

YHTEISTEN TYÖYMPÄRISTÖJEN TILAKORTIT JA SUUNNITTELUOHJEET

28.1.2025

23.8.2023 (tekniisiä päivityksiä)

5.4.2022 (alkuperäinen versio)

Yhteistyössä



Yhteisten työympäristöjen tilakortit ja suunnitteluohjeet - sisällysluettelo

<u>Johdanto</u>	<u>s. 3-7</u>
<u>Yhteisten työympäristöjen suunnitteluohjeita ja –periaatteita</u>	<u>s. 8-29</u>
• Valtion toimitilojen suunnitteluohjeita	s. 9-19
• Kiertotalouteen ja vähähiilisyyteen liittyviä suunnitteluperiaatteita	s. 20-24
• Kaikille sopivan suunnittelun periaatteet eli Design for All	s. 25-29
<u>Yhteisten työympäristöjen tilakortit</u>	<u>s. 30-125</u>
<u>Julkinen vyöhyke</u>	<u>s. 31-86</u>
• Sisääntulo	s. 34-44
• Turvatarkastus	s. 45-49
• Itsepalvelualue	s. 50-54
• Odotusalue	s. 55-63
• Palvelupisteet	s. 64-81
• Asiakaspalvelun taustatyötilat (sisäistä vyöhykettä)	s. 82-86
<u>Puolijulkinen vyöhyke</u>	<u>s. 87-97</u>
• Kokouskeskus ja erilaiset kokouksetilat	s. 88-97
<u>Sisäinen vyöhyke</u>	<u>s. 98-125</u>
• Sisäiset kohtaamistilat	s. 101-105
• Työtilat	s. 106-118
• Henkilöstö- ja oheistilat	s. 119-125
<u>Liitteet: tilakohtaisia tarkempia suunnitteluohjeita</u>	<u>s. 126-165</u>
• Palveluhuoneen suunnitteluohje	s. 127-148
• Aulapalvelupisteen suunnitteluohje	s. 149-165

Johdanto

Johdanto

Yhteisten työympäristöjen tilakortit ja suunnitteluohjeet -dokumentissa kuvataan ja ohjeistetaan yhteisen asiakaspalvelun ja taustatyötilojen, kokouskeskuksen sekä yhteisten toimistotilojen suunnittelua toimitilahankkeissa.

Dokumentti sisältää sekä yleisiä suunnitteluohjeita että tilatyypikohtaisia tarkkoja ns. maksimitason ideaaliratkaisuja.

Ratkaisuja tulee soveltaa kussakin tilanteessa ja toimitilassa tarkoituksenmukaisella tavalla huomioiden mm. taloudelliset tekijät, Suomi-pisteen ja kiinteistön koko ja ominaisuudet, olemassa olevat tilat ja taloon fyysisesti sijoittuvien viranomaisten sekä heidän asiakkaidensa erityiset tarpeet.

Yhteisten työympäristöjen tilakortit ja suunnitteluohjeet -dokumenttia päivitetään toteutetuista YTY:istä saatujen kokemusten perusteella ja on siten jatkuvasti päivittyvä dokumentti. Muutokset hyväksytetään Palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla -hankkeen työryhmissä sovittujen päivityskäytäntöjen mukaan.

Muutos- ja korjaushankkeissa tulee selvittää, voidaanko tilakorteissa kuvatut toiminnalliset tavoitteet saavuttaa myös jollain toisella keinolla, joka täyttää taloudelliset ja vähähiilisyystavoitteet. Konseptia sovelletaan vähähiilisen rakentamisen periaatteiden mukaan ensisijaisesti hyödyntämällä olemassa olevia tiloja ja tehostamalla niiden käyttöä sellaisenaan tai kalustemuutoksilla, toissijaisesti toteuttamalla niihin muutostöitä.

Tilojen tarkempi suunnittelu toteutetaan kunkin hankkeen tarveselvitys-, hanke- ja toteutussuunnitteluvaiheissa lähtökohtana Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuuden dokumentit, mm.:

- Yhteisten työympäristöjen konsepti
- Yhteisten työympäristöjen tilamitoitusperiaatteet ja -ohje
- Yhteisten työympäristöjen tilaohjelma
- Yhteisten työympäristöjen tilakortit ja suunnitteluohjeet (tämä dokumentti)

Tilatyypien tarvittavat määrät on kartoitettava viranomaiskohtaisesti yhteiskäyttö huomioiden.

Dokumentin päivityshistoria: 28.1.2025, 23.8.2023 (tekniisiä päivityksiä), 5.4.2022 (alkuperäinen versio)

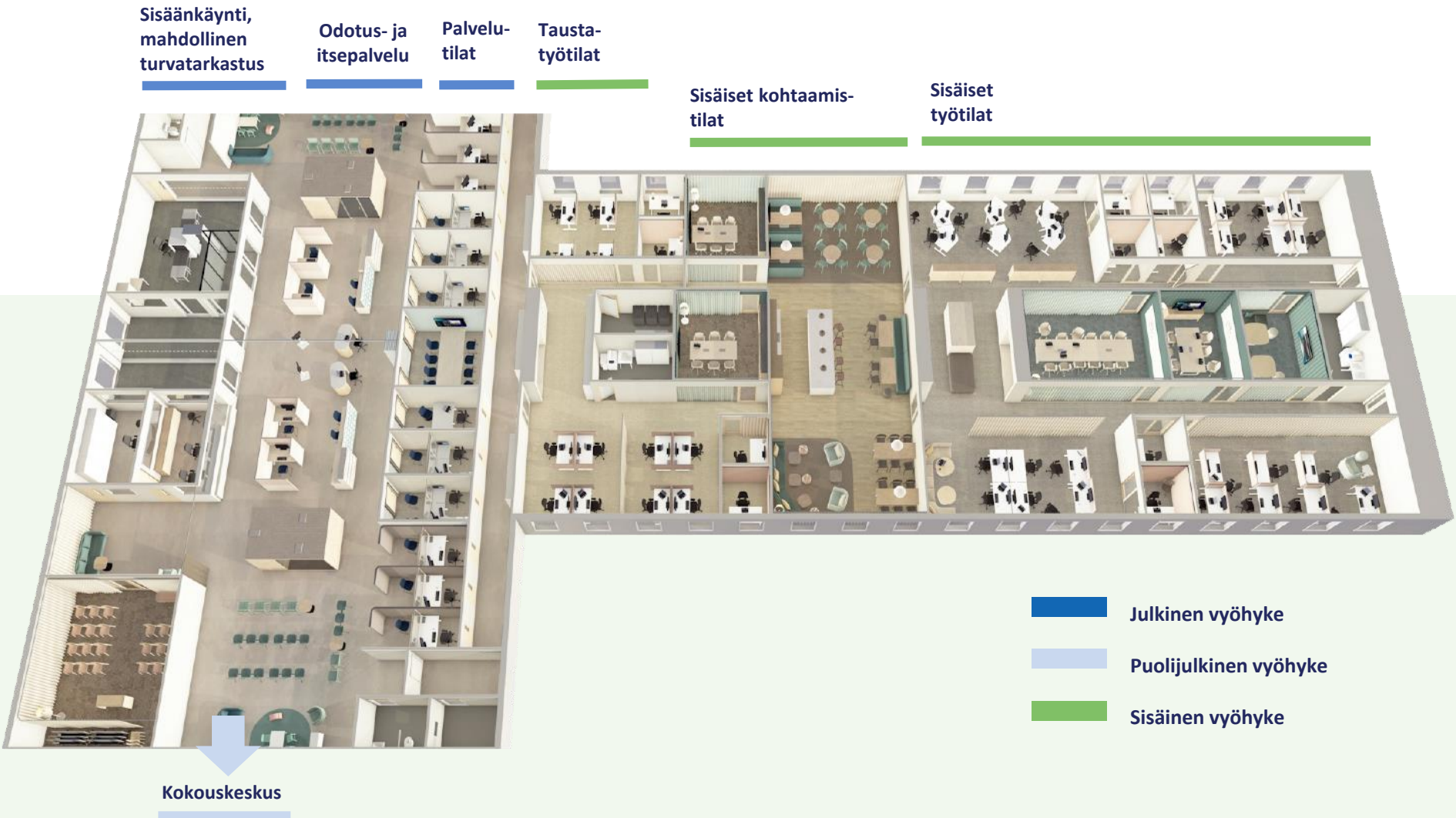
Yhteisten työympäristöjen tilakortit ja suunnitteluohjeet dokumenttia saa kopioida ja hyödyntää vain valtiovarainministeriön ja Senaatti-kiinteistöjen kirjallisella luvalla.



Havainnollistus YTY:n vyöhykkeistä ja tiloista

Yhteiset asiakaspalvelutilat

Yhteiset toimistotilat



YTY:jen tilat jakautuvat eri käyttötarkoituusvyöhykkeisiin

Käyttötarkoituusvyöhykkeistykseen avulla hallitaan eri käyttäjäryhmien liikkumista tiloissa. Eri vyöhykkeet on erotettu toisistaan kulunvalvonnalla. Tilojen vyöhykkeistys parantaa asiakas- ja työntekijäkokemusta, tilojen turvallisuutta sekä auttaa rauhoittamaan työtiloja.

Vyöhykkeiden sisällä tiloja voidaan jakaa edelleen turvallisuusalueisiin turvallisuusluokiteltujen asiakirjojen käsittelyn ja tietojärjestelmien suojaamiseksi.

Käyttötarkoituusvyöhykkeet:

1. Julkinen vyöhyke (valvottua turvallisuusaluetta, osin hallinnollista aluetta)

Julkinen vyöhyke on julkinen tila ja avoin kaikille vierailijoille. Sinne sijoittuvat Suomi-pisteen asiakaspalvelutilat ja toiminnot, joissa tarjotaan käyntiasiakkailla viranomaisten asiakaspalvelua Suomi-pisteen aukioloaikojen puitteissa. Käyntiasiakaspalveluun liittyvät taustatyötilat sijaitsevat aina julkisten tilojen yhteydessä, mutta kuuluvat sisäiselle vyöhykkeelle ja ovat hallinnollista aluetta. Myös eri tyyppiset palveluhuoneet ovat hallinnollista aluetta, joihin pääsee vain henkilöstön kanssa. Julkisella vyöhykkeellä voi sijaita myös henkilöstöravintola ja muita yleisölle avoimia tiloja.

2. Puolijulkinen vyöhyke (hallinnollista turvallisuusaluetta)

Puolijulkinen vyöhyke sisältää **kokouskeskuksen** kokousvieraiden tapaamiseen. **Kokousvieraat** ovat aina kutsuttuja henkilöitä ja liikkuvat puolijulkisella vyöhykkeellä **tunnistettuina**. Vyöhykkeen tiloja käytetään myös henkilöstön kokoustiloina ja tapahtumiin sekä tukemaan asiakaspalvelun tai toimistotilojen ruuhkatilanteita tarvittaessa.

3. Sisäinen vyöhyke (hallinnollista turvallisuusaluetta ja turva-alueita)

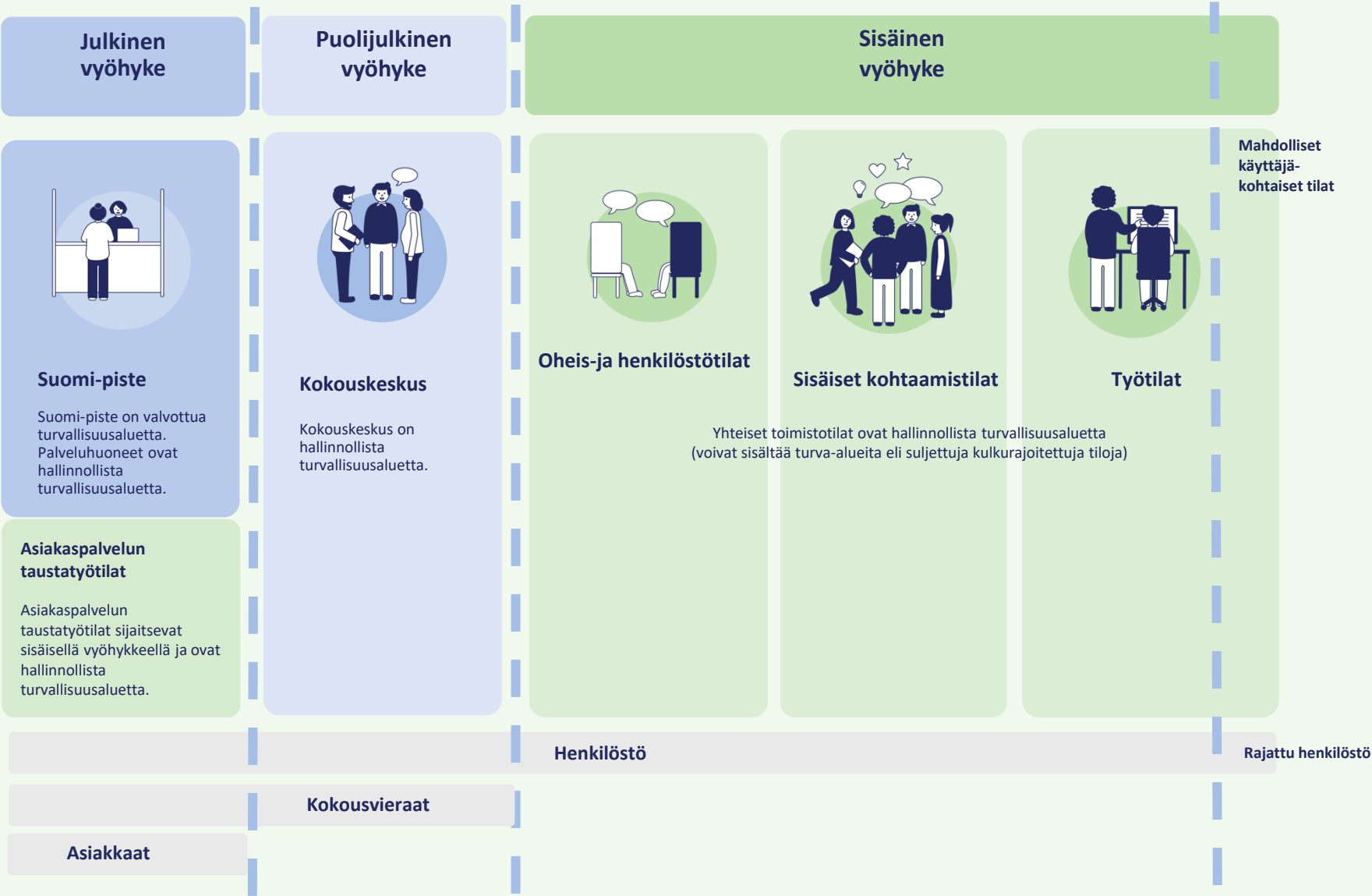
Sisäinen vyöhyke on **varattu ainoastaan henkilöstölle ja se on aina kulunvalvottu**. Täällä sijaitsevat virastojen ja organisaatioiden erilaiset työtilat, jotka ovat lähtökohtaisesti yhteiskäyttöisiä. Sisäisellä vyöhykkeellä sijaitsevat muun muassa sisäiset kohtaamis- ja työskentelytilat sekä oheis- ja henkilöstötilat. Vyöhykkeen sisällä voi olla myös tiettyyn tarkoitukseen tai tiettyjen virastojen henkilöstölle rajoitettuja tiloja tai turva-alueita.



YTY:jen eri käyttötarkoituks- vyöhykkeet

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

Vyöhykkeiden sisällä tiloja voidaan jakaa edelleen turvallisuusalueisiin turvallisuusluokiteltujen asiakirjojen käsittelyn ja tietojärjestelmien suojaamiseksi.



Yhteisten työympäristöjen suunnitteluohjeita ja - periaatteita

Johdanto suunnitteluohjeisiin

Tähän dokumenttiin on poimittu keskeisimpiä suunnitteluperiaatteita valtion työympäristöjen suunnitteluohjeista. Osio päivittyy valtion työympäristöjen suunnitteluohjeen päivittyessä.

Suunnitteluohje on tarkoitettu ensisijaisesti eri suunnittelualojen ammattilaisten käyttöön, ja se on suunnittelijaa ohjeistava ja tukea antava apuväline. Ohjeen yleisluonteisuudesta johtuen suunnittelussa tulee aina noudattaa hankekohtaisesti sovittuja seikkaperäisempiä suunnitteluohjeita.

Suunnitteluohjeita on seuraavista aiheista:

- Suomi-pisteiden brändiin liittyvä suunnitteluohjeistus
- Terveystyöhygieniat
- Vähäpäästöisyyssvaatimukset ja valmistusainerajoitukset
- Lattiamateriaalit
- Väliseinät
- Akustiikka
- LVIA
- Sähkö ja valaistus
- Senaatin kalustemallisto
- Kiertotalouteen ja vähähiilisyyteen liittyviä suunnitteluperiaatteita
- Kaikille sopivan suunnittelun periaatteet (engl. Design for All)

Lisäksi **Suomi-pisteiden opastuskonseptissa** (oma erillinen yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuuden liite) määritellään opasteratkaisut Suomi-pisteissä.

Suomi-pisteiden brändiin liittyvä suunnitteluohjeistus

Suomi-pisteen asiakaspalvelutiloissa **Suomi-pisteen brändi näkyy ensisijaisesti ohjaavissa opasteissa ja kyltityksissä, joiden suunnittelua ja toteutusta ohjaa Suomi-pisteiden opastuskonsepti** (oma erillinen yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuuden liite).

Asiakaspalvelutilat suunnitellaan ja toteutetaan niin, että niiden yleisilme on **rauhallinen, raikas ja avara**.

Kalusteiden värit valitaan niin, että yleisilme on **rauhallinen ja raikas**. Kalusteiden puhdistettavuuden tulee ohjata kalustevalintoja.

Asiakaspalvelutilojen tulee vahvistaa vaikutelmaa palvelun luotettavuudesta ja hallinnon yhteisistä toimintatavoista. **Asiakaspalvelutilojen toteutuksen tulee viestiä siitä, hallinto on lähellä ihmistä.**

Materiaalivalinnoissa suositetaan **kovia pintoja ja luonnonmateriaaleja, kuten puuta tai puujäljitelmää**.

Pyritään välttämään virastomaisuutta, ja tuomaan tiloihin lämminhenkistä tunnelmaa pintamateriaali-, sävy- ja kalustevalinnoilla. Vältetään kylmiksi ja koviksi mielletäviä sävy-yhdistelmiä (esim. mustavalkoinen).



Terveyshygienia

PINTOJEN PUHDISTETTAVUUS JA SIIVOUS

- Materiaalivalinnoissa on kiinnitettävä huomiota pintojen puhdistettavuuteen mikrobeista. Siihen vaikuttavat materiaalin lisäksi pinnan epätasaisuus, huokoisuus ja kuluneisuus.
- Siivouksessa on otettava huomioon riittävä siivoustajuus. Koska pinnat likaantuvat nopeasti siivouksen jälkeen, esim. taukotilassa, yhteiskäyttöisissä työtiloissa asiakaspalvelun taustatyötilat mukaan lukien kannattaa olla työkalupakki/kori, jossa on puhtaita mikrokuitupyyhkeitä /kertakäyttömikrokuitupyyhkeitä ja puhdistusainetta käyttöliuoksena henkilöstön käyttöön. Nihkeällä puhtaalla mikrokituliinalla pyyhkimällä saadaan pöytätaaso tai kosketuspinta puhtaaksi.
- Siivouksella pitää olla tilat siivousvälineiden huoltoon eli siivouskeskus ja siivouskomeroita, varastotilaa pehmopapereille ym.
- Kulkureiteillä olevat ovet varustetaan sähköisin ovenavausjärjestelmin.
- Yhteisiä näppäimistöjä ja hiiriä tai muita vastaavia ei suositella käytettäväksi, vaan ko. työvälineet ovat henkilökohtaisia ja liikkuvat työntekijän mukana.

KÄSIHYGIENIA

Käsien helppoon pesuun/desinfointiin on kiinnitettävä huomiota eri tiloissa.

WC-TILAT

- liiketunnistimella toimivat hanat
- allas ei roiski vettä tasopinnoille
- automaattisesti käsipyyhepaperia / tekstiilirullapyyhettä syöttävä annostelija
- kosketusvapaisiin saippua-annostelijoihin vaahtosaippuaa (kertakäyttöinen pakkaus, ei täytettävä)
- ripustuskoukku/naulakko kassille (ettei kastu), samoin kuivaa laskutilaa esim. puhelimelle käsien pesun ajaksi
- roska-astia kannattaa nostaa seinälle, tai allastaseen tehdään selkeä aukko tason alle sijoitettavaa roska-astiaa varten

- asiakastilojen wc-tiloissa pitää olla paikka lapsen vaipanvaihtoa varten, samoin tarvitaan myös potta pienille lapsille ja suljettava roska-astia
- urinaalien vesivuotoriskien minimointi (automaatio/ siivous ja valvonta/vedettömät vaihtoehdot)

TAUKOTILAT

Taukotiloihin on syytä lisätä erillinen käsienpesupiste, jonka suunnittelussa otetaan huomioon wc-tilojen käsienpesua koskevat ohjeet edellä.

Taukotiloissa, kokouskeskuksissa, aulatiloissa, asiakaspisteissä, yhteiskäyttöisissä työskentelytiloissa ja lounasravintoloissa pitää olla esillä käsihuuhteita. Käsihuuhteet kuluttavat pintoja, minkä vuoksi on tärkeää, että roiskesuoja lattia- tai tasopinnalle on otettu huomioon käsihuuhdeautomaatin valinnassa ja toteutuksessa.

Tiloissa pitää olla helposti käytettäviä roska-astioita (jalalla avattavia, avoimia jne.)

Vähäpäästöisyysvaatimukset ja valmistusainerajoitukset

Senaatti-kiinteistöt käyttää kaikkien käytettävien materiaali- ja kalustevalintojen perusteena **matalapäästöisyyttä** ja **hajuttomuutta**. Mikäli tuotteella ei ole vähäpäästöisyyttä osoittavaa päästömerkintää (M1, GEV Ecode EC1-, EC1Plus-, Blue Angel- tai GUT-luokitusta), vaadimme tuote-ehdotuksen yhteydessä muun vertailukelpoisen **päästötiedon**. Sitä varten Senaatilla on päätöksenteon avuksi laadittu tarkistuslista (325019 Materiaalin päästöjen hyväksyttävyys, kun M1-luokitus puuttuu), jonka valmistaja tai maahantuoja täyttää. Lisätietoa M1:sta löytyy sivuilta www.rakennustieto.fi.

PU-vaahdotusaineissa, muoveissa, tekstiileissä, metalliosien pinnoitteissa tai puussa ei saa olla kiellettyjä aineita:

Polyuretaanivaahdon vaahdotusaineena ei saa olla CFC:tä, HCFC:tä, HFC:tä eikä metyleenikloridia.

Liimat eivät saa sisältää yli 10 paino-% VOC:ja.

Puussa, puupohjaisissa tai metalliosien pinnoitteissa ei saa olla yli 5 paino-% VOC-yhdisteitä.

Kaikki puumateriaali ja puuhun perustuva materiaali on oltava peräisin laillisesti hakatusta puutavarasta. Vähintään 70 % puumateriaalista on tultava metsistä, joiden hoito on todistetusti kestävän metsänhoidon periaatteiden ja toimien mukaista.

Muoviosat eivät saa sisältää lyijyä, kadmiumia, elohopeaa, tinaa, halogenoituja orgaanisia yhdisteitä eikä ftalaatteja. Muoviosissa on oltava merkintä ISO 11469. Pakkauksissa ei saa olla klooripitoisia muoveja.

Tuotteessa ei saa olla PVC-muovia eikä ftalaatteja R60, R61, R62 direktiivin 67/548/ETY ja sen muutosten mukaisesti.

Tekstiileissä, puussa ja metalliosien pinnoitteissa ei saa olla:

- syöpävaarallisia,
- lisääntymiselimistölle haitallisia,
- perimää muuttavia,
- hengitettäessä allergisia reaktioita aiheuttavia,
- ympäristölle haitallisia,
- eikä periytyviä geneettisiä vaurioita aiheuttavia, pitkäaikaisaltistumisessa vakavien terveyshaittojen vaaran tai mahdollisesti pysyviä vaikutuksia aiheuttavia aineita.



Lattiamateriaalit

Julkisen ja puolijulkisen vyöhykkeen sisääntulossa, käytävillä ja odotustilassa suositellaan käytettäväksi todella kovaa kulutusta (huom. nastakengät) kestävä, helposti puhtaana pidettävää ja märkänäkään ei liukasta materiaalia. Sisäisen vyöhykkeen työkahviloissa ja taukutiloissa suositellaan käytettäväksi kovan kulutuksen kestävä ja helposti puhtaana pidettävää materiaalia, kuten esim. vinyyliä. Kudottua vinyyliä ei kuitenkaan suositella sen vaatiman työläämmän siivouksen vuoksi. Lisäksi kuramatot / kurasiepot sisääntulossa. Palvelupisteiden, työpiste-, neuvottelu- ja pistäytymistilojen lattiapäällysteeksi suositellaan ensisijaisesti tekstiililaattaa, joka vaimentaa tehokkaasti askel- ja puheääniä.

Lattiamateriaalien valinnassa on otettava huomioon myös kiertotalous- ja vähähiilisyysnäkökulmat. Kiertotalouden mukaisesti suositaan jatkokierrätykseen soveltuvia tuotteita, jotka kiinnitetään ehjänä irrotettavilla tavoilla, kuten lukkoponteilla tai teippaamalla. Lisäksi huomioidaan huollettavuus, esimerkiksi tekstiililaatat mahdollistavat pinnoitteen vaihdon vain kuluneilta kohdin. Pyritään suosimaan täysin kiertotalouden mukaisiksi suunniteltuja sekä hiiltä varastoivia pinnoitteita, kunhan niiden sisäilmavaikutukset on arvioitu ja ne täyttävät Senaatti-kiinteistöjen materiaali- ja kalustevalinnoille asetetut matalapäästöisyys- ja hajuttomuusvaatimukset (ks. Vähäpäästöisyysvaatimukset ja valmistusainerajoitukset). Hankekohtaisesti tulee koordinoita eri tavoitteiden yhteensovittamista kuhunkin tilanteeseen soveltuvan parhaan ratkaisun aikaansaamiseksi.

Pölynsidonta ja sisäilma:

Lähtökohtaisesti tekstiilipäällysteiden pölynsidontakyky on erinomainen ja se vähentää ilmassa leijuvan hienojakoisen pölyn määrää. Vähäpäästöiseksi osoitetun tekstiililaatan valinta on siten linjassa Senaatin sisäolosuhteiden parantamiseen liittyvän strategiatyön kanssa.

Asennus:

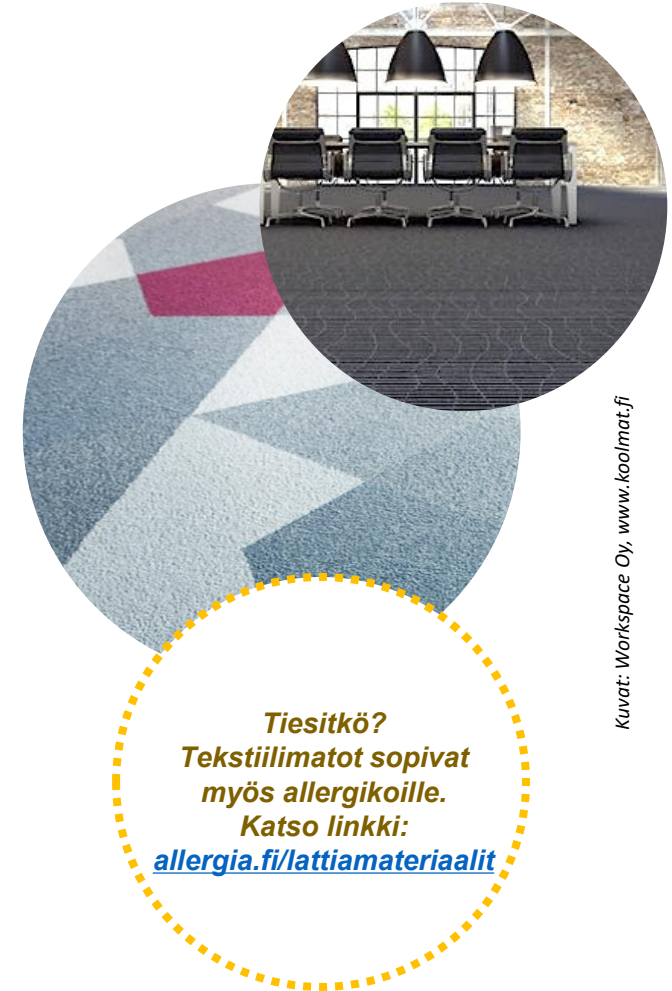
Tekstiililaattoja ei liimata aluslattiaan, vaan asennus tehdään irtotasennuksena tai teippaamalla. Tekstiilipäällystettä ei saa asentaa linoleumin päälle.

Tekstiilipäällysteiden siivous:

Puhdistusohjelma tulisi suunnitella siten, että vilkkaimmat kulkuväylät ja kohteet imuroidaan tiheimmin. Materiaalien siivous tulee huomioida palvelusopimuksissa ja käydä läpi siivouspalveluja tuottavan toimijan kanssa.

Imurointi suoritetaan tekstiilimattojen imurointiin tarkoitettulla imurilla, jossa on moottoroitu lattiasuulake ja Hepa-suodatin tai sitä vastaava mikrosuodatin.

Tekstiilimattojen puhdistaminen valmistajan ohjeiden mukaisesti.



Tiesitkö?
Tekstiilimatot sopivat
myös allergikoille.
Katso linkki:
allergia.fi/lattiamateriaalit

Väliseinät

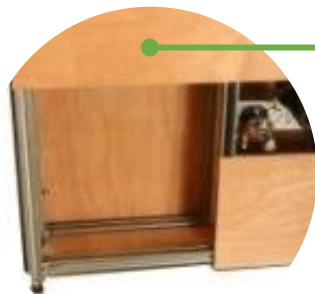
Uusia yhteisiä työympäristöjä tai asiakaspalvelutiloja suunnitellessa arvioidaan tilojen tuleva muutostiheys. Korjausrakentaminen tuottaa noin 15 % rakennuksen elinkaaren tuotesidonnaisista päästöistä.

Suunnittelussa on hyvä ottaa huomioon, että kiinteän väliseinän ja siirtoseinän välillä on useita eri tavoin muuntojoustavia vaihtoehtoja monenlaisilla akustisilla ominaisuuksilla. Jo 15 vuoden välein toistuva muutostarve riittää, että uudelleenkäytettävät seinärakenteet tuottavat ekologista ja taloudellista hyötyä rakennuksen elinkaarella (50+ vuotta). Väliseinien muunneltavuudessa huomioidaan myös kiinnitykset lattiaan ja alakattoon sekä näiden muunneltavuus. Myös yleisen rakennustavan seiniin valitaan kierrätyskelpoisia materiaaleja.

Asennusseinä irrotettavilla pintapaneeleilla. Soveltuu erityisesti säännöllistä ylläpitoa tarvitseville LVIS vedoille seinän sisällä, tai näyttelyseinille hyllyillä.

Kipsilevyseinä irrotettavilla kiinnityksillä. Yleisestä rakennustavasta erottaa levyjaon kohdalle tuleva ehjänä irrotuksen mahdollistava lista.

Puisista elementeistä koostuva seinä. Kiinnitys irrotettavilla metallitapeilla. Varastoi hiiltä käytön ajan.



MUUTOSTIHEYS

VIIKOITTAIN

KUUKAUSITTAIN

VUOSITTAIN

JOKA 10. VUOSI

JOKA 20. VUOSI

Siirto- ja taittoseinät kiskoilla

Tilamoduuli

Modulaarisista, purettavista elementeistä koottava itsenäinen tila

Modulaarisista osista koostuva väliseinä irrotettavilla kiinnitystavoilla

Metallirankainen kipsilevyväliseinä – materiaalit kierrätettävissä



Akustiikka (vaatimukset)

Oheisessa taulukossa on esitetty keskeisimpien tilatyyppien akustiset vaatimustasot, jotka ovat lähtökohtana suunnittelussa ja toteutuksessa. Ääniympäristön laatua mitataan tilojen valmistumisen jälkeen. Lisää vaatimuksia, niiden lähteitä ja soveltamista on esitetty tarkemmin Senaatin toimitilojen akustiikan suunnitteluohjeessa 7597-1c (Sitowise Oy, Akustiikka).

TILA	AKUSTIIKAN VAATIMUSTASO		
	Äänitasoero $D_{nT,w}$ Yleensä / työtilaan / käytävään *	Jälkikaiunta-aika	Absorptio- materiaali **
Avoin toimistotila	40 dB / 40 dB / -	$\leq 0,4$ s	120 %
Toimistohuone	48 dB / 42 dB / 30 dB	$\leq 0,6$ s	80 %
Neuvottelu- tai asiakaspalveluhuone, pistäytymistila	48 dB / 42 dB / 34 dB	$\leq 0,5...0,7$ s	80 %
Neuvottelu- tai asiakaspalveluhuone (erityinen luottamuksellisuus, turvaluokittelu)	55 dB / 55 dB / 44 dB	$\leq 0,5...0,7$ s	80 %
Taukotila, työkahvila	48 dB / 42 dB / 34 dB	$\leq 0,8$ s	50 %
Sosiaalitila, kuten WC- tai pukuhuonetila	44 dB / 40 dB / 30 dB ***	$\leq 1,0$ s	40 %
Ravintola (kun huonekorkeus alle 5 m)	Suunnitellaan tapauskohtaisesti	$\leq 0,7$ s	120 %
Aula (kun huonekorkeus alle 5 m)	Suunnitellaan tapauskohtaisesti	$\leq 0,8$ s	100 %
Liikuntatilat	57 dB / Suunnitellaan tapauskohtaisesti	Suunnitellaan tapauskohtaisesti	
Toimijoiden välillä (esim. eri vuokra-alueet)	52 dB / 52 dB / 34 dB		

*) Kaksi jälkimmäistä vaatimuseroa koskevat tilanteita, joissa tilojen välillä on ovi.

**) Vähimmäismäärä prosentteina huonealasta, kun materiaalin absorptioluokka on A ja huonekorkeus ≤ 3 m.

***) 30 dB koskee käytävä- ja aulatiloihin, joissa oleskellaan, muussa tapauksessa ääneneristysvaatimusta ei ole.

Mieti, mitä materiaalia käytät!

Kaikki materiaalit eivät ole samanarvoisia akustisilta ominaisuuksiltaan. Taulukon määrät pätevät käytettäessä parhaan A-luokan absorptiomateriaalia. Heikommin absorboivaa materiaalia tarvitaan enemmän saman vaikutuksen aikaansaamiseksi (ISO 11654 luokittelu A...E).

Akustiikan termit tutuksi

Äänitasoeroluku $D_{nT,w}$ (dB) mitataan rakennuksessa tilojen välillä ja siihen vaikuttavat kaikki äänen siirtymäreitit. Suurempi arvo kuvaa parempaa ilmasteneristystä, esim. puheen suurempaa vaimenemista tilasta toiseen.

