

YHTEISTEN TYÖYMPÄRISTÖJEN TILAMITOITUSPERIAATTEET JA – OHJE

18.12.2024

Yhteistyössä



Sisältö

Johdanto ja tiivistelmä s. 3

Yhteisen asiakaspalvelun mitoitusperiaatteet ja -ohjeet s. 4–11

Yhteisten toimistotilojen mitoitusperiaatteet ja -ohjeet s. 12–17

Yhteisen kokouskeskuksen mitoitusperiaatteet ja -ohjeet s. 18–20

Datalähteet ja niiden hyödyntäminen
tilojen mitoittamisen kokonaisanalyysissä s. 21–24

LIITTEET

Liite 1: Yhteiseen asiakaspalveluun liittyviä mitoituksen
taustatietoja sekä esimerkkejä tilamitoituksista s. 26–31

Liite 2: Yhteisiin toimistotiloihin liittyviä mitoituksen
taustatietoja ja sekä esimerkkejä tilamitoituksista s. 32–38

Liite 3: Yhteisten työympäristöjen tilaohjelma -työkalu s. 39–47



Kuva: Mika Pakarinen

Johdanto ja tiivistelmä

Yhteisten työympäristöjen toimitilahankkeiden (YTY:jen) mitoittamiseksi on luotu ”Yhteisten työympäristöjen tilamitoitusperiaatteet ja -ohje” sekä niitä täydentävä excel-pohjainen tilaohjelmatyökalu: ”Yhteisten työympäristöjen tilaohjelma”. Ohje ja työkalu on kehitetty yhteisten työympäristöjen asiakaspalvelutilojen, kokouskeskuksen ja toimistotilojen alustavan tilaohjelman laadintaan.

Ohjeen pohjalta laadittava alustava tilaohjelma antaa lähtökohdan, joka viimeistellään kussakin toimitilahankkeessa mukana olevien organisaatioiden kanssa valtion toimitilastrategian sekä yhteisten työympäristöjen konseptin reunaehtojen puitteissa.

Ohje ja sitä täydentävä tilaohjelmatyökalu auttavat mitoittamaan yhteisen asiakaspalvelun tarvitsemat asiakaspalvelupisteet ja muut tilat, kokoustilat sekä yhteiset toimistotilat, jotka vastaavat yhteiskäyttörajoitukseen ja nykyiseen toimistotilojen käyttötapaan tilanteessa, jossa monipaikkainen etä- ja hybridityö on merkittävästi lisääntynyt.

DATAN HYÖDYNTÄMINEN TILOJEN MITOITTAMISESSA

Uusi mitoitusohje ja työkalu perustuvat eri tavoin kerättyyn tietoon:

- **Asiakaspalvelupisteiden** keskimääräiset palvelutapahtumien kestot selvitettiin organisaatioittain Lahden, Porin ja Lappeenrannan yhteisten palvelupisteiden asiakasohjaus- ja vuoronumeropalvelun tiedoista syksyn 2023 ja kevään 2024 ajalta. Lisäksi käyttöasteenmittauspalvelun datalla selvitettiin asiakaspalvelupisteiden toteutunut

yhteenlaskettu keskimääräinen käyttöaste pohjautuen Porin ja Lahden kevään 2024 tietoihin.

- **Kokouskeskuksen** neuvottelutilojen mitoitus perustuu Porin yhteisen työympäristön kokouskeskuksen toteutuneisiin käyttöasteisiin, jotka selvitettiin käyttöasteenmittauspalvelun sensoridataa hyödyntäen keväältä 2024. Tietoja vertailtiin myös tilavarausjärjestelmän tietoihin.
- **Toimistotilojen** käyttöä selvitettiin havainnointitutkimuksella ja sitä tukevilla ryhmähaastatteluilla sekä käyttöasteenmittauspalvelun sensoridatatiedon vertailulla; miten ja missä tiloissa töitä yhteisissä toimistotiloissa tehdään. Tutkimus toteutettiin Lahden ja Porin yhteisissä työympäristöissä toukokuussa 2024.

Havainnointia lukuun ottamatta dataa kertyy jatkuvasti käytössä olevista yhteisistä työympäristöistä kohdekohtaisesti. Lisäksi organisaatiokohtaiset Reitti-verkon wifi-kirjautumistiedot täydentävät kuvaa käyttäjämäärästä. Tavoitteena on, että Senaatin toteuttamalla datan analysoinnilla ja raportoinnilla saadaan kohdekohtainen yleiskuva tilojen käytöstä vähintään kerran vuodessa.

TILAHOJELMATYÖKALUN KÄYTTÖ PÄHKINÄNKUORESSA

Työkalu mitoittaa ohjeellisen tilaohjelman eri vyöhykkeille:

- Julkinen vyöhyke (julkinen alue): Käyntiasiakaspalvelutilat
- Puolijulkinen vyöhyke (valvottu alue): Kokouskeskus eli vierasneuvottelutilat
- Sisäinen vyöhyke (hallinnollinen alue ja turva-alue): Toimistotilat ja muut henkilöstön tilat.

Julkisen vyöhykkeen asiakaspalvelutilojen osalta tilaohjelmatyökaluun syötetään **paikallinen käyntiasioinnin kävijämääräennuste viikkotasolla sekä toimijakohtaiset aukioloajat per viikonpäivä.**

Puolijulkinen ja sisäinen vyöhykkeen mitoittamiseksi työkaluun syötetään **henkilöstön kokonais-htv-määrä** ja tarvittava **käyttöoikeuksien määrä**. Käyttöoikeuksien määrä kuvaa, kuinka monelle yhtä aikaa paikalla olevalle hengelle yhteiset toimistotilat tulee mitoittaa. Näiden pohjalta työkalu laskee alustavan tilaohjelman eri vyöhykkeille (turvallisuusalueille) automaattisesti. Tilaohjelma tulee kuitenkin aina viimeistellä yhdessä kohteessa mukana olevien organisaatioiden kanssa.

Tilaohjelmatyökalua voidaan käyttää eri käyttötarkoituksiin toimitilahankkeissa:

1. **Alustavan tilaohjelman laadintaan**, joka toimii lähtökohtana toimitilahankkeissa, erityisesti hankkeen tarveselvitysvaiheessa. Tällöin työkalua käytetään tarvittavien tila- ja neliömäärien alustavaan arviointiin.
2. **Kehitystarpeen arviointiin**, jossa vertaillaan olemassa olevaa tilarakennetta työkalun antamaan ohjeelliseen tilaohjelmaan. Tämä auttaa tunnistamaan tarvittavat kehitystoimenpiteet tilojen muokkaamiseksi toimivaksi ja tehokkaaksi työympäristöksi.

Työkalu mahdollistaa myös erilaisten vaihtoehtojen ja skenaarioiden tarkastelun, kuten toiminnan ja tilantarpeiden muutosten vaikutusten arvioinnin sekä resurssien käytön tehostamispotentiaalin tunnistamisen. Tilaohjelma viimeistellään aina hankkeessa mukana olevien organisaatioiden kanssa keskustellen, ottaen huomioon kohteen toimijat, tarpeet ja reunaehdot.

Yhteisen asiakaspalvelun mitoitusperiaatteet ja -ohjeet



Yhteisen asiakaspalvelun vyöhykkeet, alueet ja tilatyypit

Yhteinen asiakaspalvelu muodostuu aina julkisesta (julkinen alue) ja sisäisestä vyöhykkeestä (hallinnollinen alue ja turva-alue). Lisäksi yhteinen asiakaspalvelu tukeutuu puolijulkisen vyöhykkeen (valvottu alue) kokouskeskukseen. Vyöhykkeet jakautuvat erilaisiin alueisiin ja niillä sijaitsee erilainen määrä ja kombinaatio tilatyyppejä huomioon ottaen kohteessa mukana olevat toimijat, tarpeet ja reunaehdot.

Vyöhykkeet, alueet ja tyypilliset tilatyypit:

A. Julkinen vyöhyke (julkinen alue):

- **Sisääntuloalue:** tuulikaappi, aulapalvelun tarvitsemat työ- ja taustatilat, turvatarkastuksen tilavaraus, sisääntuloaula, palveluneuvojan piste, ilmoittautumis-/vuoronumeropääte.
- **Odotusalue:** vaatesäilytys ja vaunuparkki, asiakas-wc:t ja lastenhoitopiste, päihdetestaustila, vesipiste, odotustila, lasten leikkipiste, pistäytymistilat, optio: monitoimialue
- **Itsepalvelualue:** digipäätteet, lomakepiste, skannaus- ja tulostuspiste
- **Palvelualue:** palvelupisteet. Palvelupisteiden tilatyyppejä: asiakirjojen nouto- ja jättämispiste, palveluhuone, turvapalveluhuone, TUVE-palveluhuone, etäpalveluhuone, etäpalvelumoduli, sermirakenteinen palvelupiste, design for all – palveluhuone, neuvotteluhuonetyyppinen palveluhuone, monikäyttöinen neuvotteluhuone / vihkitila.

B. Sisäinen vyöhyke (hallinnollinen alue ja turva-alue):

- Asiakaspalvelun taustatyötilat sisältäen työpisteitä, pistäytymistiloja ja sisäisiä

vetäytymistiloja sekä tarvittavia tukitiloja.

- Turvallisuusverkon vaatimukset täyttävät tukitilat esim. tulostus- ja kopiohuone.

Terminologiaa yhteisen asiakaspalvelun mitoittamiseen liittyen

- **Palvelutapahtuman keskimääräinen kesto**

Palvelutapahtuman kesto on asiakasohjaus- ja vuoronumeropalvelun tarjoama tieto ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta toteutuneen asiakaspalvelutapahtuman minuuttimääräisestä kestosta. Palvelutapahtuma alkaa asiakaspalvelijan kutsuttua asiakkaan palvelupisteeseen ja päättyy asiakaspalvelijan lopetettua palvelutapahtuman järjestelmässä. Keskimääräinen kesto lasketaan pidemmän aikavälin palvelutapahtumien keston keskiarvosta.

- **Siirtymäaika**

Siirtymäaika tarkoittaa aikaa ennen ja jälkeen palvelutapahtuman. Tällöin asiakaspalvelutila on varattu, mutta palvelutapahtuma ei ole käynnissä. Siirtymäaikaa tarvitaan asiakaspalvelijan siirtyessä tilaan ja sieltä pois.

- **Palveluaika, eli aukioloaika**

Organisaatiokohtainen viikonpäiväkohtainen palveluaika, jolloin organisaatio tarjoaa asiakaspalvelua kyseisissä YTY-tiloissa.

- **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 erilaisia. Palvelupiste voi olla sermirakenteinen

tai huonerakenteinen. Osa huonerakenteisista palvelupisteistä voi olla varusteltuja normaaleihin kasvokkain tapaamisiin, osa etäpalveluvarusteltuja ja osa voi olla turvahuonevarusteltuja. Palvelupiste voi olla myös asiakirjojen nouto- ja jättämispiste, design for all - palveluhuone tai neuvotteluhuonetyyppinen palvelupiste.

- **Turvatarkastus**

Yhteisessä asiakaspalvelussa tulee varautua turvatarkastukseen. Lainsäädäntö mahdollistaa tällä hetkellä turvatarkastuksen tietyille turvallisuuskriittisille organisaatioille (poliisi, Migri, Rise/yhdyskuntaseuraamustoimisto) tietyin ehdoin.

- **Huippukysyntä**

Palvelupisteitä ei kannata mitoittaa huippuhetkeen, jottei pisteitä ole muina aikoina aivan liikaa. Sen sijaan kannattaa hyväksyä, että huippuhetkenä asiakkaiden tulee todennäköisesti jonottaa hieman kauemmin. 90 % raja-arvo tarkoittaa että noin 10 % viikon vilkkaimmista hetkinä kysyntää on enemmän kuin palvelupisteitä ja jonotus voi lisääntyä.

Yhteisen asiakaspalvelun tilantarpeen määrittelyn vaiheet

Julkinen vyöhyke (julkinen alue)

Yhteisen asiakaspalvelun mitoituspäätökset- ja ohjeet sekä tilaohjelmatyökalu antavat lähtökohdan, joka yhdessä sopien viimeistellään toimitilahankkeessa valtion toimitilastrategian sekä yhteisten työympäristöjen konseptin reunaehtojen puitteissa.

Mitoitus etenee kolmessa vaiheessa.

VAIHE 1. LÄHTÖTIETOJEN MÄÄRITTELY

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden mitoituksen laskemiseksi tarvitaan seuraavat organisaatiokohtaiset lähtötiedot:

- **viikoittainen keskimääräinen asiakasmäärä organisaatioittain** (ajanvarauksella/vko, ilman ajanvarausta/vko)
- **aukioloajat per viikonpäivä organisaatioittain**

Lisätietona/optiona työkaluun voidaan syöttää uuden organisaation nimi sekä palvelutapahtumien keskimääräinen kesto (jos organisaation nimeä ja tietoja ei työkalussa ole valmiina.)

VAIHE 2. TILOJEN MITOITTAMINEN

Tilaohjelman lähtötiedoiksi syötetään edellä mainitut asiakasmäärät ja aukioloajat, joiden perusteella Yhteisten työympäristöjen tilaohjelma -työkalu tuottaa automaattisesti julkisen vyöhykkeen alustavan tilaohjelman.

VAIHE 3. TILAOHJELMAN VIIMEISTELY TOIMITILAHANKKEESSA

Tilaohjelma viimeistellään aina hankkeessa mukana olevien organisaatioiden kanssa keskustellen, ottaen huomioon kohteen toimijat, tarpeet ja reunaehdot.

Esimerkkejä asiakaspalvelupisteiden mitoittamisesta on kuvattu liitteissä. Seuraavilla sivuilla käsitellään tarkemmin tilojen mitoittamisen laskentaparametreja sekä tilaohjelman viimeistelyä toimitilahankkeessa.

Yhteisen asiakaspalvelun tilantarpeen määrittelyn laskentaparametrien esimerkit

Julkinen vyöhyke (julkinen alue)

Yhteisen asiakaspalvelun tarvitsemien palvelupisteiden tilantarpeen määrittelyä ohjaavat ennakoon asetetut laskentaparametrit, joista tässä esitellään keskeisimmät.

Parametri 1:

Organisaatiokohtainen palvelutapahtuman keskimääräinen kesto.

Oheisessa taulukossa on kuvattu palvelutapahtumien organisaatiokohtaiset keskimääräiset kestot valtakunnallisten tilastojen perusteella (asetettu parametri 1). Palvelutapahtumien keskimääräiset kestot per organisaatio on laskettu asiakasohjausjärjestelmän tilastoista asiakasmäärillä painotettuina keskiarvoina ajalta 13.10.2023–31.5.2024 toimipaikoista Lahti, Pori ja Lappeenranta.

HUOM. Tilastotiedot eivät kattaneet kaikkia yhteisiin palvelupisteisiin tulevia organisaatioita, joten näiden osalta keskimääräiset kestot tulee syöttää tilaohjelmatyökaluun erikseen. Tarvittaessa alustavana arviona voidaan käyttää muiden mahdollisimman vastaavien organisaatioiden keskiarvoja.

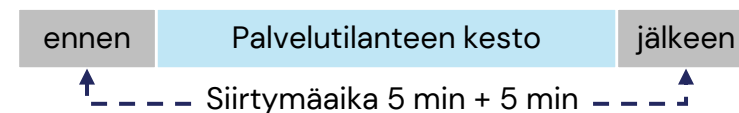
PALVELUTAPAHTUMAN KESKIMÄÄRÄINEN KESTO		
Organisaatio	ajanvarauksella (min)	ilman ajanvarausta (min)
AVI	syötä kesto	syötä kesto
DVV	19	13
ELY	syötä kesto	syötä kesto
KELA	32	9
MIGRI	syötä kesto	syötä kesto
MML	0	13
OA	60	26
OA / EV	25	12
POLIISI	syötä kesto	syötä kesto
RISE	48	0
TE	52	12
UO	39	14
VERO	28	17
Organisaatio X	syötä kesto	syötä kesto
Organisaatio Y	syötä kesto	syötä kesto
Organisaatio Z	syötä kesto	syötä kesto

PALVELUTILOJEN KOKONAISMÄÄRÄTARPEEN LASKUKAAVA

$$\frac{(\text{Asiakasmäärä}) \times (\text{Palvelutapahtuman keskimääräinen kesto} + \text{Siirtymäaika})}{(\text{Organisaation aukioloaika}) / (\text{Tilojen tavoiteltu käyttöaste})}$$

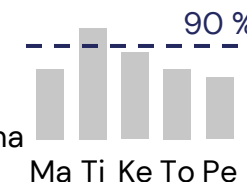
Parametri 2:

Asiakaspalvelijan siirtymäaika 5min + 5 min (asetettu parametri)



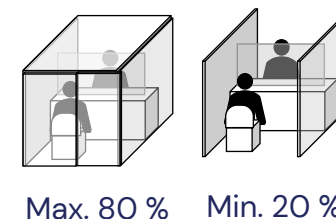
Parametri 3:

90% viikon huippukysynnästä huomioidaan mitoitusperusteena (asetettu parametri)



Parametri 4:

Huonerakenteisten osuus on enintään 80 % kaikista palvelupisteistä (asetettu parametri). Vähintään 20% palvelupisteistä on sermirakenteisia.



