resurssein tai palveluneuvojien toimesta tai etäpalvelun välityksellä.** Kukin viranomainen päättää itse, mihin yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin se sijoittaa omaa henkilökuntaansa ja missä pisteistä se antaa palvelua etäpalveluna. Etäpalvelulaitteet mahdollistavat asioinnin suoraan viranomaisen kanssa myös niissä pisteissä, joissa viranomaisella ei ole omia resursseja. Viranomaisilta edellytetään valmiutta etävideoyhteyksien vastaanottamiseen.
- Alueellisesti suunniteltu palvelupisteverkko vastaa asiakkaiden palvelutarpeeseen ja on hankkeessa määritettyjen palveluiden saavutettavuuden kriteereiden mukainen: **enintään tunnin asiointietäisyys ja riittävä väestöpohja** palveluvolyymien perustaksi.
- Palvelu- ja toimitilaverkkoa uudistetaan niin, että

asiakaspalvelun ja toimistotilojen **kokonaiskustannukset vähentyvät** valtakunnallisesti.

Strategiat ohjaavat pisteiden rakentamista ja konseptin laatimista

Julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden rakentamista ja samalla asiakaspalvelukonseptin laatimista ohjaavat **julkisen hallinnon strategia** ja **valtion toimitilastrategia** sekä valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain (728/2021) mukainen hallituskausittain laadittava **valtakunnallinen suunnitelma**.

Yhteisen asiakaspalvelun palveluntarjoajat

Yhteinen asiakaspalvelu kokoaa yhteen eri palveluntarjoajia. Palveluita tarjotaan sekä kasvokkain että virtuaalisesti etäpalveluna. Palveluneuvonta ohjaa asiakkaita tarvittaessa oikeaan palvelutilaan ja oikean toimijan luo.

Ensisijaisesti mukana olevat palveluntarjoajat:

- Verohallinto
- Digi- ja väestötietovirasto
- Aluehallintovirasto
- Maanmittauslaitos
- Rikosseuraamuslaitos (yhdyskuntaseuraamustoimistot)
- Maahanmuuttovirasto
- Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
- Poliisi (lupapalvelut)
- Ulosottolaitos
- Oikeusapu ja Edunvalvonta
- Julkiset työ- ja elinkeinopalvelut
- Kansaneläkelaitos
- Kuntien, kaupunkien ja hyvinvointialueiden palvelut soveltuvilta osin



”Toimimme yhtenäisesti ja yhdessä”
Julkishallinnon strategia

Julkisen hallinnon strategia ohjaa julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden suunnittelua

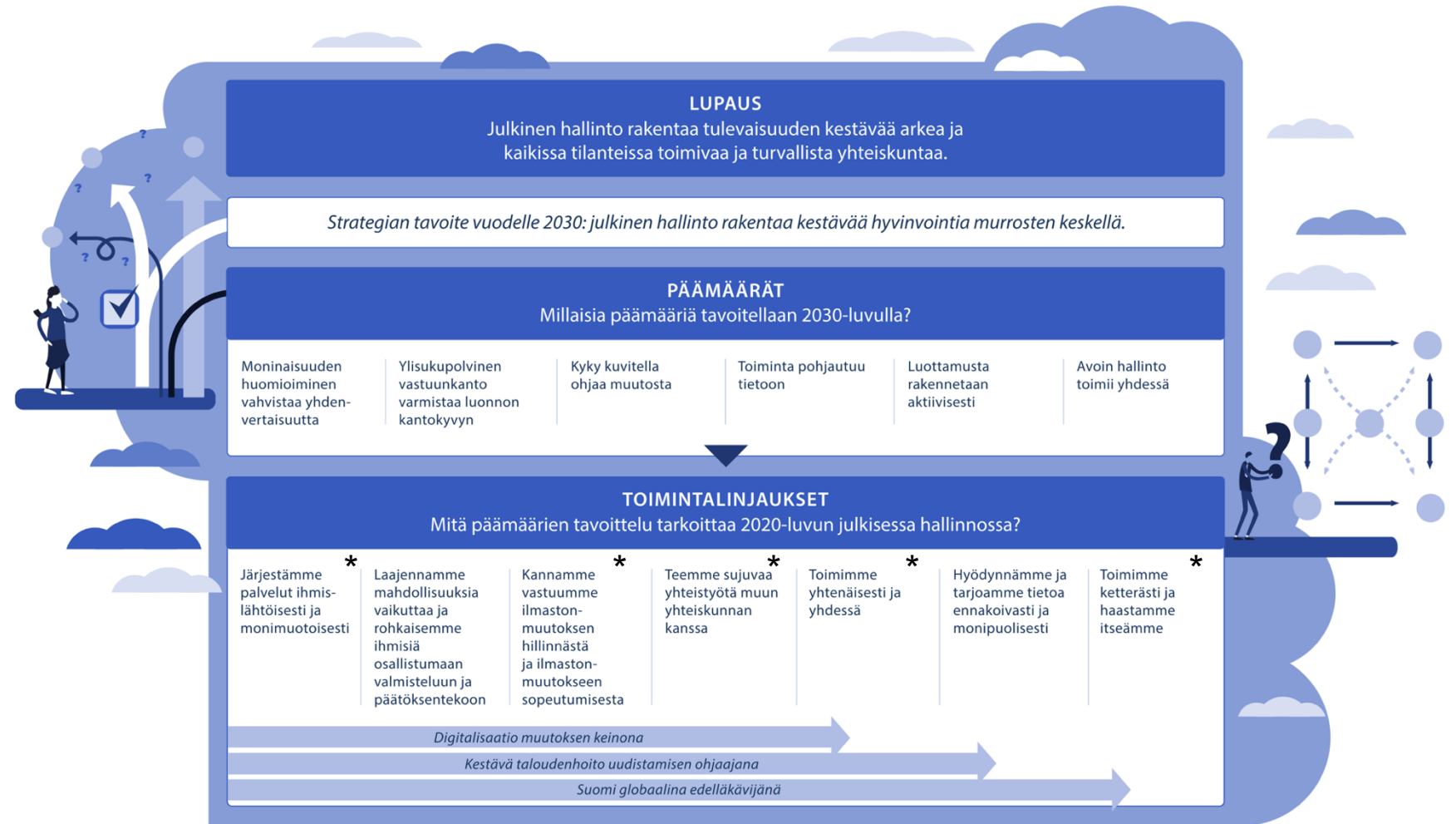
Julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden suunnittelua ja samalla asiakaspalvelukonseptin laadintaa ohjaa julkisen hallinnon strategia, joka tähtää tulevaisuuden kestäväen arjen rakentamiseen ja kaikissa tilanteissa toimivaan ja turvalliseen yhteiskuntaan. Strategian päämäärät ja toimintalinjaukset tulee huomioida kaikessa kehittämisessä.

Oheinen kuva kiteyttää julkisen hallinnon strategian sisällön. Strategian kaikki päämäärät sekä suurin osa toimintalinjauksista (* merkityt) ovat keskeisiä yhteisen asiakaspalvelun kehittämisen kannalta.

Toimintalinjauksessa ”Toimimme yhtenäisesti ja yhdessä” linjataan julkisen hallinnon käyntiasioinnista seuraavaa:

”Edistämme yhtenäisyyttä esimerkiksi lisäämällä ilmiöpohjaista valmistelua ja rakentamalla yhdessä sähköistä asiointia verkkopalveluina, että käyntiasiointia julkisen hallinnon yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Vahvistamme valtion ja kuntien sujuvaa yhteistyötä.”

”Johdamme ja kehitämme valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan kansallista tasoa poikkihallinnollisesti.”



Valtion toimitilastrategia ohjaa konseptia ja sen soveltamista

Valtion toimitilastrategia ohjaa valtion työympäristöjen ja toimitilojen käytön kehittämistä ja tarkoituksenmukaista yhtenäistämistä. Linjauksia sovelletaan uusiin käynnistyviin toimitilahankkeisiin ja -ratkaisuihin. Strategian tavoitteet tulee saavuttaa vuoteen 2030 mennessä. Valtion toimitilastrategian tavoitteena on, että tilat tukevat tuloksellista toimintaa.

Tilojen kehittämisellä edistetään työnteon ja asiainninnin sujuvuutta ja parannetaan kustannusvaikuttavuutta. Tilaratkaisuissa varmistetaan tilojen terveellisyys ja tietosuoja, tieto- ja tilaturvallisuus sekä sosiaalinen, ekologinen ja taloudellinen kestävyys.

Lue tarkemmin:

[Valtioneuvostonperiaatepäätös valtion toimitilastrategiaksi.](#)

Valtion toimitilastrategian keskeiset linjaukset, jotka kaikki ovat tärkeitä yhteisen asiakaspalvelukonseptin ohjaavina tekijöinä.

1. Valtion toimitilastrategian tavoitteena on, että tilat tukevat tuloksellista toimintaa. Tilojen kehittämisellä edistetään työnteon ja asiainninnin sujuvuutta ja parannetaan kustannusvaikuttavuutta. Tavoitteena on mahdollisuuksien mukaan myös vaikuttaa toimitilakustannuksia alentavasti. Tilaratkaisuissa varmistetaan tilojen terveellisyys ja esteettömyys, tietosuoja, tieto- ja tilaturvallisuus sekä sosiaalinen, ekologinen ja taloudellinen kestävyys.

2. Työympäristöt sekä toimistoissa että käyttösidonnaisissa tiloissa uudistetaan tukemaan kehittyviä työnteon ja yhteistyön tapoja. Toimitilat ovat mahdollisimman helposti muunneltavissa vastaamaan työssä tapahtuviin muutoksiin. Uusissa tilatarpeissa selvitetään ensin mahdollisuudet ratkaista tilatarve osittain tai kokonaan ottamalla jo olemassa olevia tiloja yhteiskäyttöön. Tavoitteena on, että valtion henkilöstöstä 25 % työskentelee virastojen ja laitosten yhteiskäyttötiloissa. Toimeenpanossa huomioidaan tehtävien ja hallinnonalojen erityispiirteitä ja edellytyksiä.

3. Toimistotilat ovat monitilaympäristöjä, joissa on tiloja kasvokkaista ja virtuaalista vuorovaikutusta ja yhteistyötä varten sekä yksilötyöskentelylle ja luottamuksellisten asioiden hoitamiseksi. Tiloja, työvälineitä ja työtapoja kehitetään tukemaan verkkotyöskentelyä ja ns. hybridityötä. Toimistotilojen keskimääräinen tilatehokkuustavoite on 10 htm²/henkilötyövuosi, joka toteutuu strategiakauden lopulla. Tilatehokkuustavoitetta sovelletaan uusissa käynnistyvissä tilahankkeissa ottaen huomioon hallinnonalakohtaisia erityispiirteitä ja etä- ja läsnätyön suhde.

4. Asiakaspalvelutilat tukevat monikanavaista palvelujen tarjoamista. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä on tiloja kasvokkain tapahtuvalle ja luottamukselliselle asiainninnille, sähköiselle asiainninnille ja etäpalveluasiainninnille.

5. Käyttösidonnaisia tiloja suunniteltaessa toimintaa ja tiloja kehitetään samanaikaisesti ja toimi-tilahankkeet edistävät toiminnan vaikuttavuutta. Tilojen mitoittamisessa käytetään tietoon perustuvia kysyntä- ja tarveperusteisia ratkaisuja. Ratkaisujen yhteiskäyttö- ja synergiahyödyt tunnustetaan. Keskeisiä seurattavia mittareita ovat tilojen käyttöaste (esim. tuntia viikossa/vuodessa) ja kustannustehokkuus (euroa/m²/vuosi).

6. Toimitilojen tulee tukea ja mahdollistaa tietoturvallinen työskentely ja luottamuksellisten asioiden käsittely. Keskeisiä keinoja ovat työpisteen valinta tehtävien mukaan, tilojen vyöhykkeistäminen, turvallisuusalueiden määrittäminen ja pääsynhallinta. Yhteisissä työympäristöissä noudatetaan yhteistä toimitilaturvallisuuskonseptia, joka mahdollistaa salassa pidettävän tiedon asianmukaisen käsittelyn ja säilyttämisen.

7. Valtion käytössä olevat toimitilat ovat päästöttömiä ja niiden rakentaminen ja korjaaminen vähäpäästöistä. Valtion käytössä olevat toimitilat ovat kestäviä, terveellisiä ja turvallisia, ja ne on tuotettu ja niitä ylläpidetään yhteiskuntavastuullisella tavalla. Tiloihin sovelletaan sisäilmaongelmien nollatoleranssia.

Vähähiilisyys ja kiertotalous

Suomi on sitoutunut vähentämään kasvihuonekaasupäästöjä ja asettanut tavoitteeksi olla vuonna 2035 hiilineutraali hyvinvointiyhteiskunta. Tämän lisäksi Valtioneuvosto on tehnyt periaatepäätöksen kiertotalouden strategisesta ohjelmasta, jonka tavoitteena on muutos, jolla kiertotaloudesta luodaan talouden uusi perusta vuoteen 2035 mennessä.

Päästöjen vähentämisessä keskeisessä osassa on toimitilojen määrän vähentäminen ja toiminnan kehittäminen kohti päästöttömyyttä.

Digitalisaatio, etätöiden lisääntyminen, työhön liittyvän matkustamisen vähentyminen, vastuulliset hankinnat ja tilankäytön tehostaminen hyödyntämällä ylibuukkausta ja yhteiskäyttöisiä tiloja vaikuttavat kokonaisuutena merkittävästi valtion käytössä olevien tilojen päästöjen vähentämiseen.

Olemassaolevien tilojen muuttaminen yhteiskäyttöisiksi työympäristöiksi vähentää uusien tilojen rakentamisen tarvetta. Muutokset voidaan tehdä pääosin sopimalla tilojen käyttötavoista käyttäjien kesken ja hyödyntäen rakennusten nykyisiä tiloja.

Jokaisessa työympäristömuutoshankkeessa huomioitavat seikat on kuvattu vieressä. Näitä teemoja käsitellään lyhyesti tässä dokumentissa ja ja tarkemmalla tasolla 'Yhteisten työympäristöjen vähähiilisuuden ja kiertotalouden liiteosassa'.

Tilasuunnittelun kiertotalouden ja vähähiilisuuden suunnitteluperiaatteet



Resurssiviisaus: Resurssiarviointi, kiertotalouspotentiaalin kartoitus, jätteen määrän minimointi



Elinkaariajattelu: Pitkäikäisyys, korjattavuus, kestävyys ja muunneltavuus. Kiertotaloustyöpajan järjestäminen ideoiden yhteiskehittämiseksi



Tilatehokkuus: Hukkatilan minimointi, rinnakkaiskäyttömahdollisuuksien arviointi, työn monipaikkaisuuden ja hybridityön mahdollisuuksien tukeminen, käyttöasteen seuranta



Muuntojoustavuus: Tilan monikäyttöisyys, muunneltavuus, modulaarisuus ja laajennettavuus. Rakenteiden sijoittelu muuntojoustavuus huomioiden



Yhteiskäyttöisyys: Yhteiskäyttöisyyden huomiointi, organisaatioiden yhteisten tilojen soveltuvuuden suunnittelu, kaluston yhteiskäyttöisyys ja jakaminen



Materiaalitehokkuus: Vastuullinen kuluttaminen (kestävät materiaalivalinnat, uusiokäyttö, palveluiden suosiminen), kiertotalouden maksimointi



Energiaratkaisut: Energiatehokkuuden optimointi, energiankulutuksen vähentäminen, päästöttömät energianlähteet (sähkö ja lämpö)



Kiinteistöjen kestävä käyttö: Kestävien valintojen helppous ja tukeminen suunnittelulla, kestävä liikunnan tukeminen, osallistaminen ja viestintä



Hiilikädenjälki: Rakennuksen elinkaaren eri vaiheissa syntyviä ilmastonmuutosta hidastavia tekijöitä, joita ei syntyisi ilman rakennushanketta

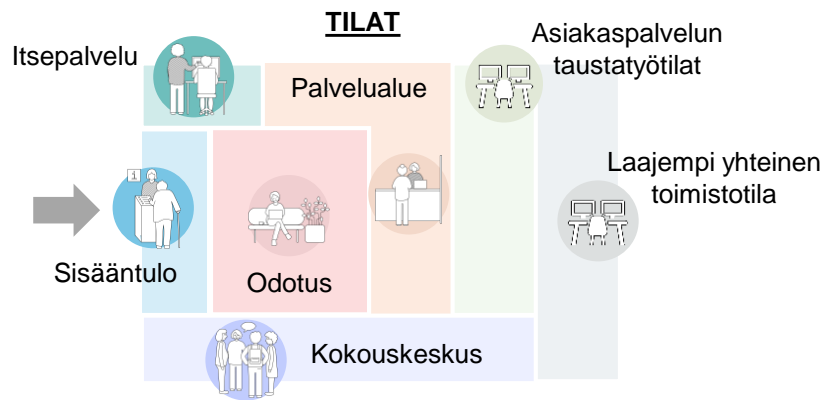
Yhteisten työympäristöjen vähähiilisuuden ja kiertotalouden liiteosassa kuvataan toimenpiteitä yhdeksän teeman kautta tarkemmin.

Yhteinen asiakaspalvelu pähkinänkuoressa

Yhteinen asiakaspalvelu tuo keskitetysti julkiset palvelut helposti saataville saman katon alle sekä tarjoaa toimijoille yhteisen palveluympäristön ja monipuoliset puitteet erilaisille asiakaspalvelutilanteille.

Yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvonta auttaa käyntiasiakasta löytämään helpommin ja nopeammin tarvitsemansa palvelun piiriin. Tarjoamalla laitteet, ympäristön ja tukea sähköiselle asioinnille mm. digineuvojan avulla, yhteisellä asiakaspalvelulla edistetään käyntiasiakkaiden itsepalvelua ja sähköisten palvelujen käyttöönottoa.

Yhteisen asiakaspalvelun tilakonseptia sovelletaan neljään eri kokoluokkaan (L, M, S, XS). Tilakonsepti on vyöhykkeistetty selkeiksi alueiksi, joilla on oma käyttötarkoituksensa ja tilavalikoimansa.



KOKOLUOKAT

L = Suuri palvelupiste

M = Keskikoinen palvelupiste

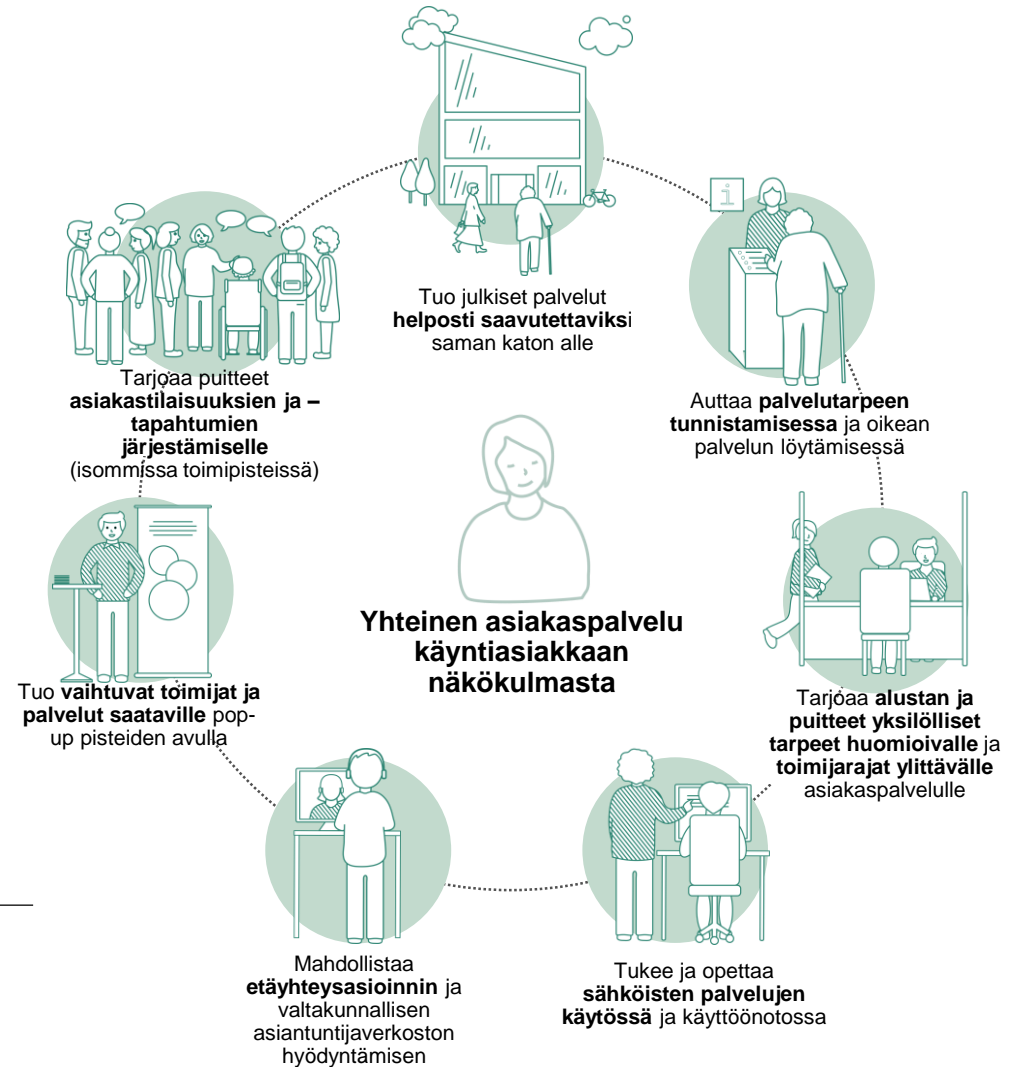
S = Pieni etäpalvelupiste

XS = Liikkuva palvelupiste

HENKILÖSTÖROOLIT

Yhteisen asiakaspalvelun Palveluneuvonta ja Digituki

Toimijoiden oma palveluhenkilöstö ja asiantuntijat



Konseptin käyttö, soveltaminen ja jatkokehitys

Konseptissa on kuvattu kaksi eri kokoista yhteistä asiakaspalvelupistettä (L, M) sekä ns. kevyempinä palveluratkaisuina etäpalvelupiste (S) ja liikkuva palvelupiste (XS).

Konseptissa on kuvattu **ideaaliratkaisu**, ja sitä tulee **soveltaa** kussakin tilanteessa ja toimitilassa tarkoituksenmukaisella tavalla huomioiden mm. palvelupisteen kokoluokka, kiinteistön koko ja ominaisuudet, olemassa olevat tilat ja taloon fyysisesti sijoittuvien toimijoiden ja heidän asiakkaidensa erityiset tarpeet.

Konseptin ratkaisusta **kerätään kokemuksia** ensimmäisissä toimeenpanohankkeissa ja niiden pohjalta konseptia **jatkokehitetään**.

Konseptia sovelletaan vähähiilisen rakentamisen hierarkian mukaan ensisijaisesti hyödyntämällä olemassa olevia tiloja ja tehostamalla niiden käyttöä sellaisenaan tai kalustemuutoksilla, toissijaisesti toteuttamalla niihin muutostöitä ja vain jos nämä eivät sovellu, toteuttamalla laajennuksia tai uudisrakennuksia.

Tilojen tarkempi suunnittelu toteutetaan kunkin hankkeen tarvekartoitus-, hankesuunnittelu- ja toteutussuunnitteluvaiheissa konseptin ja tilakorttien pohjalta. Tilatyyppejen tarvittavat määrät on kartoitettava toimijakohtaisesti yhteiskäyttö huomioiden.



L = Suuri palvelupiste

(L) Isossa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä on tavoitetilassa kaikkien palvelutarjoajien edustajat paikan päällä. Pisteessä on lähtökohtaisesti kaikkia konseptin asiakaspalvelua ja taustatyötä tukevia tilatyyppejä toimipaikan tarvitsema määrä.



M = Keskokoinen palvelupiste

(M) keskikokoisessa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tukeudutaan isoa pistettä enemmän etäpalveluun. Kaikkien toimijoiden henkilöstöä ei ole paikalla. Tarvittavat tilat valitaan konseptin valikoimasta tapauskohtaisesti soveltaen.



S = Pieni etäpalvelupiste

(S) Pieni etäpalvelupiste nojaa etäyhteydellä toteutettavaan etäpalveluhuoneeseen, joka sijoitetaan olemassa olevan julkisen tilan / isäntäorganisaation (esim. kirjasto, kunnantalo) yhteyteen.



XS = Liikkuva palvelupiste

(XS) Liikkuvässä yhteisessä asiakaspalvelupisteessä palvelua tarjotaan etäyhteydellä paikan päälle ajettavan palvelubussin sisällä olevia etäpalvelutiloja ja -tekniikkaa käyttäen. Bussissa voidaan antaa yleistä palveluneuvontaa ja digitukea paikan päällä tai etäyhteydellä.

Monikanavaisen ja -paikkaisen palvelutoiminnan peruseriaate

Käyntiasiointi on osa laajempaa monikanavaista ja –paikkaista palvelutoiminnan kokonaisuutta.

Lähtökohtana on, että asiakkaan yksittäinen tilanne pyritään ratkomaan ensisijaisesti sähköisissä palvelukanavissa. Jos asiakas ei saa tarvettaan ratkaistua, siirtyy hän palveluportaassa seuraavalle portaalle.

Esimerkki: Jos asiakas kohtaa verkkopalvelussa ongelman, laittaa hän ensin chatiin viestin. Viestiin vastaa ensin robotti, ja jos tilanne ei ratkea, siirtyy asiointi chatin asiakaspalvelijalle.