Ilmasteneristysluku R_w (dB) on rakennusosan laboratoriossa mitattu tai mallinnettu ilmasteneristävyys. R_w on yksittäisen rakennusosan ominaisuus eikä siten kuvaa tilojen välistä ääneneristystä, johon vaikuttavat kaikki rakenteet, liitokset, läpiviennit jne.

Jälkikaiunta-aika vaikuttaa kokemuksiin tilan kaikuisuudesta, meluisuudesta ja puheen selkeydestä. Se ilmoitetaan aikana, jonka kuluessa tilassa äkillisesti loppuva ääni vaimenee 60 dB. Se voi vaihdella esim. äänitysstudion 0,2 sekunnista kirkkosalin 6 sekuntiin ja kasvaa tyypillisesti huoneen tilavuuden mukana.

Akustiikka (suunnitteluperiaatteita)

ÄÄNENERISTYS

Tilojen välinen ääneneristys on aina *kokonaisuus* – hyväkään väliseinä ei auta, jos ääni pääsee kulkemaan tilasta toiseen heikkoa sivuavaa rakennetta pitkin, ilmanvaihtokanavan kautta tai huonosti tiivistetyn oven raoista. Seuraavassa on tarkistuslista huomioitavista asioista. Kuhunkin aihealueeseen liittyviä ratkaisuja on käsitelty tarkemmin akustiikkasuunnitteluohjeessa 7597-1 (Sitowise Oy, Akustiikka).

ÄÄNENERISTYKSEN TARKISTUSLISTA

...eli TOP 5 asiat, jotka pitää aina huomioida suunnitelmissa ja työmaan toteutuksessa:

- 1) Rakenteiden saumat, liitokset ja talotekniikan läpiviennit ovat ilma- ja äänitiiviitä
- 2) Tilojen erottavan rakenteen ääneneristävyys on riittävä, esim. väliseinän R_w on +5 dB verrattuna vaatimukseen
- 3) Ovien ja sisälasién ääneneristävyys on riittävä
- 4) Ääni ei siirry tilojen välillä sivuavien rakenteiden kautta, esim. ulkolasiseinän alumiiniprofiili tai ilmanvaihtokanavat
- 5) **HUOM! Urakoitsijan tulee teettää akustiset loppumittaukset, joilla varmistetaan akustisten vaatimusten täyttyminen**

HUONEAKUSTIIKKA

Edellisellä sivulla on esitetty vaimennusmateriaalin tarve tilatyypeittäin prosentteina lattiapinta-alasta. Huomaa, että vaimennusmäärään vaikuttavat

- **huoneen käyttötarkoitus:** suurin absorptiomateriaalin tarve on avoimissa toimisto- ja asiointitiloissa
- **huoneen tilavuus:** mitä korkeampi huone, sitä enemmän materiaalia tarvitaan suhteessa huoneen pinta-alaan
- **materiaalin vaimennuskyky (*absorptioluokka*):** mitä parempi, sitä pienempi määrä riittää

Usein vaimennusta tarvitaan katon lisäksi seinille, tyypillisesti noin 10-30 %-yksikköä kokonaismäärästä. Huoneakustiikka tulee huomioida myös sisustussuunnitelmissa ja seinäprojektioissa viimeistään yleissuunnitteluvaiheessa. Seinillä käytetään vähintään C-luokan absorptiomateriaaleja. Materiaalit luokitellaan standardin ISO 11654 mukaan.

Monitilatoimiston avoimissa työtiloissa, jotka edellyttävät erityistä keskittymisrauhaa, tarvitaan vaimennuksen lisäksi sermejä / tilanjakajia ja *peittoääntä* riittävän *puheyksityisyyden* takaamiseksi. Tähän liittyviä ratkaisuperiaatteita on esitetty akustiikkaohjeessa.



Kuva: Workspace Oy

Tiesitkö?

Paras lähtökohta suunnitteluun on, että akustiikkasuunnittelija on mukana hankkeessa jo tilojen varhaisessa luonnosteluvaiheessa. Tällöin on mahdollista huomioida riittävän ajoissa akustiset näkökohdat koskien muun muassa erilaisten käyttötarkoitusten edellyttämää tilojen tarvetta, tilojen keskinäistä sijoittelua, rakenteiden ja talotekniikan tilantarvetta sekä muuntojoustavuutta. Tämä tukee myös ratkaisujen kustannustehokkuutta.

Akustiikkasuunnittelijan tehtäviin kuuluvat muun muassa:

- tilajärjestyksen suunnittelussa avustaminen
- rakenteiden ääneneristävyyden mitoitus
- talotekniikan meluntorjunnan suunnittelu
- absorptiomateriaalien laadun ja sijainnin suunnittelu

Akustiikka vaikuttaa lähes kaikkiin suunnittelualoihin hankkeen eri suunnitteluvaiheissa. Toteutusvaiheessa akustiikkasuunnittelijan työmatarkastukset parantavat rakentamisen laatua merkittävästi.

LVIA (yleiskuvaus)

Ilmanvaihtojärjestelmä on suunniteltava ja rakennettava rakennuksen suunnitellun käyttötarkoituksen ja käytön perusteella siten, että se luo omalta osaltaan edellytykset tavanomaisissa sääoloissa ja käyttötilanteissa terveelliselle, turvalliselle ja viihtyisälle sisäilmastolle. Järjestelmä on suunniteltava ja rakennettava siten, että se oikein käytettynä, huollettuna ja kunnossapidettynä kestää toimintakuntoisena suunnitellun käyttöiän. Suunnittelussa on noudatettava alan voimassaolevia määräyksiä ja ohjeita. Järjestelmien asennuksessa huomioidaan huolto ja vaihdettavuus rakenteita rikkomatta. Putkistojen materiaaleissa suositetaan kierrätettäväksi soveltuvia tuotteita.

Ilmanvaihtojärjestelmän toimintaa on voitava ohjata ja valvoa. Ilmanvaihtojärjestelmään on suunniteltava ja asennettava mittauslaitteet tai mittausmahdollisuus tärkeimpien toiminta-arvojen mittaamista ja toimintojen valvontaa varten. Järjestelmien suunnittelussa otetaan huomioon muuntojoustoskenaariot kuten erilaiset tilajaot järjestelmän elinkaarella, tilojen monikäyttöisyys sekä henkilömäärien vaihtelu tiloissa vuorokauden, viikon ja vuoden mittaan. Hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan läsnäolosensoreita ja automaatiota.

Huonetiloissa tulee olla ilmanvaihto, jolla taataan terveellinen, turvallinen ja viihtyisä sisäilman laatu tilan käyttöaikana. Seuraavassa joitakin huomioon otettavia asioita:

- Jäähdytetty, koneellinen ilmanvaihto.
- Ilmanohjaukseen tulee suunnittelussa kiinnittää erityistä huomiota. Suoria pistesuihkuja EI tule suunnata mihinkään tilojen muunneltavuuden turvaamiseksi.
- Työkahvilassa huomioitava erityisesti lämmitettävän ruoan hajun poisto.
- Noudatetaan vähintään sisäilmastoluokituksen S2 (Hyvä sisäilmasto) tavoitteita. (Ks. Sisäilmastoluokitus 2018, RT 07-11299)

(Lähde: RT RakMK-21752, 2018)



Kuvat: ttl.fi, airconditioning-capetown.com

Tiesitkö?
Hyvä sisäilma vaikuttaa
positiivisesti työn tuloksiin.
Katso linkki:
[TTL/sisäilma ja sisäympäristö](https://ttl.fi/sisailma-ja-sisaymparisto)

Sähkö ja valaistus (yleiskuvaus)

Kaikissa tiloissa on hyvä ja häikäisemätön valaistus, joka huomioi tilan toiminnot. Tummuus- ja materiaalikontrasteja hyödynnetään tilan hahmottamisen helpottamiseksi. Työpaikkojen valaistuksen on tuettava suoritettavaa työtehtävää. Yleisesti toimistoympäristöön pyritään muodostamaan suhteellisen voimakas valaistus, joka pitää työntekijän mielen vireänä ja mahdollistaa keskittymisen työntekoon. Nykyaikaisen näyttöpäätetyöskentelyn vaatima valaistus ei poikkea muusta toimistotyöstä.

Seuraavassa on lueteltu toimistojen valaistuksessa joitakin huomioon otettavia asioita:

- Valaistuksen tulee olla riittävä kuhunkin työtehtävään.
- Luonnonvalon tuloa tilaan pitäisi pystyä säätämään verhojen ja kaihtimien avulla.
- Väri- ja valoisuuskontrasti työpöydän, näyttöpäätteen ja ympäröivän taustan välillä on oltava mahdollisimman pieni, jotta työntekijän silmät eivät rasitu.
- Näyttöpäätettä ei saa sijoittaa siten, että ikkuna on suoraan edessä tai takana eikä aivan lähellä vieressä.
- Valaisimet sijoitetaan siten, että kuvaruutuun ei synny häikäisyä ja heijastuksia. Työtiloissa valaisimen tulee täyttää EN 1246-1 mukaiset valoaukon luminanssivaatimukset.
- Työntekijän tulisi pystyä säätämään työpisteensä valaistusta.
- Perusratkaisuna on hyväntasoinen, helposti huollettava, energiatehokas yleisvalaistus, joka toimii liike- ja/tai aikaohjauksella.
- Pistäytymistiloihin, taukotiloihin, kokoushuoneisiin ja vastaaviin tulee himmennettävä tai säädettävä, hyväntasoinen, helposti huollettava energiatehokas yleisvalaistus.
- Suunnittelussa on noudatettava alan voimassaolevia määräyksiä ja ohjeita.
- Lisätietoa valaistuksesta: valaistustieto.fi

Suosittelut valonvoimakkuudet:

- Käytävät, varastot: 100 luksia
- Kahvihuoneet, arkistot, odotusaulat: 200 luksia
- Arkistointi, kopiointi, vastaanottotiskit ym.: 300 luksia
- CAD-työasemat, neuvottelut, kokoushuoneet: 500 luksia
- Tekninen piirtäminen: 750 luksia
- Värien tarkastukset: 1000 luksia

(Lähde: SIT 63-610044-ohjetiedosto, 2007)

Väriämpötilaesimerkkejä (Väriämpötila/Kelvin (K):

(Lähde: SIT 63-610044-ohjetiedosto, 2007.)

- Lämmin valkoinen 2700...3000K
- Neutraali valkoinen 4000K
- Kylmä valkoinen 5000...8000K
- Samassa tilakokonaisuudessa ei sekoitella eri väriämpötiloja
- Yleinen toimisto- ja asiakaspalvelutilojen väriämpötila on 4000K

Valon laatuun vaikuttaa myös lampun värintoistokyky, joka ilmaistaan Ra-indeksillä (värintoistoindeksi). Mitä suurempi Ra-arvo on, sitä luonnollisemmin se toistaa värejä (Lähde: lampputieto.fi)



Tiesitkö?
Valaistus on mahdollista hankkia myös palveluna.
Katso linkki: [Philips/](#)
[circulareconomy](#)

Senaatin kalustemallisto

Senaatin kalustemallisto on irtokalustesuunnittelua ja -hankintaa suoraviivaistava sopimuskokonaisuus, josta voidaan suoraan tilata kalusteita Senaatin omaan ja kalustepalveluasiakkaiden käyttöön.

Hankintasopimuksia on 10 kpl ja toimittajia 4 kpl (voimassa v.-27 saakka). Kalustemallisto on käytössä ainoastaan Senaatin omistamissa tai vuokraamissa tiloissa, joissa tilat on vuokrattu edelleen Senaatin asiakkaalle kalustettuina, tai Senaatin omassa käytössä.

Mallisto otetaan heti alussa sisustussuunnittelun pohjaksi ja sitä hyödynnetään mahdollisimman pitkälti toimitilojen kalustevalinnoissa. Erillistä kilpailutusta ei siis enää luettelossa esiintyville kalusteille tarvita. Mikäli hankittavaksi tulee myös luettelon ulkopuolisia kalusteita, ne kootaan erilliseen excel-kaavakkeeseen ja niistä pyydetään 1-3 tarjousta hankintasopimustoimittajilta.

Kalusteet tilataan kunkin osa-alueen omaa sopimusnumeroa käyttäen (valmiina tilauslomakkeissa). Mahdollisten lisäkalusteiden tilauksissa ei käytetä hankintasopimusnumeroa.

Senaatin kalustemallistoon valitut kalusteet ovat muotokieleltään moderneja, erilaisiin monitilakohteisiin soveltuvia ja monipuolisesti työterveyshuollon kanssa varmistetut ergonomiset vaatimukset täyttäviä julkisen tilan toimistokalusteita. Lisäksi mallistosta löytyy muita irtokalustehankintaan kuuluvia elementtejä, kuten sisustukselliset akustiset paneelit, verhot ja varusteet (vaateripustimet, toimistokassit, jäteastiat ym.). Malliston koostamisessa yksi avaintemoista on ollut hinta-laatutason optimointi, vähäpäästöisyys ja kiertotalouden huomioon ottaminen. Eri kalusteille on yleensä määritetty 3 runkoväriä, millä pyritään edesauttamaan niiden elinkaaren aikana tapahtuvaa yhdistämistä

muihin kalustuksiin (vrt. erikoisvärit). Verhoilukankaissa on vakiovaihtoehton lisäksi villapohjaisia luonnon- sekä kierrätyskuituvaihtoehtoja. Mallistoon valittujen työtuolien pisteytyksessä yksi valintakriteereistä oli hyvä käytettävyyys ja istuinmukavuus, jotka kilpailutusvaiheessa arvioitiin Senaatin raadin ja työfysioterapeutin toimesta.

Mallistoon valituilla kalustetyypeillä on pyritty saamaan mahdollisimman hyvä kattavuus eri käyttötarpeiden myös ml. erilaisten ergonomiatarpeiden osalta. Senaatti-kiinteistöt käyttää kaikkien käytettävien materiaali- ja kalustevalintojen perusteena **matalapäästöisyyttä ja hajuttomuutta** (ks.

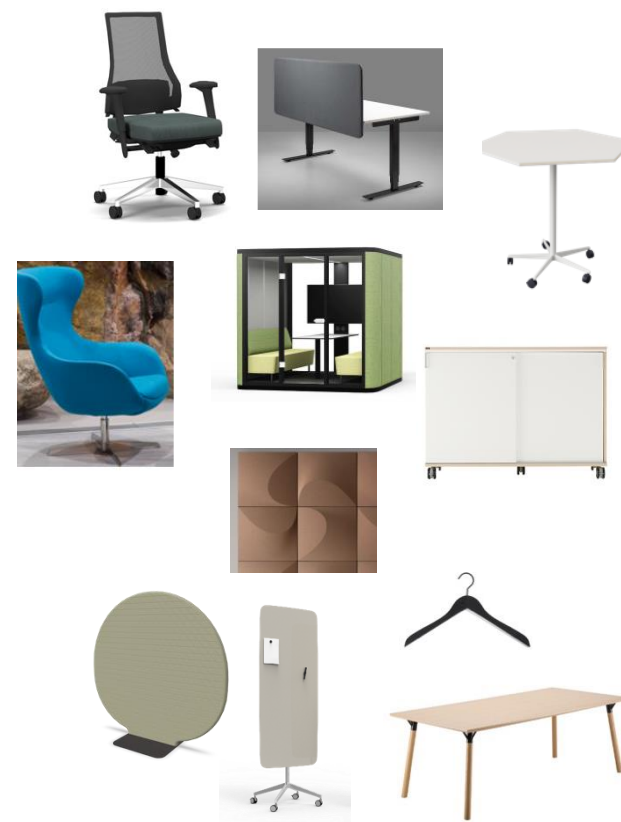
Vähäpäästöisyysvaatimukset ja valmistusainerajoitukset).

Kalusteiden kiertotalouden edistäminen

Kalusteille pyritään antamaan uusi elämä uudelleenkäytön ja jakamisen avulla. Vanhat kalusteet inventoidaan ja ne hyödynnetään uusissa toimitiloissa. Uusia kalusteita ei näin tarvitse hankkia juuri lainkaan. Kalusteiden käyttöikää pidennetään korjaamalla, ylläpitämällä ja päivittämällä. Huolehditaan, että käyttöiän päähän tulleiden kalusteiden materiaalit kierrätetään. Suunnittelulla, fiksuilla toimintamalleilla ja kysynnällä voimme vähentää jätteisiin päätyvien kalusteiden määrää huomattavasti.

LISÄTIEDOT:

Senaatin kalustemalliston tiedostot on SFTP-palvelimella, josta ne haetaan WinSCP- ohjelmalla. Tarkemmat tiedot kalustepalveluiden tuotepäälliköltä.



Kuvat kalustetoimittajien
esimerkkikuvia.

Kiertotalouteen ja vähähiilisyyteen liittyviä suunnitteluperiaatteita

Työympäristön hiilijalanjälkeen vaikuttaminen

Rakennetulla ympäristöllä ja siten myös yhteisillä työympäristöillä on merkittäviä ympäristövaikutuksia. Näiden vaikutusten hallitsemiseksi ja ohjaamiseksi toivottuun suuntaan hyödynnetään suunnittelussa periaatteita, jotka on kuvattu tarkemmin konseptikokonaisuuden liitteessä 'Yhteisten työympäristöjen vähähiilisyyden ja kiertotalouden vaatimukset'.

Jokaisessa YTY-hankkeessa edistetään vähähiilisyyttä ja kiertotaloutta huomioimalla suunnittelussa resurssiviisaus, elinkaariajattelu, tilatehokkuus, muuntojoustavuus, yhteiskäyttöisyyden maksimointi, materiaalitehokkuus, energiaratkaisut, kiinteistön kestävän käytön suunnittelu sekä hiilikädenjäljen selvittäminen ja edistäminen.

- Ohjeessa on kuvattu tarkemmalla tasolla pakollisia ja vapaaehtoisia toimia jokaiselle em. osa-alueelle.

Olemassa olevien tilojen muuttaminen yhteiskäyttöisiksi työympäristöiksi vähentää uusien tilojen rakentamisen tarvetta. **Suunnittelussa** huomioidaan myös vähähiilisen muutostyön hierarkia eli **pyritään minimoimaan merkittävät korjaustoimenpiteet ja uudisrakentaminen.**

Ympäristövastuunäkökohtia ohjataan aktiivisesti hankkeen elinkaaren alusta loppuun ja tästä työstä viestitään aktiivisesti.

Työympäristön hiilijalanjälki muodostuu seuraavista toiminnoista:



LUE LISÄÄ työympäristön ympäristövaikutuksista ja ympäristövastuun huomioimisesta hanketasolla
LIITE: 'Yhteisten työympäristöjen vähähiilisyyden ja kiertotalouden vaatimukset'. Ohjeessa käsitellään vähähiilisyyttä ja kiertotaloutta edistäviä toimenpiteitä hanketasolla.

Vähähiilisyys ja kiertotalous

Koontia ohjeen 'Yhteisten työympäristöjen vähähiilisyyden ja kiertotalouden vaatimukset' pääsisällöistä. Lisätietoa varsinaisesta ohjeesta.

Resurssiviisaus

Uudisrakentamisen sijaan suositetaan olemassa olevan rakennuksen peruskorjausta ja uudistamista, kartoitetaan uudelleen käytettävät materiaalit ja rakennusosat, hyödynnetään olemassa olevia kalusteita ja minimoidaan jäte.



Tilatehokkuus

Tavoitellaan vähintään valtion toimitilastrategian mukaista tilatehokkuutta, minimoidaan hukkatila, mahdollistetaan hybridityö ja tilojen rinnakkainen käyttö.



Materiaalitehokkuus

Edistetään vastuullista kuluttamista (kuten kestävät materiaalivalinnat ja uusiokäyttö) sekä maksimoidaan kiertotalouden ratkaisut.



Elinkaariajattelu

Valitaan laitteet ja materiaalit, jotka ovat pitkäikäisiä, korjattavia, kestäviä ja muunneltavia.



Energiaratkaisut

Optimoidaan energiatehokkuus, edistetään energiankulutusta vähentäviä ratkaisuja sekä varmistetaan tilaratkaisuun päästöttömät energianlähteet.



Muuntojoustavuus

Tilat suunnitellaan monikäyttöisiksi ja muunneltaviksi.



Kiinteistöjen kestävä käyttö

Tuetaan kestäviä valintoja ja kestävää liikkumista suunnittelulla.



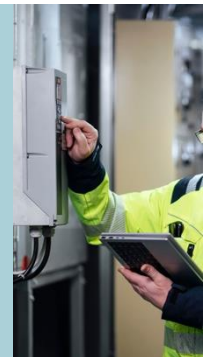
Yhteiskäyttöisyys

Huomioidaan suunnittelussa yhteiskäytön ja jakamisen maksimointi. Mahdollistetaan muiden resurssien kuten kaluston jakaminen.



Hiilikädenjälki*

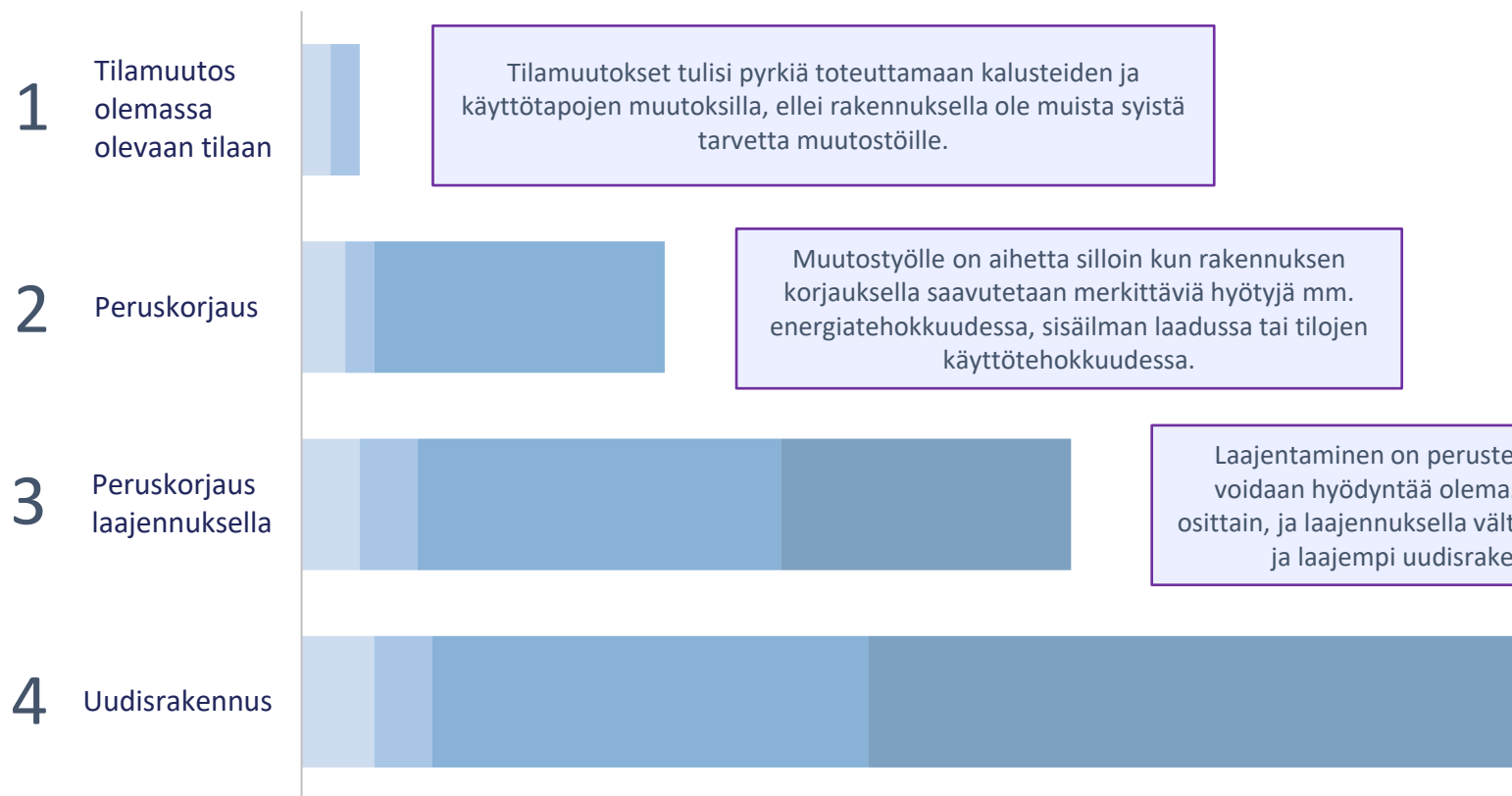
Selvitetään ja edistetään rakennushankkeen hiilikädenjälkivaikutuksia.



**Rakennuksen elinkaaren eri vaiheissa syntyviä ilmastomuutosta hidastavia tekijöitä, joita ei syntyisi ilman rakennushanketta.*

Vähähiilisen muutostyön hierarkia

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



TUOTTEIDEN VALMISTUKSEN JA RAKENTAMISVAIHEEN PÄÄSTÖT KASVAVAT ---->

■ Kuljetusten, työmaan ja korjaustöiden päästöt
■ Tilaosat ym. sisärakenteet

■ Kalusteiden päästöt
■ Runkorakenteet ja julkisivut

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

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

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

Muuntojouston skenaarioesimerkit

Monipaikkainen työ, tilojen yhteiskäyttöisyys ja tilankäytön tehostaminen.

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

Käyttötapaesimerkit päivä- ja viikotasolla

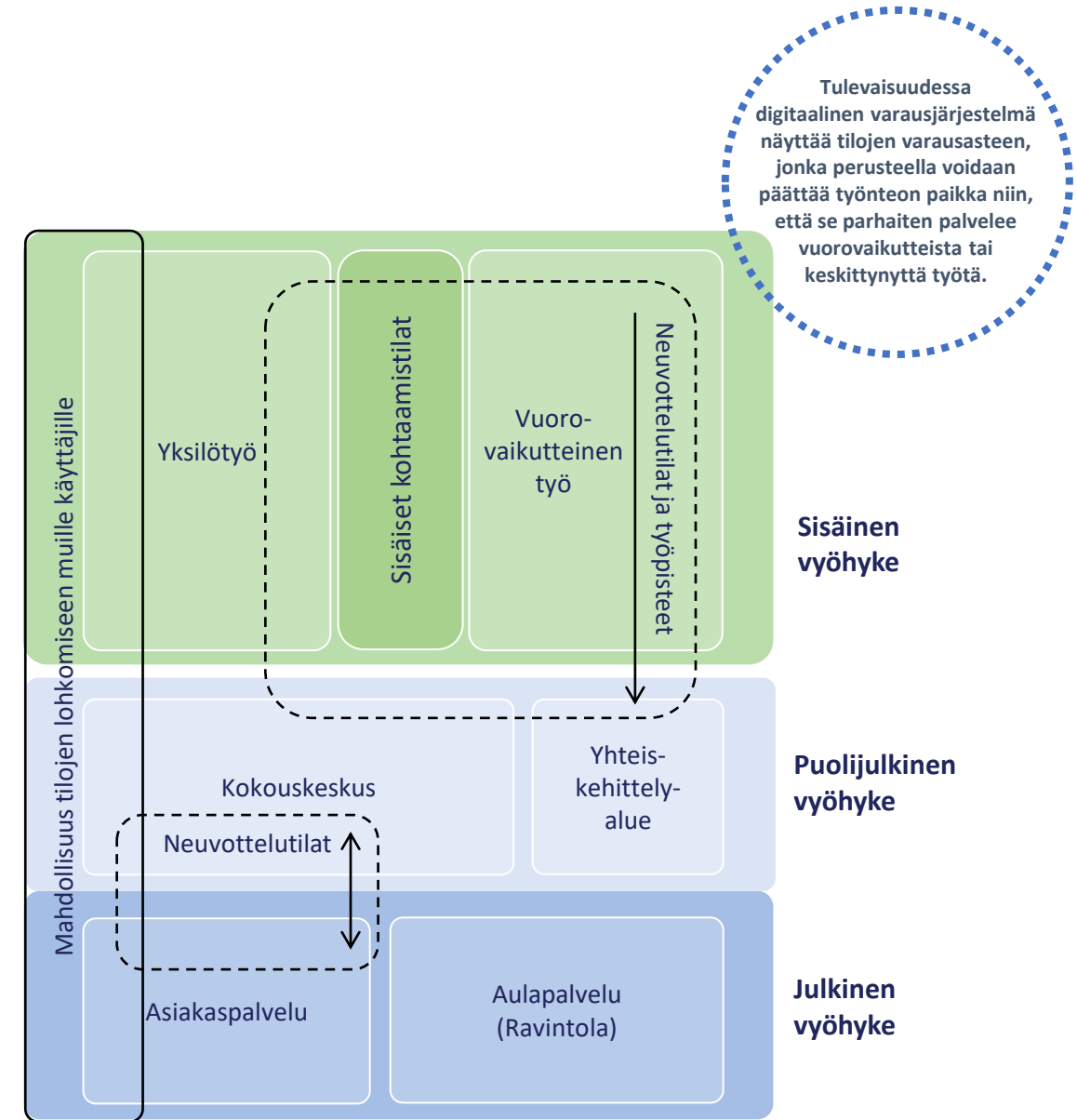
Asiakaspalvelun ruuhkatilanne – esim. veroneuvonta veroilmoitusten palautuksen alla. Asiakkaiden palveluun voidaan hyödyntää tavallista enemmän kokouskeskuksen tiloja.

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

Pidemmän aikavälin skenaarioesimerkit

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

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



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

Kaikille sopivan suunnittelun periaatteet (engl. Design for All)

Kaikille sopiva suunnittelu huomioi ihmisten moninaisuuden

Kaikille sopivan suunnittelun (engl. Design for All) avulla tuotetaan esteettömiä ja saavutettavia ympäristöjä, tuotteita ja palveluita. **Esteettömyydellä** viitataan nimenomaan fyysiseen rakennettuun ympäristöön ja **saavutettavuudella** puolestaan tarkoitetaan viestinnän ja palveluiden, kuten verkkopalveluiden toimivuutta kaikille. Rakennetun ympäristön esteettömyys sekä palveluiden ja viestinnän saavutettavuus ovat edellytyksiä sille, että **yhdenvertaisuus** ja osallisuus yhteiskunnassa toteutuvat.

Kaikille sopivan suunnittelun periaatteen avulla tuotetaan esteetöntä ympäristöä, joka mahdollistaa liikkumisen, toimimisen, näkemisen, kuulemisen, ymmärtämisen ja kommunikaation kaikille ihmisille yhdenvertaisesti. Periaatteen keskeinen tavoite on varmistaa, että kukaan ei jää syrjään tai ketään ei suljeta ulkopuolelle suunnitteluratkaisujen seurauksena. Kyse ei ole erityisratkaisuksista, vaan tavanomaisesta hyvästä suunnittelusta, jonka tuloksena syntyy esteettömiä ja kaikenlaisten käyttäjien kannalta mukavia, miellyttäviä ja turvallisia tiloja ja ympäristöjä.

Kaikille sopiva esteetön ympäristö on liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden kannalta ehdoton edellytys. Liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden kyky liikkua ja toimia on sairauden, vamman, ikääntymisen tai muun syyn takia heikentynyt joko väliaikaisesti tai pysyvästi. Lääketieteellisesti katsottuna suomalaisista noin 20 % on liikkumis- tai toimimisesteisiä, tämä tarkoittaa yli miljoonaa suomalaista. Väestön ikääntymisen myötä liikkumis- ja toimimisesteisten määrä tulee kasvamaan entisestään.

Kaikille sopivassa suunnittelussa tai esteettömyydessä ei ole kyse pelkästään ikääntyneiden tai liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden huomioimisesta, vaan ylipäätään ihmisten erilaisuudesta, jota esteetön ympäristö tukee. Ihmisten moninaisuudella tarkoitetaan henkilöiden keskinäistä erilaisuutta muun muassa iän, sukupuolen, etnisen tai kansallisen taustan, kielen, vakaumuksen, seksuaalisen suuntautumisen, vammaisuuden, terveydentilan tai neurokirjon osalta. Moninaisten käyttäjien erilaisten tarpeiden huomioon ottaminen on edellytys sille, että suunniteltava rakennus, tilat ja palvelu on toimiva, sopiva ja turvallinen mahdollisimman monelle.

Kaikille sopiva suunnittelu tarkoittaa tuotteiden, ympäristöjen, ohjelmien ja palvelujen suunnittelua sellaisiksi, että kaikki ihmiset voivat käyttää niitä mahdollisimman laajasti ilman mukautuksia tai erikoissuunnittelua.

YK:n vammaisyleissopimuksen määritelmä.

Eräiden arvioiden mukaan jokainen meistä on jollain tavalla liikkumis- ja toimimisesteinen jopa 40 % elinajastaan, eli keskimäärin 32,5 vuotta elinajastamme. Haasteita liikkumisessa ja toimimisessa aiheuttavat muun muassa ikääntyminen, raskaana oleminen, stressi, lastenvaunujen kanssa liikkuminen, allergiat, sääolosuhteet, kielitaidottomuus ja kantamusten kanssa liikkuminen.

Lähde: Liikenteen ja viestinnän digitaaliset palvelut esteettömiksi toimenpideohjelma 2017-2021.

Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisu 8/2017

Ympäristöministeriön raportti **Kaikille sopiva suunnittelu rakennetussa ympäristössä** (2024) kuvaa käytännönläheisesti kaikille sopivan suunnittelun periaatetta rakennetun ympäristön suunnittelussa ja toteutuksessa.

Esteettömyyden osa-alueet

Esteettömyys on rakennetun ympäristön ominaisuus, joka mahdollistaa yhdenvertaisen liikkumisen ja toimimisen kaikille. Esteettömyys on perinteisesti liitetty liikkumisen helppouteen, mutta esteetön ympäristö ottaa liikkumisen esteettömyyden lisäksi huomioon myös näkemiseen, kuulemiseen, kommunikaatioon ja tilojen ymmärtämiseen liittyvät olosuhteet, sekä laajassa merkityksessä esteetön ympäristö huomioi myös uskonto-, kulttuuri- ja seksuaalivähemmistöjen tarpeet.

Lainsäädäntö edellyttää esteetöntä rakentamista, mutta lähinnä vain liikuntavammaisten henkilöiden kannalta. Jotta rakennus olisi esteetön mahdollisimman monien kannalta tulisi myös muita esteettömyyden osa-alueita kuljettaa suunnittelussa mukana. Esteettömyys on yksinkertaisesti hyvää toiminnallisuutta ja tilankäyttöä. Esteettömyys voidaan nähdä lopputuloksena, johon on päästy käyttämällä kaikille sopivan suunnittelun periaatetta.

