

Yhteisten työympäristöjen tilakortit

5.4.2022

Sisällys

YHTEISTEN TYÖYMPÄRISTÖJEN TILAKORTIT

Johdanto

Yleisiä suunnitteluperiaatteita ja kiertotalouteen ja vähähiilisyteen liittyviä suunnitteluperiaatteita

Yhteisten työympäristöjen tilat

- Julkinen vyöhyke (Suuri (L) ja keskikokoinen (M) yhteinen asiakaspalvelupiste)
 - Sisääntulo
 - Odotusalue
 - Itsepalvelualue
 - Palvelupisteet
- Puolijulkinen vyöhyke
 - Kokouskeskus
- Sisäinen vyöhyke
 - Asiakaspalvelun taustatyötilat
 - Työpistealue
 - Kohtaamistilat
 - Henkilöstö ja oheistilat
- Pieni yhteinen etäpalvelupiste (S)
- Liikkuva yhteinen asiakaspalvelupiste, palvelubussi (XS)

Yhteisten työympäristöjen terminologiaa

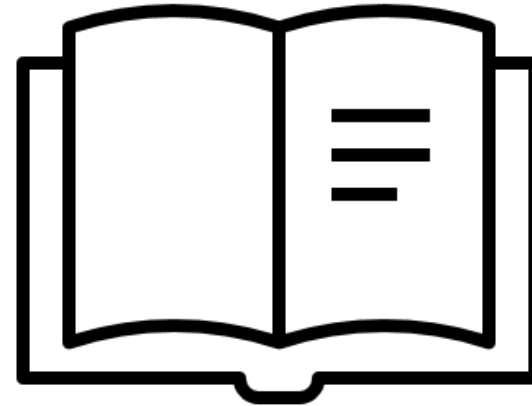
Johdanto

Johdanto

Tässä dokumentissa kuvataan julkisen hallinnon yhteisten työympäristöjen tilat, tilaryhmät ja vyöhykkeet sekä kiertotalouteen ja vähähiilisyteen liittyviä suunnitteluperiaatteita.

Dokumentin tilakortit kuvaavat ns. ideaaliratkaisun, joka on vastaus johonkin tarpeeseen. Muutos- ja korjaushankkeissa tulee selvittää, voidaanko korteissa kuvatut toiminnalliset tavoitteet saavuttaa myös jollain toisella keinolla, joka täyttää taloudelliset ja vähähiilisyystavoitteet.

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



Yhteisten työympäristöjen vyöhykkeet

Yhteisen työympäristön tilat jakautuvat julkiseen, puolijulkiseen ja sisäiseen vyöhykkeeseen. Vyöhykkeet on rakenteellisesti erotettu toisistaan, ja niiden välillä on kulunvalvonta.

Julkinen vyöhyke

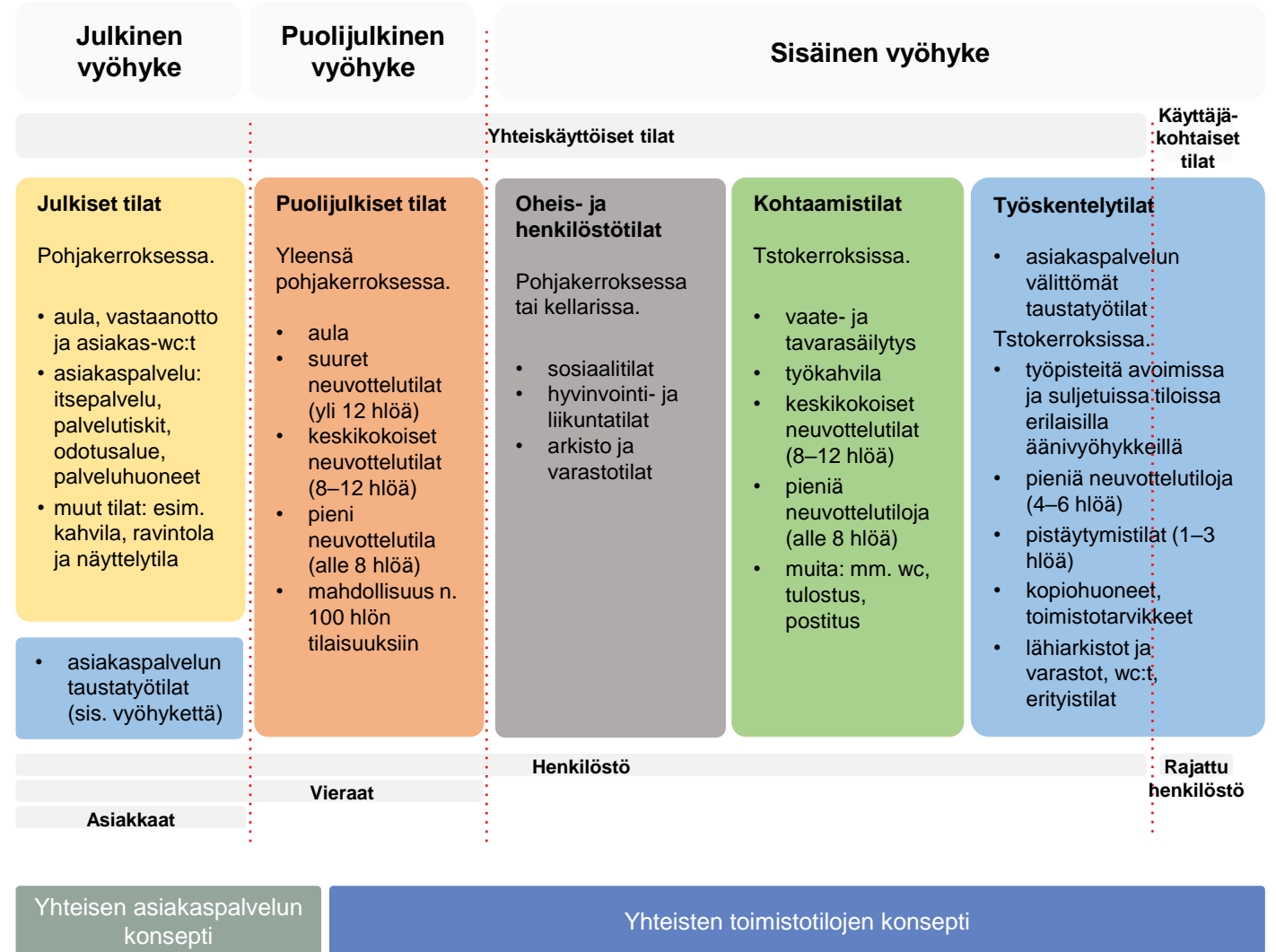
Julkinen vyöhyke sisältää aulan ja asiakaspalvelun ja se on kaikille avoin. Lisäksi siihen voi kuulua muita tiloja, kuten esim. kahvila, ravintola ja näyttelytila. Asiakaspalvelun taustatyötilat sijaitsevat välittömässä läheisyydessä.

Puolijulkinen vyöhyke

Vyöhykkeellä sijaitsee kokouskeskus, ja siellä voi sijaita myös projektitiloja ja työpisteitä, joita myös ulkopuoliset voivat käyttää. Puolijulkiselle vyöhykkeelle ulkopuoliset pääsevät tunnistettuina ja kutsuttuina ja he voivat liikkua siellä ilman saattajaa. Vyöhykkeelle voi olla oma sisäänkäynti.

Sisäinen vyöhyke

Sisäisellä vyöhykkeellä sijaitsevat varsinaiset työtilat. Tilat on tarkoitettu vain henkilökunnan käyttöön, ja ne ovat pääosin yhteiset koko henkilöstölle. Vyöhykkeellä voi olla käyttäjäkohtaisia tiloja esim. TUVÉ-virastoja varten.



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

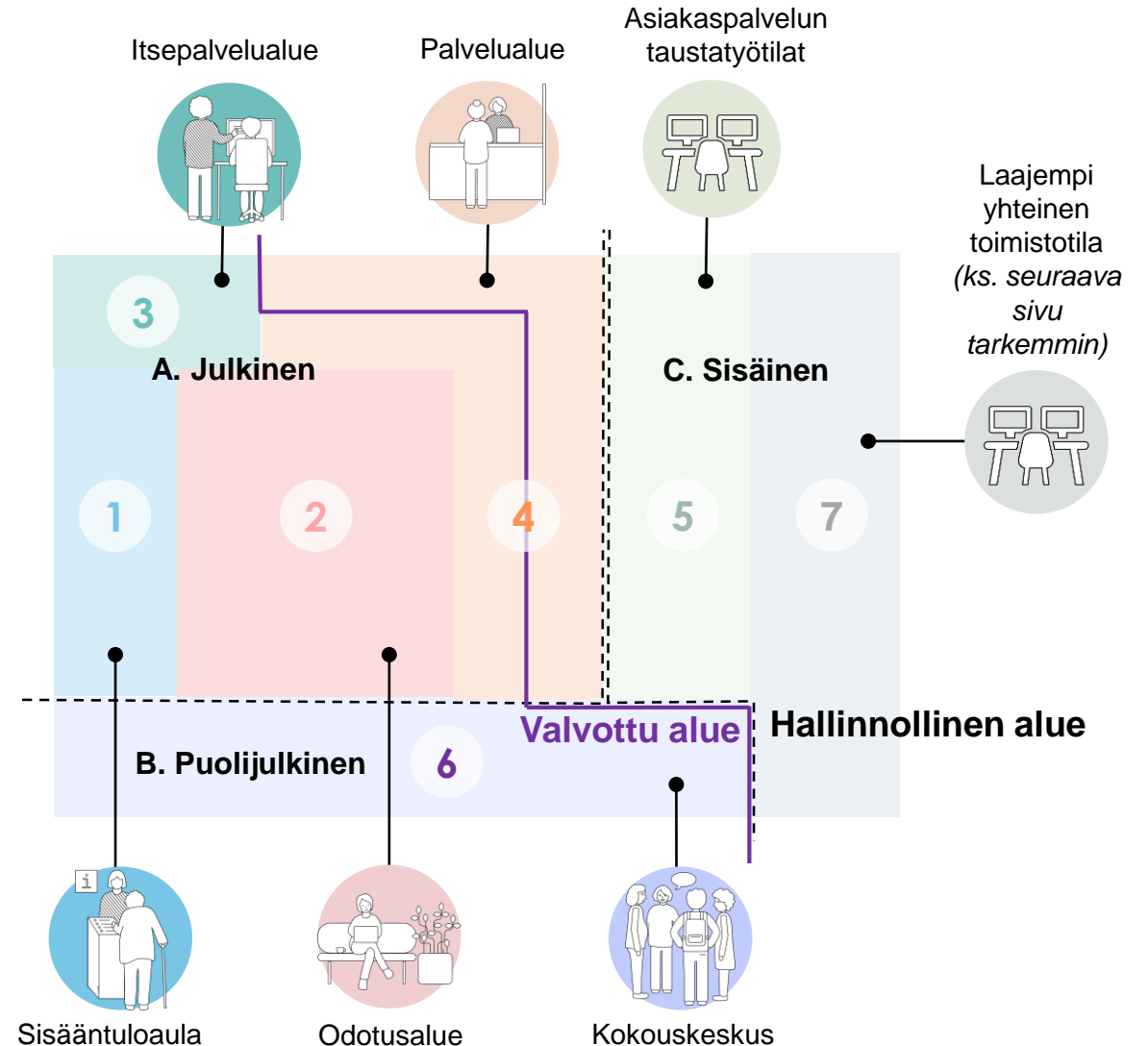
C. Sisäinen vyöhyke:

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 palvelupöytästä asti sekä 6. kokouskeskus ja neuvotteluhuoneet.
- **Hallinnollinen alue:** 4. palvelupisteet palvelupöydästä alkaen taustatyötilojen suuntaan, 5. taustatyötilat ja 7. laajempi yhteinen toimistotila. Turvuokkatason IV asioiden käsittely mahdollista.
- **Turva-alue** määritetään tarpeen mukaan tiettyihin osiin taustatyötiloja ja laajempaa työympäristöä sekä tiettyihin neuvotteluhuoneisiin.

HUOM. Esitetty 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.



Yhteiset toimistotilat - sisäinen vyöhyke

Sisäinen vyöhyke on tarkoitettu vain henkilöstön käyttöön. Vyöhykkeellä sijaitsevat työpisteet, henkilöstön kohtaamistilat ja niiden tarvitsemat käytävät ja muut liikennetilat.

Sisäisen vyöhykkeen eri osissa on eri luonne. Tavoitteena on, että työympäristössä liikutaan ja kaikkia tilatyyppejä käytetään. Liikkuminen tuottaa kohtaamisia organisaatioiden välille, lisää vuorovaikutusta ja rakentaa yhteisöllisyyttä.

Henkilöstötilat ja muut tilat, kuten toiminnan vaatimat varastotilat, sijaitsevat myös sisäisellä vyöhykkeellä, mutta ne voivat sijaita erillään varsinaisista toimistotiloista.

Sisäisen vyöhykkeen toimistotilat ovat pääosin hallinnollista aluetta ja tarpeen mukaan turva- aluetta. Vyöhykkeellä voi olla käyttäjäkohtaisia työtiloja esim. TUVE- virastoja varten.

Kohtaamistilat

- Aula
- Kahvio
- Vaatesäilytys ja lokerot
- Neuvotteluhuoneita
- Sisäinen palvelupiste

Työtilat

- Avointa tilaa
 - Vuorovaikutus
 - Yksilötyö
- Suljettavia tiloja
 - Hiljainen tila
 - Puhelinpalvelu
 - Varattava työtila
 - Käyttäjakohtainen tila
- Neuvotteluhuoneita
- Pistäytymistiloja
- Kopio
- Lähiarkisto ja –varasto
- Asiakaspalvelun välittömät taustatyötilat

Oheistilat

- varastot
- arkistot

Henkilöstötilat

- puku- ja pesutilat

Konseptin soveltaminen yhteisessä asiakaspalvelussa

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.

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 ovat tavoitetilassa kaikkien palvelutarjoajien edustajat paikan päällä. Pisteessä on lähtökohtaisesti kaikkia konseptin asiakaspalvelua ja taustatyötä tukevia tilatyyppejä toimipaikan tarvitsema määrä.



M = Keskikoinen 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.

Suunnitteluperiaatteita

Yleisiä suunnitteluperiaatteita

Yleisiä suunnittelua ohjaavia periaatteita ja tavoitteita

Asiakaskokemus

- Palvelut ovat sujuvia, helppoja ja yhdenvertaisia, ne vastaavat tarpeeseen ja asiakkaan asia etenee.
- Palvelukokemus on turvallinen, arvostava ja empaattinen.
- Erilaisten ihmisten ja organisaatioiden tarpeet ja tilanteet otetaan huomioon monimuotoisten ja digitaalisuutta laajasti hyödyntävien palveluiden suunnittelussa.

Henkilöstökokemus

- Arjen työskentely on sujuvaa.
- Työskentely tiloissa on turvallista.
- Työympäristö tukee työhyvinvointia.
- Työskentely yli sisäisten rajojen on sujuvaa ja toimintatavat ovat joustavia.
- Tilat tukevat erilaisia työtehtäviä
- Yhteiset työympäristöt sijaitsevat helposti saavutettavissa sijainneissa.
- Viihtyisät ja hyvin toimivat tilat houkuttelevat työntekijöitä tulemaan toimistolle
- Tilat palveluineen toimivat valtakunnallisesti samoilla periaatteilla.
- Yhteisiä pelisääntöjä noudatetaan ja kehitetään edelleen.
- Työyhteisössä panostetaan sekä lähityöyhteisön että organisaatorajat ylittävään yhteisöllisyyteen

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
- Tarvittaessa tiloja voi varata toimintojen tai tiimien käyttöön
- Tilat tuottavat kohtaamisia, jotka lisäävät organisaatioiden välistä vuorovaikutusta ja rakentavat yhteistä työyhteisöä
- Välineet ja alustat organisaatorajat ylittävään yhteiskehittelyyn
- Pääsääntöisesti kaikki tilat ovat kaikkien käytössä
- Toimitaan verkostoina ja jaetaan osaamista yli virastorajojen
- Yhteisissä työympäristöissä painottuvat erityisesti yhteistyö ja vuorovaikutus. Työympäristö soveltuu kuitenkin myös yksin tehtävälle työlle ja luottamuksellisten asioiden käsittelyyn.

Turvallisuus

- Asiakkaiden ja henkilöstön tieto-, henkilö- ja omaisuusturvallisuus toteutuvat kaikissa tiloissa.
- Tiedon käsittelijä voi huolehtia siitä, etteivät muut tiloissa olevat näe, kuule tai muuton saa haltuunsa salassa pidettävää tietoa joka ei ole heille tarkoitettua.

Yleisiä suunnittelua ohjaavia periaatteita ja tavoitteita

ICT-välineet ja järjestelmät

- Ratkaisut asiakaspalvelussa tukevat 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
- Monipuolinen hybridiosallistuminen onnistuu sujuvasti
- Digitaalinen työympäristö toimii sujuvasti ja turvallisesti
- Organisaatioiden välinen viestintä ja vuorovaikutus toimii yhteisellä digitaalisessa alustalla
- ICT-järjestelmät ja -laitteet ovat yhteensopivia
- Tarjolla on välineet ja alustat organisaatorajat ylittävään yhteiskehittelyyn

Tilat ja kalusteet

- Tilat ovat monikäyttöisiä ja muunneltavia
- Asiakaspalvelutilojen mitoittamisen perusteena käytetään tietoon perustuvia kysyntä- ja tarveperusteisia ratkaisuja.
- Kalusteet ovat ergonomisia.
- Kalusteiden materiaalit ovat kestäviä ja kierrätettäviä
- Yhteinen työympäristö on suurempi kokonaisuus kuin yhden yksittäisen viraston toimipaikka: työympäristö on monimuotoisempi ja laadukkaampi

Kiertotalous & vähähiilisyys

- Yhteiset työympäristöt toteutetaan ensisijaisesti muokkaamalla työympäristöjä

nykyisissä rakennuksissa.

- Rakentamista vältetään – muutokset tehdään lähtökohtaisesti avaamalla tiloja yhteiseen käyttöön ja sopimalla niiden käyttötavoista.
- Myös nykyisiä huoneistoja voidaan käyttää yhteisenä työympäristönä elinkaarensa puitteissa, jos välitöntä tarvetta perusparantamiselle ei ole.
- Silloin kun muutokset tilajakoihin ovat tarpeen yhteiskäyttöisyyden parantamiseksi, suositetaan uusissa rakenteissa modulaarisia ja muunneltavia ratkaisuja.
- Kiertotalouspotentialiaali 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.
- Tilankäyttö on optimoitu
- Keskeisiä seurattavia mittareita ovat käyttöaste, kustannustehokkuus ja synergiahyödyt.

Asiakaspalvelutilojen yleisiä suunnittelua ohjaavia tekijöitä

Muuntojoustavuus ja monikäyttöisyys: Asiakaspalvelutilojen tulee olla mahdollisimman muuntojoustavat ja monikäyttöiset. Esimerkiksi saman tilan tulisi toimia sekä kasvokkain palvelussa että etäpalvelussa. Palvelutilojen vapaata kapasiteettia voidaan hyödyntää myös sisäisiin palavereihin esim. kokouksiin.

Tilojen tulee taipua toimintaympäristön muutoksiin sekä muuttuviin asiakas- ja henkilöstötarpeisiin myös tulevaisuudessa. Palveluympäristöä suunniteltaessa tulee lähitulevaisuuden tarpeiden huomioimisen lisäksi ennakoida myös pidemmän aikavälin mahdolliset kehityssuunnat ja siten mahdollistaa tilojen muuntojoustavuus ja monikäyttöisyys.

Yhteiskäyttöisyys: Toimipisteessä, jossa on useita palveluntarjoajia, palvelutilat ovat mahdollisimman pitkälle yhteiskäytössä. Käytännössä tämä tarkoittaa nimeämättömiä palvelupisteitä ja neuvottelutiloja, ja vain tarpeen mukaan tietyille organisaatiolle nimettyjä huoneita.

Anonymiteetti: toimijoiden logoja tai muita tunnuksia ei sijoiteta palvelupisteiden tai neuvottelutilojen yhteyteen/ ulkopuolelle, jotta asiakkaiden yksityisyyden suoja säilyy.

Asiakaskokemus: **Turvallisuus, yksityisyys ja onnistumisen kokemus**

Kiertotalous ja vähähiilisyys: Tilojen suunnittelussa huomioidaan vähähiilisyys, kiertotalous ja kestävä kehitys vaatimukset. Materiaali- ja kalustevalinnoissa suositaan kierrätysmateriaaleja ja huomioidaan niiden huollettavuus, pitkäikäisyys ja kierrätettävyyden. Lisäksi mahdollistetaan materiaalien ja rakennusosien uudelleen käyttö suosimalla purettaviksi suunniteltuja tuotteita sekä mekaanisia kiinnityksiä, kuten lukkopontteja, ruuveja, tarrakiinnityksiä. Tiloissa hyödynnetään olemassa olevia kalusteita mahdollisuuksien mukaan, ja esimerkiksi verhoiltuja kalusteita uudelleenverhoillaan tarpeen mukaan.

Yllä olevia teemoja on kuvattu tarkemmin dokumentissa: *Yhteisten työympäristöjen vähähiilisyys ja kiertotalousohje*

Yksityisyys: Eri tilatyypeissä sekä niiden varusteluissa huomioidaan yksityisyyden suojan toteutuminen sekä toimijoiden ja asiakkaiden erilaiset tarpeet. Akustisesti miellyttävä ympäristö luodaan mm. peiteäänijärjestelmällä, akustisilla materiaaleilla, pehmeillä tekstiilipinnoilla sekä tilan jäsentämisellä esimerkiksi kiintokalusteilla ja sermeillä.

Huonerakenteisissa palvelupisteissä ja neuvottelutiloissa asiakkaan yksityisyyden säilyminen varmistetaan esim. verhojen tai teippauksien avulla. Edellä mainituissa tiloissa myös äänieristyksen on oltava sopivalla tasolla: puheen yksityiskohtia ei saa erottaa ulkopuolelta, mutta turvallisuussyistä tilat eivät saa kuitenkaan olla täysin äänieristettyjä.

Yleisenä sääntönä voidaan pitää seuraavaa ohjetta: 42-48 dB ympäröiviin asiakastiloihin (esim. odotustila), 39-42 dB toiseen käyttötarkoitukseltaan saman tyyppiseen tilaan, kun välissä on ovi, ja 34-39 dB taustatyötiloihin.

Teemaa on kuvattu tarkemmin dokumenteissa: *Valtion toimitilojen akustiikan suunnitteluohje* sekä *Valtion toimitilojen suunnitteluohjeita*

Asiakaspalvelutilojen yleisiä suunnittelua ohjaavia tekijöitä

Järjestelmävaatimukset: Yhteiskäyttöinen tilojen varausjärjestelmä. Kuulutusjärjestelmä kaikissa tiloissa. Näyttöjen hyödyntäminen eri tyyppiseen viestimiseen, esim. ajankohtaiset asiat, päivän uutiset, avoimet työpaikat, tapatumat. Sähköpistokkeita riittävästi lattiassa ja kalusteissa. Tämä mahdollistaa tilojen muunneltavuuden sekä asiakkaille esim. omien tietokoneiden käytön ja puhelimien latauksen.

Turvallisuus: Yleisesti ottaen sekä asiakas- että taustatyötilojen tulee olla turvallisia käyttää (tieto-, henkilö- ja omaisuusturva). Tilat vyöhykkeistään (julkinen, puolijulkinen ja sisäinen), ja siirtyminen eri vyöhykkeiden välillä on kulunvalvottua. Kaikki asiakastilanteet hoidetaan julkisen tai puolijulkisen vyöhykkeen palvelupisteillä ja/tai neuvottelutiloissa. Palvelutiloista on näköyhteys viereisiin tiloihin, ja pääsy ulos useampaa kun yhtä eri reittiä.

Virkailijalla tulee olla mahdollisuus turvahuonetasoiseen asiakkaan tapaamiseen L- ja M-kokoisissa toimipisteissä, joissa vähintään yhden palvelutilan tulee olla turvahuonetasoinen. Turvallisuukseltaan perustasoisissa palvelutiloissa virkailijan ja asiakkaan välissä tulee olla lasi ja/tai pöytä ja tilasta tulee löytyä pako-ovi toiseen tilaan sekä hälytysnappi. Kaikki lasipinnat asiakaspalvelutiloissa ovat laminoituja ja karkaistuja turvalaseja.

Tilat ovat kameravalvottuja, minkä lisäksi vartijat kiertävät tiloissa. Tilojen tulee olla (kamera)valvottavissa kaikista suunnista eikä kuolleita kulmia saa syntyä. Osa tilojen kalustuksesta on kiinteää, ja muilta osin palvelutilojen ratkaisut ja kalustus suunnitellaan siten, että niitä ei voi heittää. Paikalleen pultattujen kalusteiden käyttöä ei suositella, sillä se laskee tilojen yleistä viihtyisyyttä ja rajoittaa muuntojoustavuutta.

Terveysturvallisuus huomioidaan mm. palvelupisteiden etäisyyksissä, kalusteiden ja tilojen puhtaanapidossa sekä ilmanvaihdossa. Palvelupisteissä huomioidaan mahdollisuus asentaa jälkikäteen roiskesuoja. Asiakkaille tarjotaan mahdollisuus käsienpesuun ja käsidesin käyttöön. Ihmisvirrat (esim. jonotustila) huomioidaan ja niille varataan riittävästi tilaa.

Teemaa on kuvattu tarkemmin dokumentissa: *Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuskonsepti*

Viihtyisyys ja kokemuksellisuus: Tilat ovat niin asiakkaille kuin työntekijöillekin viihtyisät ja mukavat käyttää luoden puitteet positiivisen käyttäjä-kokemuksen syntymiselle. Viihtyisät tilat tukevat työhyvinvointia, rauhoittavaa ilmapiiriä sekä synnyttävät turvallisuuden tunnetta tiloissa. Kalustuksen ja värimaailman lisäksi viihtyisyydellä viitataan mm. säädettävään ja miellyttävään valaistukseen sekä erilaisiin aktivoiviin elementteihin. Kaikissa tiloissa talotekniikka (ilmanvaihto, jäähdytys ja lämmitys) on tarkoituksenmukainen ja riittävä.

Saavutettavuus ja käytettävyys: Asiakaspalvelutilat ovat kaikille saavutettavat, esteettömät ja ergonomiset käyttää. Tämä tarkoittaa, että tilan kaikissa elementeissä, kuten pintamateriaalien valinnassa, kalustuksessa ja opastuksessa, huomioidaan mm. liikunta- ja aistirajoitteiset sekä muun kieliset asiakkaat. Tilojen suunnittelussa vältetään tasoeroja ja kynnyksiä, ja tilojen (mm. palvelupiste) mitoituksessa huomioidaan sekä pyörätuolilla liikkuvat asiakkaat että eri kokoiset asiakasryhmät. Jokaisessa toimipisteessä vähintään yksi palvelutila ja oleelliset tukitilat (wc ym.) ovat esteettömiä. Esteettömät WC-tilat ja lastenhoituhuone sijoitetaan odotustilojen yhteyteen. Asiakaspalvelutiloista löytyy eri korkuisia kalusteratkaisuja, sekä seisomakorkuisia pöytäsoja että liikuntarajoitteisille soveltuvia normaalia istuinkorkeutta korkeampia istuimia. Kaikki asiakaspalvelu- ja kokoustilat varustetaan induktiosilmukoilla. Myös tilaan sijoittuvat digitaaliset käyttöliittymät ovat saavutettavia, intuitiivisia ja helppokäyttöisiä kaikille.

Julkisten rakennusten esteettömyyttä koskevista vaatimuksista säädetään valtioneuvoston asetuksessa rakennuksen esteettömyydestä.

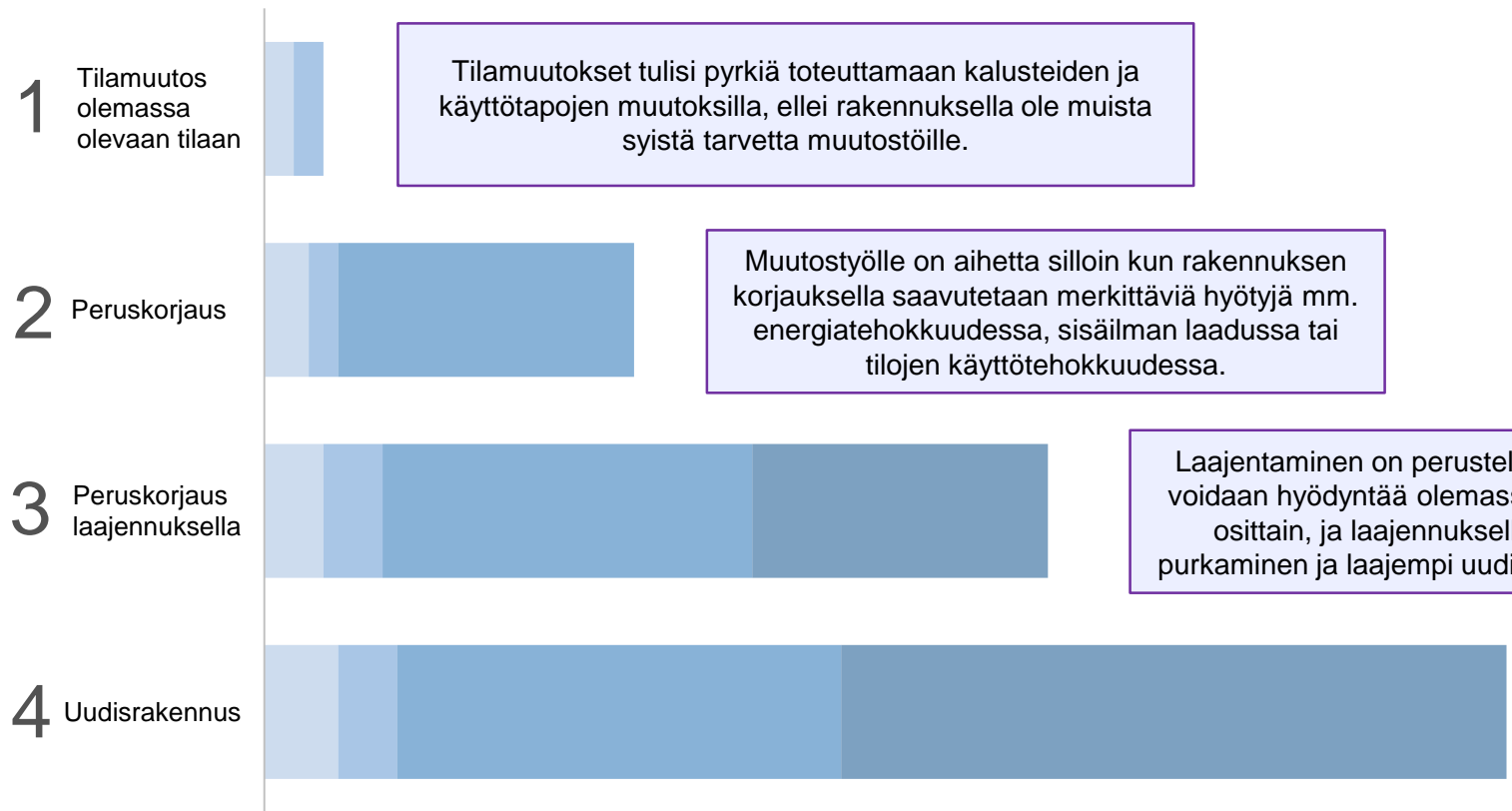
Linkki:

<https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170241?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=241%2F2017>

Kiertotalouteen ja
vähähiilisyyteen liittyviä
suunnitteluperiaatteita

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.



TUOTTEIDEN VALMISTUKSEN JA RAKENTAMISVAIHEEN PÄÄSTÖT KASVAVAT ---->

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

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.

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

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

Muuntojouston skenaarioesimerkit

Monipaikkainen työ, tilojen yhteiskäyttöisyys ja tilankäytön tehostaminen.

Koronapandemian myötä työnteon monipaikkaisuus on lisääntynyt huomattavasti niin, että tilan tarve suhteessa henkilöstön määrään on pienempi kuin aikaisemmin. Erityisesti uudishankkeissa toimistotilojen mitoituksen tueksi laaditaan toiminnallisia, käyttäjälähtöisiä skenaarioita, huomioiden etä- ja lähityön määrä, tilojen yhteiskäyttöisyys sekä ennakoitavissa olevat muutokset. Tavoitteena on että tilat ovat tehokkaassa käytössä koko viikon ajan ja muuntuvat pidemmällä aikavälillä erilaisiin käyttötarkoituksiin.

Käyttötapaesimerkit päivä- ja viikkotasolla

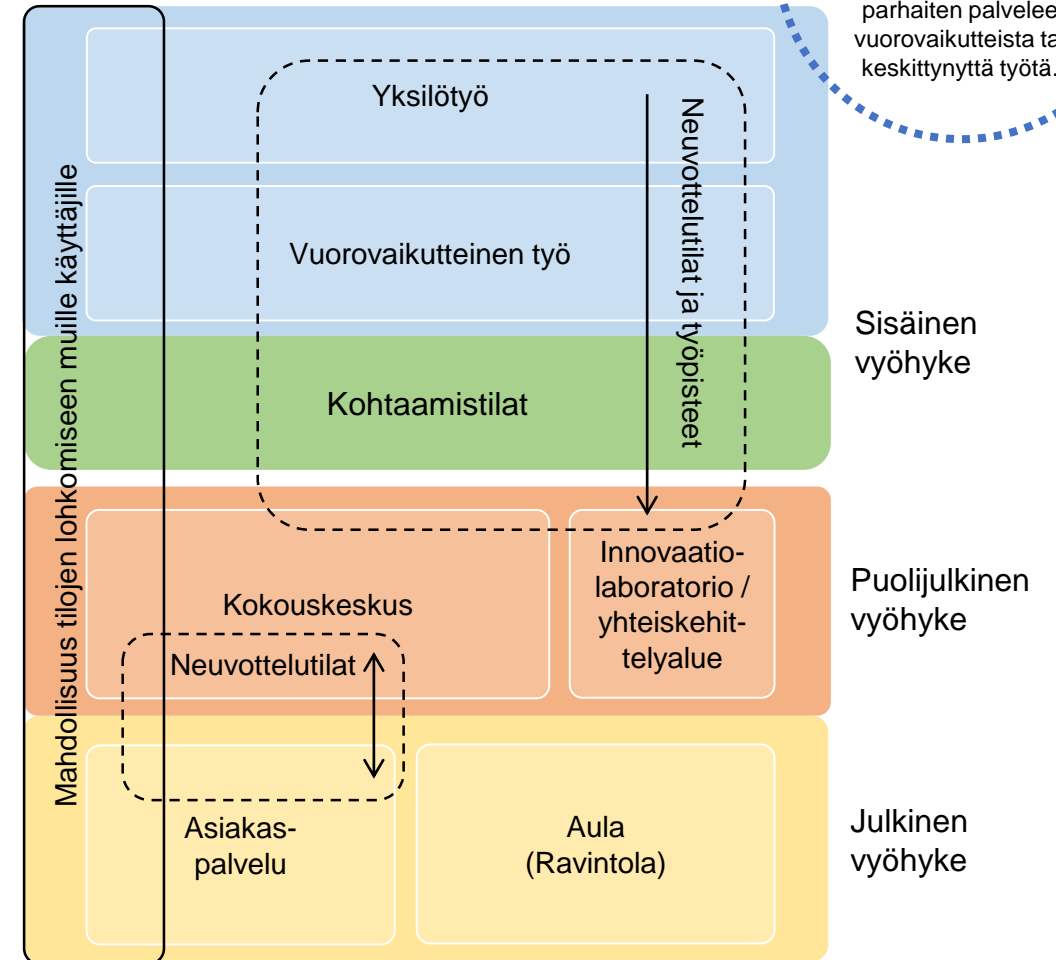
Asiakaspalvelun ruuhkatilanne – esim. veroneuvonta veroilmoitusten palautuksen alla. Asiakkaiden palveluun voidaan hyödyntää tavallista enemmän kokouskeskuksen tiloja.

Lähityön ruuhkatilanne – vuorovaikutteinen työ valtaa myös kokouskeskuksen ja innovaatiolaboratorion / yhteiskehittämisen tiloja, tarvittaessa työpisteitä voi varata myös asiakaspalvelun taustatiloista, mikäli siellä on väljempää.

Pidemmän aikavälin skenaarioesimerkit

Asiakaspalvelun painottuminen verkkoon – asiakaspalvelun tiloja muokataan osaksi kokouskeskusta. Suunnittelussa otetaan huomioon muunneltavat seinät ja talotekniikka. Voidaan myös varautua luopumaan osasta tilaa kevyin muutostoin.

Lähityön määrä vähenee merkittävästi – vyöhykkeiden kokojen muuttaminen, tilojen lohkominen muille käyttäjille. Suunnittelussa otetaan huomioon rakenteelliset asiat, kuten kulkureitit ja pystykuilujen sijainti, talotekniikan järjestelmien lohkottavuus, sekä kierrätettävät materiaalit.



Pätee suurikokoiseen yhteiseen työympäristöön, mutta samoja periaatteita on hyvä soveltaa kaiken kokoisiin ratkaisuihin.