Yhteisen asiakaspalvelun laskentaparametrit tarkemmin

Julkinen vyöhyke (julkinen alue)

Esiasetetut parametrit	Asetettu arvo	Tarkempi kuvaus ja taustaperustelut
1) Palvelutapahtuman kestot	Ks. Erillinen taulukko	Mitä pidempi palvelutapahtumien kesto on, sitä suuremmaksi laskuri arvioi palvelupisteiden määrätarpeen. Palvelutapahtumien keskimääräiset kestot per organisaatio on laskettu asiakasohjausjärjestelmän tilastoista asiakasmäärillä painotettuina ajalta 13.10.2023 – 31.5.2024 toimipaikoista Lahti, Pori ja Lappeenranta. Muiden, tilastoista puuttuvien organisaatioiden palvelutapahtumien keskimääräisiä kestoja ei ole valmiiksi määriteltä, vaan ne tulee selvittää kultakin palvelua tarjoavalta organisaatiolta erikseen. Tarvittaessa alustavana arviona voidaan käyttää soveltuvien muiden organisaatioiden keskiarvoja.
2) Laskennallinen siirtymäaika ennen ja jälkeen asiakastapaamisen (jolloin huone on varattuna)	5 minuuttia ennen 5 minuuttia jälkeen	Mitä pidempi siirtymäaika on, sitä suuremmaksi laskuri arvioi palvelupisteiden määrätarpeen. Saman tilan yhteiskäyttö ei ole mahdollista ilman asiakaspalvelijan vaihtumiseen varattua siirtymäaika. Siirtymäaikana asiakaspalvelija valmistautuu palvelutilassa tulevaan tapaamiseen sekä sen jälkeen tekee jälkityöt, kerää varusteensa ja siirtyy tilasta pois. Tämä kahdesti kuhunkin tapaamiseen laskettava aikavaraus on ns. siirtymäaika. Hankkeiden siirtymäaikakäytäntö on haastattelujen mukaan 15 +15 min. Vuoden 2021 mitoituspäätöksenä on pidetty 5+5 min, joka säilytetään nykyisellään, jotta tiloja ei ylimitoiteta. On huomattava että osa palvelupisteistä on käytössä ns. jatkuvan asiakasvirran palvelemiseksi, jolloin siirtymäaika on jopa vähemmän kuin 5+5 minuuttia, mikä mahdollistaa sen että muissa palvelutilanteissa siirtymäaika voi olla pidempi kuin keskimääräinen 5+5 min.
3) Kuinka iso osa viikon huippukysynnästä huomioidaan mitoituspäätöksenä?	Enintään 90 %	Mitä suurempi osa viikon huippukysynnästä huomioidaan, sitä suuremmaksi laskuri arvioi palvelupisteiden määrätarpeen. Palvelupisteitä ei kannata mitoitaa huippuhetkeen, jottei pisteitä ole muina aikoina aivan liikaa. Sen sijaan kannattaa hyväksyä, että huippuhetkenä asiakkaiden tulee todennäköisesti jonottaa hieman kauemmin. 90 % raja-arvo tarkoittaa että noin 10 % viikon vilkkaimmista hetkinä kysyntää on enemmän kuin palvelupisteitä ja jonotus voi lisääntyä..
4) Huonerakenteisten palvelupisteiden ^{**)} osuus kokonaismäärästä	Enintään 80 %	Käytäntö hankkeissa on ollut rakentaa palvelupisteistä 90 % huonerakenteisia. Vuoden 2021 mitoituspäätös oli 50% huonerakenteisia ja 50% sermirakenteisia. Asetetaan tavoitteeksi lisätä huonerakenteisten osuutta hankkeiden käytäntöä kuunnellen. Suhdeluku ei vaikuta palvelupisteiden kokonaismääräarvion, mutta sillä on merkittävää vaikutusta investointi- ja vuokratkustannuksiin sekä tilojen joustavuuteen: huonerakenteiset tilat ovat vähemmän joustavia muutostilanteissa ja merkittävästi kalliimpia. Asiakkaiden yksityisyys ja tietosuojat voidaan sekä palveluhuoneissa että sermirakenteisissa ratkaisussa varmistaa eri keinoin. Sermirakenteiset palvelupisteet soveltuvat erityisesti nopeisiin, ilman ajanvarausta tapahtuviin ja yleisluontoisiin palvelutilanteisiin. Esim. peiteäänijärjestelmällä ja sermirakenteisten palvelupisteiden sijoittelulla suhteessa muihin tiloihin voidaan vaikuttaa palvelutilanteiden yksityisyyteen.
5) Turvahuoneiden ^{**)} määrä	Vähintään 1 kpl	Kaikissa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tulee varautua etäpalvelun antamiseen. Lisäksi ratkaisussa tulee varmistaa, että kaikille soveltuvia ja saavutettavia palveluhuoneita (design for all) ja turvahuoneita on riittävä määrä. Sekä etäpalveluun soveltuvien, design for all –palveluhuoneiden että turvahuoneiden tulee toteutua palvelupisteiden kokonaistarpeen sisällä (ei niiden lisäksi). Arvot eivät siis vaikuta palvelutilojen kokonaismääriin, mutta ne vaikuttavat kustannuksiin koska erityisesti turvahuoneet ovat kalliimpia rakentaa.
6) Design for all –palveluhuoneiden määrä ^{*)}	Vähintään 1 kpl	Paikkakuntakohtainen käyttäjätarve sekä hankkeen toteutushetkellä käytössä olevat tulevaisuuden ennusteet vaikuttavat näiden tilojen tarpeeseen paljon.
7) Etäpalveluhuoneiden/-moduulien ^{**)} määrä	Vähintään 1 kpl	Kaikissa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tulee olla vähintään yksi neuvottelutilatyypinen asiakaspalveluhuone, ns. neuvottelu- ja tapaamishuone. Myös näiden huoneiden tulee toteutua palvelupisteiden kokonaistarpeen sisällä. Neuvottelu- ja tapaamishuoneet ovat pienempiä, enintään 6 hengen tiloja. Lopulliset koot ja kappalemäärät on sovittava paikallisten käyttäjätarpeiden mukaan.
8) Neuvotteluhuonetyyppinen palvelupiste ^{**)}	Vähintään 1 kpl	Mitä suurempi käyttöastetavoite on, sitä pienemmäksi laskuri arvioi palvelutilamäärätarpeen. Tilan käyttöastetavoite ei voi olla liian korkea koska se johtaa helposti ongelmatilanteisiin. Vaikka joustovaraa tilankäyttöön on laskettu jo parametrien 2 ja 3 kautta, asetetaan niiden lisäksi laskennallinen käyttöastetavoite kullekin palvelutilalle.
9) Palvelutilojen käyttöastetavoite	Enintään 70 %	

Yhteisen asiakaspalvelun tilaohjelman viimeistely toimitilahankkeessa

Julkinen vyöhyke (julkinen alue)

TILAOHJELMAN VIIMEISTELY TOIMITILAHANKKEESSA

Tilamitoitusohje asettaa lähtökohdan ja tuottaa alustavan tilaohjelman, joka viimeistellään toimitilahankkeessa yhteistyössä. Hankekohtaisesti viimeisteltäviä asioita ovat mm. seuraavat asiat:

- A. Asiakaspalveluhenkilöstön mitoituksen tarkistaminen.** Palvelutilojen määrää ei tule mitoittaa suuremmaksi kuin on realistista ohjata henkilöstöresursseja yhtä aikaa palvelemaan asiakkaita. Esim. jos asiakaspalveluun kaikista virastoista on käytettävissä enintään 10 virkailijaa yhtä aikaa, ei palvelupisteitä kannata mitoittaa enempää kuin 14 (eli 70 % käyttöastetavoite), vaikka laskuri niin ennustaisi.
- B. Asiakasvolyyymien muutosten ennustaminen** Tulee pohtia, miten mitoituksessa varaudutaan asiakasmäärän mahdolliseen kasvuun tai laskuun toimipaikassa myöhemmin. Asiakasmäärällä on iso vaikutus palvelutilantarpeen arviointiin. Kaikki jo nyt päätetyt ja tiedossa oleva tulevat muutokset (esim. myöhemmin yhteisiin palvelutiloihin liittyvät uudet organisaatiot) tulee arvioida tilatarpeissa. Oma kysymyksensä on, tuleeko hankkeen palvelupistetarpeen arvioinnissa ottaa huomioon kasvunvara. Toteutuksessa tulee kuitenkin varautua muutoksiin varmistamalla muuntojoustavat ratkaisut.
- C. Etäpalveluhuoneiden määrän tarve.** Kaikissa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tulee varautua etäpalvelun antamiseen. Hankkeessa on ratkaistava miten paljon etäpalveluun soveltuvia tai siihen käyttöön myöhemmin muunnettavia palvelutiloja tulee olla. Esiasetuksena tilaohjelmatyökalussa on vähintään yksi etäpalveluun soveltuva palveluhuone, mutta lukumäärää voidaan muuttaa käyttäjatarpeiden ja tulevaisuuden ennusteen mukaan. Etäpalvelun lisääntymisen vaikutukset tulee huomioida myös toimistotiloissa. Etäpalvelupisteitä varaudutaan toteuttamaan myös moduulirakenteisina ja esteettöminä esim. asiakaspalveluulaan.
- D. Turvahuoneiden määrän tarve.** Esiasetuksena tilaohjelmatyökalussa on vähintään yksi turvahuone, mutta lukumäärää voidaan muuttaa kohteen käyttäjäorganisaatioiden, niiden tarpeiden ja tulevaisuuden ennusteen mukaan.
- E. Turvatarkastuksen tarpeeseen varautuminen.** Toimipaikoissa, joissa poliisi ja Migri tulevat yhteiseen asiakaspalveluun, varaudutaan siihen, että asiakasvirrat on tilapäisesti jaettavissa kahteen osaan: Turvatarkastuksen takana olevaan odotustilaan ja palvelupisteisiin sekä muiden toimijoiden asiakkaiden odotustiloihin ja palvelupisteisiin.
- F. Perusoletusta isompien palveluhuoneiden tarpeen tarkistaminen.** Perusoletuksena on huone, johon mahtuu asiakkaan puolelle kaksi henkilöä ja virkailijan puolelle kaksi henkilöä (pyörätuolin kääntösäde huomioituna).
- G. Ruuhkatilanteiden huomioiminen.** Tulee määritellä kuinka monessa kokouskeskuksen neuvotteluhuoneessa huomioidaan yhteisen asiakaspalvelun mahdolliset ruuhkatilanteet. Näissä neuvotteluhuoneissa tulee huomioida mm. toinen poistumistie.
- H. Sermirakenteisiin palvelupisteisiin soveltuvat palvelutilanteet tulee selvittää ja sopia** parametrin 4 mukaan: vähintään 20 % palvelupisteistä on sermirakenteisia.

Yhteisen asiakaspalvelun aula- ja taustatyötilojen mitoittaminen

Julkinen vyöhyke (julkinen alue) ja sisäinen vyöhyke (hallinnollinen ja turva-alue)

Oheiseen taulukkoon on poimittu yhteisen asiakaspalvelun aula- ja taustatyötilojen mitoitusperiaatteet yhteisten työympäristöjen tilaohjelmatyökalusta.

Taulukossa on esitetty yhteisen asiakaspalvelun tilaohjelmaan kuuluvat tila- vyöhykkeet, - alueet, tilatyypit sekä niiden mitoitusperiaatteen.

Palvelupisteiden lukumäärälaskennan pääperiaatteet on esitetty tarkemmin omassa osiossaan.

Julkinen vyöhyke		m2 / tila		Lukumäärän mitoitusperuste	Mitoitusperiaate
Sisääntulo					
	Tuulikaappi	n. 25-35 m ²	1 kpl	per kiinteistö	Mitoitetaan tarpeen mukaan. Varaudutaan asiakasvirtojen ohjautumiseen tuulikaapista tilanteen mukaan joko yhteen tai kahteen suuntaan: turvatarkastukseen ja/tai suoraan odotustilaan. Ks. tarkemmin turvatarkastuksen vaihtoehdot konseptiaineistosta.
	Sisääntuloaula	2 m ² /hlö	2 m ²	per oletettu asiakasmäärä yhtä aikaa odotustiloissa	Mitoituksen tulee olla tarkoituksenmukainen. Tarkistettava hanke- ja kiinteistökohtaisesti yhdessä asiakaspalvelun odotustilan laajuuden kanssa (kokonaisuutena riittävä)
	Aulapalvelupiste	12,5 m ²	1 kpl	per toimipaikka	Samasta pisteestä ohjataan asiakasvirta joko asiakaspalveluun tai kokouskeskukseen heti sisääntulossa.
	Aulapalvelupisteen taustatyötila (vartiointi)	12,5 m ²	1 kpl	aulapalvelupisteen yhteydessä	Tämä voi korvata myös turvatarkastuksen taustatyötilan tarvittaessa
	Turvatarkastustila	31 m ²	1 kpl	per toimipaikka	Mitoitus perustuu Senaatin turvatarkastuksen tyyppiratkaisuun. Tiloihin tehdään turvatarkastukselle tilavaraus, mutta laite- ja henkilöstöinvestoinneista päätetään erikseen.
	Turvatarkastuksen taustatyötila	12 m ²	1 kpl	per toimipaikka	Voidaan tarvittaessa käyttää aulapalvelupisteen taustatyötilaa, jolloin tämän tilan voi poistaa
	Vuoronerolaitte ja palveluneuvojen piste	3 m ²	min. 1 kpl		Määrä arvioitava hankekohtaisesti. Pinta-ala sisältyy sisääntuloaulaan.
Odotusalue					
	Odotustila	7 m ² /hlö	7 m ²	per oletettu asiakasmäärä yhtä aikaa odotustiloissa	Arvioitu asiakastilassa odottavien asiakkaiden lukumäärä. Pyöristettynä ylöspäin.
	Pistäytymistilat	2,5 m ²	1 kpl	per 30 asiakasta	Arvioitu asiakastilassa odottavien asiakkaiden lukumäärä. Vähintään 2 kpl.
	Asiakas-WC:t	2,5 m ² 6,0 m ²	1 kpl	per 25 asiakasta	25 asiakasta kohden yksi tila, joista yksi aina esteetön ja sukupuolineutraali, jossa lastenhoito (ja näytteenanto mikäli RISE mukana)
	RISE:n näytekäsittelytila	6,0 m ²			Tila tarvitaan jos toimipaikkaan tulee RISE:n yhdyskuntaseuraamustoimisto
	Muut odotusalueen tukitilat		1 m ²	per oletettu asiakasmäärä yhtä aikaa odotustiloissa	Tarkoituksenmukainen mitoitus ja tilojen monipuolisuus. Tulee tarkistaa hankekohtaisesti.
	Vaatesäilytys ja vaunuparkki, vesipiste, lasten leikkipiste				
	Optio: Monitoimialue				Hankekohtainen tarvepäättös. Määrä ja laajuus riippuu odottavien henkilöiden määrästä.
Itsepalvelualue	Lomakepiste	9 m ²	1 kappale	itsepalvelualueella	Sisältää lomakepöydät ja lomakeseinämän
	Asiakaspäätteet	2 m ²	2 kappaletta	itsepalvelualueella	Tarve arvioidaan hankekohtaisesti, oletuksena vähintään 2 pistettä
	Asiakirjojen palautuspiste	3,5 m ²	1 kappale	itsepalvelualueella	Organisaatioiden palautuslaatikot
Palvelupisteet					
	Sermirakenteinen palvelupiste	6 m ²		Vähintään 20 % *	Palvelupisteiden kokonaismäärä lasketaan organisaatiokohtaisesti ja yhteen summattuna kaavalla: (Asiakasmäärä) x (Palvelutapahtuman keskimääräinen kesto + Siirtymäaika) (Organisaation aukioloaika) / (Tilojen tavoiteltu käyttöaste)
	Huonerakenteinen palvelupiste	8,5 m ²		Enintään 80 % **	
	Etäpalveluhuone/-moduuli	6 m ²		Vähintään 1 kpl	
	Turvahuone	8,5 m ²		Vähintään 1 kpl	* Sermirakenteisia vähintään 20 % palvelupisteiden kokonaismäärästä
	Design for all -palveluhuone	12 m ²		Vähintään 1 kpl	** Huonerakenteisia enintään 80 % palvelupisteiden kokonaismäärästä sisältäen perusmuotoiset palveluhuoneet sekä vähintään yksi jokaista erikoishuonetta (etäpalvelu-, turva-, design for all - ja neuvotteluhuone)
	Tapaamistila (neuvotteluhuone)	16 m ²		Vähintään 1 kpl	
	Sisäinen vyöhyke				
Asiakaspalvelun taustatyötilat					
	Työpisteet joko avoimessa tai suljetussa toimistotilassa	6 m ² /tp		Työpisteiden määrä 1,3 x 0,5 x palvelupisteiden määrä	Työpisteet voi sijoittaa avoimiin tai suljettuihin tiloihin joita kumpiakin voi olla useita ja niissä voi olla 4-12 työpistettä. Avoin tila on avoin käytävän suuntaan. Suljettu tila on erotettu käytävästä ääntä eristävällä umpinaisella tai lasiseinällä. Suljettu tila voi olla TUVE-käyttäjäorganisaatioiden. Suunniteltava hankekohtaisesti.
	Pistäytymistila	5 m ²	1 kpl	per 4,4 työpistettä	n. 4–6 m2, 1–3 hlön tiloja. Peruskalustuksena sähkösäätöinen pöytä, tuoli ja näyttö. Jos yhteiseen asiakaspalveluun osallistuu TUVE-käyttäjäorganisaatioita, osa tiloista voi olla näille korvamerkitty ja kulunvalvottu.
	Pieni neuvotteluhuone S (6 hlöä)	12 m ²			Oletuksena enintään yksi yhteiskäyttöinen neuvottelutila taustatyötilassa. Lisää neuvottelutiloja muualla toimistotiloissa ja kokouskeskuksessa. Jos yhteiseen asiakaspalveluun osallistuu TUVE-käyttäjäorganisaatioita neuvottelutilaan tulee soveltaa yhteiskäyttöön
	WC:t	2,5 m ²	1 kpl	per 15 palvelutilaa + työpistettä	
	Työkahvila	1 m ² /hlö		Perusteena asiakaspalvelijamäärä: 1,3 x palvelupisteiden määrä	Tarvitaan, mikäli yhteisten toimistotilojen työkahvilaa ei ole taustatyötilojen läheisyydessä.
	Kopio, skannaus ja tulostus, kierrätys	12 m ²	2 kpl		Jos yhteiseen asiakaspalveluun osallistuu TUVE-käyttäjäorganisaatio, tarvitaan TUVE-käyttäjäorganisaatioille oma kulunvalvottu tila ja toinen kaikille muille. Lisäksi on otettava huomioon palvelupisteiden tulostus- ja skannausratkaisun vaikutus kokonaisuuteen (palvelupistekohtainen vai keskitetty ratkaisu).
	Varasto	10 m ²			Tarve selvitetään hankekohtaisesti. Virastoilla voi olla tarve omiin varastoihin. Oletuksena yksi taustatyötilassa.