Liikkumisympäristön esteettömyys

Liikkumisympäristön esteettömyyden kannalta rakennetussa ympäristössä on erityisesti tärkeää huomioida esteettömät tasoerotottomat sisäänkäynnit, leveät ja tasaiset kulkuväylät, helposti aukeavat ovet, kynnyksettömyys, sujuvat tasonvaihdot, kalusteiden toimivuus – esimerkiksi pöytien alla vapaata polvitilaa, palvelupisteissä tiski matalalla, tarjolla eri korkuisia istuimia, vaatekoukkuja eri korkeuksilla, summerit ja painikkeet kaikkien ulottuvilla jne.

Näkemisympäristön esteettömyys

Esteetön, toimiva ja turvallinen näkemisympäristö on sellainen, jossa tilat ovat visuaalisesti selkeitä ja ympäristön hahmottamista on helpotettu tarkoituksenmukaisella valaistuksella sekä selkeillä tummuuskontrasteilla. Esimerkiksi lattia ja seinä erottuvat toisistaan, rakenteet ja ulokkeet hahmottuvat ympäristöstään, tasoerot ja askelmat hahmottuvat selkeästi jne. Valaistus on riittävä ja tasainen eikä se aiheuta häikäistymistä. Suunnistautumista voidaan helpottaa myös äänilähteillä ja akustisilla olosuhteilla, esimerkiksi sijoittamalla ovet

syvennyksiin, jolloin askelten kaiku muuttuu syvennyksen kohdalla. Näkemisympäristön esteettömyyteen kuuluvat myös koho- ja ääniopasteet.

Kuulemisympäristön esteettömyys

Kuulemisympäristö on toimiva silloin, kun tilat eivät ole kaikuisia, hälyisiä tai meluisia. Tilat on sijoitettu tarkoituksenmukaisesti suhteessa toisiinsa niin, että esimerkiksi palvelupisteet eivät sijaitse hälyisissä aulatiloissa. Kokoontumistiloissa ja palvelupisteissä on käytössä induktiosilmukat. Myös hyvä ja tarkoituksenmukainen valaistus on hyvän kuunteluympäristön edellytys, sillä kuulovammaisen henkilön tulee nähdä vastapuolen kasvot, jotta huulilta lukeminen on mahdollista. Kuulovammaisille henkilöille tilojen toimivuuteen vaikuttavat myös selkeät ja helppolukuiset opasteet.

Erityisesti huonosti kuuleville ja kuulolaitetta käyttäville henkilöille toimivat kuunteluolosuhteet ja hyvä akustiikka ovat erittäin tärkeitä, mutta akustisesti hyvä ympäristö on miellyttävä ihan jokaiselle.

Induktiosilmukka on huonokuuloisten kuulolaitetta käyttävien henkilöiden apuväline, jolla julkisissa kokoontumis- ja palvelutiloissa puhe tai ääni välitetään langattomasti suoraan kuulolaitteeseen. Tällä vähennetään huonon akustiikan ja taustamelun vaikutusta kuunteluolosuhteisiin. Pääsääntönä äänensiirtojärjestelmien, kuten induktiosilmukan, asennuksessa julkisiin tiloihin on, että mikäli tilassa on äänentoisto, tulee siellä olla myös induktiosilmukka tai muu äänensiirtojärjestelmä.

Vaikka Suomi-pisteen palvelupisteillä tai palvelutiloissa ei ole äänentoistoa, varustetaan osa niistä yhdenvertaisuuden ja syrjimättömyyden varmistamiseksi induktiosilmukalla.

Esteettömyyden osa-alueet

Opasteiden ymmärrettävyys

Selkeä opastusjärjestelmä on keskeinen osa esteettömän rakennetun ympäristön toteutumista. Selkeät opasteet johdattavat perille ja auttavat ymmärtämään tiloja ja niiden sijoittumista suhteessa toisiinsa. Suunnittelussa huomioitava esimerkiksi opastuksen saavutettavuus eri aistein, ymmärrettävyys lapsille ja lapsenmielisille, lukutaidottomille tai kieltä osaamattomille. Esteettömyyden huomioivassa opastusjärjestelmässä opasteet hahmottuvat tummuuskontrastiltaan selkeästi ympäristöstään ja opastekylttien tekstit ja symbolit taustastaan. Tekstityyppi on helposti luettavaa ja riittävän kookasta. Käytössä on lukutaidottomia tai kieltä osaamattomia palvelevat selkeät ja helposti ymmärrettävät ikonit. Esteetön opastusjärjestelmä sisältää myös tuntoon ja ääneen perustuvia opasteita. Yhteisten työympäristöjen toimitilahankkeiden yhteistä asiakaspalvelua eli Suomi-pistettä koskevat opasteratkaisut on määritelty erillisessä Suomi-pisteiden opastuskonseptissa.

Kulttuuri- ja sukupuolivähemmistöjen huomioiminen

Uskonto-, kulttuuri- ja sukupuolivähemmistöjen tarpeiden huomioiminen tarkoittaa Suomi-pisteissä esimerkiksi sitä, että tarjolla on erikseen merkityt naisten ja miesten wc-tilat sekä erillinen sukupuolineutraali wc-tila, joka voi olla myös esteetön wc. Tällöin tila opastetaan sekä pyörätuoli- että unisex-symbolilla. Myös henkilökunnan tilojen puolella tulisi olla sukupuolineutraali wc-tila, sekä sukupuolineutraali puku- ja pesutila.

Aistiesteettämyys ja lepotila

Henkilökunnan tilojen puolelle on hyvä järjestää ns. hiljainen tila, joka tarjoaa mahdollisuuden vetäytyä rauhoittumaan tai rukoilemaan. Tila tarjoaisi esimerkiksi aistiherkälle henkilölle mahdollisuuden palautumiseen silloin, kun ympäristö kuormittaa liikaa. Aistiyliherkkiä

henkilöitä on Suomessa arviolta 5-10 % väestöstä. Huono akustiikka on yksi tyypillinen aistikuormitusta aiheuttava tekijä avotoimistoissa, myös kirkkaat värit ja valot sekä ympäristön rauhaton yleisilme aiheuttavat aistikuormaa.

Aistiesteetön tila on harmoninen ja miellyttävä. Aistiesteettömässä tilassa ei ole liikaa taustamelua tai häiritsevää kaikumista. Visuaaliselta ilmeeltään tila on selkeä, värimaailma maanläheinen ja muodot pehmeitä. Materiaalit ovat miellyttävän tuntuisia. Epäsuora, tilan hahmottamista tukeva ja säädettävissä oleva valaistus tukee aistiesteettämyyttä.

Lisätietoa

- Rakennustietosäätiön opas **Esteetön rakennus ja ympäristö** (Kilpelä, 2019) tarjoaa ohjeita ja suosituksia sekä vaihtoehtoisia ratkaisuja esteettömyyden toteuttamiseen rakennusten ja niiden ympäristöjen suunnittelussa ja toteutuksessa.
- Invalidiliiton Esteettämyyskartoitusopas
- Valtioneuvoston asetus rakennuksen esteettämyydestä
- Ympäristöministeriön asetus rakennuksen käyttöturvallisuudesta

Esteettömyyden huomioiminen Suomi-pisteissä

Suomi-pisteiden tilojen, kalusteiden ja varusteiden suunnittelussa noudatetaan määräyksiä, ohjeita ja hyvää rakennustapaa. Esteettömyysmääräykset ovat luonteeltaan vähimmäisvaatimuksia, jolloin tavoitteet toimitilojen suunnittelussa tulee asettaa korkealle. Myös yhdenvertaisuuslaki velvoittaa viranomaisia yhdenvertaisuuden edistämiseen. Tässä dokumentissa esteettömyyden osalta huomioitavia asioita on nostettu esiin kunkin tilakortin yhteydessä. Dokumentti käsittelee nimenomaan Suomi-pisteiden sisätiloja, mutta Suomi-pisteessä vierailevan henkilön kannalta oleellista on myös itse sisäänkäynti ja sen toimivuus sekä kulkureittien ja tasoerojen esteettömyys.

Saapuminen ja sisäänkäynti

- **Osa autopaikoista on esteettömiä** ja sijoitettu mahdollisimman lähelle sisäänkäyntiä ja saattoliikenteelle (esim. taksi) mahdollistetaan pysähtyminen sisäänkäynnin läheisyydessä.
- **Kaikki kulkuväylät ja sisäänkäynnit toteutetaan esteettöminä** ja helposti havaittavina, ne opastetaan selkeästi ja valaistetaan hyvin.
- Mikäli sisäänkäynnin yhteydessä on portaat, johtaa sisäänkäyntitasanteelle myös **luiska**.
- **Sisäänkäynnin edusta on kova, tasainen ja luistamaton**, kooltaan vähintään 1500 x 1500 mm, mieluummin 1800x1800 mm.
- **Ulko-oven avautumispuolen etäisyys seinän sisänurkasta tai muusta kiinteästä esteestä on oven ulkopuolella oltava vähintään 400 millimetriä.**
- Pääsisäänkäynnit varustetaan **äänimajakalla**
- **Oven tulee olla helposti avattavissa.** Tärkeimmät sisäänkäynnit varustetaan sähköisin ovenavausjärjestelmin.
- **Kulkukorttien lukijat, oivpuhelimet, summerit ja ovenavauspainikkeet ovat kaikkien käyttäjien ulottuvilla**, enintään 900-1100 mm korkeudella maasta ja vähintään 400 mm etäisyydellä nurkasta. Summereissa on äänimerkin lisäksi valomerkki.

- **Oven vapaa kulkuaukko vähintään 850 mm ja kynnyksetön**, tai enintään 20 mm korkea pyöristetty kynnyks.
- **Tuulikaappi riittävän tilava, ei loukkuun jäämisen mahdollisuutta.** Mikäli sisäänkäynnin ovet avataan ovenavauspainikkeella, tulee painike sijoittaa myös tuulikaappiin.

Kulkeminen ja tasonvaihdot

- **Kulkureiteillä olevat ovet ovat helppoja avata** tai niissä on sähköiset ovenavausjärjestelmät esim. liukuoviratkaisuna. Sisätiloissa lähtökohtana on **kynnyksettömyys**.
- **Kaikkiin kerroksiin järjestetään esteetön kulkuyhteys hissillä**, joka sijoitetaan helposti löydettävään paikkaan ja sen sijainti opastetaan. Hissin mitoituksessa huomioidaan esteettömyysasetuksen vaatimukset ja varustelussa esteettömyysohjeet. Kutsu- ja ohjauspainikkeissa koho- ja pistekirjoitusmerkinnät.
- **Portaiden ja luiskien käytettävyyteen ja turvallisuuteen kiinnitetään erityisesti huomiota.** Portaan ja luiskan molemmin puolin sijoitetaan käsijohteet. Portaan askelmat merkitään kontrastiraidoin ja luiskan havaitsemista helpotetaan tummuuskontrastein. Portaat ja luiskat valaistetaan hyvin.
- **Poistumisteiden esteettömyyteen kiinnitetään erityistä huomiota.** Pelastautumisen suunnittelussa ja harjoittelussa huomioidaan myös liikkumis- ja toimimisesteiset henkilöt. Evakuointituoleja sijoitetaan poistumisalueille pelastautumisen helpottamiseksi.

Yhteisten työympäristöjen tilakortit

Julkinen vyöhyke

Yhteiset asiakaspalvelu- ja taustatyötilat

Julkiselle vyöhykkeelle sijoittuvat yhteiset asiakaspalvelutilat eli Suomi-pisteen tilat tarjoavat ympäristön käyntiasioinnille ja asiakaspalvelutilanteille.

Viranomaiset palvelevat asiakkaitaan palveluhuoneissa tai sermirakenteisilla palvelupisteillä. Palvelupisteiden läheisyydessä sijaitsevat taustatyötilat asiakaspalveluhenkilöstön työskentelyä varten. Kiinteistöstä riippuen laajemmat yhteiset toimistotilat ovat myös asiakaspalveluhenkilöstön helposti saavutettavissa.

Yhteiset asiakaspalvelutilat on kuvattu tarkemmin Yhteisten työympäristöjen tilakortit ja suunnitteluohjeet – dokumentissa.

Julkinen vyöhyke



Kaikki alla olevat tilat ovat julkista vyöhykettä ja valvottua turvallisuusaluetta.

Sisääntulo ja aulapalvelu

- Asiakassisäänkäynti / Tuulikaappi
- (Mahdollinen turvatarkastus)
- Sisääntuloaula
- Aulapalvelupiste
- Postinkäsittely

Itsepalvelualue

- Lomakepiste ja asiakirjojen palautuslaatikko
- Asiakastietokone ja asiakastulostus/-skannaus

Odotusalue

- Odotustila
- Pistäytymistila
- Asiakas-WC:t
- Tarvittaessa päihdetestaustila ja näytteenkäsittelytila esteettömän WC-tilan yhteydessä

Odotusalueen tukitilat

- Vaunuparkki
- Vesipiste
- Lasten leikkipiste



Palvelupisteet ovat kokonaisuudessaan hallinnollista turvallisuusaluetta, pois lukien sermirakenteisen palvelupisteen asiakkaan puoli välilasiin/pöytään asti, joka on valvottua turvallisuusaluetta.

Palvelupisteissä asiakkaan puoli on julkista vyöhykettä, johon pääsee asiakaspalvelijan luvalla. Palvelupisteiden asiakaspalvelijan työskentelytila on sisäistä vyöhykettä. Vyöhykkeiden rajausta kulkee pöydässä ja välilasisissa.

Palvelupisteet

- Palveluhuone (välilasilalla, turvarakenteilla tai ilman välilasia)
- Sermirakenteinen palvelupiste
- Etäpalveluhuone/-moduuli
- Design for all -laajennetun esteettömyyden palveluhuone
- Neuvottelutyypinen palveluhuone

Muut asiakaspalvelun tilat

- Monitoimitila/Vihkitila

Sisäinen vyöhyke



Kaikki alla olevat tilat ovat hallinnollista turvallisuusaluetta. Lisäksi taustatyötiloissa voi olla turva-alueita eli suljettuja kulkurajoitettuja tiloja.

Asiakaspalvelun taustatyötilat

- Työpisteet joko avoimessa tai suljetussa toimistotilassa
- Pistäytymistila
- Pieni neuvotteluhuone S (6 hlöä)
- Työkahvila (mikäli yhteisten toimistotilojen työkahvilaa ei ole taustatyötilojen läheisyydessä.)
- WC:t
- Tulostus-, skannaus ja kopiointi, toimisto-tarvikkeet, kierrätys
- Varasto

Havainnollistus Suomi-pisteen tiloista ja asioinnista



1

Suomi-pisteeseen saavutaan asiakassisäänkäynnistä.



2

Sisääntuloaula - Asiointiin aloittaminen ja palvelutarpeen tunnistaminen

- **Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitte:** Sisääntuloaulassa asiakas ilmoittautuu viranomaisen palveluun vuoronumerolaitteella. Vuoronumerolaitteesta asiakas saa vuoronumerolapun oman asiointivuoronsa odottamista varten.
- **Palveluneuvojan piste:** Palveluneuvoja tukee tarvittaessa asiointissa ja oikeaan palveluun ohjautumisessa



3

Odotusalue - Asiointivuoron odottaminen ja asiointiin valmistautuminen

- **Odotusalueen kalustus ja jonotusnäyttö:** Asiakas odottaa oman asiointivuoronsa alkamista jonotusnäyttöjen avulla ja ohjautuu vuorollaan oikeaa palveluhuoneeseen.



4

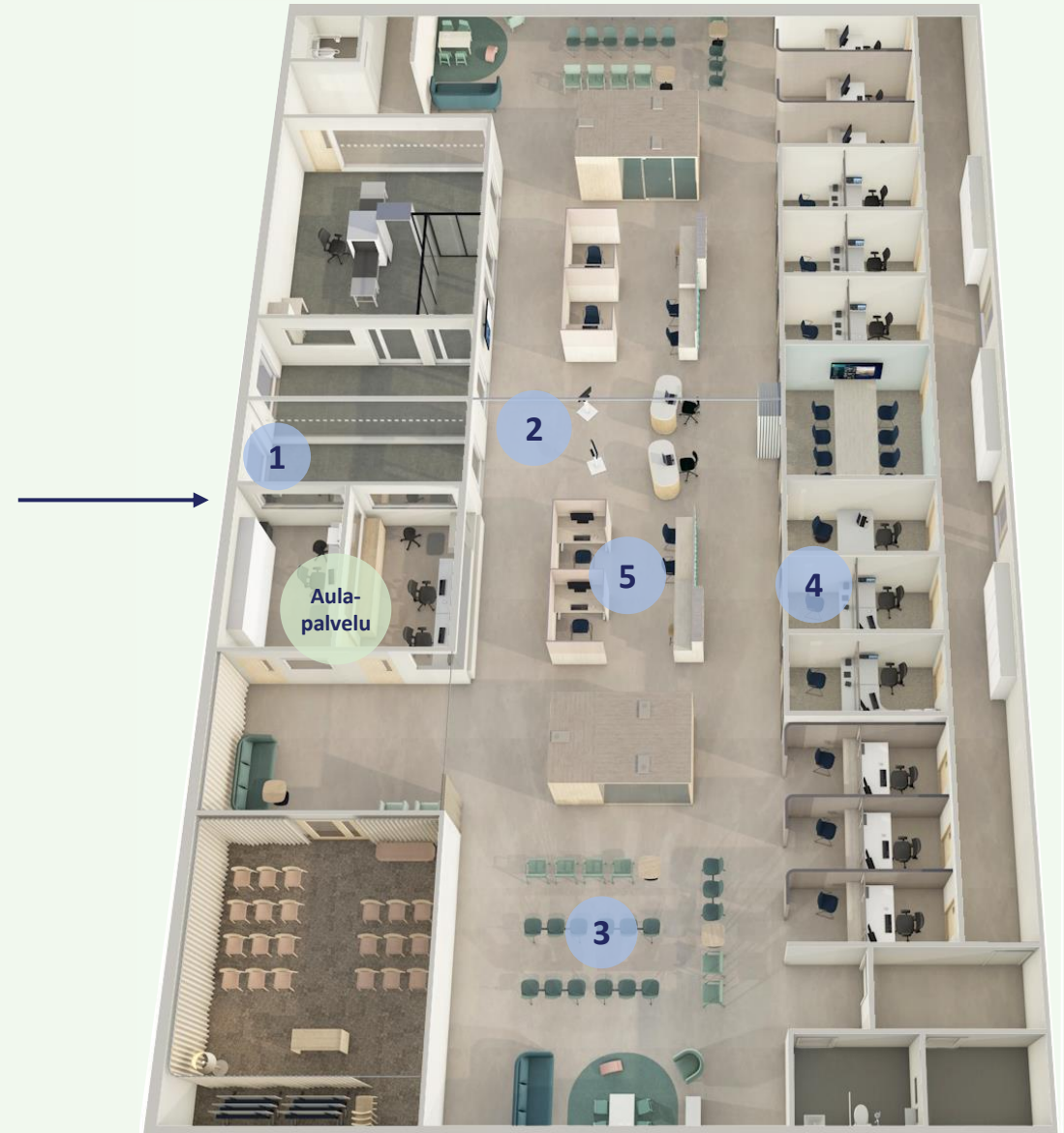
Palvelupisteet - Asiakas asioi viranomaisen asiantuntijan kanssa kasvokkain palveluhuoneessa, sermirakenteisessa palvelupisteessä tai etänä etäpalvelupisteessä.



5

Itsepalvelualue - Asiakirjojen valmistelu ja jättäminen, lomakepiste, asiakastietokoneet

- Asiakas voi itsenäisesti tai palveluneuvojan tuella asioida asiakastietokoneilla ja jättää asiakirjoja palautuslaatikkoon.



Sisääntulo



Sisäätulo

Yhteisen asiakaspalvelun asiakaskokemus alkaa tyypillisesti muodostua asiakkaan tutustuessaa palvelupisteen verkkosivuihin.

Suomi-pisteen tilallinen asiakaskokemus alkaa jo rakennuksen ulkopuolelta: julkisivun logot ja liput, ikkunateippaukset, ikkunanäytöt sekä selkeät opasteet viestivät viranomaisista, aukioloajoista, mahdollisista odotusajoista ja johdattavat asiakkaat aulatilaan. Piha-alue on turvallinen ja esteetön.

Suomi-pisteen opastusratkaisut on kuvattu erillisessä ”Suomi-pisteiden opastuskonsepti” dokumentissa.

1. Koko talon vierailijavirtaa ohjataan opastuksella kokouskeskukseen, ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteelle, palveluneuvojan pisteeseen tai muualle taloon. Opastuksella pyritään ohjaamaan vierailijoita oikeaan paikkaan omatoimisesti ja aulapalveluhenkilöstö opastaa tarvittaessa. Vartioinnin tilat ovat aulapalvelupisteessä.
2. **Yhteisen asiakaspalvelun asiakkailla on sisäänkäynniltä suora näköyhteys palveluneuvojan pisteeseen.** Selkeä opastus heti sisäänkäynniltä alkaen on tärkeää, jotta asiakas tietää sisään tullessaan, minne suunnata ensin. Sisäätuloalueella asiakas ilmoittautuu itsenäisesti tai asiakkaan palvelutarve tunnistetaan ja hänet opastetaan eteenpäin palvelupolulla.
 - Sisäätulossa on **aula**, jossa sijaitsevat ilmoittautumis- ja vuoronumerolaite sekä palveluneuvojan piste.
 - Palveluneuvojan piste sijoitetaan tilassa keskeiselle sijainnille, jotta se erottuu muusta ympäristöstä selkeästi, sekä pisteeltä on helppo auttaa ja ohjata asiakasta oikean palvelun ääreen.
 - Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaite sijaitsee palveluneuvojan pisteen edessä. Toiminnot sijoitetaan niin, ettei mahdollisesti muodostuva jono estä kulkua tiloihin tai tiloista poistumista.
3. Itsepalvelupiste ja lomakepiste sijaitsevat palveluneuvojan pisteen välittömässä läheisyydessä
4. Sisäätulon yhteydessä sijaitsee myös asiakaspalvelun odotusalue
5. Tarvittaessa osa asiakasvirrasta ja palvelutiloista tulee olla eriytettävissä **turvatarkastuksen** taakse, jos yhteiseen asiakaspalveluun osallistuu viranomaisia, jotka edellyttävät sitä.



Aula

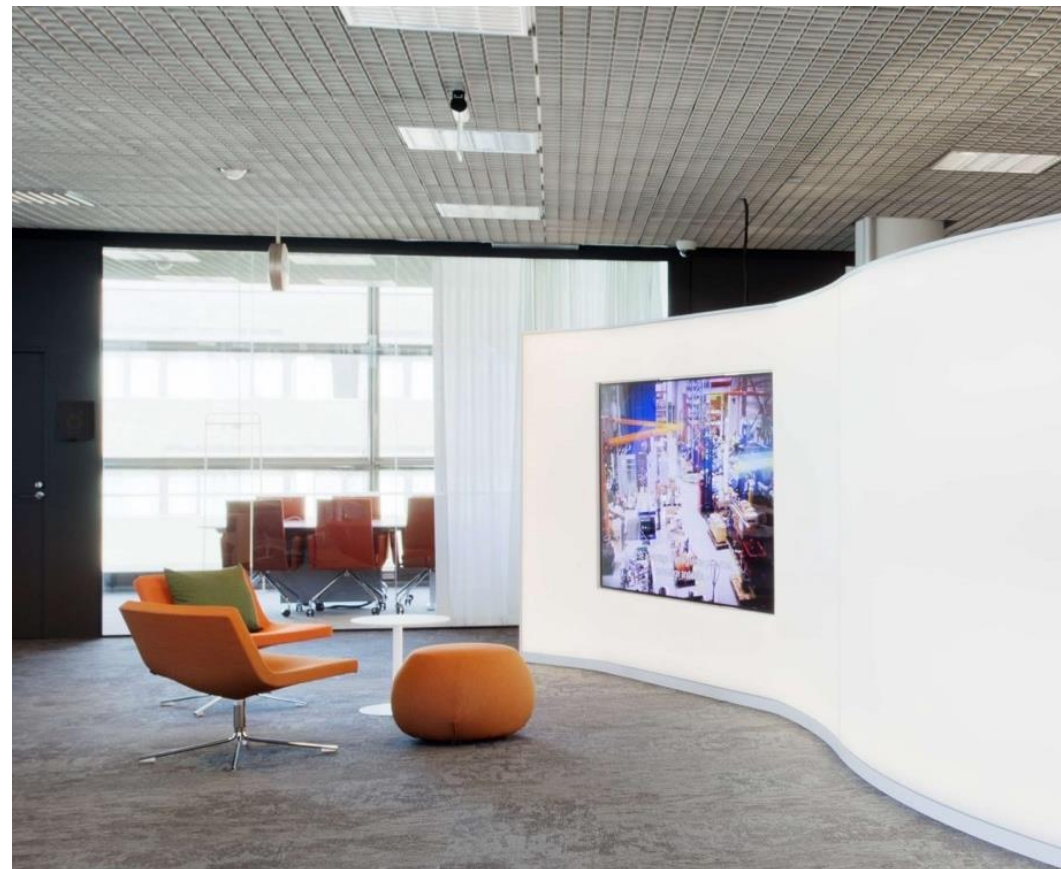
TOIMINNALLINEN TAVOITE

Yhteisen asiakaspalvelun sisäänkäynnin yhteydessä on väljä aulatila, jonka kautta asiakkaat ohjataan joko Suomi-pisteen asiakaspalvelutiloihin tai kokouskeskukseen. Aulaa voidaan hyödyntää myös tapahtuma- tai näyttelytilana, kunhan se ei häiritse esimerkiksi asiakasohjausta tai opastusta. Näkymä läpi aulatilaa on avoin. Lämmin ja asiakaspalveluhenkinen ilmapiiri välittyy asiakkaalle heti saapuessa. Vaikutelma on laadukas, selkeä, rauhoittava, turvallinen ja luottamusta herättävä sekä akustisesti miellyttävä.

Aulassa sijaitsee palveluneuvojan piste ja aulapalvelupiste. Palveluneuvojan pisteellä työskentelevät Suomi-pisteen yleiset palveluneuvojat. Palveluneuvojat toivottavat asiakkaat tervetulleiksi ja ohjaavat heidät oikean palvelun äärelle. Väljästi sijoitellut palveluneuvojen pisteet, näkösuojat sekä tarvittaessa peiteäänijärjestelmä mahdollistavat palveluneuvojen asiakaspalvelutilanteet avoimessa tilassa. Myös vetäytymisen mahdollistava pistäytymistila tulisi löytyä aulan yhteydestä asiakkaille.

Kosketusnäyttöinen ilmoittautumis- ja vuoronumerolaite sijoitetaan aulatilaan. Laitteen käyttöliittymä on intuitiivinen, ja asiointikielen valinta käy vaivattomasti. Käyttöliittymän ja laitteen suunnittelussa ja kehityksessä pyritään huomioimaan moninaisten käyttäjien tarpeet, saavutettavuus ja erilaiset aistirajoitteet.

Aulatilaan sijoitetaan myös asiakasta asioinnin alkuun auttavat ja ohjaavat tilaopasteet. Sisä- ja ulkotilojen infonäyttöillä viestitään viranomaisista, aukioloajoista sekä ajankohtaisista tapahtumista. Suomi-pisteessä opastaminen on kuvattu erillisessä opastuskonseptissa. Vartija ja vartijakoulutuksen saanut aulapalvelija työskentelevät aulatilassa ja aulapalvelupisteellä. Kokouksessa asioiva asiakas ilmoittautuu saapuessaan aulapalveluun.



Kuva: Workspace Oy

Aula

TILAT JA KALUSTEET

- Esteetön kulku automaattiovilla katutasosta. Mikäli aula ei sijaitse kiinteistön sisäänkäynnin yhteydessä, tulee sisäänkäynnistä löytyä selkeä opastus Suomi-pisteen aulatilaa.
- Suomi-pisteen ja kokouskeskuksen sisäänkäyntien selkeä erottelu aulatilassa.
- Suora näköyhteys palveluneuvojan pisteeseen ja ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteeseen.
- Saapumisessa näkymä opasteisiin, jotka tukevat erilaisten asiointien aloittamiseen liittyvien toiminnallisuuden hahmottamista tilassa. Asiakkaan saapumisen opastaminen on tarkemmin kuvattu Suomi-pisteiden opastuskonseptissa.
- Kalusteiden väljä sijoittelu, kiintokalusteet ja sermit tukevat yksityisyyttä (varmistuen kuitenkin tilan esteetön valvottavuus turvallisuuden näkökulmasta).
- Aulatilassa erikorkuisia istuimia hetkellistä istahtamista varten. Osa istuimista käsinojallisia.
- Pistäytymistila vetäytymiseen ja yksityiseen keskusteluun asiakkaille.
- Kalusteet suunnitellaan ja valitaan siten, että niitä ei voi heittää. Pultattujen kalusteiden käyttöä ei suositella, sillä se laskee tilan yleistä viihtyisyyttä ja muuntojoustoa.
- Lukittu palautuslaatikko tai laatikot asiakirjojen jättämistä varten sijoitetaan palveluneuvojan pisteen lähteisyyteen.
- Käsien desinfiointipisteiden sijoitus heti ovensuuhun sekä palveluneuvojen pisteen yhteyteen.
- Käsienpesupiste mahdollisuuksien mukaan.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaite auttaa asiakasta valitsemaan oikean palvelun.
- Riskiarvioon perustuen voidaan asiakaspalvelutiloissa edellyttää kameravalvontaa riskiarviossa tunnistetussa laajuudessa.
- Peiteäänijärjestelmä (tarkennettava hankekohtaisesti).
- Turvanapit palvelupisteiden yhteydessä.

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Monikäyttöinen ja muunneltava tila, joka palvelee vähin muutoksin erilaisia käyttäjäryhmiä. Kalustus siirrettävissä (mm. pistorasioiden määrä ja sijainti). Laadukkaat, kulutusta kestävät materiaalivalinnat.

Palvelun valinta ja ilmoittautuminen itsenäisesti ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteella (digitaalinen näyttö, joka sisältää tiedon Suomi-pisteen viranomaisista ja tarjottavista palveluista)



Julkisivussa ja infonäytöillä näkyvillä organisaatiot ja organisaatiokohtaiset aukioloajat

Esteetön sisäänkäynti

Tilaa istahtaa

HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Palveluneuvojan piste sekä ilmoittautumis- ja vuoronumerolaite

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Aulassa sijaitsee palveluneuvojan piste, jossa henkilöstö toivottaa asiakkaat tervetulleiksi, ja auttaa asiakkaita ohjautumaan oikean palvelun äärelle. Sisäänkäynnistä on suora näköyhteys ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteelle ja laitteen välittömässä läheisyydessä olevalle palveluneuvojan pisteelle.

Huom. Tilan opastusratkaisut on kuvattu erillisessä liitteessä: Suomi-pisteiden opastuskonsepti.

Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteella asiakas voi itsenäisesti valita tarvitsemansa viranomaisen palvelun ja ilmoittautua palveluun saapuneeksi. Kun ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta saapuva asiakas on ilmoittautunut, hän saa laitteelta vuoronumerotulosteen. Tarvittaessa palveluneuvoja tukee asiakasta laitteen käytössä. Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen ympärille voidaan tarvittaessa suunnitella sermit huomioiden kuitenkin, että laitteen ympärille tulee mahtua useampi henkilö. Laitteen näytöllä tulee olla näytönsuojaratkaisu parantamaan asiakkaan yksityisyydensuojaa.

Päätteiden käyttöliittymä suunnitellaan mahdollisimman intuitiiviseksi ja kielivalinnan tekeminen helpoksi. Suunnittelussa huomioidaan myös aistirajoitteiset.

Palveluneuvojan piste on sijoitettu ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen läheisyyteen, kuitenkin niin että asiakas näkee sisään tullessaan ensimmäisenä ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen.

Asiakirjojen palautuslaatikot ja itsepalvelualue tulee myös sijoitella lähelle palveluneuvojan pistettä. Mikäli aulassa on useampi palveluneuvojan piste, tulee ne sijoitella toisistaan erilleen ja pisteiden ja niiden väliin tulee jättää esteetöntä kulkuväylää.

Peiteäänijärjestelmä mahdollistaa palvelun avoimessa tilassa (tarkennettava hankekohtaisesti). Tarvittaessa palveluneuvojan pisteen lähelle voidaan sijoittaa palvelutarpeen selvitystä varten pistäytymistila, johon vartijalla tulee olla näköyhteys.

Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen ja palveluneuvojan pisteen sijoittelussa on lisäksi huomioitava mahdollinen jonojen syntyminen: jono ei saa ulottua sisäänkäynnin ulkopuolelle tai odotustilaan, eikä estää tilan läpi kulkemista.

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

Henkilöstö, vartijan ohella, huolehtii asiakaspalvelutilan turvallisuudesta.



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Palveluneuvojan piste sekä ilmoittautumis- ja vuoronumerolaite

TILAT JA KALUSTEET

- Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen sekä palveluneuvojan pisteen tulee hahmottua selkeästi ympäristöstä.
- Tilan ja kalusteiden tulee tukea esteetöntä asiointia. Kalusteiden ratkaisuissa ja kulkuväylissä huomioitava esim. pyörätuolin tai rollaattorin kanssa asioivat.
- Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteessa kaikki toiminnot sijoittuvat enintään 1100 mm. korkeudelle lattiasta tai laite on korkeussäädettävä.
- Kalusteet suunnitellaan siten, että niitä ei voi heittää. Pultattujen kalusteiden käyttöä ei suositella, sillä se laskee tilan yleistä viihtyvyyttä ja muuntojoustoa.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaite ilman ajanvarausta ja ajanvarauksella asioiville asiakkaille.
- Vartijakutsupainikkeet.
- Riskiarvioon perustuen voidaan asiakaspalvelutiloissa edellyttää kameravalvontaa riskiarviossa tunnistetussa laajuudessa.
- Peiteäänijärjestelmä (tarkennettava hankekohtaisesti).

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

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

Kaikissa Suomi-pisteissä olisi hyvä olla tarjolla lainattava valolla varustettu suuri suurenuslasi sekä allekirjoituskehikko. Kehikon avulla näkövammaisen henkilö ohjataan kirjoittamaan allekirjoituksensa oikeaan paikkaan lomakkeella. Suurenuslasi ja allekirjoituskehikko tarvitaan ainakin esteettömään palveluhuoneeseen, mutta sen lisäksi sellaiset voisivat olla tarjolla esimerkiksi aulapalvelussa tai palveluneuvojan pisteellä. Jokaisessa Suomi-pisteessä voisi olla tarjolla myös lainattava kommunikaattori, jolla voidaan helpottaa huonokuuloisen henkilön asiointia.



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Aulapalvelupiste

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Suomi-pisteeseen ja yhteisen työympäristön rakennukseen on asiakkaille ja vierailijoille lähtökohtaisesti yksi sisäänkäynti. Esteettömästi saavutettavissa oleva aulapalvelupiste sijaitsee tämän sisäänkäynnin yhteydessä. Aulapalvelupisteen sisätilat ovat hallinnollista turvallisuusaluetta, aula on valvottua turvallisuusaluetta. Aulapalvelupiste koostuu aulapalvelutiskistä sekä sen yhteydessä olevasta taustatilasta.