Työympäristön hiilijalanjälkeen vaikuttaminen

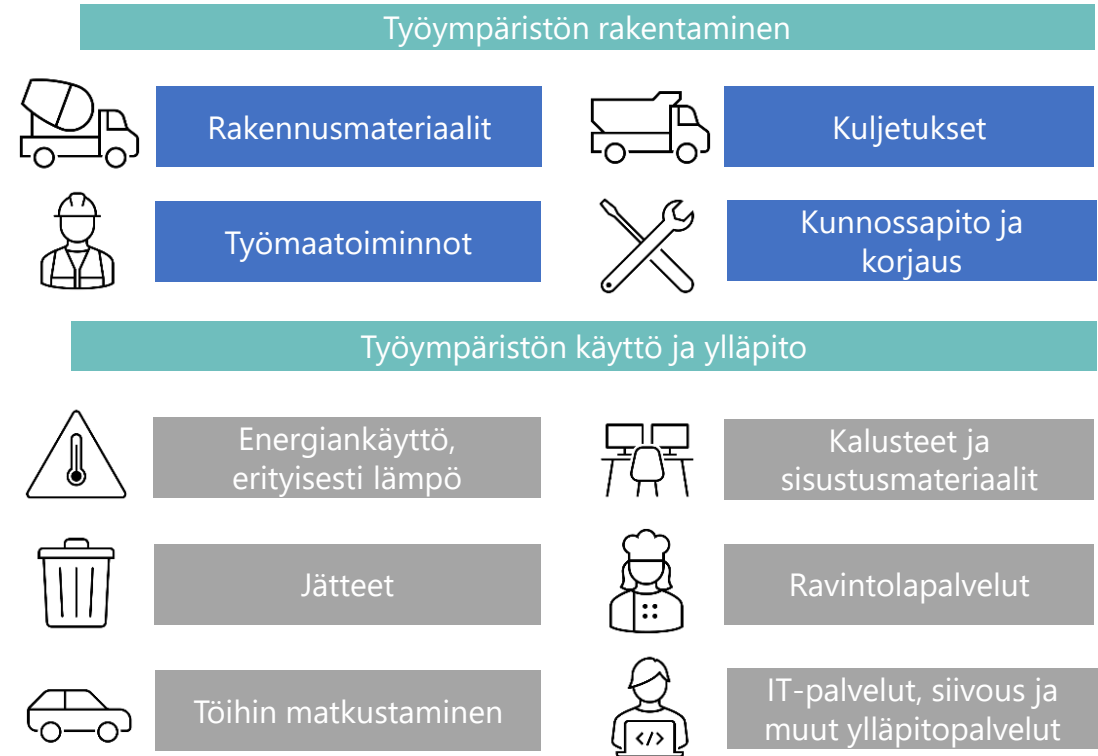
Rakennetulla ympäristöllä ja täten myös yhteisillä työympäristöillä on merkittäviä ympäristövaikutuksia.

Yksi kolmasosa maailman kasvihuonekaasupäästöistä on suorasti tai epäsuorasti peräisin rakennetusta ympäristöstä. (1.) Rakennettu ympäristö tuottaa lisäksi noin puolet maailman jätteestä ja kuluttaa n. 40 % käytetystä sähköstä ja luonnonvaroista. (2.) Rakennetun ympäristön kokonaispäästöistä noin 76% koostuu Suomessa nykytilanteessa kiinteistöjen käytön elinkaaren aikaisesta energiankäytöstä, erityisesti lämmityksestä. (3.). Energiasektorin pyrkiminen vähähiilisyteen (4.) tulee kuitenkin vähentämään energiankäytön osuutta ja lisäämään mm. rakennusmateriaalien osuutta kokonaispäästöistä.

Koska suurin osa rakennusten ilmastojalanjäljestä syntyy kiinteistön ylläpidon aikana, on tärkeää kiinnittää huomiota rakennuksen koko elinkaaren aikaisiin päästöihin, ei pelkästään rakentamisen vaiheeseen.

Yksittäisen työympäristön hiilijalanjälkeen vaikuttavat keskeiset tekijät on kuvattu viereisessä kuvassa. **Negatiivisten ympäristövaikutusten minimoiminen sekä positiivisten vaikutusten maksimoiminen ovat tärkeässä asemassa jokaisen kategorian osalta, ja vastuullisuustoimet ulottuvat suunnitteluvaiheesta esimerkiksi kilpailutusten sisältöjen määrittelyyn.**

Työympäristön hiilijalanjälki muodostuu seuraavista toiminnoista:



1. NCE 2016 (newclimateconomy.report)

2. Green Building Council Finland 2018: Näin rakennamme kiertotaloutta – 7 tavoitetta kiertotalouden toteutumiseksi KIRA-alalla.

3. Vähähiilinen rakennusteollisuus 2035 Osa 2, vähähiilisyiden mahdollisuuksien tarkastelu:

https://www.rakennusteollisuus.fi/globalassets/ymparisto-ja-energia/vahahiili_seminaaries/raportit_lopulliset/rt-raportti-2_vahahiilisyiden-mahdollisuudet_final.pdf

4. Energia-alan vähähiilisyystiekartta: https://energia.fi/files/4946/Energia-alan_vahahiilisyystiekartta_2020.pdf

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, etätyön 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: Hukatilan 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: Energiatohokkuuden 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.

Muutostyön vähähiilisyys- ja kiertotaloustaktiikat

Alla olevassa taulukossa on esitetty mahdollisia tapoja ottaa vähähiilisyys ja kiertotalous huomioon erilaisissa muutostöissä. Muutostyöt ovat yksilöitä riippuen rakennuksen iästä, korjaustarpeesta, tehtävän tilan käyttötarkoituksesta jne. Kuitenkin kaikenlaisissa tilanteissa voidaan edistää vähähiilisyyden ja kiertotalouden toteutumista jollain tasolla.


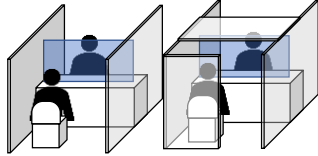
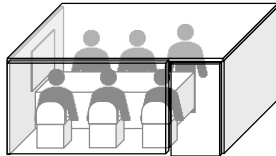



Tilamuutos olemassa olevaan tilaan	Uudet kalusteet hankitaan puitesopimuksen, kiertotalouskriteerien ja kalusteiden kiertotalousoppaan mukaisesti	Hyödynnetään olemassa olevia kalusteita, jotka kunnostetaan tarvittaessa.	Toteutetaan tilamuutos sopimalla uusista käyttötavoista	
Peruskorjaus	Uudet väliseinät suunnitellaan muunneltaviksi, pieniä ja keskikokoisia tiloja voidaan toteuttaa myös tilamoduleina.	Uusien materiaalien hankinnassa noudatetaan rakennuttamisen vähähiilisyys- ja kiertotalousohjeita.	Hyödynnetään kohteessa olemassa olevia rakennusosia, materiaaleja ja kalusteita, jotka kunnostetaan tarvittaessa.	Jaetaan olemassa olevaa tilaa kalustemaisilla, muunneltavilla ratkaisuilla.
Peruskorjauksen laajennusosa Tai Uudisrakennus	Uudelleenkäytettävien rakennusosien ja kierrätysmateriaalien osalta seurataan aktiivisesti tarjonnan ja tilanteen kehitystä.	Suunnitellaan uudet osat useille elinkaarille. Materiaalien hankinnassa otetaan huomioon myös elikaaren loppupää. Hyödynnetään bio- ja kierrätysperäisiä tuotteita ja materiaaleja.	Uudet rakennukset suunnitellaan runkomitoitukseltaan muuntojoustaviksi. Myös asennuslattiat ja -kUILUT, ehjänä purettavat väliseinät ja kiintokalusteet.	Runko- sekä julkisivumateriaaleilla on suurin merkitys rakennuksen välittömään hiilijalanjälkeen. Jos rakennuksen käyttöiän arvioidaan jäävän lyhyeksi, esim. alle 30 vuoden, tulisi sen runko suunnitella siirrettäväksi.

Positiivinen ympäristövaikutus kasvaa



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.

Vähähiilisyiden ja kiertotalouden keinot yhteisen asiakaspalvelun eri kokoluokissa

Alle taulukkoon on tiivistetty tärkeimpiä keinoja edistää vähähiilisyttä ja kiertotaloutta yhteisen asiakaspalvelun eri kokoluokkien kautta. Keinoja on kuvattu laajemmin dokumentissa: Yhteisten työympäristöjen vähähiilisyiden ja kiertotalouden liiteosa.

	Nostot teemasta	Kokoluokka L/M	S	XS
Resurssiviisaus	Toimistojen ja tilaverkoston sijoittelun suunnittelu niin, ettei rakentaminen lisää liikkumistarvetta Hyödynnetään olemassa olevia resursseja	Ensisijaisesti olemassa olevien tilojen ja kalusteiden hyödyntäminen	Toimiva varausjärjestelmä ennakoajanvarauksiin	Palvelun tuominen asiakkaiden luo varausten perusteella
Elinkaariajattelu	Varaudutaan suunnittelulla tuleviin tarpeisiin, suunnitellaan erilaiset käyttöskenaariot	Ylivuototilojen suunnittelu sekä tulevaisuuden ennakoitu tilatarpeen vähentyminen	Palvelupisteet helposti lisättävissä, poistettavissa, siirrettävissä	Varaudutaan muutoksiin ajoneuvon sisällä
Tilatehokkuus	Minimoidaan hukkaneliöt, nostetaan tilojen käyttöastetta	Julkisten tilojen avaaminen muillekin käyttäjille, muiden julkisen sektorin toimijoiden tilojen hyödyntäminen	Muiden julkisen sektorin toimijoiden tilojen hyödyntäminen	Sisätilan monikäyttöisyys ja optimoitu tilankäyttö, oikean ajoneuvotyypin valinta tarpeeseen
Muuntojoustavuus	Monikäyttöisyyden lisääminen Muunneltavuus ja modulaarisuus Laajennettavuus ja supistettavuus	Tilojen avaaminen ja lohkominen mahdollistetaan muunneltavilla ja modulaarisilla ratkaisuilla, myös LVIA ratkaisuissa	Hyödynnetään modulaarisia ratkaisuja, esim. siirrettäviä väliseiniä tai tilamoduuleita	Siirrettäviä ja avautuvia tilaratkaisuja sekä ulkotilan hyödyntäminen
Yhteiskäyttöisyys	Yhteis- tai rinnakkaiskäyttö. Myös henkilöresurssien jakaminen: vastaanotto, neuvonta Jakamistalous, laitteiden ja välineiden yhteiskäyttö	Yhteishengen kehittäminen, asiakaspalvelun taustatyötilat	Tapaamistilan avaaminen esim. kirjaston asiakkaiden käyttöön palveluaikojen ulkopuolella	Onko asiakkaille lainattavia välineitä, joita voisi kuljettaa varausten perusteella?
Materiaalitehokkuus	Vähäpäästöiset ja hiiltä varastoivat materiaalit Kierrätysperäiset ja kierrätettäviksi suunnitellut tuotteet ja materiaalit Palvelullistaminen, esim. hissit palveluna	Eryityisesti pinnat, väliseinät, putkistot vähähiilistä tai kierrätettävää materiaalia AV-laitteet palveluna	Kalusteet, tilamoduulit ja AV-laitteet palveluna	Ajoneuvot palveluna
Energiaratkaisut	Automatisointi ja tarpeenmukaisuusohjaus, uudistusta kaipaavissa kohteissa energiatehokkuus ja uusiutuvat energialähteet	Hyödynnetään LED valaisimia Valaistuksenohjaus läsnäolotunnistimella Energiatehokkaat laitteet	Hyödynnetään LED valaisimia Valaistuksenohjaus läsnäolotunnistimella	Liikkuvan palvelupisteiden energianlähde, esim. biokaasu tai sähkö. Rajoittavana tekijänä tankkaus- tai latausverkosto
Kiinteistöjen kestävä käyttö	Kestävän liikkumisen mahdollistavat ratkaisut Kierrätyksen edistäminen Veden, ja energian, ja kertakäyttöisten astioiden käytön vähentäminen	Ajanvarausjärjestelmä voi edesauttaa etätöiden suunnittelua niputtamalla läsnätapaamiset samalle päivälle. Etäpalvelumahdollisuus tuo monipaikkaisuuden asiakaspalvelutyöhön	Palvelun tuottaminen etäyhteyksillä asiakkaiden luo vähentää asiakkaiden matkustuksen tarvetta	Palvelun tuominen liikkuvalla ratkaisulla ja etäyhteyksillä asiakkaiden lähelle vähentää sekä asiakkaiden että henkilökunnan matkustustarvetta
Hiilikädenjälki	Uusiomateriaalit, puupohjaiset materiaalit	Ylimääräinen, tuotettu energia syötetään takaisin verkkoon		

Yhteisten työympäristöjen tilat

Julkinen vyöhyke

Julkinen vyöhyke

Tässä osiossa kuvataan yhteisten työympäristöjen julkisen vyöhykkeen tilat.

Julkisella vyöhykkeellä sijaitsee rakennuksen sisäänkäynti ja asiakaspalvelutiloja.

Kuvattuja asiakaspalvelutiloja hyödynnetään ensisijaisesti isossa (L) ja keskikokoisessa (M) yhteisessä asiakaspalvelupisteessä.

Pienessä etäpalvelupisteessä (S) tilatyyppejä sovelletaan pienempään mittakaavaan ja ne on kuvattu siksi omaksi kokonaisuudekseen julkisen vyöhykkeen alla.

Liikkuva yhteinen palvelupiste (XS) on ainutkertainen sovellus yhteisestä asiakaspalvelusta ja siksi kuvattu omana kokonaisuutenaan.

Kokoluokat on kuvattu lyhyesti oikealla.



L = Suuri palvelupiste

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



M = Keskikoinen 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) Liikkuvasa yhteisessä asiakaspalvelu-pisteessä palvelua tarjotaan etäyhteydellä paikan päälle ajettavan palvelubussin sisällä olevia etäpalvelutiloja ja -tekniikkaa käyttäen. Bussissa voidaan antaa yleistä palveluneuvontaa ja digitukea paikan päällä tai etäyhteydellä.

L ja M –kokoluokkien asiakaspalvelutilat kuvataan tässä julkisen vyöhykkeen tilojen osiossa

S ja XS–kokoluokkien tilat kuvataan omissa osioissaan tämän dokumentin lopussa.

Sisääntulo

Sisääntulo

Yhteisen asiakaspalvelun asiakaskokemus alkaa tyypillisesti muodostua asiakkaan tutustuessa palvelupisteen nettisivuihin.

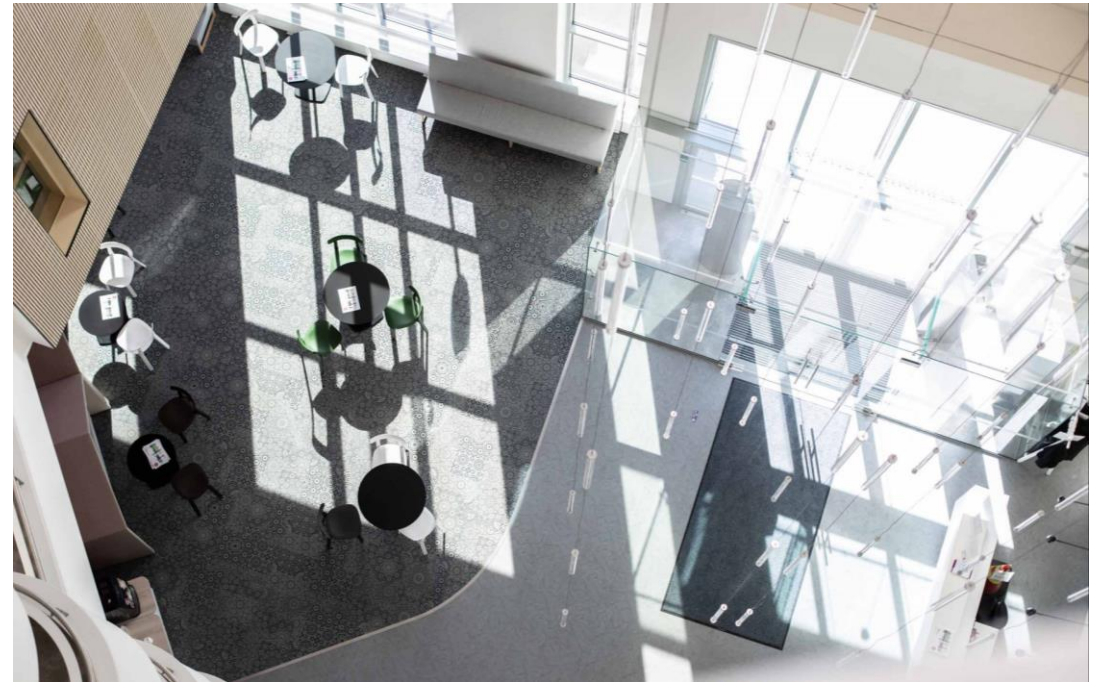
Yhteisen asiakaspalvelupisteen tilallinen asiakaskokemus alkaa jo rakennuksen ulkopuolelta: julkisivun logot ja liput, ikkunateippaukset, ikkunanäytöt sekä selkeät opasteet viestivät toimijoista, aukioloajoista, mahdollisista jonotusajoista ja johdattavat asiakkaat aulatilaan. Piha-alue on turvallinen ja esteetön.

Asiakasvirtaa ohjataan koko talon aulapalvelu- ja vastaanottopisteen kautta, josta asiakkaat ohjataan joko kokouskeskukseen, asiakaspalvelutilan palveluinfoon tai muualle talossa. Tarvittaessa asiakaspalveluun on oma sisäänkäyntinsä.

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

Sisäänkäynniltä on suora näköyhteys palveluinfoon. Selkeä opastus heti sisäänkäynniltä alkaen on tärkeää, jotta asiakas tietää sisään tullessaan, minne suunnata ensin.

Palveluinfo sijoitetaan tilassa keskeiselle paikalle, jotta se erottuu muusta ympäristöstä selkeästi, ja sieltä on helppo ohjata asiakas oikean palvelun ääreen. Vuoronumerolaitteisto sijaitsee palveluinfon vieressä. Vastaanottopiste sijoitetaan niin, ettei mahdollisesti muodostuva jono estä kulkua tiloihin tai tiloista poistumista.



Kuva: Workspace Oy

Yhteisen asiakaspalvelun 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 **turvatarkastustila** (mikäli tarve)

Sisääntulon välittömässä läheisyydessä sijaitsevat toiminnot:

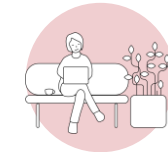
- naulakko ja vaunuparkki
- asiakaspalvelun odotusalue

Sisäänkäynti

Asiakaspalvelulla on oma sisäänkäynti tai sinne on ohjaus talon yhteisestä aulapalvelupisteestä



Itsepalvelualue



Asiakaspalvelun odotusalue



Yhteys kokouskeskukseen



Kokouskeskus

Aula

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Sisääntulon yhteydessä olevan väljän aulatilaa kautta asiakkaat ohjataan joko yhteisen asiakaspalvelun tiloihin tai kokouskeskuksen puolelle. Yhteisessä aulatilassa kokouskeskuksella on oma vastaanotto ja kulkuväylä erilliseen odotustilaan. Aulaa voidaan hyödyntää myös tapahtuma- tai näyttelytilana, kunhan se ei häiritse esimerkiksi asiakasohjausta tai opastusta. Näkymä läpi aulatilaa on avoin. Lämmin ja asiakaspalveluhenkinen ilmapiiri välittyy asiakkaalle heti saapuessa. Vaikutelma on rauhoittava, turvallinen ja luottamustaherättävä sekä akustisesti miellyttävä.

Aulassa sijaitsee palveluinfo, jossa työskentelevät yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojat. Palveluneuvojat toivottavat asiakkaat tervetulleiksi ja ohjaavat heidät oikean palvelun äärelle. Väljästi sijoitellut neuvontapisteet, näkösuojat sekä tarvittaessa peiteäänijärjestelmä mahdollistavat palveluoppaiden konsultoinnin myös avoimessa tilassa. Myös vetäytymisen mahdollistava tila tulisi löytyä aulan yhteydestä asiakkaille.

Kosketusnäyttöiset asiakaspäätteet vuoronumeron valintaan ja ajanvarauksentapaamiseen ilmoittautumiseen sijoitetaan aulatilaa. Asiakaspäätteiden käyttöliittymä on intuitiivinen, ja asiointikielen valinta käy vaivattomasti. Käyttöliittymän suunnittelussa on huomioitu myös aistirajoitteiset.

Aulatilaa sijoitetaan myös interaktiivinen, kosketusnäyttöinen infotaulu ja tilakartta. Sisä- ja ulkotilojen infonäyttöillä viestitään toimijoista, aukioloajoista sekä ajankohtaisista asioista. Myös tieto reaaliaikaisesta jonotusajasta kommunikoidaan Infonäyttöillä.

Vartijat tai vartijakoulutuksen saaneet asiakaspalvelijat aulatilassa



Kuva: Workspace Oy

Aula

TILAT JA KALUSTEET

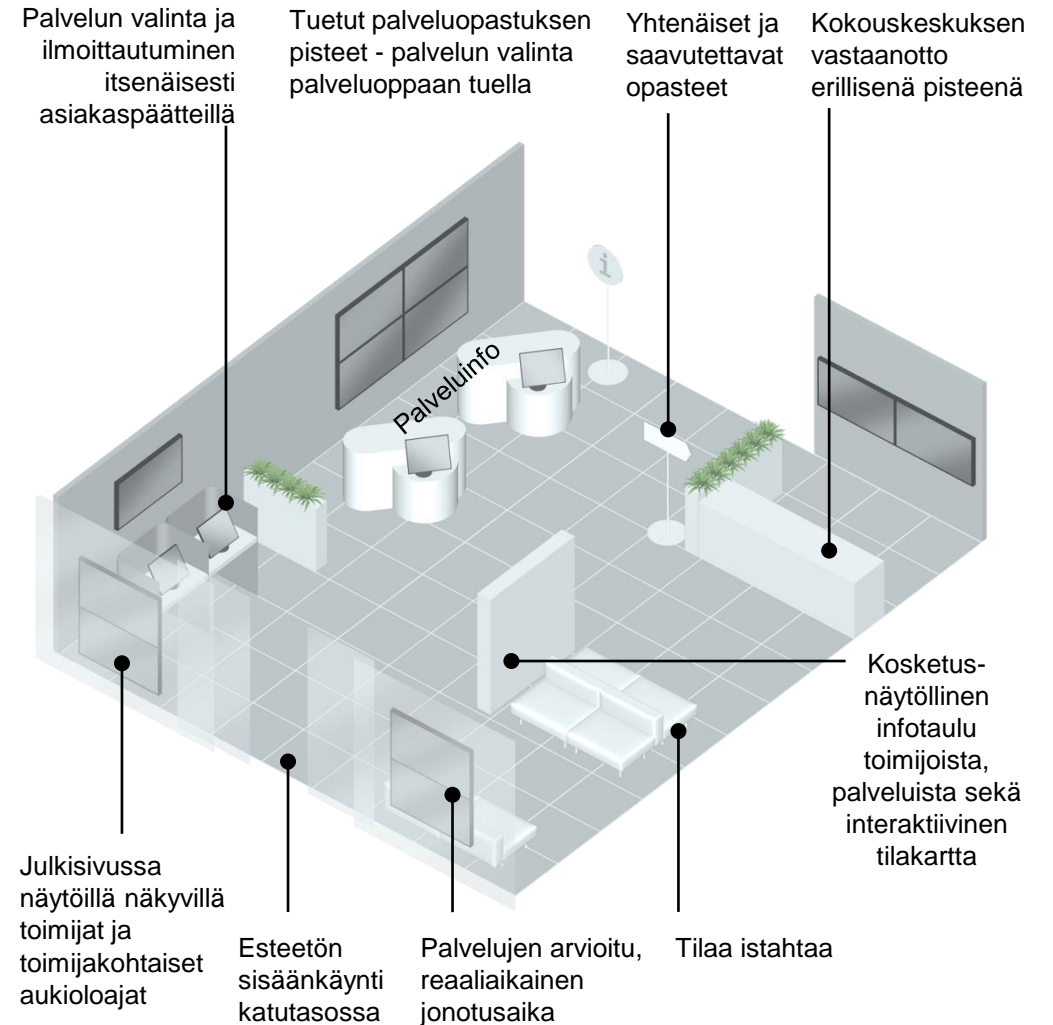
- Esteetön kulku automaattiovilla katutasosta. Mikäli aula ei sijaitse kiinteistön sisäänkäynnin yhteydessä, tulee sisäänkäynnistä löytyä selkeä opastus yhteisen asiakaspalvelun aulatilaan.
- Yhteisen asiakaspalvelun ja kokouskeskuksen sisäänkäyntien selkeä erottelu aulatilassa
- Suora näköyhteys palveluinfoon ja vuoronumero-laitteeseen
- Selkeät ja saavutettavat opasteet (mm. piktogrammien käyttö, värikontrastit) sekä visuaalisesti yhtenäinen ja katkeamaton toteutus. Lattiaraidat tarvittaessa tukemassa muuta opastusta; myös ääniopasteiden hyödyntäminen mahdollista.
- Kalusteiden väljä sijoittelu, kiintokalusteet ja sermit tukevat yksityisyyttä
- Aulatilassa erikorkuisia istuimia hetkellistä istahtamista varten
- Pistäytymistila vetäytymiseen ja yksityiseen keskusteluun asiakkaille
- Kalusteet suunnitellaan ja valitaan siten, että niitä ei voi heittää. Pultattujen kalusteiden käyttöä ei suositella, sillä se laskee tilan yleistä viihtyisyyttä ja muuntojoustoa.
- Lukittu palautuslaatikko asiakirjojen jättöä varten
- Käsien desinfiointipisteiden sijoitus heti ovensuuhun sekä palveluinfon yhteyteen
- Käsienpesupiste mahdollisuuksien mukaan

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Kameravalvonta
- Palvelupisteillä peiteäänijärjestelmä
- Turvanapit tiskien yhteydessä

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Monikäyttöinen ja muunneltava tila, kalustus siirrettävissä (mm. pistorasioiden määrä ja sijainti). Aula palvelee useita eri käyttäjäryhmiä.



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

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

Palveluinfo

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Aulassa sijaitsee palveluinfo, jossa henkilöstö toivottaa asiakkaat tervetulleiksi, ottaa ilmoittautumiset vastaan ja ohjaa asiakkaat oikean palvelun äärelle. Palveluinfoon on suora näköyhteys sisäänkäynniltä. Palveluinfon henkilöstö, vartijan ohella, huolehtii asiakaspalvelutilan vartioinnista.

Asiakas voi hoitaa ilmoittautumisen tai valita tarvitsemansa palvelun itsenäisesti tai vaihtoehtoisesti palveluneuvojan tuella kosketusnäytöllä toimivilla asiakaspääteillä. Päätteiden käyttöliittymä suunnitellaan mahdollisimman intuitiiviseksi ja kielivalinnan tekeminen helpoksi. Suunnittelussa huomioidaan myös aistirajoitteiset. Kun ajanvarausasiakas on ilmoittautunut saapuneeksi, hän saa vastaanottotilan tiedot joko tekstiviestillä tai asiakaspäätettä käyttäen. Ilman ajanvarausta tullut asiakas toimii saamansa vuoronumeron ja vuoronumeronäyttöjen mukaan.

Väljä sijoittelu eri palvelupisteiden välillä (mikäli palveluinfo koostuu useammasta infopisteestä), näkösuojat sekä tarvittaessa peiteäänijärjestelmä mahdollistavat palveluoppaiden konsultoinnin myös avoimessa tilassa. Tarvittaessa palveluinfon läheisyyteen voidaan sijoittaa pistäytymistila pidemmille keskusteluille. Palveluinfon sijoittelussa on lisäksi huomioitava mahdollinen jonojen syntyminen: jono ei saa ulottua sisäänkäynnin ulkopuolelle tai odotustilaan, eikä estää tilan läpi kulkemista.

Tavoitteena on, että asiakas kokee itsensä tervetulleeksi, tiloissa liikkuminen on helppoa ja selkeää ja yksityisyys säilyy asioinnin aikana. Tilasuunnittelussa ja kaikilla pisteillä huomioidaan muunkieliset sekä aisti- ja liikuntarajoitteiset. Esimerkiksi asiakaspalveluhenkilökunnalla on käytössään tulkkipalvelut tai muut tukivälineet kuten kuvakortit tai kieliversiolliset videot.



Kuva: Lintulahdenkuja 2, Senaatti-kiinteistöt.

Palveluinfo

TILAT JA KALUSTEET

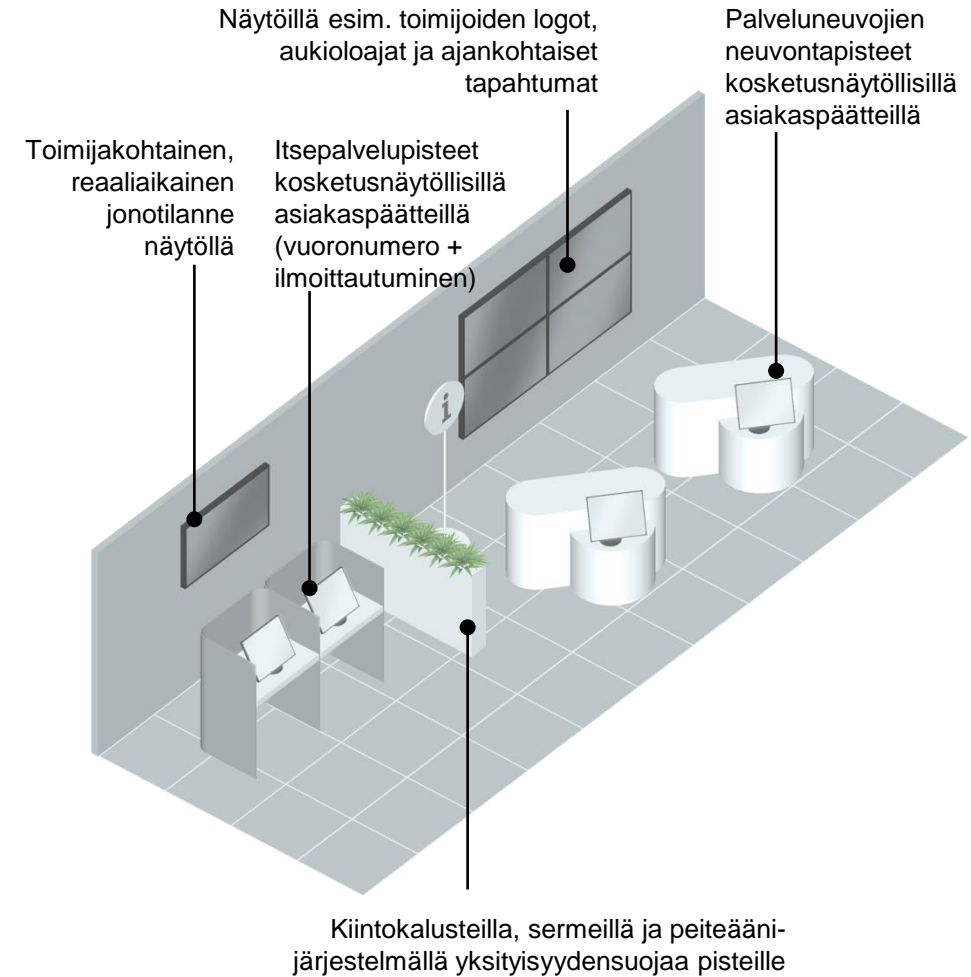
- Selkeästi erotellut pisteet itseilmoittautumiseen ja tuettuun palveluopastukseen
- Esteetön palvelupiste esim. pyörätuolin tai rollaattorin kanssa asioiville
- Myös sähkösädettäviä asiakaspääteposteitä
- Kalusteet suunnitellaan siten, että niitä ei voi heittää. Pultattujen kalusteiden käyttöä ei suositella, sillä se laskee tilan yleistä viihtyvyyttä ja muuntojoustoa.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Asiakasohjauslaite ajanvarausasiakkaille
- Vuoronumerolaite jonotusasiakkaille
- Turvanapit
- Kameravalvonta
- Peiteäänijärjestelmä

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Muunneltava kalustus. Lattiamateriaali jatkuu myös kiintokalusteiden alla.
- Pienemmissä kokonaisuuksissa voi sisältää myös muita toimintoja, kuten kokouskeskuksen vastaanoton tai sisäisen palvelupisteen.



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

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

Turvatarkestustila

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Turvatarkestus toteutetaan lähtökohtaisesti erillisenä tilana tai huoneena, jossa tarkastus pystytään suorittamaan näkö- ja kuulosuojassa. Turvatarkestukseen ohjataan ainoastaan ne asiakkaat, joiden asiointi sitä turvallisuussyistä edellyttää. Kaikkia asiakkaita ei ole tarvetta turvatarkesta.

TILAT JA KALUSTEET

- säilytystilaa varusteille
- pieni pöytä ja tuolit
- turvatarkestustilan mahdollinen varustus:
 - metallinpaljastin (läpikuljettava)
 - käsiskanneri
 - tavaroiden läpivalaisulaite

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Tilasta on oltava vaihtoehtoinen poistumistie henkilökunnalle.

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

Odotusalue

Odotusalue

Saatuaan opastusta tai vuoronumeron palveluinfosta, asiakas siirtyy odotusalueelle odottamaan varsinaista palvelutapahtumaa.

Odotusalue on yhteisen asiakaspalvelupisteen sydän, joka kokoaa eri toiminnot yhteen. Odottamisen lomassa asiakas voi edistää asiointiaan itsepalvelualueella tai saada palveluneuvontaa odottamisen tai itsepalvelun ohessa.

Odotusalueella pyritään tarjoamaan myös mm. vesi- tai kahvipiste, leikkipiste lapsille, säilytysmahdollisuus ulkovaatteille, vaunuparkki sekä asiakas-wc-tilat.

Tunnelma odotusalueella on rauhallinen, ja yksityisyys palvelu- ja neuvontapisteillä asioidessa säilyy. Kalustevalinnoissa ja -ryhmittelyissä huomioidaan erilaiset asiakastyypit ja -ryhmät. Puheluita ja spontaaneja kasvokkain tapahtuvia keskusteluita varten asiakkaiden käytössä on pistäytymistiloja tai puhelinkoppeja. Kalustuksella mahdollistetaan lyhytaikainen työskentely odottamisen lomassa.



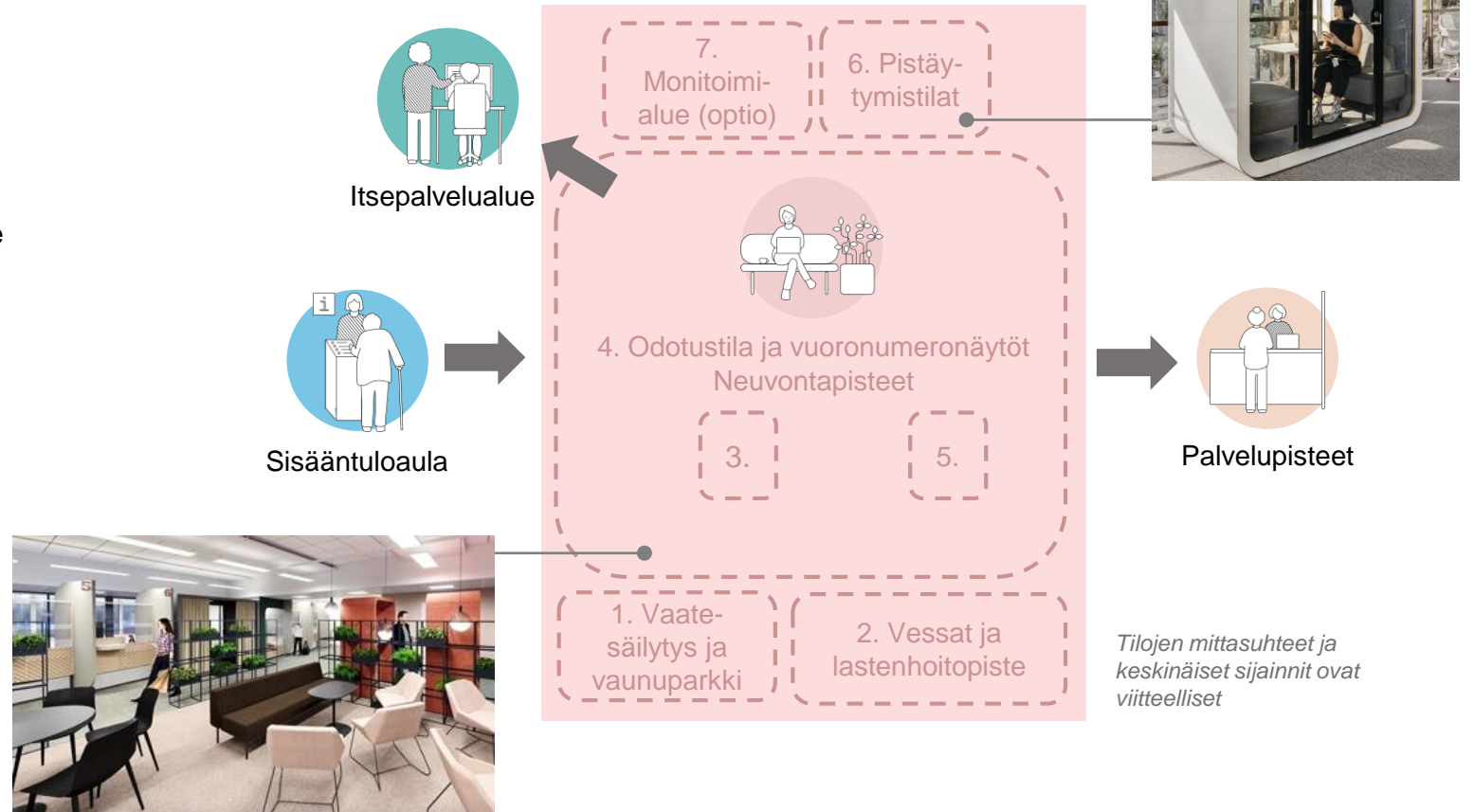
Odotusalueen tilatyypit ja toiminnot

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



Odotustila

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Aulasta siirrytään yhteisen asiakaspalvelun kaikkien toimijoiden yhteiseen väljästi kalustettuun ja avoimeen odotustilaan. Oman asiointivuoron odottaminen on turvallinen ja miellyttävä kokemus: tunnelma on rauhallinen ja ympäristö visuaalisesti miellyttävä. Jonotusajan arvioitu kesto ja vuoronumeroiden vaihtuminen ovat selkeästi näkyvillä kaikkialta tilasta, mikä mahdollistaa oman vuoron ennakkoinnin. Miellyttävä merkkiäni indikoi vuoronumeron vaihtumista. Äkillisten puheluiden yksityiseen hoitamiseen tilassa on puhelinkoppeja mahdollisuuksien mukaan.