Sähköisten kanavien erityispiirteitä:

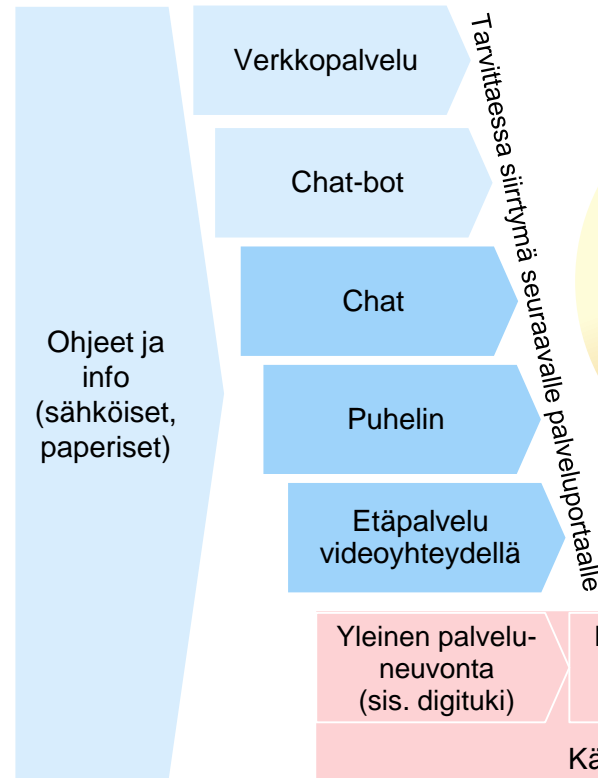
- Nopeampi ja vaivattomampi palvelu omatoimiselle asiakkaalle
- Kyky hoitaa suuria asiakasvolyymejä
- Tehokas tuottaa

Asiakkaat tulevat käyntiasiointiin, eli viimeiselle palveluportaalille, jos he eivät saa ratkaistua tilannettaan muutoin tai jos he eivät halua, voi tai kykene asioimaan sähköisesti.

On huomioitava että ns. palveluporrasajattelu kuvastaa tuotannollista ideaalitulannetta ja yksittäiset asiakkaat käyttävät sitä kanavaa, minkä he kokevat itselleen hyväksi. Tähän voidaan vaikuttaa mm. digiopastuksella.

Käyntiasiointin osalta konseptissa kuvataan kolme eri kokoista asiointipistettä (L, M, S) sekä liikkuva palvelupiste (XS).

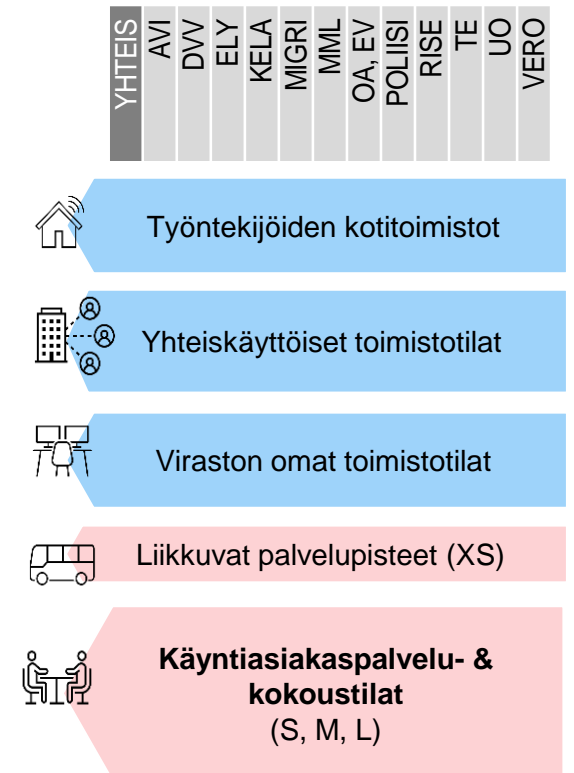
KYSYNTÄ eri palvelukanavista



KOHTAAMINEN



TARJONTA Henkilöresurssit



Paikka- ja aikariippumaton palvelukanava

Paikkariippumaton palvelukanava, mutta asiakas ja virkailija ovat samaan aikaan yhteydessä

Asiakas on käyntiasiointitiloissa saamassa palvelua. Virkailija voi olla samaan aikaan joko paikan päällä tai palvella etäyhteydellä

Yhteiset asiakaspalvelupisteet osana valtion monipaikkaisen työn ekosysteemiä

Ohessa on kuvattu osana valtion toimitilastrategiaa laadittu kuva monipaikkaisen työn ekosysteemistä valtiolla.

Vuoden 2030 tavoitetilassa yhteiset asiakaspalvelupisteet toimivat suuremmilla paikkakunnilla valtion virastotaloissa (asiakaspalvelukonseptin kokoluokka L), joissa on myös useiden virastojen yhteiskäyttöisiä toimistotiloja.

Lisäksi pienemmillä paikkakunnilla toimii eri kokoisia paikallisia yhteisiä asiakaspalvelupisteitä (asiakaspalvelukonseptin kokoluokka M), jotka voivat toimia esimerkiksi valtion, kuntien tai Kelan tiloissa. Myös paikallisten yhteisten asiakaspalvelupisteiden yhteydessä voi olla eri virastojen yhteiskäyttöistä toimistotilaa.

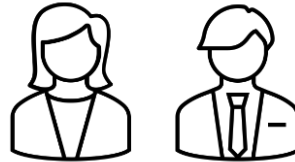


Yhteisellä asiakaspalvelulla tavoitellaan isoja hyötyjä kaikille osapuolille



Hyödyt asiakkaille

- Palveluiden saavutettavuus paranee
- Asiakkaiden yhdenvertaisuus kasvaa
- Palvelutaso paranee
- Digituen saatavuus paranee
- Asiakaskokemus paranee mm. sähköisten palveluiden käytettävyyden ja tehokkuuden kautta
- Palvelun tarjoaminen etäyhteyksillä vähentää asiakkaan liikkumisen tarvetta.



Hyödyt palveluntuottajille

- Palvelutuotannon tehokkuus paranee sähköisen asioinnin osuutta lisäämällä ja toimivuutta parantamalla
- Monikanavatarkastelu varmistaa tulevaisuudessa tarvittavien resurssien oikeansuuruista ennustamista ja kohdentamista (turhien tilojen rakentamisen välttäminen sekä asiantuntijoiden työaika vaikuttavimpaan asiakastyöhön ja tehokkaissa kanavissa)
- Yhteisten asiakaspalvelupisteiden kehittämisen kautta mahdollistuu laajemmat yhteistyömahdollisuudet ja synergiahyödyt eri palveluntuottajien välillä



Hyödyt yhteiskunnalle

- Kansalaisten hyvinvointi ja toimeentulo sekä yritysten menestyminen julkisten palvelujen vaikuttavuuden paranemisen myötä
- Palvelutuotannon säästöt mm. Toimitilat
- Toimitilasäästöt tuottavat päästöhyötyjä valtion laskennassa, ja toimitiloja vapautuu muiden toimijoiden käyttöön.

2 Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun onnistumisen elementit ja ratkaistavat asiat

Miten julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun onnistumisen elementit on tunnistettu?

Yhteisen asiakaspalvelun onnistumisen elementit on kiteytetty oikealle ja elementit on esitetty tarkemmin seuraavalla sivulla. Elementit perustuvat toteutuneiden yhteisten asiakaspalvelupisteiden toimijoiden haastatteluihin sekä yhteiskehitystyöpajoissa tulleeeseen palautteeseen syksyllä 2021.

Hankkeen jatkovalmistelussa tehtävä priorisointia ja vaiheistusta

Seuraavan sivun taulukossa on kuvattu julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun ideaalimalli. Hankkeen jatkovalmistelussa tulee yhdessä mukana olevien toimijoiden kanssa

- määritellä minimivaatimukset ensimmäisten yhteisten käyntiasiakaspalvelupisteiden toiminnan käynnistämiseksi ja
- priorisoida ja vaiheistaa kehittämistyötä kuluvaan vuosikymmenen aikana

Osaa erityisesti digitaalisen ulottuvuuden elementeistä kehitetään palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen ulkopuolelle. Jatkovalmistelussa tuleekin tunnistaa myös keskeiset sidosryhmät ja hankkeet, joiden kanssa kehittämisessä on tehtävä yhteistyötä.

ONNISTUMISEN EDELLYTYKSET

Sosiaalinen	Yhteisen asiakaspalvelun mahdollistava, organisaatorajat ylittävä yhteistyökulttuuri
Digitaalinen	Monikanavaisen ja monipaikkaisen yhteisen palvelutoiminnan mahdollistavat tietoturvalliset ja helppokäyttöiset ratkaisut
Fyysinen	Toimivat, turvalliset ja joustavat yhteiskäyttöiset tilat käyntiasiointiin ja työskentelyyn sekä virtuaalisesti että kasvokkain.

Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun onnistumisen elementit

Sosiaalinen

Hyvän asiakaskokemuksen edellytyksenä aidosti yhteisen asiakaspalvelun toimintamallit ja kokonaisuuden johtaminen



Yhteinen asiakkuusajattelu ja palveluohjaus



Sitoutuminen yhteisen asiakaspalvelun pelisääntöjen noudattamiseen



Eri asiakas- ja elämäntilanteiden äärelle kootut palveluketjut ja toimijoiden yhteistyö

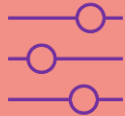


Resurssit jatkuvaan yhdessä kehittämiseen ja oppimiseen



Mitattavasti hyvää asiakaskokemusta tuottava palvelukulttuuri

Digitaalinen



Digitalisaatiota hyödyntävä palvelukokonaisuus, joka huomioi erilaisten asiakkaiden tarpeet ja tilanteet



Yhteinen sähköinen tunnistautuminen ja ratkaisu asiakkaan perustietojen yhteiseen hyödyntämiseen



Yhteinen järjestelmä ajan, henkilöiden ja tilojen varaamiseen



Yhteen sovitettut, tietoturvalliset ja joustavat ICT-ratkaisut



Sähköiset työkalut organisaatorajat ylittävään yhteistyöskentelyyn ja viestintään



Tietoturvalliset etäyhteydet paikkariippumattoman asiakaspalvelun mahdollistamiseksi

Fyysinen



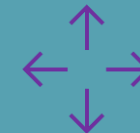
Julkiset palvelut saman katon alla ja helposti saavutettavissa



Asiakaspalvelutilojen joustava yhteiskäyttö



Monipuoliset ja turvalliset asiakaspalvelutilat tukevat eri tyyppisiä palvelutilanteita



Muuntojoustavuutta, vähähiilisyyttä ja kiertotaloutta edistävät tilaratkaisut








Keskittymistä ja vuorovaikutusta tukevat taustatyötilat

Yhteisen asiakaspalvelun ensimmäisessä toimeenpanovaiheessa 2023 erityisiä testattavia ja jatkokehitettäviä asioita



YHTEISTYÖMALLIT JA PELISÄÄNNÖT

Tälle sivulla on listattu tärkeimpiä esiin nousseita kysymyksiä liittyen yhteisissä asiakaspalvelupisteissä työskentelyyn ja niiden suunnitteluun. Näitä tarpeita on eri tasoilla ratkaistu konseptikokonaisuuden eri osissa, mutta niitä tulee testata ja jatkokehittää ensimmäisissä hankkeissa. Seuraavilla kahdella sivulla on esitetty laajemmin kaikkia esiin nousseita kehitystarpeita.

-  **TILAOHJELMA YHTEISKÄYTTÖTILOISSA:** Paljonko erilaisia palvelutiloja tarvitaan määrällisesti, jotta niitä on sopivasti kaikkien toimijoiden asiakastapaamisiin?
-  **PALVELUNEUVONTA JA DIGITUKI:** Missä tiloissa ja kenen toimesta yleistä palveluneuvontaa annetaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä
-  **RESURSSIVARAUS & TOIMINNAN OHJAUS YHTEISKÄYTTÖTILOISSA:** Miten ja minkälaisella yhteisellä järjestelmällä tiloja ja henkilöresursseja varataan asiakkaan varaamaan ajankohtaan, jotta tilojen yhteiskäyttö on sujuvaa?
-  **YHTEISIASIAKKAIEN KETJUTUS:** Paljonko yhteisiä asiakkaita on, minkä asioiden/ilmiöiden äärellä ja miten yhteistyö/ketjutus käytännössä tapahtuu?
-  **YHTEENSOPIVAT MONIPAIKKAISEN TYÖN ICT-VÄLINEET:** Katkeamaton jouheva yhteys ja helppo liityttävyys eri tiloissa ja paikoissa



ERITYISLAITTEISTOT/-YHTEYDET YHTEISKÄYTTÖTILOISSA: Osa toimijoista tarvitsee omia erityislaitteistojaan palvelutilanteissa (isoja, kiinteitä ja/tai tietosuojattuja). Miten näiden tarpeet ratkaistaan joustavasti yhteiskäyttöisissä tiloissa (mm. Tuve ja erilaiset maksupäätteet, lukijat, tunnistimet)



ASIAKKAIEN YKSITYISYYS: Millaisilla pelisäännöillä ja missä tilanteissa sermirakenteisissa palvelupisteissä voidaan tuottaa palvelua tietoturvallisesti?



TIETOSUOJA YHTEISKÄYTTÖTILOISSA: Miten taustatyötiloissa yhteistyöskentely onnistuu hyvä tietosuoja säilyttäen?



ASIAKIRJAVASTAANOTTO YHTEISISSÄ PALVELUPISTEISSÄ: Kuka ja miten ottaa asiakirjat vastaan jotta asia on virallisesti saatu vireille?



TURVATARKASTUS YHTEISESSÄ ASIAKASPALVELUPISTEESSÄ: Keitä tulee ja voi turvatarkastaa ja missä vaiheessa? Odotustilajärjestelyt suhteessa muhin?



AUKIOLOAJAT: Yhteisten asiakaspalvelupisteiden aukioloajat tulee täsmentää jatkotyössä konkreettiseksi palveluajoiksi ottaen huomioon asiakkaiden ja viranomaisten tarpeet sekä aukioloaikasääntelyn uudistaminen.



M-KOKOLUOKAN ASIAKASPALVELUN SOVELTAMINEN: Mitä tiloja ja toimintoja keskikokoiseen yhtyeiseen asiakaspalvelupisteeseen tulee sijoittaa missäkin tilanteessa?



S- JA XS-KOKOLUOKAT: Asiakas- ja viranomaistarpeiden selvittäminen alueellisesti etäpalvelupisteiden (S) ja liikkuvien palvelupisteiden (XS) perustamiselle.



Ratkaisuja tai ideoita on jo olemassa



Ei vielä tiedossa miten ratkaistaan

Työn aikana kerätyjä tarpeita ja palautteita tarkemmin

Toiminta

- Pidemmän aikavälin muutokset ja muutosten vaikutus yhteisen palvelupisteen toimintaan ja toimijoihin: eduskunnan/ valtioneuvoston/ ministeriöiden palveluverkko-ohjaus ja viranomaisen tarve "poistua" tai "liittyä" yhteiseen palvelupisteeseen.
- Yhteiskäyttöisyyden juridisen perustan varmistaminen
- Yhteisten virastopalveluiden määrittely, toimivalta ja resursointi
- Asiakirjojen turvallinen ja sujuva vastaanotto: "Miten asiakirjojen vastaanotto hoidetaan turvallisesti ja sujuvasti? Vastaanottaako yhteinen palveluneuvoja asiakirjoja, ja onko hän virkasuhteessa?"
- Asioiden vireillepano
- Palveluneuvonnan paikat ja sitä antavat henkilöt asiointipisteissä
- Palveluiden ketjuttamisen periaatteet
- Monipaikkaisen työn laajempi mahdollistaminen (eri paikkakunnat/ toimipisteet)
- Yleisopastuksen "tietopankki"
- Mietittävä, mikä taho johtaa yhteispistettä ja minkälaiset valtuudet sillä taholla on. Jos saman katon alle yhdistetään paljon eri toimijoita, joilla kaikilla on omat käytännöt, toiminnasta saattaa tulla hajanaista ja asiakaan näkökulmasta toimimatonta.
- Asiakkaan syrjimättömyyden huomioiminen asiakkaiden profiloinnissa koskien mm. opastusta ja turvatarkastuksia
- Organisaatioiden yhteisöllisyyden ja tiedonkulun varmistaminen yhteistyöskentelyympäristössä: "Yhteistyöetujen sekä yhteenkuuluvuuden menetys - miten säilytetään organisaatioiden yhteisöllisyys ja pidetään huolta tiedonkulusta"
- Käteismaksut yhteisessä asiakaspalvelupisteessä (kassakaappi, rahakuljetuksen suunnittelu)
- Eri toimijoiden resurssisuunnittelun yhteensovittaminen

Tilat

- Tarvittaessa kokous- ja projektitilojen eriyttäminen: tuve- ja ei-tuve -käyttäjät
- Eri toimijoiden mahdollisuudet tilapäistilojen (väliaikaiset ratkaisut sekä mahdollisen kokouskeskuksen tarjoama tilajousto) käyttämiseen kartoitettava. "Jos kokouskeskusta käytetään laajasti asiakaspalveluun, sitä ei voitane määrittää asetuksen mukaiseksi turvallisuusalueeksi. (hallinnollinen alue ja TL IV -asiat)"
- Pakotieratkaisut kokouskeskuksen puolella/ tiloissa
- Eri asiakasryhmien (mm. imettävät äidit, maahanmuuttajaperheet) tilatarpeiden tarkempi kartoittaminen
- Tilaratkaisut yhteiskäyttöisissä taustatyötiloissa: "Aspan välittömään läheisyyteen tarvitaan tiloja myös muissa asiakaspalvelukanavissa työskentelyyn."
- Tilaratkaisut yhteiskäyttöisissä asiakaspalvelutiloissa: mahdollisuus sijoittaa vihkitilana toimiva monikäyttötila myös asiakaspalvelutilojen yhteyteen, jolloin käyntiasiakaspalvelu olisi kokonaisuudessaan keskitetty (ml.vihkimispalvelut)
- Kalustusratkaisut yhteiskäyttöisissä asiakaspalvelu- ja kokoustiloissa: "Kokoustiloissa voisi olla erilaisia kalustekonsepteja"; "Riittävästi asiakaspalveluun tarkoitettuja huoneita, joissa on viihtyisä sisustus, esimerkiksi nojatuolit ja fläppitaulu."

Työn aikana kerätyt tarpeita ja palautteita tarkemmin

ICT

- Tekniset edellytykset (ICT-välineet mm. tulostimet) tuve-viranomaisten toimimiseen samoissa tiloissa muiden viranomaisten kanssa
- Toimijoiden yhteinen ajanvarausjärjestelmä ja siihen siirtymisen suunnittelu: "Miten toteutetaan kustannusneutraali rinnakkainen ajanvarausjärjestelmä konseptiluonnoksen mukaisille yhteisille palvelupisteille kunkin viranomaisen omien järjestelmien rinnalle niin, että asiakkaan ei tarvitse etsiä aikoja useammasta ajanvarausjärjestelmästä päästäkseen asioimaan?"
- Toimijoiden tietojärjestelmien integraation kehittäminen vaadittavilta osin
- Yhteinen asiakkaan tunnistamistoiminto ja biometriikan otto. Yhteinen tunnistautuminen ja biometriikan otto edellytys sille, että "muut toimijat voivat oikeasti tarjota etänä muuta asiantuntijuutta vaativan palvelun. Tämä on montaa viranomaista hyödyntävä asia, johon pitäisi hankkeessa panostaa ja löytää ratkaisuja."
- IT-yhteyksien katkeamattomuuden varmistaminen langattomasti toimivassa työympäristössä
- Useiden toimijoiden erilliset tietoverkot
- Yhteinen kassajärjestelmä
- Palvelupisteen perusvarustuksen määrittely
- Toimijakohtaisten, asiakaspalvelutilanteessa tarvittavien lisälaittevaatimusten ja työvälineiden kartoitus
- Tuve- ja ei-tuve -toimijoiden huomioiminen ja eriyttäminen mm. laite- ja ohjelmistoasennuksissa

Turvallisuus

- Tuve-sopivien oheislaitteiden erottaminen muiden virastojen laitteista sekä ristiinkäytön estäminen
- Turvallisuuskokonaisuus (tila, terveys, tieto, henkilö) ja ratkaisujen täsmentäminen konseptidokumentiin pitää miettiä tarkemmin.
- Turvahuonetarpeiden kartoitus työsuojeluvastuun näkökulmasta
- Turvatarkastuksen toteuttaminen, resursointivaade (nais- ja miesvartijat) ja asiakkaan anonymiteetti: - "Turvatarkastusta ei voida toteuttaa yhteisessä aulassa."
- Tietoturvallisen työn ohjeistus: "Virkamiehet tarvitsevat selkeät pelisäännöt ja ohjeistuksen miten tietosuoja huomioiden on oikein tehdä työtä yhteisissä työtiloissa"
- Salassapitoasioiden tarkka määrittely: "Salassapitoasiat tulee olla tarkoin määriteltä. Suurin osa toimijoista on toki supotettuja ja salassapitovelvollisia, mutta mietittävä riskit sen suhteen, että esim. Kela käsittelee kaikkien asioita ja Migri vain ulkomaan kansalaisten."
- Kokousvarausten tietoturvan varmistaminen
- Fyysisen materiaalin säilytys ja tietoturva: "täyteen paperittomuuteen on vielä matkaa, säilytys ja tietoturva"
- Eri toimijoiden tilaturvavaatimusten kartoitus ja yhteensovitus
- Tilankäytön priorisointi poikkeus- ja kriisitilanteissa: "Jos tiloissa toimivilla organisaatioilla tilapriorisointi vaatimuksia poikkeus-/kriisitilanteissa, huomioitava tilapriorisointitarpeet sopimuksissa"
- Postin läpivalaisun järjestäminen

3 Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun toiminnalliset periaatteet

Johdanto toiminnallisiin periaatteisiin

Toiminnallisten periaatteiden kuvataan yhteisen asiakaspalvelun toiminnan lähtökohdat ensin asiakkaan näkökulmasta ja sitten palveluntuotannon toimintamallien näkökulmasta.

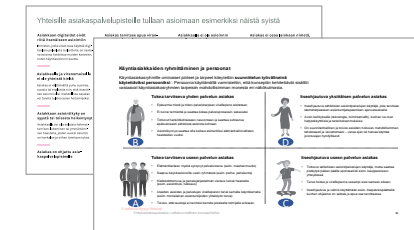
Osiossa käydään läpi käyntiasiointiin asiakasryhmiä ja syitä miksi asiakkaat saapuvat käyntiasiointiin. Seuraavaksi paneudutaan yhteisen palvelutoiminnan ja tilankäytön periaatteisiin, asiakaspolkuun sekä palveluneuvonnan ja digituen tehtäviin.

ASIAKASTARPEET YHTEISESSÄ ASIAKASPALVELUSSA

Minkälainen asiakaskokemuksen tulee olla?

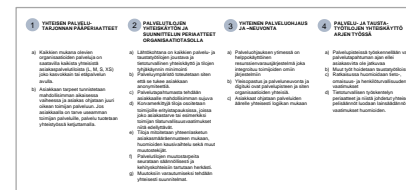


Minkälaisia asiakkaita käyntiasiointiin päätyy ja mistä syistä?

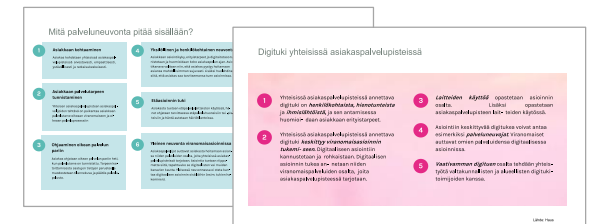


TOIMINNAN PÄÄPERIAATTEET YHTEISESSÄ ASIAKASPALVELUSSA

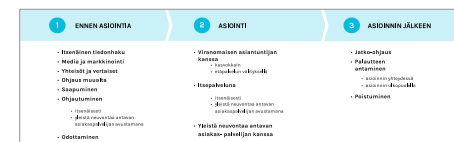
Miten yhteinen palvelu tuotetaan yhteiskäyttöisissä tiloissa?



Miten käyntiasiakkaan neuvonta on organisoitu?



Minkälainen on käyntiasiakkaan asiointipolku?



Asiakasnäkökulma - Yhteisen
asiakaspalvelun asiakastarpeet

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden asiakaskokemuksen tavoitetilä

Näiden tavoitteiden on toteuduttava jokaisen asiakkaan kohdalla:

1

Asiointi on sujuvaa ja helppoa

Jonotus on minimoitu, siirtyminen eri viranomaisten välillä on sujuvaa ja palveluprosessi käynnistyy ja etenee sujuvasti.

2

Asiakas saa tarpeeseensa sopivaa palvelua

Tarpeiden kartoitus tehdään huolellisesti. Asiakas pääsee oikean palvelun pariin mahdollisimman nopeasti.

3

Asiakas saa asiaansa edistettyä

Asiakkaalla on koko ajan varmuus siitä, että asia etenee oikein, ja hän tietää, milloin asia on ratkaistu. Asiakas saa selkeät toiminta- ohjeet, jos asian hoitaminen jatkuu käyntiasioinnin jälkeen.

4

Asiointi on turvallista

Asiakkaalla on turvallinen olo koko asiointin ajan, ja hän tietää, että asiat hoituvat tietoturva ja -suoja huomioiden

5

Asiakaspalvelu on arvostavaa, empaattista ja yhdenvertaista

Asiakas kohdataan arvostavasti, empaattisesti ja yhdenvertaisesti riippumatta siitä, mikä hänen asiointinsa syy tai asiointikykynsä on.

Lisäksi yhteisissä asiakaspalvelupisteissä pyritään edistämään sitä, että...

...asiakkaan luottamus yhteiskuntaan ja viranomaisiin kasvaa, ja asiakkaan itse-luottamus ja rohkeus hoitaa asioita itsenäisesti ja digitaalisesti kasvavat.

Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakas saa hoidettua asiansa ilman ylimääräistä odottelua tai liikkumista eri palveluiden ja kanavien välillä. Asiakas tietää koko asiointin ajan, että hänen asiansa etenee oikein ja hoituu. Asiakkaalle ei jää missään vaiheessa tunnetta siitä, että hän on jäänyt yksin tai ilman apua. Asiakasta tuetaan ja rohkaistaan digitaalisessa asiointissa, ja hän tietää asioidensa tulevan hoidetuksi tietoturvallisesti.

Syitä tulla asioimaan yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen

Asiakkaan digitaidot eivät riitä itsenäiseen asiointiin

Ihmisten, jotka eivät osaa käyttää digitaalisia palveluita tai laitteita, on saatava asiansa hoidettua muiden kanavien, kuten käyntiasioinnin kautta.

Asiakkaalla ja viranomaisella ei ole yhteistä kieltä

Asiakas ei välttämättä puhu suomea, ruotsia tai englantia niin, että itsenäinen asiointi olisi mahdollista. Asiakas voi tarvita tulkkia asian hoitamiseksi.

Asiakkaan asiointikyky on syystä tai toisesta heikentynyt

Asiakkaalla voi olla erilaisia hahmotamisen, lukemisen tai ymmärtämisen haasteita, joiden vuoksi asiointi on hankalaa ja siihen tarvitaan tukea.

Asiakas on ohjattu asiakaspalvelupisteelle

Asiakas tarvitsee apua viranomaiskielen tulkinnassa

Kaikkien palveluiden kieli ei ole vielä kaikilta osin riittävän selkeää ja ymmärrettävää. Asiakas voikin tarvita niiden tulkitsemiseen asiantuntijan apua.

Asiakas on epävarma tai pelkää itsenäistä asiointia

Asiakas voi olla syystä tai toisesta epävarma asioiden hoitamisessa tai hän ei luota viranomaiseen tai omiin taitoihinsa. Alkuperäisiä asiakirjoja voidaan haluta toimittaa henkilökohtaisesti, ja asian hoituminen voidaan turvata varmistamaan käyntiasiointiin.

Asiakas tarvitsee usean viranomaisen apua

Hankalissa elämäntilanteissa tai suurten muutosten äärellä olevat ihmiset tarvitsevat usein apua monilta eri viranomaisilta. He voivat olla jatkuvassa, pitkäkestoisessa vuorovaikutussuhteessa viranomaisten kanssa.

Asiakkaalla ei ole asiointiin edellyttämiä välineitä

Digitaalinen asiointi edellyttää, että ihmisellä on käytössään paitsi toimivat laitteet ja yhteydet myös esimerkiksi tunnistautumisvälineet ja henkilötunnus.

Asiaa ei voi hoitaa käymättä henkilökohtaisesti paikalla

Esimerkkejä:

- Passin ja henkilökortin hakeminen (Poliisi)
- Henkilötunnuksen antaminen (DVV ja Vero)
- Julkinen notaari ja vihkiminen (DVV)
- Rikosseuraamusta voi suorittaa vain käymällä työntekijän vastaanotolla.
- Suunnitellun pohjoismaisen mallin edellyttämät henkilökohtaiset käynnit koskivat eri tavoin lähes kaikkia TE-toimistojen henkilöasiakkaita.

Asiakas ei löydä oikeaa palvelua tai kanavaa

Asiakas tietää, mitä hän tarvitsee, mutta hän ei tiedä, mistä ja miten asiaa voisi lähteä ratkaisemaan.

Asiakas ei osaa lainkaan nimetä, mitä apua tarvitsee

Asiakas ei tiedä, mikä asiointiin juuri-syy on tai mitä apua hän tarvitsee.

Asian hoitamiseksi ei ole olemassa sähköistä kanavaa

Joidenkin asioiden hoitaminen edellyttää esimerkiksi paperilomakkeiden täyttämistä ja toimittamista.

Asiakas haluaa asioida ihmisen kanssa

Käyntiasiointi koetaan miellyttävämpänä, helpompana, tehokkaampana tai ihmisläheisempänä asiointitapana verrattuna itsenäiseen tai digitaaliseen asiointiin.

Julkitset palvelut eivät ole asiakkaalle tuttuja

Asiakas ei tiedä, mitkä palvelut häntä hyödyttäisivät tai mihin hän olisi oikeutettu.

Asiakasryhmät käyntiasioinnissa

Käyntiasiakasryhmille ominaisten piirteiden ja tarpeiden pohjalta kehitettyjä asiakaspersoonia (Case Pori, 2020) on hyödynnetty yhteisen asiakaspalvelun konseptoinnissa. Persoonia käyttämällä pystytään varmistettiin, että konseptiin kehitettävät sisällöt vastaavat eri käyntiasiakasryhmien tarpeisiin mahdollisimman monipuolisesti.

Asiakaspersoonat ovat: Tukea tarvitseva usean palvelun asiakas (A), Tukea tarvitseva yhden palvelun asiakas (B), Itseohjautuva usean palvelun asiakas (C), ja Itseohjautuva yksittäisen palvelun asiakas (D).



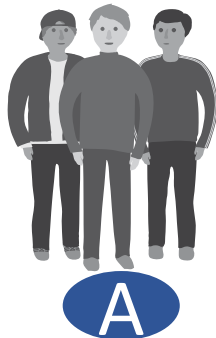
Tukea tarvitseva yhden palvelun asiakas

- Epävarma mistä ja miten palvelutarpeen vireillepano aloitetaan
- Ei tunne termistöä ja saattaa kokea palveluprosessin sekavaksi
- Tottunut henkilökohtaiseen neuvontaan ja saattaa suhtautua epäluuloisesti sähköistä asiointia kohtaan
- Asiointikynnys saattaa olla korkea esimerkiksi elämänhallinnallisten haasteiden vuoksi



Itseohjautuva yksittäisen palvelun asiakas

- Itseohjautuva sähköisten asiointipalvelujen käyttäjä, joka tarvitsee täsmätarpeeseen asiantuntijatapaamisen ajanvarauksella
- Avoin kehitykselle (teknologia, toimintamallit), kunhan ne ovat helppokäyttöisiä ja tarkoituksenmukaisia
- On suunnitelmallinen ja toivoo asioiden hoituvan mahdollisimman tehokkaasti ja vaivattomasti – varaa ajan tai haluaa käyttää jonotusajan hyödyllisesti



Tukea tarvitseva usean palvelun asiakas

- Elämäntilanteen myötä syntynyt palvelutarve (esim. maahanmuutto)
- Saapuu käyntiasioinnille usein ryhmässä (esim. perhe, pariskunta)
- Kielitaidottomuus ja palvelujärjestelmän vieraus luovat haasteita (esim. asiointituki, tulkkaus)
- Useiden asioiden ja palvelujen vireillepanon tarve samalla käyntikerralla (esim. monialainen asiantuntijoiden yhteistyön tarve)
- Toivoo, että taustoja ei tarvitsisi kerrata jokaiselle toimijalle erikseen



Itseohjautuva usean palvelun asiakas

- Tottunut sähköisten asiointipalvelujen käyttäjä, mutta saattaa pistäytyä paikan päälle spontaanisti esim. kauppareissun yhteydessä
- Tarve hoitaa ja vireillepanna useampi asia samaan aikaan
- Itseohjautuva ja valmis käyttämään esim. itsepalvelupäätteitä kunhan ohjeistus on selkeä ja apua saa tarvittaessa

Asiakasryhmät käyntiasioinnissa



Oheisessa taulukossa on tiivistelmä syksyn 2021 tietopyynnön vastauksista. Taulukossa on arvioituna eri asiakastyypin (A-D) prosentuaalinen osuus kunkin organisaation käyntiasiakkaista tulevaisuudessa.

Keskeisiä huomioita

A ja B profiilien asiakkaat tarvitsevat tukea (= asiakas-palvelijoita, ihmisiä) asiointiinsa. Profiilien C ja D asiakkaat taas ovat omatoimisempia. Usean eri organisaation palveluja tarvitsevat ovat A ja C profiilit.

- Paljon A-profiilin asiakkaita omaavia toimijoita: VERO
- Paljon B-profiilin asiakkaita omaavia toimijoita: AVI, MML, OA/EV, VERO
- Paljon C-profiilin asiakkaita omaavia toimijoita: MIGRI, UO, DVV
- Paljon D-profiilin asiakkaita omaavia toimijoita: DVV, ELY, KELA, MIGRI, POLIISI, UO

ASIAKASRYHMIEN JAKAUMA

	A Tukea tarvitseva usean eri organisaatio n palveluja tarvitseva asiakas	B Tukea tarvitseva yksittäisen organisaatio n palveluja tarvitseva asiakas	C Itse- ohjautuva usean eri organisaatio n palveluja tarvitseva asiakas	D Itse- ohjautuva yksittäisen organisaatio n palveluja tarvitseva asiakas	E Muu
AVI	0 %	90 %	0 %	10 %	
DVV	5 %	5 %	30 %	60 %	
ELY	5 %	5 %	10 %	70 %	
KELA	3 %	4 %	20 %	73 %	
MIGRI	10 %	10 %	40 %	40 %	
MML	5 %	90 %	0 %	5 %	
OA / EV	30 %	50 %	10 %	10 %	
POLIISI	5 %	15 %	10 %	70 %	
RISE					100 %
TE	15 %	7 %	3 %	5 %	70 %
UO	30 %	10 %	30 %	30 %	
VERO	60 %	40 %			
Asiakasvolyymeillä painotettu osuus	13 %	11 %	9 %	31 %	37 %

Etäpalvelu- ja etätulkkausratkaisu

Etäpalvelu- ja etätulkkausratkaisu yleisesti

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä (L- ja M-koko) etäpalvelu- etätulkkausratkaisu tarjoaa lisäkapasiteettia kasvokkain tapahtuvalle asiointille ja täydentää yhteisen asiakaspalvelupisteen palveluita sellaisten virastojen palveluilla, joilla ei ole omaa henkilöstöä yhteisellä asiakaspalvelupisteellä

Kevyemmissä ratkaisuissa (S- ja XS-koko) etäpalvelu- etätulkkausratkaisu mahdollistaa viranomaispalveluiden tuomisen harvaan asutuille alueille

Etäpalvelu- ja etätulkkauspalveluratkaisun pilotointia suunnitellaan vuoden 2022 aikana, ja pilotointi on tarkoitus käynnistää n.3-4 paikkakunnalla vuoden 2023 alussa

Asiakkaan näkökulmasta

Etäpalvelupisteiden avulla kohderyhmän asiakkaiden ei tarvitse matkustaa pitkiä matkoja asioidakseen viranomaisten kanssa.

Mahdollisuus hoitaa omat viranomaisasiat, kun ei ole mahdollisuutta sähköiseen tunnistautumiseen.

Etäpalvelupisteellä asiointi tuo asiakkaalle

mahdollisuuden hoitaa useampia asioita kerralla ja yhdistää asiointitarpeita muuhunkin asiointiin

Videoyhteydellä toimiva palvelu on ihmisläheinen, jopa täysin kasvokkain tapahtuvan käyntiasioinnin veroinen.

Kuvayhteys mahdollistaa eleet, ilmeet ja viittomat päinvastoin kuin puhelimesta, joissa tulkintaa voi tehdä sanojen ja äänensävyyn avulla.

Huonokuuloisille kuvayhteys ja visuaalisuus tuo edun puhutun ymmärtämiseen kasvon liikkeiden näkyessä.

Videoyhteys mahdollistaa esim. lomakkeen näyttämisen

Palveluntuottajan näkökulmasta

Viraston palvelut voidaan tuoda kustannustehokkaasti asiakkaiden lähelle erityisesti harvaan asutulla seudulla

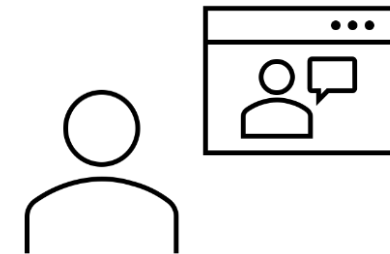
Asiakaspalvelua voidaan tarjota yhdenvertaisesti ympäri Suomen.

Myös etätulkkaus on mahdollistettu kustannustehokkaasti ympäri Suomen.

Viraston virkailijat voivat hoitaa etäpalvelupisteiden asiakaskohtaukset videoyhteydellä omalta työasemaltaan paikkariippumattomasti

Videoyhteys mahdollistaa viraston etävirkailijalle puhelinkeskustelua paremmin varmistua, että kohderyhmän asiakas on ymmärtänyt asioinnin sisällön ja/tai saamansa ohjeet asioinnin jatkamiseksi.

Etäpalveluratkaisu mahdollistaa käyntiasiointia vastaavat toiminnot: Näytön/sovelluksenjako, ”etäallekirjoitus /kuittaus”, tulostaminen, skannaus, korttimaksut ja asiakastunnistus (osittain)



Palvelutuotannon näkökulma - Yhteisen asiakaspalvelun periaatteet

Toiminnalliset pääperiaatteet yhteisessä asiakaspalvelussa

1 YHTEISEN PALVELU-TARJONNAN PÄÄPERIAATTEET

- a) **Kaikkien mukana olevien organisaatioiden palveluja** on saatavilla L- ja M-kokoluokan yhteisistä asiakaspalvelupisteistä joko kasvokkain tai etäpalvelun avulla.
- b) Asiakkaat voivat joko **varata ajan** ennakkoon tai saada palvelua **vuoronumerolla** (vähintään ajan varaamiseksi) jokaisessa kokoluokassa.
- c) Asiakkaan **tarpeet tunnistetaan** mahdollisimman aikaisessa vaiheessa ja asiakas ohjataan juuri oikean toimijan palveluun. Jos asiakkaalla on tarve useamman toimijan palveluille, palvelu **tuotetaan yhteistyössä** ketjuttamalla.
- d) Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet ovat auki **yhdenmukaisin aukioloajoin** kaikkialla Suomessa huomioiden **asiakkaiden tarpeet ja viranomaisten kyky** tarjota palvelujaan.

2 PALVELUTILOJEN YHTEISKÄYTÖN JA SUUNNITTELUN PERIAATTEET ORGANISAATIOTASOLLA

- a) Lähtökohtana on **kaikkien** palvelu- ja taustatyötilojen joustava ja tietoturvallinen **yhteiskäyttö** ja tilojen tyhjäkäynnin minimointi
- b) Palveluympäristö toteutetaan siten että se tukee asiakkaan **anonymiteettiä** ja tietosuojan toteutumista
- c) Palvelutapahtumasta tehdään asiakkaalle **mahdollisimman sujuva**
- d) **Korvamerkittyjä** tiloja osoitetaan toimijoille **erityistapauksissa**, joissa joko asiakastarve tai esimerkiksi toimijan tilaturvallisuusvaatimukset niitä edellyttävät.
- e) **Tiloja mitoitetaan** yhteenlasketun **asiakasmääräennusteen** mukaan, huomioiden kausivaihtelu sekä muut muutostekijät hyödyntäen yhteisen asiakaspalvelun tilojen mitoitusperiaatteita ja työkalua
- f) Palvelutilojen **muutostarpeita seurataan** säännöllisesti ja kehityskohteisiin tartutaan herkästi.
- g) Muutoksiin varautumiseksi tehdään **yhteisesti suunnitelmat**.

3 YLEINEN PALVELU-NEUVONTA JA DIGITUKI

- a) Yleinen **palveluneuvonta ja digituki** ovat yhteisen asiakaspalvelupisteen ja siten organisaatioiden yhteisiä.
- b) Asiakkaat **ohjataan** palveluiden äärelle yhteisesti **sovitun periaatteen** mukaan
- c) Oikean palvelun pariin ohjaamisen ytimessä on helppokäyttöinen **resurssien varausjärjestelmä** joka integroituu toimijoiden omiin järjestelmiin

4 PALVELU- JA TAUSTA-TYÖTILOJEN YHTEISKÄYTTÖ ARJEN TYÖSSÄ

- a) Palvelupisteissä työskennellään **vain palvelutapahtuman** ajan ellei asiakasvirta ole jatkuvaa
- b) Muut, valmistelu ja jälkityöt hoidetaan **taustatyötiloissa**.
- c) Ratkaisussa huomioidaan tieto-, omaisuus- ja **henkilöturvallisuuden** vaatimukset
- d) Tietoturvallisen työskentelyn periaatteet ja niistä johdetut **yhteiset pelisäännöt** luodaan lainsäädännön vaatimukset huomioiden.

Asiakaspolun vaiheet

Asiakaspolun vaiheet pysyvät yleisellä tasolla samana asiakaspalvelupisteestä ja sen koosta riippumatta. Asiakas vuorovaikuttaa asiakaspalvelupisteiden ja niissä tarjottavien palveluiden kanssa eri tavoin polun eri vaiheissa.

Kontaktipiste

= paikka, hetki tai tapa, jolla ihminen on vuorovaikutuksessa palvelun kanssa. Asiakkaan kokonaiskokemus koostuu yksittäisten kontaktipisteiden herättämistä tunteista, mielikuvista ja kokemuksista.

1

ENNEN ASIOINTIA

- Itsenäinen tiedonhaku
- Media ja markkinointi
- Yhteisöt ja vertaiset
- Ohjaus muualta
- Saapuminen
- Ohjautuminen
 - itsenäisesti
 - yleistä neuvontaa antavan asiakaspalvelijan avustamana
- Odottaminen

2

ASIOINTI

- Viranomaisen asiantuntijan kanssa
 - kasvokkain
 - etäpalvelun välityksellä
- Itsepalveluna
 - itsenäisesti
 - yleistä neuvontaa antavan asiakaspalvelijan avustamana
- Yleistä neuvontaa antavan asiakaspalvelijan kanssa

3

ASIOINNIN JÄLKEEN

- Jatko-ohjaus
- Palautteen antaminen
 - asioinnin yhteydessä
 - asioinnin ulkopuolella
- Poistuminen

2 ASIOINTI

Kontaktipisteet:

Asiointi yleistä neuvontaa antavan asiakaspalvelijan kanssa kasvokkain

- Yleistä neuvontaa antava asiakaspalvelija
- Sisääntuloaula
- Neuvontapiste

Asiointi viranomaisen asiantuntijan kanssa kasvokkain

- Viranomaisen asiantuntija
- Palvelupiste
- Turvahuone
- Neuvotteluhuone
- Palvelupisteen kalustus ja puitteet
- Turvahuoneen kalustus ja puitteet
- Neuvotteluhuoneen kalustus ja puitteet
- Asiantuntijan laitteet
- Asiakkaan omat laitteet
- Viranomaisten verkkosivut
- Asiakirjat verkossa
- Paperiset asiakirjat
- Muut materiaalit (esim. ohjeet ja esitteet)

Itsenäinen asiointi

- Itsepalvelualue
- Itsepalvelutietokone tai -mobiililaite
- Ohjeet itsepalvelulaitteen käyttämiseen
- Itsenäisessä asiointissa avustava asiakaspalvelija
- ”Tarvitsen apua” -nappi tai ohjeet avun pyytämiseen

Asiointi etäpalvelun välityksellä

- Palvelupiste
- Etäpalvelulaitteet
- Etäasiointissa avustava asiakaspalvelija
- Etäyhteyden päässä oleva asiantuntija

Asiakas kutsutaan numerolla palveluhuoneeseen, jossa on viranomaisen asiantuntija. Asiakas siirtyy huoneeseen.

Palvelupiste

Asiakas asioi henkilökohtaisesti viranomaisen asiantuntijan kanssa.

Palvelupiste

Ilmenee, että asiakkaan tarvitsee asioida myös toisen viranomaisen kanssa. Asiakaspalvelija tarkistaa yhteisestä järjestelmästä, milloin asian voi hoitaa ja varaa ajan, joka parhaiten sopii asiakkaalle.

Palvelupiste

Asiakas saa hoidettua yhden asian kerralla kuntoon ja toista edistettyä.

Palvelupiste

Asiakas kertoo ensimmäiset tiedot tilanteestaan. Asiakaspalvelija tunnistaa, että palvelutarpeen kartoittamiseen tarvitaan enemmän aikaa.

Vastaanottopiste

Yleistä neuvontaa antava asiakaspalvelija ja asiakas selvittävät yhdessä asiakkaan kokonaistilanteen sekä palvelu- ja erityistarpeet.

Neuvontapiste

Jos asiakkaan asiaa voidaan alkaa hoitaa paikan päällä samantien, asiakaspalvelija ohjaa asiakkaan vuoronumeron kautta palveluketjun 1. viranomaiselle. Muutoin asiakkaalle varataan aika.

Neuvontapiste

Asiakas saa asiaansa edistettyä.

Neuvontapiste

Lähde: Haus

Yleinen palveluneuvonta julkisen hallinnon yhteisissä asiakaspalvelupisteissä

1

Asiakkaan kohtaaminen

Asiakas kohdataan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä arvostavasti, empaattisesti, ystävällisesti ja ratkaisukeskeisesti.

2

Asiakkaan palvelutarpeen tunnistaminen

Yhteisen asiakaspalvelupisteen asiakaspalvelijoiden tehtävä on paikantaa asiakkaan palvelutarve oikeaan viranomaiseen ja oikeaan palveluprosessiin

3

Ohjaaminen oikean palvelun pariin

Asiakas ohjataan oikean palvelun pariin heti, kun palvelutarve on tunnistettu. Tarpeen kartoittamisesta saatujen tietojen perusteella muodostetaan tilannekuva ja päätös palvelupolusta.

4

Yksilöllinen ja henkilökohtainen neuvonta

Asiakkaan asiointikyky, erityistarpeet ja digitaaitotaso tunnistetaan ja huomioidaan koko asiakaspolun ajan. Asiointikanava valitaan niin, että asiakas pystyy hoitamaan asiansa mahdollisimman sujuvasti. Lisäksi huolehditaan siitä, että asiakas saa tarvitsemansa tuen asiointissa.

5

Etäasioinnin tuki

Asiakasta tuetaan etäpalvelulaitteiston käytössä, hä- net ohjataan tarvittaessa etäpalveluhuoneisiin tai -pisteisiin ja häntä autetaan häiriötilanteissa.

6

Yleinen neuvonta viranomaisasiointissa

Asiakaspalvelijat auttavat asiakasta hoitamaan asian- sa niiden palveluiden osalta, joita yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjotaan. Asiointia tuetaan riippumatta siitä, tapahtuuko se digitaalisten vai muiden kanavien kautta. Yleisessä neuvonnassa ei oteta kantaa digitaalisen asiointin sisältöihin (esim. tukien hakeminen).

7

Asiakkaan tukeminen digitaalisessa asiointissa

Asiakaspalvelupisteessä kannustetaan, rohkaistaan ja opastetaan asiakasta digitaalisten palveluiden käytössä niiden viranomaisten palveluiden osalta, joita pisteessä tarjotaan.

8

Neuvonnan tilastointi toiminnan, palveluiden ja järjestelmien kehittämiseksi

Tilastointiin sekä tiedon analysointiin ja hyödyntämiseen on yhteiset toimintatavat ja järjestelmät. Asiakaspalvelijoiden tekemän tilastoinnin tulee olla mahdollisimman helppoa ja hoitua normaalien työtehtävien lomassa.

9

Turvallisuuden edistäminen ja vaaliminen

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä huolehditaan siitä, että asiointi on turvallista sekä asiakkaille että henkilökunnalle. Turvallisuuden vaalimiseen osallistuvat kaikki yhteisessä asiakaspalvelupisteessä työskentelevät henkilöt ja palveluita tarjoavat viranomaiset.

Digituki julkisen hallinnon yhteisissä asiakaspalvelupisteissä

Digituella tarkoitetaan digitaalisten palveluiden ja laitteiden käytön tukea. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annetaan asiointiin keskittyvää, perustason digitaitojen proaktiivista tukea, joka voi sisältää esimerkiksi seuraavia asioita:

1. Asiakkaan osaamistason tunnistaminen
2. Digitaalisen asiointin tuki
3. Laitteiden käytön opastus asiointiin liittyen
4. Asiakaspalvelupisteen laitteiden käytössä opastaminen
5. Ohjaus vaativampaa digitukea antavien toimijoiden pariin
6. Asiakkaan tukeminen kohti itsenäisempää asiointia

Digituen tavoitteena on auttaa ihmisiä kohti sujuvampaa, turvallisempaa ja itsenäisempää asiointia sekä digipalveluiden periaatteiden ymmärtämistä.

1

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annettava digituki on **henkilökohtaista, hienotunteista ja ihmislähtöistä**, ja sen antamisessa huomioidaan asiakkaan erityistarpeet.

2

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annettava digituki **keskittyy viranomaisasiointin tukemiseen**. Digitaaliseen asiointiin kannustetaan ja rohkaistaan. Digitaalisen asiointin tukea annetaan niiden viranomaispalveluiden osalta, joita asiakaspalvelupisteessä tarjotaan.

3

Laitteiden käyttöä opastetaan asiointin osalta. Lisäksi opastetaan asiakaspalvelupisteen laitteiden käytössä.

4

Asiointiin keskittyvää digitukea voivat antaa esimerkiksi **palveluneuvojat**. Viranomaiset auttavat omien palveluidensa digitaalisessa asiointissa.

5

Vaativamman digituen osalta tehdään yhteistyötä valtakunnallisten ja alueellisten digitukitoimijoiden kanssa.