Yhteisten toimistotilojen mitoitussperiaatteet ja -ohjeet



Työn murros näkyy toimistotilojen tarpeen muutoksena

Monipaikkaisen työn ja etätyöskentelyn yleistymisen myötä toimistotilojen neliömääräinen tarve on vähentynyt. Samaan aikaan odotukset ja tarpeet toimistotilojen suhteen ovat muuttuneet. Toimistolle tullaan yhä useammin kohtaamaan muita ihmisiä, mikä näkyy vuorovaikutusta ja kohtaamisia tukevien tilojen tarpeena. Lisäksi toimistotilojen tulee tarjota monipuoliset mahdollisuudet keskittymistä edellyttävään yksilötyöhön sekä virtuaali- ja puhelinpalaveriin. Toimistotilojen pitää joustaa myös etäpalvelun kasvu huomioiden.

Yhteisten työympäristöjen toimistotilat ovat **monitilaympäristöjä**, eli ne tarjoavat erilaisia tilatyyppejä erilaisten työtehtävien tukemiseen. Monitilaympäristö sisältää:

- Työpistealueita kuten avointa toimistotilaa, suljettavaa toimistotilaa, verkkoneuvottelu- ja puhelinpalvelutilaa sekä varattavia tiimityötiloja.
 - Työpistealueet on edelleen pelisäännöin jaettu erilaisiin työskentelyn alueisiin, kuten hiljainen tila, yksilötyön alue, vuorovaikutusalue jne.
- Kokoustiloja kuten projektitilaa, suuria neuvotteluhuoneita, keskikokoisia neuvotteluhuoneita, pieniä neuvotteluhuoneita
- Pistäytymistiloja
- Kohtaamistiloja kuten työkahvila, naulakko- ja lokerikkoalue
- Aputiloja, kuten tulostus-, skannaus- ja kopiotilat, varastot, wc:t

Monitilaympäristön toimistotilat sijaitsevat sisäisellä vyöhykkeellä (hallinnollisella alueella), jonka sisällä on tarvittaessa turva-alueita.



puhelin

Terminologiaa yhteisten toimistotilojen mitoittamiseen liittyen

- **Käyttöoikeuksien määrä (myös mitoittava henkilömäärä)**
Työntekijöiden henkilömäärä, jonka yhtäaikaiseen läsnäoloon toimistotilojen mitoituksessa varaudutaan. Tämä ei ole toimistolla havaittu suurin henkilömäärä, vaan osa ruuhkaisimmista päivistä jätetään huomiotta ylimitoituksen välttämiseksi. Yhteisessä työympäristössä eri organisaatioiden ruuhkahuiput tasoittavat toisiaan, jolloin tilaa on aina riittävästi kaikille tilojen käyttäjille.
- **Läsnäoloaste**
Läsnäoloaste kuvaa sitä osuutta tiloja käyttävien organisaatioiden henkilötyövuosi määrästä, joka on toimistolla tietynä päivänä tai hetkenä. Keskimääräinen läsnäoloaste lasketaan kaikkien työpäivien työpäiväkohtaisena keskiarvona. Tuloksen kohtuullistamiseksi laskennasta poistetaan hiljaisin kesälomakausi, eli heinäkuu.
- **Leikattu huippuläsnäoloaste**
Mitoituksessa tietty osuus kaikista ruuhkaisimmista päivistä leikataan pois ylimitoituksen välttämiseksi. Tällöin puhutaan leikatusta huippuläsnäoloasteesta. Tätä lukua käytetään suunnittelussa, kun määritellään, kuinka monelle henkilölle toimistotiloissa pitää olla tilaa samanaikaisesti. Siksi leikattua huippuläsnäoloastetta kutsutaan myös "mitoitusluvuksi", ja siihen liittyvää henkilömäärää "mitoitavaksi henkilömääräksi".
- **Käyttöaste**
Käyttöaste kuvaa sitä osaa työajasta, jonka yksittäinen tila tai esim. työpiste on käytössä. Työpisteiden käyttöastetta tarkastellessa käyttöaste voidaan tulkita myös käytössä olevien työpisteiden osuudeksi.
- **Käyttöastetavoite**
Tilojen mitoituksessa ei voida yleensä olettaa, että yksittäinen tila on käytössä 100 % (työ)ajasta. On tärkeää ottaa huomioon todellinen käytettävissä oleva käyttöaika sekä tilan käyttötarkoitus. Esim. vierasneuvottelutilojen sopivaksi käyttöasteeksi on määritelty 50 %. Mitä korkeammaksi käyttöastetavoite asetetaan, sitä vähemmän tiloja tarvitaan, koska tilat ovat kovemmassa käytössä ja tyhjiään oloa on vähemmän.
- **Monitilan toimivuuskerroin**
Monitilaympäristö tarvitsee toimiakseen aina tyhjiä paikkoja, jotta paikan valitseminen tilanteen ja tarpeen mukaan on mahdollista. Toimivuuskerroin on luku, joka määrittää, kuinka monta työskentelyn paikkaa yhtä läsnäolevaa työntekijää kohden on tarjolla ruuhkahuippuhetkellä, jolloin tila on käytössä maksimikapasiteetilla. Tämä kerroin varmistaa, että paikkoja on vapaana myös kiireisimpinä aikoina, jotta tila toimii tehokkaasti silloinkin.
- **Työskentelypaikka t. työskentelyn paikka**
Toimistotyö ei rajoitu pelkästään työpisteisiin, vaan työntekijät voivat työskennellä myös muissa toimiston tiloissa. Osa työntekijöistä ei käytä toimistolla ollessaan työpistettä juurikaan, minkä vuoksi on otettu käyttöön käsite työskentelypaikka. Työskentelypaikka tarkoittaa toimiston tilaa tai paikkaa, jossa ergonomia on riittävä lyhyttä piipahdusta pidempäänkin mutta ei välttämättä kokopäiväiseen työskentelyyn. Työskentelypaikoiksi lasketaan työpisteet, pistäytymistilat sekä sisäiset neuvottelu- ja projektitilat. Työskentelyn paikkojen laskentatapa on seuraava: työpiste = 1 työskentelyn paikka, pistäytymistila = 1 työskentelyn paikka, ja sisäisistä neuvottelu- ja projektitiloista lasketaan 50 % istumapaikoista työskentelyn paikoiksi.
- **Työpiste**
Työpisteellä tarkoitetaan sähkösäätöistä työpöytää, joka on varusteltu ulkoisilla näytöillä ja monipuoliset säädöt mahdollistavalla työtuolilla. Tätä vaatimattomamman ergonomian tarjoavia pisteitä ei lasketa työpisteiksi, mutta ne voivat olla työskentelyn paikkoja. Lähtökohtaisesti jokainen pistäytymistila varustetaan ainakin työpistekalustuksella ja mahdollisesti muulla lisäkalustuksella.
- **"RYTY-tilat"**
Yhteisen työympäristön ("YTY") sisältä rajataan tarvittaessa oma erillinen kulunvalvonnalla suljettu alueensa, ns. rajoitettu yhteinen työympäristö ("RYTY"), jonka käytöstä käyttäjäorganisaatiot sopivat keskenään. RYTY-alue voi olla yksittäinen tila tai kokonainen siipi tai kerros kohdekohtaisten käyttäjätarpeiden mukaan. Työkahvilat ja kokouskeskus ovat kuitenkin aina kaikille käyttäjille yhteisiä tiloja.
- **Kapasiteetti**
Kapasiteetti on yhteisten toimistotilojen ominaisuus. Kapasiteetti kuvaa sitä, kuinka monta henkilöä yhteisissä toimistotiloissa voi työskennellä samanaikaisesti. Tämä tarkoittaa, että kohteen kapasiteetin on vastattava kohteen *mitoittavaa henkilömäärää*. Kapasiteettiin ei lasketa puolijulkisen vyöhykkeen (valvotun alueen) tiloja, eli kokouskeskusta julkisen vyöhykkeen (julkisen alueen) tiloja, eli käyntiasiakaspalvelua. Sisäisen vyöhykkeen (hallinnollisen alueen, turva-alueen) toimistotiloistakin kapasiteettiin lasketaan vain yhteisessä käytössä olevat tilat. Siihen ei siis lasketa mukaan organisaatiokohtaisia tiloja. Kohteen kapasiteetti lasketaan siten, että yhteisessä käytössä olevien toimistotilojen kalustelayouteista lasketaan työskentelyn paikkojen määrät, ja summa jaetaan monitilan toimivuuskertoimella.
- **Organisaatiokohtainen tila**
Organisaatiokohtaiset tilat ovat erityisten toimintojen vaatimia tiloja, esim. erityistyöasemia, laitetiloja, turvallisuuteen perustuvia tiloja tms. Niihin ei ole pääsyä muilla organisaatioilla. Tilamitoituksen kannalta virastokohtaiset tilat ovat yhteisen työympäristön lisäksi tulevia täydentäviä lisätiloja.
- **Kotipesä**
Kotipesä tarkoittaa organisaatiokohtaista tilaa tai aluetta, joka ei ole suunniteltu erityistä toimintoa varten, vaan se on tarkoitettu esimerkiksi yksittäisen organisaation omien tarpeiden tukemiseen. Yhteisten työympäristöjen konsepti ei rohkaise pysyvien kotipesien tekemiseen. Toimistolla kokoontuville yksiköille on tarjolla esim. varattavia tiimityötiloja.

Yhteisten toimistotilojen tilantarpeen määrittelyn vaiheet

Sisäinen vyöhyke (hallinnollinen alue, turva-alue)

Yhteisten toimistotilojen mitoitusperiaatteet- ja ohjeet sekä tilaohjelmatyökalu (excel) antavat lähtökohdan, joka yhdessä sopien viimeistellään toimitilahankkeessa valtion toimitilastrategian sekä yhteisten työympäristöjen konseptin reunaehtojen puitteissa. Mitoitus etenee kolmessa vaiheessa.

VAIHE 1. LÄHTÖTIETOJEN MÄÄRITTELY

Yhteisen työympäristön laajuuden mitoittamisessa otetaan huomioon Reitti-verkon wifi-kirjautumisten perusteella todetut suunniteltujen organisaatioiden **työntekijöiden läsnäoloasteet**. Senaatti-kiinteistöt tuottaa nämä tiedot omista järjestelmistään yhteistyössä Valtorin kanssa. Tietojen perusteella määritellään toimistotiloja **mitoitettava henkilömäärä (käyttöoikeuksien määrä)**, jonka yhtäaikaiseen läsnäoloon toimistolla varaudutaan.

VAIHE 2. TILOJEN MITOITTAMINEN

Tilaohjelman lähtötiedoiksi syötetään **käyttöoikeuksien määrä** sekä **htv-määrä**, joiden perusteella Yhteisten työympäristöjen tilaohjelma -työkalu tuottaa automaattisesti puolijulkisen ja sisäisen vyöhykkeen alustavan tilaohjelman tunnuslukuineen. Sisäisellä vyöhykkeellä sijaitsevat yhteiset toimistotilat vastaavat valtion toimitilastrategian tarkoittamia toimistotiloja. Työympäristöratkaisuilla tavoitellaan 4–6 m²/htv toimistotilatehokkuutta kohdekohtaiset tarpeet ja reunaehdot huomioiden.

Huom. Asiakaspalvelun taustatyötilat katsotaan käyttösidonnaisiksi tiloiksi, joten niitä ei lasketa mukaan yhteisiin toimistotiloihin. Niiden mitoitus perustuu asiakaspalvelun volyymiin.

VAIHE 3. TILAHOJELMAN VIIMEISTELY TOIMITILAHANKKEESSA

Tilamitoitusohjeen pohjalta laadittu alustava tilaohjelma asettaa lähtökohdan, joka tarkentuu toimitilahankkeessa. Tilaohjelma viimeistellään aina hankkeessa mukana olevien organisaatioiden kanssa keskustellen, ottaen huomioon kohteen toimijat, tarpeet ja reunaehdot.

Yhteisten toimistotilojen tilantarpeen määrittelyn laskentaparametrit

Sisäinen vyöhyke (hallinnollinen alue, turva-alue)

Huomioitavaa on, että työpisteen sijasta mitoitusyksikkönä käytetään uutta käsitettä, "työskentelyn paikka", sillä työntekijät jakautuvat toimistolla useisiin paikkoihin eivätkä aina käytä varsinaista työpistettä ollenkaan.

Työskentelypaikoiksi lasketaan työpisteiden lisäksi pistäytymistilat sekä neuvottelu- ja projektitilat. Työkahviloita ei lasketa työskentelyn paikkoihin.

Tilatyyppi	Työskentelypaikkojen määrä
Työpiste (sähköpöytä + työtuoli)	1 työskentelypaikka
Työpisteitä mahdollisesti korvaava muu toimistotyöhön suunniteltu kalustus	Ryhmätyöskentelyyn suunniteltu kalustus (esim. pyöreä pöytä + korkeussäädettävät tuolit): 50 % istumapaikoista yhden hengen istuttavat "keskittymiskalusteet" (esim. korkeaselkänoiset istuimet): 1 työskentelypaikka
Pistäytymistila (sis. lähtökohtaisesti työpisteen ja mahdollisesti muita kalusteita)	1 työskentelypaikka
Neuvottelu- tai vastaava ryhmätyötila	työskentelypaikoiksi lasketaan 50 % istumapaikoista
Työkahvila	ei lasketa mukaan (toimii ylimääräisenä joustotilana, jossa voi työskennellä jos tiloissa ruuhkapiikki)

Muut taustaparametrit (ks. tarkemmin liitteissä)

Tilaohjelma käyttää lisäksi seuraavia parametreja tilamitoituksen taustaoletuksina:

- Toimistotilojen ns. toimivuuskerroin on esiasetuksena 1,25. Monitilatoimisto tarvitsee toimiakseen aina tyhjiä paikkoja, jotta paikan valitseminen tilanteen ja tarpeen mukaan on mahdollista. Toimivuuskertoimella määritetään näiden tyhjien paikkojen määrä niin, että työn teon paikkoja riittää myös laskennallisena ruuhkauippuhetkenä. Esim. näin sataa (100) käytössä olevaa työpistettä kohti on 25 vapaana olevaa työpistettä.
- Työskentelyn paikkojen jakauma (yhteensä 100 %) kuvaa sitä, miten toimistotiloja käyttävät työntekijät jakautuvat eri työskentelyn paikkoihin toimistolla ollessaan. Luvut perustuvat keväällä 2024 tehtyyn havainnointitutkimukseen Porin ja Lahden YTY:issä (ks. tarkemmin liitteessä)
 - Perustyöpisteet (esiasetus 50 %)
 - Toteutetaan pääosin 8–12 työpisteen alueina (n. 6 m²/tp)
 - Sisältää myös varattavat tiimityötilat, joissa työpisteitä voidaan korvata muulla toimistotyöhön suunnitellulla kalustuksella
 - Verkkoneuvottelu- ja puhelinpalvelutyöpisteet (esiasetus 15 %)
 - Toteutetaan muista työtiloista fyysisesti rajattuina työskentelyalueina normaalia väljemmällä sijoittelulla (n. 9 m²/tp)
 - Pistäytymistilat (esiasetus 15 %)
 - Neuvottelutilat (esiasetus 20 %)
- Vierasneuvottelutilojen käyttöastetavoite on esiasetettu 50 %:een.