Odotustilan yhteydessä tai osittain odotustilassa olevan itsepalvelualueen puitteet ja varustelutaso mahdollistavat asiointiin valmistautumisen (esim. dokumenttien ja lomakkeiden esittäyttö, yleishyödylliset videot, esitteet) sekä kannettavalla tietokoneella työskentelyn odottamisen lomassa. Kalusteisiin sekä lattiaan on asennettu runsaasti pistorasioita, mikä mahdollistaa omien kannettavien laitteiden lataamisen.

Odotustilassa on esillä eri organisaatioiden (myös kaupungin) viestintää (esim. käynnissä olevat ja tulevat kehityshankkeet, tapahtumat, alueen työllistymis- ja koulutusmahdollisuuksia) sekä odotustilan lähetyvillä aktivoivia näyttelysisältöjä (esim. paikallisten oppilaitosten esiintuominen), lasten leikkipiste sekä kahvipiste, jossa tarjolla kahvia ja vesiautomaatti.

Tilan viihtyisyyttä voidaan lisätä esimerkiksi viher- tai silkkikasveilla sekä mahdollisuuksien mukaan näkymällä ulos.

TILAT JA KALUSTEET

- Rauhoittava värimaailma
- Kalusteryhmien väljä sijoittelu
- Väljät ja esteettömät kulkureitit kalusteiden välissä
- Eri korkuisia kalusteratkaisuja, myös seisomakorkuisia pöytätasoja ryhmitelty selkeisiin kokonaisuuksiin



Kuva: Lintulahdenkuja 2:n asiakaspalvelutila / Senaatti-kiinteistöt & Tietoa Finland Oy

Odotustila

TILAT JA KALUSTEET (jatkuu)

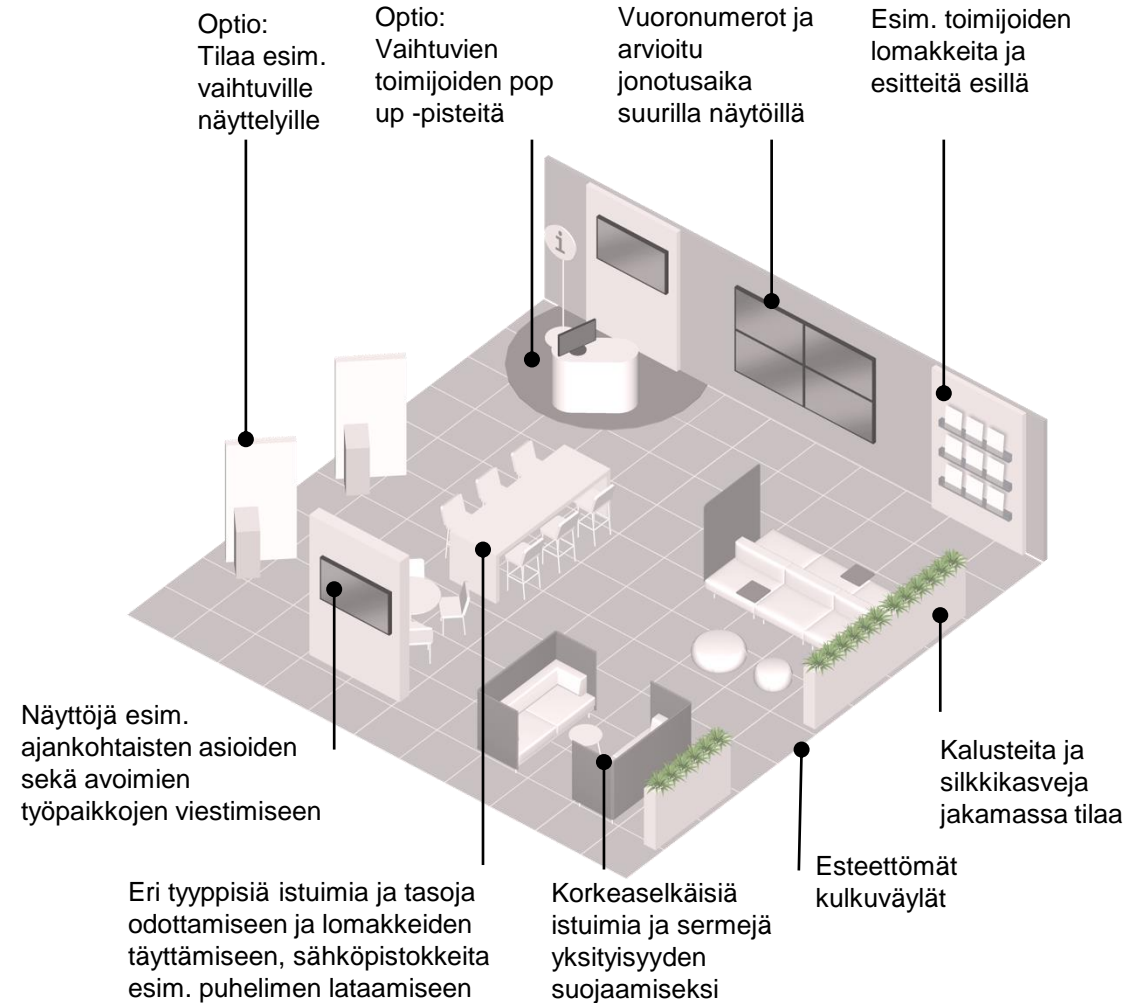
- Tarpeeksi istuimia ruuhkahuiput huomioiden; osa istuimista normaalia korkeampia (istuinkorkeus kuten hoivatuolissa)
- Tilan jäsentäminen kiintokalusteilla ja tilaa jakavilla sermeillä
- Pöytätaisoja lomakkeiden täyttämiseen
- Yksityisyyttä esim. korkeaselkäisillä kalusteilla ja sermeillä
- Siivottavuuden huomioiminen kaluste- ja materiaalivalinnoissa
- Eri asiakastyypien ja -ryhmien huomioiminen opasteissa, kalusteissa ja toiminnoissa (esim. leikkiopiste)
- Vaatesäilytys, wc:t, lastenhoituhuone ja kahvipiste odotustilan lähellä tai sen yhteydessä
- Kalusteet suunnitellaan siten, että niitä ei voi heittää. Pultattujen kalusteiden käyttö laskee tilan yleistä viihtyvyyttä ja muuntojoustoa.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Säädettävä ja miellyttävä valaistus
- Peiteäänijärjestelmä
- Kameravalvonta
- Kuulutusjärjestelmä
- Langaton vierailijaverkko

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Odotustilan lattiat, seinät ja alakatto tukevat tilan muunneltavuutta, esim. riittävästi pistorasioita, avattava asennuslattia tai -seinä.
- Kalustuksessa suositaan olemassa olevia kalusteita, jotka voidaan kunnostaa.
- Lattiapinnat jatkuvat myös muunneltavien seinien ja kiintokalusteiden alla.



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

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

Pistäytymistila asiakaspalvelutiloissa

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Odotustilan yhteyteen tai välittömään läheisyyteen sijoitetaan pistäytymistiloja / puhelinkoppeja. Pistäytymistilat ovat ilman tilavarausta käyttöön otettavia koppimaisia ja tarvittaessa siirrettäviä keskilattialle sijoitettavia kalusteita, joita voidaan tilata myös valmiina 'tila tilassa' -ratkaisuina. Pistäytymistilan tehtävä on tarjota yksityisyyttä kun sitä spontaanisti kaivataan. Niitä voivat käyttää asiakkaat yksityisiä puheluita ja yksityisyyttä vaativia keskusteluja varten sekä palvelutilanteisiin. Niitä ei voi varata ennakoon vaan käyttö tapahtuu tarpeen mukaan. Materiaalivalintojen tulee tukea viihtyisän ja rauhoittavan tunnelman luontia tilaan.

Tiloja voidaan mahdollisesti käyttää myös asiakaspalveluun / etäpalveluhuoneena. Asiakaspalvelijalla tulee tällöin olla mahdollisuus ottaa pistäytymistila käyttöön spontaanisti, mikäli kokee asiakaspalvelutilanteen tarvitsevan sitä. Pistäytymistilat voidaan lisäksi varustella asiakaspääteillä, joilla asiakkaalle voidaan luoda etäyhteys palvelun asiantuntijaan henkilökohtaista neuvontaa varten. Mikäli tilaa käytetään myös asiakaspalveluun, täytyy tilassa olla poistumistie mahdollisten uhkatilanteiden varalle. Tilaan tarvitaan myös seinänäyttö ja videoneuvotteluvälineet, mikäli tilasta halutaan aidosti monikäyttöinen. Tilasta täytyy löytyä myös sähköpistokepaikkoja ja tarvittavat dataliitännät.

Pistäytymistilat voidaan toteuttaa liikuteltavin tilamoduulein tai kiinteillä seinärakenteilla esim. hyödyntämällä rakennuksen olemassa olevia pieniä tiloja. Pistäytymistiloista ainakin yhden on oltava esteetön ja ne sijoitetaan niin, että ovat helposti saavutettavissa. Pistäytymistilojen täytyy antaa näkösuojaa ja yksityisyyttä sen käyttäjälle, mutta samaan aikaan tilaan on oltava näköyhteys muista tiloista (esim. sairauskohtauksen vuoksi). Tilasta täytyy olla näköyhteys vuoronumeronäyttöille.



Kuva: www.frameryacoustics.com

Pistäytymistila asiakaspalvelutiloissa

TILAT JA KALUSTEET

- Pistäytymistilojen suunnittelussa ja kalustuksessa huomioitava saavutettavuus ja erilaiset käyttäjäryhmät kuten perheet ja pyörätuolilla liikkuvat
- Vähintään yhden tilan oltava esteetön
- Pistäytymistilojen (tilamoduulit) avulla odotustilaa voidaan jakaa ja rajoittaa esim. äänen kantautumista palvelupisteeltä odotustilaan
- Toiminnallisuus huomioitava materiaalivalinnoissa (mm. hygienia, siivous)

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Ilmanvaihdon mitoitus vähintään kahdelle hengelle
- Riittävä äänieristys
- Sprinklaus tarpeen mukaan

VÄHÄHILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Tilan toteutuksessa suositaan purettavaksi ja uudelleenkäytettäväksi soveltuvia modulaarisia elementtejä tai tilamoduulia silloin, kun soveltuvia olemassa olevia tiloja ei ole käytettävissä.
- Lattiapinta jatkuu yhtenäisenä tilamoduulien ja muunneltavien elementtiseinien alla.

Lasipinnat, joissa esim. Huurreteippauksella luotu näkösuoja, mutta riittävä näkyvyys henkilöstön turvallisuus huomioiden

Kalustus 1-4 hengen käyttöön



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Kuva: www.frameryacoustics.com

Monitoimialue / pop-up-piste (optio)

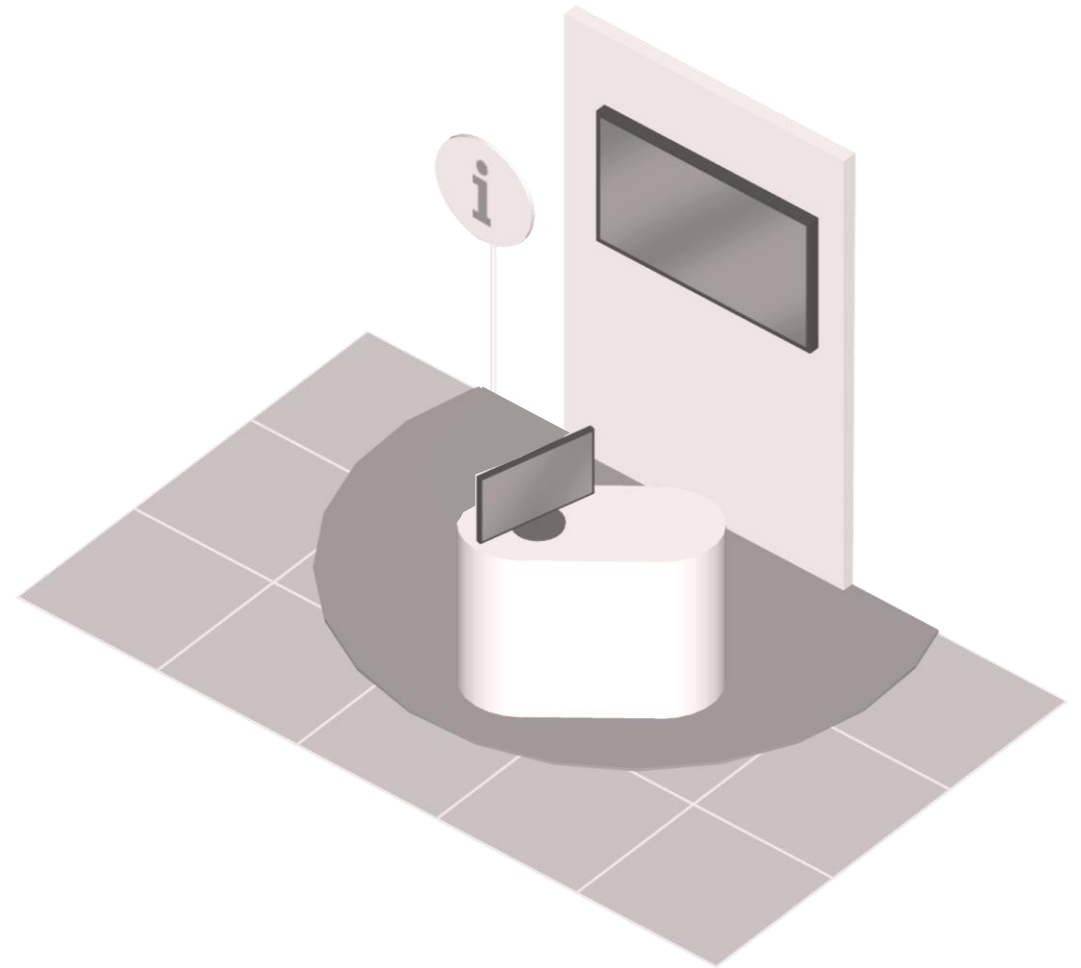
TOIMINNALLINEN TAVOITE

Odotustilan yhteyteen tai välittömään läheisyyteen luodaan puitteet ja varaukset vaihtuvien toimijoiden pop-up-pisteille. Pop-up-pisteen tehtävä on tarjota lyhytkestoista ohjausta tai opastusta matalalla kynnyksellä. Pisteitä voidaan osoittaa esimerkiksi yhteisen asiakaspalvelun tietyille toimijoille kausikohtaisesti, vuokrata ulkopuolisille toimijoille (mm. oppilaitokset, yritykset), niissä voidaan tarjota digitukea tai ne voidaan ottaa toimijakohtaisten jalkautuvien palveluneuvojien käyttöön esimerkiksi kausiluontoisissa ruuhkatilanteissa. Satelliittipisteen palveluita käytetään jonottamalla.

Pop-up-piste voidaan sijoittaa myös aulatilán yhteyteen erityiseen sesonkiluontoiseen käyttöön, esimerkiksi kunnan satelliittipisteeksi kunnallisvaalien aikana tai oppilaitosten käyttöön yhteishaun aikana.

Monipuoliset ja riittävät sähkö- ja liitännävaraukset, lattiarasiat sekä tietoliikennekaapeloinnit yms. mahdollistavat pisteiden liikuttelun sekä usean pisteen samanaikaisen toimimisen. Seinälle ja/ tai liikuteltavalle jalustalle sijoitetulta näytöltä voidaan näyttää erilaista tietoa – lähtökohtaisesti esillä on ainakin Pop-up-pisteellä toimivan toimijan logo. Jos pop-up piste ei ole käytössä, näyttö toimii esim. yleisen informaation esitykseen.

Pop-up-pisteen varustukseen kuuluu asiakkaalle suunnattava pöytänäyttö, jolta asiakaspalvelija voi peilata haluamaansa sisältöä asiakaskohtaisesti. Asiakkaan yksityisyyden toteutumista tuetaan esim. näkösuojakalvolla ja peiteäänijärjestelmällä.



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilán toiminnallisuudesta.

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

Monitoimialue / pop-up-piste (optio)

TILAT JA KALUSTEET

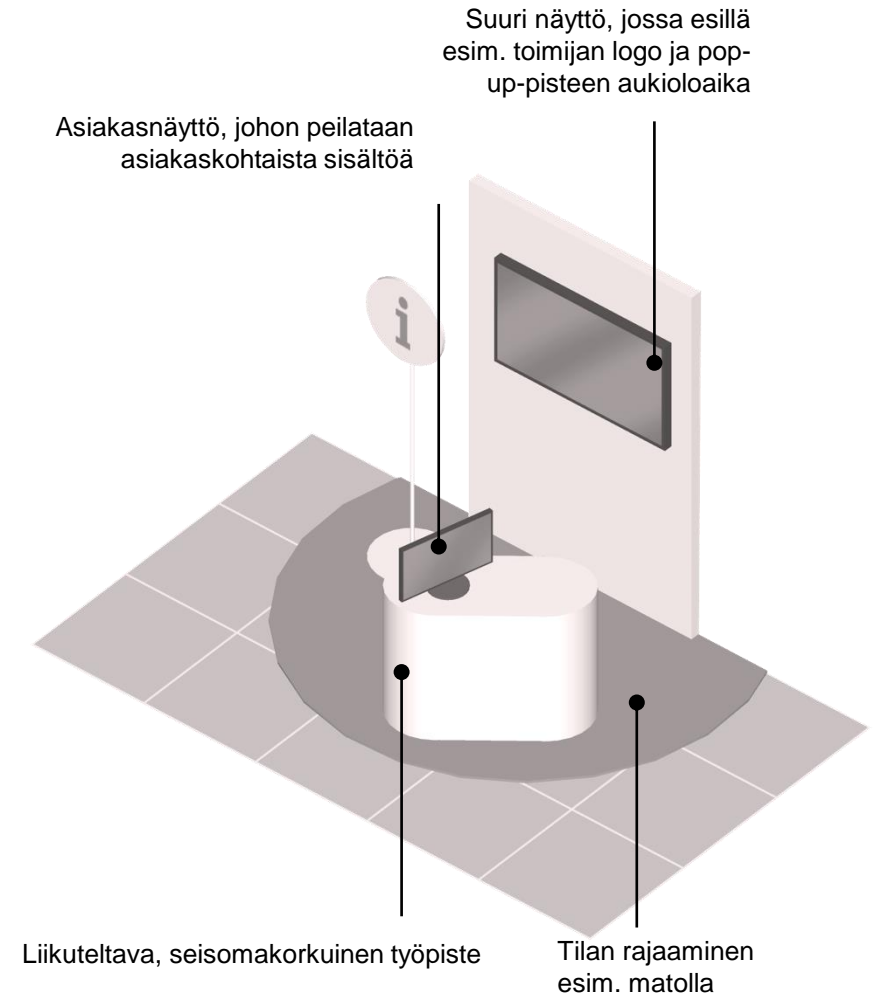
- Pisteestä tehdään avoin ja helposti monesta suunnasta lähestyttävä
- Kalustus on seisomakorkuinen ja infopistemäinen
- Seisomakorkuinen, liikuteltava (esim. rullilla) tiski, jossa lukittavaa säilytystilaa
- Tiski tulee pystyä tarvittaessa siirtämään tilasta pois ja korvaamaan toimijan omalla kalusteella (vaatimus helposti saavutettavalle varastolle)
- Pop-up-piste erotetaan selkeästi muista palvelupisteistä esim. siirrettävällä matolla (huom. matto ei saa aiheuttaa kompastumisvaaraa) sekä kerrotaan opastein kuka ja milloin palvelua tarjoaa

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Riittävä määrä sähkö- ja liitännävarauksia, esim. lattiarasioita
- Turvanappi
- Kameravalvonta ja/tai suora näköyhteys vartijaan
- Peiteäänijärjestelmä

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Suositetaan muunneltavaa ratkaisua, esim. asennuslattia / asennusseinä, joka mahdollistaa myös sähkövetojen muutokset
- Huomioidaan monitoimialueen pop-up-pisteen yhteys näyttelytilaan ja sisääntuloaulaan, jolloin se voi palvella useampia käyttötarkoituksia.



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

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

Monitoimialue / Näyttelytila (optio)

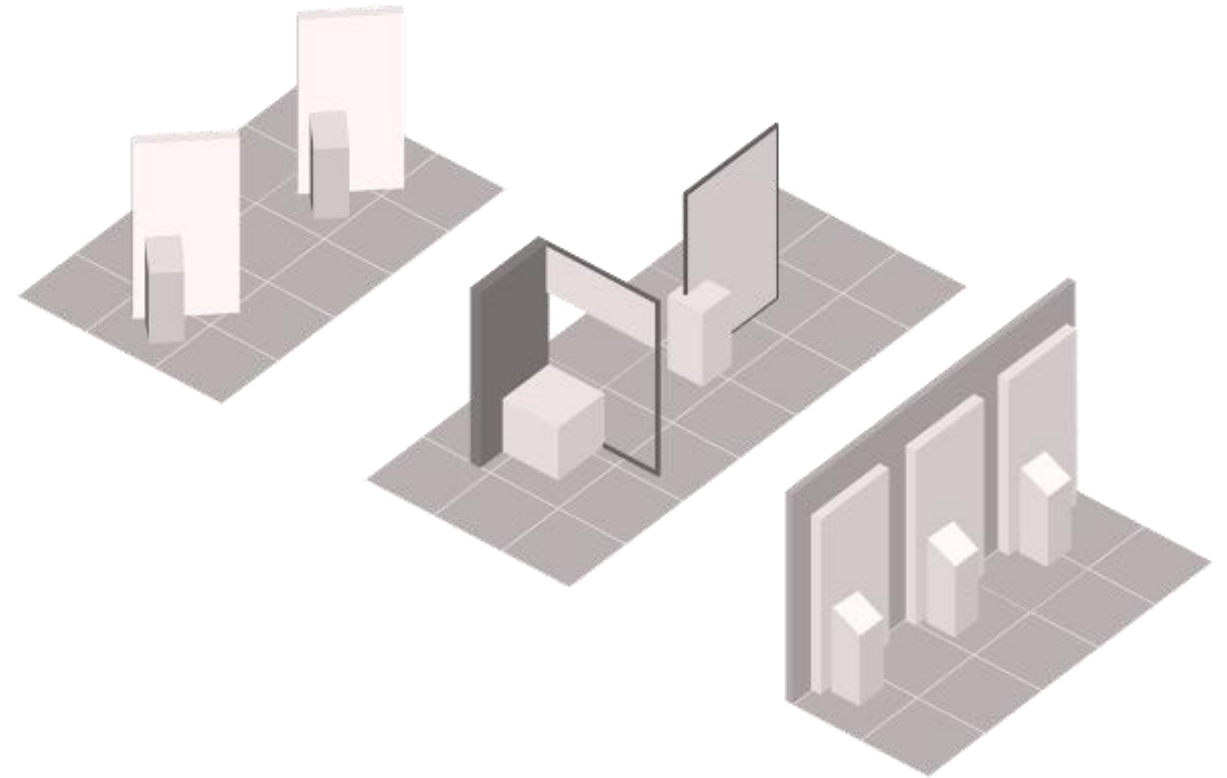
TOIMINNALLINEN TAVOITE

Odotustilan yhteydessä tai välittömässä läheisyydessä tulee mahdollistaa vaihtuvien näyttelysisältöjen esittäminen eri keinoin – esim. näytöt, seinäpinnat ja erityyppiset esittelykalusteet voivat tukea tätä toimintaa. Näyttelytilan tulee rauhoittaa ja tarjota miellyttävää ajanvietettä odottelun lomassa. Vuoronumeronäytön tulee olla nähtävissä myös näyttelytilassa

Mahdollisia näyttelysisältöjä voivat olla esim. kaupungin ajankohtaiset kehityshankkeet, oppilaitosten yritysyrityshankkeiden esittely tai paikallisten taiteilijoiden esiin tuominen. Näyttelyjen sisältöjen kuratointiin ja hallinointiin liittyvistä tahoista sekä periaatteista tulee sopia jatkokehitysvaiheessa.

TILAT JA KALUSTEET

- Joustavat puitteet, jotka mahdollistavat sekä keskilattialle että seinälle sijoiteltavien töiden, julisteiden ja näyttelykalusteiden ripustamisen tai esillepanon.
- Tila voidaan rajata odotustilasta esimerkiksi näyttelyseinäkkeillä tai korkeaselkänöjaisillä sohvilla tai näyttelytila voidaan konkreettisesti tuoda odotustilan yhteyteen tai keskelle.
- Kalusteet suunnitellaan siten, että niitä ei voi heittää. Pultattujen kalusteiden käyttöä ei suositella, sillä se laskee tilan yleistä viihtyvyyttä ja muuntojoustoa.



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

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

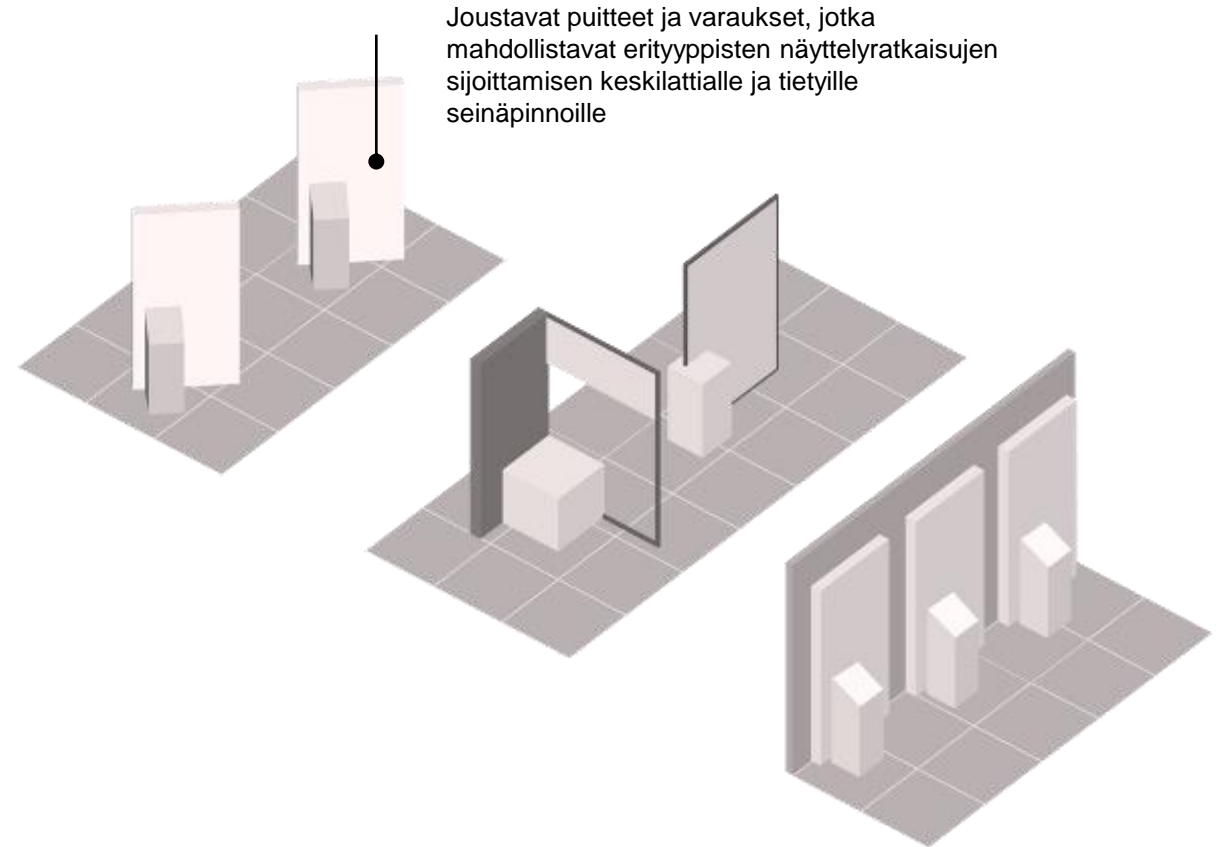
Monitoimialue / Näyttelytila (optio)

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Näyttelytilassa monipuolinen, muunneltava ja kohdennettavissa oleva valaistus
- Ripustusjärjestelmä
- Äänentoistojärjestelmä
- Kameravalvonta tai suora näköyhteys vartijaan
- Riittävästi sähköpistokkeita lattiassa, seinissä ja näyttelykalusteissa

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Suositaan muunneltavaa ratkaisua, esim. asennuslattia / asennuseinä, joka myös mahdollistaa sähkövetojen muutokset
- Lattiamateriaali jatkuu ehjänä muunneltavien seinäkkeiden alla tai on helposti paikattavissa
- Huomioidaan mahdollisuuksien mukaan monitoimialueen näyttelytilan yhteys sisääntuloaulaan, esim. odotustilaa aulasta rajaavina elementteinä.



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

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

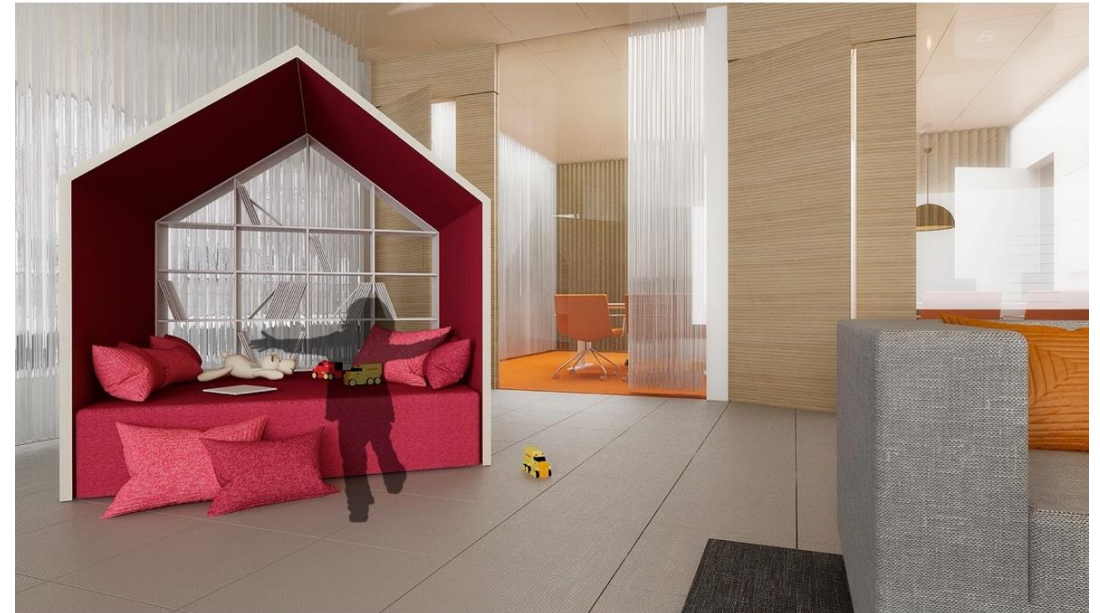
Muut toiminnot odotusalueella

LASTEN LEIKKIPISTE JA LASTENHOITOHUONE

- Odotustilaan tehdään leikki- tai virikepiste leikki-ikäisille lapsille
- Virikepiste voi olla esimerkiksi leikkimökkimäinen katos, jossa on leluja tai kosketusnäyttö, josta löytyy erilaisia aktivoivia pelejä, värityskuvia tms.
- Vaihtoehtoisesti virikkeet voidaan tarjota palvelupisteelle, esim. lelukori tai värityskirja ja kynät asiointiin ajaksi.
- Leikkipiste helpottaa lapsiperheiden asiointia ja takaa muille asiakkaille asiointirauhan
- Odotusalueen yhteyteen sijoitetaan esteettömät wc- (myös inva-wc) ja lastenhoitotilat.
- Mahdollisuuksien mukaan lastenhoitohuone on oma tilansa eikä sitä ole sijoitettu inva-wc:n yhteyteen

WC- JA PÄIHDETESTAUSTILAT

- Odotustilan yhteyteen sijoitetaan esteettömät wc-tilat (myös inva-wc)
- Mikäli wc-tilat ovat etuhuoneettomia, ne tulee rajata odotustilasta niin, ettei vessaan ole suoraa näköyhteyttä odotusalueelta. Rajaus voidaan tehdä esimerkiksi seinäkkeellä.
- Asiakas WC:ssä tulee voida tarvittaessa ottaa käyttöön sinivalo.
- Rikosseuraamuslaitoksen yhdyskuntaseuraamusasiakkaita varten vähintään yhdessä WC-tilassa tulee olla mahdollisuus päihdetestin antamiseen. Wc-tilan seinässä tulee olla luukku, josta näyte voidaan antaa näytteiden vastaanotto- ja käsittelytilaan.



*Kuva: Case Asiointipisteiden valtakunnallinen palvelutilakonsepti
(Senaatti-kiinteistöt & Workspace Oy, 2015)*

Muut toiminnot odotusalueella

KAHVI- JA VESIPISTE

- Odotustilan yhteyteen tai läheisyyteen sijoitetaan kahvipiste, josta löytyy mm. kahvikone, vesipiste, mukeja, muita tarvittavia oheistuotteita, astioiden palautuspiste ja lajittelun mahdollistava roska-astia.
- Kahvipisteen avulla tilaa voidaan tarvittaessa jakaa, esim. rajata näkymää puoliavoimille palvelupisteille.

VAATESÄILYTYS JA VAUNUPARKKI

- Odotusalueen yhteyteen tai välittömään läheisyyteen sijoitetaan vaatesäilytys ja vaunuparkki.
- Odotusalueelta ja palvelupisteiltä on oltava suora näköyhteys vaunuparkkiin ja vaatesäilytykseen, jotta niitä uskalletaan käyttää
- Lukitusmahdollisuus lastenvaunuille voi lisätä vaunuparkin käyttöä.
- Vaunuparkki ja erillinen säilytyspaikka ulkovaatteille tekee asioinnista miellyttävämmän ja takaa muiden tilojen puhtaana pysymisen
- Lukittavat lokerot
- Vaatesäilytyksen toteutuksessa tulee huomioida saavutettavuus, ja esimerkiksi osa vaatetangosta tulee sijoittaa sellaiselle korkeudelle, että se on käytettävissä myös pyörätuolilla liikuttaessa.
- Vaatesäilytyksen yhteyteen on hyvä sijoittaa myös jokin istuin erityisesti vanhempien asiakkaiden tarpeita silmälläpitäen

Itsepalvelualue

Itsepalvelualue

Odotustilan yhteydessä olevalla itsepalvelualueella asiakas voi edistää asiointiaan itsenäisesti tai tuetusti asiakaspalvelijan kanssa.

Alueelta löytyy esitteitä, oppaita ja lomakepohjia, eri korkuista pöytä- ja istumatilaa paperisten lomakkeiden täyttämistä varten, asiakaspäätteitä sähköistä asiointia varten, sekä tulostus- ja skannausmahdollisuus. Lisäksi lukittavat palautuslaatikot paperisille lomakkeille. Vaihtoehtoisesti palautuslaatikot voivat sijaita sisääntulon tai vastaanottopisteen yhteydessä.

Itsepalvelualueella äänimaailma on rauhallinen ja asiakaspäätteellä asiointia voi hoitaa itsenäisesti tai tuetusti ilman että tietosuoja ja yksityisyys häiriintyy. Neuvontaa ja opastusta on helposti saatavilla. Riittävä määrä myös sähköpistokkeita tai sähköluukkuja pöytätasoisissa mahdollistavat esim. oman tietokoneen käytön ja puhelimen latauksen odottaessa.

Alueella kiertävät digitukea ja palveluneuvontaa antavia henkilöitä jotka auttavat ja tukevat itsepalvelualueella olevia asiakkaita esimerkiksi sähköisten palvelujen ja asiakaspäätteiden käytössä, lomakkeiden täytössä sekä etäpalveluhuoneen laitteiston käytössä. Palveluneuvojilla ja digituen antajilla asiakaskunnasta erottuva vaatetus.