4 Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelupisteen tilakonsepti

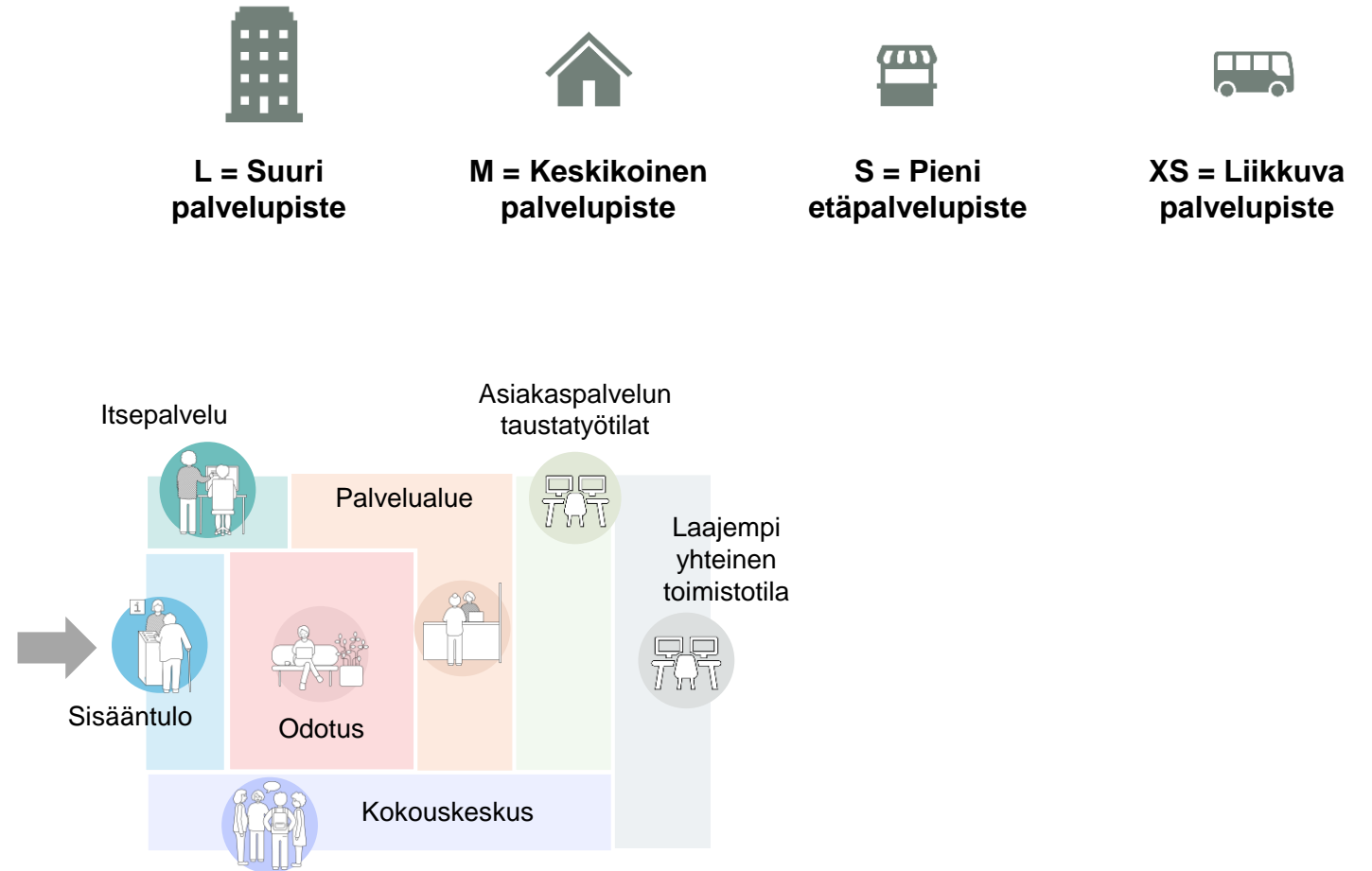
Yhteisen asiakaspalvelun neljän
eri kokoluokan yleisesittely

Johdanto tilakonseptiin

Tilakonseptosiossa kerrataan ensin keskeisimmät konseptointityön taustalla vaikuttavat suunnittelua ohjaavat teemat, minkä jälkeen luodaan yleiskatsaus eri kokosiin, yhteistä asiakaspalvelua tarjoaviin asiakaspalvelupisteisiin. Tämän jälkeen käydään tarkemmin läpi kunkin käyntiasiointipisteen (L, M ja S) sekä liikkuvan palvelupisteen (XS) kuvaus, vyöhykkeistys sekä konseptitasolla esitetyt tilatyypit.

Tilankonseptin lähtökohtana on, että eri kokoluokissa hyödynnetään samoja tai samankaltaisia tilavyöhykkeitä ja tilankäytön periaatteita, mutta niitä sovelletaan kokoluokan mittakaavan sekä asiakaspalvelupisteeseen sijoittuvien organisaatioiden tarpeiden mukaisesti.

Tilaratkaisut esitellään tarkemmin erillisessä dokumentissaan, jossa on kuvattu kaikkien tila-alueiden sisällä olevat tilat ns. ratkaisukortteina.



Julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden kokoluokat



L = Suuri palvelupiste

Kaikki palvelut saavutettavissa saman katon alta joko kasvokkain tai paikkariippumattomasti muita kanavia hyödyntäen.

Palvelupisteessä on kaikkien palveluntarjoajavirastojen edustajat paikan päällä.

Toimipisteeseen sijoittuu yhteisten asiakaspalvelutilojen ja taustatyötilojen lisäksi kokouskeskus sekä laajemmat virastojen yhteiskäyttöiset toimistotilat.

Palvelutiloissa tarjotaan palvelua käyntiasiakkaille. Lisäksi laajemmissa yhteiskäyttöisissä toimistotiloissa tuotetaan esim. puhelinpalvelua, etäpalvelua ja chat-palvelua paikkariippumattomasti.



M = Keskikokoinen palvelupiste

Kaikki palvelut saavutettavissa saman katon alta, mutta tukeutuen L-kokoluokkaa enemmän etäpalveluun.

M-kokoluokassa korostuu konseptin soveltaminen tilannekohtaisesti, koska tilanteet vaihtelevat paljon.

Yhteisiä asiakaspalvelupisteitä sijoitetaan hankkeille asetettuihin kriteereihin perustuen. Yhteinen asiakaspalvelupiste voi sijoittua esimerkiksi kunnan tai Kelan tilojen yhteyteen.

Toteutustapa nojaa merkittävässä määrin etäpalveluun erityisesti vähemmän kysytyissä palveluissa, vaikka kysytyimpien palvelujen henkilökuntaa olisikin paikan päällä.

Sekä L että M sovelluksissa paikan päällä on henkilökuntaa antamassa yleistasoista palveluneuvontaa kaikissa asioissa. Monessa syvällisemmässä palvelutarpeessa tarvittava asiantuntemus toimitetaan videoyhteydellä paikalliseen palveluhuoneeseen asiakkaan luo.



S = Pieni etäpalvelupiste

Videoyhteydellä toteutettavaan etäpalveluun nojaava ratkaisu, joka voidaan sijoittaa olemassa olevan julkisen tilan, kuten kirjaston tai kunnantalon, yhteyteen.

Tuli asiakas sitten ennakkovarauksella tai vuoronumerolla, etäpalveluhuoneessa häntä odottaa asiantuntija videoyhteyden päässä.

Pieni etäpalvelupiste on kustannustehokas tapa saada käyntiasiointia alueille, joissa kysyntä on vähäisempää.



XS = Liikkuva palvelupiste

Liikkuva palvelupiste tulee sinne missä käyntiasiointipalveluille on kysyntää vain vähän tai harvoin.

Asiakaspalvelu tapahtuu etäyhteydellä bussissa olevasta videopalvelutilasta.

Bussissa voidaan antaa yleistä palveluneuvontaa ja digitukea paikan päällä tai etäyhteydellä.

Tietyn viraston asiakaspalvelijoita voi ruuhkahuippuna jalkautua bussin mukaan, jolloin palvelua tarjotaan myös kasvokkain.

Liikkuvan palvelupisteeseen energianlähteenä käytetään mahdollisimman vähähiillistä ratkaisua.

Mitä palvelupisteiden eri kokoluokkiin voi esimerkiksi sisältyä?



	L - Suuri palvelupiste	M - Keskikoinen palvelupiste	S - Pieni etäpalvelupiste	XS - Liikkuva palvelupiste
Palvelujen tarjoamisen päämuodot	KASVOKKAIN & ETÄPALVELU	ETÄPALVELU korostuu, osa kasvokkain	vain ETÄPALVELUA	pääosin ETÄPALVELUA
Kasvokkain palvelua tarjoavien valtion toimijoiden määrä	Tavoitteena kaikki toimijat	Vain osa kaikista toimijoista (alueellista vaihtelua)	(ei tarjolla kasvokkain palvelua)	Kampanjaluontoisesti bussin mukana voi olla virastojen omia henkilöitä
Yleistä palveluneuvontaa ja digitukea tarjolla paikan päällä	KYLLÄ	KYLLÄ	Ei tarjolla tai tarjolla ”isäntäorganisaation” esim. kirjaston henkilöstön toimesta	Kasvokkain tai etäyhteydellä
Palveluinfo, jossa vastaanottohenkilö	KYLLÄ	KYLLÄ	”Isäntäorganisaation” infopiste (esim. kirjaston)	pienimuotoinen
Itsepalvelupisteitä	KYLLÄ	KYLLÄ	mahdollisesti	pienimuotoisesti
Odotustila ja palvelupisteitä	KYLLÄ	KYLLÄ	pienimuotoisesti	pienimuotoisesti
Asiakaspalvelun taustatyötilat	KYLLÄ	KYLLÄ	pienimuotoisesti	pienimuotoisesti
Toimijoiden yhteiskäyttöiset toimistotilat	KYLLÄ	mahdollisesti	ei	ei
Mukana muita sidosryhmäkumppaneita	mahdollisesti	mahdollisesti	?	?

Esimerkkejä eri kokoisista palvelupisteistä



L = Suuri palvelupiste



M = Keskikoinen palvelupiste



S = Pieni etäpalvelupiste



XS = Liikkuva palvelupiste

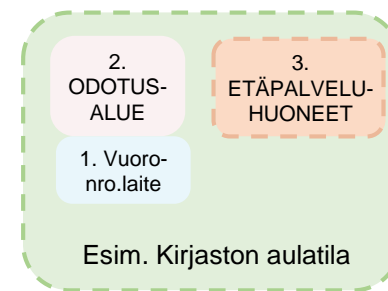


Kuvat: Senaatti Kiinteistöt / L2 IHH

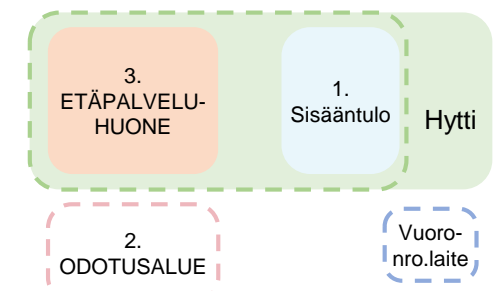


Kuvat: Senaatti kiinteistöt / Asiointipisteiden valtakunnallinen palvelutilakonsepti, Oikeushallinnon työympäristökonsepti

JULKINEN VYÖHYKE PUOLI-JULKINEN



Ylin kuva:
<https://www.frameryacoustics.com/en/>



Ylin kuva:
https://www.edusampo.fi/files/3356/1200/SampoMobiili_Ruokolahdella.jpg

Tilaratkaisujen pääperiaatteet yhteisessä asiakaspalvelussa

KOKOLUOKILLE YHTEISIÄ PÄÄPERIAATTEITA

- Tilat **vyöhykkeistetään** toiminnan sujuvuuden ja turvallisuuden näkökulmista.
 - Aula, odotus ja itsepalvelualueet sekä palvelualue ovat **julkista** vyöhykettä ja **valvottua** turvallisuusaluetta.
 - Asiakkaan pääsy taustatyötilaan **sisäiselle** eli **hallinnolliselle** alueelle on estetty. Sisäinen alue alkaa palvelupisteillä olevasta pöydästä, jonka takana virkailija on. **Turva-alueita** luodaan tiloihin tarvittaessa.
 - Kokouskeskus on puolijulkista vyöhykettä ja valvottua turvallisuusaluetta
- Yhteisiä asiakaspalvelupisteitä sijoitetaan hankkeelle **asetettuihin kriteereihin** perustuen.
- L- ja M-kokoluokissa on aina tarjolla yleistasoista **palveluneuvontaa ja digitukea** joko kasvokkain tai etäyhteydellä
- L ja M-kokoluokissa palvelua annetaan palvelupisteillä jotka voivat olla a) **sermirakenteisia** tai b) **huonerakenteisia** tilanteen mukaan.
- Tilojen äänimaailma ratkaistaan kokonaisuutena niin, että **asiakkaiden yksityisyys** on hyvällä tasolla ja tietosuoja toteutuu (mm. akustiikka, sermit, peiteäänät, seinärakenteet)
- Tilaratkaisut toteutetaan mahdollisimman **joustaviksi, monikäyttöisiksi ja muunneltaviksi**
- **Kiertotalous- ja vähähiilisyyspotentiaali** tulee ratkaisuisa aina kartoittaa ja toimenpiteet sopia.
- L- ja M-kokoluokissa asiakkaiden **turvataarkastus** toteutetaan **vain niillä asiakkailla**, joilla se on tarpeellista ja lain mukaan mahdollista.

L-KOKOLUOKALLE KESKEISIÄ PÄÄPERIAATTEITA

- L-kokoluokan palvelupisteessä on tavoitetilassa **kaikkien palveluntarjoajien** edustajat paikan päällä.
- L-kokoluokan palvelupisteessä on **kaikkia** konseptin asiakaspalvelua ja taustatyötä tukevia **tilatyyppejä** toimipaikan tarvitsema määrä. Apuvälineenä/ lähtökohtana käytetään alustavaa tilaohjelmatyökalua.
- Tarvittava osa huonerakenteisista **palvelupisteistä on etäpalveluun** soveltuvia ja varusteltuja.
- Ainakin **yksi tila on turvahuonetasolle** rakennettu (= asiakas ei pääse edes lyömäväliseillä turvalasista läpi)
- Asiakaspalvelun läheisyyteen sijoittuu lisäksi **kokouskeskus** sekä laajemmat virastojen **yhteiskäyttöiset toimistotilat**.

M-KOKOLUOKALLE KESKEISIÄ PÄÄPERIAATTEITA

- M-kokoluokassa tukeudutaan L-kokoluokkaa **enemmän etäpalveluun**. Kaikkien toimijoiden henkilöstöä ei ole paikalla.
- M-kokoluokassa konseptia ja tilatyyppejä **sovelletaan tapauskohtaisesti** L-kokoluokkaa enemmän, koska tilanteet vaihtelevat paljon.

S-KOKOLUOKALLE KESKEISIÄ PÄÄPERIAATTEITA

- Ratkaisu nojaa **etäyhteydellä** toteutettavaan etäpalveluun, joka sijoitetaan olemassa olevan julkisen tilan / **isäntäorganisaation yhteyteen** (esim. kirjasto, kunnantalo) ja sen aukioloaikojen puitteissa.
- Palvelutilan ydin on esteetön ja yksityinen **etäpalvelutila**, jossa on etäpalvelun mahdollistava **tekniikkapaketti** (mm. videonäytöt henkilölle ja aineistolla, tulostin ja dokumenttiskanneri).
- **Sisääntulo ja odotusalueen** osalta hyödynnetään isäntäorganisaation aula- ja odotustiloja. Odotusalueella on vuoronumerolaite.
- Etäpalvelupiste tehdään mahdollisimman omatoimiseksi. Isäntäorganisaation henkilökunta kuitenkin **opastaa ja avustaa sivutoimisesti** tarvittaessa tai tuki tarjotaan etäyhteydellä.
- Toimipaikkakohtaisesti on huomioitava mahdollisuus käyttää etäpalveluhuonetta **myös kasvokkain tapaamisiin**.

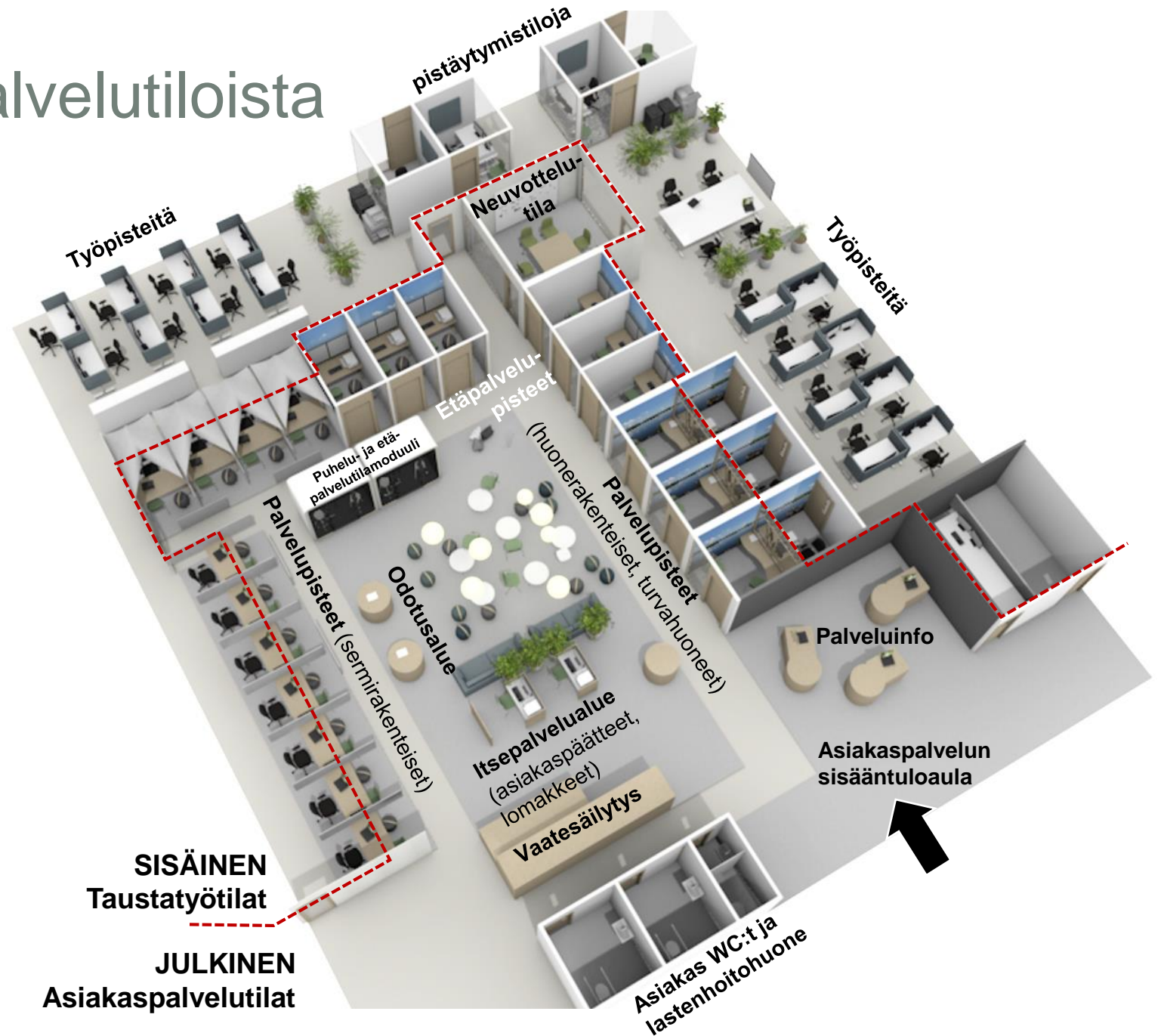
XS-KOKOLUOKALLE KESKEISIÄ PÄÄPERIAATTEITA

- Palvelua tarjotaan **etäyhteydellä paikan päälle ajetun liikkuvan palvelupisteen/palvelubussin** sisällä olevia etäpalvelutiloja ja -tekniikkaa käyttäen.
- Palvelubussi saapuu paikan päälle **ennalta annettujen aikataulujen** mukaan. Pysähdyspaikat ovat tyypillisesti muiden arkisten **palveluiden yhteydessä** (esim. lähikauppa, tori, kirjasto jne.)
- Bussissa voidaan antaa yleistä **palveluneuvontaa ja digitukea** paikan päällä tai etäyhteydellä.
- Tietyn toimijan asiakaspalvelijoita voi ruuhkahuippuina **jalkautua bussin mukaan**, jolloin palvelua tarjotaan myös kasvokkain.
- Palvelubussin sisällä on etäpalveluun varusteltu yksityinen **etäpalveluhuone ja tekniikkapaketti**.
- Muiden toimintojen osalta tukeudutaan **paikallisiin tukitiloihin** (esim. asiakas-WC ja odotus)

Esimerkki asiakaspalvelutiloista

Oheisessa kuvassa on kuvitteellinen esimerkki ison kokoluokan (L) yhteisestä asiakaspalvelutilasta

Palvelupisteen eri tilatyypin ja toimintojen määrä, koko ja keskinäinen suhde määräytyvät toimipaikan, mahdollisen olemassa olevan rakennuskannan sekä sovellettavan konseptin kokoluokan mukaan.



Yhteisen asiakaspalvelun tilojen
vyöhykkeistys, tila-alueet ja tilat

Yhteisen asiakaspalvelun vyöhykkeistys ja tila-alueet

Yhteisen asiakaspalvelun tilat jaetaan kolmeen eri vyöhykkeeseen toimipisteen kokoluokasta riippumatta.

A. Julkinen vyöhyke:

1. Sisääntuloaula ja palveluinfo, turvatarkastus
2. Odotusalue
3. Itsepalvelualue ja digipäätteet
4. Palvelualue: palvelupisteet ja tapaamistilat

B. Puolijulkinen vyöhyke:

6. Kokouskeskus, neuvottelutilat

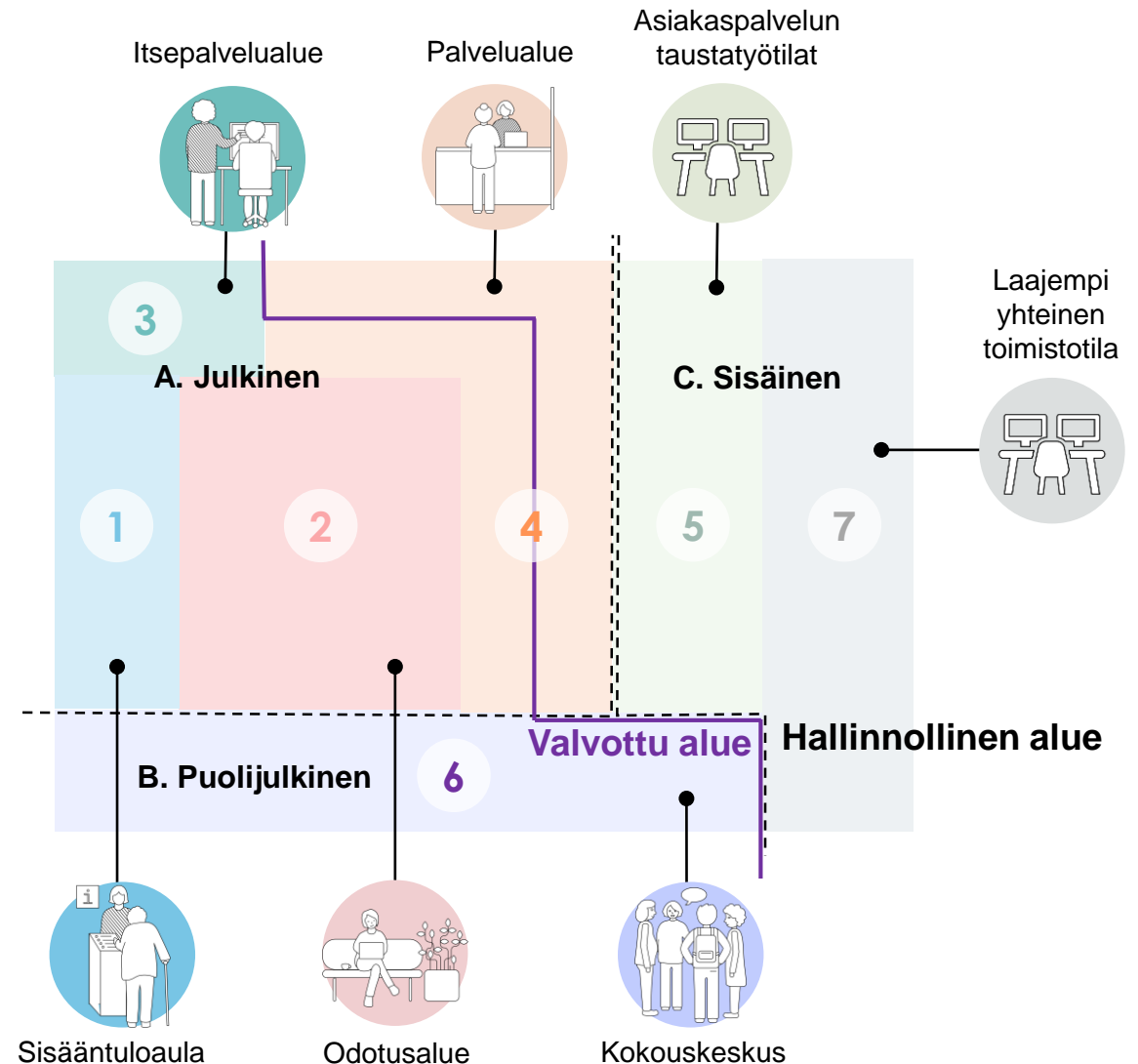
C. Sisäinen vyöhyke:

5. Asiakaspalvelun taustatyötilat
7. Kaikkien toimijoiden laajempi yhteinen toimistotila

Turvallisuuskonseptin mukainen aluejako on seuraava:

- **Valvottu alue:** 1. sisääntuloaula, 2. odotusalue, 3. itsepalvelualue, 4. palvelupisteet asiakkaan puolelta katsoen palvelupöytään asti sekä 6. kokouskeskus ja neuvotteluhuoneet.
- **Hallinnollinen alue:** 4. palvelupisteet palvelupöydästä alkaen taustatyötilojen suuntaan, 5. taustatyötilat ja 7. laajempi yhteinen toimistotila. Turvaluokkatason IV asioiden käsittely mahdollista.
- **Turva-alue** määritetään tarpeen mukaan tiettyihin osiin taustatyötiloja ja laajempaa työympäristöä sekä tiettyihin neuvotteluhuoneisiin.