Huom. Aulapalvelupisteestä on yksityiskohtaisempi suunnitteluohje, joka on tämän dokumentin liiteosiossa. Tällä ja seuraavalla sivulla aulapalvelupiste on esitetty yleisellä ja tiivistetyimmällä tilakorttitasolla.

Aulapalvelupiste sijoitetaan sisäänkäynnin läheisyyteen suunnitteluohjeessa kuvatulla tavalla. Palvelupisteen ollessa kiinni, on tiski helposti suljettavissa.

Aulapalveluhenkilöstö auttaa osaltaan ohjaamaan taloon tulevaa asiakas- ja vierailijavirtaa oikeaan paikkaan, esimerkiksi yhteiseen asiakaspalveluun, kokouskeskukseen tai vihkitilaan. Opastuksella pyritään ohjaamaan asiakkaita oikeaan paikkaan omatoimisesti ja aulapalveluhenkilöstö opastaa tarvittaessa. Aulapalvelupisteessä palvelee kaikkia asiakkaita ja vierailijoita.

TILAT JA KALUSTEET

- Tiskin korkeus: Aulapalvelutiskin etulevy on korkeampi aulapalvelun henkilöstön työpisteiden kohdalta tarjoten näkösuojaa ja mahdollistaen työpisteiden korkeussäädön. Lisäksi matalampi, kiinteä palvelutiskiosuus, johon vartija siirtyy tarvittaessa asiakaspalvelua varten. Liikuntaesteisten huomioimiseksi pöytätason korkeuden tulisi olla 750-800 mm, jotta asiointi olisi mutkatonta ja miellyttävää. Jotta pyörätuolia käyttävän henkilön olisi mahdollista asettua tason ääreen, tulisi sen alla vapaan polvitilan korkeuden olla vähintään 670 mm, leveyden 800 mm ja syvyyden 600 mm. Huom. periaatekuivissa tätä ei ole nyt huomioitu.
- Suljettavuus: Aulapalvelutiski on helposti avattavissa ja suljettavissa aulapalvelun henkilöstön toimesta useita kertoja päivässä. Suljettavuus toteutetaan lasilla.
- Hätäpoistuminen: Aulapalvelupisteeltä tulee voida poistua julkiselle vyöhykkeelle (valvotulle turvallisuusalueelle) sekä aulapalvelupisteen taustatilaan.
- Sosiaalitilat: Aulapalvelun henkilöstöllä tulee olla käytössä WC, pukeutumistila, vesipiste, jääkaappi ja mikro.
- Lasit: Näkymä taustatilasta: taustatilasta on oltava kalvotettu ikkuna aulapalvelutiskille. Aulapalvelupisteen lasien on oltava karkaistua, laminoitua turvalasia.



Kuvat: Aulapalvelupisteen tilakortti ja suunnitteluohje 24.4.2024 -dokumentti

Aulapalvelupiste

TILAT JA KALUSTEET (jatkoa edelliseltä sivulta)

- Ilmanvaihto ja valaistus: Riittävä ilmanvaihto ja säädettävä valaistus ovat tärkeitä.
- Mitoitus: Vähimmäismitoitus aulapalvelupisteelle on 12m² ja taustatilalle 12m². Samaa taustatilaa voi käyttää myös mahdollisen turvatarkastuksen henkilöstö.
- Työpisteet: Ergonomiset ja helposti säädettävät työpisteet aulapalvelutiskin henkilöstön puolella ja taustatilassa.
- Säilytyskalusteet: Liukuovellisia ja lukittavia säilytyskalusteita työpisteiden taakse. Kassakaappi taustatilassa.
- Palautuslaatikko: Asiakirjojen palautuslaatikko sijoitetaan ensisijaisesti lähelle palveluneuvojan pistettä. Tarvittaessa se sijoitetaan aulapalvelupisteen yhteyteen. Palautuslaatikko on lukittava ja helposti havaittavissa asiakkaiden jättämiä asiakirjoja varten.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Näytöt: Aulapalvelutiskin työpöydille sijoitetaan 2 kpl näyttöjä.
- Kameravalvonta: Kameranäyttöjä valvotaan sekä aulapalvelutiskin puolella että taustatilassa.
- Tulostin/skanneri: Taustatilassa on oltava tulostin/skanneri, jolla saa tulostettua A4- ja A3-tulosteita.
- Silppuri: Aulapalvelupisteen taustatilasta tulee löytyä P5-silppukoon silppuri, jolla hävitetään salassa pidettävät ja henkilötietoja sisältävät aineistot.
- Ovipuhelimen vastaanottolaite: Aulapalvelupisteen seinälle tai pöydälle sijoitetaan ovipuhelimen vastaanottolaite.
- Asioimispuhelin: Aulapalvelupisteelle sijoitetaan asioimispuhelin, mikäli kohteessa on sellainen käytössä.
- Vartijakutsupainike: Aulapalvelupisteellä on oltava helposti saavutettavissa oleva vartijakutsupainike, joka ei saa näkyä asiakkaille.

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Aikaisemman vastaavan palvelupisteen hyödyntäminen kevyin muutoksin mahdollisuuksien mukaan. Vähähiilisyys ja kestävyys materiaalivalinnoissa.

Ensiapu-tarvikkeet,
defibrillaattori

Korkeat ovikaapit ja
vaatekaapit

Silppuri

Siirreltävä
seisontamatto

Kassakaappi
(sijoitetaan siten, ettei
se näy ulkopuolelle
oven ollessa auki)

2 x näyttö/työpöytä
(kameravalvonta),
näppäimistö ja hiiri

Tulostin (A3)

Puolikorkeat
liukuovikaapit

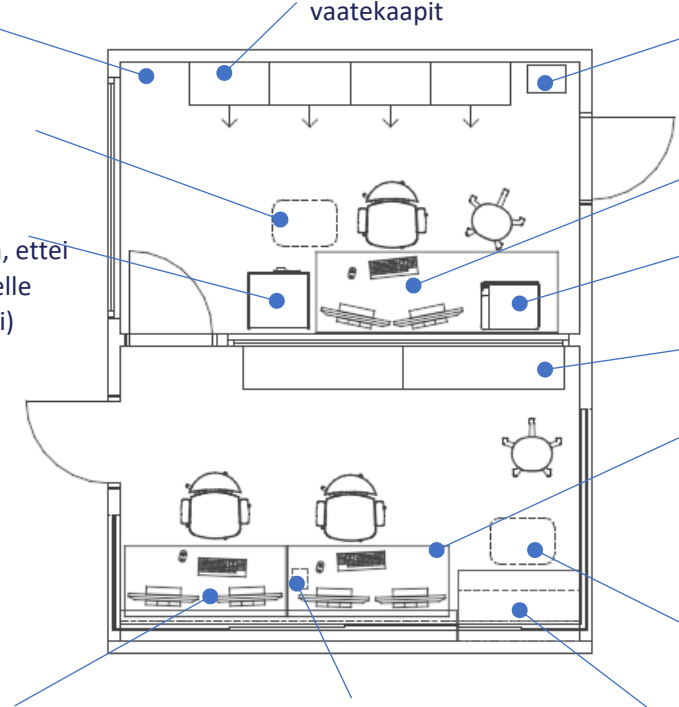
Vartijakutsupainike

2 kpl näyttö/työpöytä
(kameravalvonta),
näppäimistö ja hiiri

Ovipuhelimen
vastaanottolaite

Siirreltävä
seisontamatto

Tiskin alla taso
tabletille ym.



Kuvat: Aulapalvelupisteen tilakortti ja suunnitteluohje 24.4.2024 -dokumentti

Postitustilan yleisesittely

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Postitustila on postinhallintaa palveleva tila, jossa viranomaisten postit jaetaan organisaatiokohtaisiin lokeroihin tai jakeluautomaattiin. Postitustilassa viranomainen voi tehdä pienimuotoisia postin käsittelyyn liittyviä toimia, kuten esilajittelua.

- Viranomaiset jakavat saapuneen postin sisäisesti lukittaviin lokeroihin tai jakeluautomaattiin, kerroksissa sijaitseviin organisaatiokohtaisiin lukittaviin säilyttimiin tai suoraan henkilöstölle.
- Viranomaiset toimittavat lähtevän postinsa toimistotiloista postitustilaan ja sille osoitettuun paikkaan (esim. jakeluautomaatti) omien velvollisuuksien ja sovitun toimintamallin mukaisesti.

TILAT JA KALUSTEET

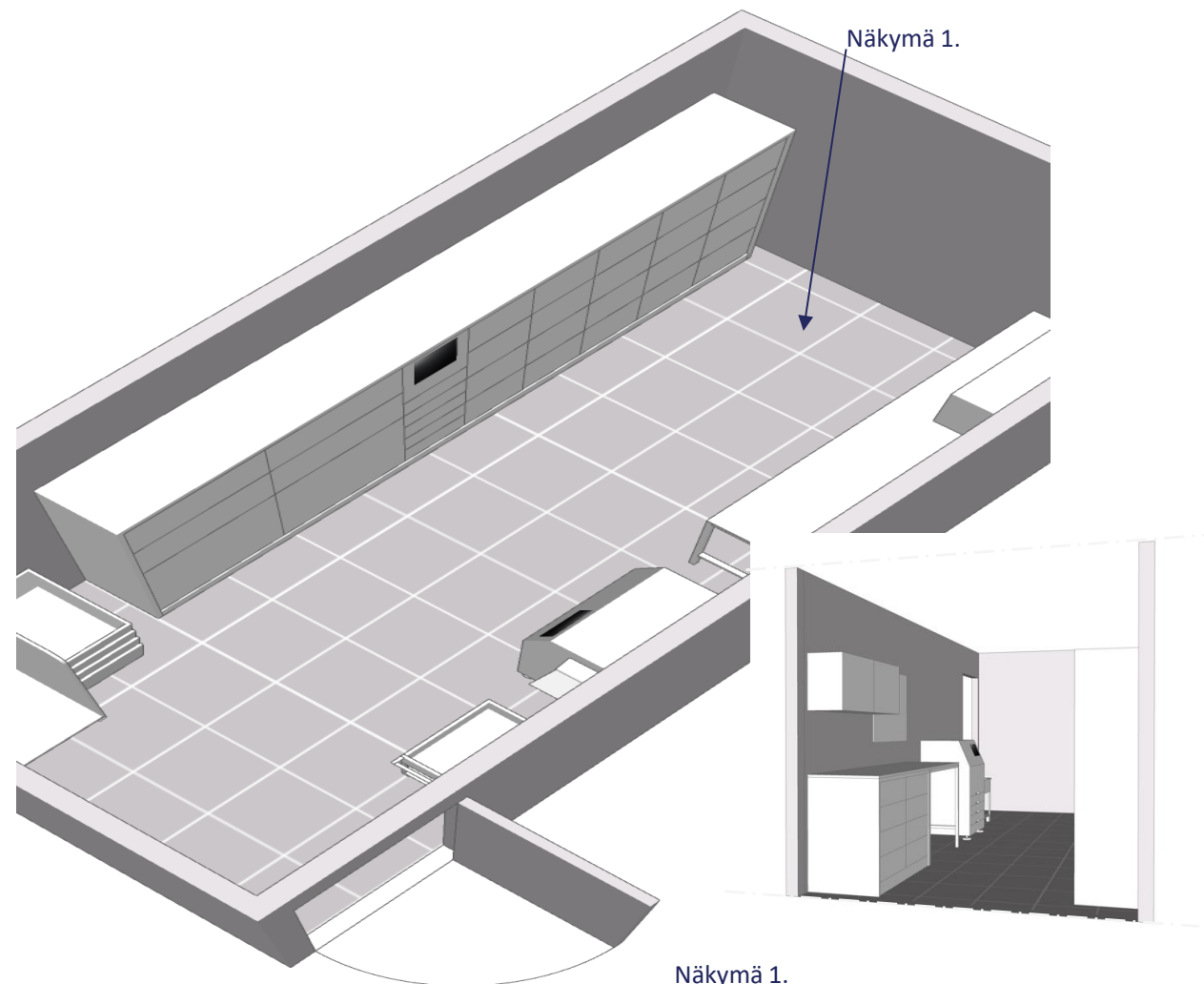
Postitustila sijoitellaan yhteisten työympäristöjen ja Suomi-pisteen pääsisäänkäynnin aulan läheisyyteen.

Tilaan menevän kulkureitin tulee sijaita lähellä aulapalvelupistettä. Aulapalvelulla on keskeinen rooli postinhallintaan ja postin kulkuun liittyen. Tilan sijoittelu tulee kuitenkin aina ratkaista kohdekohtaisesti, arvioiden kohteen turvallisuusvaatimukset kulkuyhteyksiin, postin säilyttämiseen ja käsittelyyn liittyen.

Postitustila on lukittu ja kulunvalvottu sekä varusteltu asiakasorganisaatioiden viranomaisvelvollisuuksien mukaisin turvavarusteluin. Tilaan voidaan lisätä myös muita turvaratkaisuja, kuten kameravalvonta.

Hankkeen ohjeistusta on hyödynnettävä tilan ovien sekä muiden rakenteiden määrittämiseen.

Tilaan tulee mahdollistaa esteetön kulku sekä sujuva liikkuminen tilassa. Oven leveys ja kynnyks tulee suunnitella niin, että tilaan voi toimittaa mm. rullakon.



Näkymä 1.
Näkymä / leikkauskuva tilasta
nuolen osoittamasta suunnasta

Postinkäsittely

Saapuvan ja lähtevän postin lokerikot tai jakeluautomaatti

- Viranomaiskohtaiset lukittavat lokerikot tai jakeluautomaatti. Kohdekohtaisesti selvitettävä lukitusratkaisua varten viranomaisten käyttäjämäärä ja valittavan ratkaisun soveltuvuus.
- Tyypillisessä ratkaisussa valitun tyyppisiä lokerikoita on noin 30-50 kappaletta. Ratkaisun kohdekohtainen määrä tulee selvittää osana kohteen tilatarpeiden kartoitusta.
- Lokeroiden tulee olla eri kokoisia, jotta viranomaiset voivat valita sopivan lokeron postimääränsä ja koon mukaan. Peruskokoisten lokerikkojen lisäksi kokonaisuudessa tulee olla pieniä lokeroita yksittäisten kirjeiden jakeluun (myös sisäisen postin jakelu mahdollista näin) sekä yksittäisiä lokerikkoja 1m korkealle postille. Lokerikoissa tulee voida säilyttää väliaikaisesti kirjepostia tai paketteja.

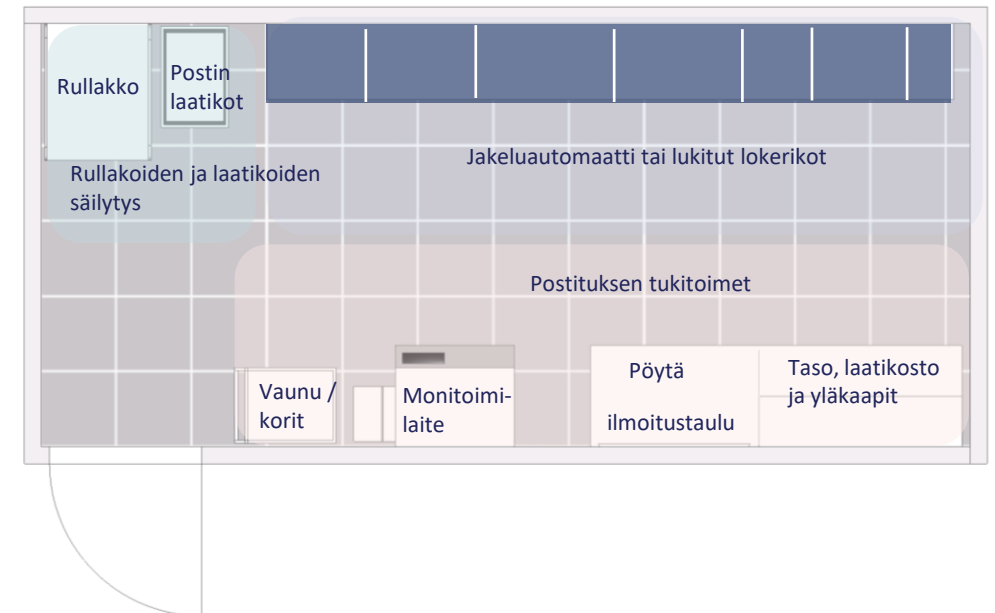
Postituksen tukitoimet

- Korkeussäädettävä tai seisomakorkuinen työpöytä tai laskutaso, jotta postitustilassa voi tehdä pienimuotoisia postin käsittelyyn liittyviä toimia, kuten esilajittelua tai skannausta. Ilmoitustaulu pöydän yläpuolelle.
- Pöydän jatkeeksi taso, vetolaatikosto ja yläkaapit postitukseen liittyville toimistotarvikkeille.
- Monitoimilaite (tarve arvioidaan).
- Postivaunut tai korit postien käsittelyyn ja toimistotiloihin siirtämiseen.
- Tavarat, jotka tuodaan lavoilla, tarvitsevat tavaroiden purkamispaikan. Kiinteistössä tulee saapuvan tavarantoimen suunnittelussa ottaa huomioon viranomaisten kertaluonteiset laitteiden massavaihtoprojektit. Näitä varten sieltä tulee löytyä tilaa kuljetuslavoille ja rullakoiden sekä osoittaa paikka, jossa viranomaisen voi purkaa tilaamansa tuotteet esim. rullakoihin tai omiin säilytystiloihin.
- Rullakoiden ja laatikoiden säilytys.
- Tilavaraus yhdelle rullakolle ja postin toimittamille laatikoille.

Muut

- Paperin, pahvin sekä sekajätteen kierrätysratkaisu kohteen mukaan postitustilaan. Tietoturvalliset kierrätysratkaisut tulee aina järjestää toimistotiloihin tai kerroksiin.
- Sisäiselle vyöhykkeelle tulee suunnitella asiakasorganisaatiokohtaiset säilyttimet postille.
- Hankesuunnittelussa tulee huomioida, että jakeluautomaatti ja muut ICT-ratkaisut tarvitsevat kiinteän ICT-kaapeloinnin sekä sähköä toimiakseen.

Lukittavat lokerikot tai jakeluautomaatti. Lokerikkojen määrä ja käyttäjämäärä tarkennettava kohdekohtaisesti.



Oven leveys rullakolle sopivaksi. Sisäänkäynnistä suora kulkuväylä sujuvaan rullakoiden liikutteluun.

Tilamalli ja oviaukkojen sijainnit tarkennettava kohdekohtaisesti ja hankkeen ohjeistusta hyödyntäen.

Suuntaa antava mittakuva postitustilasta

Huomioitava

- Aulapalvelu vastaanottaa postia (paketteja, postin laatikoita), aulassa tarvitaan väliaikaiseen säilyttämiseen tilaa.

Kuvassa esitetyt mitat antavat suuntaa postitustilan koosta sekä tilavarauksista. Mitat pohjautuvat kuvattuihin ratkaisuihin ja niiden tyypillisiin kokoihin.

- Kuvattu tila on noin 13.8m².
- Tilan mitoitus tulee kohdekohtaisesti tarkastaa valittujen ratkaisujen ja niiden käytön näkökulmasta (esim. huoltotoimenpiteille tulee olla tarpeeksi tilaa) sekä rakentamismääräysten ja vaatimusten näkökulmasta (esim. hlömäärä, tarvittavat poistumisväylät jne).

Läpivalaistava posti

Läpivalaistuslaite ja läpivalaistavan postin käsittely huomioitava postitustilan tilavarauksessa ja varustuksessa.

Tilanteissa, joissa asiakasorganisaatiolla on tarve postin läpivalaisulle, noudatetaan toimintamallin ja postitustilan suunnittelussa asiakasorganisaation postiin liittyvää konseptia ja ohjeistuksia.

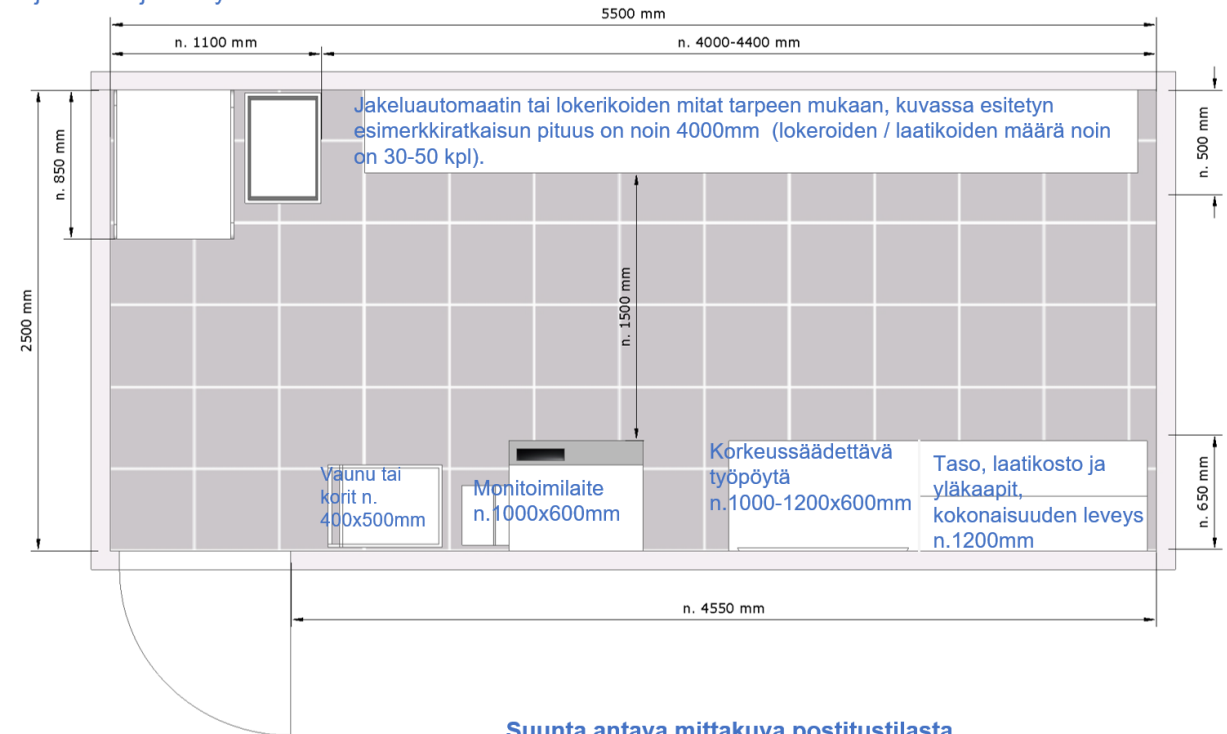
Pieni YTY-kohde

Jos kyseessä on tilallisesti tai viranomaismäärältään pieni YTY-kohde, lokerikko tai jakeluautomaatti voidaan mahdollisesti sijoittaa suoraan aulatilaan, aulapalvelun läheisyyteen.

Postitustilan tulee sijaita jakeluautomaatin läheisyydessä, mutta sen koko voi olla tällöin pienempi.

Ratkaisua ei tule käyttää kohteissa, joissa on käyntiasiointia.

n. 1100m leveä tilavaraus rullakoiden ja laatikkojen säilyttämiseksi



Suunta antava mittakuva postitustilasta

Turvatarkastus

Turvataarkastukseen varautuminen toimitilahankkekohtaisesti linjaten

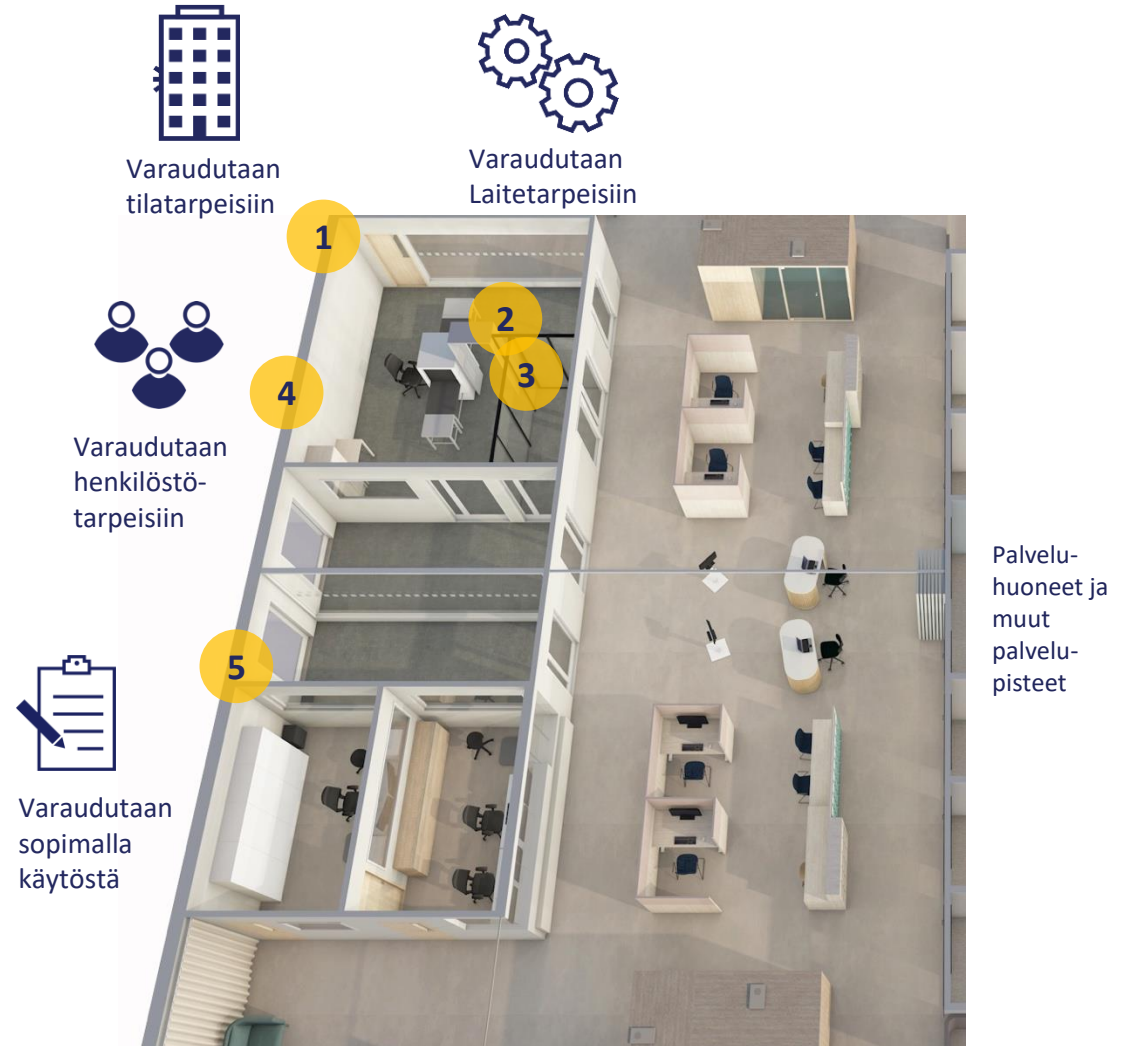
Toimitilahankkeessa turvatarkastusratkaisusta tulee sopia seuraavien vaiheiden kautta.

Minimissään toimitilahankkeissa tulee tilojen puolesta varautua turvatarkastusratkaisun rakentamiseen. Tila-, kaluste, varuste- sekä laite- ja henkilöstöratkaisusta (mm. sisääntuloväylät, turvatarkastustila, siirrettävä väliseinä, opasteet, ilmoittautumis- ja vuoronumerolaite ja digitaaliset vuoronumeronäytöt) tehdään alustava suunnitelma ja kustannusarvio.

Hankekohtaisesti tehtävä minimitasoa täydentävä tasovalinta:

- 1 Selvitetään** riskiperusteisesti turvatarkastusoikeuden omaavien viranomaisten kanssa turvatarkastuksen ja siihen liittyvien tilajärjestelyjen tarve, ratkaisumalli ja kustannusvaikutukset.
- 2 Sovitaan** kustannuksista, rahoituksesta ja tehdään päätös täydentävistä tila-, kaluste- ja varusteratkaisuista (mm. sisääntuloväylät, turvatarkastustila, siirrettävä väliseinä, opasteet, ilmoittautumis- ja vuoronumerolaite ja digitaaliset vuoronumeronäytöt).
- 3 Hankitaan** tarvittavat turvatarkastuslaitteet sekä muut tarvittavat laitteet, varusteet ja kalusteet.
- 4 Varaudutaan** osaavalla turvatarkastushenkilöstöllä: varmistetaan sopimustekninen ja käytännön valmius saada osaava henkilöstö sovitussa vasteajassa toteuttamaan turvatarkastusta turvatarkastusoikeuden omaavien virastojen asiakkaille.
- 5 Varaudutaan** yhteistoimintaan turvatarkastusoikeuden omaavien viranomaisten kesken valmistelemalla turvatarkastusmahdollisuuden yhteinen johtamis- ja viestintämalli. Myös kaikkien YTY:ssä toimivien viranomaisten keskinäisestä koordinaatiosta tulee sopia.

Esimerkkikuva:
TURVATARKASTUSRATKAISUUN VARAUTUMINEN



Turvataarkastus yhteisessä asiakaspalvelussa

TOIMINNALLINEN TAVOITE JA TILARATKAISU

Joillakin viranomaisilla kuten esimerkiksi poliisilla ja Maahanmuuttovirastolla on lakisääteinen oikeus turvatarkastaa asiakkaitaan. Näitä viranomaisia on tulossa mukaan joihinkin YTY:ihin ja Suomi-pisteisiin. Koska laki ei salli kaikkien YTY:ihin tulevien viranomaisten asiakkaiden turvatarkastusta, on YTY:jen asiakaspalvelutiloissa varauduttava turvatarkastukseen erityisillä ratkaisulla.

Turvataarkastuksen tarkoituksena on lisätä sekä viranomaisten henkilöstön että asiakkaiden turvallisuutta. Tässä on kuvattu perusratkaisu, joka muuntuu kahteen tilanteeseen

- Turvatarkastukselle on rakennettu suljettavissa olevat tilat
- Turvatarkastus on käytössä harkinnan mukaan, ~~ei aina~~
- Asiakasvirta pyritään ohjaamaan ulko-opastein jo ulko-ovella kahteen linjaan
- Sisääntulo (tuulikaappi) pyritään jakamaan kahteen osaan, joista toinen ohjaa asiakasvirran tarvittaessa turvatarkastuksen kautta erilliseen aula- ja odotustilaan
- Aula- ja odotustila on jaettavissa kahtia helposti ja nopeasti avattavalla/suljettavalla tilanjakoseinällä riippuen siitä onko turvatarkastus käytössä vai ei.
- Eri tilanteissa on mahdollista ohjata sisään kulku eri tavoin (ks. A ja B)

Tilanne A: turvatarkastus EI OLE käytössä

- Yksi asiakasvirta: Kaikki kulkevat vapaasti yhteiseen aula- ja odotustilaan ja ulos sieltä.
- Turvaoptio käytössä tarvittaessa: tarvittaessa aula- ja odotustiloihin kulkua rajoitetaan niin, että aulapalvelupiste päästää ihmiset tuulikaapista odotustilaan. Myös poistuminen on valvottu. Tämä optioratkaisu mahdollistaa turvallisuustason noston ilman turvatarkastusta.

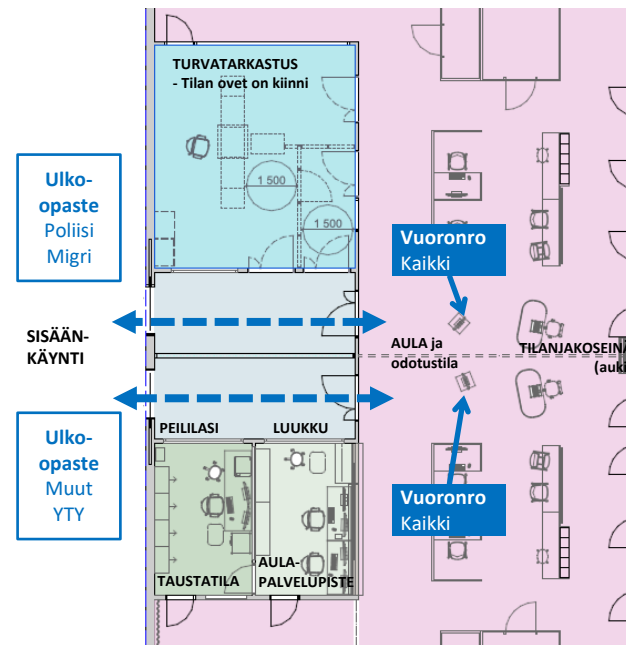
Tilanne B: turvatarkastus ON käytössä

- Asiakasvirta 1: Poliisin ja Migrin asiakkaat kulkevat turvatarkastuksen läpi aula- ja odotustilaan 1. Myös poistuminen tapahtuu valvotusti.
- Asiakasvirta 2: Muiden viranomaisten asiakkaat (muut Suomi-pisteen asiakkaat) kulkevat vapaasti aulaan 2 ja poistuvat samaa reittiä.
- Turvaoptio käytössä tarvittaessa asiakasvirran 2 osalta (ks. turvaoption kuvaus kohdassa A yllä).

Turvataarkastuksia koskevaa valmistelua jatketaan seuraavilla sivuilla esitettyjen ratkaisuaihioiden pohjalta yhdessä viranomaisten kanssa.