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

*Kuva: Case Asiointipisteiden valtakunnallinen palvelutilakonsepti
(Senaatti-kiinteistöt & Workspace Oy, 2015)*

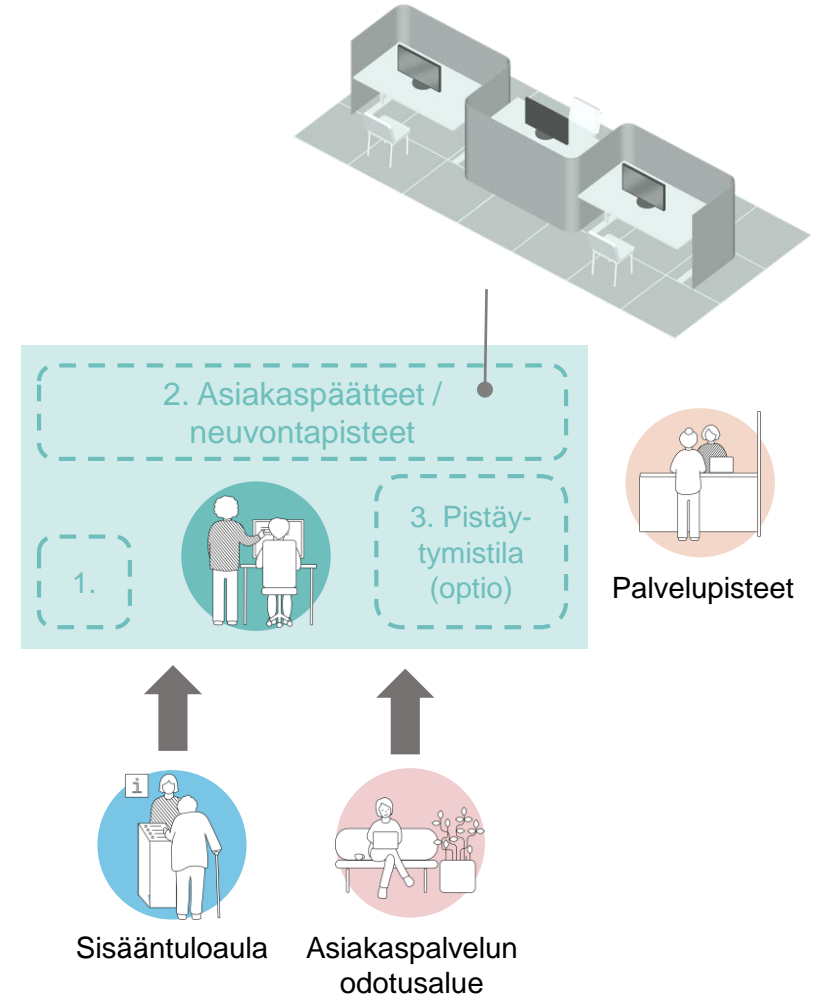
Itsepalvelualueen tilatyypit ja toiminnot

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)

Lomakepiste

TOIMINNALLINEN TAVOITE

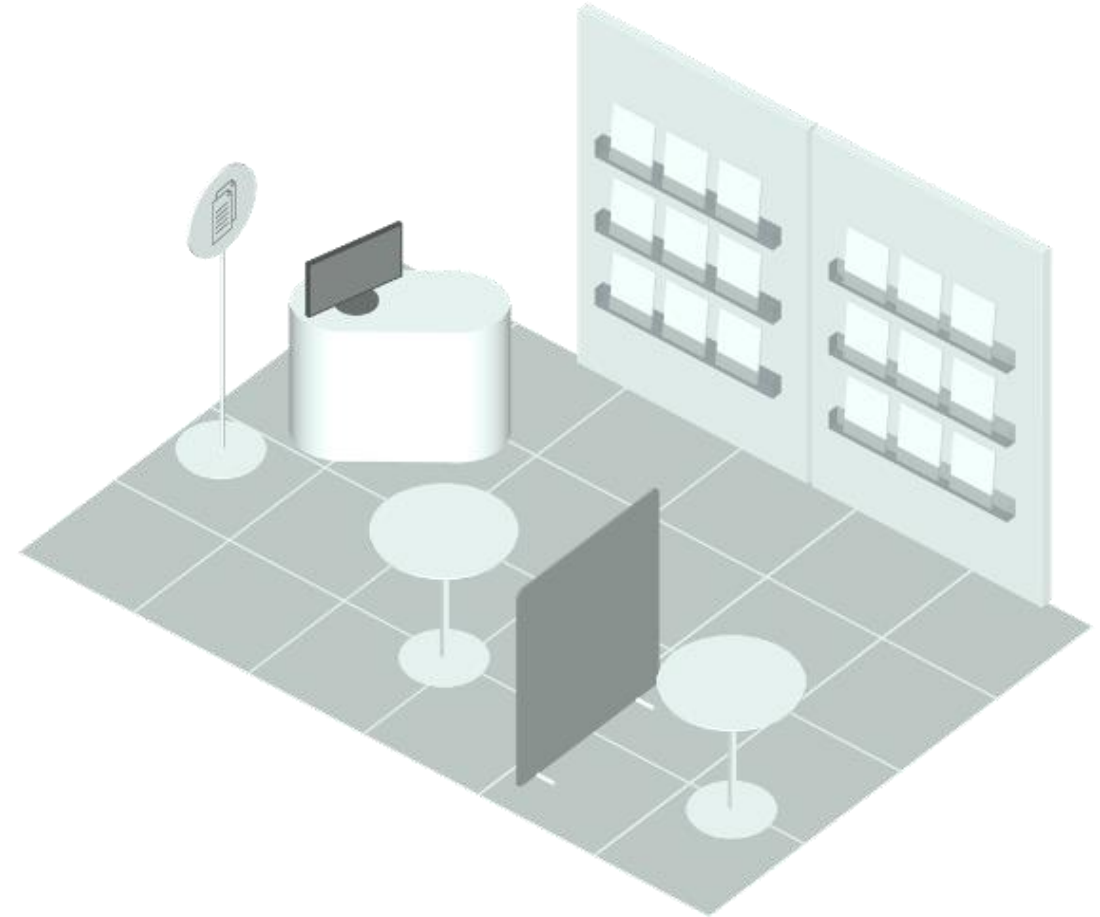
Lomakkeiden täyttö- ja palautuspisteeltä asiakas voi hakea ja palauttaa paperiset lomakkeet. Asiakkaita ohjataan ensisijaisesti täyttämään lomakkeet sähköisesti, mutta esillä on yleisimmin kysytyjä sekä kausiluontoisesti kysytyimpiä lomakkeita. Puitteiden mahdollistavat lomakkeiden tulostuspalvelun järjestäminen digineuvojan tai toisen asiakaspalvelijan toimesta. Lomakepisteen yhteydessä voi lisäksi olla muita asiakkaille suunnattuja paperisia asiakirjoja, kuten MML:n fyysisten karttojen ostopalvelu. ICT-ratkaisujen ja käyttöliittymien suunnittelussa tulee huomioida saavutettavuus ja helppokäyttöisyys (esim. muun kieliset ja aistirajoitteiset)

Tiskikalustetta voivat operoida mm. palveluneuvojat sekä vartijat, kortilla toimivaan itsepalvelukassaan varaudutaan.

Lomakepisteen yhteydessä tulee olla lukittavaa säilytystilaa ja/ tai lukittu palautuslaatikko lomakkeiden palautusta varten. Vaihtoehtoisesti palautuslaatikko voidaan sijoittaa sisään-tulon yhteyteen. Lomakkeet voi palauttaa myös palveluneuvojalle tai asiakaspalvelijalle asiointin yhteydessä.

TILAT JA KALUSTEET

- Tiloja, joissa henkilöstö jää ns. "nurkkaan" ei suunnitella, vaan kaikista tiloista on poistumistie mahdollisten uhkatilanteiden varalle
- Esteettömyys ja saavutettavuus huomioidaan esimerkiksi tuomalla tilaan eri korkuisia pöytiä ja sähkösäädettäviä pöytätasoja sekä istuimia erilaisilla istuinkorkeuksilla
- Kaikki tasot varustetaan sähköluukuilla ja tarvittavilla dataliitännöillä
- Myyntipistetiski näytöllä
- Huomioitava riittävä näkö- ja äänisuoja: digineuvojan kanssa käyty keskustelut eivät saa kuulua muille
- Esitelineitä tai -seinäkkeitä, joissa toimijakohtaisesti eroteltuna lomakkeet, esitteet ja mahdollisesti myytävät tuotteet
- Lomakepisteen läheisyydessä tiloja tai kalusteratkaisuja, jotka mahdollistavat lomakkeiden täytön yksityisesti
- Kalusteet suunnitellaan siten, että niitä ei voi heittää. Pultattujen kalusteiden käyttöä ei suositella, sillä se laskee tilan yleistä viihtyvyyttä ja muuntojoustoa.



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

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

Palvelupisteet

Palvelutilat

Palvelualueella on erilaisia sermi- tai huonerakenteisia palvelupisteitä ja neuvottelutiloja, joissa asiakaspalvelua tarjotaan kasvokkain tai etäyhteydellä yksittäisille asiakkaille ja pienryhmille.

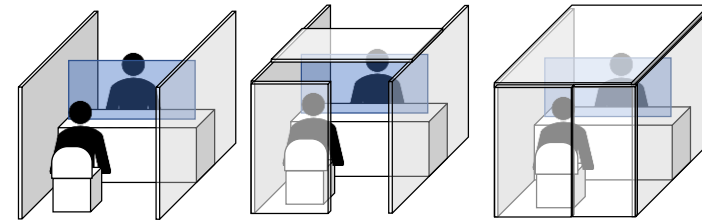
Virkailija saapuu palvelupisteelle asiakaspalvelun välittömistä taustatyötiloista tai yhteisistä toimistotiloista tai isommissa kokoustilanteissa hän voi noutaa asiakkaat odotusaulasta.

Palvelupisteet ovat modulaarisia ja voivat ilmentyä monessa muodossa tilanteen mukaan. Palvelupiste voi olla sermirakenteinen tai huonerakenteinen. Osa huonerakenteisista tiloista voi sisältää etäpalveluvarustelun ja osa voi olla turvahuonevarusteltu. Osa palvelutapahtumista hoidetaan palvelupisteillä, joissa yksityisyys on rakennettu mm. sermejä hyödyntäen.

Asiakaspalvelutilat ovat kaikille saavutettavat, esteettömät ja ergonomiset käyttää. Tiloissa ja kalustuksessa huomioidaan erilaiset käyttäjäryhmät sekä asiakkaiden että henkilökunnan henkilö- ja tietoturvasuus. Palvelutiloissa tunnelma on rauhoittava ja yksityisyys säilyy riippumatta siitä asioidaanko puoliavoimessa ja suljetussa palvelutilassa.

Yhteisen asiakaspalvelun tilojen sekä palvelupisteiden tulee olla mahdollisimman helposti ja kevyin ratkaisuin muokattavissa tarpeen mukaan. Tätä tukevat esimerkiksi asennuslattiat, tilan jako kalusteilla, sermeillä ja tilamoduuleilla, sekä muunneltavat seinärakenteet, joiden kohdalla lattia- ja alakatto jatkuvat.

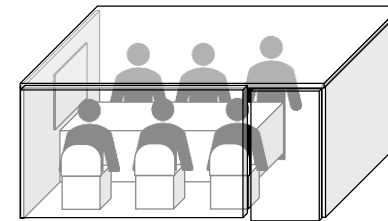
Palvelupisteet



Huonevariaatiot:

- Normaali huone
- Etäpalveluvarusteltu huone
- Turvahuonevarusteltu huone

Neuvottelutilat



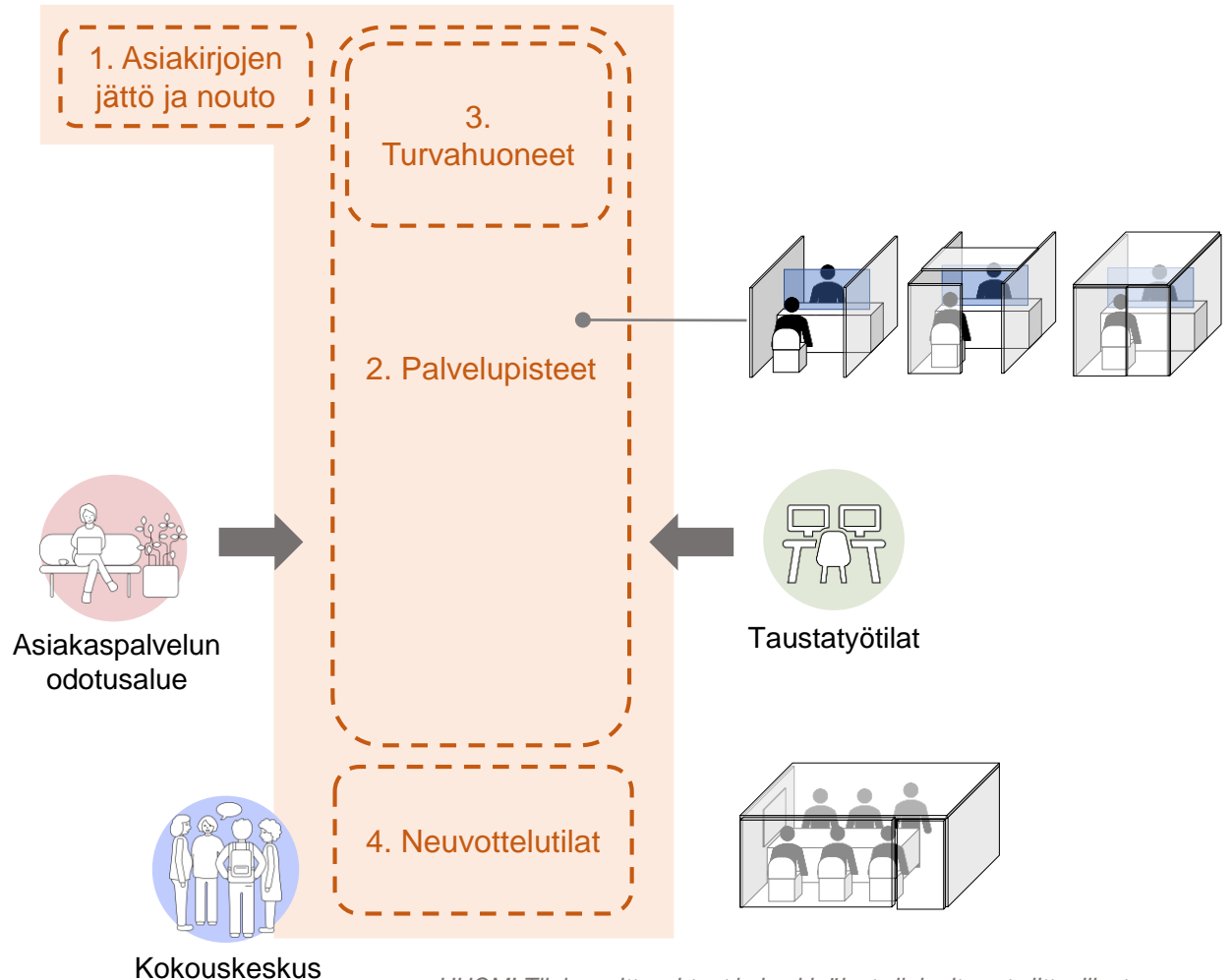
Palvelupisteiden tilatyypit ja toiminnot

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 ja 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 hlön tiloja palvelutilojen yhteydessä, isompia kokouskeskuksessa)

Lisäksi palvelupisteiden välittömässä läheisyydessä sijaitsevat seuraavat toiminnot:

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



HUOM! Tilojen mittasuhteet ja keskinäiset sijainnit ovat viitteelliset.

Noutopiste

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Noutopiste on nopeaan asiointiin tarkoitettu avoin palvelupiste. Noutopisteeltä asiakas voi esimerkiksi noutaa lomakkeen ilman pitkää jonotusaikaa vuoronumerolla. Noutopiste voi sijaita odotustilan yhteydessä muiden palvelupisteiden vieressä tai lähempänä sisäänkäyntiä ja palveluinfoa. Noutopiste merkitään/ erotetaan selkeästi muista palvelupisteistä. Saavutettavuuteen kiinnitetään erityistä huomiota - esim. pyörätuolilla asiointin tulee olla mahdollista.

Vaikka noutopiste onkin avoin ja tarkoitettu pääasiassa lomakkeiden noutoa varten, yksityisyyden tulee toteutua jokaisella pisteellä peiteäänijärjestelmän, sermien, sijoittelun sekä muiden yksityisyyttä tukevien ratkaisujen avulla.

Asiakkaan ja henkilöstön puoli erotetaan toisistaan, eikä asiakkaalla ole mahdollisuutta päästä henkilöstön puolelle.

TILAT JA KALUSTEET

- Mukavat sekä visuaalisesti ja akustisesti miellyttävät palvelupisteet, esim. puu- ja pehmeillä materiaaleilla pyritään vähentämään virastomaista tunnelmaa sekä rentouttamaan asiakkaita
- Riittävästi tilaa noutopisteiden edustalla asiakasryhmille ja pyörätuolilla liikkuville
- Tiskipisteet sähkösäädettävät aina kun mahdollista, vaihtoehtoisesti sekä istuma- että seisomakorkuisia pisteitä
- Esteettömyyden tulee toteutua kaikilla pisteillä



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

*Kuva: Case Asiointipisteiden valtakunnallinen palvelutilakonsepti
(Senaatti-kiinteistöt & Workspace Oy, 2015)*

Noutopiste

TILAT JA KALUSTEET (JATKUU)

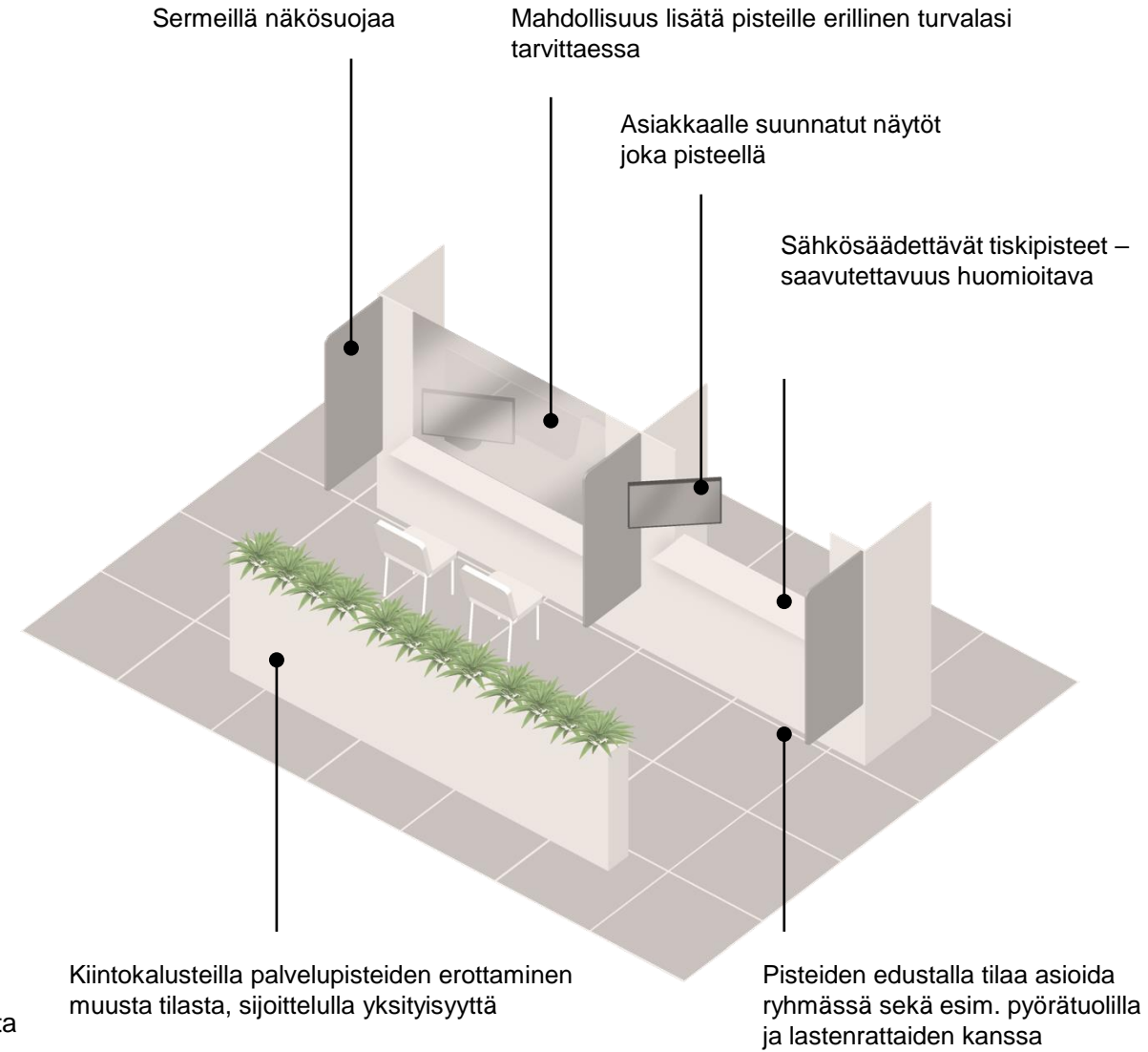
- Pisteiden taakse tulee jättää tarpeeksi kulkutilaa
- Sermeillä sekä peiteäänijärjestelmällä yksityisyyttä asiointiin
- Kiintokalusteilla näköeste muiden tilojen puolelta noutopisteille
- Asiakkaan ja henkilöstön puoli eroteltu, henkilöstön puolelta suora yhteys taustatiloihin rajatulla näköyhteydellä asiakkaan puolelta
- Mahdollisuus turvalasien jälkiasennukseen pistekohtaisesti.
- Kalusteet suunnitellaan siten, että niitä ei voi heittää. Pultattujen kalusteiden käyttöä ei suositella, sillä se laskee tilan yleistä viihtyvyyttä ja muuntojoustoa.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Peiteäänijärjestelmä toteutettava kaikille avoimille ja puoliavoimille pisteille
- Asiakkaalle suunnattu näyttö
- Näköeste asiakasnäytöille tai esim. tabletit apuna arkaluontoisen informaation välityksessä.
- Dokumenttien skannaus ja tulostus keskitetysti henkilökunnan puolella
- Turvanappi

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Suositaan sermejä, joita ei tarvitse kiinnittää lattiaan, esim. kiinnittyvät kalusteeseen.
- Lattiamateriaali jatkuu ehjänä myös kiintokalusteiden alla.
- Pisteiden lisääminen ja siirtäminen mahdollistetaan esim. riittäväällä määrällä lattiarasioita tai asennuslattialla.



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

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

Sermirakenteiset palvelupisteet

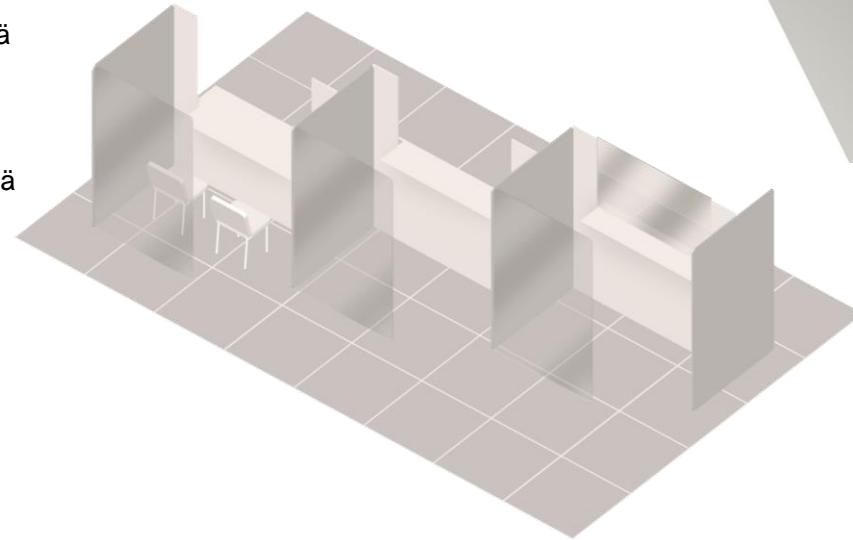
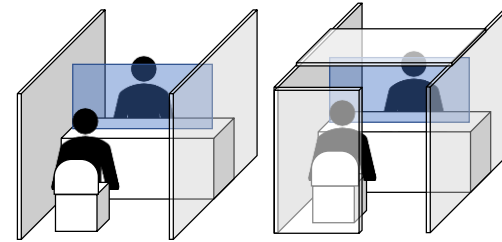
TOIMINNALLINEN TAVOITE

Sermirakenteiset palvelupisteet ovat seinäkkeillä toisistaan eroteltuja, avotilassa olevia palvelupisteitä, joihin yksityisyyttä pyritään tuomaan sermien lisäksi esimerkiksi riittävällä välimatkoilla muihin palvelupisteisiin sekä peiteäänijärjestelmällä. Ne sijoitetaan keskeiselle paikalle odotustilan läheisyyteen. Asiakkaalla ei ole pääsyä henkilöstön puolelle tiskiä. Sermirakenteisilta palvelupisteiltä on hyvä näkyvyys viereisiin tiloihin, mutta asiakkaalla ei kuitenkaan tule olla suoraa näköyhteyttä taustatiloihin. Palvelupisteet ovat lähtökohtaisesti anonyymejä eli toimijoiden logot eivät ole näkyvillä.

Vaikka pisteet voivat olla osittain suljetut, tulee niiden edustalla olla tilaa esim. pyörätuolilla kulkeville sekä ryhmässä asioiville asiakkaille. Väljä ja limittäinen asettelu tukee asiointin yksityisyyttä. Suunnittelussa on huomioitava eri kokoiset asiakasryhmät. Sähkösäädettävillä tiskitasoilla pystytään lisäämään ergonomiaa ja käytettävyyttä.

TILAT JA KALUSTEET

- Mukavat sekä visuaalisesti ja akustisesti miellyttävät palvelupisteet. Esim. puun käytöllä ja pehmeillä materiaaleilla pyritään vähentämään virastomaista tunnelmaa
- Sähkösäädettävät tasot aina kun mahdollista. Sekä istuma- että seisomakorkuisia pisteitä. Esteettömyyden tulee toteutua kaikilla pisteillä.
- Riittävästi tilaa sekä asiakasryhmille että pyörätuolilla liikkuville
- Sermien muodolla, toteutuksella ja teippauksella voidaan vaikuttaa asiakkaan yksityisyyteen: L-mallinen sermi tarjoaa I-mallia enemmän yksityisyyttä; huurrelasiratkaisuilla tai teippauksilla saadaan näköestettä avoimeen tilaan
- Sekä käsinojallisia että -nojattomia tuoleja
- Osa istuimista normaalia korkeampia (istuinkorkeus kuten hoivatuolissa)



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Kuvat: Workspace sekä Case Pori (Senaatti-kiinteistöt, Porin kaupunki & Pentagon Design, 2020)

Sermirakenteiset palvelupisteet

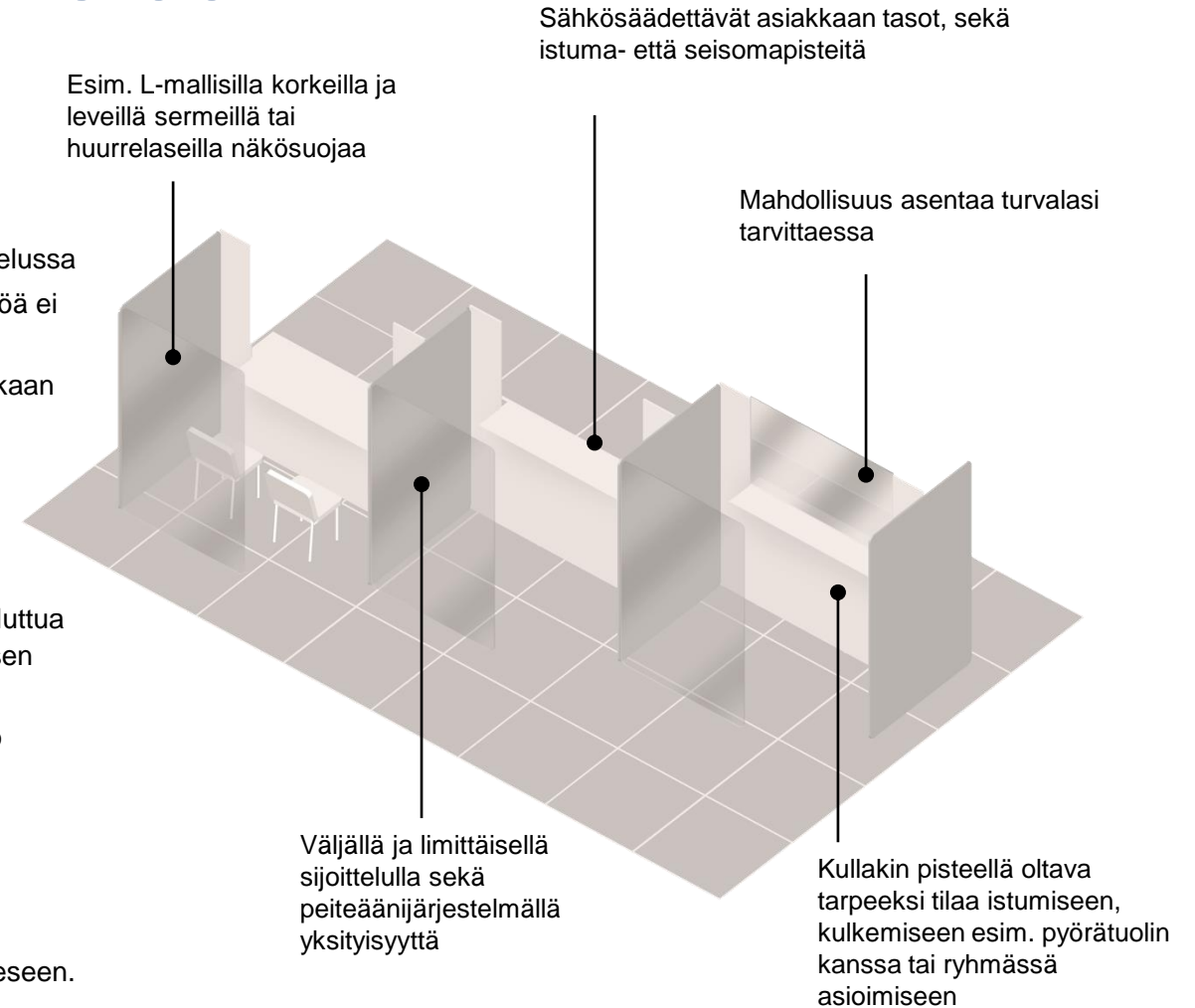
- Laskutaso tai ripustuskoukku laukulle ja takille
- Näköeste asiakasnäytöille, ja esim. tabletit apuna arkaluontoisen informaation välityksessä
- Mahdollisuus turvalasien jälkiasennukseen huomioitava palvelupisteiden suunnittelussa
- Kalusteet suunnitellaan siten, että niitä ei voi heittää. Pultattujen kalusteiden käyttöä ei suositella, sillä se laskee tilan yleistä viihtyvyyttä ja muuntojoustoa.
- Terveysturvallisuus huomioitava ratkaisussa: esim. lasi asiakaspalvelijan ja asiakkaan välissä, riittävä etäisyys viereisiin palvelupisteisiin

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Turvanapit
- Peiteäänijärjestelmä
- Kiinteä tai käännettävä asiakasnäyttö, jonka kautta asiakaspalvelija voi esittää haluttua sisältöä asiakkaalle (mm. ohjeistamaan asiakasta sähköisistä palveluista, sähköisen allekirjoituksen saamiseen tai palveluhinnaston esittelyyn).
- Asiakaspalvelijan oma tietokone on kannettava, jolloin palveluneuvojan on helppo vaihtaa tarvittaessa palvelupistettä
- Dokumenttien skannaus ja tulostus joko tilakohtaisesti tai keskitetysti
- Maksupäätte

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Suositaan seinäkkeitä, joita ei tarvitse kiinnittää lattiaan, esim. kiinnittyvät kalusteeseen. Lattiamateriaali jatkuu ehjänä kalusteiden alla.
- Pisteiden lisääminen ja siirtäminen mahdollistetaan esim. riittävällä määrällä lattiarasioita tai asennuslattialla.



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

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

Huonerakenteiset palvelupisteet

TOIMINNALLINEN TAVOITE

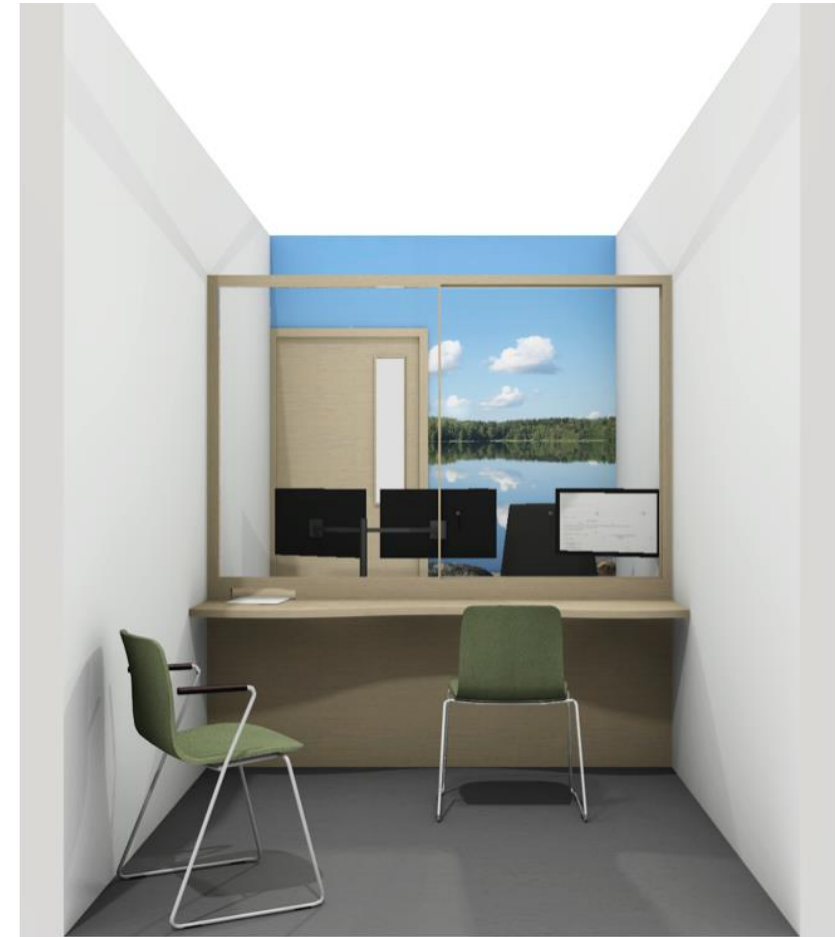
Huonerakenteisissa palvelupisteissä eri toimijat pystyvät palvelemaan asiakkaitaan yksityisessä tilassa. Palveluhuoneet ovat lasisella etuseinällä toteutettuja, ovellisia ja riittävän äänieristettyjä huoneita, joihin mahtuu kerrallaan 2-5 henkilöä. Virkailija saapuu tilaan suoraan taustatyötiloista, asiakas odotustilan puolelta. Palvelupisteet ovat lähtökohtaisesti anonyymejä eli toimijoiden logot eivät ole näkyvillä.

Yksityisyyden lisäksi niissä on erityisesti huomioitu turvallisuus, esteettömyys ja saavutettavuus sekä muunneltavuus. Palveluhuoneiden, tai ainakin osan niistä, tulee mahdollistaa myös etäyhteyden luominen muihin toimipisteisiin, sekä erilaisten sisältöjen näyttäminen asiakkaalle. Palveluhuoneita tulee olla saatavilla myös palvelutiskipisteiltä vetäytymiseen tarvittaessa ilman ajanvarausta.

Palveluhuoneita käytetään asiakaspalveluun esim. silloin, kun asiakas saapuu perheensä kanssa, käsiteltävä asia on erityisen arkaluonteinen tai jos asiakaspalvelija muusta syystä kokee palveluhuoneen käytön tarpeelliseksi.

TILAT JA KALUSTEET

- Mukavat sekä visuaalisesti ja akustisesti miellyttävät palveluhuoneet: esim. puupinnat ja pehmeät materiaalit vähentävät virastomaista tunnelmaa sekä rentouttavat.
- Asiakkaan ja palveluntuottajan välissä on palvelupöytä, joka voi olla koko palvelutilan mittainen, jolloin se hidastaa asiakkaan pääsyä pöydän toiselle puolelle
- Mukavat ja ergonomiset kalusteet
- Näköyhteys lasin läpi viereisiin tiloihin mahdollisia uhkatilanteita varten
- Poistumistien esteettömyys huomioitava kalusteiden sijoittamisessa



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Kuva: Case Oikeushallinnon työympäristökonsepti (Senaatti-kiinteistöt & Workspace Oy, 2020)

Huonerakenteiset palvelupisteet

TILAT JA KALUSTEET (jatkuu)

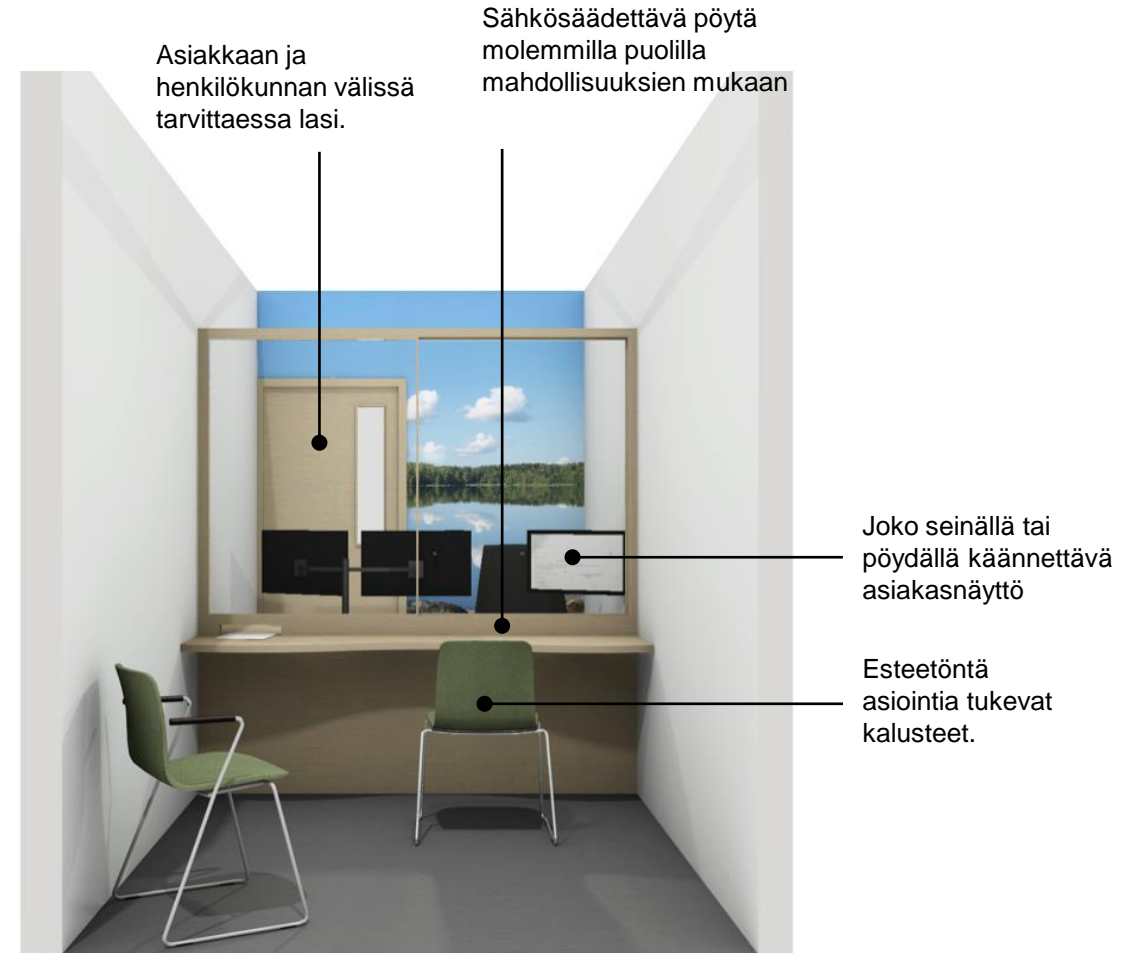
- Kalusteet suunnitellaan siten, että niitä ei voi heittää. Pultattujen kalusteiden käyttöä ei suositella, sillä se laskee tilan yleistä viihtyvyyttä ja muuntojoustoa.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Henkilöstön erillinen hätäuloskäynti taustatyötiloihin tai viereiseen palvelutilaan.
- Taustatyötilojen ja palveluhuoneiden välisessä ovesa sähkölukko. Lukon viiveen oltava riittävän lyhyt.
- Kameravalvonta
- Säädetty valaistus
- Turvanapit (pöydän alla tai taskussa)
- Seinällä tai pöydällä asiakasnäyttö, jonka kautta asiakaspalvelija voi esittää haluttua sisältöä asiakkaalle (mm. ohjeistamaan asiakasta sähköisistä palveluista, sähköisen allekirjoituksen saamiseen tai palveluhinnaston esittelyyn).
- Kaikissa palveluhuoneissa myös etäyhteyden mahdollisuus toisen toimipisteen asiakaspalvelijaan.
- Maksupäätte
- Tilojen varausjärjestelmä kaikkien toimijoiden käytössä, vapaat tilat löydettävissä nopeasti.
- Dokumenttien skannaus ja tulostus joko tilakohtaisesti tai keskitetysti taustatiloissa.