HUOM. Esiitetty vyöhykkeistys ja tila-alueet kuvaavat suurimman (L-kokoluokka) toimipisteen ratkaisua. Vaikka kaikkia tila-alueita ei sisälly pienempiin kokoluokkiin, tulee vyöhykejaon toteutua myös niissä. Etäpalvelupisteessä ei ole sisäistä vyöhykettä.



Vyöhykkeistys ja turvallisuusalueet

Valtioneuvoston asetus asiakirjojen turvallisuusluokittelusta valtionhallinnossa (1101/2019) edellyttää, että toimitiloihin määritetään fyysisesti suojatut turvallisuusalueet turvallisuusluokiteltujen asiakirjojen käsittelyn ja tietojärjestelmien suojaamiseksi.

Turvallisuusalueita ovat

- 1) hallinnolliset alueet, joilla on selkeästi määritetyt näkyvät rajat ja joihin vain valtionhallinnon viranomaisen valtuuttamilla henkilöillä on pääsy ilman saattajaa;
- 2) turva-alueet, joilla on selkeästi määritetyt ja suojatut rajat, joilla valvotaan kaikkea kulkua sisään ja ulos kulkuluvin tai henkilökohtaisesti tunnistamalla ja joihin on pääsy ilman saattajaa vain henkilöillä, joiden luotettavuus on varmistettu ja joilla on erityinen lupa tulla alueelle.

Asetuksen mukaisten turvallisuusalueiden lisäksi turvallisuuskonseptissa on määritelty julkinen alue ja valvottu alue.

Työympäristön vyöhykkeet ja niiden turvallisuusalueet ovat seuraavat:

Julkinen vyöhyke

Julkinen vyöhyke voi olla julkista aluetta tai valvottua aluetta. Julkisella vyöhykkeellä voi kuitenkin olla tiloja, joissa käsitellään turvaluokka IV:n asiakirjoja. Nämä tilat ovat hallinnollista aluetta.

Puolijulkinen vyöhyke

Puolijulkinen vyöhyke on yleensä valvottua aluetta. Puolijulkisella vyöhykkeellä voi kuitenkin olla kulunvalvonnalla varustettuja tiloja tai tilaryhmiä, joissa voidaan käsitellä turvallisuusluokan IV asiakirjoja yhdessä ulkopuolisten kanssa. Nämä tilat tai tilaryhmät ovat hallinnollista aluetta.

Sisäinen vyöhyke

Varsinaiset työskentelytilat sijaitsevat sisäisellä vyöhykkeellä. Pääosin tilat ovat hallinnollista aluetta.

Turvallisuusluokkien III-II käsittelyä sekä tietovarantojen säilyttämistä varten sisäisen vyöhykkeen sisällä on kulunvalvottuja turva-alueita.

Turva-alueiden määrä ja tarve määritetään hankekohtaisesti.

Sisääntulon tilatyypit ja toiminnot

Sisääntulo koostuu seuraavista tilatyypeistä ja toiminnoista:

- 1. Aula ja asiakasohjauslaite**
ajanvarausasiakkaille sekä **vuoronumerolaite** jonotusasiakkaille (sama päätte)
- 2. Palveluinfo** asiakkaiden palvelutarpeen tunnistamiseen ja asiakkaiden vastaanottoon. Palveluinfon läheisyydessä sijaitsee tarvittaessa pistäytymistila pidemmille keskusteluille.
- 3. Vartiointi:** Vartiointi voi sijaita samassa tilassa palveluinfon kanssa tai olla oma, erillinen tilansa.
4. Mahdollinen **turvata tarkastustila** (mikäli tarve)

Sisääntulon välittömässä läheisyydessä sijaitsevat toiminnot:

- Naulakko ja vaunuparkki
- Asiakaspalvelun odotusalue

Sisäänkäynti

Asiakaspalvelulla on oma sisäänkäynti tai sinne on ohjaus talon yhteisestä aulapalvelupisteestä



Itsepalvelualue



Asiakaspalvelun odotusalue



Yhteys kokouskeskukseen



Kokouskeskus

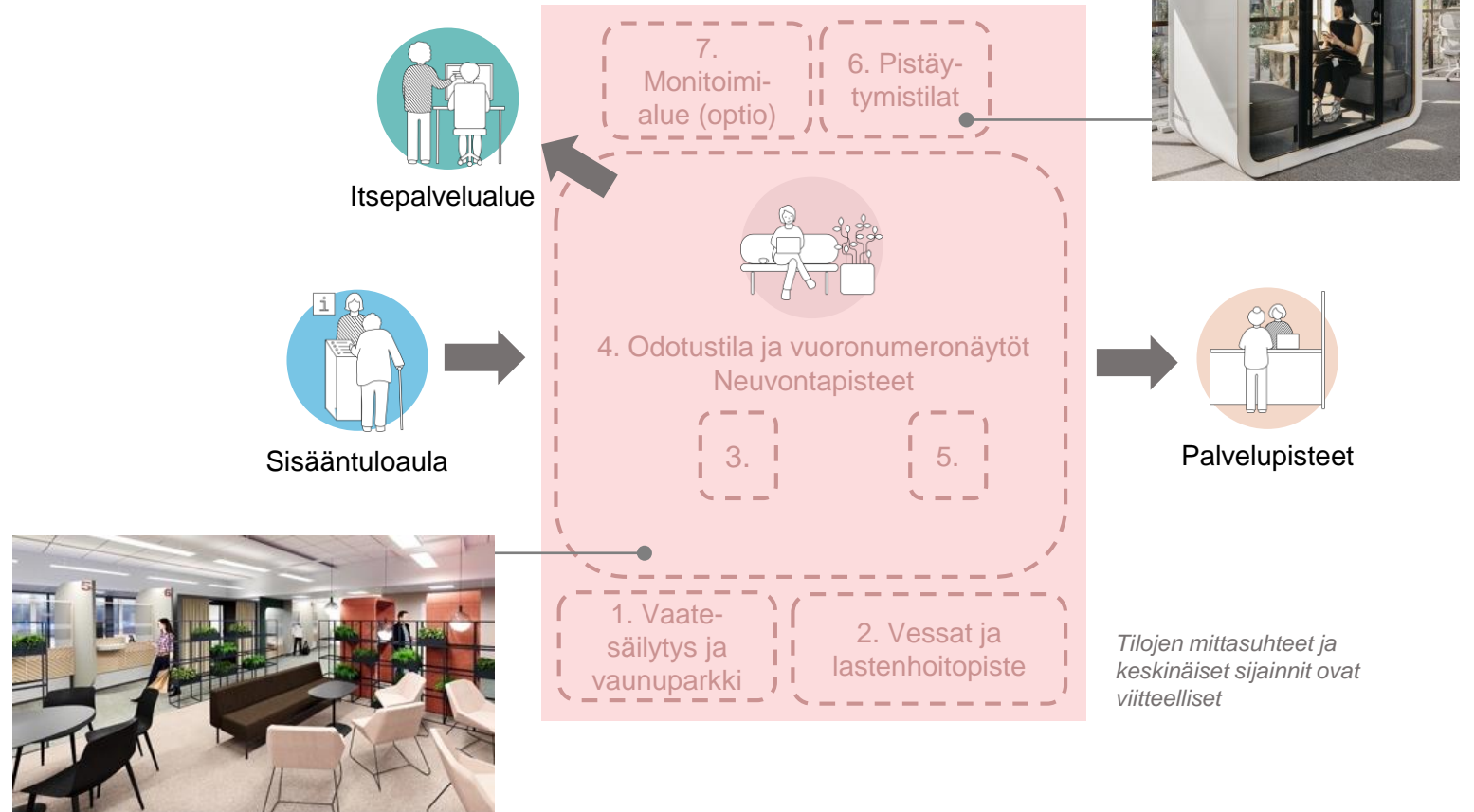
Odotusalueen tilatyypit ja toiminnot

Odotusalue kokoaa yhteen seuraavat tilatyypit ja toiminnot:

1. **Vaatesäilytys ja vaunuparkki**
2. **Vessat ja lastenhoitopiste**
3. **Vesi- ja kahvipiste**
4. **Odotustila, vuoronumeronäytöt:** Istumapaikkoja odottamista varten ja valmistautumista varten (ns. neuvontapisteitä joihin kiertävä palveluneuvoja tulee auttamaan tarvittaessa).
5. **Lasten leikkipiste:** sijoitus palvelupisteiden välittömään läheisyyteen
6. **Pistäytymistilat** mm. syvällisempään ad hoc asiakasneuvontaan sekä yksityisten puheluiden hoitamiseen
7. OPTIO: **Monitoimialue**, jossa voi järjestää tiettyjen toimijoiden kausikohtaista palvelutapahtumia, näyttelyitä ym.

Odotusalueen välittömässä läheisyydessä ovat lisäksi seuraavat toiminnot:

- Sisääntuloaula
- Itsepalvelualue
- Palvelupisteet



Tilojen mittasuhteet ja keskinäiset sijainnit ovat viitteelliset

HUOM! Tilojen mittasuhteet ja keskinäiset sijainnit ovat viitteelliset.

Kuvat: Lintulahdenkuja 2:n asiakaspalvelutila / Senaatti-kiinteistöt & Tietoa Finland Oy ja www.frameryacoustics.com

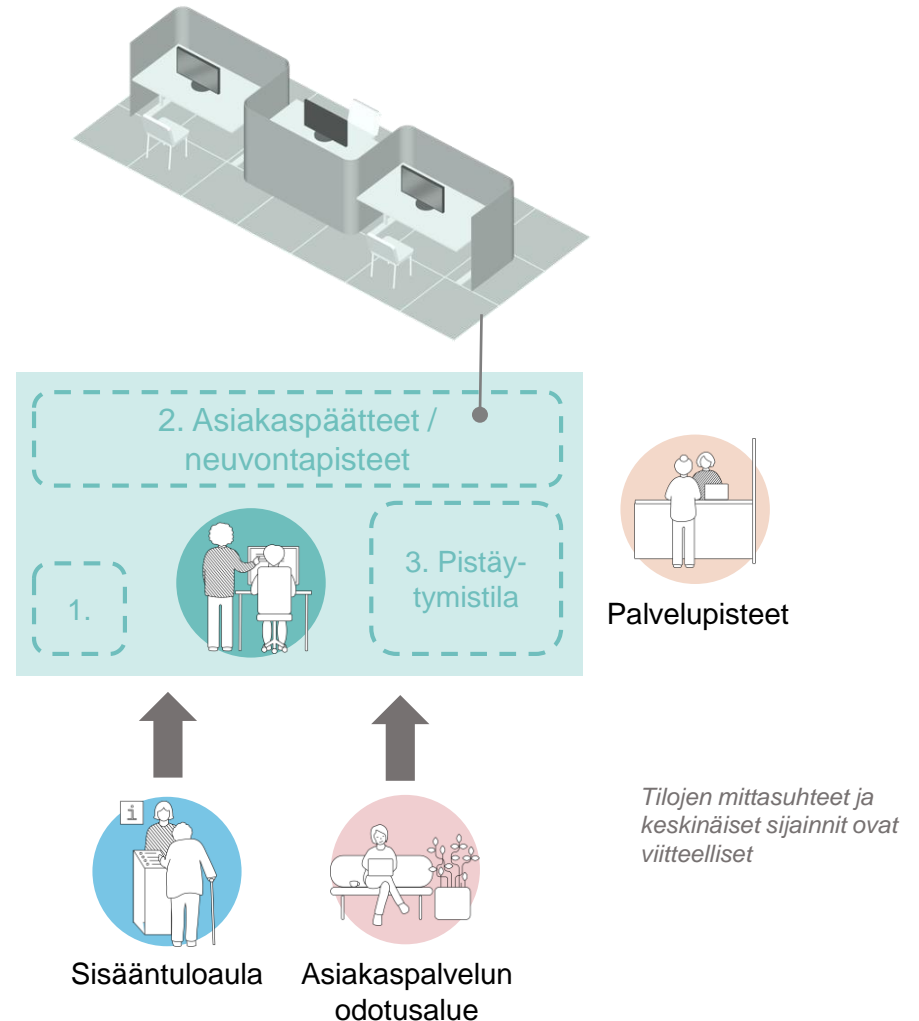
Itsepalvelualueen tilatyypit ja toiminnot

Odotusalue kokoaa yhteen seuraavat tilatyypit ja toiminnot:

1. **Lomakepiste:** lomakkeiden täyttö ja palautus
2. **Asiakaspäätteet** (toimivat myös neuvontapisteinä joiden ääressä mahdollista saada digitukea ja palveluneuvontaa)
3. OPTIO: **Pistäytymistila** mm. syvällisempään ad hoc asiakasneuvontaan sekä yksityisten puheluiden hoitamiseen, jos odotusalueen pistäytymistilat sijaitsevat etäällä itsepalvelualueelta.

Lisäksi itsepalvelualueen välittömässä läheisyydessä sijaitsevat seuraavat toiminnot:

- Asiakaspalvelun odotusalue
- Palvelupisteet
- Sisääntuloaula



HUOM! Tilojen mittasuhteet ja keskinäiset sijainnit ovat viitteelliset.

Kuva: Case Pori (Senaatti-kiinteistöt, Porin kaupunki & Pentagon Design, 2020)

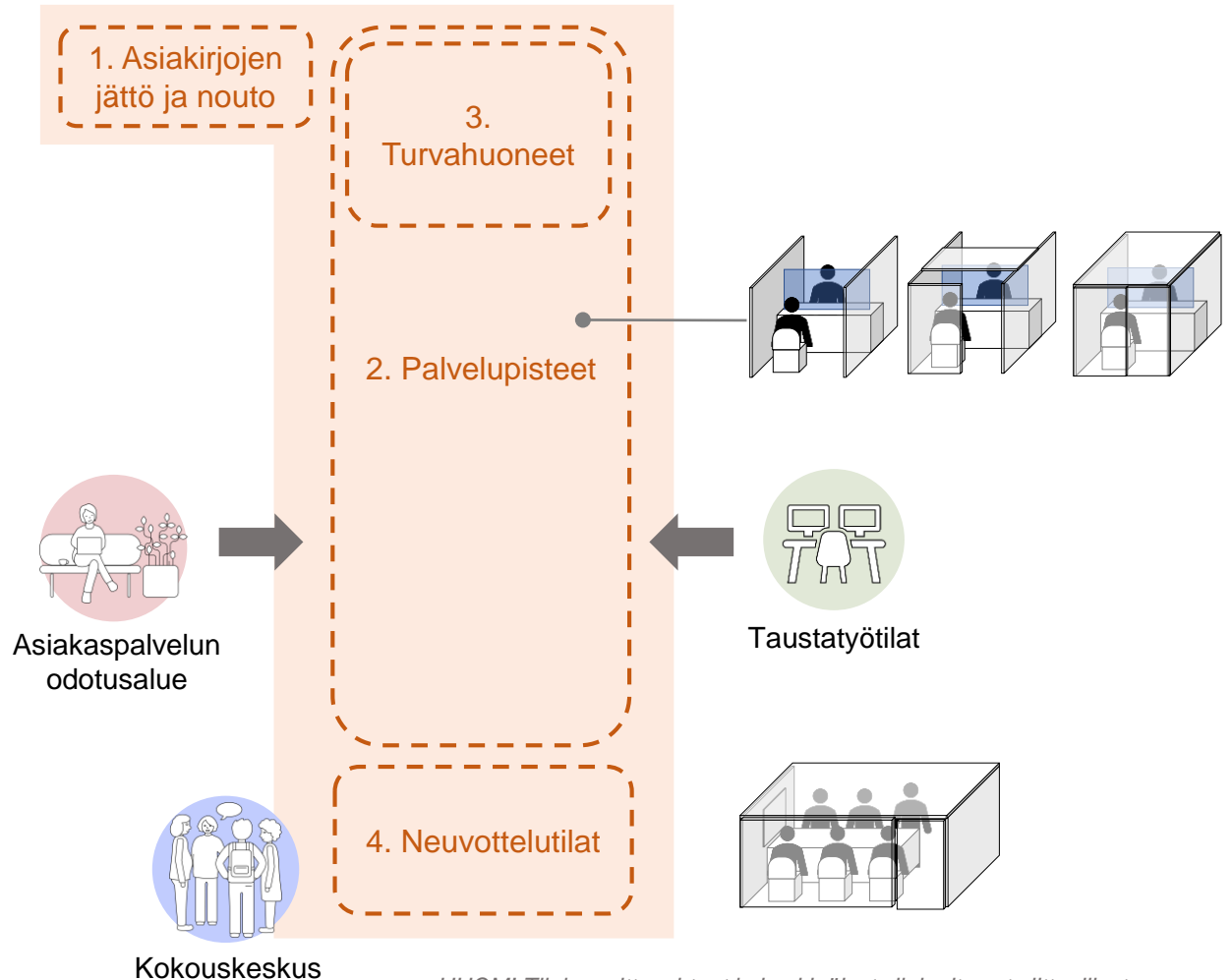
Palvelupisteiden tilatyypit ja toiminnot

Palvelupisteet muodostuvat seuraavista tilatyypeistä ja toiminnoista:

1. Asiakirjojen **nouto ja jättämispiste**
2. **Palvelupisteet** (Modulaarinen ratkaisu, josta valitaan tilaan ja tilanteeseen soveltuen. Sermeillä rajattu palvelupiste tai seinällinen & ovellinen palveluhuone) Osa palveluhuoneista voi toimia etäpalveluhuoneina tai esimerkiksi etätulkkauspalveluiden käytössä.
3. **Turvahuoneet** (osana palvelupistevalikoimaa, eivät näy ulospäin mitkä palveluhuoneista ovat turvahuoneita)
4. **Neuvottelutilat** (pienempiä, enintään 6 hlö tiloja palvelutilojen yhteydessä, isompia kokouskeskuksessa)

Lisäksi palvelupisteiden välittömässä läheisyydessä sijaitsevat seuraavat toiminnot:

- Asiakaspalvelun odotusalue
- Taustatyötilat
- Kokouskeskuksen tilat voivat toimia ns. ylivuototilana ruuhkatilanteessa



HUOM! Tilojen mittasuhteet ja keskinäiset sijainnit ovat viitteelliset.

Puolijulkisen vyöhykkeen tilatyypit ja toiminnot

Puolijulkisen vyöhykkeen tiloja ja toimintoja ovat

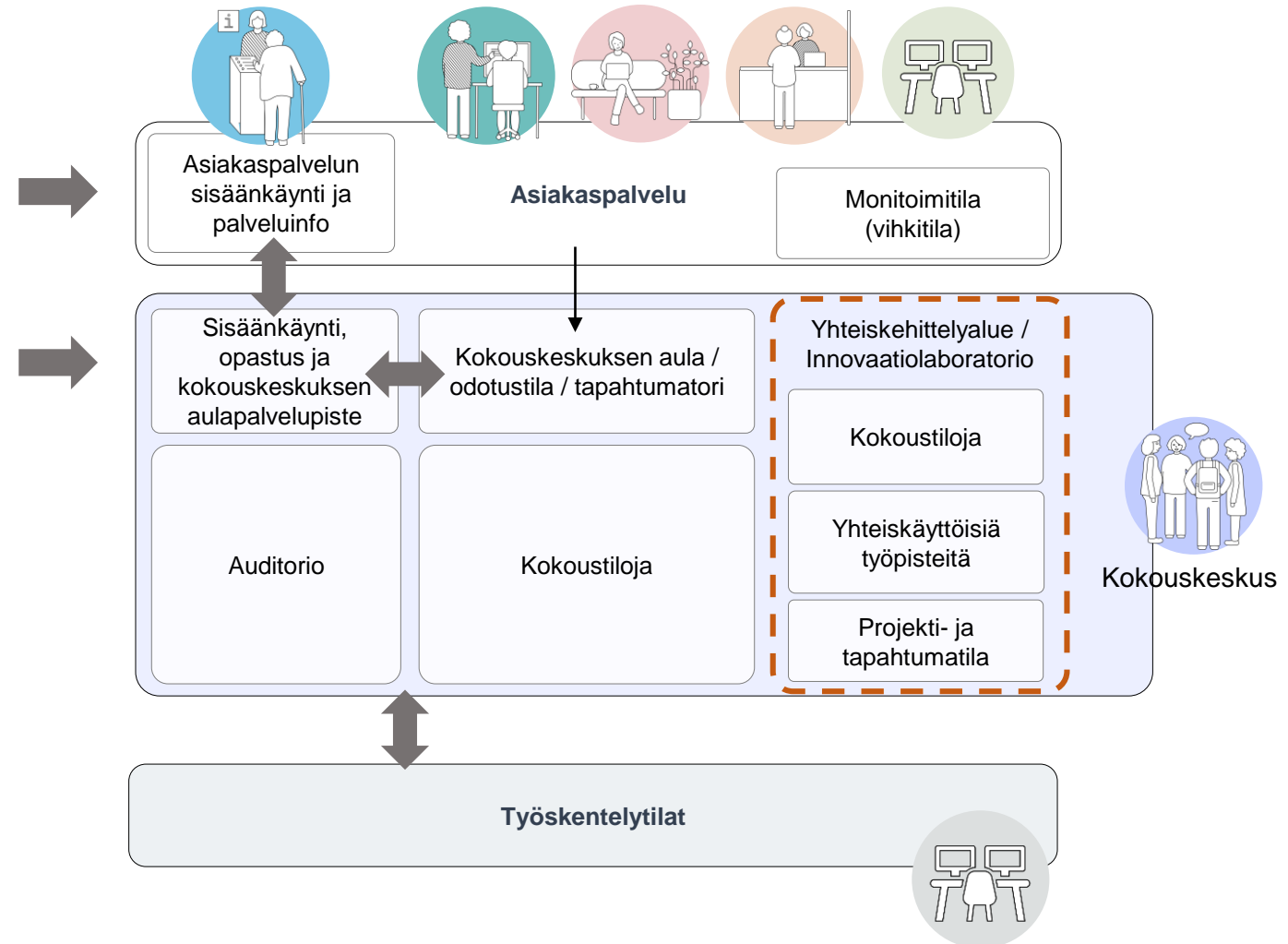
- aulapalvelupiste
- aula, joka toimii kokouskeskuksen odotustilana
- kokoustilat ja auditorio
- projekti- ja tapahtumatila
- yhteiskäyttöiset työpisteet talon ulkopuolisia vieraita varten
- pistäytymistilat puheluita varten

Tapahtumatila, osa kokoustiloista ja yhteiskäyttöiset työpisteet muodostavat yhdessä ns. **yhteiskehittelyalueen** (innovaatiolaboratorion).

Kokouskeskukseen saavutaan aulapalvelupisteen kautta. Sisäänkäynti voi olla asiakaspalvelulle ja kokouskeskukselle yhteinen tai niillä voi olla erilliset sisäänkäynnit.

Kokouskeskuksen tilat voivat toimia asiakaspalvelun ns. ylivuototilana ruuhkatilanteessa.

Kokouskeskuksesta on yhteys sisäisellä vyöhykkeellä sijaitseviin työtiloihin.



Asiakaspalvelun taustatyötilan tilatyypit ja toiminnot

Asiakaspalvelun taustatyötilat muodostuvat isoimmassa sovellustilanteessa seuraavista tilatyypeistä ja toiminnoista.