Tilanne A

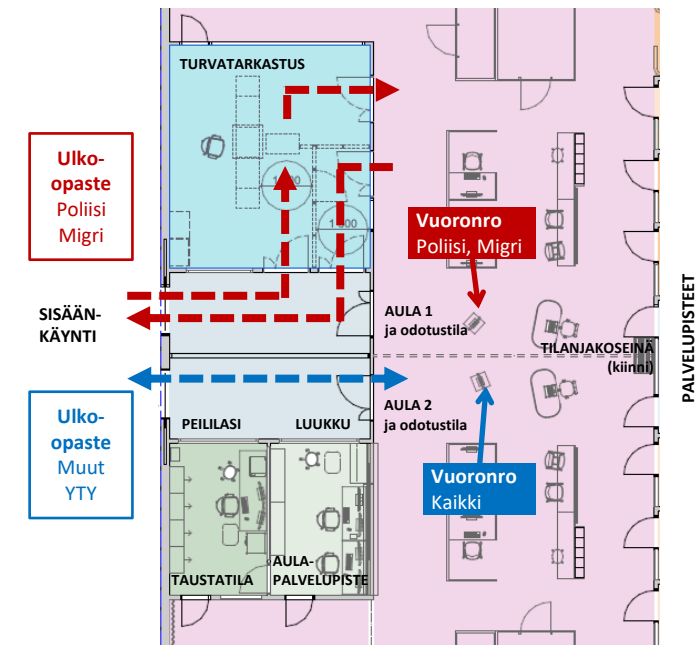
Turvataarkastus EI OLE käytössä



---> Asiakasvirta

Tilanne B

Turvataarkastus ON käytössä



---> Asiakasvirta 1

---> Asiakasvirta 2

HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta. Ks. 3D-visualisoinnit seuraavalla sivulla

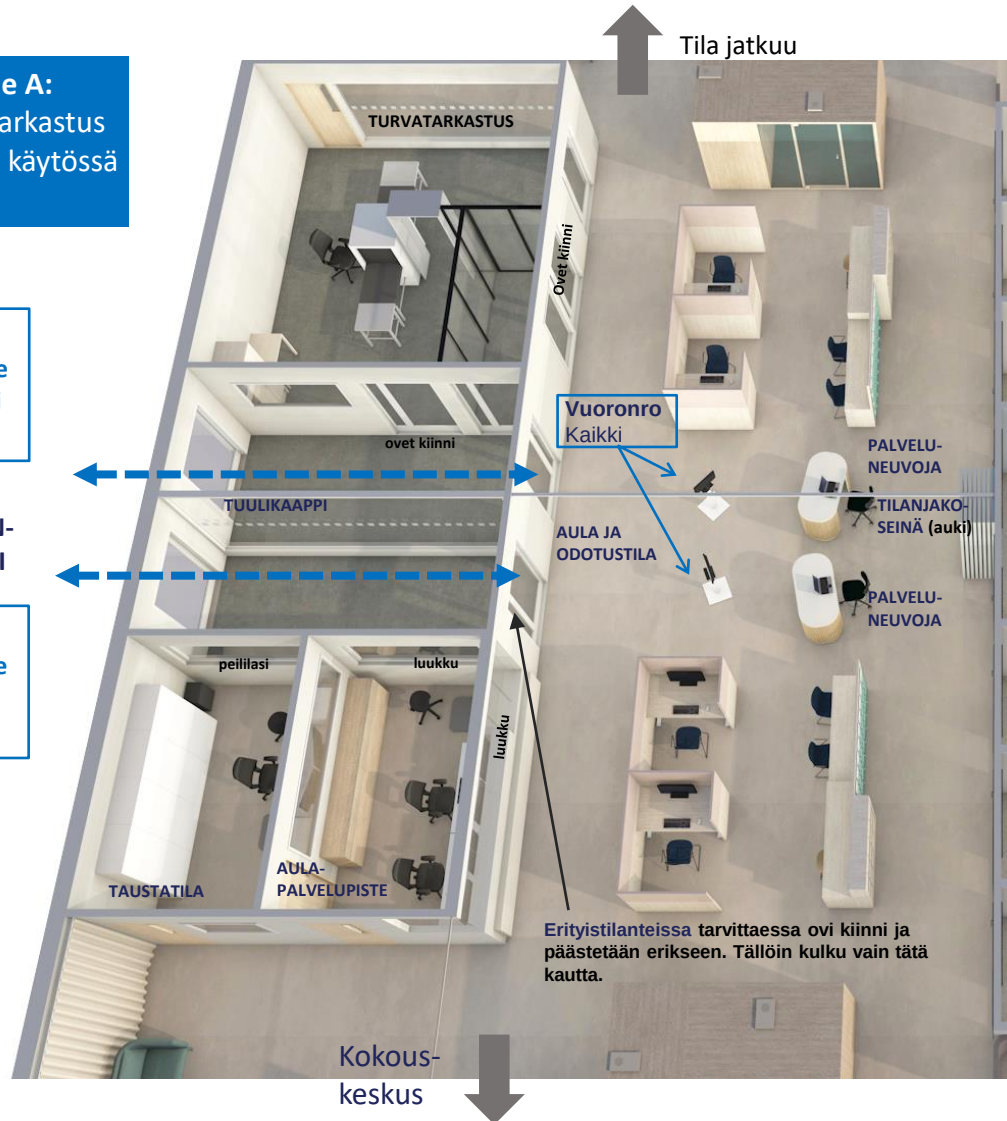
Turvataarkastus yhteisessä asiakaspalvelussa

Tilanne A:
turvatarkastus
EI OLE käytössä

Ulko-
opaste
Poliisi
Migri

SISÄÄN-
KÄYNTI

Ulko-
opaste
Muut
YTY

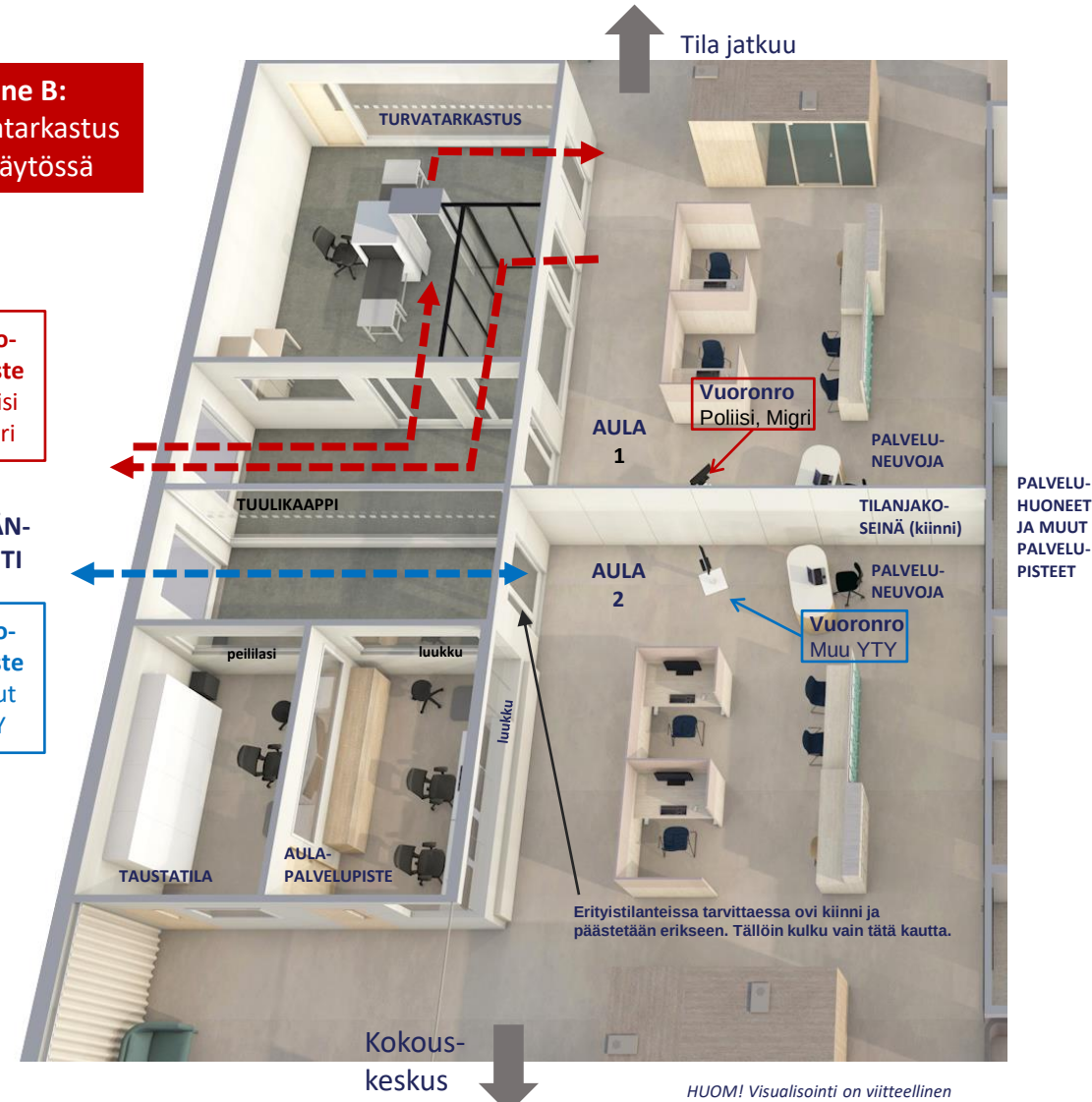


Tilanne B:
turvatarkastus
ON käytössä

Ulko-
opaste
Poliisi
Migri

SISÄÄN-
KÄYNTI

Ulko-
opaste
Muut
YTY



HUOM! Visualisointi on viitteellinen
esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Turvatarkastus yhteisessä asiakaspalvelussa

TOIMINTA

- Asiakas tulee sisään tuulikaapista, laskee tavaransa läpivalaisulaitteeseen ja kävelee metallinilmaisuportin läpi. Pyörätuolin kanssa liikkuva asiakas ohjataan erillisen portin kautta eteenpäin.
- Turvatarkastaja työskentelee omalla puolellaan tilaa tarkastuksen aikana.

TILAT JA KALUSTEET

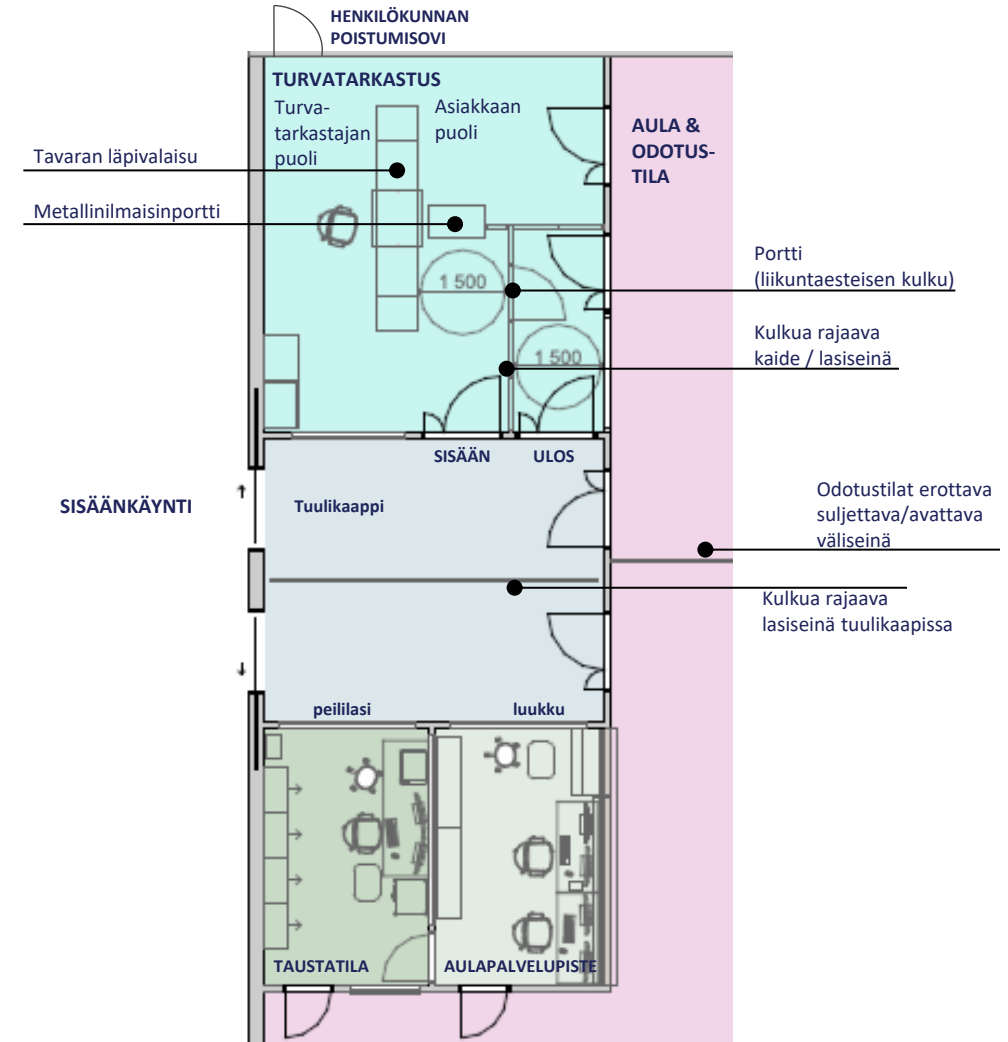
- Turvatarkastukselle toteutetaan 30-35 m² erillinen tila, jonka kautta on asiakkaille hallittu pääsy ja poistuminen palvelutilasta.
- Tilassa on vaihtoehtoinen poistumisovi henkilökunnalle
- Turvatarkastajan puolella on lukittavaa säilytystilaa varusteille ja talteen otetuille tavaroille sekä pieni pöytätaaso ja ergonominen työtuoli
- Sisään tulevien ja pois lähtevien asiakkaiden kulku erotetaan lasiseinällä
- Kohteesta ja aulapalvelupisteen sijainnista riippuen turvatarkastuksella on joko oma taustatilansa, mistä on näkyvyys turvatarkastukseen TAI turvatarkastuksen ja aulapalvelupisteen taustatila on yhteiskäyttöinen (kustannustehokkaampi ratkaisu).

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Laitteet: läpivalaisulaite ja metallinilmaisuportti
- Automaattiovet on toteutettu poistumistiemääräysten mukaan esteettömästi
- Turvatarkastustila tulee voida laittaa ns. sulkutilaan uhkaavan asiakkaan eristämiseksi. Tämä toteutetaan sulkemalla tilasta johtavat ovet.

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Mahdollisimman muuntojoustava ratkaisun suunnittelu, joka tukee erilaisia ennakoituja käyttötapoja ja -tilanteita. Pyritään hyödyntämään olemassa olevia rakenteita.



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Itsepalvelualue

Itsepalvelualue

Odotustilan yhteydessä olevalla itsepalvelualueella asiakas voi asioida itsenäisesti tai tuetusti palveluneuvojan kanssa.

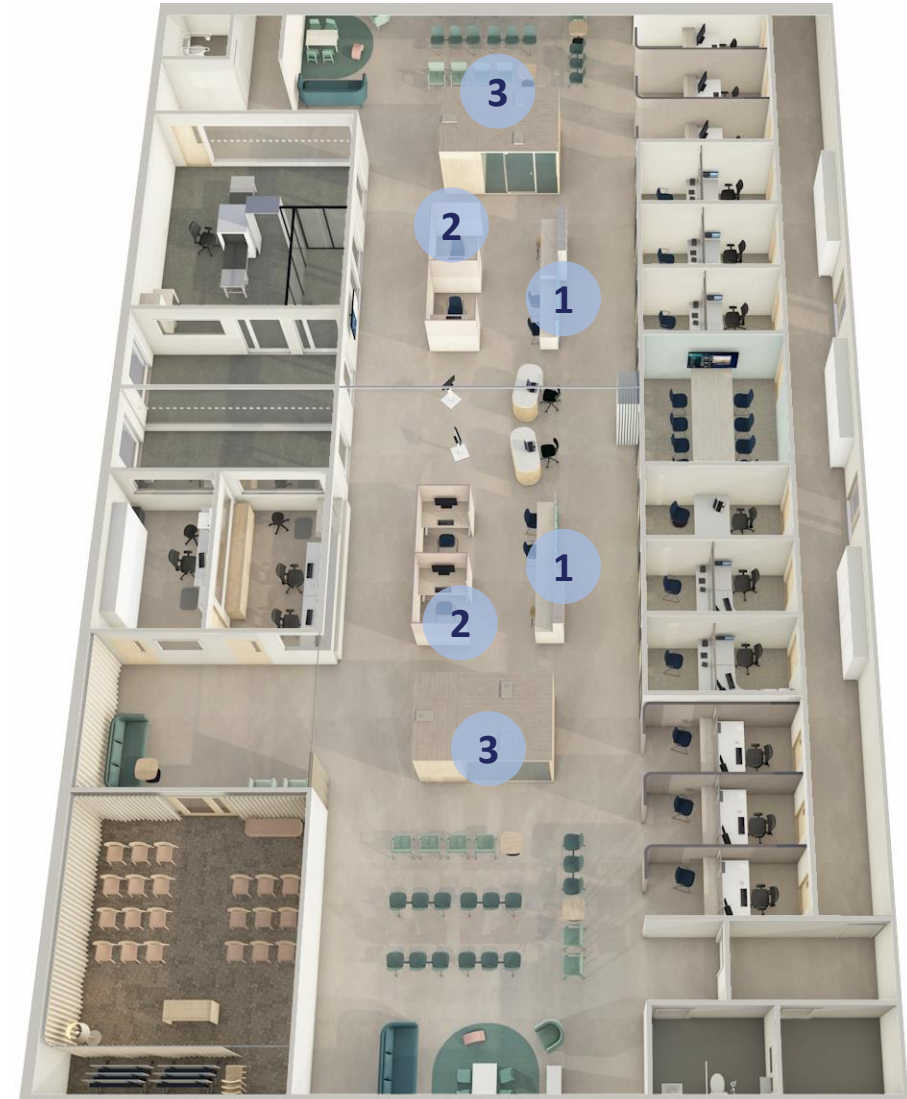
Alueelta löytyy esitteitä, oppaita ja lomakepohjia, eri korkuista pöytä- ja istumatilaa paperisten lomakkeiden täyttämistä varten, asiakastietokoneita itsepalvelukäyttöön sähköistä asiointia varten, sekä tulostus- ja skannausmahdollisuus. Lisäksi asiakas voi jättää paperiset asiakirjansa lukittuun palautuslaatikkoon, joka sijaitsee lähellä palveluneuvojan pistettä. Vaihtoehtoisesti palautuslaatikot voivat sijaita sisääntulon yhteydessä.

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

Palveluneuvojat ja mahdolliset muut digitukea antavat henkilöt auttavat ja tukevat itsepalvelualueella olevia asiakkaita esimerkiksi digitaalisten palvelujen ja asiakastietokoneiden käytössä. Palveluneuvojat auttavat asiakkaita myös asiakirjojen jättämisessä sekä etäpalveluhuoneen laitteiston käytössä. Palveluneuvojilla on asiakaskunnasta erottuva vaatetus.

Itsepalvelualueen tilat ovat

1. **Lomakepiste ja asiakirjojen palautuslaatikko:** lomakkeiden täyttö ja niiden ja muiden asiakirjojen jättäminen palautuslaatikkoon (lähellä palveluneuvojan pistettä)
2. **Asiakastietokoneet itsepalvelukäyttöön** (toimivat myös neuvontapisteinä joiden ääressä mahdollista saada digitukea ja palveluneuvontaa)
3. **OPTIO: Pistäytymistila** mm. syvällisempään ad hoc asiakasneuvontaan sekä yksityisten puheluiden hoitamiseen, jos odotusalueen pistäytymistilat sijaitsevat etäällä itsepalvelualueelta.



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Lomakepiste ja asiakirjojen palautuslaatikko

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Lomakepisteeltä asiakas voi hakea ja palauttaa paperiset lomakkeet. Asiakkaita ohjataan ensisijaisesti täyttämään lomakkeet sähköisesti, mutta esillä on yleisimmin kysyttyjä sekä kausiluontoisesti kysytyimpiä lomakkeita. Asiakas voi myös tulostaa lomakkeita viranomaisten verkkosivuilta joko itsenäisesti tai yleisen palveluneuvojan tukena.

Lomakepisteen yhteydessä tulee olla lukittu palautuslaatikko lomakkeiden palautusta varten. Lomakepiste ja asiakaskirjojen palautuslaatikko sijoitetaan ensisijaisesti palveluneuvojan pisteen läheisyyteen. Lomakkeet voi palauttaa myös palveluneuvolle tai viranomaisten asiantuntijoille asiointin yhteydessä. Vaihtoehtoisesti palautuslaatikko voidaan sijoittaa sisään tulon yhteyteen.

TILAT JA KALUSTEET

- Esteettömyys ja saavutettavuus huomioidaan esimerkiksi tuomalla tilaan eri korkuisia pöytiä ja sähkösäädetäviä pöytätasoja sekä istuimia erilaisilla istuinkorkeuksilla. Jotta pyörätuolia käyttävä tai lyhytkasvuinen henkilö ulottuu jättämään lomakkeen itsenäisesti, tulisi palautusluukun sijaita enintään 1100 mm korkeudella. Sama koskee lomakeseinämää, jossa siis kaikkia erilaisia lomakkeita tulisi löytyä myös matalammalta tasolta. Ensisijassa palveluneuvojan tulisi tarjota apua, jos kaluste ei ole saavutettava.
- Kaikki tasot varustetaan sähköluukuilla ja tarvittavilla dataliitännöillä
- Lukittu palautuslaatikko (joko yksi yhteinen tai organisaatiokohtaiset) joihin asiakas voi jättää paperiset asiakirjansa
- Kalusteet eivät saa olla liian korkeita, jotta ne eivät estä näkyvyyttä tilassa kohtuuttomasti ja ne ovat saavutettavia.
- Huomioitava riittävä näkö- ja äänisuoja: palveluneuvojan kanssa käydyt keskustelut eivät saa kuulua muille

- Esitelineitä tai -seinäkkeitä, joissa viranomaiskohtaisesti eroteltuna lomakkeet, esitteet
- Lomakepisteen läheisyydessä tiloja tai kalusteratkaisuja, jotka mahdollistavat lomakkeiden täytön yksityisesti
- Kalusteet suunnitellaan siten, että niitä ei voi heittää. Pultattujen kalusteiden käyttöä ei suositella, sillä se laskee tilan yleistä viihtyvyyttä ja muuntojoustoa
- Tiloja, joissa henkilöstö jää ns. "nurkkaan" ei suunnitella, vaan kaikista tiloista on poistumistie mahdollisten uhkatilanteiden varalle.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Toiminnan vaatima valaistus
- Akustoivat pinnat
- Peiteäänijärjestelmä (tarkennettava hankekohtaisesti)
- Pisteiden lisääminen ja siirtäminen mahdollistetaan esim. riittävällä määrällä lattiarasioita
- Lomakkeiden skannaus ja digitointi.

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

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

Lomakkeiden
palautuslaatikko tai -
laatikot



Lomakkeet

Lomakkeiden täyttö



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Itsepalvelupisteet

TOIMINNALLINEN TAVOITE

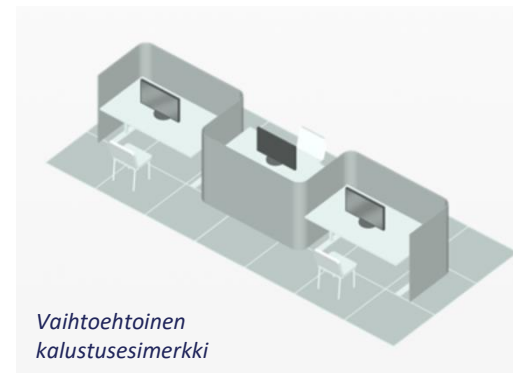
Asiakkaiden itsepalvelupisteet sijoitetaan lomakepisteen lähelle, jotta niitä voidaan hyödyntää digitaalisten palvelujen käytön lisäksi paperisten lomakkeiden täyttämiseen, tulostamiseen ja muuhun asiointiin valmistautuvaan toimintaan. Alueelta on näköyhteys vuoronumeronäyttöihin. Palveluneuvojat ja muut mahdolliset digitukea antavat henkilöt auttavat tarvittaessa asiakasta digitaalisten palveluiden ja tilassa sijaitsevien laitteiden käytössä. Tilasta löytyy myös tyhjiä, hyvin valaistuja työpöytiä paperisten lomakkeiden täyttöön rauhassa sekä omien päätteiden käyttöön.

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

Asiakastietokoneilta on oltava mahdollisuus paperidokumenttien skannaukseen ja tulostukseen.

TILAT JA KALUSTEET

- Itsepalvelupisteellä on pieniä, sermeillä/seinäkkeillä rajattuja työskentelypisteitä. Itsepalvelupisteiden valvottavuus on varmistettava.
- Esteettömyys ja saavutettavuus huomioidaan mitoituksessa, kalustevalinnoissa ja esim. tuomalla tilaan sähkösäädettyjä pöytätasoja.
- Itsepalvelupisteissä tulee huomioida riittävä vapaa tila pöydän edessä. Pöydän reunan ja seinän/sermin väliin tulee jäädä vähintään 1100-1200 mm vapaata tilaa, jotta pyörätuoli mahtuu kääntymään pöydän ääreen. Pisteessä valmiina olevan istuimen on hyvä olla renkailla varustettu ja helposti ulos liikuteltava.
- Kaikki tasot varustetaan sähköluukuilla ja tarvittavilla dataliitännöillä.
- Itsepalvelupalveluisteiden sermikorkeudessa huomioitava laaja esteetön näkyvyys odotustiloissa oleskeleviin nähden, itsepalvelutilanteen yksityisyys, ja ja pöydän korkeussäätämisen mahdollisuus.



Vaihtoehtoinen kalustusesimerkki

Itsepalvelupisteet

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Sähköpistokkeet ja dataliitännät kaikissa tasoissa
- Helppokäyttöiset, näppäimistöllä ja hiirellä varustetut asiakastietokoneet
- Asiakastietokoneiden verkkoyhteys on rajattu ja sallii ainoastaan viranomaisten sähköisten palvelujen käytön sekä muiden yleishyödyllisten sivustojen kuten yleisimpien sähköpostipalvelinten, uutissivustojen jne. käytön
- Peiteäänijärjestelmä (tarkennettava hankekohtaisesti)
- Tulostus- ja skannausmahdollisuus
- Pisteiden lisääminen ja siirtäminen mahdollistetaan esim. riittävällä määrällä lattiarasioita
- Langaton vierailijaverkko

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Suositaan seinäkkeitä, joita ei tarvitse kiinnittää lattiaan (esim. kiinnittyvät kalusteeseen). Lattiamateriaali jatkuu ehjänä kalusteiden alla.
- Kalustuksessa suositaan olemassa olevia kalusteita, jotka voidaan kunnostaa.
- Pisteiden lisääminen ja siirtäminen mahdollistetaan mm. riittävällä määrällä lattiarasioita tai asennuslattialla.

Sermiratkaisuilla, väljällä sijoittelulla ja peiteäänijärjestelmällä yksityisyyttä pisteille

Asiakastietokone, josta rajattu pääsy kontrolloidusti viranomaisten sähköisiin palveluihin sekä mahdollisuus tulostukseen ja skannaukseen.



Sähkösäädettävä pöytätaso sähköluukulla, tilaa myös asiakkaan omien laitteiden käytölle ja lomakkeiden täytölle. Pääsy pisteelle myös pyörätuolin kanssa.

Odotusalue

Odotusalue

Saatuaan opastusta tai vuoronumeron, asiakas siirtyy odotusalueelle odottamaan vuoroaan viranomaisen asiakastapaamiseen.

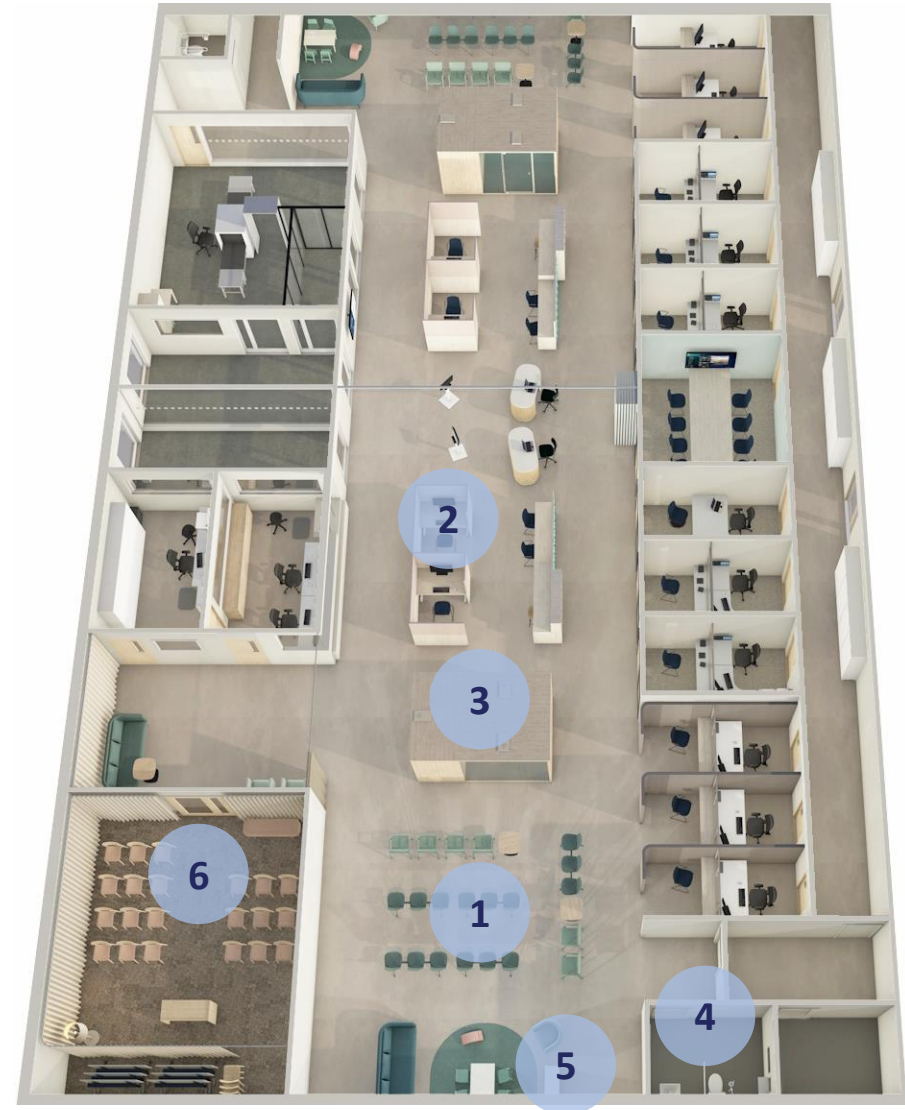
Odotusalue on Suomi-pisteen sydän, joka kokoaa eri toiminnot yhteen. Odottamisen lomassa asiakas voi edistää asiointiaan itsepalvelualueella tai saada palveluneuvontaa tai digitukea odottamisen tai itsepalvelun ohessa.

Odotusalueella pyritään tarjoamaan myös mm. vesipiste, leikkipiste lapsille ja vaunuparkki. Alueen läheisyydestä löytyy asiakkaiden wc-tilat.

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

Odotusalue kokoaa yhteen seuraavat tilatyypit ja toiminnot:

1. **Odotustilassa** on istumapaikkoja odottamista ja asiointiin valmistautumista varten. Jonotusnäytöistä seurataan asiointivuoron etenemistä.
2. **Itsepalvelualue, asiakastietokoneet, lomakepiste ja palautuslaatikko tai -laatikot**
3. **Pistäytymistilat** mm. palveluneuvojan antamaa asiakasneuvontaa varten sekä esim. asiakkaiden yksityisten puheluiden hoitamiseen
4. **WC-tilat, päihdetestaustila esteettömän WC-tilan yhteydessä** (jos Yhdyskuntaseuraamustoimisto mukana yhteisessä asiakaspalvelussa)
5. **Vaunuparkki, lastenhoitopiste, lasten leikkipiste** (sijoitus palvelupisteiden välittömään läheisyyteen), **vesipiste**
6. **Vihkitila/monitoimitila** vihkitilaisuuksiin ja muihin tilaisuuksiin (muunneltava kalustus)



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Odotustila

TOIMINNALLINEN TAVOITE

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

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

Odotustilassa voi olla esillä eri organisaatioiden (myös kaupungin) viestintää (esim. käynnissä olevat ja tulevat kehityshankkeet, tapahtumat, alueen työllistymis- ja koulutusmahdollisuuksia) sekä odotustilan lähetyvillä aktivoivia näyttelysisältöjä (esim. paikallisten oppilaitosten esiintuominen), lasten leikkipiste sekä vesipiste tai vesiautomaatti.

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

TILAT JA KALUSTEET

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



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

Odotustila

TILAT JA KALUSTEET (jatkuu)

- Tarpeeksi istuimia ruuhkahuiput huomioiden; osa istuimista normaalia korkeampia (istuinkorkeus 500-550 mm) käsi- ja selkänojilla varustettuja
- Tilan jäsentäminen kiintokalusteilla ja tilaa jakavilla sermeillä
- Istuintyypeissä ja sijoitteluissa tilaan on huomioitu erilaiset odottamisen toimet ja tarpeet mm. yhdessä istuminen, työskentely, latauspisteet
 - Istuimissa huomioitava esteettömyys
 - Suurin osa istuimista suositellaan olevan erillisistuinia
 - Yksityisyyttä esim. korkeaselkäisillä kalusteilla ja sermeillä
 - Pöytäsoja lomakkeiden täyttämiseen
- Siivottavuuden huomioiminen kaluste- ja materiaalivalinnoissa
- Eri asiakastyypin ja -ryhmien huomioiminen opasteissa, kalusteissa ja toiminnoissa (esim. leikkipiste). Opastaminen kuvattu tarkemmin Suomi-pisteiden opastuskonseptissa.
- Wc:t, lastenhoitohuone ja vesipiste odotustilan lähellä tai sen yhteydessä
- Kalusteet suunnitellaan siten, että niitä ei voi heittää. Pultattujen kalusteiden käyttö laskee tilan yleistä viihtyvyyttä ja muuntojoustoa.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Säädetty ja miellyttävä valaistus
- Peiteäänijärjestelmä (tarkennettava hankekohtaisesti)
- Riskiarvion perustuen voidaan asiakaspalvelutiloissa edellyttää kameravalvontaa riskiarviossa tunnistetussa laajuudessa.
- Kuulutusjärjestelmä
- Langaton vierailijaverkko

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

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

Vuoronumerot ja arvioitu jonotusaika suurilla näytöillä

Näyttöjä esim. ajankohtaisten asioiden sekä avoimien työpaikkojen viestimiseen

Esim. viranomaisten lomakkeita ja esitteitä esillä

Kalusteita ja silkkikasveja jakamassa tilaa



Esteettömät kulkuväylät

Korkeaselkäisiä istuimia ja sermejä yksityisyyden suojaamiseksi. Eri tyyppisiä istuimia ja tasoja odottamiseen ja lomakkeiden täyttämiseen, sähköpistokkeita esim. puhelimen lataamiseen

HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Pistäytymistila asiakaspalvelutiloissa

TOIMINNALLINEN TAVOITE

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

Tiloja voidaan mahdollisesti käyttää myös asiakaspalveluun. Asiakaspalvelijalla tulee tällöin olla mahdollisuus ottaa pistäytymistila käyttöön spontaanisti, mikäli hän kokee asiakaspalvelutilanteen tarvitsevan sitä. Jos tilaa käytetään myös asiakaspalveluun, täytyy tilassa olla poistumistie mahdollisten uhkatilanteiden varalle.

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



Kuva: www.frameryacoustics.com

Pistäytymistila asiakaspalvelutiloissa

TILAT JA KALUSTEET

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

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Ilmanvaihdon mitoitus vähintään kahdelle hengelle
- Riittävä äänieristys
- Sprinklaus tarpeen mukaan
- Tilaan tarvitaan myös seinänäyttö ja videoneuvotteluvälineet, mikäli tilasta halutaan aidosti monikäyttöinen.
- Tilasta täytyy löytyä myös sähköpistokepaikkoja ja tarvittavat dataliitännät.

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

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

Lasipinnat, joissa esim.