Yhteisten toimistotilojen tilaohjelman viimeistely toimitilahankkeessa

Sisäinen vyöhyke (hallinnollinen alue, turva-alue)

TILAOHJELMAN VIIMEISTELY TOIMITILAHANKKEESSA

Tilamitoitusohje asettaa lähtökohdan ja tuottaa alustavan tilaohjelman, joka viimeistellään toimitilahankkeessa yhteistyössä. Hankekohtaisesti viimeisteltäviä asioita ovat mm. seuraavat asiat:

- A. Monitilan eri tilatyyppien jakauma toimistotiloissa** (yksilötyön alueet, vuorovaikutusalueet jne.).
- B. Verkkoneuvottelu- ja puhelinpalvelutilojen lopullinen mitoittaminen.** Vaikka tilaohjelma antaa niille ohjeellisen työpistemäärän, ko. työpisteet voidaan osoittaa myös muuhun käyttöön, esim. vuorovaikutusalueeksi, tiimityötilaksi tms., jos sille pystytään esittämään kestävät perusteet. HUOM. Työpisteiden kokonaismäärä pidetään kuitenkin samana.
- C. Toimistotilojen jakautuminen YTY- ja ns. RYTY-tiloihin.** Toimistotilojen sisältä rajataan tarvittaessa oma erillinen kulunvalvonnalla suljettu alueensa, ns. rajoitettu yhteinen työympäristö (RYTY), jonka käytöstä käyttäjäorganisaatiot sopivat keskenään. RYTY-alue voi olla yksittäinen tila tai kokonainen siipi tai kerros kohdekohtaisten käyttäjatarpeiden mukaan. Mikäli RYTY-alue on kokonaisuuteen nähden mittava, on otettava huomioon sen vaikutus mitoittukseen ja toiminnallisuuteen. On pohdittava, tarvitaanko kaikkia tilatyyppejä, esim. hiljaista tilaa, sekä YTY- että RYTY-puolella. Tapauskohtaisesti on harkittava YTY- ja RYTY-alueiden mitoittamista erikseen omina toimistotiloinaan. HUOM. Eryistä huomiota RYTY-tilojen sijoittelussa on kiinnitettävä siihen, että tilat muuntuvat ja toimivat hyvin kokonaisuutena myös tilanteessa, jossa YTY/RYTY-jako on mahdollisesti muuttunut tai poistunut kokonaan. Kaikissa tapauksissa työkahvilat ja kokouskeskus ovat aina kaikille käyttäjille yhteisiä tiloja.
- D. Organisaatiokohtaisten tilojen tarve.** Organisaatiokohtaiset tilat ovat erityisten toimintojen vaatimia tiloja esim. erityistyöasemia, laitetoja, turvallisuuteen perustuvia tiloja tmv. Niihin ei ole pääsyä muilla organisaatioilla. Tilamitoituksen kannalta organisaatiokohtaiset tilat ovat yhteisen työympäristön lisäksi tulevia täydentäviä tiloja, joiden kustannusvaikutus kohdistuu vain niitä käyttäville organisaatioille.
- E. Turva-alueiden tarve.** Kohdekohtaisten käyttäjatarpeiden perusteella

voidaan joutua tekemään erityisiä turva-alueita (turvatoja) hallinnollisen alueen sisälle. Turva-alueet ovat lähtökohtaisesti yhteiskäyttöisiä tiloja ja näin ollen osa yhteisen työympäristön mitoittamista, ellei niitä ole erikseen määriteltä organisaatiokohtaisiksi käyttäjatarpeista johtuen (ks. edellä).

- F. Työpisteiden osittainen korvaaminen muunlaisella kalustuksella** (esim. ryhmätyöpöydillä tms.). Ohje: n. 10–20 % työpisteistä voidaan toteuttaa perinteisestä työpistekalustuksesta poikkeavalla tavalla, jos niin erityisesti toivotaan, kuitenkin niin, että työskentelypaikkojen määrä säilyy samana. Tiloista saadaan näin kalusteiltaan monimuotoisempia ja viihtyisämpiä. Tätä mahdollisuutta suositellaan erityisesti varattaviin tiimityötiloihin, joissa voi työskennellä 20–30 henkeä (ks. kohta G). Korvaavien kalusteiden valinnassa on kiinnitettävä huomiota siihen, että ne soveltuvat toimistotyöskentelyyn kannettavan tietokoneen kanssa, ja että ne mahdollistavat vähintään tyydyttävän ergonomian esim. tuolin ja/tai pöydän korkeussäädön muodossa. Matalia sohvia, istuimia ja pöytiä tulee välttää.
- G. Varattavien tiimityötilojen määrä ja koko.** Osa työpisteistä tulee toteuttaa varattavina tiimityötiloina (projektitiloja). Osa näistä voi olla pienempiä alle 10 työpisteellä kalustettuja tiloja, osa taas monimuotoisemmin työpistein ja muunlaisin kalustein kalustettuja jopa 20–30 hengen tiloja. HUOM. Määrä ja kokojakauma tulee määritellä käyttäjatarpeiden mukaan kokonaistyöskentelypaikkamäärän puitteissa.
- H. Sisäisten neuvottelutilojen lopullinen kokojakauma.** Tilaohjelma antaa ohjeellisen lähtökohdan sisäisten kokoustilojen määrälle ja kokojakaumalle. Toimitilahankkeessa on varmistettava, että suunniteltujen kokoustilojen valikoimasta löytyy kohdekohtaisiin käyttäjatarpeisiin nähden sopivan kokoisia tiloja. Erityisesti suurten yli 24 hengen tilojen tarve on käytävä tarkasti läpi kohteen koko ja tuleva käyttäjämäärä huomioiden. Suuria kokoustiloja suositellaan sijoitettaviksi puolijulkiselle vyöhykkeelle. Ks. Yhteisen kokouskeskuksen tilatarpeen määrittelyn kuvaus.

Esimerkkejä ja taustaa toimistotilojen mitoittamisesta on kuvattu liitteissä.

Yhteisen kokouskeskuksen mitoitusperiaatteet ja -ohjeet



Yhteisen kokouskeskuksen tilatarpeen määrittelyn vaiheet

Puolijulkinen vyöhyke (valvottu alue)

Yhteisillä kokoustiloilla tarkoitetaan tässä yhteydessä puolijulkisen vyöhykkeen (valvotun alueen) kokouskeskusta eli vierasneuvottelutiloja. Niiden mitoitus perustuu samoihin lähtötietoihin kuin sisäisen vyöhykkeen toimistotilojenkin mitoitus.

VAIHE 1. LÄHTÖTIETOJEN MÄÄRITTELY

Yhteisen kokouskeskuksen mitoittamiseksi tarvitaan sama Senaatti-kiinteistöjen tuottama tieto kuin toimistotilojenkin mitoittamiseen. Tämä on käytännössä käyttöoikeuksien määrä, eli ns. mitoittava henkilömäärä, joka ruuhkahuippupäivinä on yhtä aikaa toimistolla. Ks. kohta Yhteisten toimistotilojen tilantarpeen määrittely.

VAIHE 2. TILOJEN MITOITTAMINEN

Kun tilaohjelman lähtötiedoiksi on syötetty käyttöoikeuksien määrä, Yhteisten työympäristöjen tilaohjelma –työkalu tuottaa automaattisesti myös puolijulkisen vyöhykkeen alustavan tilaohjelman. Puolijulkisella vyöhykkeellä sijaitsevat yhteiset vierasneuvottelutilat.

VAIHE 3. TILAOHJELMAN VIIMEISTELY TOIMITILAHANKKEESSA

Tilamitoitusohjeen pohjalta laadittu tilaohjelma asettaa lähtökohdan, joka tarkentuu toimitilahankkeessa. Tarkennettavia asioita ovat hankekohtaisesti mm. seuraavat asiat:

A. Vierasneuvottelutilojen lopullinen kokojakauma. Toimitilahankkeessa on varmistettava, että suunniteltujen kokoustilojen valikoimasta löytyy

kohdekohtaisiin käyttäjätarpeisiin nähden sopivan kokoisia tiloja. Erityisesti suurten yli 24 hengen tilojen tarve on käytävä tarkasti läpi kohteen koko ja tuleva käyttäjämäärä huomioiden. Huomaa, että yhteiskehittelyalue (vastaa suurten kokoontumisten tarpeeseen omalta osaltaan.

B. Yhteiskehittelyalueen toteutustapa. Osa vierasneuvottelukeskuksesta on ohjeistettu toteuttamaan kalustukseltaan helposti muunneltavana tilakokonaisuutena, joka mahdollistaa tiloja yhdistämällä myös suuret, esim. yli 60 hengen, työpajatyypiset tilaisuudet, joissa suuren kokoontumistilan lisäksi käytetään myös pienryhmätiloja. Ks. Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuuden tilakortit: yhteiskehittelyalue.

Kokouskeskuksen neuvottelutilojen kokoluokat ja tilamitoit

Puolijulkinen vyöhyke (valvottu alue)

Tilaohjelmassa on käytetty neljää eri neuvottelutilojen kokoluokkaa. Kokoluokat ovat samat sisäisille kokoustiloille ja vierasneuvottelutiloille. Tässä keskitytään kokouskeskuksen vierasneuvottelutilojen mitoitusperusteisiin.

- Erikokoisia vierasneuvottelutiloja tarvitaan laskennallisesti seuraavasti:
 - XL-kokoustila (30+ hengelle): yksi tila kokouskeskuksessa. Yhdistämällä muihin XL/L/M/S-tiloihin saadaan n. 60 hengen tila.
 - L-kokoustila (16–24 hengelle): yksi tila 150 käyttöoikeutta kohden.
 - M-kokoustila (8–15 hengelle): yksi tila 90 käyttöoikeutta kohden.
 - S-kokoustila (3–7 hengelle): yksi tila 30 käyttöoikeutta kohden.

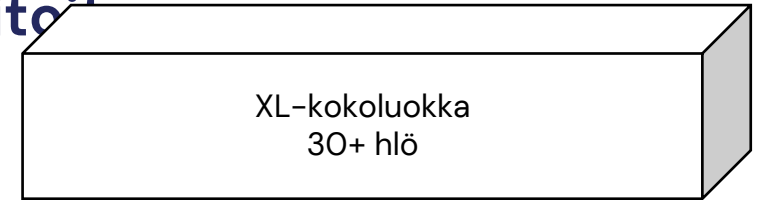
Kokouskeskuksen vierasneuvottelutilojen kokoluokat ja määrämitoitus perustuvat Porin Yhteisen työympäristön kokouskeskuksen tilojen käyttöasteen 5 kk mittaiseen aikasarja-analyysiin (1.1.–31.5.2024).

Laskennassa vertailtiin eri kokoluokkaisten neuvottelutilojen (L, M, S) käyttöastetta paikalla olleeseen henkilömäärään. Tilantarve on toteutuneen käyttöasteanalyysin pohjalta noin puolet vuoden 2021 alkuperäisistä mitoitusoletuksista L, M ja S koon neuvottelutiloissa.

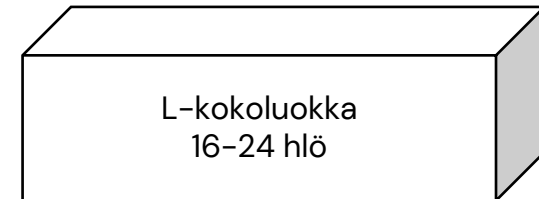
Neuvottelutilojen käyttöastetavoite on laskennassa

asetettu 50 %:iin.

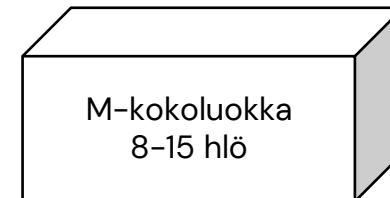
HUOM! Mitoitus pätee hankkeisiin, joissa mitoittava (läsnäoleva) henkilömäärä on alle 400, mikä vastaa tyypillisesti n. 1000 htv:n kokonaisuutta. Tätä suuremmissa hankkeissa määrämitoitusta on tarpeen kohtuullistaa alaspäin ylimitoituksen välttämiseksi.



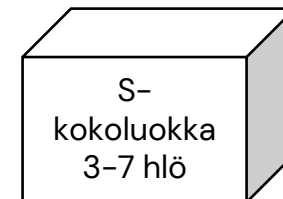
1 tila kokouskeskuksessa. Yhdistämällä muihin XL/L/M/S-tiloihin saadaan n. 60 hengen tila



1 tila 150 käyttöoikeutta kohden



1 tila 90 käyttöoikeutta kohden



1 tila 30 käyttöoikeutta kohden

Datalähteet ja niiden hyödyntäminen tilojen mitoittamisen kokonaisanalyysissä



Datalähteet ja niiden hyödyntäminen tilojen mitoittamisen kokonaisanalyysissä

Käytössä olevista yhteisistä työympäristöistä kertyy jatkuvasti dataa wifi-kirjautumisista, tilavarauksista, tilasensoreista sekä asiakaspalvelun asiakasohjausjärjestelmästä. Tilojen mitoittamiseen käytetyistä datalähteistä vain havainnointi ei ole jatkuvaa, sitä tehdään tarvittaessa. Tavoitteena on, että datan keräämisellä, analysoinnilla ja raportoinnilla saadaan hyvä yleiskuva tilojen käytöstä kohdekohtaisesti.

Tähtäimessä lähitulevaisuudessa on raportointinäköymä, joka tarjoaa kootut tiedot eri kohteissa. Poikkeuksena on wifi-kirjautumisdata, joka on sekä kohde- että organisaatiokohtaista. Senaatti analysoi kerättyä dataa vähintään kerran vuodessa, riippuen tiedon käyttötarkoituksesta.

Tilojen käytön seurantaan käytetään useita menetelmiä.

- Työpisteiden, neuvotteluhuoneiden, pistäytymistilojen ja asiakaspalvelupisteiden käyttöä seurataan anonyymien sensorien avulla eli käyttöasteenmittauspalvelun avulla. Asiakaspalvelutiloissa on sensori sekä asiakaspalvelijan että asiakkaan puolella.
- Asiakasohjaus- ja vuoronumeropalvelun data syntyy ilmoittautumismäärästä, palveltujen henkilöiden lukumäärästä sekä palveluajan kestosta.
- Tilavarausjärjestelmästä saadaan tietoja kokousten alkamis- ja päättymisajankohdista sekä osallistujamäärästä, jotka varaaja on ilmoittanut. Tietoja voidaan tarkastella tilakohtaisesti.
- Wifi-kirjautumiset Reitti-verkkoon saadaan kohde- ja

organisaatiokohtaisesti Valtorilta.

- On mahdollista, että kaikki kohteen käyttäjät eivät käytä Reitti-verkkoa, jolloin wifi-kirjautumistietojen lisäksi käytetään kulunvalvontadataa.

