

YHTEISTEN TYÖYMPÄRISTÖJEN TERMINOLOGIAA

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 hiilidioksidiekvivalenteina (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. Rakentamisen

osalta hiilikädenjäljellä tarkoitetaan rakennuksen elinkaaren aikana tuottamia positiivisia ilmastovaikutuksia, joita ei syntyisi ilman kyseistä rakennusta.

Hybridityö: työskentelymalli, jossa yhdistyvät fyysinen työpaikalla työskentely, etätö 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 osaltaan. 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 pelastusturvallisuusjärjestelyiden yhdistelmästä.

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

Käyttösidonnainen 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 palveluportaalille, 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 kehittyntä 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-alaa

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

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

Palvelupiste: 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 palvelupisteistä voi olla varusteltuja normaaleihin kasvokkain tapaamisiin, osa etäpalveluvarusteltuja ja osa voi olla turvahuonevarusteltuja.

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

Synkroninen työ: Synkronisella työnteon 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 päätarkoitus asiakkaan asiointipolulla. Alueita ovat:

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

Odotusalue on yhteisen asiakaspalvelupisteen sydän, joka kokoaa 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 liitynnän 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 työnteon mielekkyydestä ja sujuvuudesta (negatiivisten ja positiivisten tekijöiden summa)

Tilakortti kuvaa yksittäisen tilan toiminnalliset tavoitteet sekä tila- ja kalusteratkaisut ja varustelun yksityiskohtaisemmin. Yksittäinen tila on tyypillisesti osa isompaa 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. Tänne 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-, postilaatikkotilat, tarvikevarastot, muut pienvarastot, kohtaamisalueet ja normaalit sosiaalitalat 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 ravintolatila), Valvottu alue (esim. asiakaspalvelutilat, kokouskeskus), Hallinnollinen alue (sisäiset työskentelytilat), Turva-alue (erillinen rajoitettu sisäinen tila, jossa tietojen käsittely mahdollista jopa TLII tasolle)

Työympäristö: Kokonaisuus, johon kuuluvat toimitilan lisäksi ICT-ratkaisut ja muut työnteon 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 ja/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 / kokouskeskus. Sisäiselle tilavyöhykkeelle sijoitetaan tilojen käyttäjien sisäiseen käyttöön tarkoitetut tilat kuten työskentely- ja sosiaalitalat.

Vähäinen peruskorjaushanke: Hanke, jossa toteutetaan tilamuutoksia selvästi vähemmän kuin mittavassa peruskorjaushankkeessa. Suuri osa muutoksista saattaa olla myös vain kaluste- tai 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 kokoaa 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 isoa 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 / 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 digiopastusta 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.