Huurreteippauksella luotu näkösuoja, mutta riittävä näkyvyys henkilöstön turvallisuus huomioiden

Kalustus 1-4 hengen käyttöön



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Kuva: www.frameryacoustics.com

Muut toiminnot odotusalueella

LASTEN LEIKKIPISTE JA LASTENHOITOHUONE

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

VESIPISTE

- Odotustilan yhteyteen tai läheisyyteen voidaan sijoittaa vesipiste

VAUNUPARKKI

- Odotusalueen yhteyteen tai välittömään läheisyyteen sijoitetaan vaunuparkki.
- Odotusalueelta ja palvelupisteiltä on oltava suora näköyhteys vaunuparkkiin, jotta niitä uskalletaan käyttää
- Lukitusmahdollisuus lastenvaunuille voi lisätä vaunuparkin käyttöä.
- Vaunuparkki tekee asiointista miellyttävämmän ja takaa muiden tilojen puhtaana pysymisen

SÄILYTYSLOKERIKOT

- Mahdolliset lukittavat lokerot toteutetaan eri korkeuksilla (ainakin osassa lokeroista avausmekanismi tai lukko 900-1100 mm korkeudella)

WC-TILAT

- Odotustilan yhteyteen sijoitetaan wc-tilat. Esteetön wc merkitään pyörätuolisymbolin lisäksi unisex-symbolilla
- Mikäli wc-tilat ovat etuhuoneettomia, ne tulee rajata odotustilasta niin, ettei vessaan ole suoraa näköyhteyttä odotusalueelta. Rajaus voidaan tehdä esimerkiksi seinäkkeellä.
- Asiakas-WC:ssä tulee voida tarvittaessa ottaa käyttöön sinivalo.
- Esteettömien WC-tilojen vaatimukset: ks. henkilöstön oheistila-osiossa tässä dokumentissa. Sama ohjeistus sovellettavissa esteettömiin asiakas WC-tiloihin.

MIGRIN ITSEPALVELUAUTOMATTI

- Jos maahanmuuttovirasto (Migri) on mukana yhteisessä asiakaspalvelussa, tulee odotustiloissa varautua itsepalveluautomaattiin. Itsepalveluautomaatti on arviolta korkean kaapin kokoinen laite, joka mahdollistaa passinluvun, sormenjälkien ja kuvan ottamisen. Valo-olosuhteiden tulee itsepalveluautomaatin ympäristössä olla vakaat. Laitetta voi verrata lentoasemien passinluku- ja henkilön tunnistuslaitteisiin, mutta lisäksi tässä laitteessa on muita ominaisuuksia.

Päihdetestaustilat esteettömän WC-tilan yhteydessä

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Odotustilan yhteyteen sijoitetaan asiakkaiden wc-tilat. Tarvittaessa näytteenotto on yhdistetty kaikille asiakkaille tarkoitettuun esteettömään wc-tilaan, jolloin sen käyttö ei leimaa näytteenantajaa, koska muut käyttäjät eivät tiedä, onko kyseessä näytteen antaminen vai normaali wc-käynti. Näytteenottoon odottaminen yhteisen asiakaspalvelun aulassa, ei tarvetta erilliselle odotustilalle. Tilan materiaalia ja väritystä valittaessa tulee huomioida moninaiset käyttäjäryhmät ja pyrkiä neutraaliin tunnelmaan.

Mikäli wc-tilat ovat etuhuoneettomia, ne tulee rajata odotustilasta niin, ettei vessaan ole suoraa näköyhteyttä odotusalueelta. Rajaus voidaan tehdä esimerkiksi seinäkkeellä.

Asiakas-wc:ssä tulee voida tarvittaessa ottaa käyttöön sinivalo.

Rikosseuraamuslaitoksen yhdyskuntaseuraamusasiakkaita varten vähintään yhdessä wc-tilassa tulee olla mahdollisuus päihdetestin antamiseen. Wc-tilan seinässä tulee olla luukku, josta näyte voidaan antaa viereiseen, sisäisellä vyöhykkeellä olevaan, näyttöiden vastaanotto- ja käsittelytilaan.

Hankkeissa viimeisin ajantasainen suunnitteluohjeistus on tarkistettava Rikosseuraamuslaitokselta.

Esteettömien wc-tilojen vaatimukset: ks. Henkilöstö- ja oheistilat -osiossa tässä dokumentissa. Sama ohjeistus sovellettavissa asiakkaiden esteettömiin wc-tiloihin.

TILAT, KALUSTEET JA TEKNISET OMINAISUUDET / ASIAKKAAN PUOLI

- Asiakkaan puolen varustus: Tilassa on huomioitu miesten ja naisten näytteen antaminen wc-istuimella.
- Kuvassa oleva rullakaihdin/liukulevy on kuvattu näytteenottotilanteessa auki. Rullakaihdin/liukulevy on kiinni näytteenoton ulkopuolella kun wc-tila on normaalissa käytössä. Rullakaihdin/liukulevy on lukittava.
- Tarkkailuikkuna on kirkas, koska näytteenantajan pitää tunnistaa valvoja. Ikkunassa karkaistu turvalasi. Huomioitava valvontaikkunan peittäminen esim. lukittavalla rullakaihtimella/liukulevyllä kun wc-tila on normaalikäytössä näytteenottotilanteen ulkopuolella.
- Valvontanäkymät esteettömät wc-istuimelle. Kuvassa ikkunan vastaisella seinällä voisi olla lisäksi peili.
- Näytteenantoluukun edessä taso näytteelle. Näytteenantoluukun käyttösuunta valvojan puolelle.
- Wc-tilassa naulakko seinäkiinnityksellä. Koukut 1100-1200 mm ja 1400-1600 mm korkeudella.
- Wc-tila on lukittu. Lukitus avataan aulapalvelun toimesta pyydettyessä.
- Esteettömyys: 800 mm vapaan tilan tulee toteutua wc-istuimen molemmin puolin (kuvasta poiketen). Oven tulee aueta ulospäin, ettei avun saanti esty, jos ihminen on kaatunut wc-tilan sisällä oven eteen (kuvasta poiketen). Wc-tukikaiteet tulee asentaa seinään, ei wc-istuimeen.

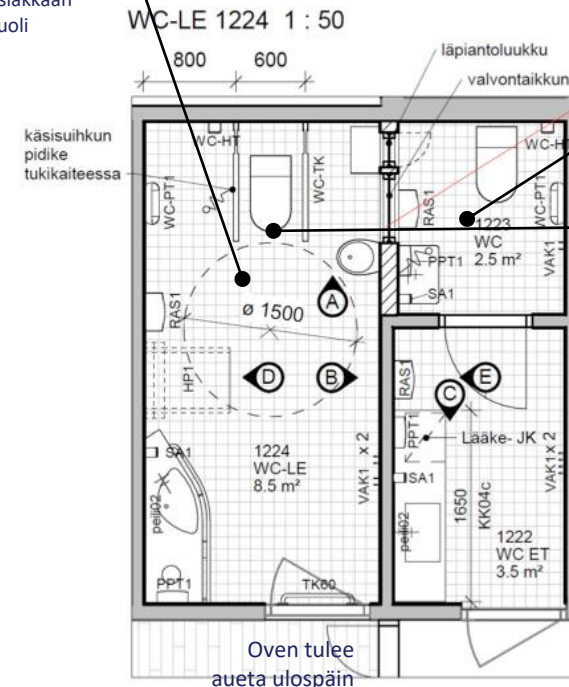
Kuvissa virheellisesti kaksiovinen näytteenantoluukku. Sitä ei tule olla näytteenantajan puolella, vain valvojan puolella.



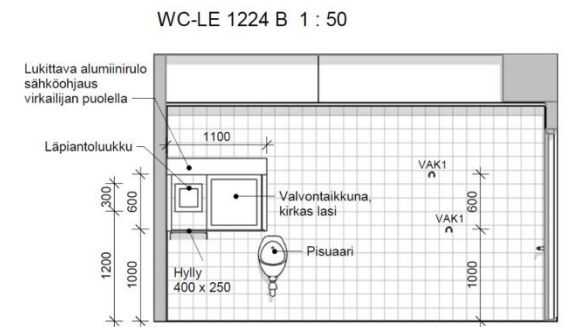
Asiakkaan
puoli



Valvojan
puoli



Esteettömyys: 800 mm vapaan tilan tulee toteutua wc-istuimen molemmiin puolin



Kuva ja teksti: Yhteisten toimintaympäristöjen määrittelyä yhdyskuntaseuraamustyölle, TTY / Rise 19.1.2024

Päihdetestaustilat esteettömän WC-tilan yhteydessä

TILAT, KALUSTEET JA TEKNISET OMINAISUUDET / VALVONNAN JA NÄYTTEENKÄSITTELYN PUOLI

- Valvontatila voi olla henkilökunnan WC- tilan yhteydessä tai joku muu erillinen tila josta valvonta voidaan tehdä häiriöttä ja kulku järjestää henkilökunnan tiloista.
- Tilassa lukittavissa oleva jääkaappi näytteelle. Pöytätilaa, lukittava kaappi, käsienpesuallas.
- Näytteenantoluukussa ei lukkoa (rullakaihdin lukittavissa). Avautumissuunta valvontatilaan.
- Valvontatilan valaistusta voidaan himmentää valvontatilanteessa näkymän parantamiseksi ja mahdollisten heijastusten vähentämiseksi.
- Asiakasvastaanottotiloihin (takakäytävälle tai valmistautumishuoneeseen) tarve lukittavalle kaapille, jossa päihdetestausvälineet – ja päihdetesterit.

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Näytteenotto on yhdistetty esteettömään asiakas-WC-tilaan eikä sille luoda omaa erillistä WC-tilaa.

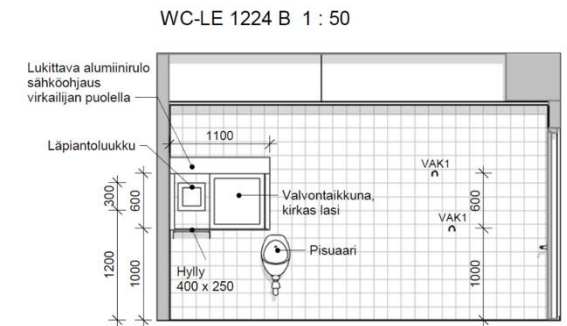
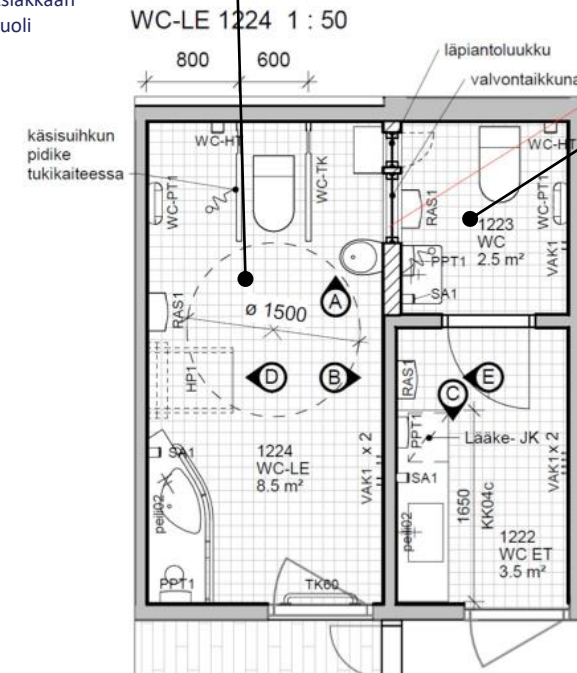
Kuvissa virheellisesti kaksiovinen näytteenantoluukku. Sitä ei tule olla näytteenantajan puolella, vain valvojan puolella.



Asiakkaan
puoli



Valvojan
puoli



Kuva ja tekstit: Yhteisten toimintaympäristöjen määrittelyä yhdyskuntaseuraamustyölle, TTY / Rise 19.1.2024

Palvelupisteet

Erilaiset palvelupisteratkaisut

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

Viranomaisen asiantuntija (asiakaspalvelija) saapuu palvelupisteelle asiakaspalvelun välittämistä taustatyötiloista tai yhteisistä toimistotiloista tai isommissa kokoustilanteissa hän voi noutaa asiakkaat odotustilasta.

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

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

Osa palvelupisteistä varustetaan induktiosilmukalla. Hankekohtaisesti arvioidaan kuinka moneen pisteeseen induktiosilmukka asennetaan.

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

Yhteiskäyttöisissä palvelupisteissä, joissa käytetään yhteisiä laitteita kiinnitetään erityistä huomiota terveyshygieneiaan.

Palveluhuone
(välilasilla tai turvalasilla ja muilla turvarakenteilla)



Palveluhuone
(ilman välilasia)



Etäpalveluhuone
(huonerakenteinen tai moduulirakenteinen)



Sermirakenteinen palvelupiste



Neuvottelutyypinen palveluhuone
(klaffipöydällä, ei välilasia. Eri kokoisia. Myös epämuodollisella kalustuksella)



Palvelupistealueella olisi hyvä olla tarjolla lainattava valolla varustettu suuri suurennuslasi sekä allekirjoituskehikko. Tarjolla voisi olla myös lainattava kommunikaattori, jolla voidaan helpottaa huonokuuloisen henkilön asiointia.

Sermirakenteiset palvelupisteet

TOIMINNALLINEN TAVOITE

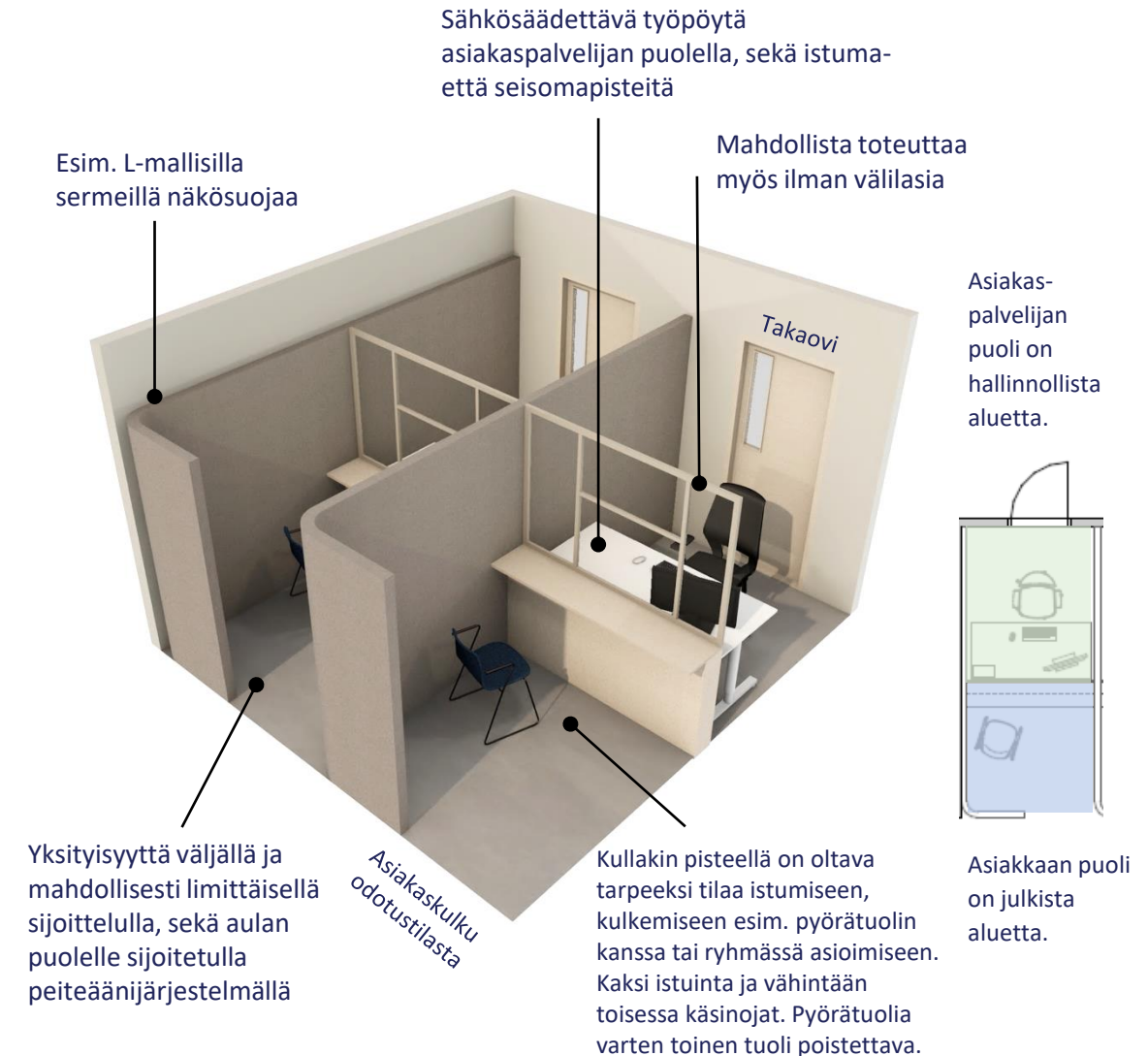
Kaikkien Suomi-pisteessä toimivien viranomaisten yhteiskäytössä olevat sermirakenteiset palvelupisteet ovat seinäkkeillä toisistaan eroteltuja, avotilassa olevia palvelupisteitä. Niihin pyritään tuomaan yksityisyyttä sermien lisäksi esimerkiksi riittäväillä välimatkoilla muihin palvelupisteisiin sekä aulan ja odotustilojen puolelle sijoitetulla peiteäänijärjestelmällä.

Asiakas siirtyy tilaan odotustilasta. Henkilökunta kulkee tilaan lukitun ja kulunvalvotun takaoven kautta, joka johtaa hallinnolliselle alueelle taustatyötiloihin. Asiakkaan puoli tilasta on julkista aluetta, asiakaspalvelijan puoli välilasista tai pöydästä alkaen on hallinnollista aluetta.

Sermirakenteisten palvelupisteiden sijoittelussa huomioidaan asiakkaan tietosuoja esimerkiksi sijoittamalla sermirakenteiset palvelupisteet kauemmas vilkkaammista kohdista. Sijoittelun on lisäksi mahdollistettava asiakaspalvelijan poistuminen sisäiselle vyöhykkeellä sijaitsevalle takakäytävälle.

Asiakkaalla ei ole pääsyä asiakaspalvelijan puolelle tiskiä. Sermirakenteisiin palvelupisteisiin on hyvä näkyvyys uhkatilanteiden ehkäisemiseksi, mutta asiakkaalla ei kuitenkaan tule olla suoraa näköyhteyttä taustatiloihin. Palvelupisteet ovat lähtökohtaisesti anonyymejä eli viranomaisten logot eivät ole näkyvillä.

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

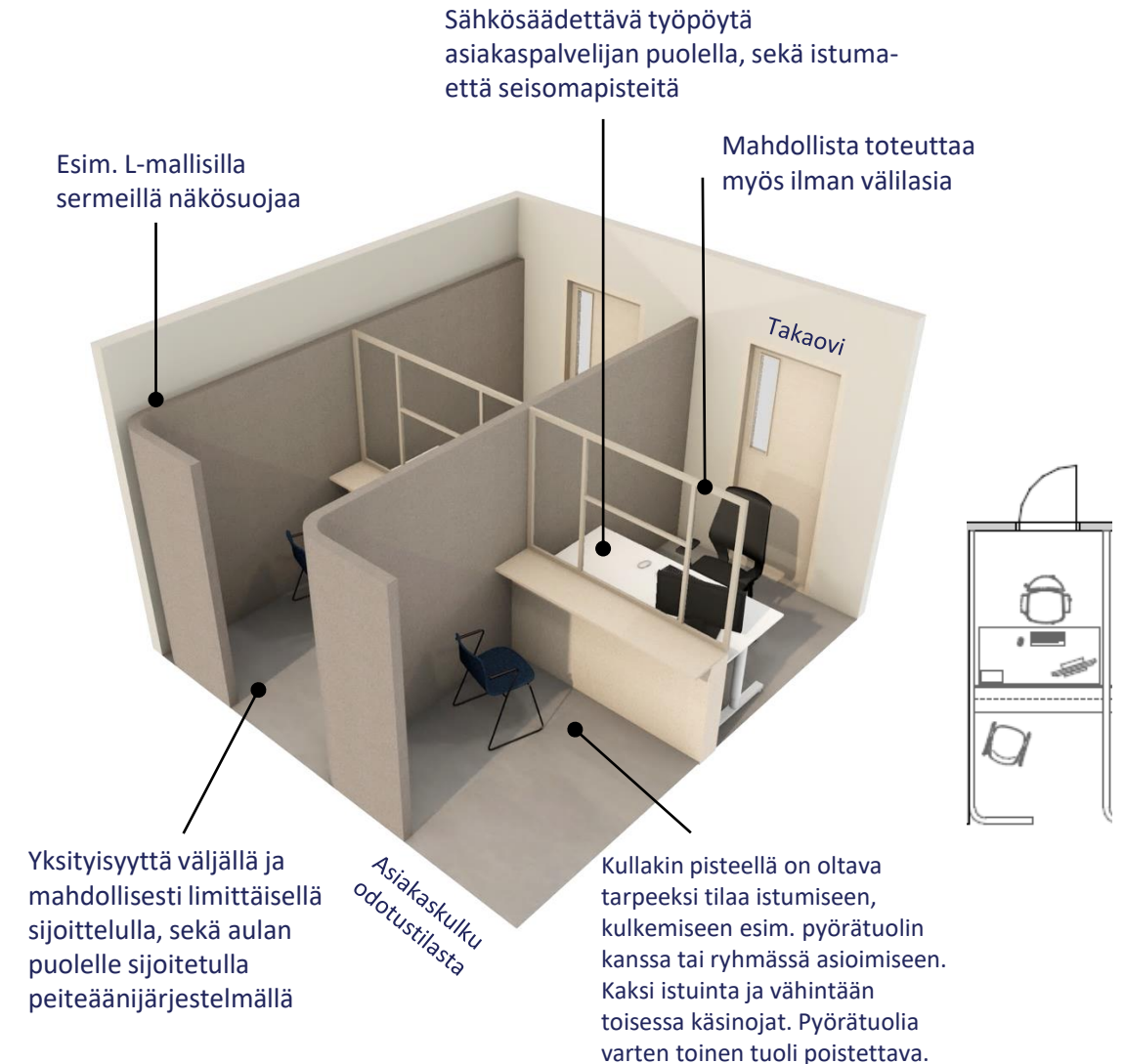


HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Sermirakenteiset palvelupisteet

TILAT JA KALUSTEET

- Mukavat sekä visuaalisesti ja akustisesti miellyttävät palvelupisteet. Pyritään välttämään virastomaisuutta, ja tuomaan tiloihin lämminhenkistä tunnelmaa pintamateriaali-, sävy- ja kalustevalinnoilla.
- Sekä istuma- että seisomakorkuisia pisteitä. Sähkösäätöinen työpöytä asiakaspalvelijan puolella. Esteettömyyden tulee toteutua kaikilla pisteillä.
- Asiakkaan puolelle mahtuu 1-2 henkilöä. Tilaa on oltava riittävästi sekä asiakasryhmille että pyörätuolilla liikkuville
- Sermien muodolla, toteutuksella ja teippauksella voidaan vaikuttaa asiakkaan yksityisyyteen: L-mallinen sermi tarjoaa l-mallia enemmän yksityisyyttä; huurrelasiratkaisuilla tai teippauksilla saadaan näköestettä avoimeen tilaan
- Toinen istuimista normaalia korkeampi (istuinkorkeus 500-550 mm) käsi- ja selkänojiilla varustettu.
- Pöytä ja välilasi erottaa asiakkaan asiakaspalvelijasta. Lasi ei ole kattoon asti, vaan tila on avoin ylhäältä. Mahdollista toteuttaa myös ilman välilasia. Mahdollisuus lasin jälkiasennukseen huomioitava palvelupisteiden suunnittelussa
- Laskutaso laukulle ja takille. Keppiteline.
- Näköeste asiakasnäyttöille, ja esim. tabletit apuna arkaluontoisen informaation välityksessä
- Asiakkaan takana olevassa odotustilassa ja palvelupisteessä on hyvä akustiikka.
- Valaistus palvelupisteellä on tasainen, riittävä ja häikäisemätön. Tarvittaessa säädettävä. Asiakaspalvelijan kasvot hyvin valaistu.
- Kalusteet suunnitellaan siten, ettei niitä voi heittää. Pultattujen kalusteiden käyttöä ei suositella, sillä se laskee tilan yleistä viihtyvyyttä ja muuntojoustoa.



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

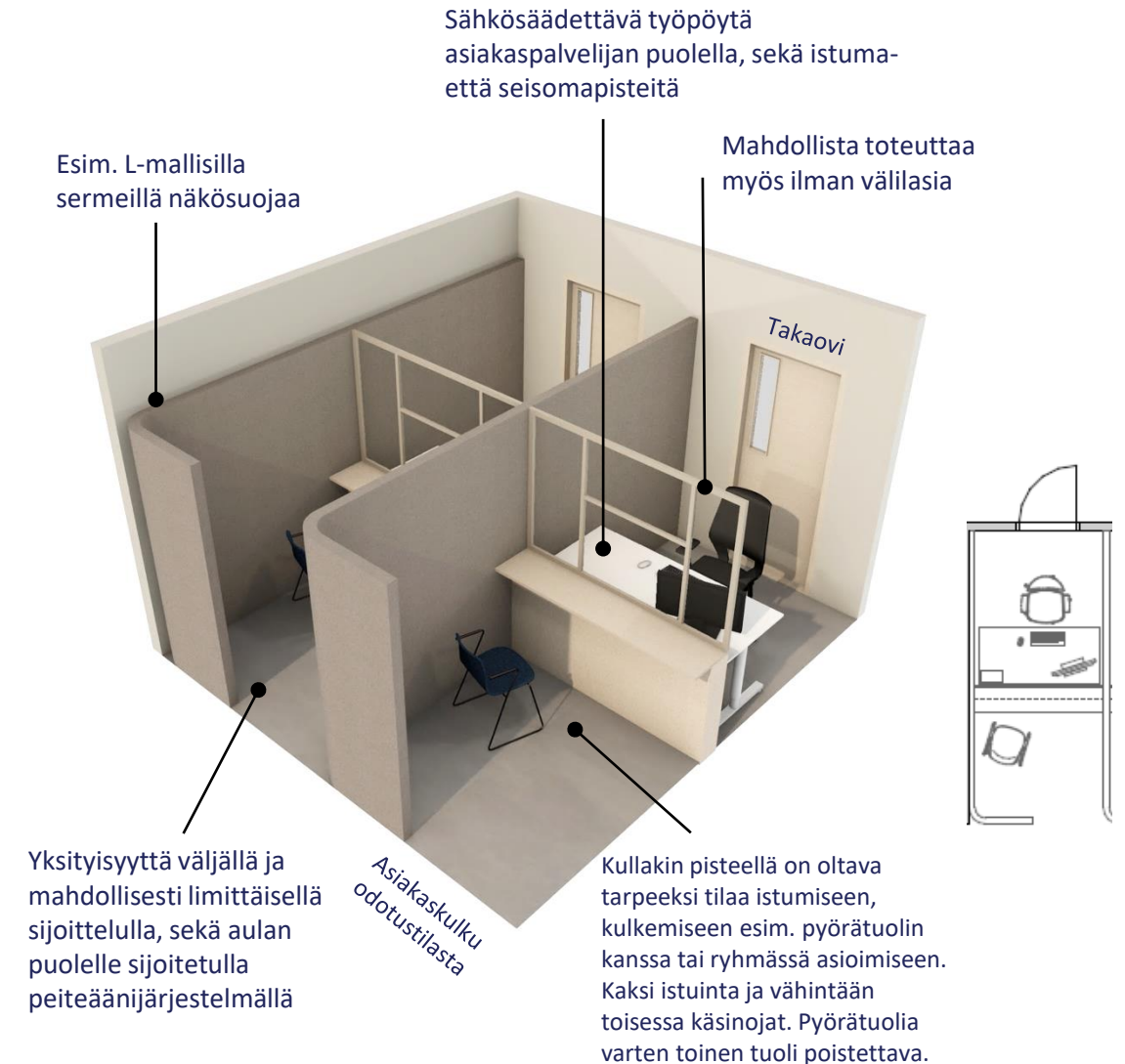
Sermirakenteiset palvelupisteet

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Vartijakutsupainikkeet
- Lukittu poistumisovi taustatyötiloihin. Lukon viiveen on oltava riittävän lyhyt
- Asiakkaan takana olevassa odotustilassa ja palvelupisteessä hyvä akustinen suunnittelu
- Mikäli asiakaspalvelijan ja asiakkaan välillä on lasiseinä, käytössä äänenvahvistinjärjestelmä ja/tai välilassissa aukotukset äänen kuuluvuuden parantamiseksi.
- Tarvittaessa peiteäänijärjestelmä (tarkennettava hankekohtaisesti)
- Kiinteä tai käännettävä asiakasnäyttö, jonka kautta asiakaspalvelija voi esittää haluttua sisältöä asiakkaalle. Asiakaspalvelija voi mm. ohjeistaa sähköisiin palveluihin liittyen, pyytää sähköistä allekirjoitusta, tai esitellä palvelutilanteessa olennaisia tietoja ruudulta.
- Asiakaspalvelijan oma tietokone on kannettava, jolloin hänen on helppo vaihtaa tarvittaessa palvelupistettä
- Yhteys Tuve-verkkoon tarvittaessa langattomasti asiakaspalvelijan omalta kannettavalta tietokoneelta (WLAN + VPN). Kiinteään Tuve-verkkoon liittyminen ei ole mahdollista tässä tilassa.
- Tilassa voi olla oheistulostin tai tulostus ja skannaus toteutetaan taustatyötilassa. Tulostus ja skannaus Tuve-monitoimilaitteella tapahtuu taustatyötilassa.
- Dokumenttien skannaus ja tulostus joko tilakohtaisesti tai keskitetysti
- Maksupäätteelle tilaa pöydällä ja datapiste

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

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



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Palveluhuone

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Palveluhuoneet ovat kaikkien Suomi-pisteessä toimivien viranomaisten yhteiskäyttöisiä ja siten anonyymejä eli viranomaisten logot eivät ole näkyvillä huoneissa.

Palveluhuoneissa eri viranomaiset pystyvät palvelemaan asiakkaitaan yksityisessä tilassa. Huoneeseen mahtuu kerralla 2-3 asiakasta. Tilan täysimittainen yhteiskäyttöisyys mahdollistetaan Tuve-varustekaapilla, johon on pääsy vain Tuve-käyttäjäorganisaatioilla. Tarvittaessa osaan huoneista voi pääsyoikeus olla rajattu vain Tuve-käyttäjäorganisaatioille.

Asiakaspalvelija saapuu tilaan suoraan taustatyötiloista, asiakas odotustilan puolelta. Asiakasovi on lukittu ja asiakaspalvelija päästää asiakkaan sisään tilaan oven avausnapista. Asiakaspalvelija kulkee tilaan lukitun ja kulunvalvotun takaoven kautta, joka johtaa hallinnolliselle alueelle takakäytävään tai taustatyötiloihin. Palveluhuone on hallinnollista aluetta. Asiakas on vierailija, joka on tilassa valvotusti asiakaspalvelijan toimesta.

Yksityisyyden lisäksi palveluhuoneissa on erityisesti huomioitu turvallisuus, esteettömyys ja saavutettavuus sekä muunneltavuus. Huoneissa on hyvä äänieristys, ja näkyvyys aulasta palveluhuoneeseen on estetty. Mahdollisilla lasipinnoilla suositetaan valoa läpäisevää, tyylikästä teippausta, mikä estää näkemästä huoneeseen (Suomi-pisteissä käytettävä teippausmalli löytyy Suomi-pisteiden opastuskonseptista). Näkymää voidaan peittää myös verholla.

Palveluhuone voidaan toteuttaa myös **turvalasilla ja muilla turvarakenteilla**, vaikka se on yleisilmeeltään ja varustukseltaan muutoin samanlainen kuin normaali palveluhuone.

Palveluhuoneiden, tai ainakin osan niistä, tulee mahdollistaa myös etäyhteyden luominen muihin toimipisteisiin läsnäolevan henkilökunnan tietokoneelta, sekä erilaisten sisältöjen näyttäminen asiakkaalle.



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Palveluhuone

TILAT JA KALUSTEET

- Mukavat sekä visuaalisesti ja akustisesti miellyttävät palveluhuoneet: pyritään välttämään virastomaisuutta ja tuomaan tiloihin lämminhenkistä tunnelmaa pintamateriaali-, sävy- ja kalustevalinnoilla.
- Palveluhuoneen **perusratkaisussa** asiakkaan ja asiakaspalvelijan välissä **on aina välilasi**. Lasin yläpuolella voi olla tarvittaessa **verkkorakenne**.
- Välilasi voidaan toteuttaa tarpeen mukaan **turvalasitasoisena sekä** lasin yläpuolella olevalla **verkkorakenteella**.
- Tila on mahdollista toteuttaa myös kokonaan **ilman välilasia**.
 - Välilasittomissa palveluhuoneissa kalusteet suunnitellaan siten, ettei niitä voi heittää (esim. hieman painavammat, laippajalalliset tuolit). Pultattujen kalusteiden käyttöä ei suositella, sillä se laskee tilan yleistä viihtyvyyttä ja muuntojoustoa. Kalustuksen sijoittelussa tulee kuitenkin huomioida esteettömyys.
 - Välilasittomissa palveluhuoneissa varustekaapin sijoittaminen erikseen harkiten, koska asiakas voi päästä kaappiin käsiksi. Tuve-varustekaappia ei voi välilasittomaan huoneeseen sijoittaa.
- Hyvä äänieristys. Tarkemmat desibeliarvot on kuvattu tämän dokumentin luvussa ”Valtion toimitilojen suunnitteluohjeita / Akustiikka (vaatimukset)”
- Mahdollisuuksien mukaan näköyhteys takakäytävältä tai taustatyötilasta palveluhuoneeseen mahdollisten uhkatilanteiden todentamista varten
- Poistumistien esteettömyys huomioitava kalusteiden sijoittamisessa
- Asiakaspalvelija avaa asiakasoven sähköisellä ovenavauspainikkeella. Oven lukon on indikoitava onko ovi auki vai lukittu. Asiakaspalvelijan on nähtävä onko asiakas oven takana. Oven esteettömyys huomioitava (mm. ovipumppu jos ovi on raskas, matala kynnyks tai ei kynnystä). Osa huoneista voidaan toteuttaa hankekohtaisen harkinnan mukaan täysin esteettömäksi esim. automaattisesti aukeavan oven avulla.
- Mukavat ja ergonomiset kalusteet mahdollistavat pitkäkestoisetkin palvelutuokiot.
- Asiakastuolit helposti siirreltäviä pikkutuoleja (käsinjohtajaisia ja -nojattomia); osa istuimista normaalia korkeampia (istuinkorkeus 500-550 mm).
- Riittävästi tilaa asiakasryhmille ja pyörätuolilla liikkuville.