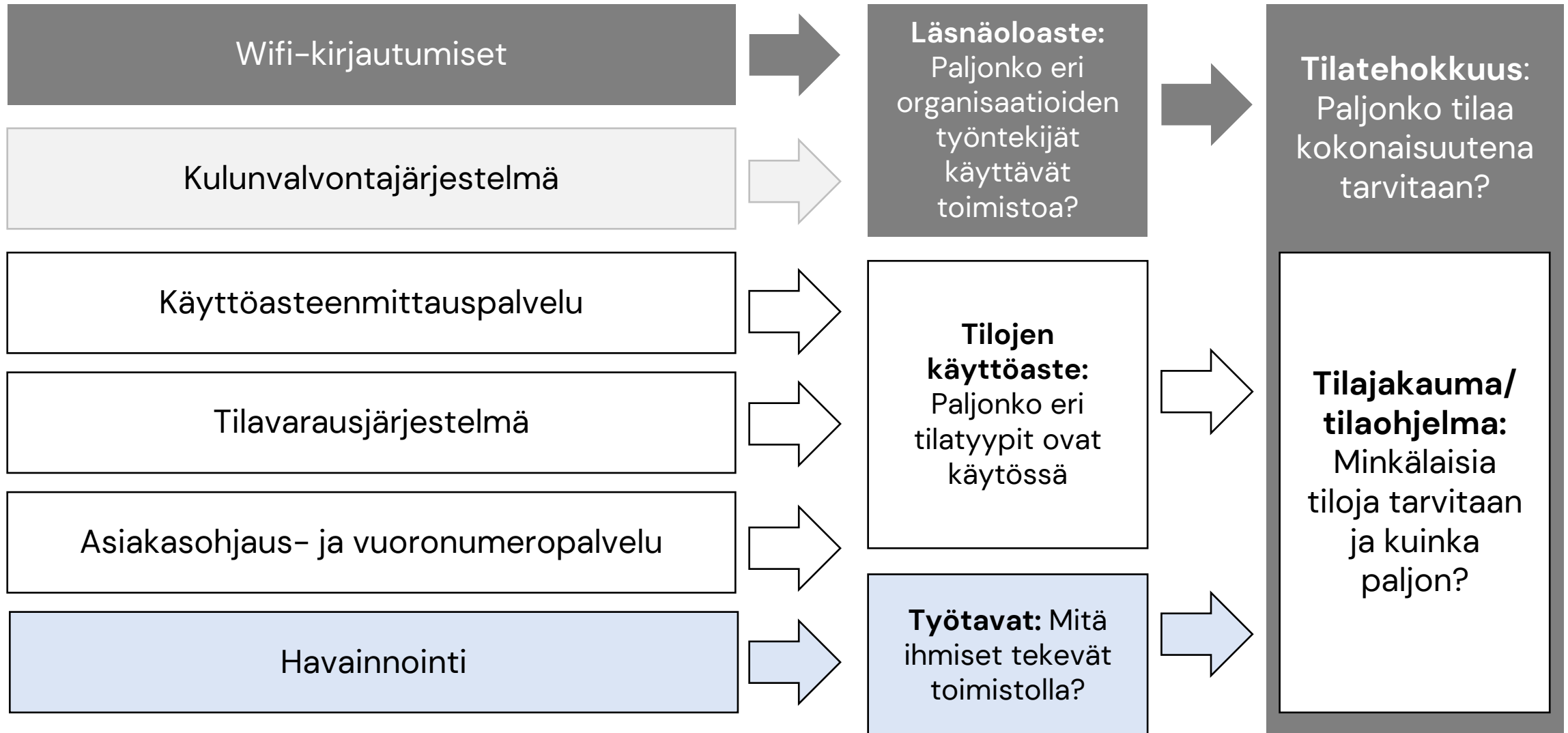
Kerätyt tiedot kootaan ja niitä vertaillaan keskenään, jotta saadaan kattava kuva tilojen käytöstä. Tämä analyysi auttaa optimoimaan tilojen käyttöä ja parantamaan niiden tehokkuutta.

Tämän mitoitusohjeen laatimisen kokonaisanalyysissä on hyödynnetty monipuolisesti edellä kuvattuja datalähteitä. Asiakaspalvelupisteiden keskimääräiset palvelutapahtumien kestot selvitettiin organisaatioittain Lahden, Porin ja Lappeenrannan yhteisten palvelupisteiden asiakasohjaus- ja vuoronumeropalvelun tiedoista syksyn 2023 ja kevään 2024 ajalta. Lisäksi käyttöasteenmittauspalvelun datalla selvitettiin asiakaspalvelupisteiden toteutunut yhteenlaskettu keskimääräinen käyttöaste pohjautuen Porin ja Lahden kevään 2024 tietoihin.

Kokouskeskuksen neuvottelutilojen mitoitus perustuu Porin yhteisen työympäristön kokouskeskuksen toteutuneisiin käyttöasteisiin, jotka selvitettiin käyttöasteenmittauspalvelun aikasarja-analyysillä keväältä 2024. Tietoja vertailtiin myös tilavarausjärjestelmän tietoihin.

Toimistotilojen käyttöä selvitettiin havainnointitutkimuksella ja sitä tukevilla ryhmähaastatteluilla sekä käyttöasteenmittauspalvelun tietojen vertailulla. Tutkimus toteutettiin Lahden ja Porin yhteisissä työympäristöissä toukokuussa 2024.

Datalähteet ja niiden hyödyntäminen tilojen mitoittamisen kokonaisanalyysissä



Datalähteiden kuvaus ja käyttötarkoitus

Datalähde	Kuvaus	Käyttötarkoitus
Wifi-kirjautumiset	Käyttäjämäärätietoa kerätään Valtorin Reitti-verkon langattomaan verkkoon kytkeytyneistä työasemista. Tietojenkeruu on automaattista. Tiedonsiirto on integroitu Senaatin ja Valtorin järjestelmien välille. Järjestelmien integraatio mahdollistaa datan keräämisen ja sen analysoinnin. Käyttäjämäärädata on anonymia. Data kohdistetaan rakennuksiin organisaatiokohtaisesti.	Datan perusteella tiedetään rakennuksessa läsnä olevien henkilöiden määrä. Organisaatiokohtaista läsnäolotietoa käytetään tilantarvetta mitoittavan henkilömäärän laskennan pohjatietona ja tarkistamisessa. Dataa kertyy jatkuvana virtana ja sen perusteella voidaan laatia raportteja tarvittavalla tavalla ja tiheydellä.
Kulunvalvontajärjestelmä	Kulunvalvontatiedot kertovat kuinka monta viraston eri työntekijää tiloissa on käynyt päivän aikana. Vaikka työntekijä kävisi päivän aikana tiloissa monta kertaa, käynti rekisteröidään järjestelmään yhtenä käyntinä päivän aikana.	Kulunvalvontajärjestelmästä saatua tietoa käytetään tarvittaessa korvaavana tietolähteenä, mikäli wifi-kirjautumisdataa ei ole saatavilla. Kulunvalvontatiedot on anonymisoitu eikä kenenkään yksittäisen henkilön kulkua tiloissa voi seurata.
Käyttöasteenmittauspalvelu	Käyttöasteenmittauspalvelu tarjoaa sensoreiden avulla reaaliaikaisen ja anonymin tilannekuvan toimitilojen käyttöasteesta sisältäen sensoreilla varustellut tilat kuten työpisteet, neuvotteluhuoneet, pistäytymistilat ja asiakaspalvelupisteet.	Tilojen käyttöasteen avulla seurataan tilatyyppejä, kuten eri kokoisten neuvottelutilojen tai asiakaspalvelupisteiden, käytön toteutumia ja tunnistetaan mahdollisia muutostarpeita tilojen käyttötavoissa tai mitoituksessa. Tarkoituksena on varmistaa tilojen tehokas käyttö ja kustannusten oikeudenmukainen jakautuminen organisaatioille.
Tilavarausjärjestelmä	Tilavarausjärjestelmä tuottaa dataa järjestelmän kautta tehdyistä varauksista. Tietoihin kertyy varausten alku- ja päätösaika, osallistujamäärät, varattu tila ja varaajaorganisaatio. Järjestelmästä saa myös tilojen varausastetietoja.	Tilavarausjärjestelmän ja tilasensorijärjestelmän tietoja vertailemalla voidaan tunnistaa käytetäänkö tiloja varausten mukaisesti, esim. varataanko tiloja turhaan. Tilavarausjärjestelmästä saadaan myös tietoa kokouksiin ilmoitettujen osallistujien henkilömäärästä.
Asiakasohjaus- ja vuoronumeropalvelu	Palvelu kerää tiedon palvelutapahtumien lukumäärästä sekä kestosta organisaatioittain, että tilojen perusteella.	Palvelutilantarpeen määrittäminen ja päivittäminen voidaan tehdä perustuen asiakasohjausjärjestelmän organisaatiokohtaisiin tietoihin huomioiden toteutuneet asiakastapaamisten kestot sekä toteutuneet asiakasmäärät.
Havainnointi	Dataa kerätään kiertämällä tiloissa katsomassa miten ihmiset käyttävät eri tilatyyppejä. Dataa kertyy työskentely- ja tilankäyttötavoista, mm. kasvokkain – ja verkkoneuvotteluissa työskentelystä, puhelintyöstä sekä yksin työskentelystä.	Datasta tehdään johtopäätöksiä toimintalähtöistä ja ihmisten tilankäyttötapoihin perustuvaa tilatyyppejä mitoittamista ja päivittämistä varten.

Lisätiedot

Senaatti-kiinteistöt

sami.kumpulainen@senaatti.fi

anne.sundqvist@senaatti.fi

Valtiovarainministeriö

pauliina.pekonen@gov.fi

jaana.salmi@gov.fi

Yhteisten työympäristöjen tilamitoitusperiaatteet ja -ohje on laadittu ja sitä kehitetään osana yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuutta ja Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla -hanketta.

Yhteisten työympäristöjen konseptia saa kopioida ja hyödyntää vain Senaatti-kiinteistöjen luvalla.

ASiantuntijatyöryhmä

Senaatti-kiinteistöt

Anne Sundqvist (pj)

Sami Kumpulainen (pp)

Hanna Tuhkanen

Mirva Koskela

Riikka Manninen

Niko Kauhanen

Aapo Niemi

Lauri Valtakari

Henna Köntti

Marko Puhakka

Workspace Oy

Ilona Karlsson

Pasi Kaitila

Susanne Mansner

Projektinomistajat

Jyrki Reinikainen, Senaatti-kiinteistöt

Minna Niittyniemi, Senaatti-kiinteistöt

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistus

Pauliina Pekonen, valtiovarainministeriö

Jaana Salmi, valtiovarainministeriö

LIITE 1

Yhteiseen asiakaspalveluun liittyviä mitoituksen taustatietoja sekä esimerkkejä tilamitoituksista



Taustatietoa yhteisen asiakaspalvelun mitoitusohjeen päivityksestä

Yhteisen asiakaspalvelun mitoitusohjetta on päivitetty huomioiden kerätty tieto ja kokemus toiminnassa olevista yhteisistä asiakaspalvelutiloista. Pohjatietona käytetään organisaatiokohtaista asiakasohjausjärjestelmädataa toteutuneista palvelumääristä ja palvelukestoista perustuen Lahden, Porin ja Lappeenrannan kohteiden toteumiin.

Seuraavilla sivuilla kuvataan esimerkkien kautta laskentaan vaikuttavia parametreja, tilaohjelmatyökalun laskentatapaa sekä kohdekohtaisesti syötettäviä tietoja. Lisäksi esitellään case-esimerkkinä Lahden ja Porin palvelutilojen käytön toteuman ja tilatarvelaskurin antaman ennusteen vertailu.

Esimerkki asiakaspalvelutilojen tarpeen arvioinnin vaiheista tilaohjelmatyökalussa, vaiheet 1-3

3 KATSO PALVELU-
TILATARVE JA
SOVELLA SITÄ
HANKE-
KOHTAISESTI

HUOM. Punaisella olevia laskentaparametreja voi muuttaa vain Senaatin vastuuasiantuntija

SIIRTYMÄMARGINAALI ENNEN & JÄLKEEN PALVELUTAPAAMISEN (min): 5
PALVELUPISTEEN KÄYTTÖASTETAVOITE: 70 %
*MITOITUSPERUSTE: 90 %
* osuus viikon huippupäivän palvelupisteiden tarpeesta, joka toimii mitoituksen lähtökohtana

20 Asiakkaita läsnä odotustilassa (arvio)
Lahden ja Porin YTY-aspan havainnoinnin 05/2024 perusteella asiakkaita on keskimäärin yhtä paljon odotustiloissa kuin palveluhuoneissa, mutta varmuuden vuoksi oletetaan että odotustiloissa on 1,5-kertainen määrä

4 Virastoja mukana yhteisessä asiakaspalvelussa

PALVELUPISTEIDEN TARVE		Osuus kokonaistilamäärästä	
Sermirakenteisia palvelupisteitä	3	20 %	
Huonerakenteisia palvelupisteitä	6	80 %	
Etäpalveluhuone	1	vähintään 1 (kirjaa lkm vasemmalle)	
Turvahuone	1	vähintään 1 (kirjaa lkm vasemmalle)	
Design for all palveluhuone	1	vähintään 1 (kirjaa lkm vasemmalle)	
Neuvotteluhuonetyyppinen palvelupiste	1	vähintään 1 (kirjaa lkm vasemmalle)	
Yhteensä		13,0	

PALVELUTAPAHTUMAN KESKIMÄÄRÄINEN KESTO			INPUT 1: Keskimäärin viikossa käyvien asiakkaiden määrä		INPUT 2: Viraston aukioloaika					OUTPUT				
Organisaatio	ajanvarauksella (min)	ilman ajanvarausta (min)	ajanvarauksella (lkm/vk)	ilman ajanvarausta (lkm/vk)	palveluaika per päivä (tuntia)					Palvelupisteiden lukumäärätarve (kpl)				
					ma	ti	ke	to	pe	ma	ti	ke	to	pe
AVI	syötä kesto	syötä kesto	0,0	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
DVV	19	13	25,4	32,1	6,50	6,50	6,50	6,50	6,50	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1
ELY	syötä kesto	syötä kesto	0,0	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
* KELA	32	9	0,0	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
* MIGRI	syötä kesto	syötä kesto	0,0	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
MML	0	13	0,0	78,1	7,25	7,25	7,25	7,25	7,25	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2
OA	60	26	0,0	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
OA / EV	25	12	0,0	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
* POLIISI	syötä kesto	syötä kesto	0,0	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
RISE	48	0	0,0	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
TE	52	12	99,8	81,6	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	5,4	5,4	5,4	5,4	5,4
UO	39	14	0,0	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
* VERO	28	17	25,4	69,3	6,00	6,00	0,00	0,00	0,00	5,7	5,7			
Organisaatio X	syötä kesto	syötä kesto	0,0	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
Organisaatio Y	syötä kesto	syötä kesto	0,0	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
Organisaatio Z	syötä kesto	syötä kesto	0,0	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
										13,3	13,3	7,7	7,7	7,7

Palvelutapahtumien keskimääräiset kestot per virasto on laskettu asiakasohjausjärjestelmän tilastoista asiakasmäärillä painotettuina keskiarvoina ajalta 13.10.2023 - 31.5.2024 (tampilaikoista Lahti, Pori ja Lappeenranta)

* Isojen asiakasmäärien organisaatioita

12,0 Palvelupisteiden tarvearvio
(lasketaan viikon huippupäivä x mitoitusperuste-%)

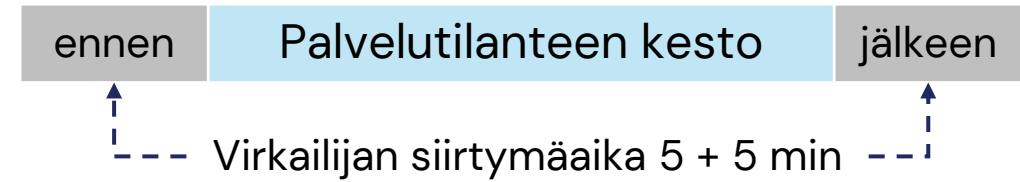
Optio: SYÖTÄ UUDEN ORGANISAATION NIMI JA
PALVELUTAPAHTUMIEN KESTO

1 SYÖTÄ ORGANISAATION
VIIKOTTAISTEN ASIAKASMÄÄRIEN ENNUSTE
(asiakkaita per viikko)

2 SYÖTÄ ORGANISAATIOKOHTAISET
PÄIVÄTASON AUKIOLOAJAT TUNTEINA
(esim. klo 9-16.15 = 7,25 tuntia)

Asiapalveluvirkailijan siirtymäaika vaikuttaa tilamääräarvioon merkittävästi – esimerkkejä eri raja-arvojen vaikutuksista

Parametri 2: Siirtymäaika (asetettu parametri)



5 min

PALVELUTILOJEN TARVE	
Semirakenteisia palvelupisteitä	3,4
Huonerakenteisia palveluhuoneita	12,4
Turvahuoneita	1
Yhteensä	16,8

6 min

PALVELUTILOJEN TARVE	
Semirakenteisia palvelupisteitä	3,6
Huonerakenteisia palveluhuoneita	13,4
Turvahuoneita	1
Yhteensä	18,0

10 min

PALVELUTILOJEN TARVE	
Semirakenteisia palvelupisteitä	4,6
Huonerakenteisia palveluhuoneita	17,3
Turvahuoneita	1
Yhteensä	22,9

15 min

PALVELUTILOJEN TARVE	
Semirakenteisia palvelupisteitä	5,9
Huonerakenteisia palveluhuoneita	22,3
Turvahuoneita	1
Yhteensä	29,2

Tässä esimerkissä havainnollistetaan millainen laskennallinen vaikutus asiakaspalvelijan siirtymäajalla ennen ja jälkeen palvelutilanteen on palvelutilojen määrään.

Esimerkiksi 5 minuutin siirtymäaika tuottaisi n. 17 kpl palvelutiloja ja 15 minuutin siirtymäaika tuottaisi lähes kaksinkertaisen määrän palvelutiloja (n. 30 kpl).

Case Lahti – Palvelutilojen käytön toteutuman ja tilantarvelaskurin antaman ennusteen vertailu

Tällä sivulla on esitetty tiivistelmä jälkiarvioinnista, jossa Lahden yhteisen työympäristön asiakaspalvelutilojen käytön toteutumaa verrataan päivitettyyn mitoitusperiaatteeseen pohjautuvan laskurin antamaan palvelutilojen määräennusteeseen.