1. Palvelutoimintaan liittyvä välitön **tulostus- ja skannaus** toiminnot sekä toimistotarvikkeiden säilytys
2. **Taustatyöpisteet** (Erillisiä tiloja, joissa 4-12 työpistettä samassa tilassa yhteiskäytössä. Yhteiset pelisäännöt (mm. puhtaan pöydän periaate). Osa lähempänä palvelupisteitä, osa kauempana ja eriytetymmin omassa tilassaan)
3. **Pistäytymistilat** puhelujen ym. hoitamiseen muutaman askeleen päässä työpisteiltä
4. **Neuvottelutilat** (saavutettavissa sekä asiakaspalvelusta ja sisäiseltä vyöhykkeeltä että kokouskeskuksesta)
5. **Lähiarkisto**
6. **Työkahvio** taukoihin, palautumiseen ja epämuodolliseen työskentelyyn
7. **Aula ja sosiaalityilat**: vaatesäilytys, lokerikot, pukukaapit sekä suihku- ja wc-tilat

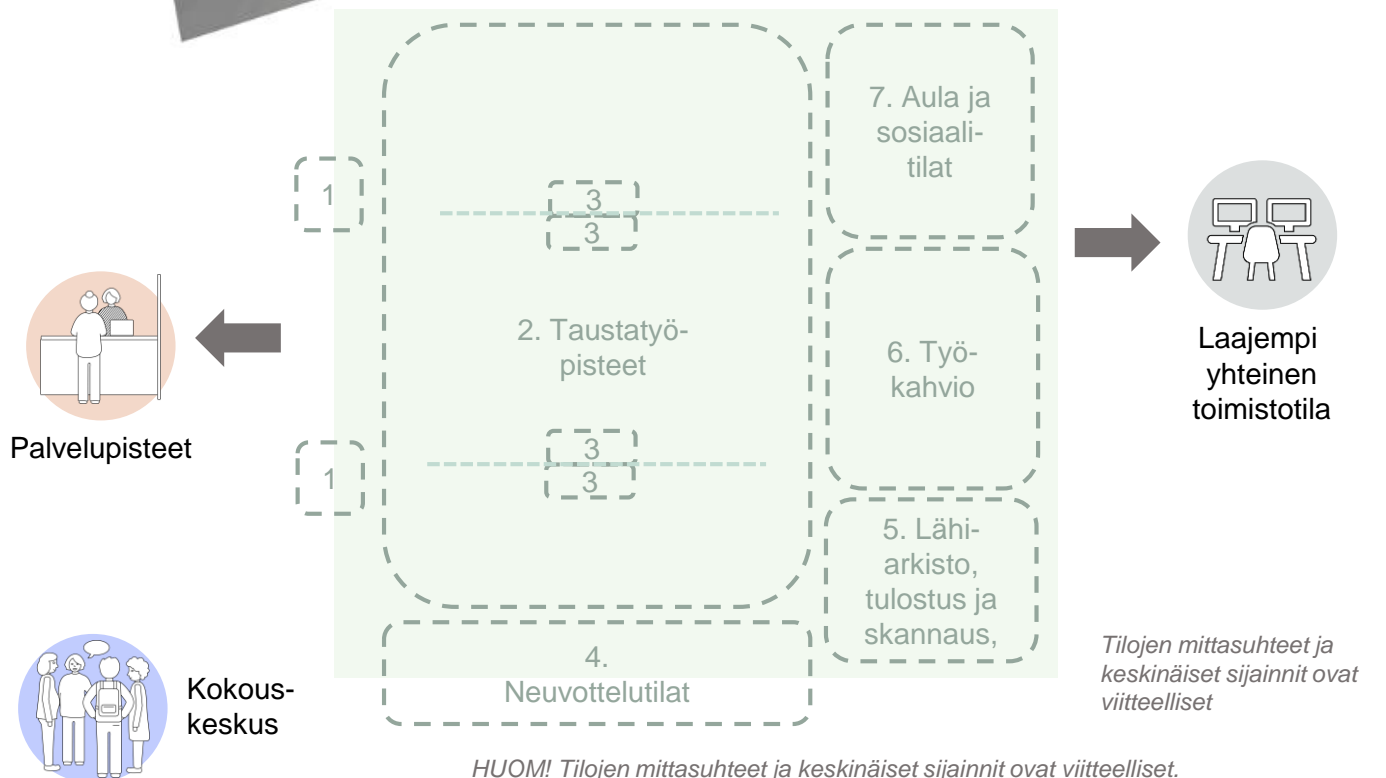
Tulostuksen/skannauksen, työpisteiden ja pistäytymistilojen (tilat 1, 2 ja 3) tulee olla muutaman askeleen päässä palvelupisteistä jotta taustatyöskentely on sujuvaa ja tehokasta. Neuvottelu- ja arkistotilat sekä työkahvila ja sosiaalityilat (tilat 4 ja 5) voivat olla hieman kauempana kiinteistössä, mutta kuitenkin helposti saavutettavissa.

Taustatyötilan välittömässä läheisyydessä sijaitsevat seuraavat toiminnot:

- Palvelupisteet
- Yhteinen työympäristö (mahdollisesti)
- Taustatyötiloista suora pääsy kokouskeskukseen



Henkilökunnan sisäänkäynti

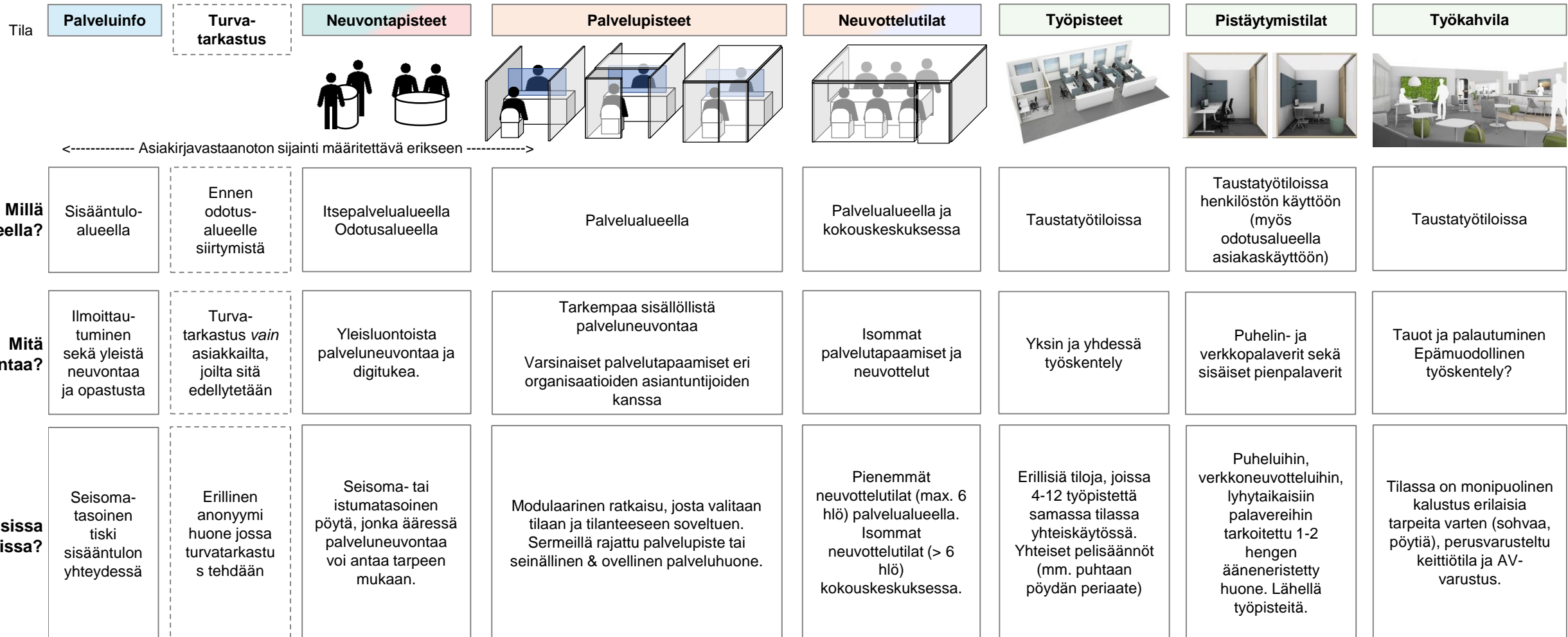


HUOM! Tilojen mittasuhteet ja keskinäiset sijainnit ovat viitteelliset.

Tilat asiakkaan ja henkilöstön poluilla

Asiakkaan polku

Työntekijän polku



Yhteisen asiakaspalvelun tilasuunnittelun pääperiaatteita

Yleisiä suunnittelua ohjaavia periaatteita ja tavoitteita

Asiakaskokemus	Palvelun sujuvuus, helppous, vastaavuus tarpeeseen, asian eteneminen, turvallisuus, arvostavuus, empaattisuus ja yhdenvertaisuus. Erialaisten ihmisten ja organisaatioiden tarpeiden sekä tilanteiden huomioiminen monimuotoisten ja digitaalisuutta laajasti hyödyntävien palveluiden suunnittelussa
Henkilöstökokemus	Arjen työskentelyn sujuvuus, turvallisuus ja työhyvinvointi. Mahdollistetaan sujuva työskentely yli sisäisten rajojen sekä joustavampien toimintatapojen käyttöönotto
Yhteistyöperiaatteet	Edistämme yhtenäisyyttä rakentamalla yhdessä sekä sähköistä asiointia että käyntiasiointia julkisen hallinnon yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Eri asiakas- ja elämäntilanteiden äärelle kootut palveluketjut ja toimijoiden yhteistyö. Yhteinen asiakkuusajattelu ja palveluohjaus. Sitoutuminen yhteisen asiakaspalvelun pelisääntöjen noudattamiseen. Resurssit jatkuvaan yhdessä kehittämiseen ja oppimiseen
Turvallisuus	Asiakkaiden ja henkilöstön tieto-, henkilö- ja omaisuusturvallisuuden tärkeää toteutua palvelutiloissa. Taustatyötiloissa asiakirjan käsittelijän vastuulla huolehtia, etteivät muut tiloissa olevat näe, kuule tai muutoin saa haltuunsa salassa pidettävää tietoa joka ei ole heille tarkoitettua.
ICT-välineet ja järjestelmät	Ratkaisujen asiakaspalvelussa tulee tukea yhteistä ajan ja resurssien varausta, asiakkaan saapumista, orientaatiota ja odottamista, omatoimista palvelua, yhteistä sähköistä tunnistautumista, palvelutilanteiden esteetöntä ja tietoturvallista hoitamista, paikkariipumatonta maksamista, henkilökohtaista monipaikkaista ja joustavaa liittymistä yhteiskäyttöisille työpisteille ja palvelutiloihin, tekniikan kuten AV-laitteistojen, skannerien ja tulostimien yhteiskäyttöä. Toimijoiden välistä yhteistyötä ja viestintää varten on ratkaisuja, joilla voidaan saada neuvoa ja apua yli toimijarajojen
Tilat ja kalusteet	Tilojen monikäyttöisyys ja muunneltavuus sekä tilankäytön optimointi Asiakaspalvelutilojen mitoittamisen perusteena käytetään tietoon perustuvia kysyntä- ja tarveperusteisia ratkaisuja. Keskeisiä seurattavia mittareita ovat käyttöaste, kustannustehokkuus ja synergiahyödyt. Kalusteiden ergonomisuus sekä materiaalien kestävyys ja kierrätettävyys
Kiertotalous & vähähiilisyys	Kiertotalouspotentiaali tulee hankkeissa aina kartoittaa. Ratkaisujen pitkäikäisyys, kestävyys ja korjattavuus. Hukkatilan minimointi, monikäyttöisyyden ja muunneltavuuden maksimointi. Kestävät ja vastuulliset materiaalivalinnat. Kiertotalouden maksimointi ja hiilijalanjäljen minimointi. Energian kulutuksen vähentäminen ja optimointi. Päästöttömät energianlähteet. Kestävien valintojen tekemisen helpottaminen.
Taloudellisuus	Taloudellisten reunaehtojen toteuttaminen ja palvelujen kustannustehokas tuottaminen.

Yhteisen asiakaspalvelupisteen tilatarpeen määrittely ja tilojen mitoittaminen

Toimitilahankkeiden avuksi on luotu excel-työkalu alustavan tilaohjelman laadintaan. Työkalussa käytettäviä tilojen mitoituksen laskentaperiaatteita on avattu omassa dokumentissaan: *Yhteisten asiakaspalvelupisteiden tilamitoitusperiaate*

Alustavan tilaohjelman tarkoituksena on toimia lähtökohtana toimitilahankkeissa asiakaspalvelun tilatarpeiden mitoituksessa. Työkalu soveltuu apuvälineeksi isojen (L) sekä keskikokoisten (M) yhteisten asiakaspalvelupisteiden mitoittamiseen. Asiakaspalvelun toimintaa, tiloja ja kokoluokkia on avattu tarkemmin erillisessä konseptissa: *Valtakunnallinen julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun konsepti (kevät 2022)*.

Työkalu ja sen käyttö pähkinänkuoressa

Tilaohjelmatyökaluun syötetään paikallinen käyntiasioinnin kävijämääräennuste, jonka pohjalta työkalu laskee alustavan tilaohjelman asiakaspalvelutiloille automaattisesti. Tilaohjelma viimeistellään hankkeen paikallisten osapuolten kanssa paikallisen tilanteen näkökulmasta keskustellen.

Laskennassa käytetään perusoletuksina yksityiskohtaisempia tietoja kunkin organisaation asiakkaista ja palvelutilanteista (mm. ajanvarausten ja etäpalvelun osuus, ryhmäkoot, palvelukestot). Tämä tieto on jo

kerätty valtakunnallisella tasolla syksyllä 2021. Vaikka paikallinen asiakaskunta ja palvelukulttuuri voi erota valtakunnallisesta näkemyksestä, toimivat valtakunnalliset tiedot riittävän suunta-antavina oletuksina. Työkalun ennustama tilaohjelma vaatii kuitenkin aina paikallista keskustelua ja arviointia.

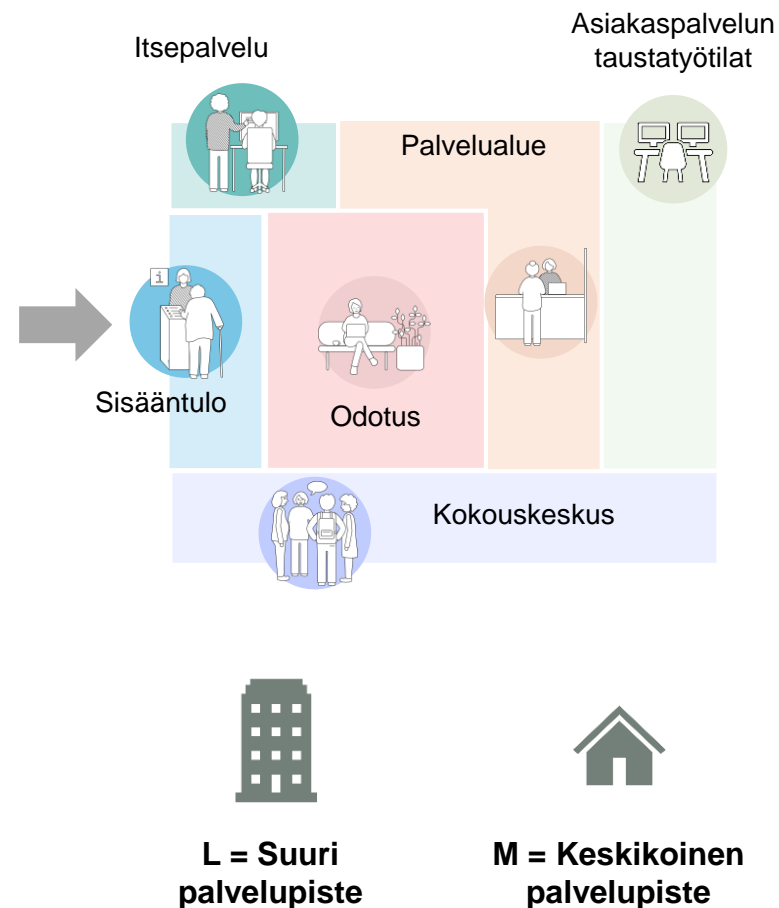
Hankkeissa työkalua voidaan käyttää kahteen eri käyttötarkoitukseen:

1. Tila- ja neliömäärän alustavaan arviointiin esimerkiksi tarveselvitysvaiheessa.
2. Kehitystarpeen arviointiin: Nykyisen tilakannan ja tulevaisuuden arvioidun tilatarpeen erotuksen määrittämiseen.

Suunnittelun näkökulmasta tilaohjelmatyökalu mahdollistaa myös erilaisten vaihtoehtojen ja skenaarioiden tarkastelun, toiminnan ja tilatarpeiden muutosten vaikutusten tarkastelun sekä resurssien käytön tehostamispotentiaalin tunnistamisen.

Syksyn 2021 tietopyynnön tuloksia on avattu tarkemmin erillisessä raportissa (*Virastojen asiakaspalvelutoiminnan määrällinen ja laadullinen kehittymisanalyysi 2021-11-26*). Laskennan kannalta oleelliset luvut on kuitenkin poimittu ja esitetty tässä dokumentissa.

Yhteisen asiakaspalvelun tila-alueet



Vähähiilisyys ja kiertotalous

Suomi on sitoutunut vähentämään kasvihuonekaasupäästöjä ja asettanut tavoitteeksi olla vuonna 2035 hiilineutraali hyvinvointiyhteiskunta. Tämän lisäksi Valtioneuvosto on tehnyt periaatepäätöksen kiertotalouden strategisesta ohjelmasta, jonka tavoitteena on muutos, jolla kiertotaloudesta luodaan talouden uusi perusta vuoteen 2035 mennessä.

Päästöjen vähentämisessä keskeisessä osassa on toimitilojen määrän vähentäminen ja toiminnan kehittäminen kohti päästöttömyyttä.

Digitalisaatio, etätöiden lisääntyminen, työhön liittyvän matkustamisen vähentyminen, vastuulliset hankinnat ja tilankäytön tehostaminen hyödyntämällä ylibuukkausta ja yhteiskäyttöisiä tiloja vaikuttavat kokonaisuutena merkittävästi valtion käytössä olevien tilojen päästöjen vähentämiseen.

Olemassaolevien tilojen muuttaminen yhteiskäyttöisiksi työympäristöiksi vähentää uusien tilojen rakentamisen tarvetta. Muutokset voidaan tehdä pääosin sopimalla tilojen käyttötavoista käyttäjien kesken ja hyödyntäen rakennusten nykyisiä tiloja.

Jokaisessa työympäristömuutoshankkeessa huomioitavat seikat on kuvattu vieressä. Näitä teemoja käsitellään lyhyesti tässä dokumentissa ja ja tarkemmalla tasolla 'Yhteisten työympäristöjen vähähiilisuuden ja kiertotalouden liiteosassa'.

Tilasuunnittelun kiertotalouden ja vähähiilisuuden suunnitteluperiaatteet



Resurssiviisaus: Resurssiarviointi, kiertotalouspotentiaalin kartoitus, jätteen määrän minimointi



Elinkaariajattelu: Pitkäikäisyys, korjattavuus, kestävyys ja muunneltavuus. Kiertotaloustyöpajan järjestäminen ideoiden yhteiskehittämiseksi



Tilatehokkuus: Hukkatilan minimointi, rinnakkaiskäyttömahdollisuuksien arviointi, työn monipaikkaisuuden ja hybridityön mahdollisuuksien tukeminen, käyttöasteen seuranta



Muuntojoustavuus: Tilan monikäyttöisyys, muunneltavuus, modulaarisuus ja laajennettavuus. Rakenteiden sijoittelu muuntojoustavuus huomioiden



Yhteiskäyttöisyys: Yhteiskäyttöisyyden huomiointi, organisaatioiden yhteisten tilojen soveltuvuuden suunnittelu, kaluston yhteiskäyttöisyys ja jakaminen



Materiaalitehokkuus: Vastuullinen kuluttaminen (kestävät materiaalivalinnat, uusiokäyttö, palveluiden suosiminen), kiertotalouden maksimointi



Energiaratkaisut: Energiatehokkuuden optimointi, energiankulutuksen vähentäminen, päästöttömät energianlähteet (sähkö ja lämpö)



Kiinteistöjen kestävä käyttö: Kestävien valintojen helppous ja tukeminen suunnittelulla, kestävä liikunnan tukeminen, osallistaminen ja viestintä


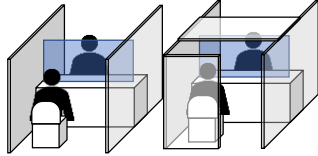
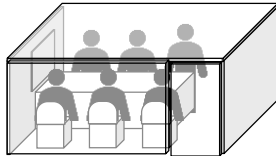





Hiilikädenjälki: Rakennuksen elinkaaren eri vaiheissa syntyviä ilmastonmuutosta hidastavia tekijöitä, joita ei syntyisi ilman rakennushanketta

Yhteisten työympäristöjen vähähiilisuuden ja kiertotalouden liiteosassa kuvataan toimenpiteitä yhdeksän teeman kautta tarkemmin.

Tilatyyppejen tärkeimmät kiertotalous- ja vähähiilisyysperiaatteet yhteisissä työympäristöissä

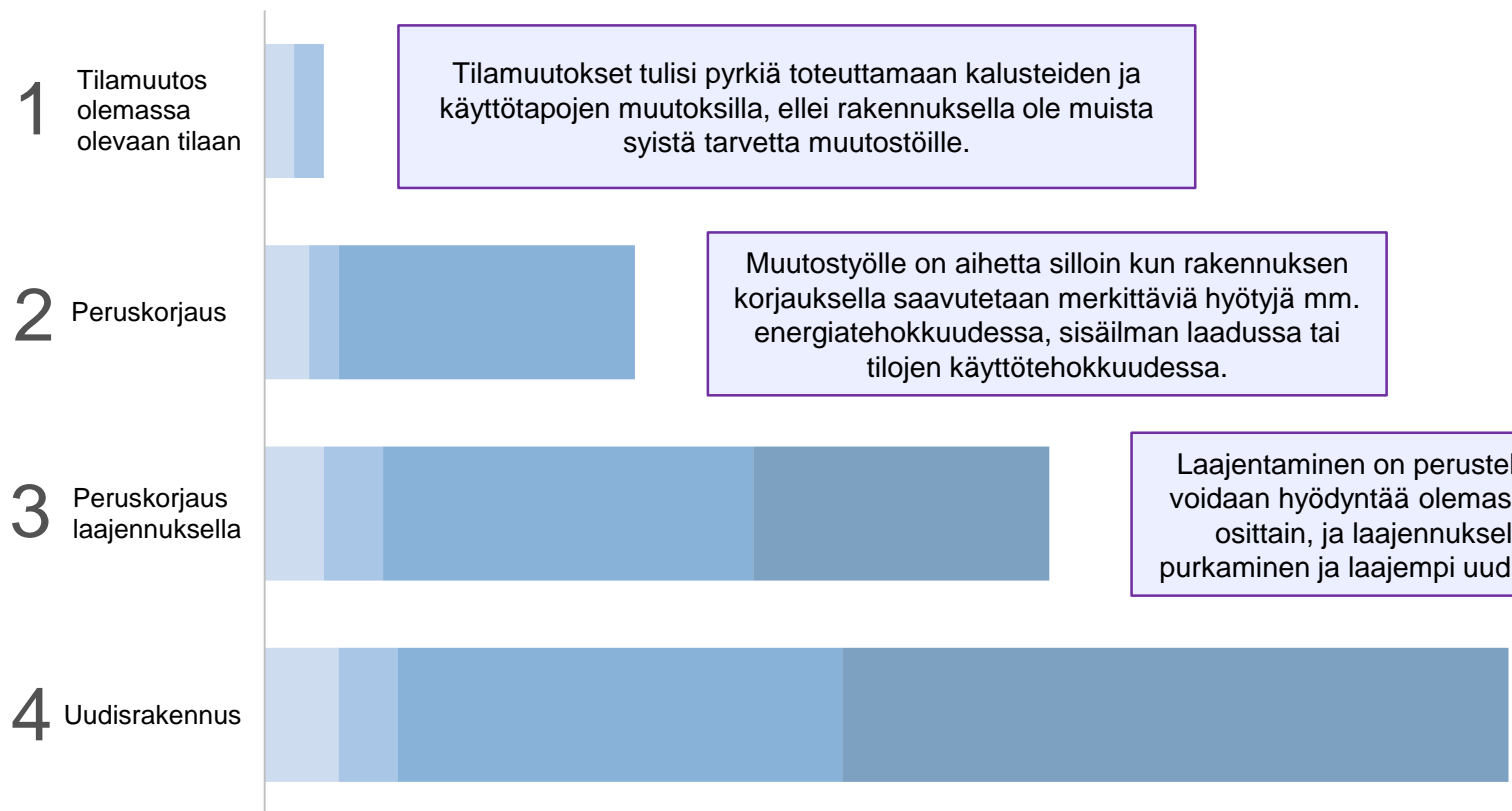
Alle taulukkoon on tiivistetty tärkeimpiä keinoja edistää vähähiilisyttä ja kiertotaloutta yhteisten työympäristöjen eri tilatyypeissä. Tarkempia ehdotuksia löytyy tilakorteilta.

Tila	Yleistä	Aulat, vastaanotto- ja neuvontapisteeet	Palvelupisteet	Neuvottelutilat	Työpisteet	Pistäytymistilat	Työkahvila
Vähähiilisyys ja kiertotalouden teemat *							
Tilatehokkuus ja yhteiskäyttöisyys	Eri virastojen yhteiskäytössä olevat tilat ja resurssit sekä kysyntä- tai tarveperustainen mitoitus.	Uudet roolit jaettuna resurssina ja henkilöstön työajan kohdentuminen substanssiin. Aulat palvelevat useampaa toimintoa.	Jaetut, yhteiset palvelupisteet joustavat ajassa organisaatiokohtaisten tarpeiden ja painotusten muuttuessa.	Tilojen yhdistäminen ja jako siirtoseinillä. Tilojen tehokas käyttö digitaalisia järjestelmiä hyödyntäen.	Nimeämättömät työpisteet.	Käyttö tarpeen mukaan. Tilojen tehokas käyttö digitaalisia järjestelmiä hyödyntäen.	Yhteishengen kehittäminen ja monikäyttöinen kalustus.
Elinkaarijattelu ja muuntojoustavuus	Kalusteilla toteutettavat ratkaisut. Irrotuksen ja uudelleenkäytön kestävä väliseinät ja kiintokalusteet. Asennuslattia.	Kalusteilla toteutettavat, siirreltävät ratkaisut. Muuntojoustavat seinärakenteet. Korjattavuus.	Kevyet sermirakenteet, tilamodulit tai purettavaksi ja uudelleenkäytettäväksi suunnitellut elementit. Standardimitat helpottavat yksittäisen pisteen muuttamista tarpeiden mukaan.	Olemassa olevien tilojen muuntelu irtokalusteilla. Muutostöissä muunneltavat väliseinät.	Monikäyttöiset työpisteet, tila mahdollistaa erilaiset kalustusvaihtoehdot.	Tilamodulit tai purettavaksi ja uudelleenkäytettäväksi suunnitellut elementit.	Irtokalusteilla toteutettavat ratkaisut. Helppo siirreltävyys tukemassa monikäyttöisyyttä (isot työkahvilat).
Resurssiviisuus ja materiaali-tehokkuus	Uudelleenkäytettävät osat, purettaviksi ja kierrätettäväksi suunnitellut, vähähiiliset tuotteet ja materiaalit, uusio- ja biomateriaalit.	Kevyemmät ratkaisut käyttävät vähemmän materiaalia. Uudelleenkäytettävät osat, purettavaksi suunnitellut.	Kevyemmät ratkaisut kuten sermit käyttävät vähemmän materiaalia. Olemassa olevien kalusteiden uudelleenkäyttö.	Vähähiiliset väliseinämateriaalit, purettavaksi ja kierrätettäväksi suunnitellut tuotteet ja materiaalit.	Kiertotalousohjeiden mukainen kalustus, mm. kalusteiden uudelleenkäyttö.	Vähähiiliset väliseinämateriaalit, purettavaksi ja kierrätettäväksi suunnitellut tuotteet ja materiaalit.	Hyvät kierrätysratkaisut tukevat jätteen syntymisen vähentämistä. Olemassa olevien kalusteiden uudelleenkäyttö.