Palveluhuone välilasilla tai turvalasilla ja muilla turvarakenteilla

Yläosassa voi olla verkkorakenne



Palveluhuone ilman välilasia



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Palveluhuone

TILAT JA KALUSTEET (jatkuu)

- Asiakkaan ja asiakaspalvelijan välissä on koko palvelutilan levyinen, kiinteä palvelupöytä, joka jatkuu palveluluukun kohdalla osin asiakaspalvelijan puolelle, ja josta asiakasta palvellaan istuen.
- Asiakaspalvelijalla on kiinteän pöydän vieressä korkeussäädettävä työpöytä, mikä mahdollistaa hyvän työergonomian pitkäaikaisissa, yhtäjaksoisissa asiakkaiden vastaanottotilanteissa.
- Välilasissa on lukittava palveluluukku. Luukun ulkopuolella asiakkaan puolella tulee olla tilaa palvelussa tarvittaville oheislaitteille kuten allekirjoituslustalle, maksupäätteelle jne. (tarve vaihtelee viranomaisittain).
- Eri avautuvuuskorkeuksille lukittavaa palveluluukkuja on mahdollista käyttää, vaikka asiakaspalvelijan työpöytä on yläasennossa. Avautumisen maksimikorkeus katselmoidaan hanke-/huonekohtaisesti.
- Työpöydässä on etulevy, ja osin myös sivulla, jotta näkymä asiakkaalle säilyy siistinä
- Asiakaspalvelijan työtuoli on työpistetyöskentelyyn soveltuva
- Laskutaso laukulle ja takille
- Keppiteline
- Asiakkaan pöytä sen verran syvä, että siihen mahtuu A4-paperi pystysuunnassa

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Silloin kun olemassa olevia huonetiloja ei voida hyödyntää palveluhuoneiksi, uudet huonerakenteet suositellaan toteutettavaksi muunneltavilla seinäratkaisuilla. Tällöin on huomioitava, että lattia ja alakattomateriaalit jatkuvat tai ovat helposti paikattavissa seinän kohdalta.
- Pinnoissa ja kalusteissa suositetaan helposti korjattavia tuotteita ja materiaaleja.

Työpöytä ylä-asennossa



Työpöytä ala-asennossa



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Palveluhuone

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Ensisijainen yhteys Tuve-verkkoon otetaan asiakaspalvelijan omalta kannettavalta tietokoneelta langattomalla VPN-yhteydellä (WLAN + VPN)
- Tuve-varustekaappi, jossa Tuve-kaapelit on lukitussa lokerossa/kaapissa kiinteästi seinässä, johon pääsy vain Tuve-käyttäjillä (ks. Tuve-varustekaappi kuvattu seuraavalla sivulla)
- Lukittu poistumisovi hallinnolliselle alueelle takakäytävään tai taustatyötiloihin. Lukon viiveen on oltava riittävän lyhyt
- Riskiarvioon perustuen voidaan asiakaspalvelutiloissa edellyttää kameravalvontaa riskiarviossa tunnistetussa laajuudessa
- Säädetty valaistus
- Vartijakutsupainikkeet (pöydän alla tai taskussa)
- Painike asiakasoven avaamista varten asiakaspalvelijan puolella.
- Asiakasnäyttö sijaitsee, joko asiakaspuolella tai asiakaspalvelijan puolella siten että asiakaspalvelija voi esittää haluttua sisältöä asiakkaalle (mm. ohjeistamaan asiakasta sähköisistä palveluista, sähköisen allekirjoituksen saamiseen tai palveluhinnaston esittelyyn)
- Kaikissa palveluhuoneissa myös etäyhteyksimahdollisuus toisen toimipisteen asiakaspalvelijaan huoneessa läsnäolevan asiakaspalvelijan tietokoneen kautta.
- Mahdollisia palvelussa tarvittavia oheislaitteita ja varusteita (tarkennettava toimija viranomais- ja hankekohtaisesti): Liikuteltava maksupääte, setelintunnistin, tulostin sekä lisäksi Tuve-varustekaapin sisällä oleva välineistö
- Dokumenttien skannaus ja tulostus joko tilakohtaisesti tai keskitetysti taustatiloissa
- Tilojen varausjärjestelmä kaikkien viranomaisten käytössä, vapaat tilat ovat löydettävissä nopeasti
- Sähköpistokkeet ja dataliitännät kaikissa tasoissa. Riittävä määrä lattiarasioita
- ICT-ratkaisujen ja käyttöliittymien saavutettavuus ja helppokäyttöisyys (esim. muunkielisten ja aistirajoitteisten huomioiminen) on huomioitava
- Osa palveluhuoneista varustetaan induktiosilmukalla. Hankekohtaisesti arvioidaan kuinka moneen huoneeseen induktiosilmukka asennetaan. Vähintään laajennetun esteettömyyden palveluhuoneeseen se tulee asentaa.



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Säilytyskaappi ja Tuve-varustekaappi palveluhuoneessa

Palveluhuoneessa on yksi tai kaksi kaappia päällekkäin kasattuna. Ylempi kaappi on Tuve-varustekaappi, joka on määritelty kohdassa (1), ja tämä kaappi sijoitetaan palveluhuoneisiin joista tulee tehdä kaikkien toimijoiden kesken yhteiskäyttöisiä. Alempi kaappi on palveluhuoneessa lähtökohtaisesti aina, ja siellä säilytetään kaikkien toimijoiden palvelutilanteissa tarvitsemia varusteita.

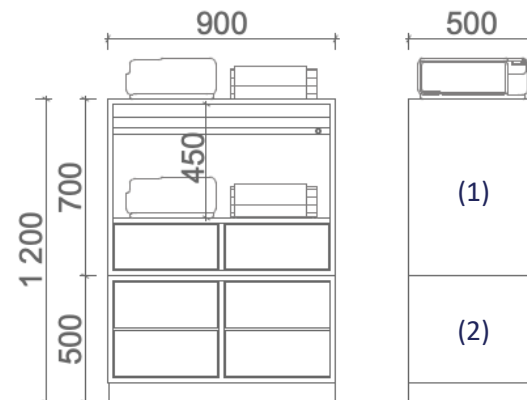
Säilytysratkaisu mahdollistaa palvelupisteiden yhteiskäytön kaikkien Suomi-pisteessä toimivien viranomaisten, myös Tuve-käyttäjäorganisaatioiden, kesken. Ks. alustava ja hankekohtaisesti tarkennettava lista kaappiin tulevista varusteista palveluhuoneen suunnitteluohje –liiteosiossa.

Osio (1) Pääsyräoitettu Tuve-varustekaappi Tuve-oheislaitteille ja Tuve-verkkokaapelilla.

- Tämän kaapin sisältöön tulee olla pääsy vain Tuve-käyttäjäorganisaatioille. Ratkaisulla mahdollistetaan palveluhuoneiden yhteiskäyttö kaikkien toimijoiden kesken.
- Kaapissa voi olla mm. Tuve-verkkopistoke ja ulosvedettävä Tuve-verkkokaapeli, Tuve-tulostin, Tuve-skanneri, sormenjälkilukija sekä muuta Tuve-oheislaitteistoa.
- Vaatimukset Tuve-varustekaapille, jotka pohjautuvat Valtorin linjauksiin dokumentissa Yhteisten työympäristöjen ICT-konsepti:
 - Tuve-lähiverkkoon liitettyjen laitteiden sijoittaminen tulee tehdä murtosuojattuun kaappiin, johon on pääsy vain Tuve-käyttäjäorganisaatioilla.
 - Säilytyskaapin luvaton käyttö on estettävä soveltuvalla lukitusjärjestelmällä. Säilytyskaapin käytön on oltava todennettavissa kulunvalvonta- tai vastaavan järjestelmän avulla.
 - Säilytyskaapin on soveltuvin osin vastattava rakenteiltaan Finanssialan Murtosuojausohje 1:n vaatimuksia, vähintään siten, että sen rakenteiden on kiinnityksineen oltava sellaisia, ettei kaappiin tunkeutuminen ole mahdollista ilman työkaluilla tapahtuvaa rakenteiden rikkomista.
 - Säilytyskaappi on liitettävä kiinteistön tunkeutumisen ilmaisujärjestelmään tai muutoin varmistuttava, että luvattomista tunkeutumisyrityksistä aiheutuu kaapin- tai tilan haltijalle reaaliaikainen hälytys.

Osio (2) YTY-toimijoiden oheislaitteita ja muuta säilytystä varten palveluhuoneessa

- Kaappiin sijoittuvat varusteet on tarkennettava hankekohtaisesti
- Mahdolliset tulostimet ja skannerit (ei Tuve-laitteita), voivat sijaita kaapin päällä (huom. tulostimien ja skannereiden tarve tarkistettava hankekohtaisesti)



Mitat ovat minimimittoja. Varmistettava riittävä mitoitus ja riittävä ilmanvaihto laitteille.

Kaapin korkeudessa huomioitava kaapin päälle mahdollisesti sijoitettavat laitteet.

Kaappi on pilotoitava.

Yläkaapin (1) rulo-ovi (kuvassa auki) mahdollistaa tehokkaamman tilankäytön. Rulo oven sopivuus Tuve-kaappiin varmistettava.

Yläkaapin (1) sisällä tulostintaso, minkä alapuolella vetolaatikoit esim. Tuve-laitteille.

Alaosan (2) laatikoston mitoitus käyttötarpeen mukaan.



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki kalusteesta.

Design for All – laajennetun esteettömyyden palveluhuone

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Palvelutiloissa tulisi olla ainakin yksi laajennetun esteettömyyden huone. Tila tulee mitoittaa ja kalustaa niin, että kolme henkilöä, joista yksi on apuvälineen käyttäjä, mahtuu asioimaan tilassa samanaikaisesti. Laajennetun esteettömyyden palveluhuone sijaitsee mahdollisimman lähellä palveluneuvojan pistettä.

Lähtökohtana suunnittelussa käytetään edellä kuvattuja palveluhuoneen yleisiä ominaisuuksia, joita alla listatut lisäominaisuudet laajentavat esteettömyyden osalta.

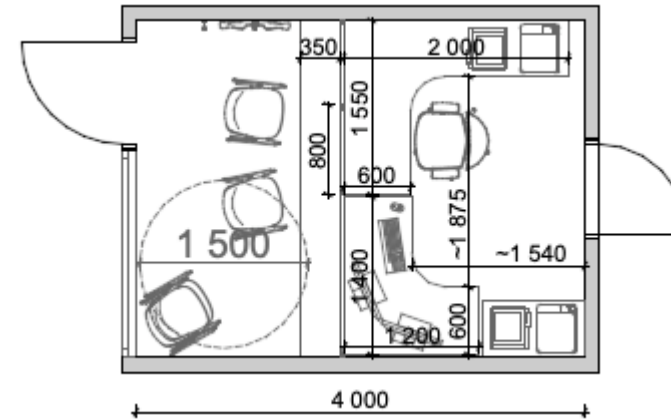
TILAT JA KALUSTEET

Laajennetun esteettömyyden palveluhuoneen suunnittelussa huomioidaan perusmallisen palveluhuoneen suunnitteluohjeet, mutta laajennetun esteettömyyden huoneessa tulee toteutua seuraavat ominaisuudet:

- Oviaukon vapaa leveys vähintään 850 mm ja oviaukko kynnyksetön.
- Ovi automaattisesti aukeava liukuovi, joka aukeaa asiakaspalvelijan avattua lukituksen.
- Pöytätaso korkeussäädettävä (sekä asiakkaan että asiakaspalvelijan puolella).
- Pöytätason alla vapaa polvitilan korkeutta vähintään 670 mm, leveyttä 800 mm ja syvyyttä 600 mm
- Tilassa kaksi istuinta. Toisessa istuinkorkeus 500-550 mm sekä selkä- ja käsinojat.
- Valaistus on tasainen ja riittävän voimakas, tarvittaessa valaistus säädettävissä. Virkailijan takana ei ole häikäisyä aiheuttavaa vastavaloa, joka estää huilien lukemisen.
- Tilassa vaatekoukut kahdella eri korkeudella, 1100-1200 mm ja 1400-1600 mm.
- Pöydän yhteydessä tai läheisyydessä on keppiteline
- Tilassa on tarjolla suuri valolla varustettu suurennuslasi sekä allekirjoituskehikko. Tarjolla voisi mahdollisesta olla myös kommunikaattori, joka palvelee huonokuuloisia henkilöitä, jotka eivät hyödy induktiosilmukasta.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Ovi pitää pystyä avaamaan sähköisesti
- Oven ulkopuolelle kuuluva vuoronumerokuulutus
- Tilassa on käytössä induktiosilmukka



Ison palveluhuoneen alavariaationa lisäksi: Design for All eli laajennetun esteettömyyden vaatimukset täyttävä palveluhuone

Kuva: xx

Etäpalvelutila

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Etäpalvelutila on tarkoitettu asiointiin tilanteissa, jossa asiakkaan tarvitsema palvelu tuotetaan etänä, video- ja ääniyhteyttä hyödyntäen. Tila on varustettu yhteiskäyttöisellä etäpalvelulaitteistolla, joka sisältää kosketusnäyttöllisen asiakaspäätteen ja dokumenttikameran. Etäpalvelulaitteiston avulla asiakkaalle luodaan etäyhteys toisaalla työskentelevään viranomaisen asiantuntijaan. Tiloissa on kiinnitettävä erityistä huomioita laitteiston helppokäyttöisyyteen sekä asiointin vaivattomuuteen, esteettömyyteen ja yksityisyyteen.

Etäpalvelutila voidaan toteuttaa käyttämällä etäpalveluhuonetta tai erillistä moduuliratkaisua. Etäpalveluhuone voidaan toteuttaa olemassa olevaan tilaan, muunneltavilla seinäratkaisulla tai tilamoduulina. Muunneltavilla ratkaisulla toteutettaessa huomioitava, että lattia- ja alakattomateriaalit jatkuvat seinän/tilamoduulin kohdalla. Tilat ovat mitoitettu vähintään 2–5 henkilölle, jotta yleisellä palveluneuvojalla on hyvin tilaa tukea asiakasta tai asiakasryhmää.

Etäpalvelutilat ovat yhteiskäyttöisiä ja niiden ulkoasussa sovelletaan tarkoituksenmukaisella tavalla Suomi-piste -brändiä. Viranomaisten logot eivät ole näkyvillä muualla kuin etäpalveluratkaisun asiakaspäätteen aloitusikkunalla.

TILAT JA KALUSTEET

- Tila sijoitettu keskeiselle sijainnille siten, että yleinen palveluneuvoja voi tarvittaessa avustaa asiointissa.
- Etäpalvelulaitteisto ja kalusteet on sijoitettu tilaan siten, että asiakas näkee näytön ja viranomaisen asiantuntijan näytöllä tilaan astuessaan ja viranomaisen asiantuntija pystyy valvomaan asiakkaan turvallisen poistumisen tilasta.
- Riittävästi tilaa pyörätuolilla liikkuvalla (pyörähdysympyrä).
- Esteetön, automatisoitu tai helposti avautuva ovi. Myös kynnyksetön tila pyörätuolilla liikkuvia varten.
- Kalustuksen suunnittelussa huomioidaan esteettömyys ja erilaiset käyttäjäryhmät: tilassa on sähköinen pöytä, joka on korkeussäädettävä sekä käsinojallisia ja -nojattomia tuoleja. Tarjolla myös korkeampia istuimia, joissa istuinkorkeus 500-550 mm. Kalustuksen on sovellettava myös palvelutilanteeseen, jossa on mukana useampi henkilö, esim. kun tarvitaan (viittomakielen) tulkkia.
- Materiaalivalinnoissa huomioidaan toiminnallisuus (mm. hygienia, siivous)
- Asiakkaan henkilökohtaiset tavarat, kuten takki ja laukku, voidaan laskea pöytätasolle tai niille on varattu ripustuskoukut.

Etäpalvelutila

Kiinteä huone –tyyppinen toteutus



Etäpalvelutila

Moduulihuone –tyyppinen toteutus



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

Etäpalvelutila

TILAT JA KALUSTEET (jatkuu)

- Asioinnin yksityisyyttä tuetaan etäpalvelutilan sijoittamisen lisäksi valoa läpäisevän teippauksen avulla.
- Kalustuksen suunnittelussa huomioidaan muuntojoustavuus. Pultattujen kalusteiden käyttöä ei suositella, sillä se laskee tilan yleistä viihtyvyyttä ja muuntojoustoa.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Sähköpistokkeet ja dataliitännät kaikissa tasoissa.
 - Äänieristyksen on oltava riittävällä tasolla: puhetta ei saa erottaa ulkopuolelta, mutta turvallisuussyistä tila ei saa olla täysin äänieristetty.
 - Tilasta oltava näköyhteys viereisiin tiloihin mahdollisia uhka- ja hätätilanteita varten. Etäpalvelulaitteisto ja kalusteet on sijoitettava tilaan siten, että asiakas näkee näytön ja viranomaisen asiantuntijan näytöllä tilaan astuessaan ja viranomaisen asiantuntija pystyy valvomaan asiakkaan turvallisen poistumisen tilasta.
 - Riittävä valaistus ja äänentoisto.
 - Kutsunappi yleiselle palveluneuvojalle.
 - Helppokäyttöinen, kestävä ja viranomaisten yhteiskäyttöinen etäpalvelulaitteisto sijoitetaan ensisijaisesti pöytätasolle.
 - Korkearesoluutioinen ja helppokäyttöinen kosketusnäyttö asiakastapaamiseen osallistuvien henkilöiden kuvan sekä aineistojen esittämiseen.
 - Korkealaatuinen dokumenttikamera.
 - Riittävä määrä sähkö- ja datapistokkeita kalusteet ja laitteiston sijainti huomioiden.
 - Etäpalvelulaitteiston käyttöliittymä ja asiakaspääte: huomioidaan saavutettavuus (eri käyttäjäryhmien, kuten vieraskielisten huomioiminen).
- ## VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS
- Etäpalvelutilaan rakennettavat uudet huonerakenteet suositellaan toteutettavaksi moduuliratkaisuna tai muunneltavilla seinäratkaisuilla. Tällöin on huomioitava, että lattia ja alakattomateriaalit ovat helposti paikattavissa moduulin tai seinän kohdalla.
 - Kalustuksen hankinnassa huomioidaan kiertotalous ja hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan jo olemassa olevia kalusteita.

Etäpalvelutila

Kiinteä huone –tyyppinen toteutus



Etäpalvelutila

Moduulihuone –tyyppinen toteutus



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

Neuvottelutyypinen palveluhuone

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Neuvottelutyypiset palveluhuoneet ovat kaikkien Suomi-pisteessä toimivien viranomaisten yhteiskäyttöisiä ja siten anonyymejä eli viranomaisten logot eivät ole näkyvillä huoneissa. Neuvottelutyypisissä palveluhuoneissa voidaan yhtä aikaa tavata 3-4 asiakasta, tarvittaessa enemmänkin, epämuodollisemmassa neuvotteluympäristössä.

Tiloja tulee pystyä ottamaan käyttöön myös esim. tilanteissa, joissa suurempi asiakasryhmä tarvitsee yksityistä tilaa lomakkeiden täyttöön, tai kun suurempi ryhmä asiakkaita saapuu Suomi-pisteeseen ilman ajanvarausta.

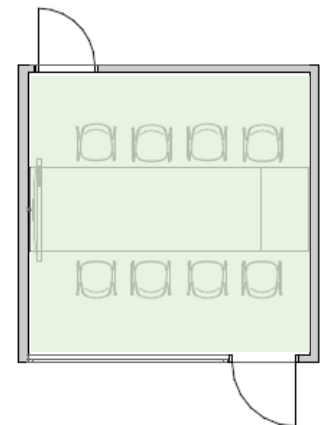
Asiakaspalvelija saapuu tilaan suoraan taustatyötiloista, asiakas odotustilan puolelta.

Asiakasovi on lukittu ja asiakaspalvelija päästää asiakkaan sisään tilaan oven avaushapista. Asiakaspalvelija kulkee tilaan lukitun ja kulunvalvotun takaoven kautta, joka johtaa hallinnolliselle alueelle takakäytävään tai taustatyötiloihin.

Neuvottelutyypinen palveluhuone on hallinnollista aluetta. Asiakas on vierailija, joka on tilassa valvotusti henkilökunnan toimesta.



Neuvottelutyypinen palveluhuone on hallinnollista aluetta



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Neuvottelutyypinen palveluhuone

TILAT JA KALUSTEET

- Ei kynnyksiä; ovet joko automatisoituja tai helposti avautuvia
- Yksityisyyttä tuetaan esim. verhoilla tai teippauksilla
- Riittävästi tilaa pyörätuolilla liikkuville
- Pöytä erottaa asiakkaan ja asiakaspalvelijan puolet, ei lasia. Neuvottelupöydän syvyys tavanomaista suurempi, ehkäisemään osaltaan uhkatilanteita.
- Tiloja voidaan toteuttaa myös tässä esitettyä neljän asiakkaan perusmallia pienempänä tai isompana. Isommat kokoluokat suositellaan toteutettavan kokouskeskuksessa tai siirtoseinillä yhdisteltävinä huonepareina, jolloin tulee huomioida äänieristys sekä Tuve-käyttäjäorganisaatioiden vaatimukset.
- Tila on mahdollista toteuttaa erilaisilla kalusteratkaisuilla, perinteisten neuvottelutilojen lisäksi myös rennompia keskustelutiloja esim. pyöreällä pöydällä, sohvalla tai nojatuoleilla
- Klaffipöydän lukittu pääty on mahdollista laskea alas
- Mukavat ja ergonomiset kalusteet mahdollistavat pitkäkestoisetkin palvelutuokiot
- Sähkösäädettävä pöytä aina kun mahdollista
- Laskutaso tai ripustuskoukku laukulle ja takille
- Mukavat sekä visuaalisesti ja akustisesti miellyttävät neuvotteluhuoneet: Pyritään välttämään virastomaisuutta, ja tuomaan tiloihin lämminhenkistä tunnelmaa pintamateriaali-, sävy- ja kalustevalinnoilla.
- Asiakaspalvelijan takaovi ja hätäuloskäynti takakäytävälle. Poistumisoven lukituksessa oltava riittävän lyhyt viive, jotta asiakas ei pysty kulkemaan ovesta asiakaspalvelijan perässä.

Neuvottelutyypinen kalustus
(klaffipöytä ylhäällä, erottaa asiakkaan ja asiakaspalvelijan puolet)



Neuvottelutyypinen kalustus
(klaffipöytä alhaalla, vapaa liikkuminen pöydän ympäri mahdollista)



Vapaamuotoinen kalustus
(pyöreä pöytä)



*HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.
Alin kuva: Oikeushallinnon työympäristökonsepti 2020*

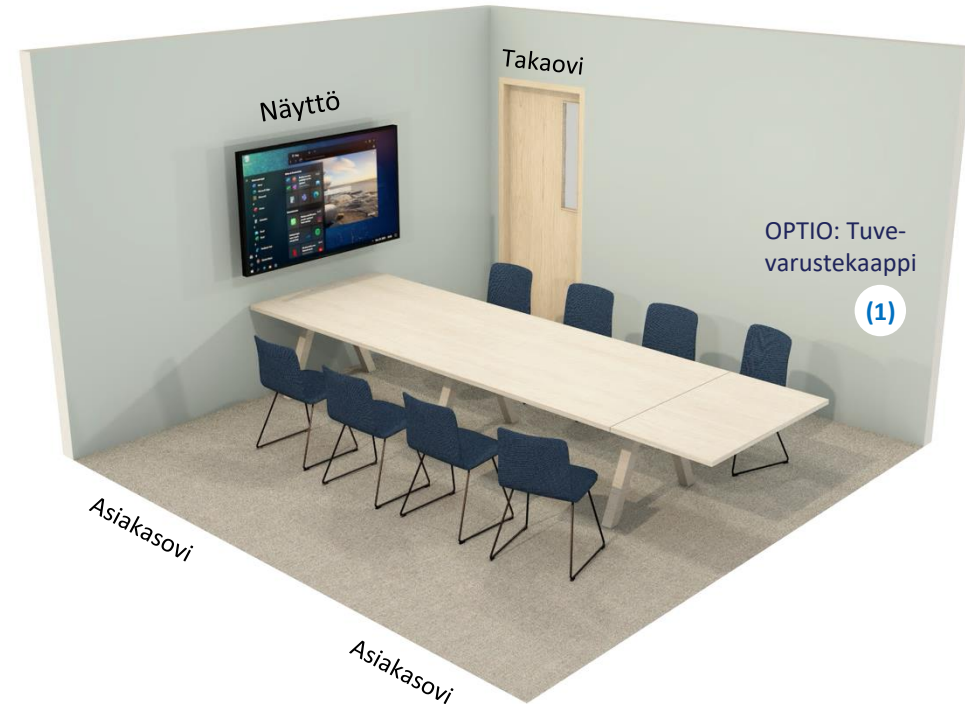
Neuvottelutyypinen palveluhuone

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Hyvä äänieristys ja näkyvyys estetty umpiseinällä, verhoilla ja/tai teippauksilla aula- ja odotustiloihin
- Säädettyä valaistusta
- Vartijakutsupainikkeet (pöydän alla tai taskussa)
- Painike asiakasoven avaamista varten asiakaspalvelijan puolella.
- Etäyhteyksimahdollisuus
- Maksupäätteelle tilaa pöydällä ja datapiste
- Asiakaspalvelijalla kannettava tietokone ja tilassa langaton verkko
- Seinällä oleva näyttö on Tuve-hyväksytty (ei mikrofonia, ei kameraa) ja sitä voi käyttää myös Tuve-työasemalla vapaasti kunhan samaan aikaan ei ole kytkettynä muuta laitetta.
- Yhteys tarvittaessa Tuve-verkkoon langattomasti VPN-yhteydellä asiakaspalvelijan omalta kannettavalta tietokoneelta (WLAN + VPN)
- (1) OPTIO: Tilaan on mahdollista tuoda myös kiinteä Tuve-kaapeli, mutta ei Tuve-videoneuvottelulaitteistoa. Tuve-kaapeleihin ja oheislaitteisiin käsiksi pääsy vain Tuve-käyttäjille. Tuve-varustekaappi, jossa Tuve-kaapelit on lukitussa lokerossa/kaapissa kiinteästi seinässä, johon pääsy vain Tuve-käyttäjillä.
- Tilojen varausjärjestelmä niiden viranomaisten käytössä, joilla on kulkuoikeus tilaan, vapaat tilat löydettävä nopeasti

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

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



(1) Tuve-kaapin vaatimukset: Tuve-lähiverkkoon liitettyjen laitteiden sijoittaminen tulee tehdä murtosuojattuun kaappiin, johon on pääsy vain Tuve-käyttäjäorganisaatioilla. Säilytyskaapin luvaton käyttö on estettävä soveltuvalla lukitusjärjestelmällä. Säilytyskaapin käytön on oltava todennettavissa kulunvalvonta- tai vastaavan järjestelmän avulla. Säilytyskaapin on soveltuvin osin vastattava rakenteiltaan Finanssialan Murtosuojausohje 1:n vaatimuksia, vähintään siten, että sen rakenteiden on kiinnityksineen oltava sellaisia, ettei kaappiin tunkeutuminen ole mahdollista ilman työkaluilla tapahtuvaa rakenteiden rikkomista. Säilytyskaappi on liitettävä kiinteistön tunkeutumisen ilmaisujärjestelmään tai muutoin varmistuttava, että luvattomista tunkeutumisyrityksistä aiheutuu kaapin- tai tilan haltijalle reaaliaikainen hälytys.

Lähde: Yhteisten työympäristöjen ICT-konsepti

HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

Monitoimitila / vihkitila

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Monitoimitila / vihkitila palvelee monia käyttötarkoituksia. Tila toimii sekä neuvottelu-, että vihkitilakäytössä. Rakkausvirasto-konseptin mukaiset brändi-, tila- ja kaluste-elementit ovat siirrettävissä syrjään neuvottelutilanteiden tieltä. Tilan lähettyvillä on odotusmahdollisuus vihkivieraille.

TILAT JA KALUSTEET

- Henkilömäärä toimipisteen kokoluokan mukaan, kuitenkin noin 30m²
- Tila on väljä, juhlava ja edustava.
- Pinottavat korkeatasoiset istuimet ja helposti siirrellävät pöydät. Kalustus soveltuu myös muihin tapahtumiin
- Tarjolla myös korkeampia selkä- ja käsinojallisia istuimia. Istuinkorkeus 500-550 mm.
- Korkealaatuiset materiaalit.
- Leveät ovet, joita voidaan tarvittaessa pitää auki lisätilan saamiseksi.
- Valokuvien ottaminen tilassa huomioidaan. Esim. Rakkausviraston brändi-elementeillä, ikkunanäkymällä ja laadukkailla pintamateriaaleilla luodaan kiinnostava ja arvokas tausta tilaisuuksille.
- Monitoimitilan yhteydessä on mahdollisuuksien mukaan erilliset valmistautumistilat (pukeutuminen ja meikkaus, wc) sekä toimivat ja viihtyisät odotustilat (lähtökohtaisesti ei erillistä odotustilaa, vaan hyödynnetään asiakaspalvelun aulatilaa).
- Tilassa on pako-ovi
- Muualla tapahtuva toiminta ei häiritse tilan käyttöä. Jos tilassa on lasiseinä, yksityisyys luodaan esimerkiksi laadukkaalla verholla.
- Lisätietoja Rakkausvirastokonseptista: DVV



Kuvat muokaten: Rakkausvirasto konseptikäsikirja

Monitoimitila / vihkitila

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

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

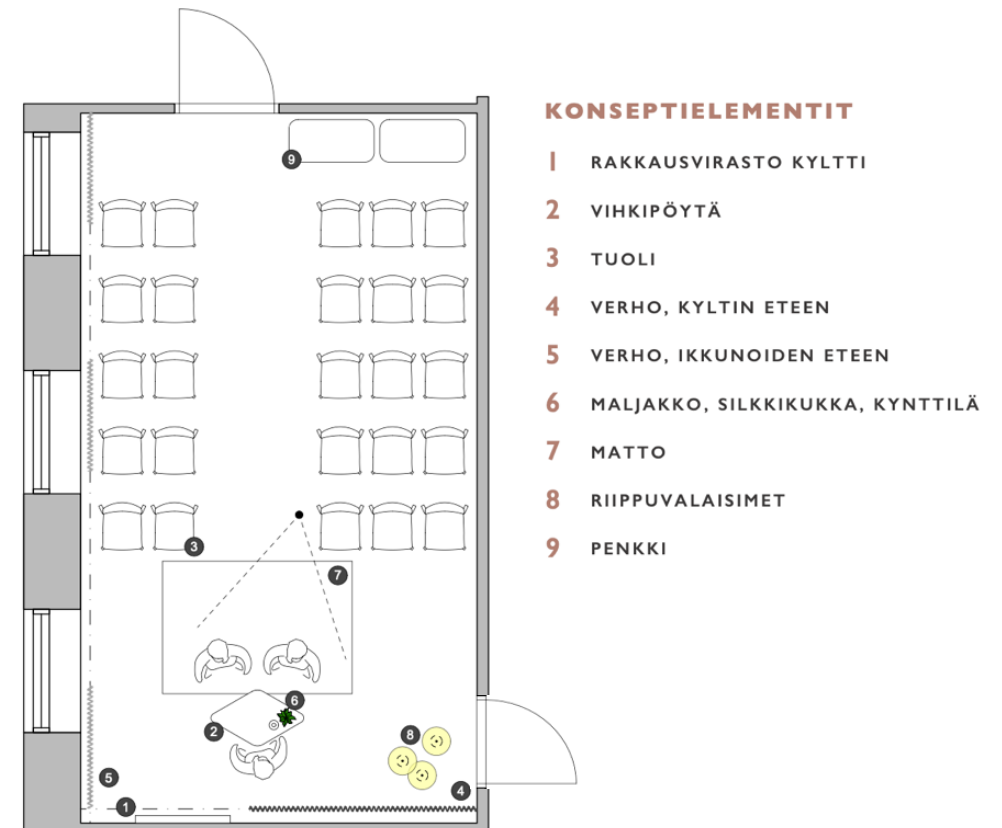
VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

Muunneltavat seinärakenteet ja kalustus. Voidaan mahdollistaa yhdistäminen muihin tiloihin siirtoseinillä.

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

Suositaan olemassa olevia kalusteita, jotka kunnostetaan tarvittaessa.

Kalustus esitetty vihkitilakäyttötarkoituksen mukaisena



Kuvat muokaten: Rakkausvirasto konseptikäsikirja

Asiakaspalvelun taustatyötilat

Asiakaspalvelun taustatyötilat

Suomi-pisteen asiakaspalvelutilojen välittömässä läheisyydessä sijaitsevat monipuoliset taustatyötilat.