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Silloin kun olemassa olevia huonetiloja ei voida hyödyntää palvelupisteiksi, uudet huonerakenteet suositellaan toteutettavaksi muunneltavilla seinäratkaisuilla. Tällöin on huomioitava, että lattia ja alakattomateriaalit jatkuvat tai ovat helposti paikattavissa seinän kohdalla.



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Kuva: Case Oikeushallinnon työympäristökonsepti
(Senaatti-kiinteistöt & Workspace Oy, 2020)

Etäpalveluhuone

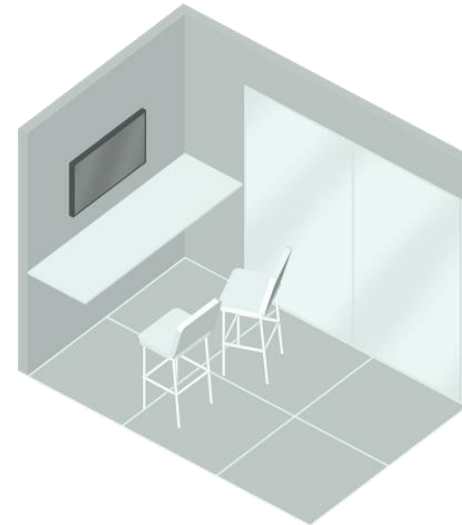
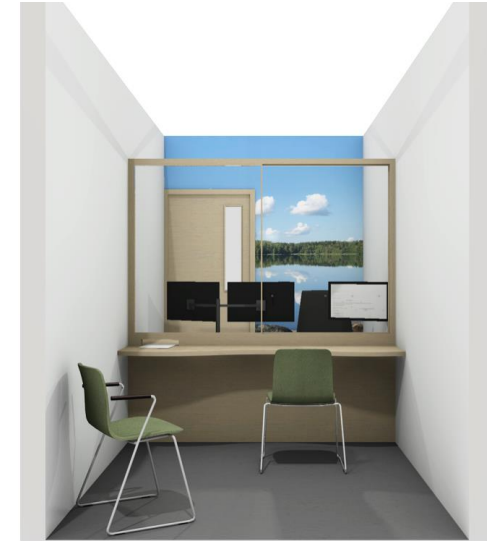
TOIMINNALLINEN TAVOITE

Etäpalveluhuoneet on tarkoitettu asiakkaiden omatoimiseen asiointiin tilanteissa, jossa asiakkaan tarvitsema palvelu tuotetaan etänä, kuvallista videoyhteyttä hyödyntäen. Tila on varusteltu asiakaspääteellä ja etäyhteysjärjestelmällä, joilla asiakkaalle voidaan luoda etäyhteys toisella toimipisteellä sijaitsevaan asiantuntijaan henkilökohtaista neuvontaa varten. Tässä toiminnossa on huomioitava erityisesti mm. äänentoisto, järjestelmän helppokäyttöisyys, videoyhteyden luomisen mahdollistava näyttö ja valaistus sekä huoneiden välinen äänieristys. Tiloissa kiinnitettävä erityistä huomioita laitteiston helppokäyttöisyyteen sekä asiointin yksityisyyteen. Etäpalvelutila voidaan toteuttaa joko käyttämällä siihen normaalia palveluhuonetta tai pienempää etäpalvelutilaa. Etäpalveluhuoneet ovat lähtökohtaisesti anonyymejä ja yhteiskäyttöisiä. Toimijoiden logot eivät ole näkyvillä muualla kuin yhteisessä opastuksessa.

Etäpalveluhuone voidaan toteuttaa olemassa olevaan tilaan, muunneltavilla seinäratkaisuilla tai tilamoduulina. Muunneltavilla ratkaisuilla toteutettaessa huomioitava, että lattia- ja alakattomateriaalit jatkuvat seinän /tilamoduulin kohdalla. Tilat ovat mitoitettu vähintään 2–5 henkilölle, jotta digineuvojalla on hyvin tilaa tukea asiakasta tai asiakasryhmää. Vain etäpalveluun tarkoitettua pientä etäpalvelutilaa lukuun ottamatta etäpalveluhuoneita tulee voida käyttää joustavasti sekä kasvokkain että etänä tapahtuvaan palveluun.

TILAT JA KALUSTEET

- Sijainti lähellä itsepalvelualueita: digiopas avustaa tarvittaessa laitteiston käytössä
- Riittävästi tilaa pyörätuolilla liikkuvalla (pyörähdysympyrä).
- Kynnyksetön, automatisoitu tai helposti avautuva ovi
- Esteetöntä asiointia tukevat kalusteet.
- Kalustuksen on sovelluttava myös palvelutilanteeseen jossa tarvitaan (viittomakielen) tulkkia
- Korkeussäädettävä pöytä



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

*Kuvat: Case Pori (Senaatti-kiinteistöt, Porin kaupunki & Pentagon Design, 2020)
Case Oikeushallinnon työympäristökonsepti (Senaatti-kiinteistöt & Workspace Oy, 2020)
www.frameryacoustics.com*

Etäpalveluhuone

- Kalustuksessa huomioidaan esteettömyys: käsinojallisia ja -nojattomia tuoleja sekä eri istuinkorkeuksia (vrt. hoivatuoli).
- Sähköpistokkeet ja dataliitännät kaikissa tasoissa
- Laskutaso tai ripustuskoukku laukulle ja takille
- Yksityisyyttä esim. verhojen tai teippauksien avulla
- Kalusteet suunnitellaan siten, että niitä ei voi heittää. Pultattujen kalusteiden käyttöä ei suositella, sillä se laskee tilan yleistä viihtyvyyttä ja muuntojoustoa.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Äänieristyksen oltava sopivalla tasolla: puhetta ei saa erottaa ulkopuolelta, mutta turvallisuussyistä tila ei saa olla täysin äänieristetty
- Kameravalvonta sekä näköyhteys viereisiin tiloihin mahdollisia uhka-/ hätätilanteita varten
- Säädettävä valaistus
- Kutsunappi digioppaalle / palveluneuvojalle (L ja M kokoluokissa)
- Asiaksnäytöt aineistojen sekä virkailijan kuvan esittämiseen. Helppokäyttöinen videoneuvottelulaitteisto näppäimistöillä: asiakasnäytön sijoitus tilassa mahdollisuuksien mukaan siten, että asiakas näkee näytön ja asiakaspalvelijan näytöllä tilaan astuessaan
- Mahdollisuus paperidokumenttien skannaukseen ja tulostukseen
- Dokumenttikamera ja maksupääte
- Riittävä määrä lattiarasioita.
- ICT-ratkaisujen ja käyttöliittymien saavutettavuus ja helppokäyttöisyys (esim. muun kielisten ja aistirajoitteisten huomioiminen)

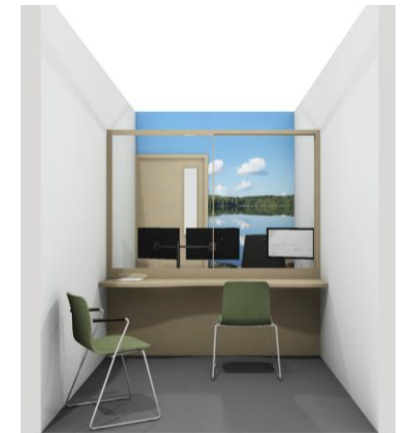
VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Silloin kun olemassa olevia huonetiloja ei voida hyödyntää etäpalveluhuoneina, uudet huonerakenteet suositellaan toteutettavaksi tilamoduuleilla tai muunneltavilla seinäratkaisuilla. Tällöin on huomioitava, että lattia ja alakattomateriaalit ovat helposti paikattavissa moduulin tai seinän kohdalla.

Vain etäpalveluun tarkoitettu tila



Palveluhuoneen käyttö etäpalvelutilana



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

Kuvat: Case Oikeushallinnon työympäristökonsepti (Senaatti-kiinteistöt & Workspace Oy, 2020)

Turvahuone

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Turvahuoneet ovat yksittäisiä palveluhuoneita, joissa turvallisuuden taso on korotettu ja erityisesti huomioitu. Tilassa henkilöstön ja asiakkaan puoli on eroteltu kokonaan toisistaan, mahdollisuuksien mukaan esim. lukittavan oven kautta henkilöstölle mahdollistetaan pääsy asiakkaan puolelle. Turvalasin tarpeellisuus selvitettävä yhdessä henkilöstön kanssa tilakohtaisesti. Lasiseinä mahdollistaa näköyhteyden ulkopuolelle, tarvittaessa näköyhteyttä voidaan rajata esim. teippauksilla. Turvahuoneen tulee olla käytettävissä tilanteissa, joissa esim. asiakkaan käytös on uhkaava, jolloin tiskipisteiltä tulee olla mahdollisuus siirtyä turvahuoneeseen.

Turvahuoneet näyttävät ulkoapäin samalta kun muutkin palveluhuoneet. Ne ovat anonyymeja, eli toimijoiden logoja ei ole näkyvillä huoneiden ulkopuolella. Turvahuoneen erityisluonteisuudesta huolimatta turvahuone ei saa näyttää liian kontrolloidulta, vaan sen tulee olla tunnelmaltaan yhtenevä muiden tilojen kanssa. Puupinnat ja pehmeät materiaalit vähentävät virastomaista tunnelmaa sekä rentouttavat, ja esimerkiksi luontoaiheisilla kuvituksilla voidaan viedä huomiota pois turvajärjestelyistä. Turvahuoneen toteutuksessa kiinnitetään huomiota pintojen ja kalusteiden huoltoon ja korjattavuuteen.

TILAT JA KALUSTEET

- Asiakkaalla ei mahdollisuutta päästä henkilöstön puolelle: asiakkaan ja henkilöstön välissä koko tilan mittainen palvelupöytä ja pleksi tai turvalasi
- Lasissa aukko dokumenttien ojentamista varten
- Mukavat ja ergonomiset kalusteet mahdollistavat pitkäkestoisetkin palvelutuokiot
- Asiakaspalvelijan pöytä sähkösäädettävä ja tuoli työpistetyöskentelyyn soveltuva
- Asiakkaan pöytä on esteetön ja käytettävissä sekä seisten että istuen (sähkösäätö)



Turvahuone asiakkaan suunnasta

Turvahuone virkailijan suunnasta

HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

Kuvat: Case Oikeushallinnon työympäristökonsepti (Senaatti-kiinteistöt & Workspace Oy, 2020)

Turvahuone

- Asiakstuolit helposti siirrettäviä pikkutuoleja (käsinojallisia ja -nojattomia); osa istuimista normaalia korkeampia (istuinkorkeus kuten hoivatuolissa)
- Ovet joko automatisoituja tai helposti avautuvia, ei kynnyksiä.
- Laskutaso tai ripustuskoukku laukulle ja takille.
- Riittävästi tilaa asiakasryhmille ja pyörätuolilla liikkuville
- Asiakaspalvelijan puolella säilytyskaluste, jossa lukitusmahdollisuus
- Kalusteet suunnitellaan siten, että niitä ei voi heittää. Pultattujen kalusteiden käyttö laskee tilan viihtyvyyttä ja muuntojoustoa
- Yksityisyyttä lisää esim. verhojen tai teippauksien avulla
- Henkilöstön poistumistie taustatyötiloihin tai viereiseen tilaan, esteettömyys huomioitava kalustesijoittelussa

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Äänieristys huoneiden välillä sopivalla tasolla: puhetta ei saa erottaa ulkopuolelta, mutta tila ei saa olla täysin äänieristetty turvallisuussyistä
- Taustatyötilojen ja palveluhuoneiden välisessä ovelta sähkölukko riittävän lyhyellä viiveellä
- Kameravalvonta sekä näköyhteys viereisiin tiloihin uhkatilanteiden varalta. Turvanapit
- Säädettävä valaistus
- Asiakkaalle suunnattu, käännettävä näyttö joko tasossa tai seinässä kiinni
- Etäyhteydenmahdollisuus toisen toimipisteen asiakaspalvelijaan
- Maksupääte
- Sähköpistokkeet ja dataliitännät kaikissa tasoissa. Riittävä määrä lattiarasioita
- ICT-ratkaisujen ja käyttöliittymien saavutettavuus ja helppokäyttöisyys (esim. muunkielisten ja aistirajoitteisten huomioiminen)
- Tilojen varausjärjestelmä kaikkien toimijoiden käytössä, vapaat tilat löydettävä nopeasti.
- Dokumenttien skannaus ja tulostus joko tilakohtaisesti tai keskitetysti taustatiloissa

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Silloin kun olemassa olevia huonetiloja ei voida hyödyntää turvahuoneiksi, uudet huonerakenteet suositellaan toteutettavaksi muunneltavilla seinäratkaisuilla. Tällöin on huomioitava, että lattia ja alakattomateriaalit jatkuvat seinän kohdalla.
- Pinnoissa ja kalusteissa suositaan helposti korjattavia tuotteita ja materiaaleja



Turvahuone asiakkaan suunnalta

Turvahuone virkailijan suunnalta

HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

Kuvat: Case Oikeushallinnon työympäristökonsepti (Senaatti-kiinteistöt & Workspace Oy, 2020)

Neuvottelu- ja tapaamishuone

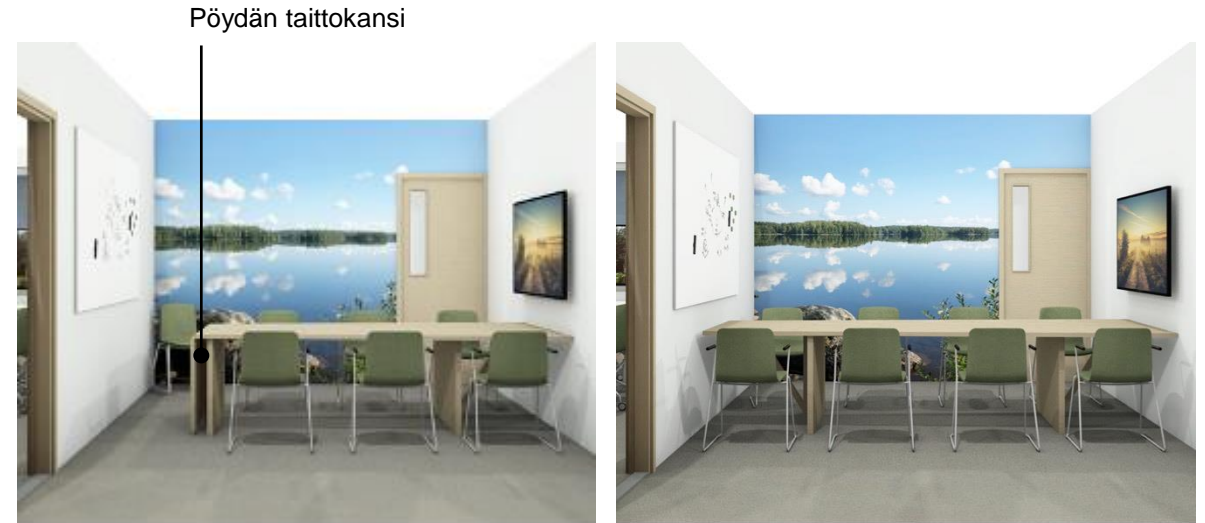
TOIMINNALLINEN TAVOITE

Tapaamishuoneet mahdollistavat isompientkin asiakasryhmien palvelun mukavasti. Tapaamistiloja tulee olla erilaisia ja eri kokoisia kaiken kokoisille ryhmille sekä eri tyyppisiin käyttötilanteisiin. Tapaamishuoneita voidaan toteuttaa myös siirtoseinillä yhdisteltävinä huonepareina.

Tiloja tulee pystyä ottamaan käyttöön myös ilman tilavarausta esim. tilanteissa, joissa suurempi asiakasryhmä tarvitsee yksityistä tilaa lomakkeiden täyttöön, tai kun suurempi ryhmä asiakkaita saapuu palvelupisteelle ilman ajanvarausta. Etäpalveluhuoneet ovat lähtökohtaisesti anonyymejä eli toimijoiden logot eivät ole näkyvillä.

TILAT JA KALUSTEET

- Ei kynnyksiä; ovet joko automatisoituja tai helposti avautuvia
- Yksityisyyttä tuetaan esim. verhoilla tai teippauksilla
- Riittävästi tilaa pyörätuolilla liikkuville
- Osassa tiloista asiakkaan kulkua voidaan rajoittaa tilaa jakavan taittopöydän avulla (ks. ylemmät kuvat)
- Mukavat ja ergonomiset kalusteet mahdollistavat pitkäkestoisetkin palvelutuokiot
- Sähkösäädettävä pöytä aina kun mahdollista.
- Laskutaso tai ripustuskoukku laukulle ja takille.
- Mukavat sekä visuaalisesti ja akustisesti miellyttävät neuvotteluhuoneet: esim. puupinnat ja pehmeät materiaalit vähentävät virastomaista tunnelmaa sekä rentouttavat.
- Henkilöstön hätäuloskäynti taustatyötiloihin tai viereiseen palvelutilaan



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

Kuvat: Case Oikeushallinnon työympäristökonsepti (Senaatti-kiinteistöt & Workspace Oy, 2020)

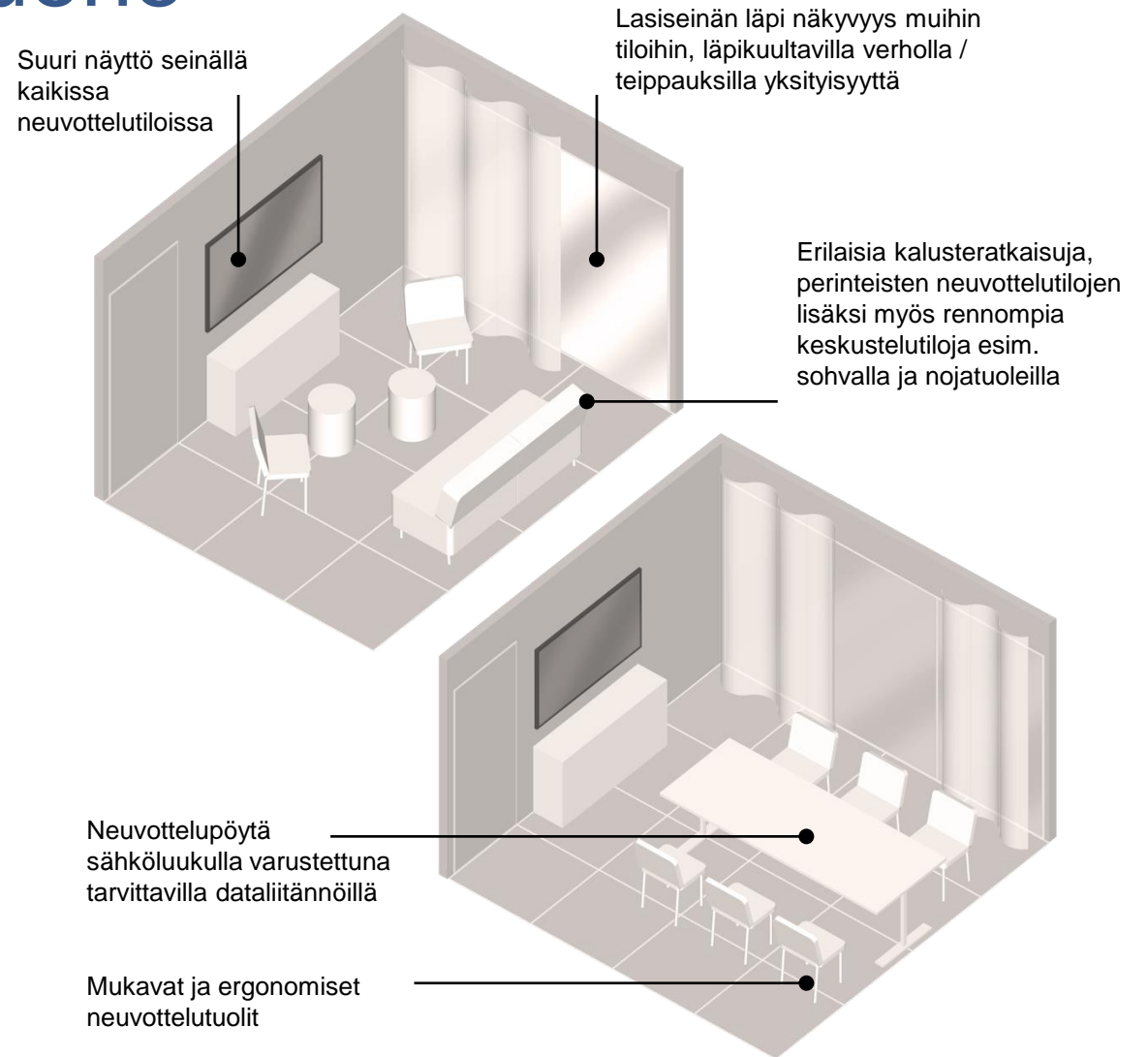
Neuvottelu- ja tapaamishuone

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- äänieristuksen huoneiden välillä sopivalla tasolla: puhetta ei saa erottaa ulkopuolelta, mutta tila ei saa olla täysin äänieristetty turvallisuussyistä.
- säädettävä valaistus
- seinällä asiakasnäyttö, jonka kautta asiakaspalvelija voi jakaa haluttua sisältöä
- etäyhteyksimahdollisuus
- maksupääte
- henkilökunnalla kannettava tietokone ja tilassa langaton verkko.
- tilojen varausjärjestelmä kaikkien toimijoiden käytössä, vapaat tilat löydettävä nopeasti.

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Silloin kun olemassa olevia huonetiloja ei voida hyödyntää tapaamishuoneiksi, uudet huonerakenteet suositellaan toteutettavaksi akustiset tavoitetasot täyttävillä muunneltavilla seinäratkaisuilla. Tällöin on huomioitava, että lattia ja alakattomateriaalit jatkuvat tai ovat helposti paikattavissa seinän kohdalla.
- Hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan olemassa olevia kalusteita, jotka kunnostetaan tarvittaessa.



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

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

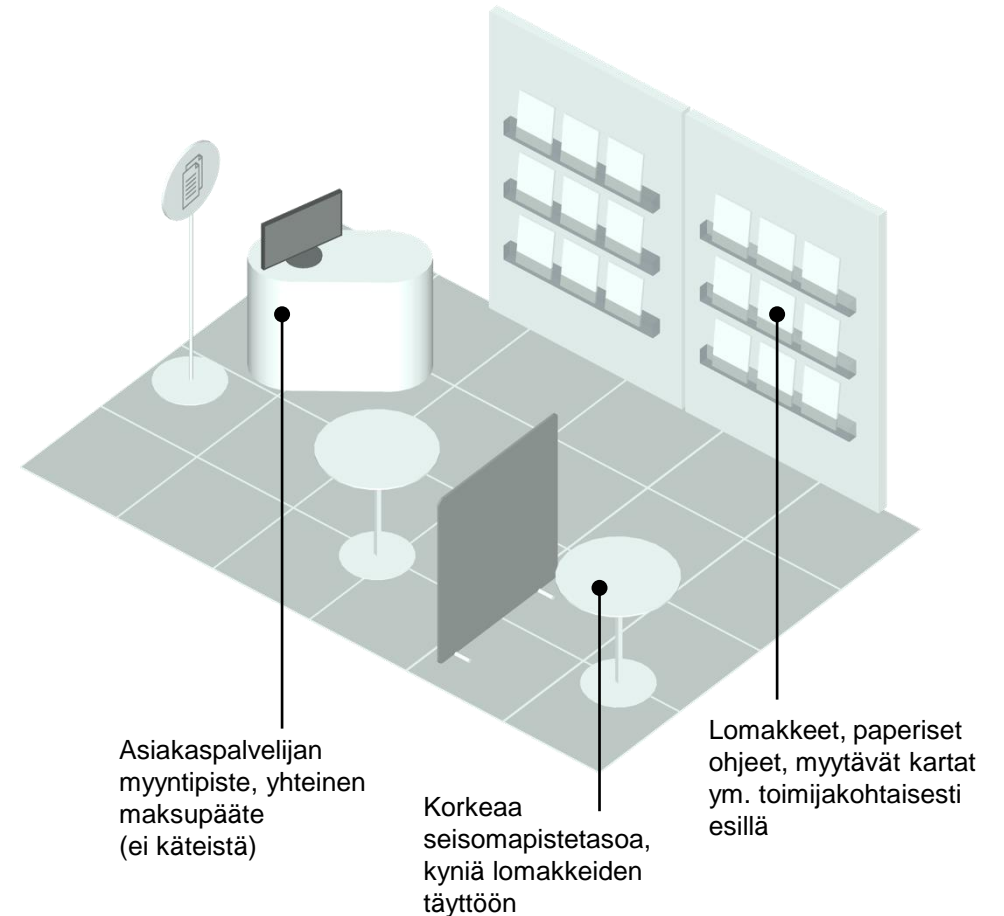
Lomakepiste

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Toiminnan vaatima valaistus
- Akustoivat pinnat
- Peiteäänijärjestelmä
- Yhteinen maksupäätejärjestelmä; mahdollisuus itsepalvelukassaan
- Pisteiden lisääminen ja siirtäminen mahdollistetaan esim. riittävällä määrällä lattiarasioita.
- Lomakkeiden skannaus ja digitointi

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Lomakepisteen suunnittelussa ja toteutuksessa tulee huomioida mahdollinen siirtyminen paperisista dokumenteista ainoastaan sähköisten lomakkeiden täyttöön tulevaisuudessa, esim. riittävät pistorasiat tai asennuslattia mahdollistaa kalustuksen muuttamisen asiakaspääteille.
- Tilan toteutuksessa suositetaan siirreltäviä, olemassa olevia kalusteita ja kierrätykseen soveltuvia materiaaleja.
- Lattiamateriaali jatkuu ehjänä kalusteiden alla.
- Pisteiden yhteydessä paperinkeräyskori



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

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

Itsepalvelupäätteet

TOIMINNALLINEN TAVOITE

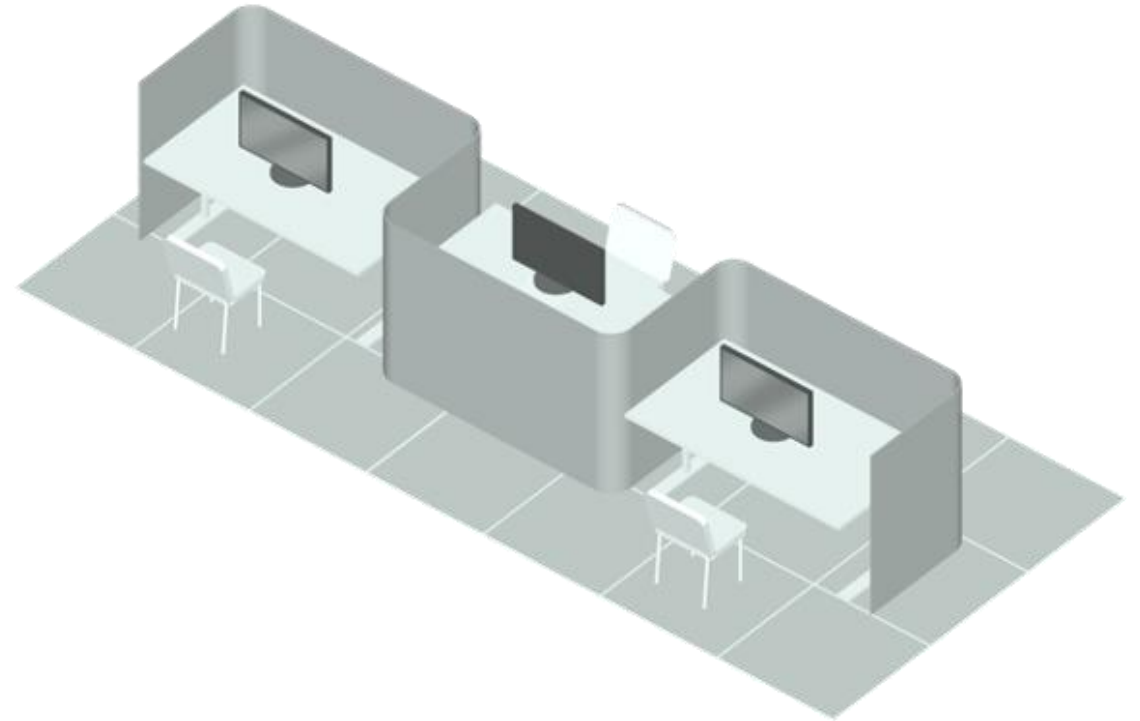
Asiakkaiden itsepalvelupäätteet sijoitetaan lomakkeiden täyttö- ja palautuspisteen lähelle, jotta niitä voidaan hyödyntää sähköisten palvelujen käytön lisäksi paperisten lomakkeiden täyttämiseen, tulostamiseen ja muuhun asiointiin valmistautuvaan toimintaan. Alueelta on näköyhteys vuoronumeronäyttöihin. Alueella kiertävät digi- ja palveluneuvojat tukevat lomakkeiden täyttöä tarvittaessa. Tilasta löytyy myös tyhjiä, hyvin valaistuja työpöytiä paperisten lomakkeiden täyttöön rauhassa sekä omien päätteiden käyttöön.

Suunnittelussa on kiinnitettävä erityistä huomiota asiakkaan yksityisyydensuojan toteutumiseen. Työskentelypisteet sijoitetaan tilaan tarpeeksi väljästi ja asiakkaan yksityisyys huomioiden (ei yleistä kulkuväylää selän takana), mutta kuitenkin niin, että virkailijalla on näkymä alueelle. Asiakaspäätteellä käsiteltävät asiat eivät saa näkyä muille tilassa liikkuville eikä digineuvojan ja asiakkaan välinen keskustelu saa kuulua selvästi vieressä oleville. Yksityisyyttä tuetaan esim. näytönsuojien ja peiteäänijärjestelmän avulla.

Asiakaspäätteiltä on oltava mahdollisuus paperidokumenttien skannaukseen ja tulostukseen.

TILAT JA KALUSTEET

- Itsepalvelupisteellä on pieniä, sermeillä/ seinäkkeillä rajattuja työskentelypisteitä
- Esteettömyys ja saavutettavuus huomioidaan esim. tuomalla tilaan sähkösäädettyjä pöytätasoja
- Kaikki tasot varustetaan sähköluukuilla ja tarvittavilla dataliitännöillä



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

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

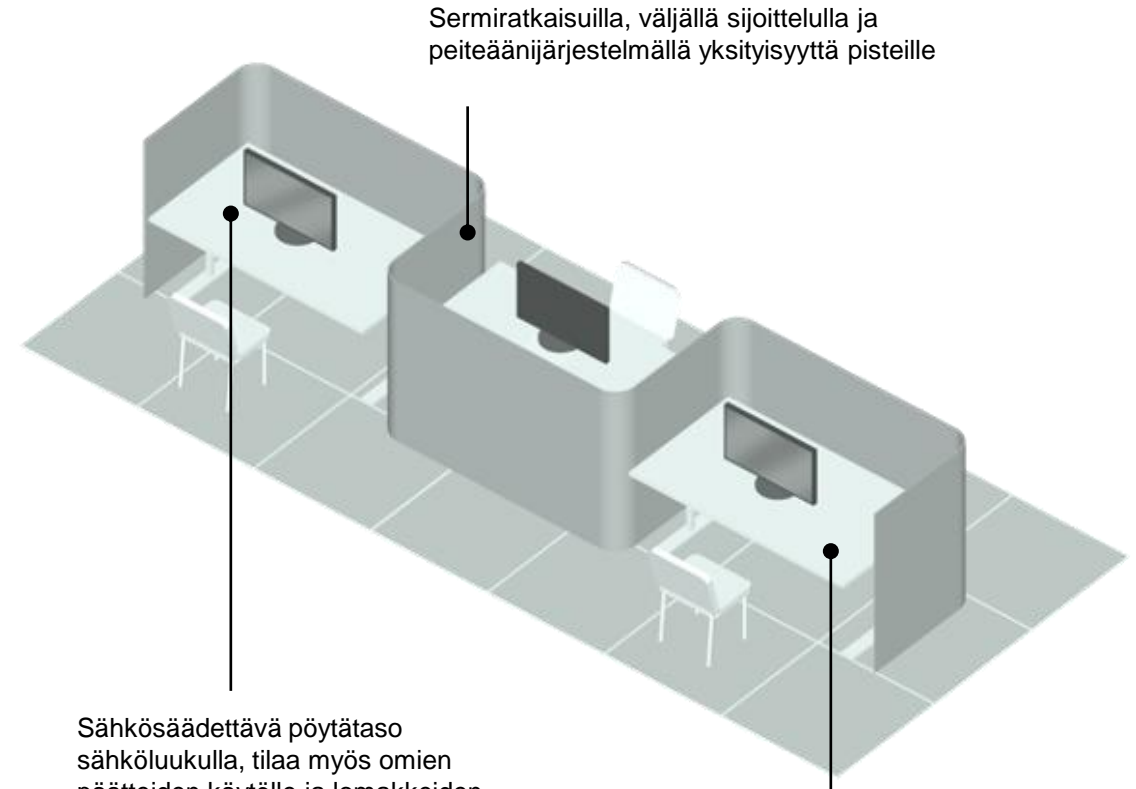
Itsepalvelupäätteet

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Työskentelypisteet varustetaan digituen kutsunapeilla
- Sähköpistokkeet ja dataliitännät kaikissa tasoissa
- Helppokäyttöiset, näppäimistöillä varustetut asiakaspäätteet
- Asiakaspäätteiden selainten "lukitus" sallii ainoastaan toimijoiden sähköisten palvelujen käytön
- Peiteäänijärjestelmä (tarvittaessa)
- Tulostus- ja skannausmahdollisuus
- Pisteiden lisääminen ja siirtäminen mahdollistetaan esim. riittävällä määrällä lattiarasioita
- Langaton vierailijaverkko

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Suositaan seinäkkeitä, joita ei tarvitse kiinnittää lattiaan, esim. kiinnittyvät kalusteeseen. Lattiamateriaali jatkuu ehjänä kalusteiden alla.
- Pisteiden lisääminen ja siirtäminen mahdollistetaan esim. riittävällä määrällä lattiarasioita tai asennuslattialla.



Sermiratkaisuilla, väljällä sijoittelulla ja peiteäänijärjestelmällä yksityisyyttä pisteille

Sähkösäädettävä pöytätaaso sähköluukulla, tilaa myös omien päätteiden käytölle ja lomakkeiden täytölle. Pääsy pisteelle myös pyörätuolin kanssa.

Asiakaspääte, josta rajattu pääsy kontrolloidusti toimijoiden sähköisiin palveluihin sekä mahdollisuus tulostukseen ja skannaukseen.

HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

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

Monitoimitila/vihkitila,
(optio) tapahtumatori

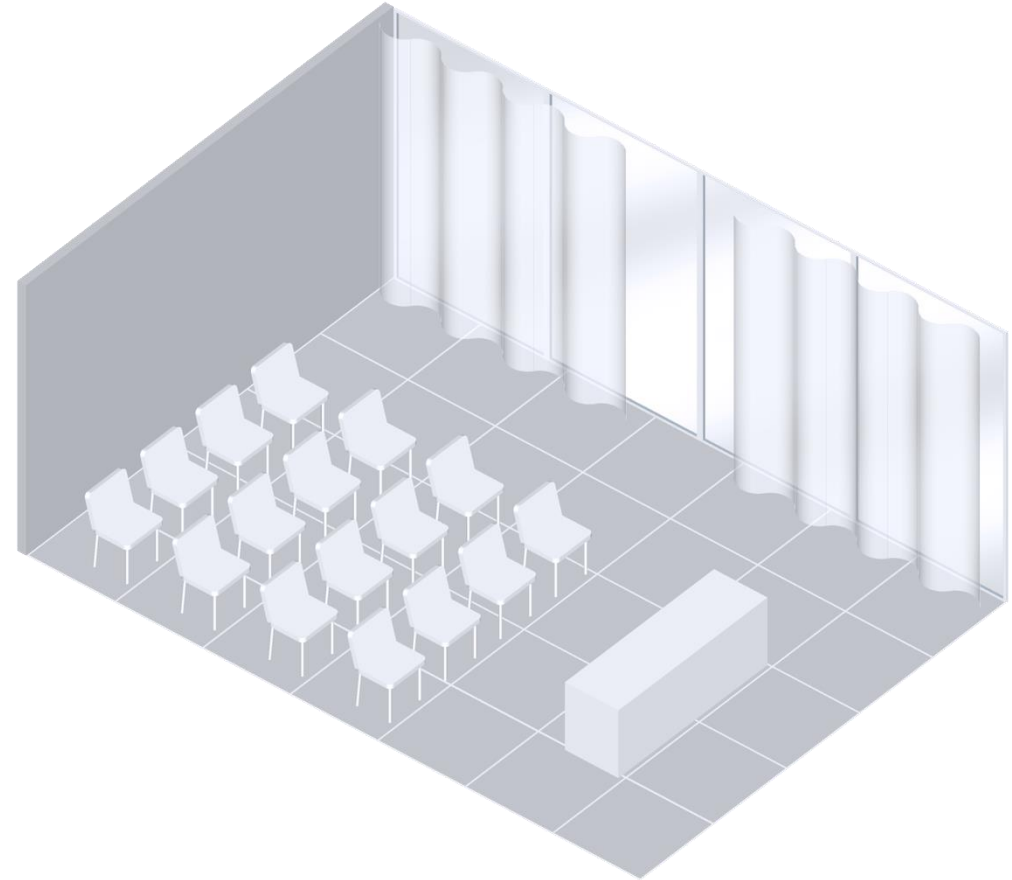
Monitoimitila / vihkitila

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Monitoimitila on edustava ja monikäyttöinen tila, joka on tarkoitettu mm. vihkitilaisuuksia varten.

TILAT JA KALUSTEET

- Henkilömäärä n. 20-25 henkilöä.
- Tila on väljä, juhlava ja edustava.
- Pinottavat korkeatasoiset istuimet. Kalustus soveltuu myös muihin tapahtumiin (esim. kastetilaisuuDET).
- Korkealaatuiset materiaalit.
- Leveät ovet, joita voidaan tarvittaessa pitää auki lisätilan saamiseksi.
- Valokuvien ottaminen tilassa huomioidaan. Esim. ikkunanäkymällä ja laadukkailla pintamateriaaleilla luodaan kiinnostava ja arvokas tausta tilaisuuksille.
- Monitoimitilan yhteydessä on erilliset valmistautumistilat (pukeutuminen ja meikkaus, wc) ja arvokkaat odotustilat.
- Tilassa tai sen lähellä on tarjoilutilaa vieraille.
- Tilasta on kaksi uloskäyntiä mahdollisten uhka- ja tulipalotilanteiden varalle.
- Muualla tapahtuva toiminta ei häiritse tilan käyttöä. Jos tilassa on lasiseinä, yksityisyys luodaan esimerkiksi laadukkaalla verholla.



Monitoimitila / vihkitila

Juhlava ja edustava tila, jota voidaan käyttää sekä vihkitilana että tapahtumakäytössä; säädettävä valaistus

Tasokalusteen takana olevaan päätyseinään kiinnitettävä erityistä huomiota – juhlavuus tehdään esim. ikkunalla tai pintamateriaalilla

Teknisiä ominaisuuksia

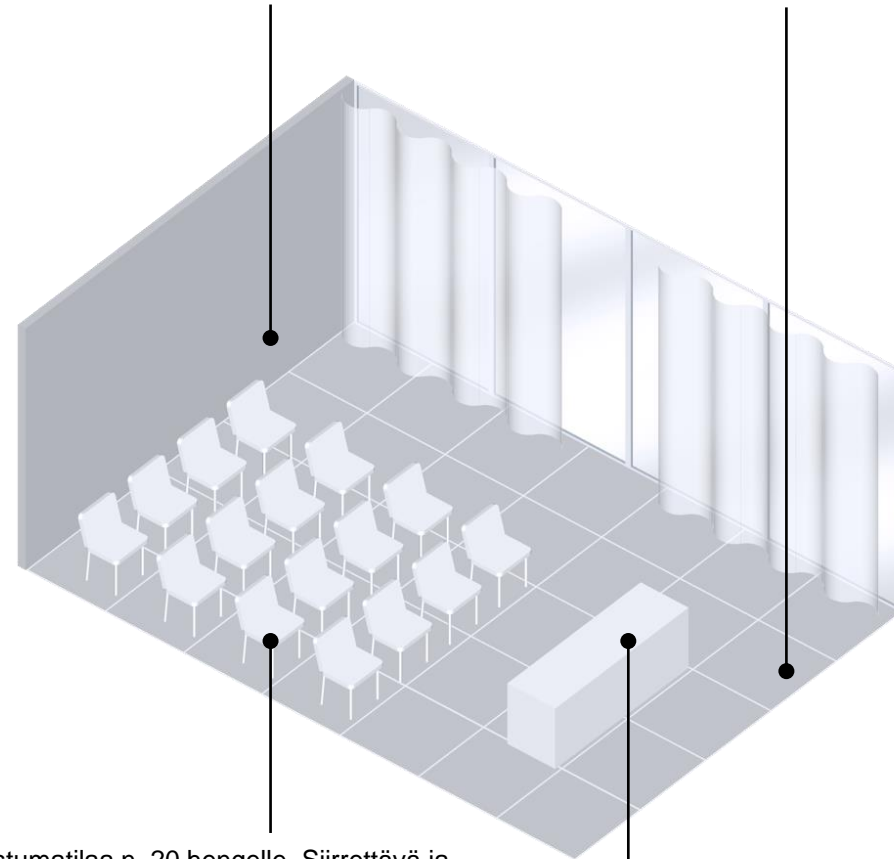
- Tarvittavat sähkö- ja datapisteet tilan erilaisia käyttötarkoituksia varten
- Huomaamattomat lattiarasiat.
- Laadukas AV-varustelu
- Hiljainen ilmanvaihto.
- Säädettävä valaistus erilaisia tunnelmia varten (kirkkaus, värilämpö).

Vähähiilisyys ja kiertotalous

Muunneltavat seinärakenteet ja kalustus. Voidaan mahdollistaa yhdistäminen esim. aulan tapahtumatoriin siirtoseinillä.

Lattiamateriaali jatkuu myös kiintokalusteiden ja muunneltavien seinien alla. Lattia voidaan toteuttaa myös asennuslattiana, joka mahdollistaa joustavat tekniset asennukset.

Suositaan olemassa olevia kalusteita, jotka kunnostetaan tarvittaessa.



Istumatilaa n. 20 hengelle. Siirrettävä ja muunneltava kalustus

Edessä alttarinomainen tasokaluste, jonka edustalla reilusti tilaa

Optio: Tapahtumatori

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Koko talon aulasta tai kokouskeskuksen aulasta osa voi olla siirtoseinillä erotettavissa monikäyttöiseksi ja muunneltavaksi tapahtumatoriksi, joka voi toimia myös monitoimitilassa järjestettävien tilaisuuksien kuten vihkimisten odotustilana.

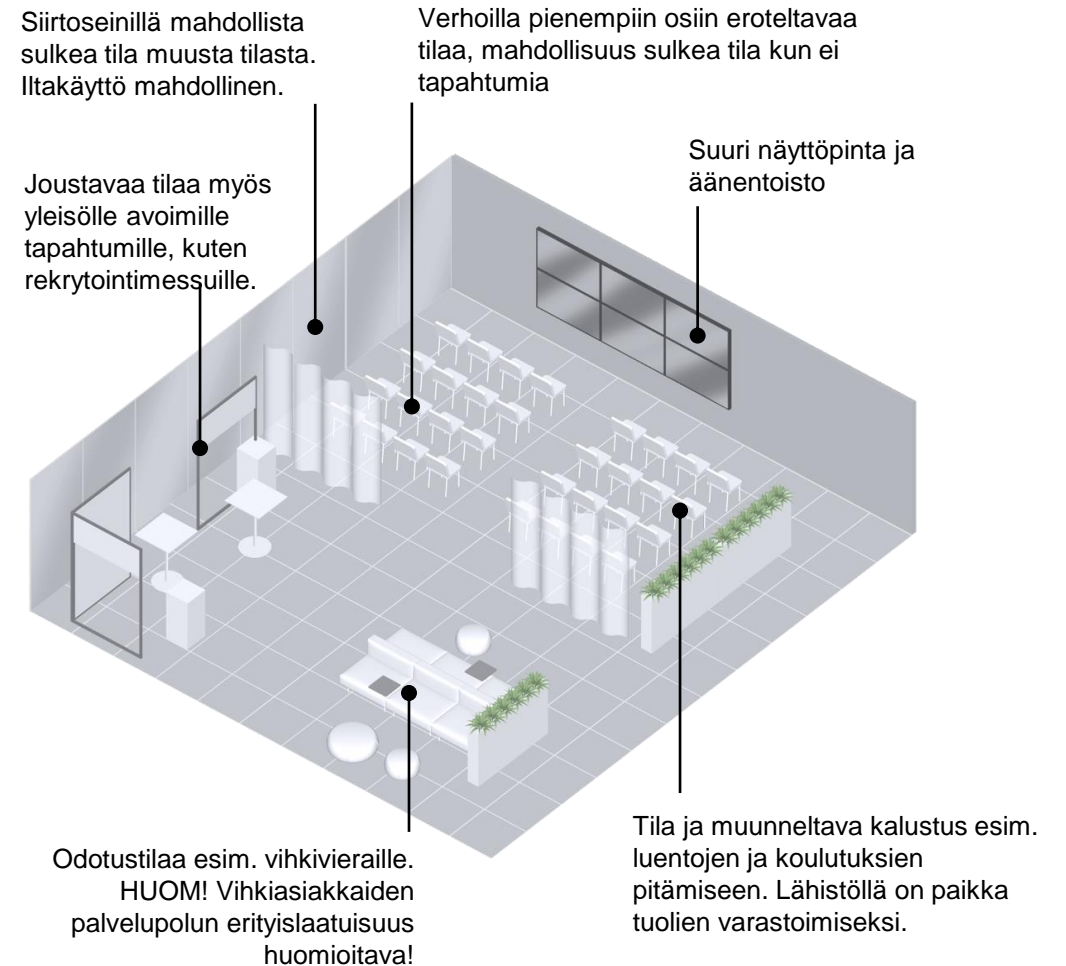
Tapahtumatoria voidaan käyttää sekä yleisölle avoimien että virastojen ja laitosten omien tapahtumien järjestämiseen. Yleisölle avoimia tilaisuuksia voivat olla esim. rekrytointimessut. Tilaa voidaan vuokrata myös ulkoisten toimijoiden, esim. kuten opiskelija- ja yrittäjyysjärjestöjen tapahtumiin ja kokouksiin.

Tilan on muuntojoustava, ja siellä voi järjestää useita samanaikaisia tapahtumia.

Jos tila on käytössä aukioloaikojen ulkopuolella, tilassa on saatavilla vartijapalvelu.

TILAT JA KALUSTEET

- Tila on erillinen tila tai se on siirtoseinillä akustisesti ja visuaalisesti erotettavissa muista tiloista. Tapahtumatorilta ei ole suoraa näköyhteyttä asiakaspalvelutiloihin.
- Tapahtumatorin yhteydessä olevat wc-tilat toimivat vihkiseremoniaan osallistuvien meikkaus- ja valmistautumistiloiksi, ja ne on toteutettu korkeatasoisesti.
- Tilassa on kahvipiste.
- Lähistöllä on säilytystilaa esim. tuoleille.



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

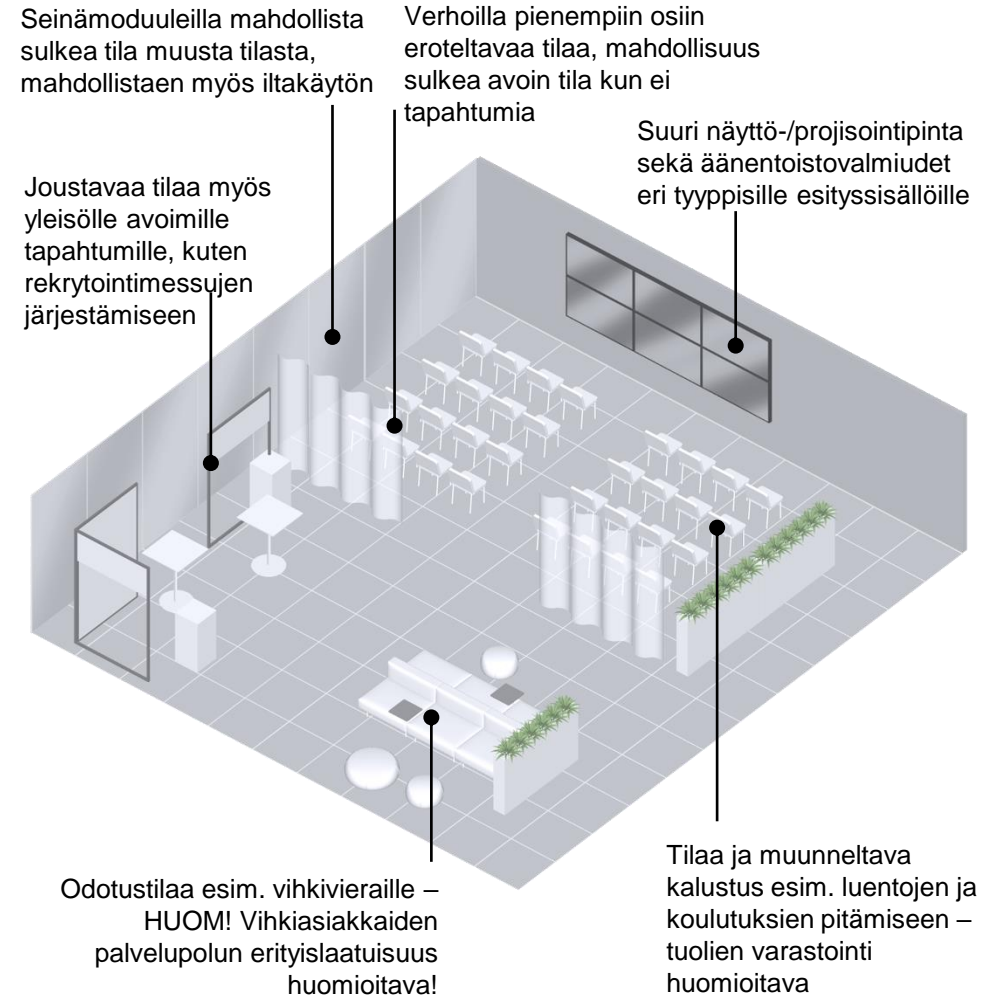
Optio: Tapahtumatori

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Sähkö- ja datapisteet useampia samanaikaisia tilaisuuksia varten.
- Mahdollisesti suuri projisointi- tai näyttöpinta ja äänentoisto
- Kameravalvonta
- Huoneakustiikka, joka tekee mahdolliseksi useammat samanaikaiset tapahtumat.

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Muunneltavat seinärakenteet ja kalustus. Lattiamateriaali jatkuu myös kiintokalusteiden ja muunneltavien seinien alla. Lattia voidaan toteuttaa myös asennuslattiana, joka mahdollistaa joustavat tekniset asennukset.
- Suositaan olemassa olevia kalusteita, jotka kunnostetaan tarvittaessa.



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

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

Puolijulkinen vyöhyke

Puolijulkisen vyöhykkeen tilatyypit ja toiminnot

Puolijulkisen vyöhykkeen tiloja ja toimintoja ovat

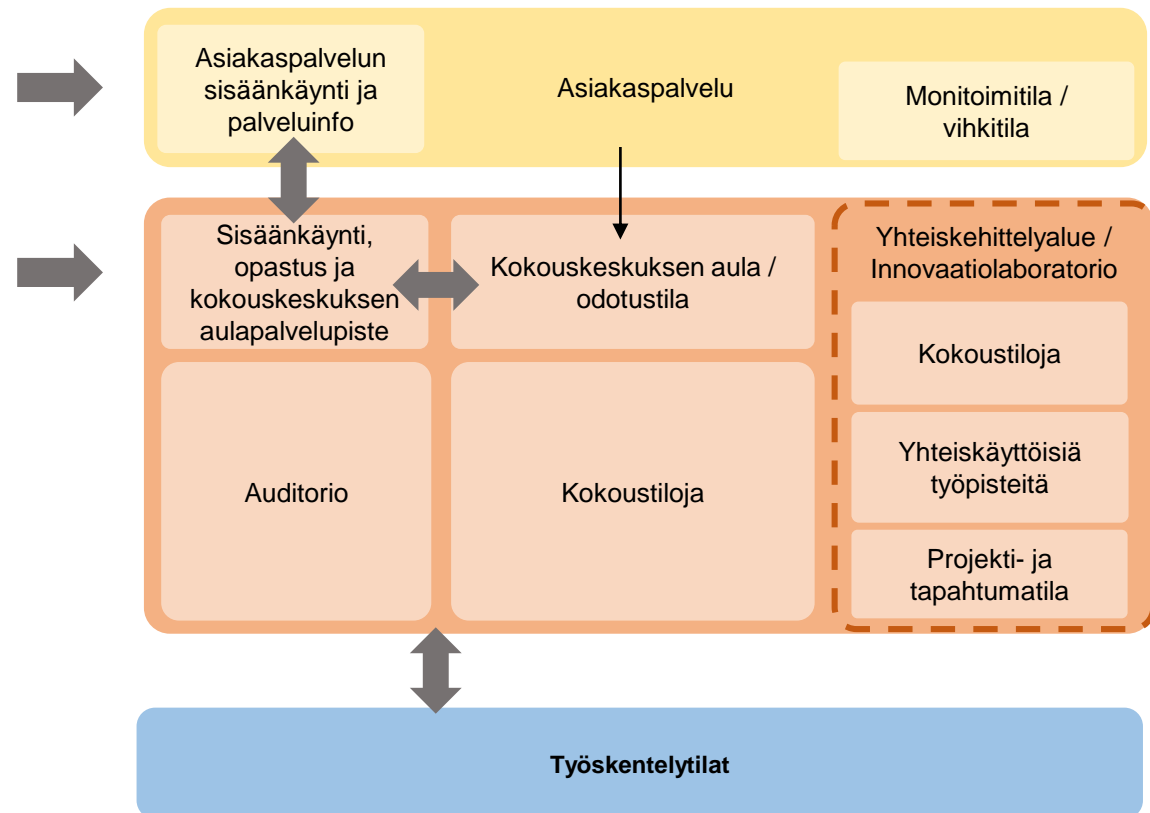
- aulapalvelupiste
- aula, joka toimii kokouskeskuksen odotustilana
- kokoustilat ja auditorio
- projekti- ja tapahtumatila
- yhteiskäyttöiset työpisteet talon ulkopuolisia vieraita varten
- pistäytymistilat puheluita varten

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.



Kokouskeskus

Kokouskeskus

Kokouskeskus on tarkoitettu ulkopuolisten vieraiden tapaamista ja rakennuksessa toimivien virastojen ja laitosten sisäisiä kokouksia varten. Kokouskeskuksessa voidaan myös palvella suuria asiakasryhmiä ja se voi toimia ruuhkatilanteissa asiakaspalvelutilojen ylivuotoalueena.

Kokouskeskuksen tilat ovat monipuoliset ja muuntojoustavat. Kokoustilojen lisäksi kokouskeskuksessa on yhteiskehittelyalue (innovaatiolaboratorio) ja siihen liittyviä työpisteitä vierailijoita varten.

Kokouskeskukseen saavutaan aulapalvelun kautta ja sinne on pääsy myös asiakaspalvelutiloista.



Kuva: Workspace Oy

Aulapalvelupiste

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Kokouskeskukseen saavutaan aulapalvelupisteen kautta, jossa vieraat tunnistetaan ennen heidän siirtymistä kokouskeskuksen tiloihin.

Kokouskeskuksella voi olla asiakaspalvelusta erillinen sisäänkäynti tai se voi olla yhteinen asiakaspalvelun kanssa. Yhteisestä sisäänkäynnistä asiakkaat ja kokousvieraat ohjataan opasteilla oikeaan suuntaan.

Jos kokouskeskuksessa sijaitsee monitoimitila vihki-, kaste- ja muita vastaavia tiloja, niiden asiakkaat ja heidän vieraansa otetaan huomioon erityisenä asiakasryhmänä (esim. tiloihin saapuminen ja niistä poistuminen erillisen sisäänkäynnin kautta, tarjoilumahdollisuudet, valokuvaus).

TILAT JA KALUSTEET

- Aulapalvelupiste on esteettömästi saavutettavissa.
- Palvelutiskin yli henkilöstön puolelle kurottuminen estettävä.
- Aulapalvelupisteestä on hätäpoistumisreitti.
- Aulapalvelupiste on valvottua tai hallinnollista aluetta.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

Tarvittavat sähkö- ja dataliitännät.

Aulan ja toimintojen ääneneristyksestä huolehditaan.

KIERTOTALOUS JA VÄHÄHIILISYYS

Muunneltavat seinärakenteet ja kalustus. Lattiamateriaali jatkuu myös kiintokalusteiden ja muunneltavien seinien alla.

Kokoustilat

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Kokouskeskuksessa on neuvottelutiloja vieraiden tapaamista varten. Neuvottelutilat ovat myös asiakaspalvelun käytettävissä ruuhka-aikoina tai suurempien asiakasryhmien tapaamisissa.

Suuret neuvottelutilat voivat olla yhdistettävissä yhdeksi suureksi tilaksi, joka voi toimia myös auditoriona. Auditorio voidaan toteuttaa suurimmissa virastotaloissa myös erillisenä nousevalla katsomolla varustettuna tilana.

TILAT JA KALUSTEET

- Tilat ovat eri kokoisia ja eri tavoin kalustettuja.
- Keskikokoisissa ja suurissa tiloissa on taso tarjoilua varten.
- Yleisilme on asiallinen, käytännöllinen ja tasa-arvoinen.
- Akustiset materiaalit, säädettävä tasainen valaistus ja ergonomiset kalusteet luovat miellyttävän ympäristön.
- Asiakaspalveluun käytettävissä tiloissa on hätäpoistumistie.



Kokoustilat

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Tiloissa on hyvä ääneneristys.
- Neuvotteluhuoneiden ovenpielissä on kokousvarausnäyttö. Kokousvarausnäytössä näkyviä tietoja voidaan anonymisoida tietoturvan tai tietosuojan takia.
- Kokoustilojen ICT-varustukseen kuuluu seinälle sijoitettu suurikokoinen näyttö
- Kaikissa neuvotteluhuoneissa on virtuaalneuvottelumahdollisuus.
- Jos rakennuksessa on TUVE-toimijoita, osassa neuvotteluhuoneita on TUVE-yhteensopiva av-varustus.
- Osa neuvottelutiloista voi olla kulunvalvottuja ja määritelty turvallisuusalueeksi (hallinnollinen alue tai turva-alue).

KIERTOTALOUS JA VÄHÄHIILISYYS

- Uusien tilojen toteutuksessa suositetaan akustiset tavoitteet täyttäviä muunneltavia seinärakenteita, myös siirtoseinät tilojen usein tapahtuvaan jakamiseen ja yhdistämiseen. Lattia- ja alakattomateriaalit jatkuvat tai ovat helposti paikattavissa muunneltavien seinien kohdalla.
- Ruuhkatilanteissa yhteisen asiakaspalvelun ajanvarausasiakkaita voidaan ottaa vastaan kokouskeskuksen neuvottelutiloissa. Kokoustilat palvelevat myös sisäisen vyöhykkeen ylivuottiloina.



Yhteiskehittelyalue / innovaatiolaboratorio

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Innovaatiolaboratorio on kokouskeskuksen osa, joka on tarkoitettu intensiiviseen yhteistyöhön. Tiloissa voidaan työskennellä myös talon ulkopuolisten sidosryhmien kanssa. Yhteiskäyttöiset työpisteet innovaatiolaboratorion yhteydessä on tarkoitettu myös muita valtion, kumppanien ja sidosryhmien lyhytaikaisia käyttäjiä varten, eikä innovaatiolaboratorion käyttö sulje pois työpisteiden käyttöä.

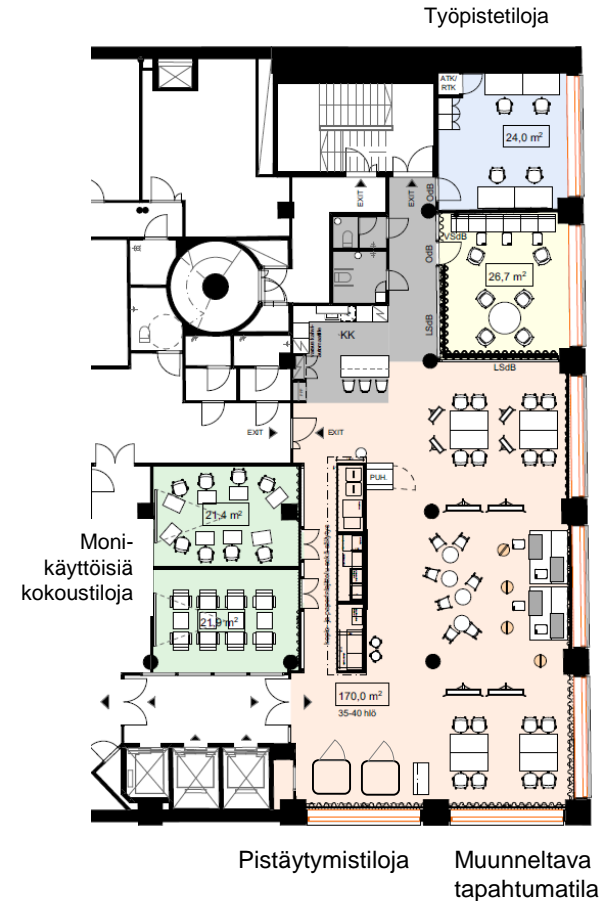
TILAT JA KALUSTEET

- Innovaatiolaboratorio koostuu yhteistyöhön tarkoitettusta tapahtumatilasta, kokoushuoneista, työpisteistä ja pistäytymistiloista.
- Innovaatiolaboratorion yhteydessä on omat naulakot, kahvipiste ja wc:t tai helppo pääsy niihin.
- Innovaatiolaboratorio ja mahdolliset muut kokouskeskuksen yhteydessä olevat projektitilat, ja yhteiskäyttöiset työpisteet pyritään sijoittamaan lähelle toisiaan.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Lattiat, seinät ja alakatto tukevat tilojen muunneltavuutta, esim. riittävästi pistorasioita, avattava asennuslattia tai -seinä.
- Kalustuksessa suositaan olemassa olevia kalusteita, jotka voidaan kunnostaa.
- Innovaatiolaboratorio ja yhteiskäyttöiset työpisteet toimivat sisäisen työskentelyn ylivuototiloina.
- Toteutus vain arvioidun tarpeen mukaan isoissa virastotaloissa.



Projektitilat

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Suurissa virastotaloissa voi olla projektitiloja, jotka tarkoitettu projektimaista työskentelyä ja yhteiskehittelyä varten. Tilat sijaitsevat lähellä tai osana yhteiskehittelyaluetta / innovaatiolaboratoriota.

TILAT JA KALUSTEET

- Monimuotoinen muuntojoustava kalustus
- Tila on varustettu useilla näytöillä ja piirtopinnoilla.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Projektitila voi olla tarvittaessa turvallisuusaluetta (hallinnollinen alue). Tila on tällöin varustettu kulunvalvonnalla.

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Lattiat, seinät ja alakatto tukevat tilojen muunneltavuutta, esim. riittävästi pistorasioita, avattava asennuslattia tai -seinä.
- Kalustuksessa suositaan olemassa olevia kalusteita, jotka voidaan kunnostaa.
- Projektitilat toimivat sisäisen työskentelyn ylivuototiloina.
- Toteutus vain arvioidun tarpeen mukaan isoissa virastotaloissa.



Video- ja suoratoistostudio

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Yksi huone voidaan varustaa videotallenteiden, podcastien ja webinaarien tuottamista tai korkeatasoisten videoneuvotteluiden käymistä varten. Huonetta voidaan käyttää myös valokuvausstudiona esim. henkilökorttien tekemistä varten.

TILAT JA KALUSTEET

- Kalustus on muunneltava.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Tilassa on studiotyyppinen valaistus ja hyvä huoneakustiikka.
- Tila on ääneneristetty hyvin muista tiloista ja ilmanvaihdon äänitaso on matala.

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Toteutus vain arvioidun tarpeen mukaan isoissa virastotaloissa.

Sisäinen vyöhyke

Työtilat

Työtilat

Työtilat ovat eri kokoisia avoimia ja suljettuja toimistotiloja, joissa varsinaiset työpisteet sijaitsevat. Työpisteiden lähellä on pistäytymistiloja lyhytaikaista työskentelyä varten, puhelinkoppeja, pieniä neuvottelutiloja ja tarvittavia tukitiloja.

Avoim toimistotila

Avoimet toimistotilat sijaitsevat yleensä lähellä sisäänkäyntiä. Tilassa on työpisteitä sekä vuorovaikutusta ja yhdessä tehtävää työtä että yksin tehtävää työtä varten.

Suljettu toimistotila

Suljetut toimistotilat soveltuvat erilaisiin tarkoituksiin, kuten jonkin ryhmän pysyvään tai tilapäiseen käyttöön, puhelinpalveluun ja verkkoneuvotteluihin, hiljaiseen työhön ja tietosuojaa vaativan aineiston suulliseen käsittelyyn.

Pistäytymistilat (vetäytymistilat)

Ääneneristetyt pistäytymistilat on tarkoitettu puheluille ja pienille nopeille palaverille, ja ne ovat helposti saavutettaviksi jokaiselta työpisteeltä. Tilat voidaan toteuttaa tilamoduleina. Tiloja ei ole tarkoitettu pidempiaikaiseen käyttöön työhuoneina.

Sensitila

Osa tiloista toteutetaan ns. sensitiloina allergikkoja tai herkistyneitä henkilöitä varten. Tilat ovat normaalia monitilaa, mutta ne mm. siivotaan muita useammin.

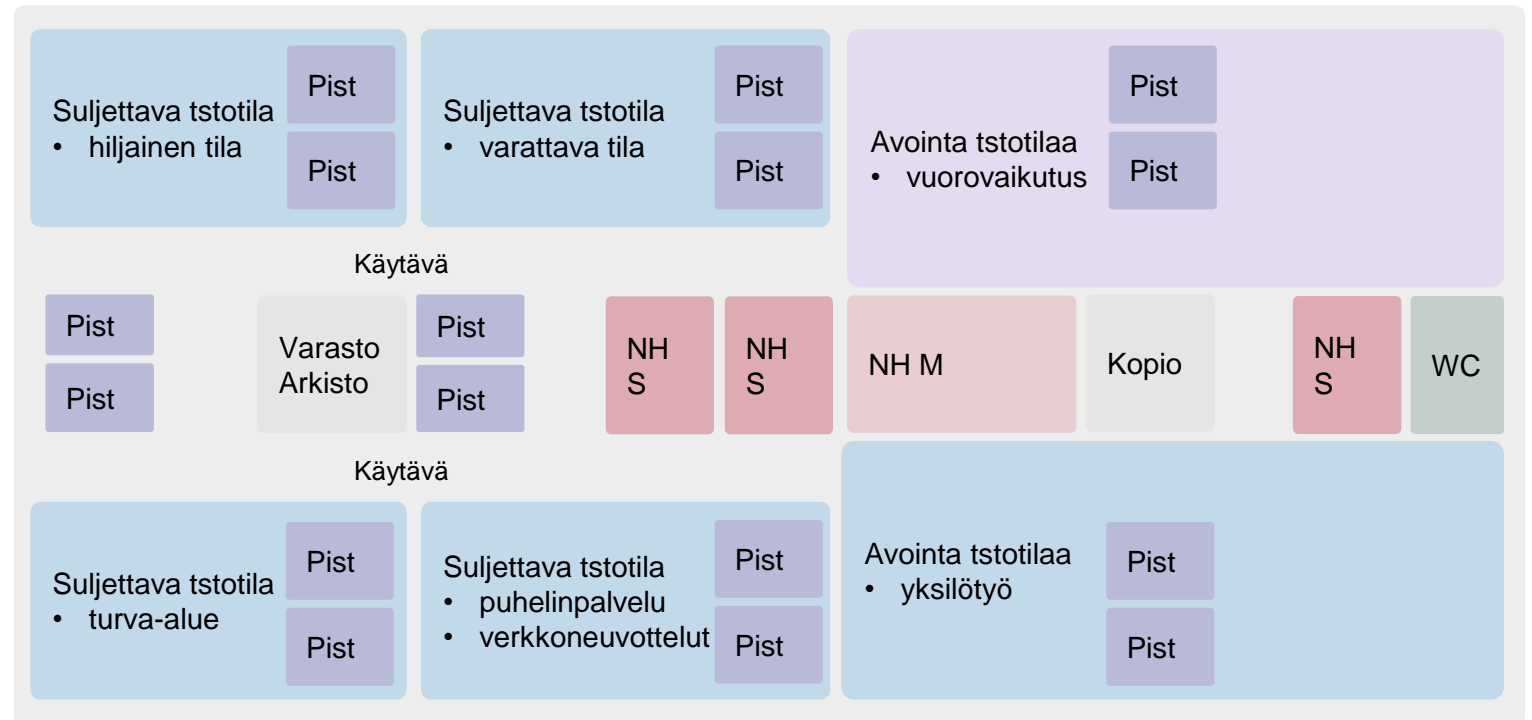
Neuvotteluhuoneet

Pienet neuvotteluhuoneet (alle 8 hlöä) sijaitsevat ensisijaisesti sisäänkäynnin ja vuorovaikutukseen tarkoitettujen työpisteiden lähellä ja siten, että liikenne niihin ei aiheuta tarpeetonta häiriötä.

Työtilat

Sisäisen vyöhykkeen työpistealueen tiloja:

- avoimia toimistotiloja (n. 2/3)
 - vuorovaikutus
 - yksilötyö
- suljettavia toimistotiloja (n.1/3)
 - hiljainen tila
 - tilapäisesti varattava työtila
 - puhelinpalvelu
 - turva-alue
- pistäytymistiloja
- neuvotteluhuoneita
 - pieni
 - keskikokoinen
- varastot
- arkistot
- kopian tilat
- WC:t



Avoin toimistotila

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Avoin toimistotila sijaitsee lähimpänä sisäänkäyntiä, ja se on tarkoitettu kaikkien käyttöön. Tavoitteena on edistää vuorovaikutusta ja kohtaamisia. Alue voidaan jakaa äänenkäytön mukaan eri osiin, jotka tukevat joko vuorovaikutusta tai yksin tehtävää työtä. Eri osien käyttötarkoitusta voidaan korostaa kalustuksen avulla.

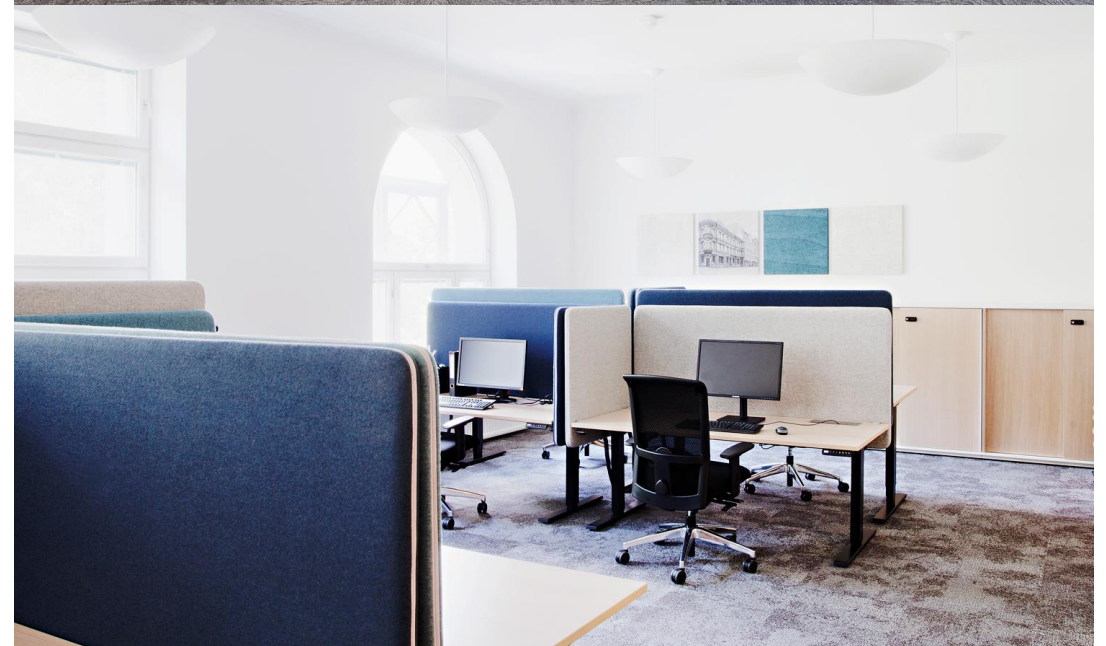
TILAT JA KALUSTEET

- Työpisteessä on sähkösäätöinen työpöytä ja helposti säädettävä tuoli. Yksin tehtävää työtä varten tarkoitetuissa työpisteissä on pöydän mukana liikkuva sermi.
- Työpisteet ryhmitetään n. 8–12 työpisteen ryhmiin. Pöytäryhmien välissä on vähintään jokin visuaalinen katko tai rakenteita kuten esim. pistäytymistiloja. Tiloja voidaan kalustaa työpöytien lisäksi myös muilla kalusteilla (istumaryhmillä, ryhmätyöpöydillä, sohvilla jne.).
- Yhteisillä työpisteillä on yhdenmukainen ICT-varustus. Näyttöistä osa on kuitenkin laajakulmanäyttöjä tai näyttöjä on kaksi usean asiakirjan samanaikaista työstämistä varten.
- Osa työpisteistä voi olla osoitettu käyttäjäkohtaisia erikoistyöasemia varten.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Suositaan olemassa olevia kalusteita ja kestäviä, vähähiilisiä tai kierrätettäviä pintamateriaaleja.
- Lattiamateriaalit jatkuvat tai ovat helposti paikattavissa (esim. tekstiililaatta) tilamoduuleina toteutettujen pistäytymistilojen ja kiintokalusteiden alla.