Lahdessa on nyt 24 palvelutilan (palveluhuoneen) kapasiteetti. Lisäksi kokouskeskuksessa on 2 palveluhuonetta ruuhkatilanteeseen.

Tilasensoridatan mukaan palvelutilat ovat olleet **Lahdessa keskimäärin 53 % käytössä** (ilman kokouskeskuksen tiloja) mikä tarkoittaa että noin 12,7 tilaa on ollut keskimäärin käytössä (pyöristettynä 13 tilaa käytössä).

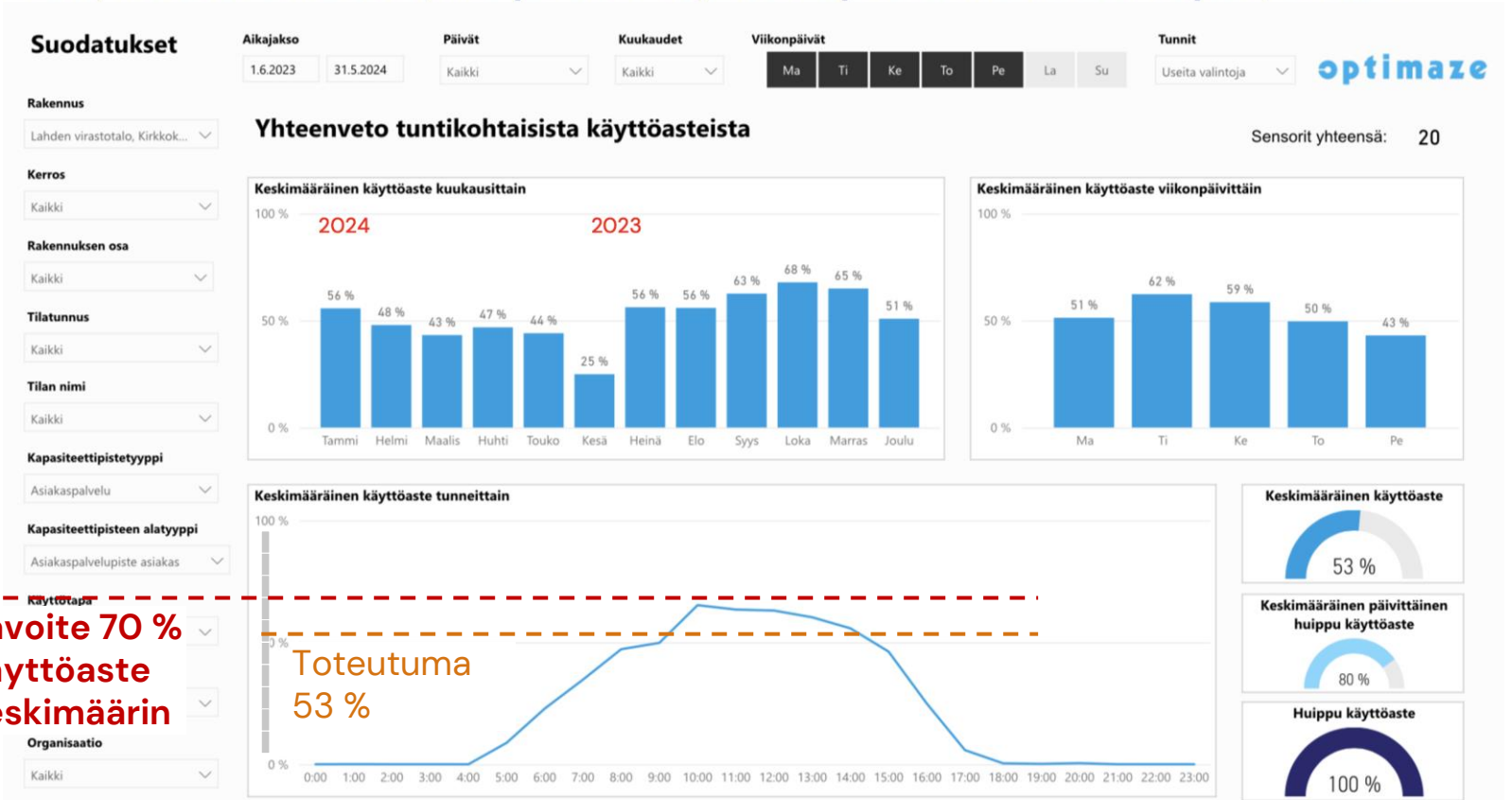
Jos Lahden eri organisaatioiden **asiakastapaamisten määrätoteutuma 13.10.2023–31.5.2024** syötetään palvelutilalaskuriin, ennustaa se palvelutilojen tarpeeksi n. 17 tilaa. Huom. Tiedossa ei ole millä asiakasmäärillä tilantarvetta ennustettiin Lahteen suunnittelun alussa. Nyt vertailussa on käytetty toteumaa.

Jos noista 17 ennustetusta tilasta 13 tilaa olisi keskimäärin käytössä, tuottaisi se Lahteen noin 75 % keskimääräisen käyttöasteen palvelutiloille. Tämä on hieman korkeampi kuin asetettu 70 % tavoite, mutta monen ennustamiseen tarvittavan lähtötiedon

virhemarginaali huomioiden, melko hyvin .
Päivitetyn asiakaspalvelutilalaskurin taustaoletuksilla oltaisiin siis päästy verrattain hyvään tilamitoitusmäärään, jos sen avulla olisi ennustettu tarvetta tilan suunnitteluvaiheessa.

JOHTOPÄÄTÖS: Jos Lahden palvelutilat olisi mitoitettu päivitetyllä palvelutilalaskurilla, olisi palvelutilojen toteutunut keskimääräinen käyttöaste noin 75 % nykyisen 53 %:n sijaan. Lahdessa on siis näillä tiedoilla 6–7 palveluhuonetta tulevaa kasvua varten.

Lahti, 1.6.2023–31.5.2024, ma-pe klo 8–16, asiakaspalveluhuoneiden käyttö, asiakas



Case Pori – Palvelutilojen käytön toteutuman ja tilantarvelaskurin antaman ennusteen vertailu

Tällä sivulla on esitetty tiivistelmä jälkiarvioinnista, jossa Porin yhteisen työympäristön asiakaspalvelutilojen käytön toteutumaa verrataan päivitettyyn mitoituspäätöseen pohjautuvan laskurin antamaan palvelutilojen määräennusteeseen.

Porissa on nyt 27 palvelutilan (2 neuvottelutilaa, 20 palveluhuonetta, 5 palvelutiskiä) kapasiteetti. Lisäksi kokouskeskuksessa on 5 palveluhuonetta ruuhkatilanteeseen.

Tilasensoridatan mukaan palvelutilat ovat olleet **Porissa keskimäärin 36 % käytössä** (ilman kokouskeskuksen tiloja) mikä tarkoittaa että noin 9,7 tilaa on ollut keskimäärin käytössä (pyöristettynä 10 tilaa)

Jos Porin eri organisaatioiden **asiakastapaamisten määrätoteutuma**

13.10.2023–31.5.2024 syötetään palvelutilalaskuriin, ennustaa se palvelutilojen tarpeeksi n. 12,5 tilaa (13 tilaa). Huom. Tiedossa ei ole millä asiakasmäärillä tilantarvetta ennustettiin Porin suunnittelun alussa. Nyt vertailussa on käytetty toteumaa.

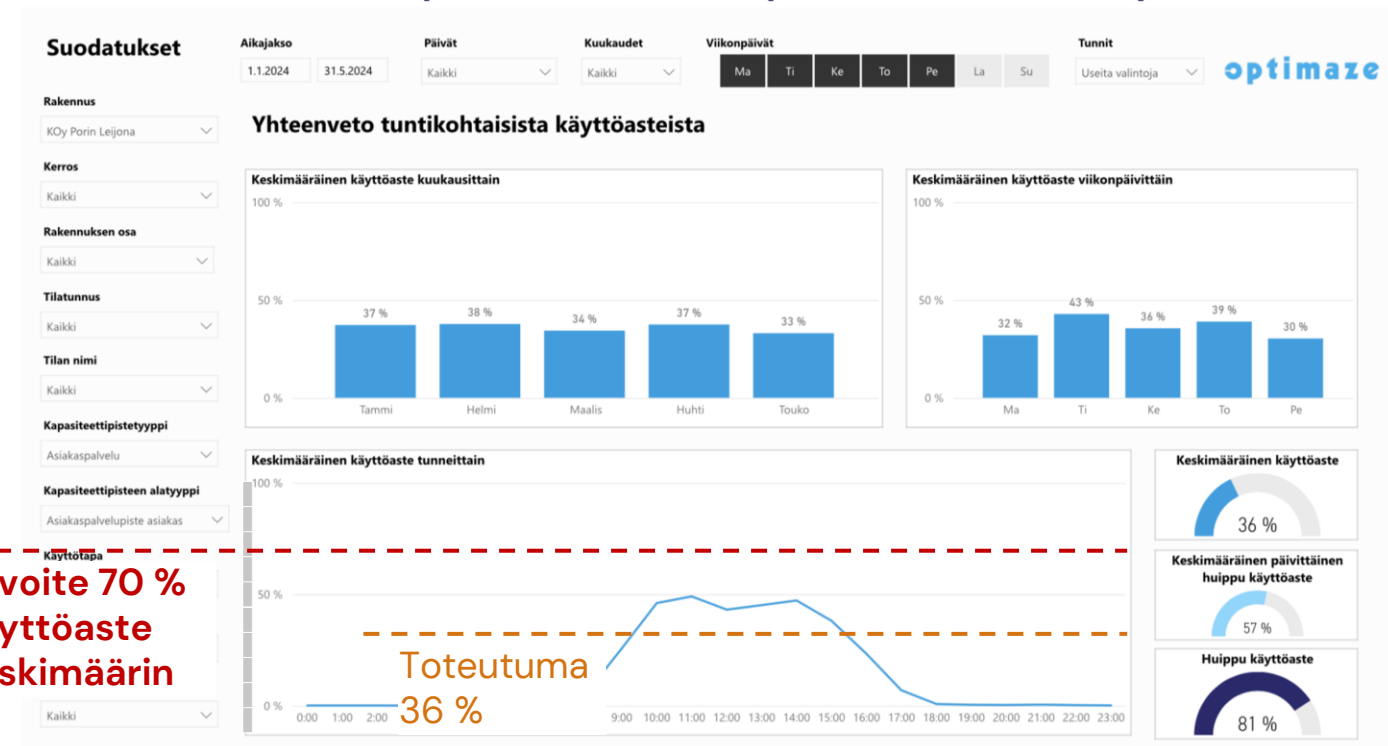
Jos noista 13 ennustetusta tilasta 10 tilaa olisi keskimäärin käytössä, tuottaisi se Poriin 75 % keskimääräisen käyttöasteen palvelutiloille. Tämä on **hieman korkeampi kuin asetettu 70 % tavoite**, mutta monen ennustamiseen

tarvittavan lähtötiedon virhemarginaali huomioiden, melko hyvin.

Päivitetyn asiakaspalvelutilalaskurin taustaoletuksilla oltaisiin siis päästy verrattain hyvään tilamitoitusmäärään, jos sen avulla olisi ennustettu tarvetta tilan suunnitteluvaiheessa.

JOHTOPÄÄTÖS: Jos Porin palvelutilat olisi mitoitettu päivitetyllä palvelutilalaskurilla, olisi palvelutilojen toteutunut keskimääräinen käyttöaste noin 75 % nykyisen 36 %:n sijaan. Porissa on siis näillä tiedoilla noin 13–14 palvelutilaa tulevaa kasvua varten.

Pori, 1.1.–31.5.2024, ma–pe klo 8–16, asiakaspalveluhuoneiden käyttö, asiakas



LIITE 2

Yhteisiin toimistotiloihin liittyviä
mitoituksen taustatietoja ja
sekä esimerkkejä
tilamitoituksista



Havainnoitu työskentelykulttuuri toimii yhteisten toimistotilojen tilatyypijakauman lähtökohtana 1/2

Yhteisten toimistotilojen tilatyypijakauman lähtökohtana on havainnointitutkimuksella todennettu työskentelykulttuuri, joka on asetettuna oletuksena alustavassa tilaohjelmassa.

Havainnointitutkimuksella selvitettiin mitä yhteisten työympäristöjen toimisto- ja asiakaspalvelun taustatyötiloissa olevat ihmiset tekevät ja missä tilassa. Havainnoinnin tuloksia täydennettiin ryhmähaastatteluilla.

Tutkimus toteutettiin Lahdessa ja Porissa toukokuussa 2024. Kummassakin kohteessa toteutettiin yhteensä neljä havainnointikierrosta kahtena eri havainnointipäivänä kaikki tilat kiertäen. Havainnoinnissa oli sama viikonpäivä kahtena peräkkäisenä viikkona (N=1027 havainnoitua ihmistä).

Näistä kahdesta kohteesta otettiin käyttäjämäärillä painotettu keskiarvo, jota käytettiin yleisen työtilanne- ja työskentelytilajakauman aikaansaamiseksi.

Johtopäätöksiä:

Työskentelytilat: Työskentely tapahtui suurimmaksi osaksi työpisteillä sekä verkkoneuvotteluun ja puhelinpalveluun soveltuvilla työpisteillä (yhteensä 65 % paikalla olleista). Pistäytymistiloissa työskenteli 15 % ja neuvottelutiloissa 20 % paikalla olleista.

Työtilanteet: Keskimäärin puolet paikalla olleista työskenteli yksin ja puolet kasvokkain tai virtuaalisesti vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Virtuaali-/puhelinpalaverien osuus oli verrattain suuri johtuen yhteisten työympäristöjen tilamitoituseriaatteen ja -ohjeiden asiakaspalvelutyöstä ja mahdollisesti etäpalvelun myötä kasvaneesta osuudesta.

Työskentelytila



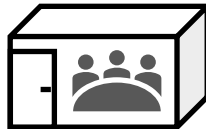
~ 50 %
Työpisteillä



~ 15 %
Verkkoneuvottelu-
ja puhelinpalvelu-
työpisteillä



~ 15 %
Pistäytymistiloissa



~ 20 %
Neuvottelutiloissa

Työtilanne



~ 50 %
Työskentelee yksin



~25 %
Kasvokkain
vuoro-
vaikutuksessa



~ 20 %
Virtuaali-
palaverissa (1 hlö)



~ 5 %
Hybridi-palaverissa
(2+ hlö)

% = osuus kaikista toimistotiloissa ja taustatyötiloissa paikalla olleista ihmisistä Porin (N=567) ja Lahden (N=460) havainnointitutkimuksen tuloksista painotettuna yhdistelmänä.

Paikkakuntien välillä on merkittäviä eroja:

- **15 %-yks ero** - Työpisteellä työskentelevät: Pori 47 % ja Lahti 62 % ihmisistä
- **10 %-yks ero** - Verkkoneuvottelu- ja puhelinpalvelutyöpisteellä työskentelevät: Pori 21 % ja Lahti 11 %
- **10 %-yks ero** - Neuvottelutiloissa työskentelevät: Pori 22 % ja Lahti 13 % ihmisistä
- **5 %-yks ero** - Pistäytymistiloissa työskentelevät: Pori 9 % ja Lahti 14 % ihmisistä

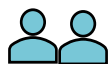
Havainnoitu työskentelykulttuuri toimii yhteisten toimistotilojen tilatyyppeijakauman lähtökohtana 2/2

Oheisessa kuvassa esitetään tarkemmin kuinka Lahden ja Porin havainnoinnin perusteella toiminta (=mitä tehdään) jakautuu eri tyyppisiin tiloihin (=missä tehdään). Esimerkiksi kaikista toimistotiloissa työskentelevistä 40 % on yksin työpisteillä ja 11 % on neuvottelutiloissa kolmen tai useamman henkilön kasvokkaisessa palaverissa.

MITÄ?



51 %
Yksin



11 %
Kasvokkain 2 hlö



13 %
Kasvokkain 3+ hlö



19 %
Virtuaalipalaveri (1 hlö)



6 %
Hybridipalaveri (2+ hlö)

MISSÄ?



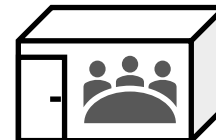
Työpiste
53 %



Verkkoneuvottelu
ja puhelinpalvelu-
työpiste
17 %



Pistäytymistila
(1-2 hlö)
12 %



Neuvottelutila
(3+ hlö)
18 %

40 %	7 %	4 %	0 %
8 %	2 %	0 %	1 %
2 %	0 %	0 %	11 %
3 %	7 %	8 %	0 %
0 %	0 %	0 %	6 %

% = osuus kaikista toimistotiloissa ja taustatyötiloissa paikalla olleista ihmisistä Porin (N=567) ja Lahden (N=460) havainnointitutkimuksen tuloksista **painotettuna** yhdistelmänä.