* Vähähiilisyys ja kiertotalouden yhdeksästä teemasta on tähän nostettu kuusi, jotka eniten vaikuttavat tilasuunnitteluun. Kolmen muun teeman, eli energiaratkaisut, kiinteistöjen kestävä käyttö ja hiilikädenjälki, osalta ratkaisuja tehdään pääosin yleisemmällä tasolla.

Vähähiilisen muutostyön hierarkia

Konsepteja sovellettaessa on olennaista tunnistaa, mistä rakentamisen välittömät päästöt syntyvät, jotta niitä voidaan välttää. Periaatekuva tuotteiden valmistuksen ja rakentamisvaiheen päästöistä eli muutostyön välittömien päästöjen suuntaa-antavat suuruusluokat.



Tilamuutokset tulisi pyrkiä toteuttamaan kalusteiden ja käyttötapojen muutoksilla, ellei rakennuksella ole muista syistä tarvetta muutostöille.

Muutostyölle on aihetta silloin kun rakennuksen korjauksella saavutetaan merkittäviä hyötyjä mm. energiatehokkuudessa, sisäilman laadussa tai tilojen käyttötehokkuudessa.

Laajentaminen on perusteltua silloin, kun voidaan hyödyntää olemassa olevaa edes osittain, ja laajennuksella vältetään purkaminen ja laajempi uudisrakentaminen.

Silloin kun uudisrakentaminen todetaan tarpeelliseksi, on erityisen tärkeää huomioida uuden rakennuksen muuntojoustavuus ja monikäyttöisyys, jotta tuotteiden valmistuksesta syntyneiden päästöjen investointi tuottaa käyttöhyötyä mahdollisimman pitkään.

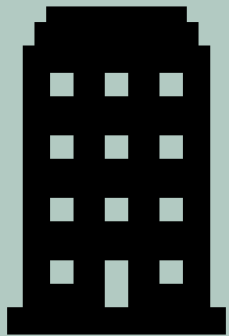
Siirtymävaiheessa hiilineutraaliin yhteiskuntaan on olennaista mahdollisuuksien mukaan välttää rakentamishetkellä syntyviä päästöjä, sillä käytönaikaisiin päästöihin pystytään vaikuttamaan rakenteellisilla muutoksilla energian tuotantotavoissa. Lisäksi voidaan olettaa että valmistajat onnistuvat myös pienentämään rakennusmateriaalien hiilijalanjälkeä lähivuosisikymmeninä.

TUOTTEIDEN VALMISTUKSEN JA RAKENTAMISVAIHEEN PÄÄSTÖT KASVAVAT ---->

- Kuljetusten, työmaan ja korjaustöiden päästöt
- Tilaosat ym. sisärakenteet
- Kalusteiden päästöt
- Runkorakenteet ja julkisivut

Rakentamisen välittömän päästövaikutuksen suuruusluokkien väliset suhteet, lähde: Purkaa vai korjata, YM julkaisu 2021:9

Julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelupiste, koko L



Yleiskuvaus L-koon yhteisestä asiakaspalvelupisteestä

Yhteisen asiakaspalvelun toimipiste, L-koko

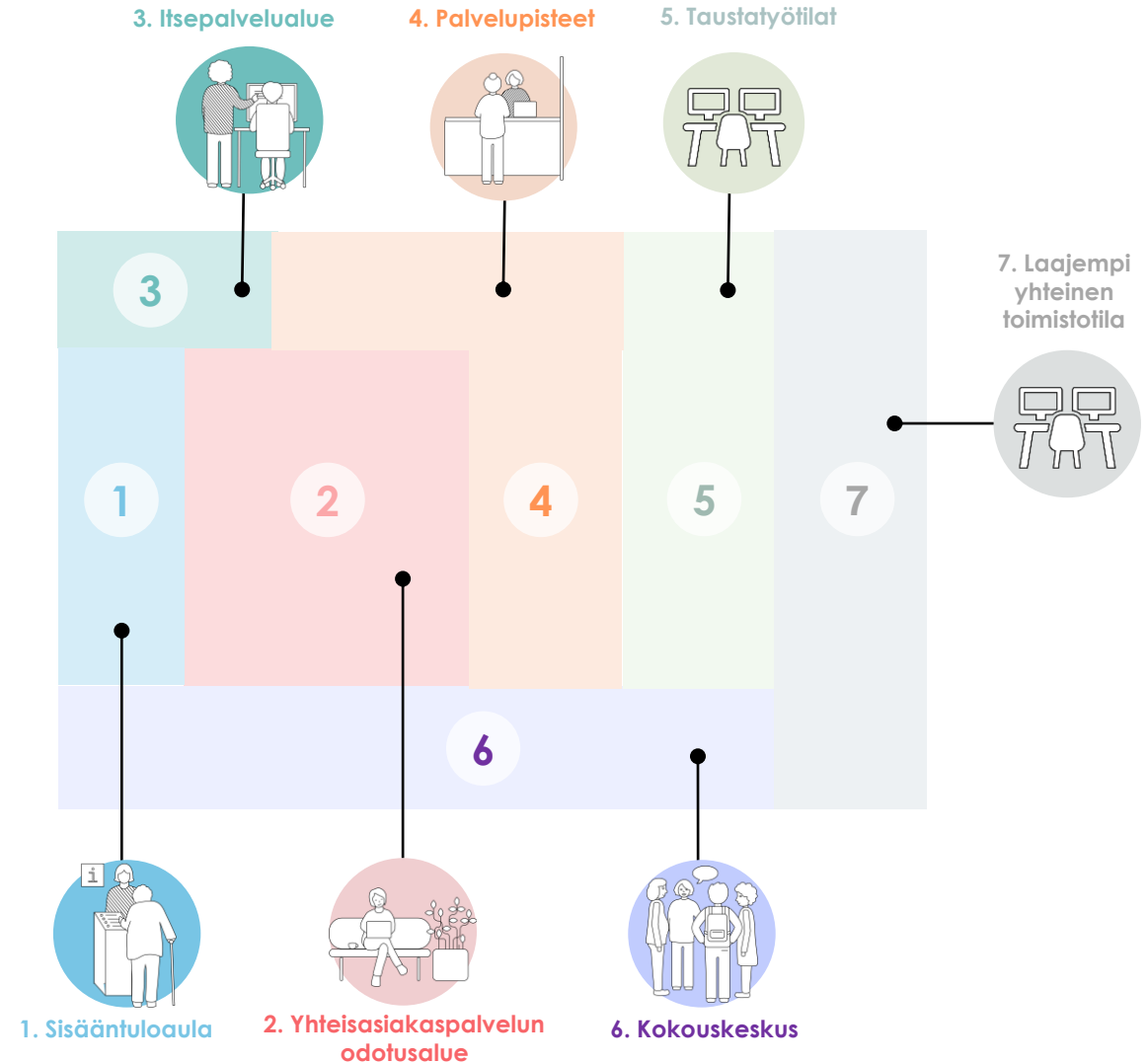
- Suurikokoinen palvelupiste, joka kokoaa kaikki valtion toimijoiden palvelut sekä kaupungin tai kunnan asiointipalveluja yhden katon alle.
- Palvelua tarjotaan käyntiasiakkailla mahdollisimman vaivattomasti yhdestä paikasta kasvokkain sekä myös etäyhteydellä.
- Palvelupisteessä on kaikkien palveluntarjoajavirastojen edustajat paikan päällä. Niiden toimijoiden palveluja, jotka eivät ole fyysisesti edustettuna, tarjotaan etäpalveluna.
- Asiakkaat voivat joko varata ajan ennakoon tai saada palvelua vuoronumerolla (vähintään ajan varaamiseksi)
- Mukana olevien toimijoiden laajemmat yhteiskäyttöiset asiakaspalvelun taustatyötilat sekä yhteiskäyttöiset toimistotilat.
- Kaikki palvelutilat ja taustatyötilat ovat toimijoiden yhteiskäytössä



Kuva: Senaatti-kiinteistöt / Tietoa Finland Oy, L2 IHH

Tilakaavio L-koon yhteisestä asiakaspalvelupisteestä

- 1. Sisääntuloaula:** vastaanotto / infopiste - oikean palvelun valinnassa opastus / palvelun valinta, ilmoittautuminen, vuoronumeron saaminen. Turvatarkastusmahdollisuus.
- 2. Odotusalue:** naulakko / vaunuparkki, vessat, kahvipiste, istumapaikkoja ja vuoronumeronäytöt, lasten leikkipiste, monitoimialue (satelliittipiste/pop-up vaihtuville toimijoille, tapahtuma- ja näyttelytila), pistäytymistilat puheluille, neuvontapisteet
- 3. Itsepalvelualue:** lomakkeiden täyttö ja jättö, asiakaspäätteet (toimivat myös neuvontapisteinä), tulostus.
- 4. Palvelupisteet:** palvelupisteet (sermirakenteiset, huonerakenteiset, etäpalveluvarustellut, turvahuoneet) sekä neuvottelu / tapaamishuoneet.
- 5. Asiakaspalvelun taustatyötilat:** Asiakaspalvelun välittömässä läheisyydessä olevat työtilat. Sisältää monipuoliset erilaiseen työskentelyyn soveltuvat työtilat.
- 6. Kokouskeskus:** Aula / odotustila (sis. Kahvipiste), kokoustilat, vihkitila ja vihkitilan taustatilat.
- 7. Laajempi yhteinen toimistotila:** Eri virastojen yhteinen toimistotila, joka sisältää monipuoliset erilaiseen työskentelyyn soveltuvat työtilat. Voi sijaita esim. eri kerroksessa kuin asiakaspalvelutilat.



Julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelupiste, koko M



Yleiskuvaus M-koon yhteisestä asiakaspalvelupisteestä

Yhteisen asiakaspalvelun toimipiste, M-koko

- Yhteinen asiakaspalvelupiste kokoaa osan julkisen hallinnon toimijoista sekä myös kaupungin tai kunnan asiointipalveluja fyysisesti samaan asiakaspalvelupisteeseen.
- Palvelut, joita tarvitaan harvoin (vähäinen käyntiasiointi) tarjotaan tyypillisesti etäpalveluna
- Palvelut, joita käytetään paljon, voidaan tarjota joko kasvokkain tai etäpalveluna riippuen siitä mitä toimijoita taloon on ollut mahdollista sijoittaa
- Yhteiset asiakaspalvelupisteet palvelevat yhtenäisesti alueen palvelutarpeiden mukaan
- Asiakkaat voivat joko varata ajan ennakoon tai saada palvelua vuoronumerolla (vähintään ajan varaamiseksi)
- Ratkaisu sisältää asiakaspalvelun välittömät taustatyötilat, mutta laajempia yhteiskäyttöisiä toimistotiloja ei välttämättä ole samassa rakennuksessa tai ne ovat pienimuotoisempia kuin L-kokoluokassa.
- Kaikki palvelutilat ja taustatyötilat ovat toimijoiden yhteiskäytössä

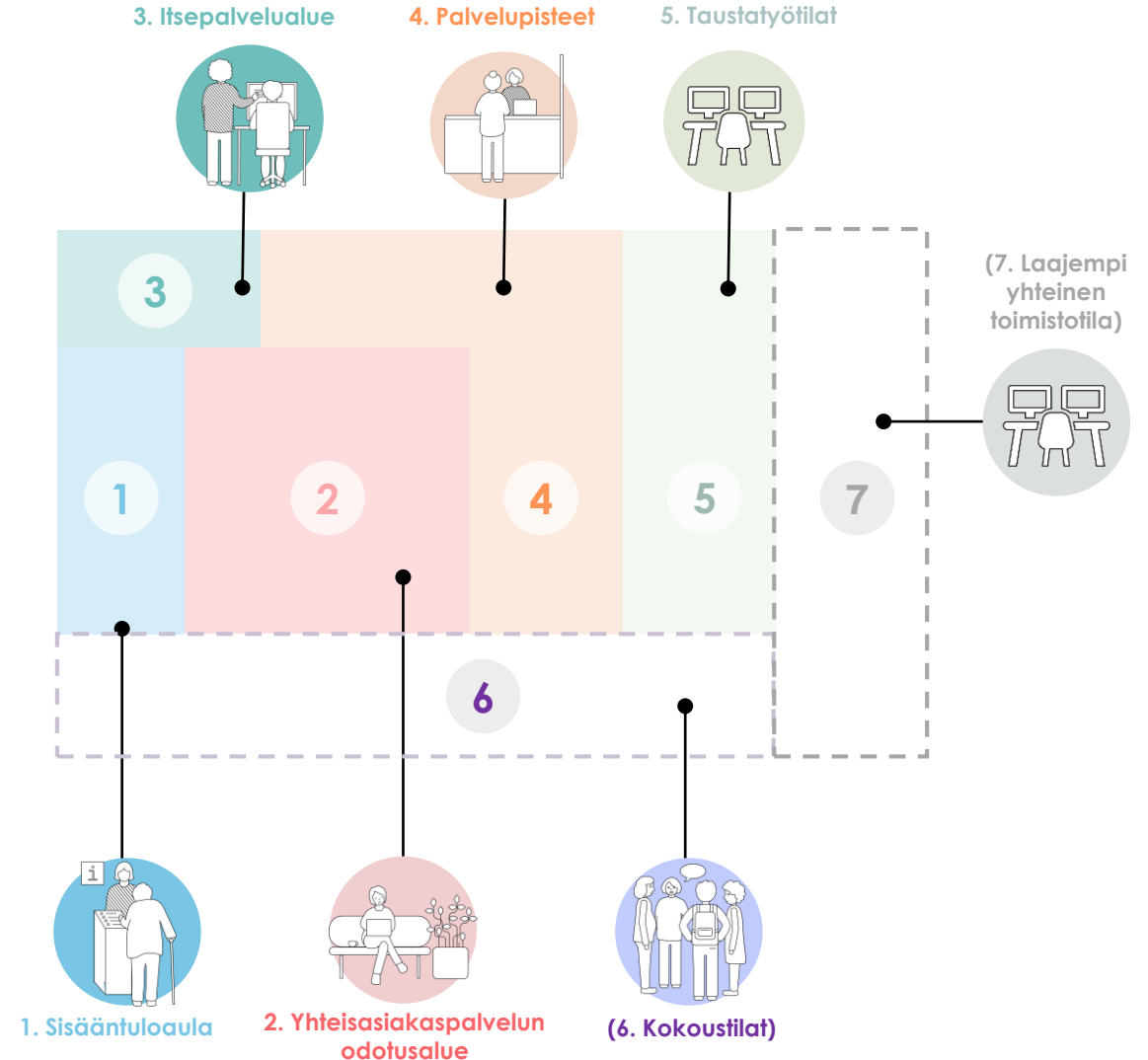


Kuva: Senaatti-kiinteistöt / Oikeushallinnon toimitila- ja työympäristökonsepti 2020.

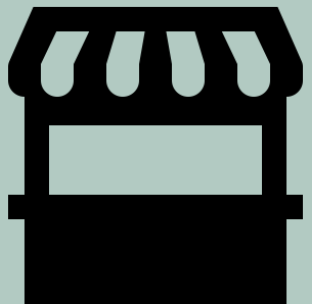
Tilakaavio M-koon yhteisestä asiakaspalvelupisteestä

Keskikoiden M palvelupisteen alueet ja tilat ovat oleellisesti samat kuin isossa L kokoluokassa, mutta toteutus on pienemmässä mittakaavassa, ja jotkin alueet ja tilat ovat optiona.

- 1. Sisääntuloaula:** vastaanotto / infopiste - oikean palvelun valinnassa opastus / palvelun valinta, ilmoittautuminen, vuoronumeron saaminen. Turvatarkastusmahdollisuus.
- 2. Odotusalue:** naulakko / vaunuparkki, vessat, kahvipiste, istumapaikkoja ja vuoronumeronäytöt, lasten leikkipiste, monitoimialue (satelliittipiste/pop-up vaihtuville toimijoille, tapahtuma- ja näyttelytila), pistäytymistilat puheluille, neuvontapisteet
- 3. Itsepalvelualue:** lomakkeiden täyttö ja jättö, asiakaspäätteet (toimivat myös neuvontapisteinä), tulostus.
- 4. Palvelupisteet:** palvelupisteet (sermirakenteiset, huonerakenteiset, etäpalveluvarustellut, turvahuoneet) sekä neuvottelu / tapaamishuoneet.
- 5. Asiakaspalvelun taustatyötilat:** Asiakaspalvelun välittömässä läheisyydessä olevat työtilat. Sisältää monipuoliset erilaiseen työskentelyyn soveltuvat työtilat.
- 6. Optio: Kokouksetilat:** Aula / odotustila (sis. kahvipiste), kokouksetilat.
- 7. Optio: Laajempi yhteinen toimistotila:** Eri virastojen laajempi yhteinen toimistotila, joka sisältää monipuoliset erilaiseen työskentelyyn soveltuvat työtilat. Voi sijaita esim. eri kerroksessa kuin asiakaspalvelutilat.



Julkisen hallinnon yhteinen etäpalvelupiste, koko S



Yleiskuvaus S-koon yhteisestä etäpalvelupisteestä

Julkisen hallinnon yhteinen etäpalvelupiste, on keino tarjota valtion toimijoiden palveluja kustannustehokkaasti jonkun muun arkisen isäntäorganisaation (esim. kirjasto, kauppakeskus tai kunnantalo) yhteydessä.

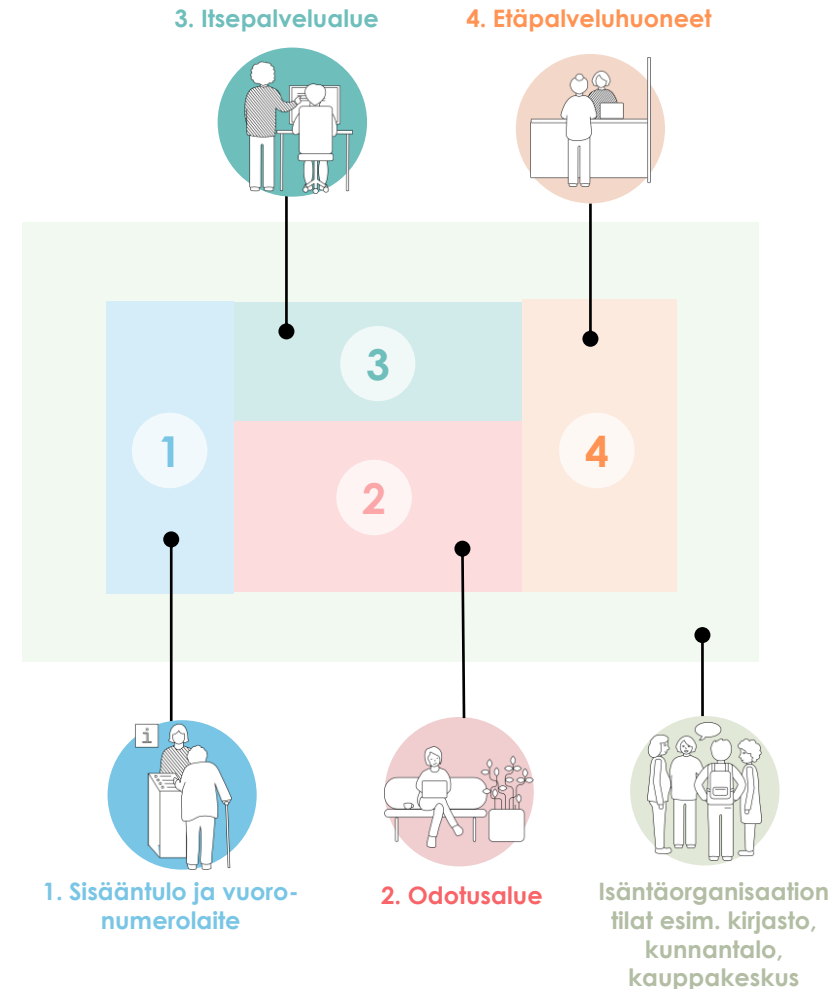
- Etäpalvelupisteen kautta valtion toimijoiden (ja mahdollisesti myös kunnan) palveluita on saatavilla matalalla kynnyksellä myös niillä alueilla, joilla ei ole omia asiakaspalvelupisteitä
- Ratkaisu nojaa videoyhteydellä toteutettavaan etäpalveluun, ja se voidaan sijoittaa olemassa olevan julkisen tilan, kuten kirjaston tai kunnantalon, yhteyteen.
- Ratkaisu voidaan toteuttaa olemassa olevaan tai rakennettavaan huoneeseen, tai siirrettävän tilamoduulin avulla (ks. viereinen kuva).
- Keskeinen osa palvelua on erillinen tekniikkapaketti, johon sisältyy mm. videonäytöt, tulostin ja dokumenttiskanneri.
- Isäntäorganisaation henkilökunta (esim. kirjaston hoitaja) opastaa ja avustaa sivutoimisesti palvelupisteen käytössä tarpeen mukaan. Jos etäpalvelupiste sijoittuu tiloihin, missä ei ole mahdollista saada henkilökuntaa opastamaan, voidaan opastusta tarjota etätukena (suunnitteilla).
- Auki isäntäorganisaation, esim. kirjasto, aukioloaikataulujen mukaan.
- Asiakkaat voivat joko **varata ajan** ennakoon tai saada **palvelua vuoronumerolla** (vähintään ajan varaamiseksi). Palveluajoista tulee kertoa mitkä ajankohdat ovat varattavissa ja milloin palvelua saa spontaanisti.
- Odotustila voi olla yhteiskäyttöinen isäntäorganisaation kanssa. Esimerkiksi kirjaston tiloissa odotustilana voi toimia vaikka lehtien lukusali.
- Etäpalvelupistettä on voitava käyttää esteettömästi esim. pyörätuolilla ja tilaan on mahdollista 2-4 hlöä.



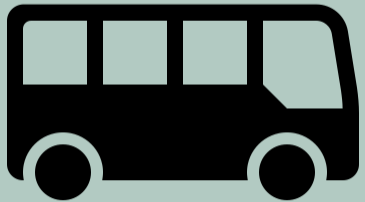
Kuva: Framery

Tilakaavio S-koon yhteisestä etäpalvelupisteestä

- 1. Sisääntulo:** palveluinfo ja vuoronumerolaite - oikean palvelun valinnassa opastus etänä, vuoronumeron saaminen, tekninen tuki. Näkymä jonotusaikaan. Saatavilla olevien palveluiden tiedot: mitä palveluita saa ja aukioloajat.
- 2. Odotusalue:** istumapaikkoja ja vuoronumeronäyttö. Odotusalue voi olla yhteiskäyttöinen ”isäntäorganisaation” esim. kirjaston tilojen kanssa. Lähettyvillä opastus ja tekninen tuki isäntäorganisaation henkilökunnan toimesta.
- 3. Itsepalvelualue:** lomakkeiden täyttö ja jättäminen (tarkennettava), asiakaspääte, tulostusmahdollisuus.
- 4. Etäpalveluhuone(et).** Huoneessa huomioitava esteettömyys ja yksityisyys. Huoneessa henkilökortin lukulaite, tulostin-skanneri ja maksupääte. *Toimipaikkakohtaisesti on huomioitava mahdollisuus käyttää etäpalveluhuonetta myös kasvokkain tapaamisiin.*



Julkisen hallinnon liikkuva
yhteinen asiakaspalvelupiste,
koko XS



Yleiskuvaus XS-koon liikkuvasta yhteisestä asiakaspalvelupisteestä

Palvelua renkailla

Palvelubussin idea on tuoda palvelut lähelle ihmisiä myös alueille joissa kysyntää on vähän tai harvoin.

- Palvelua tarjotaan etäyhteydellä paikan päälle ajetun bussin sisällä olevia etäpalvelutiloja ja -tekniikkaa käyttäen
- Tietyn viraston asiakaspalvelijoita voi ruuhka-aipeina jalkautua bussin mukaan, jolloin palvelua tarjotaan myös kasvokkain.
- Liikkuvaan palvelupisteeseen tarvittavan henkilön työnkuva ja vastuut hahmotellaan osana konseptin jatkokehitystyötä
- Bussi saapuu paikan päälle ennalta annettujen aikataulujen mukaan esim. kerran viikossa kunnan torilla. Aikatauluja päivitetään säännöllisesti käyttömäärien ja ajanvaraustiedon perusteella tyhjäkäynnin välttämiseksi.
- Pysähdyspaikat ovat tyypillisesti muiden arkisten palveluiden yhteydessä (esim. lähikauppa, tori, kirjasto jne.)
- Palvelu tapahtuu vuoronumerolla ja/tai ajanvarauksella. Bussin palveluajoissa tulee kertoa mitkä ajankohdat ovat varattavissa ja milloin palvelua saa spontaanisti.
- Esimerkkejä vastaavista liikkuvista palvelupisteistä ovat esim. kirjastoauto, rokotebussit, jäätelöauto, ravintolabussi...
- Liikkuvaan palvelupisteessä on voitava asioida esteettömästi esim. pyörätuolilla ja palveluhuoneeseen on mahdollista 2-4 hlöä.
- Bussien valinnassa otetaan huomioon niiden energianlähteen vähähiilisyys, tankkaus- tai latausverkoston saatavuuden mukaan esim. biokaasu tai sähkö. Bussit voidaan hankkia myös palveluna.