Suljettava toimistotila

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Suljetussa toimistotilassa voi olla työpisteitä sekä yhdessä tehtävää että yksin tehtävää työtä varten. Tila voi olla kaikkien käytettävissä, mutta voidaan myös sopia, että jokin ryhmä voi varata tilan tilapäisesti käyttöönsä. Erityistapauksissa tila voidaan osoittaa pysyvästi jonkin ryhmän käyttöön. Tilapäisesti tai pysyvästi jollekin ryhmälle osoitettava tila on kulunvalvottu ja voidaan lukita.

Tila voidaan osoittaa myös äänenkäytöltään poikkeavaan työhön, kuten hiljaiseen keskittymiseen, puhelinpalveluun tai verkkoneuvotteluihin.

Osa tiloista voi olla turva-alueita. Tilat ovat kulunvalvottuja, ja ne on ääneneristetty muista tiloista niin, että ne sopivat luottamuksellisten ja salassa pidettävien asioiden suulliseen käsittelyyn. Näkyvyys tilaan voidaan estää esim. verhoilla.

TILAT JA KALUSTEET

- Tila kalustetaan ja varustetaan kuten avoin työpistetilä. Työpisteitä on n. 4–18 kpl.
- Puhelinpalveluun ja verkkoneuvotteluihin käytettävässä tilassa on hyvä huoneakustiikka ja työpisteet on varustettu ääntä vaimentavilla sermeillä. Kuvallista etäpalvelua varten osa työpisteistä sijoitetaan niin, että palveluhenkilön selän takana ei ole liikettä.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Ääneneristys, kulunvalvonta

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Suositetaan olemassa olevia kalusteita ja kestäviä, vähähiilisiä tai kierrätettäviä pintamateriaaleja.
- Hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan olemassa olevia huonetiloja tai uudelleenkäytettäviä rakennusosia, esim. lasiseinät. Uudet seinärakenteet suositellaan toteutettaviksi muunneltavina. Tällöin huomioidaan lattian ja alakaton jatkuminen tai helppo paikattavuus seinän kohdalla.



Kalustus toimistotiloissa

Toimistotilat tilat voidaan kalustaa eri tavoin erilaisia käyttötarkoituksia varten.

Vuorovaikutus, yhteisöllisyyden rakentaminen:

Työpöytien varustamista sermeillä vältetään. Työpisteet voivat sijaita avoimessa tai suljetussa tilassa mielellään lähellä sisäänkäyntiä.

Yksin tehtävä työ:

Työpisteissä on yleensä sermit. Työpisteet voivat sijaita avoimessa tilassa kauempana sisäänkäynnistä tai suljetussa tilassa.

Puhelinpalvelu ja verkkoneuvottelut:

Puhelinpalveluun sopii keskimääräistä väljempi kalustus (n. 9 m²/tp). Pöydissä on sermit kaikilla sivuilla.

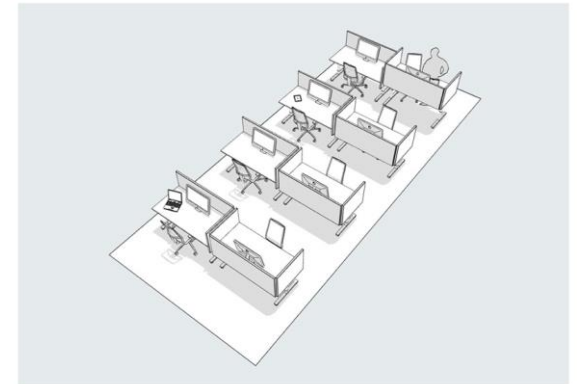
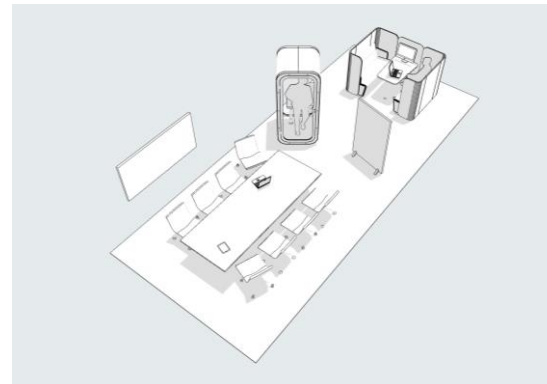
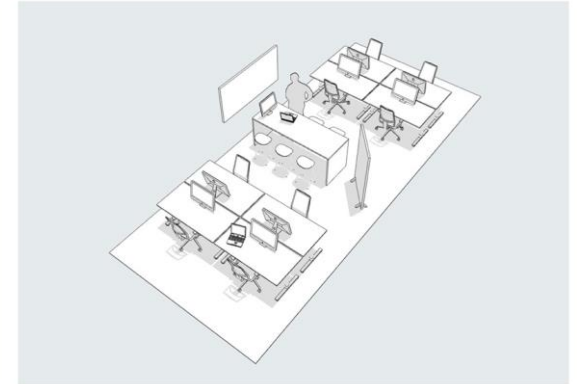
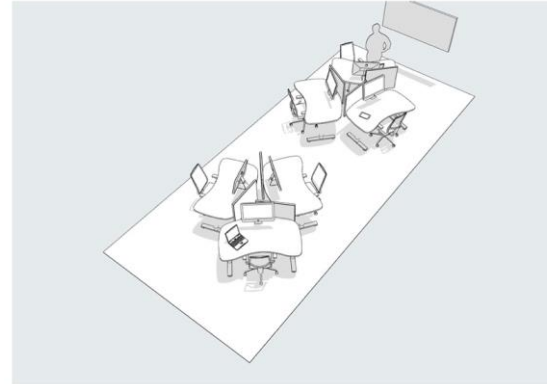
Keskittymistä, hiljaisuutta ja tietoturva vaativa työ:

Pöydissä on sermit kaikilla sivuilla. Työpisteet sijaitsevat yleensä suljetussa tilassa.

Käytävissä on työpisteitä, joissa ei kuljeta selän takaa tai näyttölle ei ole suoraa näkyvyyttä.

Ideointi ja projektityö:

Tilassa on yhteisiä pöytiä, piirtopintoja ja siirrettäviä näyttöjä.



Puhelinpalvelu- ja verkkoneuvottelutila

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Puhelinpalvelu- ja verkkoneuvottelutila tila on tarkoitettu puhelinpalveluun ja verkkoneuvotteluihin, ja se on yhteinen. Tietosuojan toteutuminen varmistetaan oikeinlaisella tavalla puhua puhelimessa, jossa henkilötiedot eivät paljastu. Ns. hankalat puhelut hoidetaan pistäytymistilassa.

Puheluissa, joihin osallistuu useampi kuin yksi henkilö, voi olla tarve katsoa aineistoa yhdessä samalta näytöltä. Näihin puheluihin voidaan käyttää myös sisäisiä neuvottelutiloja.

TILAT JA KALUSTEET

- Osassa puheluita tarvitaan lähdeaineistoa. Aineistoa säilytetään puhelinpalvelutilassa tai lähellä sitä.
- Puhelinpalvelutila vaatii toimiakseen väljemmän mitoituksen kuin normaali työtila, esim. 9 m²/tp. Suuri tila, jossa enemmän työpisteitä, toimii paremmin kuin pieni, jossa vähän työpisteitä.
- Puheluissa ja verkkoneuvotteluissa käytetään hyvälaatuisia kuulokemikrofoneja, joiden mikrofoni suodattaa tilan häiriöäännet pois.

Ks. valtionhallinnon kehittämisosaston muistio.

Etätulkkaus ym. ks. ASPA-konsepti.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Tilassa on hyvä huoneakustiikka ja ääneneristys

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Suositetaan olemassa olevia kalusteita ja kestäviä, vähähiilisiä tai kierrätettäviä pintamateriaaleja.
- Hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan olemassa olevia huonetiloja. Uudet seinärakenteet suositellaan toteutettaviksi muunneltavina. Tällöin huomioidaan lattian ja alakaton jatkuminen tai helppo paikattavuus seinän kohdalla.

Pistäytymistila (vetäytymistila)

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Pistäytymistila on pieni lyhytaikaiseen työskentelyyn, kuten nopeisiin palavereihin, parityöskentelyyn, puheluihin, etäpalveluun tai verkkoneuvotteluihin, tarkoitettu n. 1-3 hengen ääneneristetty huone. Pistäytymistila voidaan toteuttaa myös tilamoduulina.

Pistäytymistiloja sijoitetaan kaikkialle työpistealueella niin, että sellainen on jokaiselta työpisteeltä helposti saavutettavissa.

TILAT JA KALUSTEET

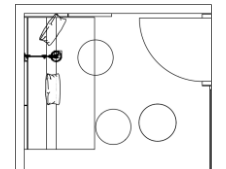
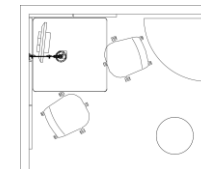
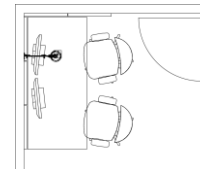
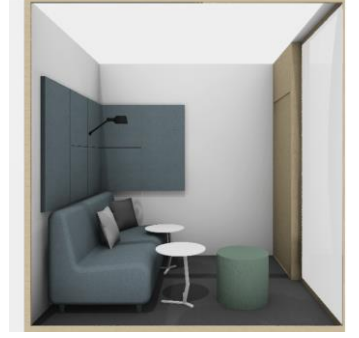
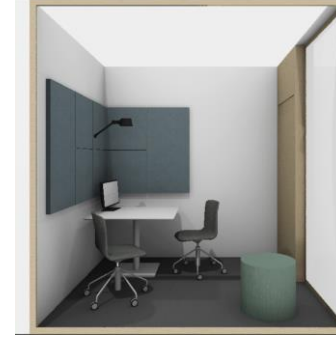
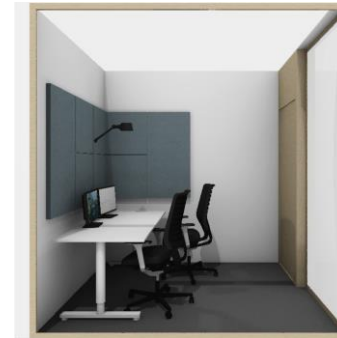
- Pääosa pistäytymistiloista varustetaan ergonomisella työpisteellä. Huoneessa voi olla myös kahdelle henkilölle soveltuva työpiste, pieni neuvottelupöytä tai vapaamuotoisempi kalustus.
- Vähintään yksi pistäytymistila kalustetaan sohvalla niin, että tila voi toimia tarvittaessa lepohuoneena. Tämä tila on pimennettävissä ja se sijaitsee lähellä wc:tä.
- Työpisteellä kalustetussa huoneessa on varusteluna kaksi näyttöä. Vapaamuotoisesti kalustetussa huoneessa on näyttö seinällä.
- Näkyvyys muualle on estetty verhoilla.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Tilan valaistus ja huoneakustiikka soveltuvat hyvin verkkoneuvotteluihin osallistumiseen.
- Tilassa on riittävä ääneneristys luottamuksellisten ja salassa pidettävien asioiden suulliseen käsittelyyn.

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Huomioidaan lattiamateriaalin jatkuminen tilamoduulin kohdalla.



Kuvat: Workspace Oy ja Oikeushallinnon työympäristökonsepti (Senaatti-kiinteistöt & Workspace Oy, 2020).

Tulostus-, skannaus ja kopiotilat

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Tavoitteena on, että tulostusta, skannausta ja kopiointia varten kaikilla käyttäjillä on yhteiset monitoimilaitteet. Laitteet sijaitsevat kopioiloissa, joita on yleensä yksi kussakin kerroksessa.

TILAT JA KALUSTEET

- Tilassa on laskutilaa ja siellä säilytetään toimistotarvikkeita.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Mahdollisen TUVE-verkon laitteet sijaitsevat erillisissä tiloissa.
- Ks. tarkemmin ICT-konsepti

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Energiatehokkaat laitteet, kierrätettävät tai uudelleentäytettävät mustekasetit.
- Laitteet palveluna.

Valmiustilat

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Valmiustiloissa hoidetaan yhtä tai useaa viranomaista koskevaa (ml. kunnat) häiriötilannetta ja viranomaisyhteistyötä.

TILAT JA KALUSTEET

- Tiloihin kuuluvat tilannekuvahuone ja sen välittömässä läheisyydessä toimintaa tukevat työpisteet sekä puhelinkopit tai pistäytymistilat. Valmiustilojen yhteydessä tai niiden lähistöllä on kahvipiste.
- Valmiustiloihin voidaan kulkea kulkematta muiden työpistealueiden kautta
- Tilannekuvahuoneessa on useita eri näyttöjä tilannekuvan muodostamista varten ja kokouspöytä.
- Huoneessa on työpiste mahdollista sihteeriiä tai vastaavaa varten.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Tilaryhmä on kulunvalvottu
- Valmiustilat voidaan varustaa TUVE-yhteydellä, jolloin tilat ovat turva-aluetta.

VÄHÄHILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Tilannekuvahuone toteutetaan varustelemalla sellaiseksi yksi suurista neuvotteluhuoneista. Normaaliaikoina tilannekuvahuoneen varustus palvelee kokoustoimintaa.

Aula, vaatesäilytys ja lokerikot

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Aulan yhteydessä sijaitsevat vaatesäilytys ja lokerikot. Aulasta on välitön yhteys kahvilaan.

TILAT JA KALUSTEET

- Vaatteiden säilytys tapahtuu avonaulakoissa.
- Henkilökohtaisten tavaroiden ja henkilökohtaisten työvälineiden käyttöä varten naulakon yhteydessä sijaitsee lokeroita.
- Naulakkotilaa mitoitetaan vähintään yhdellä hetkellä talossa työskentelevän henkilöstön määrän mukaisesti (esim. n. 60 % henkilöstöstä).
- Lokeroita varataan kaikille talossa pääasiallisesti työskenteleville ja pieni määrä talossa tilapäisesti vieraileville.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Uudet lokerikot toteutetaan älylukituksella, jolloin lokero on helppo ottaa käyttöön mistä päin taloa tahansa.

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Jos vanhoja lokerikoita on käytettävissä, hyödynnetään ensisijaisesti niitä ja selvitetään mahdollisuus muuttaa ne älylukitukselle.



Asiakaspalvelun taustatyötilat

Asiakaspalvelun taustatyötilat

Suuren ja keskikokoisen palvelupisteen yhteydessä, asiakaspalvelutilojen välittömässä läheisyydessä, sijaitsevat monipuoliset taustatyötilat.

Taustatyötilat ovat kulunvalvonnan takana ja kuuluvat sisäiselle vyöhykkeelle, jonne ei päästetä virastojen ulkopuolisia henkilöitä. Periaatteella varmistetaan henkilö-, tieto- ja omaisuusturvallisuutta. **Yhteiskäyttöiset taustatyötilat mahdollistavat palvelupisteiden yhteiskäyttöisyyden sekä toimijoiden henkilöstön monipuolisen työskentelyn, keskittymisen ja vuorovaikuttamisen sekä jouhevan asiakaspalvelun.** Taustatyötilat suunnitellaan monitilaympäristön periaattein.

Taustatyötiloissa tulee olla eri kokoisia avoimia ja suljettuja tiloja, joissa varsinaiset työpisteet sijaitsevat. Lisäksi heti asiakaspalvelupisteiden takana on työpisteitä niille toimijoille, jotka tekevät asiakaspalvelua suuren osan työajastaan. Työpisteiden lähellä on pistäytymistiloja lyhytaikaista työskentelyä varten (puhelut, pienpalaverit, verkkoneuvottelu jne.), neuvottelutiloja, työkahvila ja muita tarvittavia tukitiloja, kuten skannaus ja tulostus, lähiarkistot ja –varastot ja rahan säilytystilat

Taustatyötiloissa eri työtilanteille on juuri siihen tilanteeseen parhaiten soveltuva työtila, eikä kaikkia työtehtäviä ole tarkoitus tehdä yhdessä paikassa. Perusajatuksena on kuitenkin, että työskentelypaikkaa ei ole tarve vaihdella koko ajan, vaan omaan tahtiin sopivalla rytmillä.

Työtiloissa toimintaa ohjaa sovitut pelisäännöt, työpisteiden nimeämättömyys ja puhtaanpöydän periaate. Myös puhelinpalvelua voidaan tuottaa yhteisistä taustatyötiloista käsin, kun noudatetaan yhdessä sovittuja pelisääntöjä (esim. asiakkaiden henkilötietoja ei puhuta ääneen). Poikkeustilanteessa voidaan tiettyyn tarpeeseen nimetä erillinen työtila määritetyksi ajaksi.

Asiakaspalvelun taustatyötilojen tulee olla mahdollisimman helposti ja kevyin ratkaisuin muokattavissa tarpeen mukaan.



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

Kuvat: Case Oikeushallinnon työympäristökonsepti (Senaatti-kiinteistöt & Workspace Oy, 2020)

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

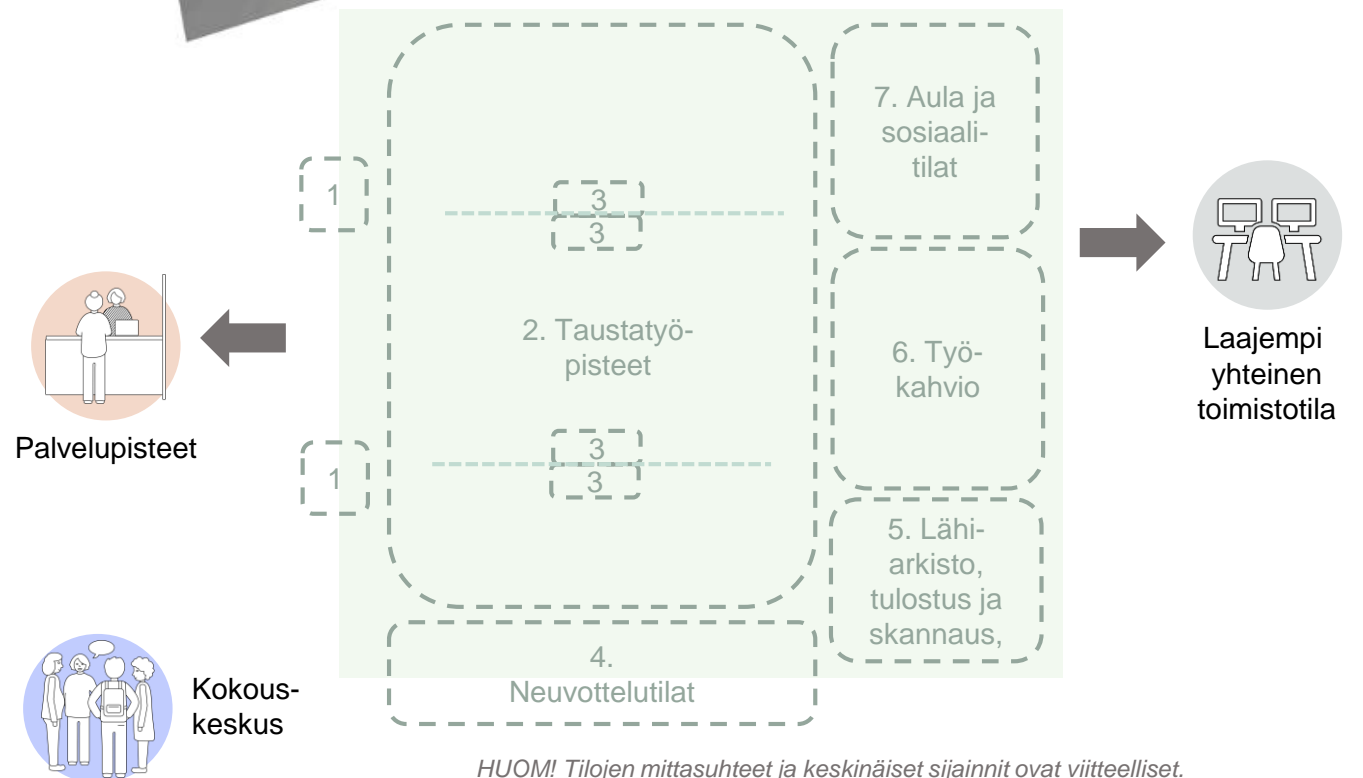
Tulostuksen/skannauksen, työpisteiden ja pistäytymistilojen (tilat 1, 2 ja 3) tulee olla muutaman askeleen päässä palvelupisteistä jotta taustatyöskentely on sujuvaa ja tehokasta. Neuvottelu- ja arkistotilat sekä työkahvila ja sosiaalityilat (tilat 4 ja 5) voivat olla hieman kauempana kiinteistössä,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

Kuvat: Case Oikeushallinnon työympäristökonsepti (Senaatti-kiinteistöt & Workspace Oy, 2020)

Asiakaspalvelun taustatyöpisteet

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Puoliavoimien tai suljettujen palvelutilojen takana olevat työpisteet ovat kulunvalvottujen ovien takana. Työpisteet ovat pääsääntöisesti yhteiskäyttöisiä ja nimeämättömiä. Työpisteet kalustetaan ergonomisilla ja säädettävissä olevilla kalusteilla: sähkösäätöiset pöydät (140-160 x 80 cm) ja säädettävät työtuolit.

Asiakaspalvelun taustatyöpisteiltä on oltava hyvä näkyvyys asiakaspalvelupisteillä työskenteleviin henkilöihin. Asiakkailla puolestaan ei saa olla näköyhteyttä taustatyötiloissa työskenteleviin.

TILAT JA KALUSTEET

- Tilan pitää olla väri- ja äänimaailmaltaan rauhallinen ja neutraali (ei käytetä tiettyjen toimijoiden brändivärejä, jos tilat ovat yhteiskäyttöisiä).
- Yksittäisillä tehosteväreillä voidaan luoda inspiroivuuutta ja raikkautta.
- Työpistealueiden ilme pidetään avarana. Vapailla seinäpinnoilla voi olla akustisia seinäelementtejä. Työpistevalaisimia tarvittaessa.
- Irtomatot työpisteiden alla, jos lattiamateriaali on muu kuin tekstiilimatto.
- Työpöytä on sähköisesti korkeussäädettävä ja varustetaan tarvittaessa pöytäsermillä. Perustyöpöydän koko on 1400-1600 x 800 mm.
- Työpisteet ryhmitetään n. 6–12 työpisteen ryhmiin. Ryhmien välillä on vähintään visuaalinen katko tai esim. pistäytymistila / hylly / akustinen sermi tms.
- Säilytyskaapit keskitetään yhdelle alueelle ja pyritään siihen, ettei työpisteiden vieressä tai takana ole säilytyskaappeja (vaikuttaa joustavuuteen).
- Työpisteillä on yhtenäiset työtuolit ja niiden tulee olla ergonomiset ja monipuolisesti säädettävissä.
- Työpistetiloihin tulee voida helposti muunnella kalustusta erityyppiseksi ja tämä on huomioitava mm. työpisteiden sähköistyksessä.
- Työpisteiden lähellä tulee olla 1-3 hengen pistäytymistiloja ”muutaman askeleen päässä”, jotta niihin siirtyminen esim. puheluiden, pikapalaverien ja syväkeskittymisen tilanteissa onnistuu jouhevasti.



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

Kuvat: Case Oikeushallinnon työympäristökonsepti (Senaatti-kiinteistöt & Workspace Oy, 2020)

Asiakaspalvelun taustatyöpisteet

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Päätyöpisteellä on kaksi näyttöä, helppo kytkeytyminen näyttöihin (näyttö- ja virtajohdolla) ja virtalähteeseen.
- Työpistealueen sähköistyksen tulee tukea tilojen muunneltavuutta.
- Työn aikainen dokumentaatio tulisi mahdollisuuksien mukaan olla sähköisessä muodossa.
- Henkilökohtaiset ICT-välineet kattavat kannettavan tietokoneen, hiiren ja näppäimistön, kännykän sekä langattoman verkon toimistolla.

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Kiertotalousohjeen mukainen kalustus, myös hyödyntäen olemassa olevia kalusteita, jotka kunnostetaan tarvittaessa.
- Työpisteet voivat toimia sisäisen työskentelyn ylivuototilana.



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

Kuvat: Case Oikeushallinnon työympäristökonsepti (Senaatti-kiinteistöt & Workspace Oy, 2020)

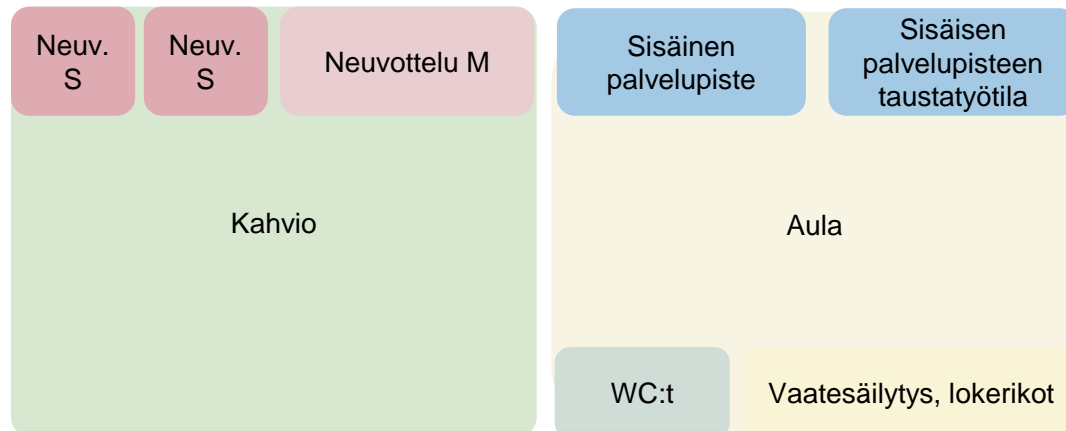
Kohtaamistilat

Kohtaamistilat

Sisäiselle vyöhykkeelle saavutaan kohtaamistilojen kautta. Kohtaamistilojen tarkoituksena on koota sisäinen liikenne kulkemaan niiden kautta ja siten lisätä spontaaneja kohtaamisia.

Kohtaamistilat muodostuvat aulasta, jossa sijaitsevat vaatesäilytys ja lokerikot, kahviosta ja neuvottelutiloista. Mahdollinen sisäinen palvelupiste sijaitsee kohtaamistiloissa tai niiden läheisyydessä.

Kohtaamistiloja on yleensä yksi, mutta suurimmissa virastotaloissa, joissa kaikkea sisäistä liikennettä on vaikea ohjata yhden sisäänkäynnin yhteyteen, tai etäisyydet ovat pitkiä, kohtaamistiloja voi olla useita. Palvelupisteet kootaan kuitenkin samaan paikkaan.



Työkahvila

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Työkahvila on toimiston värikäs ja viihtyisä sydän. Se on tarkoitettu sekä taukojen viettämiseen ja palautumiseen työn lomassa että yksin ja yhdessä työskentelyyn ja kokouksiin. Työkahvila on akustisesti erotettu työpistealueista.

Pelissäännöissä sovitaan, miten taataan mahdollisuus tauon viettämiseen niille, jotka eivät halua puhua työasioista.

TILAT JA KALUSTEET

- Tilassa on monipuolinen, monikäyttöinen ja muunneltava kalustus erilaisia tarpeita varten. Jos rakennuksessa on useita kahviloita, niihin toteutetaan erilaisia teemoja.
- Tila on kalustettu eväiden syöntiä, taukoja, kokouksia ja kannettavalla tietokoneella työskentelyä varten.
- Keittiö on varustettu vähintään kahviautomaatilla, jääkaapilla, astianpesukoneella ja mikroaaltouunilla.
- Tilassa on AV-varustus.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Tilan valaistus on säädettävä

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan olemassa olevia kalusteita, jotka kunnostetaan tarvittaessa.
- Keskitetyt lajittelupisteet vähentävät sekajätteen syntymistä, jos lisäksi vältetään erillisiä sekajäteastioita muissa tiloissa.



Kahvio

WC:t

Neuvottelutilat

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Neuvottelutilat voivat olla perinteisiä neuvottelutiloja tai vapaamuotoisesti kalustettuja projekti- ja ideointitiloja.

Sisäisen vyöhykkeen keskikokoiset (n. 8–12 hlön) neuvottelutilat sijaitsevat aina kohtaamistilojen yhteydessä. Osa pienemmistä neuvottelutiloista voidaan sijoittaa myös työpistealueille. Suurimmat neuvottelutilat (yli 12 hlöä) sijaitsevat kokouskeskuksessa.

TILAT JA KALUSTEET

- Neuvotteluhuoneessa on pöytä, joka on varustettu sähköpisteillä ja av-liitännöillä, ja helposti siirrettävät tuolit. Neuvotteluhuone voidaan toteuttaa myös tilamoduulina.
- Tila soveltuu kannettavalla tietokoneella työskentelyyn
- Neuvotteluhuone voidaan kalustaa myös ideointitilaksi, jonka kalustus on edellisiä epämuodollisempi. Tilan seinäpintoja voi mahdollisimman laajasti käyttää piirtämiseen, ja tilassa on hyvä av-varustus. Keskikokoisissa ja pienemmissä virastotaloissa ideointitila sijaitsee kokouskeskuksen yhteiskehittämistilan yhteydessä.
- Projektihuoneessa on muunneltava kalustus ja neuvotteluhuonetta enemmän piirtopintaa. Tilan voi tarvittaessa varata eri pituisia työskentelyjaksoja varten ja lukita.
- Näkyvyys kaikkiin tiloihin voidaan tarvittaessa estää esim. verhoilla.
- Kaikissa neuvottelutiloissa on hybridityöskentelyä tukeva AV-varustus ja virtuaalineuvottelumahdollisuus. (Ks. tarkemmin ICT-konsepti)

Neuv.
S

Neuv.
S

Neuvottelu M



Kuvat: Oikeushallinnon työympäristökonsepti (Senaatti-kiinteistöt & Workspace Oy, 2020) ja Workspace Oy

Neuvottelutilat

Neuv.
S

Neuv.
S

Neuvottelu M



VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Uusien tilojen toteutuksessa suositaan akustiset tavoitteet täyttäviä muunneltavia seinärakenteita, myös siirtoseinät tilojen usein tapahtuvaan jakamiseen ja yhdistämiseen. Lattia- ja alakattomateriaalit jatkuvat tai ovat helposti paikattavissa muunneltavien seinien kohdalla.
- Tilojen monikäyttöisyys huomioidaan myös ilmastoinnin ratkaisussa ja sähköpistokkeiden sijoittelussa ja määrässä.
- Kalustamiseen hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan olemassa olevia kalusteita.



Kuvat: Oikeushallinnon työympäristökonsepti (Senaatti-kiinteistöt & Workspace Oy, 2020) ja Workspace Oy

Sisäinen palvelupiste

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Sisäisen vyöhykkeen kohtaamis- ja palvelualueella voi sijaita palvelupiste, jossa esim. Valtori tai muu virastoille palveluita tuottava taho ottaa vastaan sisäisiä asiakkaita. Palvelupisteellä voi olla tavattavissa myös ns. yhteisökehittäjä (ks. kohta *Sosiaalinen työympäristö*).

Palvelupisteeseen voidaan keskittää postinjakelu siten, että virastot noutavat postinsa siitä.

Pienissä virastotaloissa palvelupiste voi yhdistyä aulapalveluihin ja niissä voi työskennellä sama henkilöstö. Palvelupisteellä annettavat palvelut määritellään hankekohtaisesti.

TILAT JA KALUSTEET

Palveluntuottajan, kuten Valtorin työ- ja varastotilat sijaitsevat palvelupisteen lähellä.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

Sisäinen
palvelupiste

Sisäisen
palvelupisteen
taustatyötila

Henkilöstö- ja oheistilat

Henkilöstö- ja oheistilat

Henkilöstötiloja

- Henkilöstötilojen ratkaisuisa tavoitteena on tukea työmatkaliikkumista.
- Suihkut ja pukuhuoneet
- Työmatkaliikkujia varten osoitetaan suihkutilojen yhteydestä älylukittuja pukukaappeja n. 20 % työpisteiden määrästä. Kaapit eivät ole henkilökohtaisia, vaan sellaisen voi tarvittaessa ottaa käyttöönsä. Työmatkapyöräilyn osuus työmatkaliikenteestä vaihtelee kuitenkin paikkakunnittain. Kaappien tarve ja määrä tulee selvittää hankesuunnitteluvaiheessa.
- Polkupyöräparkki
- Polkupyöräpaikkoja toteutetaan kunnan ohjeiden mukainen määrä tai esim. 20 % työpisteiden määrästä. Polkupyöräpaikkojen toteutuksessa suositaan runkolukitusta.

Oheistiloja

- Varastot
- Varastot voivat sijaita käyttötarkoituksen mukaan toimistokerroksissa tai kellaritiloissa. Varastoissa on kulunvalvonta ja ne voivat olla tarpeen mukaan virastokohtaisia. Kenttähenkilöstön työvälineiden varastot sijoitetaan lähelle uloskäyntiä.
- Arkistot
- Uusia arkistoja ei tehdä.

- Arkistot ovat yhteiskäyttöisiä silloin kun mahdollista. Aineistot ovat erillisiä ja virastokohtaisia. Aineistojen suojaus arkistoissa toteutetaan ensisijaisesti lukittavin liukuhylläin.

Pysäköinti

- Virka-autoille ja työtehtävissä tarvittaville omille tai vuokra-autoille varataan pysäköintipaikkoja.
- Pysäköintipaikassa on latausmahdollisuus tai valmius toteuttaa sellainen.
- Paikkakunnilla, joissa joukkoliikennettä ei ole tarjolla tulee selvittää henkilökunnan pysäköintipaikkojen tarve.

Pieni yhteinen etäpalvelupiste
(S)

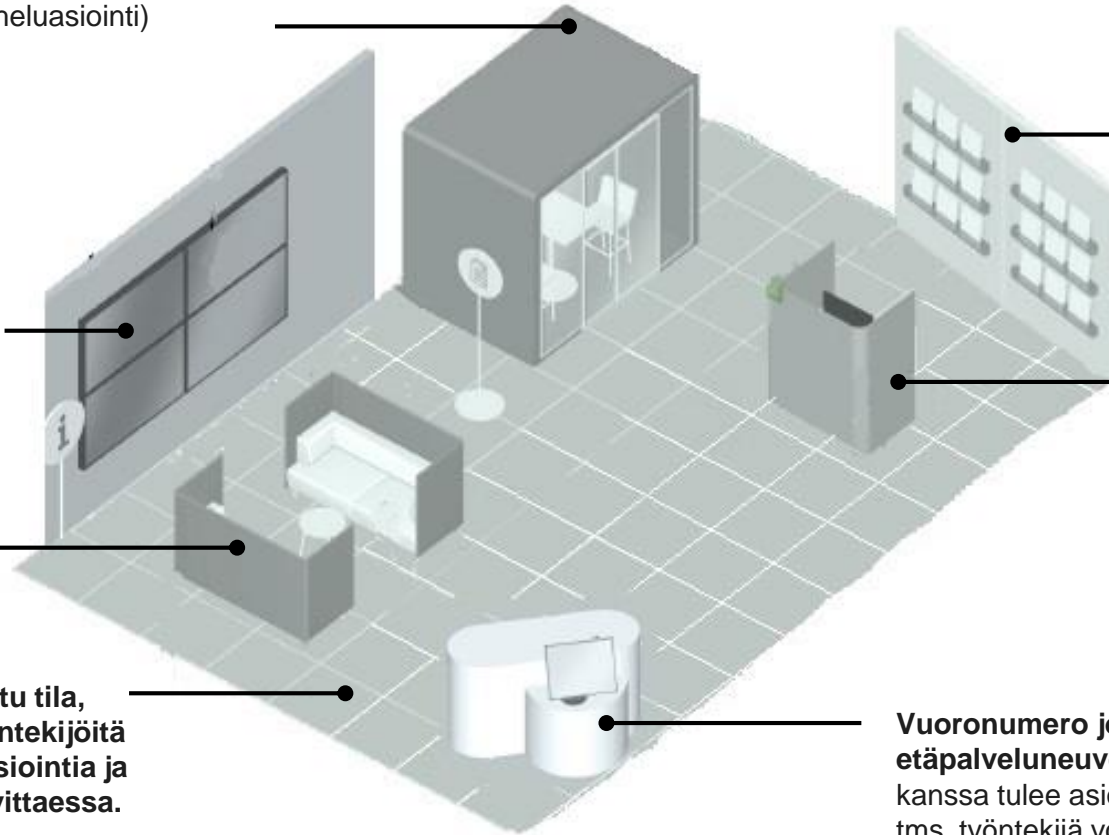
Etäpalvelupiste

Esteetön näkö- ja äänieristetty etäasiointitila,
tilaa 2–5 henkilölle (videopuheluasiointi)

Opastetaulut, aukioloajat,
vuoronumeronäyttö jne.

Odotustila, mikäli
etäasiointitilaan
on jonoa

Esteetön selkeästi opastettu tila,
jossa on esim. kunnan työntekijöitä
ylläpitämässä turvallista asiointia ja
opastamaan asiakasta tarvittaessa.



Eri virastojen paperilomakkeet
sekä mahdollisuus jättää
asiointiin liittyvät asiakirjat
virastolle

Itsepalvelupääte, josta on pääsy eri
virastojen sähköisiin palveluihin (muu
käyttö estetty)

Vuoronumero jonotilanteessa ja/tai videoyhteys
etäpalveluneuvojaan, jos ei esim. tiedä minkä viraston
kanssa tulee asioida. Myös esim. kunnantalon, kirjaston,
tms. työntekijä voi opastaa asiakasta tarvittaessa.

HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

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

Sisääntulo

TOIMINNALLINEN TAVOITE

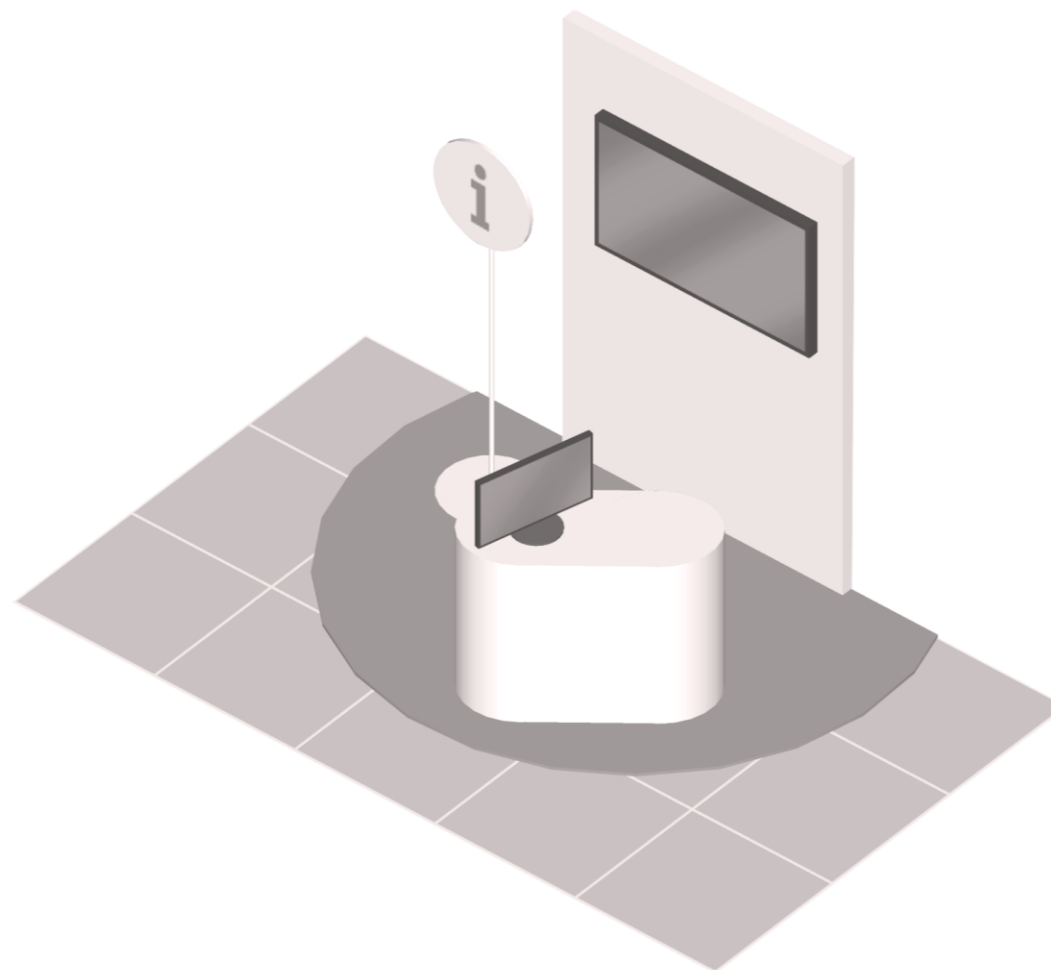
Koska pieni etäpalvelupiste toimii toisen palveluntuottajan tiloissa esimerkiksi kirjastossa, käynti etäpalvelupisteelle tapahtuu suoraan sisätiloista. Selkeyden vuoksi etäpalvelupisteen on selkeästi erotuttava muista saman katon alla olevista palveluista / toimijoista. Näkymät ovat avoimet läpi tilan.

Tiloissa toimiminen on esteetöntä, helppoa ja selkeää. Sisääntulossa on selkeät opasteet palveluntarjoajista, aukioloajoista ja jonotusajoista. Opasteet johdattavat asiakkaat ensimmäisenä palveluinfoon, joka on näkyvällä paikalla sisääntulon yhteydessä. Palveluinfoissa palveluneuvoja opastaa etänä asiakkaita esimerkiksi oikean palveluntarjoajan valinnassa. Palveluinfon vieressä on vuoronumerolaite. Palveluinfon ja vuoronumerolaitteen sijoittelussa huomioidaan mahdollisen jonon syntyminen, niin ettei jono tuki kulkuväyliä.

Mikäli asiakkaalla on haasteita esimerkiksi tekniikan käytössä, häntä opastaa saman katon alla toimivan toisen palvelun työntekijä, esimerkiksi kirjaston asiaan koulutettu henkilökunta. Järjestyksen ylläpidosta vastaa isäntäorganisaation (esim. kirjaston) vartija tai vartijakoulutuksen saanut henkilökunta

TILAT JA KALUSTEET

- Palveluinfoon ja vuoronumerolaitteeseen suora näköyhteys sisäänkäynniltä.
- Esteetön palveluinfo erottuu selkeästi muusta palveluympäristöstä.
- Myös muunkielisten sekä aisti- ja liikuntarajoitteisten huomioiminen tilassa ja kalusteissa, kaikilla pisteillä sekä käyttöliittymissä: palveluneuvojilla oltava käytössä tulkkipalvelut tai muut tukivälineet (esim. kuvakortit, kieliversiolliset videot).
- Palveluinfon oltava sähkösäädettävä.
- Selkeät, saavutettavat ja päivitettävät opasteet: yhtenäisyys, katkeamattomuus, lattiaraidat, ääniopasteet, värikontrastit, piktogrammit.
- Kalusteet suunnitellaan siten, että niitä ei voi heittää. Pultattujen kalusteiden käyttöä ei suositella, sillä se laskee tilan yleistä viihtyvyyttä ja muuntojoustoa.



*HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.
Kuvat: Case Pori (Senaatti-kiinteistöt, Porin kaupunki & Pentagon Design, 2020)*

Sisääntulo

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Helppokäyttöinen vuoronumerolaite, jonka käyttäminen mahdollista myös ilman palveluneuvontaa.
- Kosketusnäytöllä toimiva asiakaspääte, jolla tarjotaan palveluneuvontaa etäyhteydellä.
- Päätteellä intuitiivinen käyttöliittymä, kielivaihtoehdot, aistirajoitteisten huomioiminen.
- Isot infonäytöt, joilla kommunikoidaan toimijoista, aukioloajoista ja ajankohtaisista tapahtumista sekä reaaliaikainen jonotustilanne.
- Peiteäänijärjestelmä tuomaan yksityisyyttä asiointiin
- Palveluinfon yhteydessä turvanappi (tason alla), mikäli tilassa toimii henkilökuntaa.
- Kameravalvonta.
- Riittävä määrä sähköpistepaikkoja oman kannettavan koneen käyttöä varten
- Langaton verkko

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS



*HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.
Kuvat: Case Pori (Senaatti-kiinteistöt, Porin kaupunki & Pentagon Design, 2020)*

Odotustila ja itsepalvelupiste

TOIMINNALLINEN TAVOITE

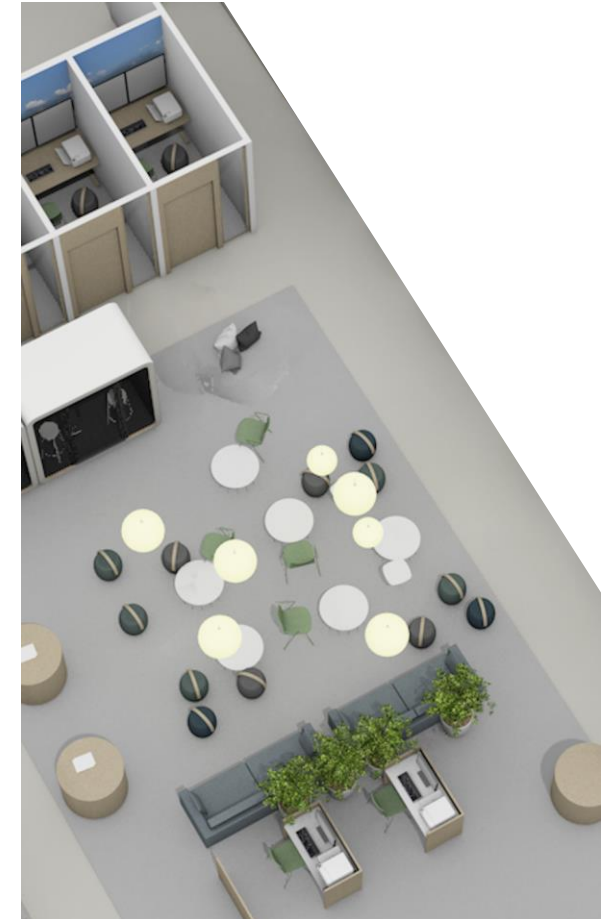
Etäpalvelupisteen odotustila voi olla yhteiskäyttöinen toisen palvelun kanssa, esimerkiksi kirjaston lehtien lukusali. Odotustilassa oman asiointivuoron odottaminen on rauhallinen ja viihtyisä kokemus. Jonotusajan arvioitu kesto ja vuoronumeroiden vaihtuminen ovat selkeästi näkyvillä, mahdollistaen oman vuoron ennakoinnin. Miellyttävä merkkiäänä indikoi vuoronumeron vaihtumista.

Odotustilan yhteydessä on pieni itsepalvelupiste, joka mahdollistaa oman asioinnin edistämisen (esim. digitaalisten tai paperisten lomakkeiden täyttö ja palautus). Odotustilan kalustus, langaton verkko ja sähköpistokkeet mahdollistavat myös oman kannettavan tietokoneen käyttämisen odottamisen lomassa.

Odotustilassa on infonäyttöjä, joissa voidaan pitää esillä eri tahojen viestintää (esim. käynnissä olevat ja tulevat kehityshankkeet, tapahtumat, alueen työllistymis- ja koulutusmahdollisuuksia). Tila on esteetön ja mahdollistaa erilaisten asiakasryhmien sujuvan asioinnin. Akustisesti ja visuaalisesti miellyttävä ympäristö luodaan mm. peiteäänijärjestelmällä, akustisilla materiaaleilla, rauhoittavalla värimaailmalla ja puupinnoilla, pehmeillä tekstiilipinnoilla sekä tilan jäsentämisellä esim. kiintokalusteilla ja sermeillä. Viihtyisyyttä voidaan lisätä esimerkiksi viher- tai silkkikasveilla sekä näkymällä ulos.

TILAT JA KALUSTEET

- Kalusteryhmien välijä sijoittelu, väljät ja esteettömät kulkureitit kalusteiden välissä.
- Erilaisten asiakastyypin ja -ryhmien huomioiminen opasteissa, kalusteissa ja toiminnoissa, esim. eri korkuisia istuimia sekä seisomakorkuisia pöytätaisoja.
- Istuimia jonottamiseen
- Itsepalvelupisteellä korkeussäädettävä pöytätaiso ja asiakaspääte sähköisten ja paperisten lomakkeiden täyttämiseen.
- Huomioitava riittävä näkö- ja äänisuoja (esim. näyttöjen suojakalvot, sermit ja peiteäänijärjestelmä tarvittaessa).
- Kalusteet suunnitellaan siten, että niitä ei voi heittää (huom. pultattujen kalusteiden käyttöä ei suositella)
- Wc:t ja lastenhoituhuone odotustilojen lähellä tai niiden yhteydessä.



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

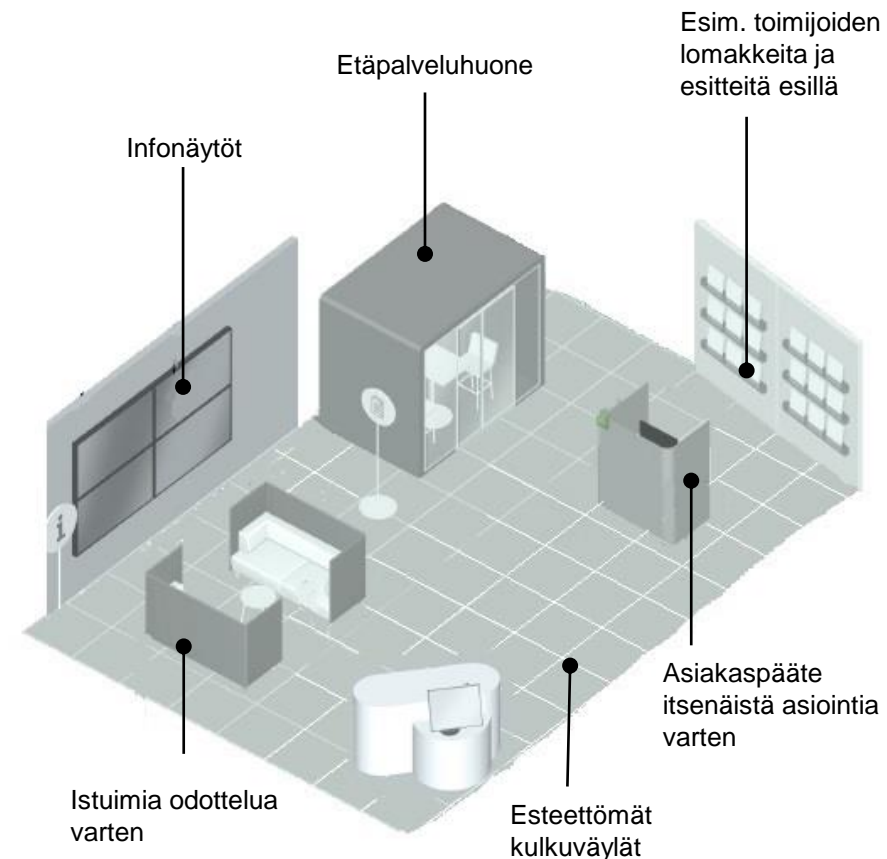
Kuvat: Workspace & Senaatti-kiinteistöt

Odotustila ja itsepalvelupiste

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Säädettävä ja miellyttävä valaistus
- Kameravalvonta
- Peiteäänijärjestelmä tarvittaessa tuomassa yksityisyyttä asiointiin
- Vuoronumeroseuranta näytön kautta
- Miellyttävä merkkiäni viestimässä vuoronumeron vaihtumisesta
- Sähköpistokkeet ja dataliitännät kaikissa tasoissa
- Sähköpistokkeita riittävästi myös mahdollistamassa oman tietokoneen käytön tai puhelimen latauksen
- Helppokäyttöiset näppäimistöillä varustetut asiakaspäätteet, joilta mahdollistetaan myös paperidokumenttien skannaus ja tulostus
- Asiakaspäätteiden "lukittu" järjestelmä, joka päästää asiakkaan käyttämään ainoastaan toimijoiden sähköisiä palveluja
- Kutsunappi palveluneuvojalle
- Langaton vierailijaverkko

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

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

Etäpalveluhuone

TOIMINNALLINEN TAVOITE

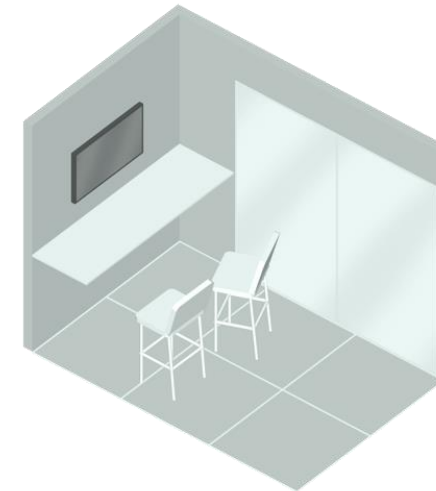
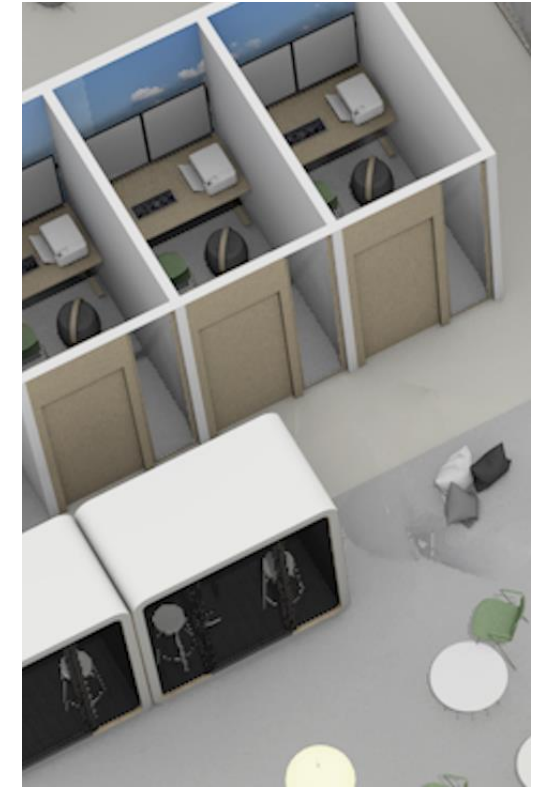
Etäpalveluhuoneet on tarkoitettu asiakkaiden omatoimiseen asiointiin tilanteessa, jossa palvelu tuotetaan etänä, kuvallista videoyhteyttä hyödyntäen. Tila on varusteltu asiakaspääteellä ja etäyhteysjärjestelmällä, joilla asiakkaalle voidaan luoda etäyhteys palvelun toisella toimipisteellä sijaitsevaan asiantuntijaan henkilökohtaista neuvontaa varten. Tässä toiminnossa on huomioitava erityisesti mm. äänentoisto, järjestelmän helppokäyttöisyys, videoyhteyden luomisen mahdollistava näyttö ja valaistus, sekä tilojen välinen äänieristys.

Tilat ovat mitoitettu vähintään 2-5:lle henkilölle, jotta henkilökunnalla on hyvin tilaa tukea asiakasta tai asiakasryhmää esimerkiksi laitteiston käytössä. Tilan saavutettavuudessa, mitoituksessa ja kalustuksessa on huomioitava esteettömyys.

Tiloissa kiinnitettävä erityistä huomioita laitteiston helppokäyttöisyyteen, asiointin yksityisyyteen ja esteettömyyteen. Etäpalveluhuoneet ovat anonyymejä eli toimijoiden logot eivät ole näkyvillä. Etäpalveluhuone voidaan toteuttaa olemassa olevaan tilaan tai tehdä tilamoduulina. Toimipaikkakohtaisesti on huomioitava mahdollisuus käyttää etäpalveluhuonetta myös kasvokkain tapaamisiin.

TILAT JA KALUSTEET

- Mukavat, visuaalisesti ja akustisesti miellyttävät palveluhuoneet: esim. puupinnat ja pehmeät materiaalit vähentävät virastomaista tunnelmaa sekä rentouttavat.
- Mukavat ja ergonomiset kalusteet mahdollistavat pitkäkestoisetkin palvelutuokiot. Korkeussäädettävä pöytä mahdollisuuksien mukaan.
- Kalustuksessa huomioidaan esteettömyys: käsinojallisia ja -nojattomia tuoleja sekä eri istuinkorkeuksia (vrt. hoivatuoli).
- Huoneessa kynnyksetön, automatisoitu tai helposti avautuva ohi
- Kalustuksen on sovelluttava myös palvelutilanteeseen jossa tarvitaan (viittomakielen) tulkkia
- Riittävästi tilaa huoneessa (pyörähdysympyrä) ja sen edessä myös useammalle ihmiselle
- Laskutaso tai ripustuskoukku laukulle ja takille.
- Yksityisyyttä esim. verhojen tai teippauksien avulla
- Poistumistien esteettömyys huomioitava kalusteiden sijoittamisessa



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

Kuvat: Workspace Oy, Case Pori (Senaatti-kiinteistöt, Porin kaupunki & Pentagon Design, 2020) ja www.frameryacoustics.com

Etäpalveluhuone

TILAT JA KALUSTEET (jatkuu)

- Kalusteet suunnitellaan siten, että niitä ei voi heittää. Pultattujen kalusteiden käyttöä ei suositella, sillä se laskee tilan yleistä viihtyvyyttä ja muuntojoustoa.
- Helposti liikuteltavat tuolit (eri istuinkorkeuksia, toisessa käsinoja, ei kalustepyöriä)
- Lasiseinän läpi näkyvyys muihin tiloihin, verholla tai osittaisella teippauksella yksityisyyttä

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Äänieristyksen oltava sopivalla tasolla: puhetta ei saa erottaa ulkopuolelta, mutta turvallisuussyistä tila ei saa olla täysin äänieristetty
- Asiakasnäytöt aineistojen sekä virkailijan kuvan esittämiseen. Helppokäyttöinen videoneuvottelulaitteisto näppäimistöillä: asiakasnäytön sijoitus tilassa mahdollisuuksien mukaan siten, että asiakas näkee näytön ja asiakaspalvelijan näytöllä tilaan astuessaan
- Mahdollisuus paperidokumenttien skannaukseen ja tulostukseen
- Dokumenttikamera
- Maksupäätte
- Sähköpistokkeet ja dataliitännät kaikissa tasoissa; riittävä määrä lattiarasioita.
- Kutsunappi palveluneuvojalle
- Kameravalvonta sekä osittainen näköyhteys lasin läpi muihin tiloihin (odotustila, viereinen palveluhuone, taustatyötilat) mahdollisia uhka-/häätätilanteita varten. Ei näkymää näytölle.
- Henkilöstön erillinen hätäuloskäynti sekä henkilöstön turvanapit (pöydän alla tai taskussa), mikäli tilaa käytetään myös kasvokkain tapahtuvaan palveluun
- Tilassa langaton verkko
- ICT-ratkaisujen ja käyttöliittymien saavutettavuus ja helppokäyttöisyys (esim. muunkielisten ja aistirajoitteisten huomioiminen)



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

Kuvat: Workspace Oy ja Senaatti-kiinteistöt

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

Liikkuva yhteinen
asiakaspalvelupiste:
Palvelubussi (XS)

Esimerkki asiakkaan polusta palvelubussia käytettäessä

1

ENNEN ASIOINTIA

Asiakas tunnistaa itsenäisesti, mitä palvelua hän tarvitsee ja minkä organisaation tarjoamana.

Asiakas hakee verkosta tietoa siitä, missä ja miten asian voi hoitaa.

Asiakas löytää yhteisten asiakaspalvelupisteiden palvelut kokoaivan verkkosivun ja sieltä tiedon oman maakuntansa liikkuvasta asiakaspalvelupisteestä.

Asiakas varaa ajan liikkuvan palvelupisteen etäpalveluun asiaa hoitavalle viranomaiselle ja kertoo erityistarpeistaan ajanvarauksen yhteydessä.

2

ASIOINTI

Asiakas ja häntä vastaanottava asiakaspalvelija selvittävät yhdessä asiakkaan tarpeet.

Asiakas otetaan vastaan ja kohdataan tervehdyksellä tai katsekontaktilla. Jos hetki on kiireetön, asiakaspalvelija ottaa asiakkaan vastaan jo bussin ulkopuolella.

Asiakas tunnistaa bussin selkeästi jo ulkopuolelta. Hän näkee opasteista, mihin hänen on mentävä ensimmäisenä.

Asiakas saapuu pysäkillä, jossa palvelubussi on aikataulunsa mukaisesti.

3

ASIOINNIN JÄLKEEN

Asiakas kertoo asiointikokemuksestaan läheisilleen.

Asiakas poistuu pisteestä niin, että hänen asiaansa on saatu edistettyä.

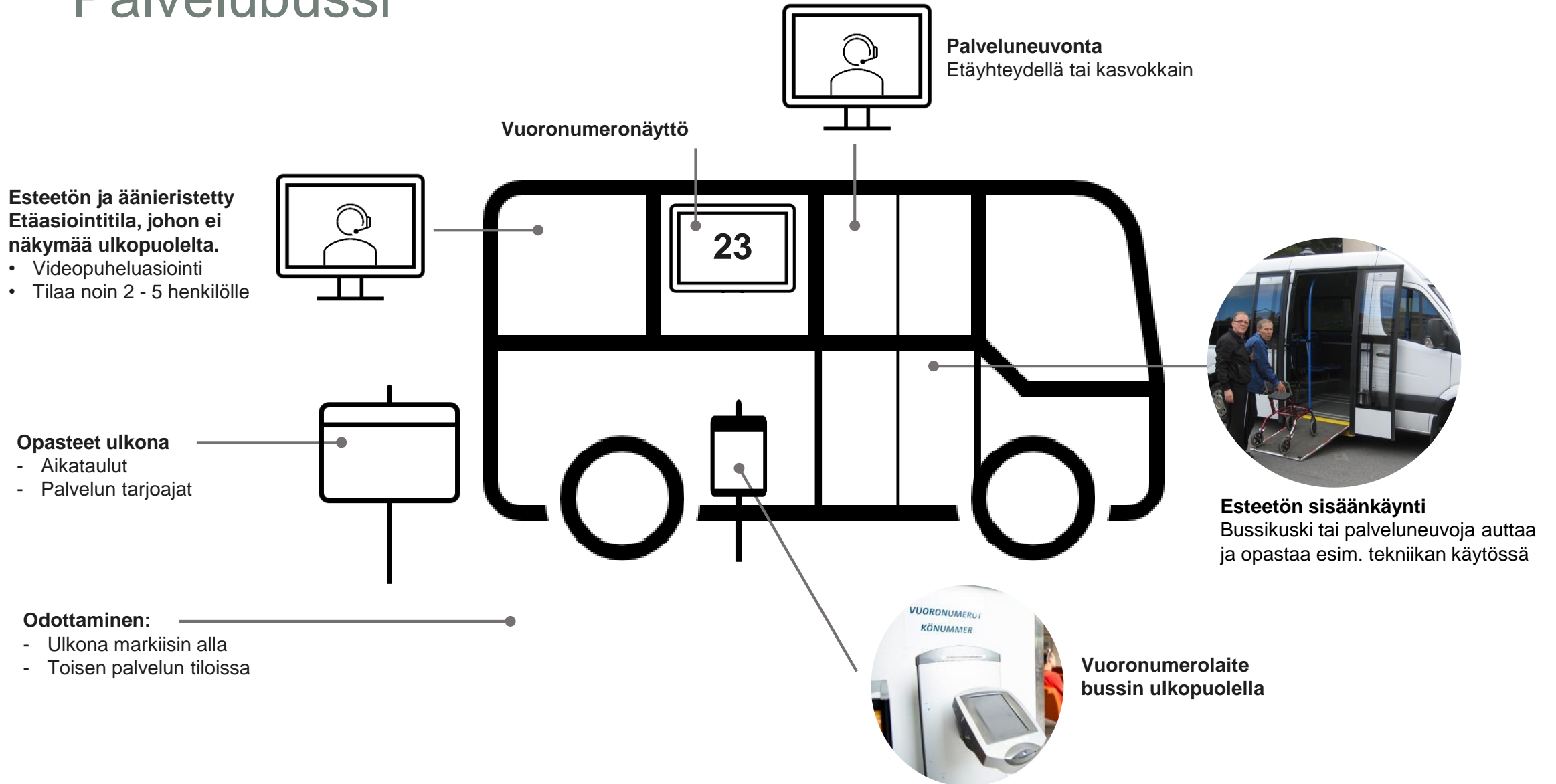
Asiakas antaa palautetta asioinnista etäpalvelulaitteen pop-up-kyselyn kautta.

Asiakas siirtyy etäpalvelupisteelle ja aukaisee etäyhteyden asiakaspalvelijan avustamana

Asiakas asioi viranomaisen asiantuntijan kanssa etäpalvelun välityksellä

Asiakas ymmärtää, milloin neuvontatilanne on päättynyt. Asiakkaan kanssa käydään lopuksi lyhyesti läpi käsitellyt ja sovitut asiat.

Palvelubussi



Sisääntulo ja odottaminen

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Palvelubussi saapuu ennalta annetun aikataulun mukaan keskeiselle paikalle, muiden palveluiden esim. lähikaupan tai pankin, luokse. Palvelua tarjotaan ajanvarauksella ja ilman, esimerkiksi niin, että aamupäivä on varattu ajanvarausasiakkaille ja iltapäivällä palvelua tarjotaan vuoronumerolla. Asiakaspalvelija huolehtii aikataulussa pysymisestä.

Palveluneuvontaa tarjotaan etäyhteydellä bussin sisällä olevasta palveluinfosta tai kasvokkain, mikäli palveluneuvoja jalkautuu bussin mukaan. Bussikuski tai palveluneuvoja opastaa asiakkaita tekniikan käytössä.

TILAT JA KALUSTEET

- Tiloissa toimiminen on esteetöntä, helppoa ja selkeää.
- Yksityisyys säilyy koko asiointin ajan.
- Helppokäyttöinen vuoronumerolaite sijaitsee bussin ulkopuolella. Odottaminen tapahtuu joko bussin ulkopuolella markiisin alla tai lähellä olevan toisen palvelun (esim. kauppa) tiloissa.
- Bussin ulkopuolella on mainosteline, jossa viestitään esimerkiksi saatavilla olevista palveluista ja bussin aikataulusta.
- Bussin on oltava ns. matalalattiamalli, johon on helppo nousta kyytiin myös liikuntarajoitteisen.
- Leveät ovet ja riittävän leveät kulkuväylät ja pyörähdysympyrä pyörätuolille.
- Käsijohteita kulkuväylille.
- Esteetön ja sähkösäädettävä palveluinfon tiski heti bussin sisääntulossa, kuitenkin niin ettei sen käyttäminen tuki kulkuaukkoa.
- Myös muunkielisten sekä aisti- ja liikuntarajoitteisten huomiointi tilassa ja kalusteissa, kaikilla pisteillä sekä käyttöliittymissä: palveluneuvojilla oltava käytössä tulkkipalvelut tai muut tukivälineet (esim. kuvakortit, kieliversiolliset videot).
- Selkeät, saavutettavat ja päivitettävät opasteet: yhtenäisyys, värikontrastit, piktogrammit.



Esimerkki palvelubussista. Lähde: https://i.media.fi/incoming/6441078.jpg/alternates/FREE_960/6441078.jpg

Sisääntulo ja odottaminen

TILAT JA KALUSTEET (jatkuu)

- Palvelubussissa on kiinnitettävä erityistä huomioita henkilökunnan ja asiainnin turvallisuuteen, ratkaisujen esteettömyyteen, informaation selkeyteen ja etäpalveluvälineiden helppokäyttöisyyteen.
- Palvelubussissa turvallisuutta vaalitaan toimintaohjeilla (esim. asiakas menee asiakaspalvelijan edeltä bussiin).
- Mahdollisuuksien mukaan hyödynnetään toisen toimijan (esim. kaupan) vartijaa.
- Mahdollisimman väljät tilat. Kalusteet suunnitellaan siten, että niitä ei voi heittää ja että ne voidaan kiinnittää ajon ajaksi paikoilleen, jotta ne eivät aiheuta vaaratilanteita tai kolhiinnu.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Vuoronumerolaite bussin ulkopuolella
- Vuoronumerosta ja mahdollisesta jonotusajasta viestitään reaaliajassa selkeästi ja näkyvästi sekä bussin sisä- ja ulkopuolella sekä mahdollisen toisen palvelun (odotus)tiloissa
- Bussin sisäpuolella kosketusnäytöllä toimiva asiakaspääte, jolla tarjotaan palveluneuvontaa etäyhteydellä, jos bussissa ei ole mukana yleistä palveluneuvontaa antavaa henkilöä.
- Pääteellä intuitiivinen käyttöliittymä, kielivaihtoehdot, aistirajoitteisten huomioiminen.
- Riittävä sähkösaanti varmistettava
- Peiteäänijärjestelmä tarvittaessa tuomassa yksityisyyttä asiointiin.
- Bussissa turvanappi, joka saa aikaan äänekkään hälytyksen sekä kameravalvonta.
- Ajoneuvon paikannusjärjestelmä.

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Ajoneuvon valinnassa huomioidaan tarkoituksenmukainen koko ja vähähiilinen polttoaine tai sähkökäyttöisyys palvelualueen saatavuuden mukaan.



Kuva: <https://docplayer.fi/docs-images/17/160467/images/1-0.jpg>

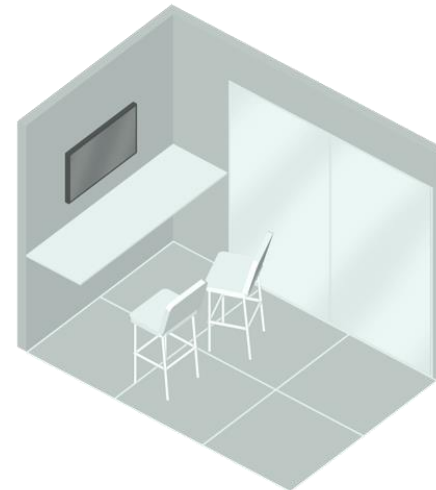
Etäpalveluhuone

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Etäpalveluhuoneet on tarkoitettu asiakkaiden omatoimiseen asiointiin, jossa palvelu tuotetaan etänä, kuvallista videoyhteyttä hyödyntäen.

TILAT JA KALUSTEET

- Tilat ovat mitoitettu vähintään 2-3:lle henkilölle, jotta henkilökunnalla on hyvin tilaa tukea asiakasta tai asiakasryhmää esimerkiksi laitteiston käytössä.
- Kiinnitettävä erityistä huomiota asioinnin yksityisyyteen (esim. verhot, osittaiset teippaukset lasiseinissä)
- Äänieristyksen oltava sopivalla tasolla: puhetta ei saa erottaa ulkopuolelta, mutta turvallisuussyistä tila ei saa olla täysin äänieristetty
- Kalusteet suunnitellaan siten, että niitä ei voi heittää (huom. pultattujen kalusteiden käyttöä ei suositella, sillä se laskee tilan yleistä viihtyvyyttä ja muuntojoustoa).
- Korkeussäädettävä pöytä mahdollisuuksien mukaan
- Kalustuksen on sovelluttava myös palvelutilanteeseen jossa tarvitaan (viittomakielen) tulkkia etänä tai paikan päällä.
- Kalustuksessa ja mitoituksessa huomioidaan esteettömyys ja saavutettavuus: käsinojallisia ja -nojattomia tuoleja sekä eri istuinkorkeuksia (vrt. hoivatuoli). Kynnyksetön, automatisoitu tai helposti avautuva ovi, esteettömyys myös poistumistiessä
- Riittävästi tilaa huoneessa ja sen edessä myös useammalle ihmiselle
- Riittävästi tilaa pyörätuolilla liikkuvalla (pyörähdysympyrä).
- Laskutaso tai ripustuskoukku laukulle ja takille.
- Mukavat sekä visuaalisesti ja akustisesti miellyttävät palveluhuoneet: esim. puupinnat ja pehmeät materiaalit vähentävät virastomaista tunnelmaa sekä rentouttavat.
- Mukavat ja ergonomiset kalusteet mahdollistavat pitkäkestoisetkin palvelutuokiot.



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

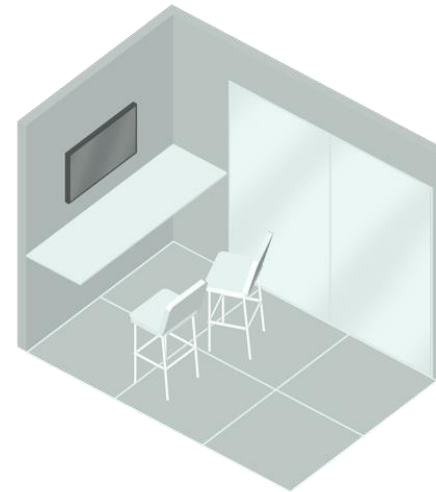
Kuvat: Workspace Oy ja Case Pori (Senaatti-kiinteistöt, Porin kaupunki & Pentagon Design, 2020)

Etäpalveluhuone

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Tila on varusteltu asiakaspääteellä ja etäyhteysjärjestelmällä, joilla asiakkaalle voidaan luoda etäyhteys palvelun toisella toimipisteellä sijaitsevaan asiantuntijaan henkilökohtaista neuvontaa varten.
- Huomioitava erityisesti mm. äänentoisto, järjestelmän helppokäyttöisyys, videoyhteyden luomisen mahdollistava näyttö ja valaistus, sekä tilojen välinen äänieristys.
- Tiloissa kiinnitettävä erityistä huomioita laitteiston helppokäyttöisyyteen
- Tilassa langaton verkko ja säädettävä valaistus
- Asiaksnäytöt aineistojen sekä virkailijan kuvan esittämiseen. Helppokäyttöinen videoneuvottelulaitteisto näppäimistöillä: asiakasnäytön sijoitus tilassa mahdollisuuksien mukaan siten, että asiakas näkee näytön ja asiakaspalvelijan näytöllä tilaan astuessaan
- Mahdollisuus paperidokumenttien skannaukseen ja tulostukseen, lisäksi dokumenttikamera ja maksupääte.
- Sähköpistokkeet ja dataliitännät työtasolla, riittävä määrä pistokepaikkoja.
- ICT-ratkaisujen ja käyttöliittymien saavutettavuus ja helppokäyttöisyys (esim. muunkielisten ja aistirajoitteisten huomioiminen)
- Kutsunappi palveluneuvojalle (bussikuski).
- Kameravalvonta sekä osittainen näköyhteys lasin läpi muihin bussin tiloihin. Ei kuitenkaan näkymää näytölle.
- Henkilöstön erillinen hätäuloskäynti ja henkilöstön turvanapit (pöydän alla tai taskussa), mikäli tilaa käytetään kasvokkain palveluun(?)

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

Kuvat: Case Oikeushallinnon työympäristökonsepti (Senaatti-kiinteistöt & Workspace Oy, 2020)

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 työntekijällä on käytettävissään omaan työhönsä. Monipaikkaisen työn ekosysteemi koostuu valtion käytössä olevista tiloista, työntekijän valitsemista yksityisistä paikoista ja ns. kolmansista paikoista kuten toimistohotelleista, yleisistä tiloista, esim. kirjastoista sekä tapahtumapaikoista. Jokaisen organisaation ja

yksittäisen työntekijän 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 työntekijän 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 toiminnat 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 kehittynyttä 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, työvälaineiden, 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.