Tilamitoituksen havainnollistaminen

Seuraavat sivut havainnollistavat sitä, miltä toimistotilojen uusi mitoitus näyttää tilojen ja käyttöasteiden näkökulmasta, kuinka paljon toimistotilassa on työpisteitä, pistäytymistiloja, sisäisiä neuvottelutiloja, ja miten paljon ihmisiä on paikalla.

Esimerkkiä varten on valittu 100 htv:n kokoinen käyttäjäryhmä, jonka läsnäolotiedot vastaavat valtiotoimijoiden todellisia läsnäolotietoja. Niiden perusteella keskimäärin läsnä on 21 henkeä (21 % henkilömäärästä) ja vilkkaimpina päivinä läsnä on 34 henkeä (34 % henkilömäärästä).

Vilkkaimpien päivien läsnäolomäärän perusteella toimistotiloilta vaadittava kapasiteetti on 43 työskentelyn paikkaa. Pohjaan on laadittu 43 työskentelypaikan kalustelayout.

Työskentelyn paikat on korostettu pohjiin vihreillä ja punaisilla ympyröillä, joista punaiset tarkoittavat käytössä olevaa paikkaa ja vihreä vapaana olevaa.

Henkilöiden sijoitus eri tiloihin noudattaa Porin ja Lahden yhteisissä työympäristöissä toukokuussa -24 tehtyjen havainnointitutkimusten yhteen laskettuja tuloksia, joiden perusteella noin puolet toimistolla olevista henkilöistä työskentelee työpisteellä, 15 % verkkoneuvottelutiloissa, 15 % pistäytymistiloissa ja 20 % sisäisissä neuvottelutiloissa.

Viimeisessä kuvassa vihreät ja punaiset ympyrät on korvattu työtehtävää kuvaavalla symbolilla, yksin työskentely, kasvokkainen vuorovaikutus ja virtuaali- tai hybridipalaveri.



HAVAINNEKUVA: Ruuhkahuipputilanne:

Tilaa käyttää kuvassa olevat 34 ihmistä 100 htv:stä (arvioitu ruuhkahuippu 2 krt / kk). Paikkojen käyttöaste 80 %

Tilamitoitus:

400 m²

100 htv

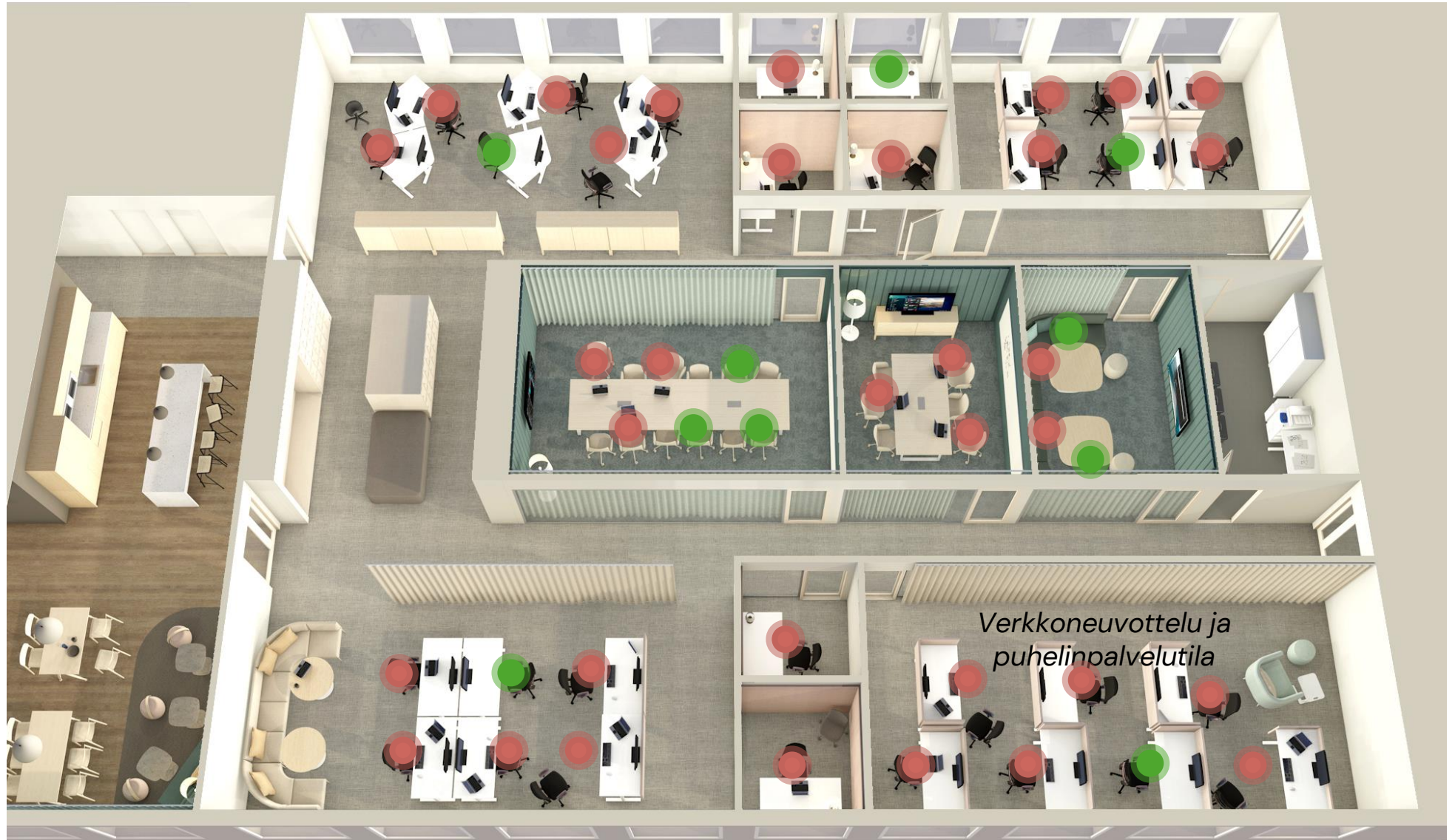
4 m²/htv

Ruuhkahuippu-
hetkinä paikalla
vähintään 34 %
(tilanne toistuu
2 krt/kk)

 Työnteon paikka käytössä
/ varattuna

 Työnteon paikka käytössä
/ vapaana

Ihmisten
sijoittuminen
noudattaa Porin
ja Lahden
yhdisteltyjä
havaintoja



HAVAINNEKUVA: Keskimääräinen tilanne:

Tilaa käyttää kuvassa olevat 21 ihmistä 100 htv:stä. Paikkojen käyttöaste 50 %

Tilamitoitus:

400 m²

100 htv

4 m²/htv

Keskimäärin
paikalla 21 %

 Työnteon paikka käytössä
/ varattuna

 Työnteon paikka käytössä
/ vapaana

Ihmisten
sijoittuminen
noudattaa Porin
ja Lahden
yhdisteltyjä
havaintoja



HAVAINNEKUVA: Mitä tiloissa tehdään ruuhkahuippuhetkinä Porin ja Lahden yhdistettyjen havaintojen perusteella

Tilamitoitus:
400 m²
100 htv
4 m²/htv

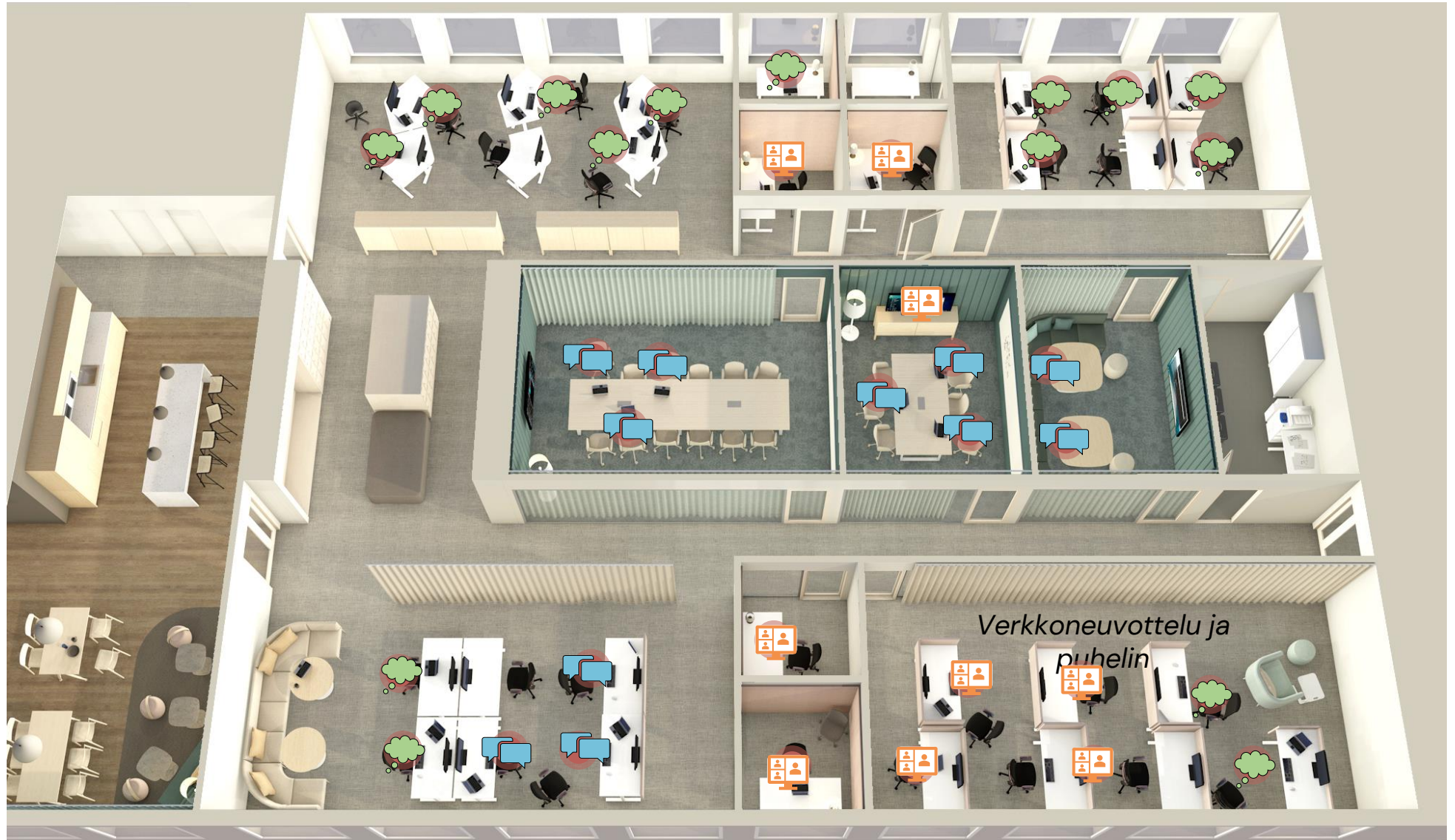
Ruuhkahuippu-
hetkinä paikalla
vähintään 34 %
(tilanne toistuu
2 krt/kk)

 Yksin työskentely

 Kasvokkainen
vuorovaikutus

 Virtuaali- tai
hybridipalaveri

Ihmisten
sijoittuminen
noudattaa Porin
ja Lahden
yhdisteltyjä
havaintoja.



LIITE 3

Yhteisten työympäristöjen tilaohjelma -työkalu



Lähtötietojen syöttö

OHJE: Syötä tälle sivulle toimisto- ja asiakaspalvelutilojen mitoitukseen liittyvät lähtötiedot

Hankkeen alustava tilaohjelma näkyy "Tilaohjelma"-välilehdellä.

1. SYÖTÄ TÄHÄN TOIMISTOTILOJEN JA KOKOUSKESKUKSEN MITOITUKSEEN LIITTYVÄ LÄHTÖTIETO

Käyttöoikeuksien määrä ^{*)}	180	käyttöoikeutta	^{*)} On sama kuin toimistotiloilta vaadittu kapasiteetti
HTV yhteensä	500	htv	

2. SYÖTÄ TÄHÄN ASIAKASPALVELUTILOJEN MITOITUKSEEN LIITTYVÄ LÄHTÖTIETO

Syötä kohdetoimipaikan yhteiseen asiakaspalveluun liittyvien organisaatioiden riveille tarvittavat organisaatiokohtaiset tiedot sarakkeisiin B-J
Keskimääräinen kesto on osalla organisaatioista esiasetettu pohjautuen 10/2023-05/2024 asiakaskäyntitilastoihin. Näitä ei tarvitse muuttaa.
Kaikista organisaatioista kestotietoa ei ollut tilastoista saatavissa, joten niiden tiedot syötetään kohtaan " [syötä kesto](#) "
Taulukossa on kuusi riviä mahdollisille lisäorganisaatioille.
SYÖTE 1: Syötä sarakkeisiin D–E kunkin organisaation keskimääräinen viikoittainen käyntiasiakasmäärä.
SYÖTE 2: Syötä sarakkeisiin F–J kunkin organisaation aukioloaika tunteina jokaiselle viikonpäivälle.

PALVELUTAPAHTUMAN KESKIMÄÄRÄINEN KESTO			SYÖTE 1: Keskimäärin viikossa käyvien asiakkaiden määrä		SYÖTE 2: Viranomaisen aukioloaika palveluaika per päivä (tuntia)				
Organisaatio	ajan-varauksella (min)	ilman ajanvarausta (min)	ajan-varauksella (lkm/vk)	ilman ajanvarausta (lkm/vk)	ma	ti	ke	to	pe
AVI	syötä kesto	syötä kesto							
DVV	19	13	50	30				3,00	3,00
ELY	syötä kesto	syötä kesto							
KELA	32	9							
MIGRI	syötä kesto	syötä kesto							
MML		13		60			7,25	7,25	7,25
OA	60	26							
OA / EV	25	12							
POLIISI	syötä kesto	syötä kesto							
RISE	48								
TE	52	12	114	100	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
UO	39	14							
VERO	28	17	20	229	6,00	6,00			

Julkisen vyöhykkeen (julkisen alueen) tilaohjelma

Vyöhyke	Tilaryhmä	Talo 2000 tilatyyppi	Tila	lkm	hlöä tai tp á	m2 á	hlöä yht	m2 yht	Huom!
Julkinen vyöhyke (julkinen alue)									
Sisääntulo ja aulapalvelu									
		83	Tuulikaappi	1		30		30	Mitoitetaan tarpeen mukaan. Varaudutaan asiakasvirtojen ohjautumiseen tuulikaapista tilanteen mukaan joko yhteen tai kahteen suuntaan: turvatarkastukseen ja/tai suoraan odotustilaan. Ks. tarkemmin turvatarkastuksen vaihtoehdot konseptiaineistosta.
		83	Sisääntuloaula	1		66		66	Tarkistettava hanke- ja kiinteistökohtaisesti yhdessä asiakaspalvelun odotustilan laajuuden kanssa (kokonaisuutena riittävä)
		88	Aulapalvelupiste ja taustatyötila	1		25		25	Samasta pisteestä ohjataan asiakasvirta joko asiakaspalveluun tai kokouskeskukseen heti sisääntulossa. Turvatarkastuksen taustatyötilatarpeet voi tarvittaessa toteuttaa tässä samassa taustatyötilassa.
	Hyötyala							121	
Yhteinen asiakaspalvelu									
Sisääntuloalue									
		83	Turvatarkastustila	1		31		31	Mitoitus perustuu Senaattin turvatarkastuksen tyyppiratkaisuun. Tiloihin tehdään turvatarkastukselle tilavaraus, mutta laite- ja henkilöstöinvestoinneista päätetään erikseen.
		88	Turvatarkastuksen taustatyötila	1		12		12	Voidaan tarvittaessa käyttää aulapalvelupisteen taustatyötilaa, jolloin tämän tilan voi poistaa
		83	Vuoronumerolaite ja palveluneuvojan piste	1					Määrä arvioitava hankekohtaisesti. Pinta-ala sisältyy sisääntuloaulaan.
Odotusalue									
		83	Odotustila	1	33 hlöä	231	33	231	Tarkistettava hanke- ja kiinteistökohtaisesti yhdessä aulan laajuuden kanssa (kokonaisuutena riittävä)
		21.1	Pistäytymistila	2	2 hlöä	2,5	4	5,0	Toteutus huonerakenteisina tai tilamoduuleina (huom. esteettömyys)
		73	Asiakas-WC:t	2	33 hlöä	wc 2,5 LE-wc 6,0		8,5	25 asiakasta kohden yksi tila, joista yksi aina esteetön ja sukupuolineutraali, jossa lastenhoito (ja näytteenanto mikäli RISE mukana)
		36	RISE:n näytekäsittelytila (esteettömän wc:n yhteydessä)	1		6,0		6	Tila tarvitaan jos toimipaikkaan tulee RISE:n yhdyskuntaseuraamustoimisto
		83	Muut odotusalueen tukitilat	1		33		33	Tarkoituksenmukainen mitoitus ja tilojen monipuolisuus. Tulee tarkistaa hankekohtaisesti.
			Vaatesäilytys ja vaunuparkki						Pinta-ala sisältyy odotusalueen tukitiloihin
			Vesipiste						Pinta-ala sisältyy odotusalueen tukitiloihin
			Lasten leikkipiste						Pinta-ala sisältyy odotusalueen tukitiloihin
		83	Optio: Monitoimialue						Hankekohtainen tarvepäättös. Määrä ja laajuus riippuu odottavien henkilöiden määrästä.