*Myymläauto
Kuva: Wikipedia*



*Kirjastoauto
Kuva: Riikka Manninen*



*Terveysbussi
Kuva: maaseudun tulevaisuus*



*Rokotebussi
Kuva: Suomen Rokotepalvelu Oy*



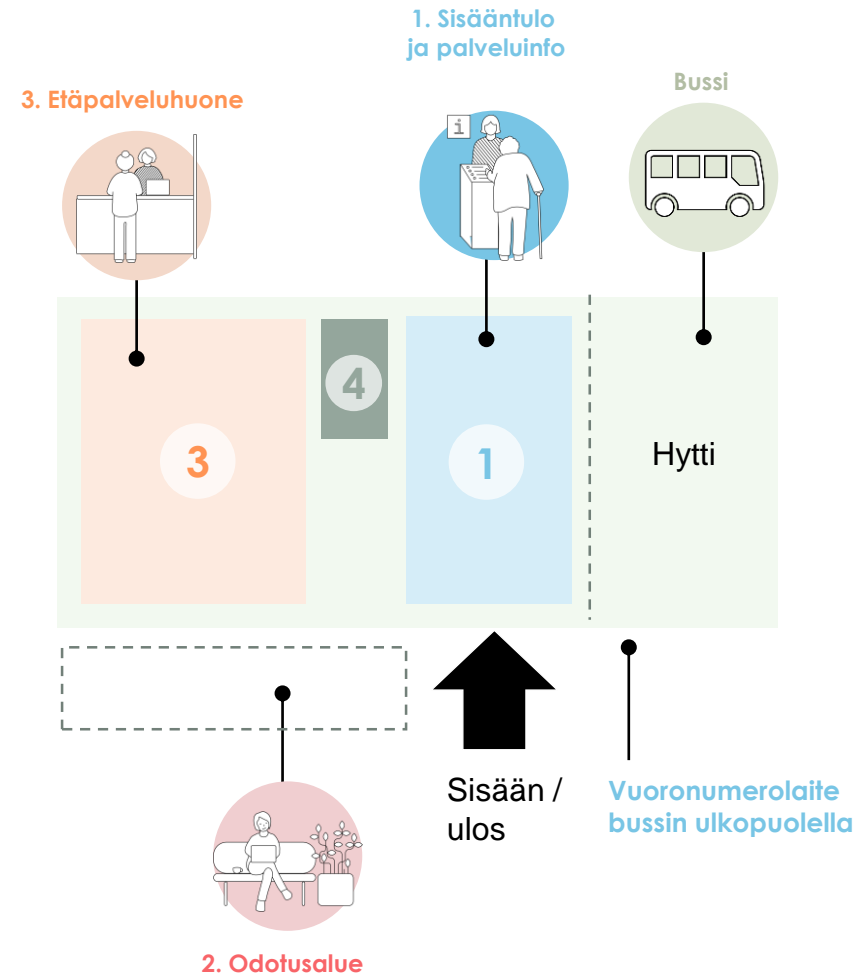
*Jäätelöauto
Kuva: Yle.fi*



*Ravintolabussi
Kuva: Tripadvisor*

Tilakaavio XS-koon liikkuvasta yhteisestä asiakaspalvelupisteestä

- 1. Sisääntulo:** vastaanotto / infopiste - oikean palvelun valinnassa opastus / palvelun valinta, ilmoittautuminen, vuoronumeron saaminen. Vuoronumerolaite bussin ulkopuolella. Vuoronumeronäyttö (näkymä ulos ja sisälle)
- 2. Odottaminen:** Odottaminen tapahtuu ulkona bussin markiisin alla tai vieressä olevan palvelutilan, esim. kaupan, tiloissa.
- 3. Etäpalveluhuone:** Etäpalvelun saamiseen tarkoitettu äänieristetty huone.
- 4. Wc** (ensisijaisesti henkilökunnan käyttöön. Asiakaskäytössä pyritään tukeutumaan paikallisiin tukitiloihin)



Terminologiaa

YHTEISTEN TYÖYMPÄRISTÖJEN TERMINOLOGIAA 1/2

Asiakaskokemus (tavoiteltu) kuvaa minkä asioiden pitää toteutua, jotta asiakas kokee palvelun mielekkääksi ja hyödylliseksi. Ymmärrys tavoitellun asiakaskokemuksen ydintekijöistä asiakaspolun eri vaiheissa auttavat suunnittelemaan ja toteuttamaan hyvää asiointikokemusta käytännössä.

Asiakaspalvelutilat: Alue kiinteistössä, johon kaikki kaikkien toimijoiden palvelutilat on keskitetty. Kaikki ulkoiset sidosryhmät tavataan täällä. Ks. myös *Tila-alueet asiakaspalvelussa*.

Asiakasryhmä on tapa ymmärtää erilaisista yksilöistä koostuvaa isoa asiakaskuntaa luokittelemalla sitä pienempiin ryhmiin esim. asiointisyiden, ominaispiirteiden ja tarpeiden perusteella. Vaikka jokainen asiakas on yksilö, auttaa asiakasryhmittely luomaan palvelua, joka vastaa myös yksilöiden tarpeisiin.

Asynkroninen työ: Asynkronisella työnteon tavalla viitataan tehtäviin, joita suoritetaan eriaikaisesti. Tehtävät etenevät ja edistyvät kunkin henkilön osalta silloin, kun se on henkilön ajankäytön näkökulmasta mahdollista. Asynkronista keskustelua käydään usein jollain digitaalisella alustalla (vrt. synkroninen työ).

Digituki: Digituella tarkoitetaan digitaalisten palveluiden ja laitteiden käytön tukea. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annettavan digituen tavoitteena on auttaa ihmisiä kohti sujuvampaa, turvallisempaa ja itsenäisempää asiointia sekä digipalveluiden periaatteiden ymmärtämistä.

Ekosysteemi (monipaikkaisen työn ekosysteemi): kaikki ne fyysiset työnteon paikat, jotka yksittäisellä yöntekijällä on käytettävissään omaan työhönsä. Monipaikkaisen työn ekosysteemi koostuu valtion käytössä olevista tiloista, yöntekijän valitsemista yksityisistä paikoista ja ns. kolmansista paikoista kuten toimistohotelleista, yleisistä tiloista, esim. kirjastoista sekä tapahtumapaikoista. Jokaisen organisaation ja

yksittäisen yöntekijän ekosysteemi vaihtelee sen mukaan, mitkä paikat tosiasiallisesti ovat käytettävissä työn tekemiseen.

Elinkaariajattelu: Elinkaariajattelulla tarkoitetaan tilojen ja hankintojen suunnittelua huomioiden niiden koko elinkaaren aikaiset vaikutukset, hyödyt ja tarpeet, aina tuotteen tuottamisesta tai tilan suunnittelusta niiden korjaamiseen ja uusiokäyttöön sekä kierrättämiseen tai purkamiseen asti.

Etäpalvelu: Etäpalvelulla tarkoitetaan teknistä ratkaisua, jolla mahdollistetaan asiakkaan henkilökohtainen asiointi tietokoneen kautta viranomaisten asiantuntijoiden kanssa kuva- ja ääniyhteydellä. Videoyhteyden lisäksi yhteisissä asiakaspalvelupisteissä käytössä oleva etäpalveluratkaisu mahdollistaa myös asiakirjojen jakamisen, skannauksen ja tulostamisen asiakkaan ja asiantuntijan välillä.

Etätyö: Etätyöllä tarkoitetaan tässä yhteydessä valtion virastojen ja laitosten toimintaan liittyvää työtä, jota olisi mahdollista tehdä työnantajan tiloissa, mutta joka työnantajan kanssa ennalta sovitusti tai työnantajan yleisten monipaikkaisuutta ja etätyötä koskevien linjausten mukaisesti on mahdollista tehdä myös yöntekijän valitsemassa paikassa Suomen valtiorajojen sisällä (vrt. läsnätyö ja monipaikkainen työ).

htm² = huoneistoala: ohjelma-ala + käytävät, kevyet väliseinät ja sisäiset portaat. Usein sama kuin vuokra-ala

Hiilijalanjälki: Hiilijalanjälki tarkoittaa ihmisen toiminnan aiheuttamia kasvihuonekaasupäästöjä. Hiilijalanjälki voidaan laskea esimerkiksi organisaatiolle, tuotteelle tai palvelulle, tai rakennushankkeelle. Hiilijalanjälkeen sisällytetään kaikki kasvihuonekaasupäästöt hiilidioksidiekvivalentteina (CO2e). Hiilijalanjälki sisältää sekä toiminnan suorat että epäsuorat päästöt.

Hiilikädenjälki: Hiilikädenjäljellä tarkoitetaan tuotteen, prosessin tai palvelun ilmastohyötyjä eli päästövähennyspotentiaalia käyttäjälle.

Esimerkiksi kun yritys kehittää tuotteita ja palveluja, joiden avulla sen asiakas pystyy pienentämään hiilijalanjälkeään, yritys kasvattaa hiilikädenjälkeään. Rakentamisessa hiilikädenjäljellä tarkoitetaan rakennuksen elinkaaren aikana tuottamia positiivisia ilmastovaikutuksia, joita ei syntyisi ilman kyseistä rakennusta.

Hybridityö: työskentelymalli, jossa yhdistyvät fyysinen työpaikalla työskentely, etätyö ja asynkronisesti tehty työ.

Kiertotalous ja vähähiilisyys ovat kaikkien ratkaisujen suunnittelua ohjaava näkökulma. Suomella on kunnianhimoiset tavoitteet sekä kiertotalouden että hiilineutraalisuuden suhteen, ja näitä tavoitteita edistetään jokaisessa tilaratkaisuhankkeessa. Konsepti sisältää suunnitteluohjeita ja periaatteita, joilla varmistetaan tavoitteiden kokonaisvaltainen edistäminen ja toimeenpano hankekohtaisesti.

Kiinteistön kestävä käyttö: Kiinteistön käyttö tavalla joka pienentää käytönaikaista energiankulutusta ja pidentää rakennusten elinkaarta, parantaa viihtyisyyttä ja ehkäisee jätteen syntyä.

Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus: kokonaisuus, joka muodostuu fyysisten tilaturvajärjestelyiden sekä palo- ja pelastusturvallisjärjestelyiden yhdistelmästä.

Konsepti on ideaalinen kuvaus esim. asiakaspalvelu- tai toimistotilojen ja toiminnan ratkaisemisesta. Ideaalisen konseptin suunnitteluperiaatteita sovelletaan yksittäisen toimipaikan ratkaisuun aina tilanne- ja tapauskohtaisesti.

Käytösidonnainen tila: ns. normaalista toimisto- ja tietotyöstä poikkeavaan, tiettyyn erityistarpeeseen ja -käyttöön suunniteltu/rakennettu tila.

Läsnätyö, lähityö: työ, jota tehdään työnantajan tiloissa.

Mittava peruskorjaus: Olemassa olevan rakennuksen täysimittainen kunnostus.

Tyypillisesti vanhat rakenteet puretaan rakennusrunkoon saakka ja tila rakennetaan uudestaan.

Materiaalitehokkuus: Tapa säästää materiaalia hyödyntämällä olemassa olevia resursseja uudelleen, joko sellaisenaan tai huollettuna ja kunnostettuna.

Monikanavaisuus ja monipaikkaisuus: Asiakkaat lähtevät hakemaan palveluja useista eri kanavista, kukin omien tarpeidensa ja kykyjensä mukaan. Kysyntään vastataan tarjoamalla palveluja monipaikkaisesti useista eri paikoista: käyntiasiointitiloista (kasvokkain ja etäpalveluna) sekä yhteisistä toimistotiloista ja etätöistä (etäpalveluna). Vaikka erilaiset asiakasryhmät suosivat eri kanavia, on monikanavaisessa palvelumallissa lähtökohtana pyrkiä ratkomaan asiakkaan tilanne ensisijaisesti sähköisissä palvelukanavissa. Asiakkaat tulevat käyntiasiointiin, eli viimeiselle palveluportaalle, jos he eivät saa ratkaistua tilannettaan muutoin tai jos he eivät halua, voi tai kykene asioimaan sähköisesti.

Monitilaympäristö, monitila: toimistoympäristö, jossa on monipuolinen valikoima erityyppisiä työtiloja erilaisia työn tekemisen tilanteita, työtehtäviä ja -profiileja varten. Ratkaisun ideana on pitää toisiaan häiritsevät toiminnt erillään, jolloin toimiston käyttäjillä on keinot hallita omaa työympäristöään. Olennaista monitilan käytössä onkin, että työn tekemisen paikka valitaan työn ja toiminnan luonteen sekä omien mieltymysten mukaan. Ideoinnille ja vuorovaikutukselle, keskittymiselle ja hiljaiselle työskentelylle sekä verkkopalavereille ja puhelintyölle on omat paikkansa. Monitilaympäristössä työskentely vaatii toimivia pelisääntöjä. Monitilaympäristön tehokas käyttö edellyttää kehittynttä tieto- ja viestintäteknologiaa, joka mahdollistaa liikkumisen

Monipaikkainen työ: työtä, jota voidaan tehdä tietoverkkojen kautta eri paikoissa, esimerkiksi toisella paikkakunnalla sijaitsevassa virastojen yhteiskäyttötilassa tai kotona. (vrt.

paikkasidonnainen työ)

Muuntojoustavuus: Rakennuksen helppo muunneltavuus eri käyttötarkoituksiin elinkaarensa aikana. Muuntojoustavuuden muodot vaihtelevat. Muuntojoustavuus voi olla esimerkiksi rakenteellista tai toiminnallisuuteen liittyvää.

Muutoksen tuki: Rakennushankkeen rinnalla kulkeva ja siihen tiiviisti integroitu käyttäjäorganisaatioita laajasti eri tasoilla (johto, esihenkilöt, henkilöstö) osallistava prosessi, jolla varmistetaan konseptin tavoitteiden toteutuminen sekä tuetaan organisaatioita siirtymään onnistuneesti yhteisen työympäristön käyttäjiksi.

ohm² = ohjelma-ala: toimintaan tarvittavien huoneiden ja tilojen pinta-ala. Ohjelma-alaan ei lasketa käytävien, porrashuoneiden, teknisten tilojen tai rakenteiden pinta-ala

Paikkasidonnainen työ: työtä, joka on fyysisesti sidottua tilan, työvälineiden, asiakkaiden tai vaikkapa digitoimattoman aineiston perusteella. (vrt. monipaikkainen työ)

Palveluneuvonta: Palveluneuvonta tarkoittaa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä asiakkaille annettavaa yleistä neuvontaa pisteessä tarjottavista viranomaispalveluista. Yleinen palveluneuvonta tukee asiakaspalvelun ensisijaista tavoitetta onnistuneesta ja sujuvasta asioinnista.

Palvelupiste on yleisnimitys tilalle, jossa asiakas ja palveluntuottajan henkilöstö tapaavat palvelutapahtuman toteuttamiseksi joko kasvokkain tai etäyhteyden välityksellä. Palvelupisteet sijaitsevat yhteisen asiakaspalvelun tilojen palvelualueella ja niitä on useita erityyppisiä. Palvelupiste voi olla sermirakenteinen tai huonerakenteinen. Osa huonerakenteisista palvelupisteitä voi olla varusteltuja normaaleihin kasvokkain tapaamisiin, osa etäpalveluvarusteltuja ja osa voi olla turvahuonevarusteltuja.

YHTEISTEN TYÖYMPÄRISTÖJEN TERMINOLOGIAA 2/2

Resurssiviisaus: Resurssiviisaus on olemassa olevan tilan, tuotteiden ja materiaalin hyödyntämisen maksimointia.

Synkroninen työ: Synkronisella työnteen tavalla viitataan tehtäviin, joita suoritetaan samanaikaisesti. Tyypillinen synkroninen työskentelytilanne on kokous, johon kaikki osallistuvat yhtä aikaa (vrt. synkroninen työ).

Tila-alueet asiakaspalvelussa kuvaavat keskeiset tilaryhmät, joilla on tietty pää tarkoitus asiakkaan asiointipolulla. Alueita ovat:

Sisääntuloalueella asiakkaan palvelutarve tunnistetaan ja hänet opastetaan eteenpäin palvelupolulla. Sisääntulossa on aula, palveluinfo, asiakasohjaus- ja vuoronumerolaitteet ja vartioinnin tilat (sekä tarvittaessa turvatarkastus).

Odotusalue on yhteisen asiakaspalvelupisteen sydän, joka kokoa eri toiminnot yhteen. Odottamisen lomassa asiakas voi edistää asiointiaan yhteydessä olevalla **itsepalvelualueella**

Palvelualueella on erilaisia sermi- tai huonerakenteisia palvelupisteitä ja neuvottelutiloja, joissa asiakaspalvelua tarjotaan kasvokkain tai etäyhteydellä yksittäisille asiakkaille ja pienryhmille. Virkailija saapuu palvelupisteelle asiakaspalvelun välittömistä taustatyötiloista tai yhteisistä toimistotiloista.

Asiakaspalvelun taustatyötilat sijaitsevat palvelutilojen välittömässä läheisyydessä, käytännössä muutamien askeleiden päässä palvelupisteiden takana. Taustatyötilojen tarkoituksena on mahdollistaa jouheva yksin ja yhdessä työskentely sekä puhelut ennen asiakaskohtaamisia ja niiden jälkeen. Keskeisiä tiloja ovat yhteiskäyttöiset työpisteet sekä pistäytymistilat. Liikkuminen palvelupisteiden ja taustatyötilojen välillä mahdollistuu mm. liikkuvuutta tukevien **ICT-**

ratkaisujen kuten kannettavan tietokoneen ja joka tilassa olevien lisänäyttöjen ja telakattoman liittynnän avulla.

Kokouskeskus: Suuren yhteisen asiakaspalvelupisteen yhteydessä on muuntojoustava ja monikäyttöinen kokouskeskus, josta löytyy erilaisia ja erikokoisia tiloja sekä asiakkaiden että sidosryhmien tapaamiseen, että rakennuksessa toimivien organisaatioiden sisäiseen kokoustamiseen.

Tilatehokkuus: Tilatehokkuus on tilojen käyttöasteen maksimointia. Kun kiinteistön käyttöastetta nostetaan, niin ettei tiloissa ole hukkaneliöitä, ja tilat ovat mahdollisimman vähän käyttämättöminä, vähennetään tilojen tarpeen määrää ja näin säästetään kaikissa rakentamiseen, käyttöön ja ylläpitoon liittyvissä kuluissa.

Tilojen modulaarisuus: Tiettyyn tarkoitukseen luotu ennalta määritelty tyyppivalikoima tiloja (esim. asiakaspalvelu- tai istuntosalityypit), joita hyödynnetään suunnittelun mallina.

Työprofiili: kuvaus arkipäivän työtavoista ja tarpeista eri toimenkuvissa. Työprofiilit toimivat tilasuunnittelun lähtökohtana.

Työntekijäkokemus: Henkilöstön kokonaisvaltainen mielipide työpaikan ja työnteen mielekkyydestä ja sujuvuudesta (negatiivisten ja positiivisten tekijöiden summa)

Tilakortti kuvaa yksittäisen tilan toiminnalliset tavoitteet sekä tila- ja kalusteratkaisut ja varustelun yksityiskohtaisemmin. Yksittäinen tila on tyyppillisesti osa suurempaa kokonaisuutta, vyöhykettä tai aluetta. Yhteisen asiakaspalvelun ja yhteisten toimistotilojen konsepteilla on yhteinen tilakorttidokumentti, jossa eri tilat on kuvattu.

Toimistotilat: Organisaatioiden yhteiset sisäiset toimistotilat, joissa on työpistealueita sekä yhteistiloja ja tukitiloja. Tiloihin on pääsy vain työntekijöillä.

Toimistotilojen huoneistoala: toimistotilojen

huoneistoalaan luetaan työpistealueet, työhuoneet, sisäiset neuvotteluhuoneet ja kirjastot, projektihuoneet ja muut työskentelyalueet. Lisäksi lasketaan toimistotiloihin liittyvät käytävät ja sisäiset portaat, kopiointi-, tulostus-, postilaatikotilat, tarvikevarastot, muut pienvarastot, kohtaamisalueet ja normaalit sosiaalitilat kerroksissa.

Toimistotilojen tilatehokkuus: toimistotilojen huoneistoala (htm²) jaettuna toimistoon kohdennetulla henkilötyövuosien (htv) kokonaismäärällä. Yksikkönä htm²/htv

Turvallisuusalue on tapa luokitella tiloja henkilö- tieto- omaisuusturvallisuuden näkökulmasta eri vaatimusluokkiin. Turvallisuusalueita on neljä: Julkinen alue (yleinen aula tai ravintolatil), Valvottu alue (esim. asiakaspalvelutilat, kokouskeskus), Hallinnollinen alue (sisäiset työskentelytilat), Turva-alue (erillinen rajoitettu sisäinen tila, jossa tietojen käsittely mahdollista jopa TLI tasolle)

Työympäristö: Kokonaisuus, johon kuuluvat toimitilan lisäksi ICT-ratkaisut ja muut työnteen välineet sekä toimintatavat ja työympäristöihin liittyvä henkilöstöpolitiikka. Toimintatavoilla tarkoitetaan tässä yhteydessä erityisesti niitä yhteisesti sovittuja käytäntöjä ja pelisääntöjä, joilla työympäristössä toimitaan.

Uudisrakennushanke: Kokonaan uuden rakennuksen tai lisäosan toteuttaminen alusta saakka. Pääsääntöisesti hankkeita tehdään olemassa oleviin kiinteistöihin ja uudisrakentamista pyritään välttämään.

Vyöhyke on kulkuoikeuksiin perustuva tapa luokitella eri alueita ja tilaryhmiä. Tietylle vyöhykkeelle (julkinen, puolijulkinen ja sisäinen) on pääsy tietyillä käyttäjäryhmillä tai tietyillä ehdoilla. Julkisille tilavyöhykkeelle sijoitetaan kaikille tilojen käyttäjille yhteiset ja yleiset tilat kuten esim. kiinteistön aula-, vastaanotto- ja asiakaspalvelutilat. Puolijulkiselle vyöhykkeelle sijoitetaan ulkoiseen käyttöön tarkoitetut kokoustilat tai kokouskeskus. Sisäiselle tilavyöhykkeelle sijoitetaan tilojen

käyttäjien sisäiseen käyttöön tarkoitetut tilat kuten työskentely- ja sosiaalitilat.

Vähäinen peruskorjaushanke: Hanke, jossa toteutetaan tilamuutoksia selvästi vähemmän kuin mittavassa peruskorjaushankkeessa. Suuri osa muutoksista saattaa olla myös vain kalustetai käyttötapa- tai pelisääntömuutoksia. Tavoitteena on, että valtaosa hankkeista kuuluu tähän luokkaan. Tämä hanketyyppi on hyvin tapauskohtainen.

Säilytin: yleisnimitys toimistotiloissa käytettäville säilytyskalusteille, esim. arkistokaappi, toimistokaappi tms. Monitilassa säilyttimet sijoitellaan pääsääntöisesti keskitetysti, ei työpistekohtaisesti.

Yhteinen asiakaspalvelupiste kokoa useiden valtion virastojen sekä kuntien, Kelan ja hyvinvointialueiden palveluja käyntiasiointia yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Yhteisistä asiakaspalvelupisteistä on neljää eri sovellusversiota, joissa palveluja tarjotaan käyntiasiakkaille sekä kasvokkain että etäpalveluna:

(L) Isossa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä on tavoitetilassa kaikkien palveluntarjoajien edustajat paikan päällä. Pisteessä on kaikkia konseptin asiakaspalvelua ja taustatyötä tukevia **tilatyyppejä** toimipaikan tarvitsema määrä.

(M) keskikokoisessa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tukeudutaan suurta pistettä enemmän etäpalveluun. Kaikkien toimijoiden henkilöstöä ei ole paikalla. Tarvittavat tilat valitaan konseptin valikoimasta tapauskohtaisesti soveltaen.

(S) Pieni etäpalvelupiste nojaa etäyhteydellä toteutettavaan etäpalveluhuoneeseen, joka sijoitetaan olemassa olevan julkisen tilan tai isäntäorganisaation (esim. kirjasto, kunnantalo) yhteyteen.

(XS) Liikkuvassa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä palvelua tarjotaan etäyhteydellä paikan päälle ajettavan palvelubussin sisällä olevia etäpalvelutiloja ja -tekniikkaa käyttäen. Bussissa voidaan antaa yleistä palveluneuvontaa ja digitukea paikan päällä tai etäyhteydellä.

Yhteiskehittäminen, yhteiskehittely: ratkaisun, tuotteen tai palvelun kehittäminen yhdessä sen tulevien käyttäjien eli asiakkaiden kanssa.

Yhteiskäyttötila, yhteiskäyttöisyys: ks. yhteinen työympäristö. Useiden eri toimijoiden tai virastojen yhteiseen käyttöön suunnitellut tilat.

Yhteinen työympäristö: Yhteinen työympäristö on kokonaisuus, jossa toimitilat asiakaspalvelutiloineen ovat kaikkien tilaa käyttävien organisaatioiden kesken yhteiskäyttöisiä. Tiloissa voi olla yksittäiselle organisaatiolle rajattuja alueita toiminnan tarpeista lähtien. Yhteiset ICT-peruspalvelut ja mahdollisimman yhdenmukaiset laitteistot mahdollistavat joustavan työskentelyn eri työpisteissä ja -tiloissa. Yhteisessä työympäristössä kaikki organisaatiot ylläpitävät yhteistoiminnassa yhteisiä tilankäytön pelisääntöjä ja yhteistä toimintakulttuuria.

Valtakunnallinen julkisen
hallinnon yhteisen
asiakaspalvelun konsepti