	Itsepalvelualue								
	84	Lomakepiste	1		9			9	Sisältää lomakepöydät ja lomakeseinämän
	84	Asiakaspääte ja asiakastulostus/-skannaus	2	1 hlöä	2	2		4	Tarve arvioidaan hankekohtaisesti, oletuksena vähintään 2 pistettä
	84	Asiakirjojen palautuspiste	1		3,5			3,5	Organisaatioiden palautuslaatikot
	Palvelualue: asiakaspalvelupisteet ja tapaamistilat								
	84	Sermirakenteinen palvelupiste	5		6			30	Sermirakenteisten prosenttiosuus tarkastetaan hankekohtaisesti. Oletuksena väh. 20 %
	84	Huonerakenteinen palvelupiste	13		8,5			111	Huonerakenteisten prosenttiosuus tarkastetaan hankekohtaisesti. Oletuksena enint. 80 %
	84	Etäpalveluhuone/-moduuli	1		6			6	Palveluhuone, joka on mahdollista ottaa etäpalvelun (jolloin tilassa ei fyysistä asiakaspalvelijaa) tai kasvokkain palvelun käyttöön. Myös moduuliratkaisu mahdollinen.
	84	Turvahuone	1		8,5			8,5	
	84	Design for all -palveluhuone	1		12			12,0	Mitoitus peruskokoista palveluhuonetta isompi
	84	Tapaamistila (neuvotteluhuone)	1		16			16	
	Muut asiakaspalvelun tilat								
	21.2	Monitoimitila/Vihkitila	1	20 hlöä	40	20		40	Tarve arvioidaan hankekohtaisesti
	83	Monitoimitilan/Vihkitilan odotustila	1	20 hlöä	30	20		30	Tarve arvioidaan hankekohtaisesti
	83	Optio: Tapahtumatori	1	20 hlöä	30	20		30	Tarve arvioidaan hankekohtaisesti
	Hyötyala							626	
	Muut tilat								
	Henkilöstöravintola								
	62	Optio: Ravintolasali	1	59 hlöä	89	59		89	Tarve arvioidaan hankekohtaisesti
	64	Optio: Keittiö	1		45			45	
	Hyötyala							134	
	Hyötyala, julkinen vyöhyke								
	Käytävät ja väliseinät							881	
	Käytävät		15 %					132	
	Väliseinät		5 %					44	
	Huoneistoala, julkinen vyöhyke								
	33	asiakasta odotustilassa							
	5	eri organisaatiota mukana yhteisessä asiakaspalvelussa							
								1057	htm ²

Puolijulkisen vyöhykkeen (valvotun alueen) tilaohjelma

Puolijulkisen vyöhyke (valvottu alue)			lkm	hlöä tai tp á	m2 á	hlöä tai tp yht	m2 yht	Huom!
Kokouskeskus								
Aula								
	83	Kokouskeskuksen aula	1	84 hlöä	84	84 hlöä	84	Yhdistettävyyys yhteiskehittelyalueen suuriin kokoustiloihin toivottavaa
	51	Naulakot ja lokerot	1	84 hlöä	21		21	Naulakkotila mitoitettu yhtäaikaistalle maksimihenkilömäärälle. Lisäksi lokeroita n. 10 %-lle (esim. matkalaukku säilytys)
	64	Tarjoilukeittiö	1		10		10	Kokoustarjoilujen säilytys. Tarjoilujen esillepano kokouskeskuksen aulassa.
	73	WC:t	4		2,5		10	25 henkeä kohden yksi tila, joista yksi aina esteetön ja sukupuolineutraali
Yhteiskehittelyalue								Yhteiskehittelyalue mahdollistaa jopa n. 100 hengen tilaisuudet eri tiloja yhdistämällä
	21.2	Tapahtuma-/työpajatila	1	35 hlöä	105	35 hlöä	105	Muunneltava kalustus 30–50 hengelle. Toimii myös 30 hengen neuvottelutilana.
	21.2	Suuri neuvotteluhuone XL (24–30 hlöä)	1	28 hlöä	56	28 hlöä	56	Yhdistettävissä yhteiskehittelyalueen tapahtumatilaa n. 60 hengen tilaksi
	21.2	Keskikokoinen neuvotteluhuone M (8–15 hlöä)	1	12 hlöä	24	12 hlöä	24	Välitön yhteys tapahtuma-/työpajatilaan
	21.2	Pieni neuvotteluhuone S (2–7 hlöä)	2	6 hlöä	12	12 hlöä	24	Välitön yhteys tapahtuma-/työpajatilaan
	21	Työpisteet satunnaisille vierailijoille	1	6 tp	34	6	34	Lukumäärä sisäisen alueen työpisteiden lisäksi. Ei lasketa mukaan kapasiteettiin.
Muut kokoustilat								
	21.2	Suuri neuvotteluhuone L (16–23 hlöä)	2	20 hlöä	40	40 hlöä	80	
	21.2	Keskikokoinen neuvotteluhuone M (8–15 hlöä)	1	12 hlöä	24	12 hlöä	24	
	21.2	Pieni neuvotteluhuone S (2–7 hlöä)	4	6 hlöä	12	24 hlöä	48	
	21.2	Studio (tarvittaessa)	1	4 hlöä	25	4 hlöä	25	
Hyötyala, puolijulkisen vyöhyke							545	
Käytävät ja väliseinät								
	Käytävät		15 %				82	
	Väliseinät		5 %				27	
Huoneistoala, puolijulkisen vyöhyke							654 htm ²	

Sisäisen vyöhykkeen (hallinnollisen alueen, turva-alueen) tilaohjelma, asiakaspalvelun taustatyötilat

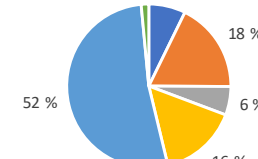
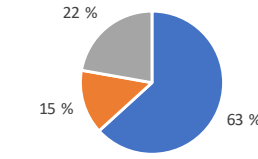
Sisäinen vyöhyke (hallinnollinen alue, turva-alue)			lkm	hlöä tai tp á	m2 á	hlöä tai tp yht	m2 yht	Huom!
Asiakaspalvelun taustatyötilat								
	21.1	Työpisteet joko avoimessa tai suljetussa toimistotilassa	15		6,0	15 tp	87	Työpisteiden määrä 1,3 x 0,5 x palvelupisteiden määrä. Työpisteet voi sijoittaa avoimiin tai suljettuihin tiloihin joita kumpiakin voi olla useita ja niissä voi olla 4-12 työpistettä. Avoin tila on avoin käytävän suuntaan. Suljettu tila on erotettu käytävästä ääntä eristävällä umpinaisella tai lasiseinällä. Suljettu tila voi olla TUVE-käyttäjäorganisaatioiden. Suunniteltava hankekohtaisesti.
	21.1	Pistäytymistila	4	2 hlöä	5	8 tuolia	20	n. 4–6 m2, 1–3 hlön tiloja. Peruskalustuksena sähkössäätöinen pöytä, tuoli ja näyttö. Jos yhteiseen asiakaspalveluun osallistuu TUVE-käyttäjäorganisaatioita, osa tiloista voi olla näille korvamerkitty ja kulunvalvottu.
	21.2	Pieni neuvotteluhuone S (6 hlöä)	1	6 hlöä	12	6 tuolia	12	Oletuksena enintään yksi yhteiskäyttöinen neuvottelutila taustatyötilassa. Lisää neuvottelutiloja muualla toimistotiloissa ja kokouskeskuksessa. Jos yhteiseen asiakaspalveluun osallistuu TUVE-käyttäjäorganisaatioita neuvottelutilan tulee soveltuva yhteiskäyttöön.
	75	Työkahvila	1		29	10 tuolia	29	Tarvitaan, mikäli yhteisten toimistotilojen työkahvilaa ei ole taustatyötilojen läheisyydessä.
	73	WC:t	3		2,5		8	
	21.3	Tulostus-, skannaus ja kopiointi, toimistotarvikkeet, kierrätys	2		12		24	Jos yhteiseen asiakaspalveluun osallistuu TUVE-käyttäjäorganisaatio, tarvitaan TUVE-käyttäjäorganisaatioille oma kulunvalvottu tila ja toinen kaikille muille. Lisäksi on otettava huomioon palvelupisteiden tulostus- ja skannausratkaisun vaikutus kokonaisuuteen (palvelupistekohtainen vai keskitetty ratkaisu).
	52	Varasto	1		10		10	Tarve selvitetään hankekohtaisesti. Virastoilla voi olla tarve omiin varastoihin. Oletuksena yksi taustatyötilassa.
	Hyötyala						190	

Sisäisen vyöhykkeen (hallinnollisen alueen, turva-alueen) tilaohjelma, yhteiset toimistotilat

Yhteiset toimistotilat (Tilakokonaisuus, jonka neliötehokkuutta ohjataan valtion toimitilastrategiassa ja jonka osalta kapasiteetti lasketaan.)							
Kohtaamistilat							
	51	Naulakot ja kenkäsäilytys	1	216 hlöä	43		43 Kokonaismäärä jaetaan useampaan osaan kiinteistön rakenne huomioon ottaen. Naulakot lähtökohtaisesti läsnä olevaan henkilömäärää varten + 20 %
	51	Lokerot	1	250 kpl	50		50 Kokonaismäärä jaetaan useampaan osaan kiinteistön rakenne huomioon ottaen. Lokerot lähtökohtaisesti talossa pääasiallisesti työskenteleville henkilöille ja pääosin päiväkäyttöiset. Jos enemmän pidempiaikaista säilytystä, tarvitaan enemmän lokeroita/tilaa. Pienessä kohteessa tarvitaan suhteessa enemmän lokeroita per htv. Tarve määriteltävä hankekohtaisesti.
	75	Työkahvila	1		180	60 tuolia	180 Kokonaismäärä jaetaan useampaan osaan kiinteistön rakenne huomioon ottaen.
	21.2	Suuri neuvotteluhuone L (16–24 hlöä)	1	20 hlöä	40	20 tuolia	40 Kohtaamistilojen yhteydessä, voi sijaita myös kokouskeskuksessa. Osa kalustettu monimuotoiseksi ryhmätyötilaksi.
	21.2	Keskikokoinen neuvotteluhuone M (8–15 hlöä)	4	12 hlöä	24	48 tuolia	96 Kohtaamistilojen yhteydessä
	73	WC:t	12		2,5		30 15 henkeä kohden yksi tila, joista yksi per kerros aina esteetön ja sukupuolineutraali
Työtilat							
	21.1	Työpisteet avoimissa toimistotiloissa	76	tp	6	76 tp	456 Toteutetaan n. 6–14 työpisteen tiloina, jotka avoimia käytävän suuntaan. Jaetaan eri työskentelyn vyöhykkeisiin (yksilötyö, vuorovaikutus jne.)
	21.1	Työpisteet suljettavissa toimistotiloissa	38	tp	6	38 tp	228 Toteutetaan n. 6–14 työpisteen tiloina, jotka erotettu käytävästä ääntä eristävällä seinällä (umpinainen tai lasi)
		Varattavat tiimityötilat työpistekalustuksella					Sisältyvät työpisteisiin suljettavissa toimistotiloissa.
		Varattavat tiimityötilat monimuotoisella kalustuksella					Sisältyvät työpisteisiin suljettavissa toimistotiloissa. Näissä tiloissa työpisteet korvataan osittain tai kokonaan monimuotoisella kalustuksella ryhmä- ja yksilötyötä varten, jolloin istumapaikkoja on n. 12–28 hengelle.
		Hiljaiset tilat					Sisältyvät työpisteisiin suljettavissa toimistotiloissa.
		Sensitila/herkityneiden tila					Sisältyvät työpisteisiin suljettavissa toimistotiloissa.
		Turvavälikä (turva-alue) suojaustason III–II tietojen säilyttämiseen					Tarve arvioidaan hankekohtaisesti. Sisältyvät työpisteisiin suljettavissa toimistotiloissa.
	21.1	Työpisteet verkkoneuvottelutiloissa	34	tp	9	34 tp	306 Toteutetaan n. 8–10 työpisteen tiloina. Tilat voivat olla avoimia tai suljettuja.
		Puhelinpalvelutilat					Sisältyvät työpisteisiin verkkoneuvottelutiloissa. Toteutetaan suljettuina tiloina. Tarve määriteltävä hankekohtaisesti.
					yht.	148 tp	
	21.2	Pieni neuvotteluhuone S (2–7 hlöä)	6	6 hlöä	12	36 tuolia	72 Työpistealueella tai kohtaamistilojen yhteydessä
	21.1	Pistäytymistila	34	2 hlöä	5	68 tuolia	170 n. 4–6 m2, 1–3 hlön tiloja. Peruskalustuksena sähkösäätöinen pöytä, tuoli ja näyttö. Lisäksi muita kalusteita tilan koon mukaan.

	Oheistilat									
		21.3	Tulostus-, skannaus ja kopiointi, toimistotarvikkeet, kierrätys	3		20			60	Määrä ohjeellinen. Jokaisessa kerroksessa vähintään yksi tila.
		52	Varasto	3		10			30	Tarve arvioidaan hankekohtaisesti. Organisaatioilla voi olla tarve omiin varastoihin.
	Hyötyala								1761	
	Muut tilat									
	Henkilöstötilat									
		79	Puku- ja pesutilat	3	12 hlöä	16,8		36 hlöä	50,4	Toteutetaan yhdenvertaisuutta ja monimuotoisuutta edistävinä. Määrä ja toteutustapa arvioidaan hankekohtaisesti.
		79	Kenttätyön edellyttämät sosiaali- ja tukitilat							Tarve arvioidaan hankekohtaisesti
		79	<i>Kuraateinen, pesutila</i>			8				Koko ohjeellinen
		79	<i>Työvälineiden pesu, huolto, kuivaus, varastointi</i>			8				Koko ohjeellinen
		79	<i>Työvaatekuivaus ja säilytys</i>			8				Koko ohjeellinen
		79	<i>Puku- ja pesutilat</i>			1,4 m²/hlö				Mitoitus ohjeellinen
		34	<i>Näytteiden säilytys ja tutkiminen</i>			10				Koko ohjeellinen
		79	<i>Liikunta ja hyvinvointitilat</i>							Arvioidaan hanke- ja kiinteistökohtaisesti
	Hyötyala								50	
	Hyötyala, sisäinen vyöhyke								2001	
	Käytävät ja väliseinät									
		Käytävät		20 %					400	
		Väliseinät		5 %					100	
	Huoneistoala, sisäinen vyöhyke								2501	htm²

Tilaohjelman yhteenveto-osio

Yhteenveto										
Huoneistoalat eriteltynä										
	Sisääntulo ja aulapalvelu sekä muut tilat, julkinen vyöhyke								306	htm ²
	Yhteinen asiakaspalvelu, julkinen vyöhyke								751	htm ²
	Yhteinen asiakaspalvelu, taustatyötilat, sisäinen vyöhyke								237	htm ²
	Kokouskeskus, puolijulkinen vyöhyke								654	htm ²
	Toimistotilat, sisäinen vyöhyke								2202	htm ²
	Muut tilat, sisäinen vyöhyke								63	htm ²
								yht.	4213	htm ²
Huoneistoalojen jakauma										
										
Yhteisten toimistotilojen kapasiteetilaskelma (ei sisällä asiakaspalvelun taustatyötiloja)										
	Työpisteet								148	kpl (t. työskentelypaikkaa)
	Pistätymistilat								34	kpl (t. työskentelypaikkaa)
	Kokoustilat								52	työskentelypaikkaa
								yht.	234	työskentelypaikkaa
	Kapasiteetti								187	käyttöoikeutta
Työskentelypaikkojen jakauma										
										
Yhteisten toimistotilojen tunnuslukuja (ei sisällä asiakaspalvelun taustatyötiloja)										
	Toimistotilatehokkuus								4,4	htm ² /htv
	Huoneistoala/tp								14,9	htm ² /tp
	Huoneistoala/työskentelypaikka								9,4	htm ² /työskentelypaikka
	Huoneistoala/käyttöoikeus								11,8	htm ² /käyttöoikeus
Istumapaikkojen määrä vyöhykkeittäin (tuolien/istuinpaikkojen määrä)										
	Julkinen vyöhyke (julkinen alue)								158	
	Henkilöstön käytössä:									
	Puolijulkinen vyöhyke (valvottu alue)								257	
	Sisäinen vyöhyke (hallinnollinen alue, turva-alue), asiakaspalvelun taustatyötilat								38	
	Sisäinen vyöhyke (hallinnollinen alue, turva-alue), yhteiset toimistotilat								380	
									675	ei sisällä julkista vyöhykettä