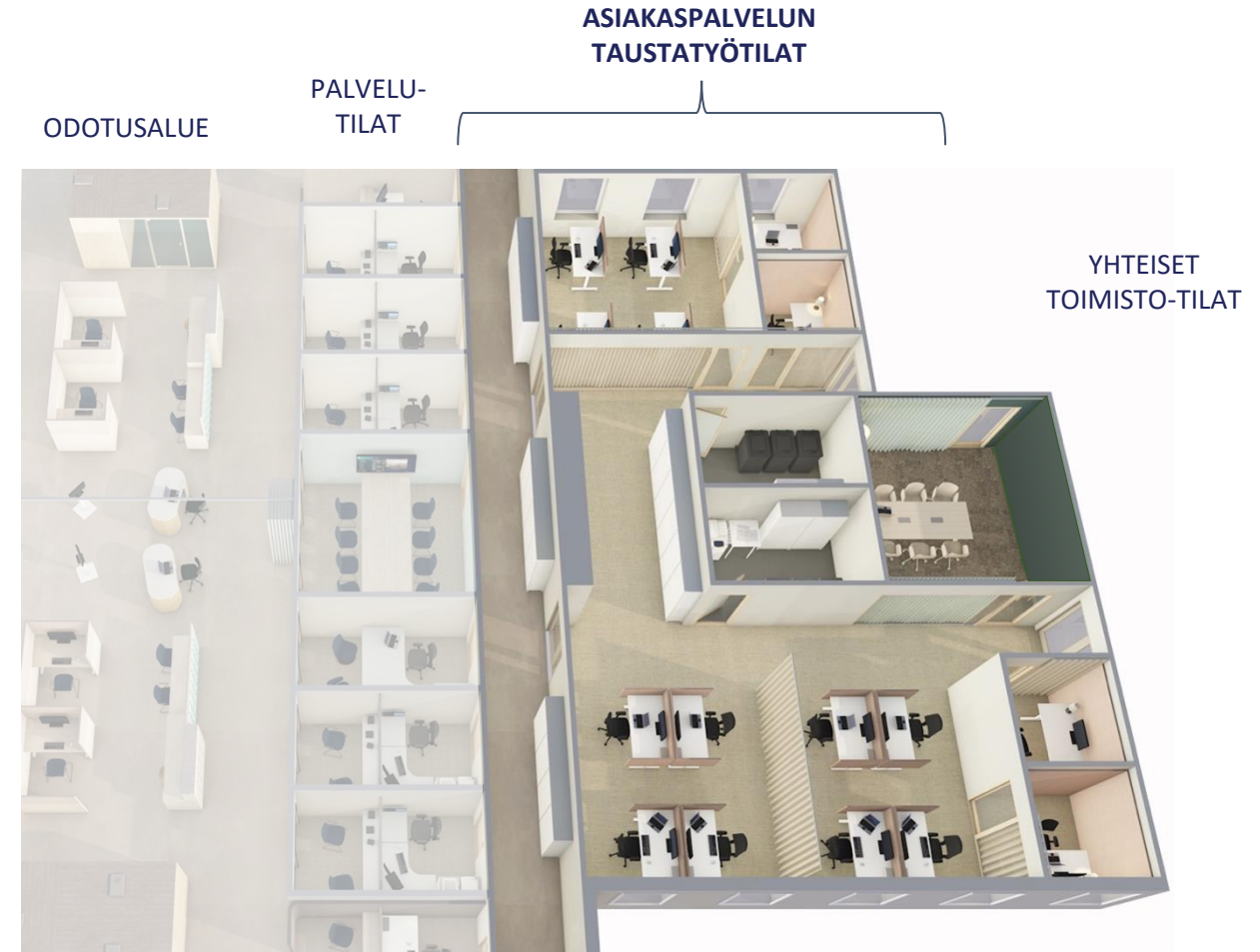
Taustatyötilat ovat kulunvalvonnan takana ja kuuluvat sisäiselle vyöhykkeelle, jonne ei päästetä virastojen ulkopuolisia henkilöitä. Periaatteella varmistetaan henkilö-, tieto- ja omaisuusturvallisuutta. **Yhteiskäyttöiset taustatyötilat mahdollistavat palvelupisteiden yhteiskäyttöisyyden sekä viranomaisten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

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

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

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

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



Asiakaspalvelun taustatyötilan tilatyypit ja toiminnot

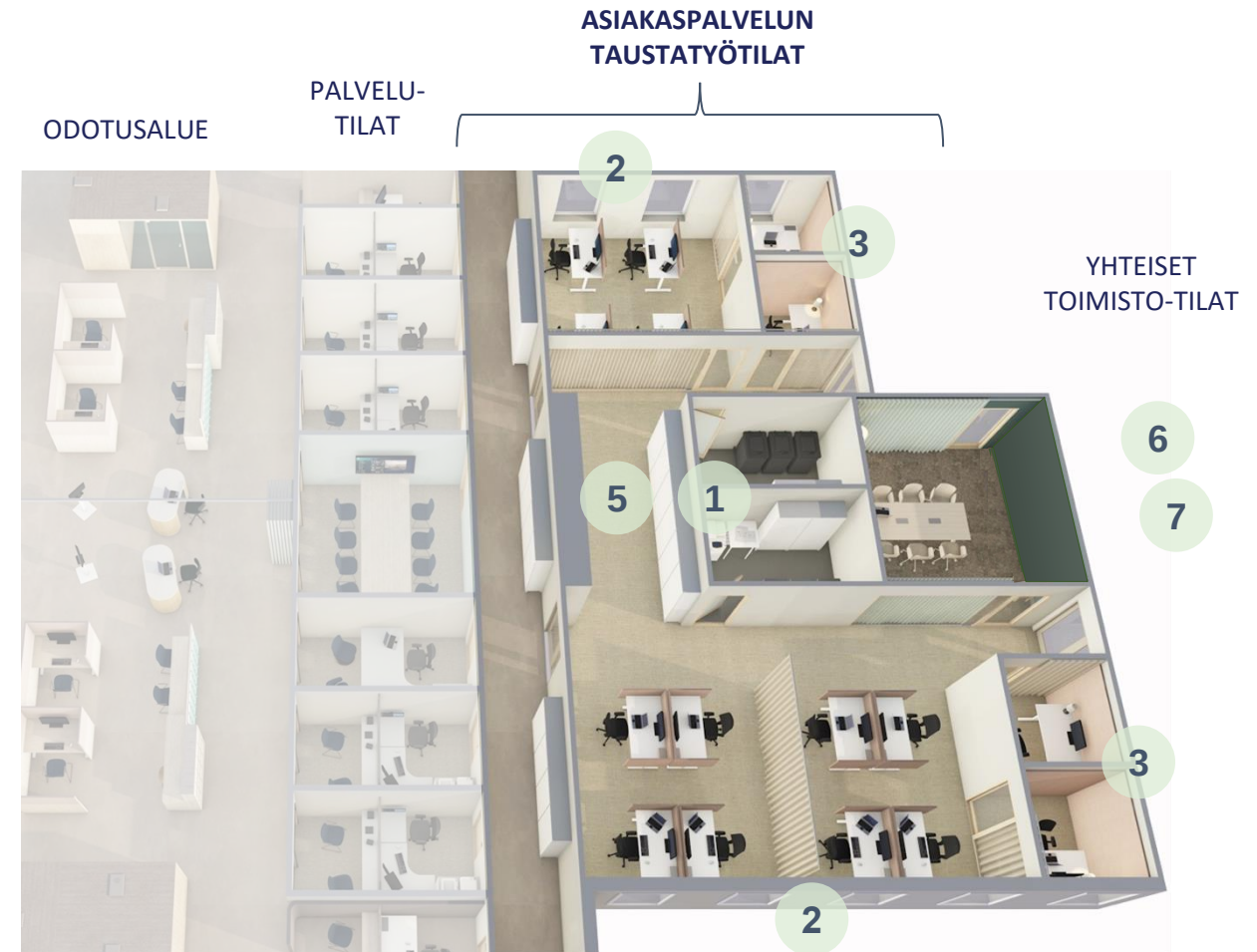
Asiakaspalvelun taustatyötilat muodostuvat isoimmissa Suomi-pisteissä seuraavista tilatyypeistä ja toiminnoista.

1. Palvelutoimintaan liittyvä välittömät **tulostus- ja skannaustoiminnot** sekä toimistotarvikkeiden säilytys. Jos toimipaikkaa käyttävät Tuve-käyttäjäorganisaatioiden edustajat, tulee Tuve-monitoimilaitteille ja tietoturvaroskiksille olla erikseen kulunvalvotut ja pääsyräjoitetut tilat.
2. **Taustatyöpisteet** (Erillisiä tiloja, joissa 4-12 työpistettä samassa tilassa yhteiskäytössä. Yhteiset pelisäännöt (mm. puhtaan pöydän periaate). Valtaosa työpisteistä on avoimella työpistealueella, osa voi tarpeen mukaan olla eriytetymmin omassa kulunvalvotussa tilassaan.
3. **Pistäytymistilat** puhelujen ym. hoitamiseen muutaman askeleen päässä työpisteiltä
4. **Neuvottelutilat** (saavutettavissa sekä asiakaspalvelusta ja sisäiseltä vyöhykkeeltä että kokouskeskuksesta)
5. **Lähiarkisto, vaatesäilytys, lokerikot**
6. **Työkahvila** taukoihin, palautumiseen ja epämuodolliseen työskentelyyn (ensisijaisesti käytetään yhteisten toimistotilojen puolella olevaa täysin varusteltua työkahvilaa, mutta jos se on hyvin hankalasti saavutettavissa, voidaan työkahvila rakentaa taustatyötiloihin pienimuotoisempana)
7. **Aula ja sosiaalityilat:** vaatesäilytys, lokerikot, pukukaapit sekä suihku- ja wc-tilat

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

Taustatyötilan välittömässä läheisyydessä sijaitsevat seuraavat toiminnot:

- Palvelupisteet
- Yhteiset toimistotilat (mahdollisesti)
- Taustatyötiloista suora pääsy kokouskeskukseen takakäytävää pitkin.



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

Asiakaspalvelun taustatyöpisteet ja pistäytymistilat

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Palvelutilojen takana olevat taustatyöpisteet ovat kulunvalvottujen ovien takana hallinnollisella alueella. Työpisteet ovat pääsääntöisesti yhteiskäyttöisiä ja nimeämättömiä. Valtaosa työpisteistä on avoimilla työpistealueilla, osa voi tarpeen mukaan olla eriytetympin omassa kulunvalvotussa tilassaan.

Asiakaspalvelun taustatyöpisteiltä on oltava hyvä yhteys asiakaspalvelupisteillä työskenteleviin henkilöihin. Asiakkailta ei saa olla näköyhteyttä taustatyötiloissa työskenteleviin.

TILAT JA KALUSTEET

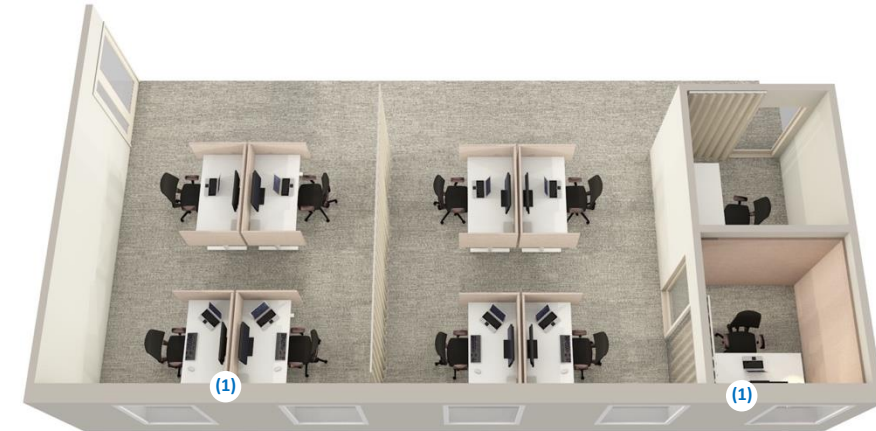
- Tilan pitää olla väri- ja äänimaailmaltaan rauhallinen ja neutraali (ei käytetä tiettyjen viranomaisten brändivärejä, koska tilat ovat yhteiskäyttöisiä).
- Yksittäisillä tehosteväreillä voidaan luoda inspiroivuutta ja raikkautta.
- Työpistealueiden ilme pidetään avarana. Vapailla seinäpinnoilla voi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

Yhteiskäyttöinen erillinen työpistetila

Pääsy rajattavissa tarvittaessa



Yhteiskäyttöiset työpistealueet ja pistäytymistilat



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

Asiakaspalvelun taustatyöpisteet ja pistäytymistilat

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

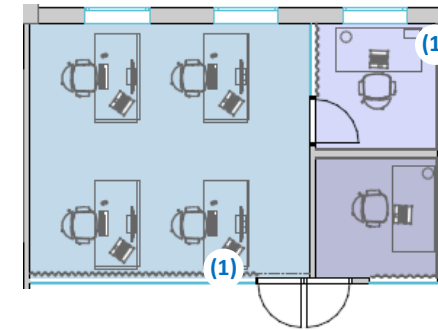
- Työpisteiden varusteluna on joko yksi näyttö, tai kaksi näyttöä ketjutettuina. Näyttöön liitontanä käytetään USB-C liitانتää. Näytön liitانتä tuottaa myös kannettavan työaseman latausvirran.
- Työpisteillä olevat näytöt on Tuve-hyväksytty eli niitä voi yhteiskäyttää, kunhan samaan aikaan näyttöön ei ole kytkettynä Tuve-töasemaa ja muuta työasemaa.
- Ensisijainen yhteys Tuve-verkkoon otetaan asiakaspalvelijan omalta kannettavalta tietokoneelta langattomalla VPN-yhteydellä (WLAN + VPN)
- (1) Tuve-kaapelit on lukitussa lokerossa/kaapissa kiinteästi seinässä, johon pääsy vain Tuve-käyttäjillä.
- Erilliseen työpistetilaa on mahdollista muuttaa kulunvalvontaa niin, että tila on esim. vain Tuve-käyttäjäorganisaatioiden yhteiskäytössä. Tällöin Tuve-kaapeleita ei tarvitse säilyttää kaapissa.
- Työpistealueen sähköistyksen tulee tukea tilojen muunneltavuutta.
- Työn aikainen dokumentaatio tulisi mahdollisuuksien mukaan olla sähköisessä muodossa.
- Henkilökohtaiset ICT-välineet kattavat kannettavan tietokoneen, hiiren ja näppäimistön, kännykän

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

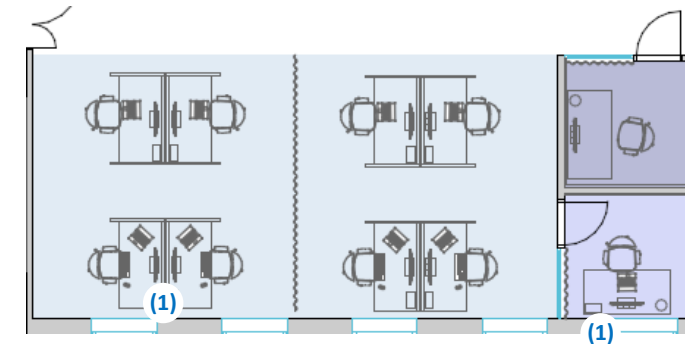
- Suositetaan olemassa olevia kalusteita, jotka kunnostetaan tarvittaessa.
- Työpisteet voivat toimia sisäisen työskentelyn ylivuototilana.

Yhteiskäyttöinen erillinen työpistetila

Pääsy rajattavissa tarvittaessa



Yhteiskäyttöiset työpistealueet ja pistäytymistilat



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

Puolijulkinen vyöhyke

Kokouskeskus ja erilaiset kokoustilat

Kokouskeskus

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

Kokouskeskuksen tilat ovat monipuoliset ja muuntojoustavat. Osa kokouskeskuksen tiloista muodostaa yhteiskehittelyalueen, jossa on myös työpisteitä vierailijoita varten.

Kokouskeskukseen saavutaan talon yhteisten aulan kautta ja aulapalvelupisteen ohjaamana ja päästämänä. Kokouskeskukseen on kulunvalvottu pääsy myös asiakaspalvelutiloista. Vieraat tunnistetaan ennen heidän siirtymistään kokouskeskuksen tiloihin. Kokouskeskuksella voi olla asiakaspalvelusta erillinen sisäänkäynti tai se voi olla yhteinen asiakaspalvelun kanssa. Yhteisestä sisäänkäynnistä asiakkaat ja kokousvieraat ohjataan opasteilla oikeaan suuntaan.

Kokouskeskuksesta on yhteys sisäisellä vyöhykkeellä sijaitseviin työtiloihin.

Kokouskeskuksen aulan tilailme on selkeä, ajaton ja tyylikäs.



Kuva: Workspace Oy

Kokouskeskuksen tilavyöhykkeet

Kokouskeskukseen saavutaan talon yhteisen sisäänkäynnin ja aulan kautta.

Aulapalvelupiste ja opasteet ohjaavat vierailijat heidän tarpeidensa mukaan joko Suomipisteeseen tai puolijulkiselle vyöhykkeelle kokouskeskuksen aulaan.

Kokouskeskuksessa on laaja valikoima kokoustiloja, yhteiskehittelytiloja ja mahdollisuus tilapäiseen työskentelyyn työpisteellä.

Tässä osiossa on kuvattu sekä kokouskeskuksen ratkaisut kokonaisuutena että yksittäisten erilaisten kokoustilojen ratkaisut, joita esiintyy kokouskeskuksen lisäksi sisäisellä vyöhykkeellä.

Julkinen vyöhyke



Tilat ovat valvottua turvallisuusaluetta

Asiakassisäänkäynti ja aulapalvelu

Kokouskeskuksen kannalta olennaiset tilat:

- Asiakassisäänkäynti
- Turvatarkastus tarvittaessa
- Aulapalvelupiste
- Sisääntuloaula

Puolijulkinen vyöhyke



Tilat ovat hallinnollista turvallisuusaluetta

Kokouskeskus

Aula

- Kokouskeskuksen aula
- Naulakot ja lokerot
- Tarjoilukeittiö
- WC:t

Yhteiskehittelyalue

- Tapahtuma-/työpajatila
- Suuri neuvotteluhuone XL (24–30 hlöä)
- Muut eri kokoiset kokoustilat XL, M, S (ks. alla)
- Työpisteet satunnaisille vierailijoille

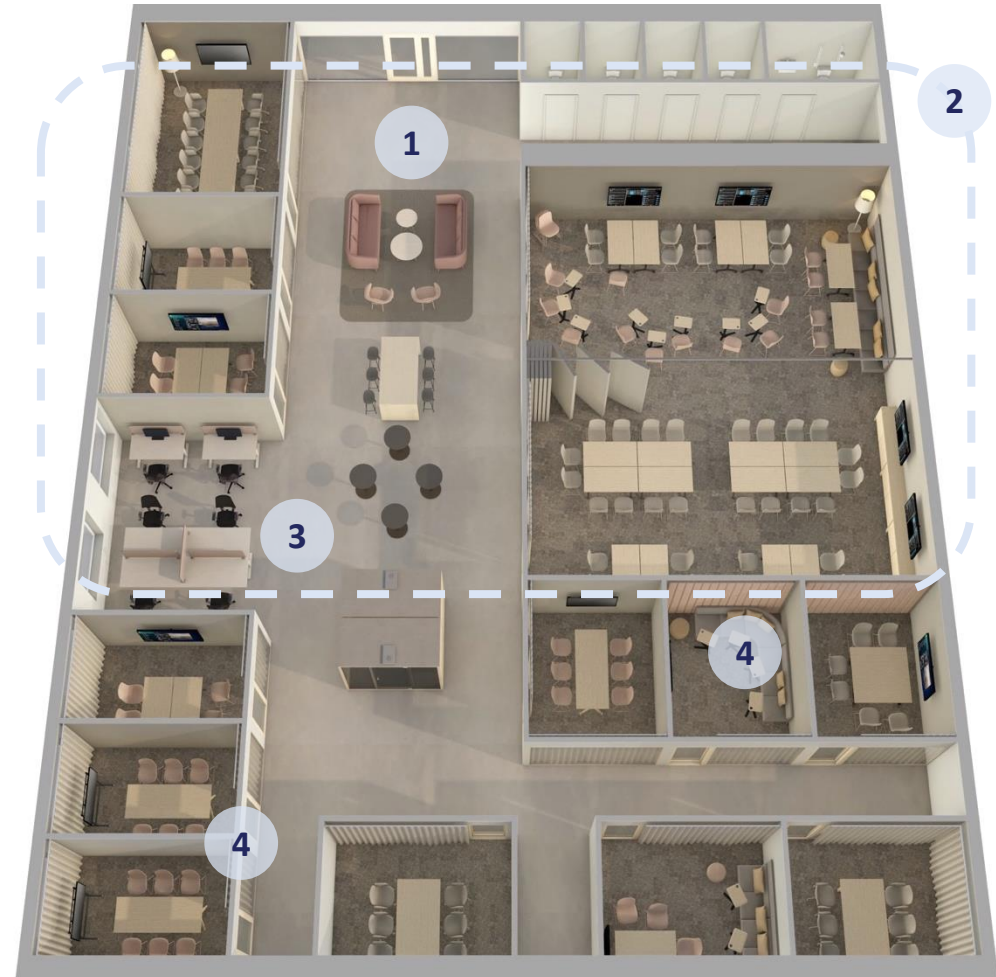
Kokoustilat

- Suuret neuvotteluhuoneet L (16–23 hlöä)
- Keskikokoiset neuvotteluhuoneet M (8–15 hlöä)
- Pienet neuvotteluhuoneet S (2–7 hlöä)
- Studio (tarvittaessa)

Havainnollistus kokouskeskuksen tiloista ja yleiskuvaus tilojen käytöstä

Kokouskeskus on kaikkien käyttäjien yhteiskäytössä. Kokouskeskusta käytetään sisäisiin palavereihin sekä vieraiden tapaamiseen.

1. **Kokouskeskuksen aulaan** saavutaan sisäänkäynnin ja aulapalvelun tai asiakaspalvelun kautta
2. **Yhteiskehittelyalue** on kokouskeskuksen joustava osa, joka mahdollistaa jopa yli 60 hengen tilaisuudet tiloja yhdistämällä. Se koostuu helposti liikuteltavilla kalusteilla kalustetusta työpajatilasta, johon voidaan yhdistää siirtoseinin muita tiloja ja jonka yhteydessä on myös pienempiä ryhmätyöhön soveltuvia neuvottelutiloja. Ideaalitalanteessa yhteiskehittelyalue on varattavissa yhden tilaisuuden käyttöön ilman, että se häiritsee muun kokouskeskuksen käyttöä. Ks. lisää yhteiskehittelyalueen toteutustavasta Yhteisten työympäristöjen mitoitusperiaatteet ja -ohje -dokumentista.
3. **Työpisteet ja pistäytymistilat kokousvieraille** ja satunnaisille vierailijoille voivat sijaita yhteiskehittelyalueen yhteydessä tai kokouskeskuksen aulassa.
4. **Erikokoisia neuvottelutiloja** XL, L, M ja S on mitoitettu kohteen käyttäjämäärän mukaan.



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

Kokouskeskuksen aula

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Kokouskeskuksen aula palvelee mm. kokousvieraiden odotustilana ja suurten neuvottelutilojen purkautumistilana. Sen yhteydessä on kokousvieraille tarkoitetut naulakko-, lokerikkotilat ja wc-tilat. Kokouskeskuksen aula toimii tarvittaessa myös kokoustarjoilujen esillepanopaikkana.

TILAT JA KALUSTEET

- Naulakkotilaa tulee mitoittaa yhtäaikaistalle maksimihenkilömäärälle. Naulakot voidaan toteuttaa myös siirreltävin naulakkokalustein, joille on hyvä olla kalustevalasto.
- Lokerikkoja suositellaan mitoitettavaksi n. 10 %:lle maksimihenkilömäärästä. Lokerikkojen koossa on otettava huomioon myös matkalaukussäilytys.
- Naulakoita ja lokeroita tulee olla esteettömästi myös matalammalla 1100–1200 mm korkeudella.
- Wc-tilat. Tarjolla tulee olla myös esteetön wc-tila. Yksi mahdollisuus on tarjota kolmen wc-tilan (naiset, miehet, esteetön) sijaan kaksi wc-tilaa, jotka molemmat ovat toispuoleisesti käytettäviä esteettömiä ja unisex-tiloja.
- Tarjoilukeittiö/kahvipiste kokoustarjoilujen säilytykseen. Tarvitaan kuiva- ja kylmäsäilytystilaa, vesipiste ja mielellään astianpesukone. Laskutilaa kokoustarjoilujen säilytykseen. Tarjoilujen esillepano kokouskeskuksen aulassa.
- Aulatila kalustetaan odotus- ja oleskelukalustein. Aulaan suositellaan sijoitettavaksi myös moduulirakenteisia pistäytymistiloja esim. puheluita tai yksityisiä verkkoneuvotteluja varten.
- Työpisteet satunnaisille vierailijoille voidaan toteuttaa aulan yhteydessä tai erillisenä tilana osana yhteiskehittelyaluetta.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Aulassa on kokoustilojen tilavarausten koontinäytöt
- Tila soveltuu kannettavalla tietokoneella työskentelyyn

KIERTOTALOUS JA VÄHÄHIILISYYS

- Kalustamiseen hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan olemassa olevia kalusteita.



Kokoustilat

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Kokouskeskuksessa on neuvottelutiloja vieraiden tapaamista varten. Neuvottelutilat ovat myös sisäisessä käytössä ja asiakaspalvelun käytettävissä ruuhka-aikoina tai suurempien asiakasryhmien tapaamisissa. Tarvittaessa kokouskeskus toimii ruuhkatilanteissa myös työskentelytilojen ylivuotoalueena.

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

Kokouskeskuksessa on kaikkia neuvottelutilakokoja tarpeen mukaan. **Sisäisellä vyöhykkeellä** taas on lähtökohtaisesti vain pieniä ja keskikokoisia neuvottelutiloja, ja suurimmat kokoluokat sijaitsevat kokouskeskuksessa.

TILAT JA KALUSTEET

- Tilat ovat eri kokoisia ja eri tavoin kalustettuja: pieni neuvotteluhuone S (2–7 hlöä), keskikokoinen neuvotteluhuone M (8–15 hlöä), suuri neuvotteluhuone L (16–23 hlöä) ja XL (24–30 hlöä), Tuve-varusteltu neuvottelutila.
- Keskikokoisissa ja suurissa tiloissa on taso tarjoilua varten.
- Kokouskeskuksessa olevien neuvottelutilojen yleisilme on asiallinen, käytännöllinen ja tasa-arvoinen.
- Neuvottelutilat voivat olla perinteisiä neuvottelutiloja tai vapaamuotoisesti kalustettuja projekti- ja ideointitiloja.
 - Perinteisessä neuvotteluhuoneessa on pöytä, joka on varustettu sähköpisteillä ja av-liitännöillä, ja helposti siirrettävät tuolit. Neuvotteluhuone voidaan toteuttaa myös tilamoduulina. Huonokuuloisten henkilöiden kannalta pyöreät pöydät ovat suositeltavia, sillä tällaisen pöydän äärellä on mahdollista nähdä jokaisen pöydän ympärillä istuvan huulet.
 - Neuvotteluhuone voidaan kalustaa myös ideointitilaksi, jonka kalustus on edellisiä epämuodollisempi. Tilan seinäpintoja voi mahdollisimman laajasti käyttää piirtämiseen, ja tilassa on hyvä av-varustus. Keskikokoisissa ja pienemmissä virastotaloissa ideointitila sijaitsee kokouskeskuksen yhteiskehittelyalueen yhteydessä.
 - Projektihuoneessa on muunneltava kalustus ja neuvotteluhuonetta enemmän piirtopintaa. Tilan voi tarvittaessa varata eri pituisia työskentelyjaksoja varten ja lukita.
- Akustiset materiaalit, säädettävä tasainen valaistus ja ergonomiset kalusteet luovat miellyttävän ympäristön. Näkyvyyttä kaikkiin tiloihin voidaan tarvittaessa estää esim. verhoilla.
- Asiakaspalveluun käytettävissä kokoustiloissa on pako-ovi esim. viereiseen tilaan.



Pieni neuvotteluhuone S (2–7 hlöä)



Keskikokoinen neuvotteluhuone M (8–15 hlöä), vapaamuotoinen kalustus

HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

Kokoustilat

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Tiloissa on hyvä ääneneristys.
- Neuvotteluhuoneiden ovenpielissä on tilavaraushälytys.
- Kaikissa neuvottelutiloissa on hybridityöskentelyä tukeva AV-varustus ja virtuaalineuvottelumahdollisuus, kuten mm. seinälle sijoitettu suurikokoinen näyttö. (Ks. tarkemmin ICT-konsepti)
- Osa kokoustiloista varustetaan induktiosilmukajärjestelmällä.
- Tila soveltuu kannettavalla tietokoneella työskentelyyn
- Jos rakennuksessa on Tuve-käyttäjörganisaatioita, osassa neuvotteluhuoneita voi olla Tuve-yhteensopiva av-varustus tai tuve-videoneuvottelulaitteisto (tästä on oma tarkempi tilakortti seuraavalla sivulla).
- Osa neuvottelutiloista voi olla kulunvalvottuja ja määritelty turvallisuusalueeksi (hallinnollinen alue tai turva-alue).

KIERTOTALOUS JA VÄHÄHIILISYYS

- Uusien tilojen toteutuksessa suositetaan akustiset tavoitteet täyttäviä muunneltavia seinärakenteita, myös siirtoseinät tilojen usein tapahtuvaan jakamiseen ja yhdistämiseen. Lattia- ja alakattomateriaalit jatkuvat tai ovat helposti paikattavissa muunneltavien seinien kohdalla.
- Ruuhkatilanteissa yhteisen asiakaspalvelun ajanvarausasiakkaita voidaan ottaa vastaan kokouskeskuksen neuvottelutiloissa. Kokoustilat palvelevat myös sisäisen vyöhykkeen ylivuototiloina.
- Tilojen monikäyttöisyys huomioidaan myös ilmastoinnin ratkaisussa ja sähköpistokkeiden sijoittelussa ja määrässä.
- Kalustamiseen hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan olemassa olevia kalusteita.



Suuri neuvotteluhuone L (16-23 hlöä), ks. Kuvaesimerkit erilaisilla kalustuksilla.
Suuri neuvotteluhuone XL (24–30 hlöä), voidaan luoda yhdistämällä L-luokan tiloja

Tuve-videoneuvottelulaitteistolla varusteltu neuvottelutila (optio)

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Tuve-varusteltu neuvottelutila mahdollistaa tietoturvalliset Tuve-videoneuvottelut. Ratkaisu on liian kallis toteutettavaksi kaikkien YTY:ssä toimivien viranomaisten yhteiskäyttöisenä ja siksi se on määritelty vain Tuve-käyttäjäorganisaatioille käyttöön rajatuksi.

Tämän tilan tarvetta tulee harkita hankekohtaisesti, koska Tuve-kokouksiin on mahdollista ja yleisimmin liitytään henkilökohtaisilla Tuve-työasemilla. Tällöin kokous voidaan toteuttaa yhteiskäyttöisissä tiloissa tiettyjä periaatteita noudattaen.

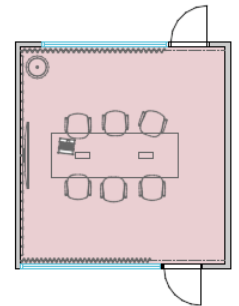
TILAT JA KALUSTEET

- Tila on turva-alue. Tila voi sijaita puolijulkisella tai sisäisellä tilavyöhykkeellä
- Hyvä äänieristys ja näkyvyys estetty verhoilla tai teippauksilla

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Tila on kaksisuuntaisesti kulunvalvottu
- Tilassa on rikosilmoitinjärjestelmä
- Tilassa on liikeilmaisoin tilan sisällä
- Ensisijainen yhteys Tuve-verkkoon otetaan työntekijän omalta kannettavalta tietokoneelta langattomalla VPN-yhteydellä (WLAN + VPN).
- Mahdollisuus myös Tuve-verkkokaapeliin
- Tuve-videoneuvottelulaitteisto.

Tuve-video-
neuvottelu-
laitteisto



Yhteiskehittelyalue

TOIMINNALLINEN TAVOITE

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

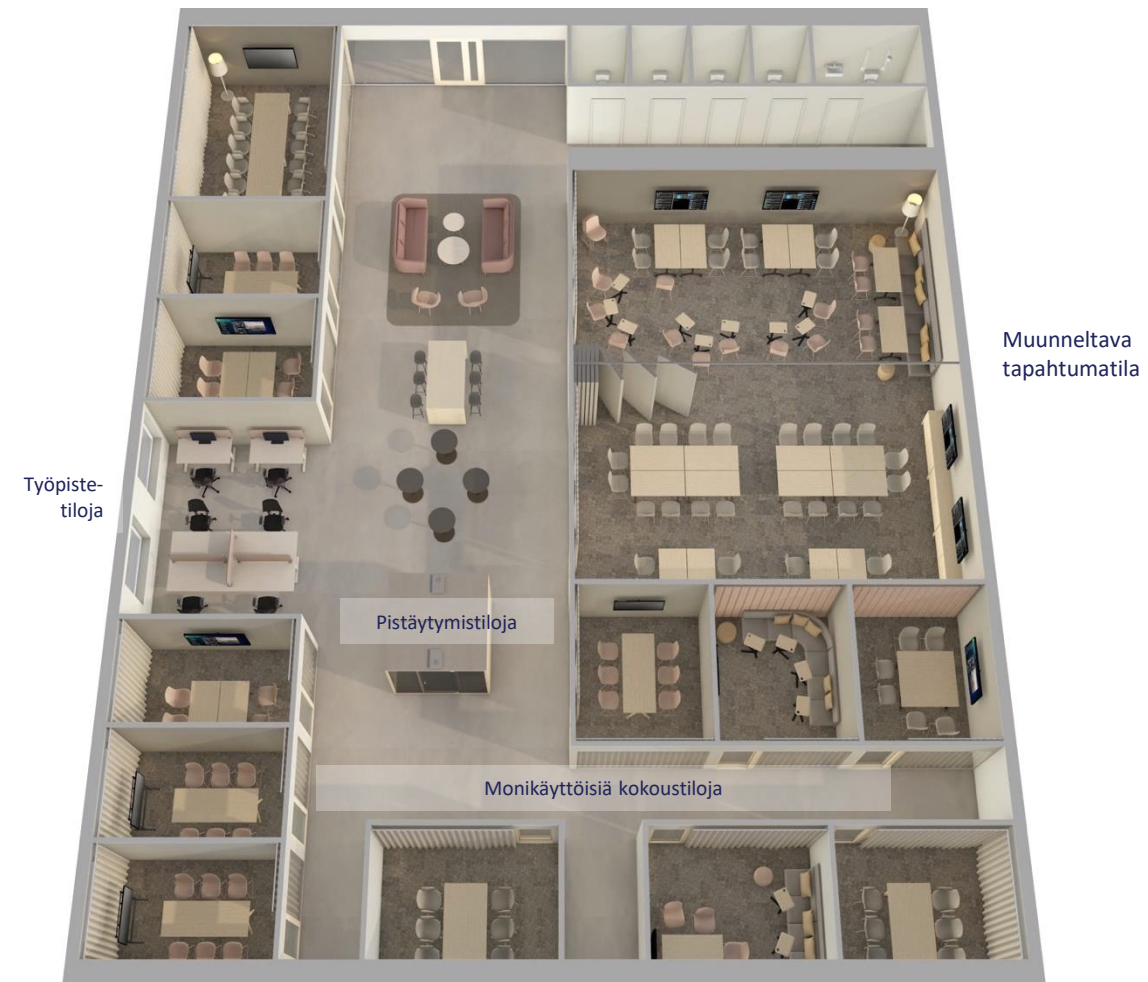
TILAT JA KALUSTEET

- Yhteiskehittelyalue koostuu yhteistyöhön tarkoitetusta tapahtumatilasta, kokoushuoneista, työpisteistä ja mahdollisuuksien mukaan pistäytymistiloista. Pistäytymistilat voidaan toteuttaa moduulirakenteisina.
- Yhteiskehittelyalue tukeutuu kokouskeskuksen aulan naulakko-, lokerikko- ja wc-tiloihin sekä kahvipisteeseen.
- Yhteiskehittelyalue ja mahdolliset muut kokouskeskuksen yhteydessä olevat projektitilat, ja yhteiskäyttöiset työpisteet pyritään sijoittamaan lähelle toisiaan.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

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



Optio: Video- ja suoratoistostudio

TOIMINNALLINEN TAVOITE

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

TILAT JA KALUSTEET

- Kalustus on muunneltava.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Laitteisto suunnitellaan erikseen tarpeen mukaan esim.
 - Tilassa on studiotyyppinen valaistus ja hyvä huoneakustiikka.
 - Tila on ääneneristetty hyvin muista tiloista ja ilmanvaihdon äänitaso on matala.

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Toteutus vain arvioidun tarpeen mukaan isoissa virastotaloissa.

Sisäinen vyöhyke

Yhteisten toimistotilojen tilavyöhykkeet

Yhteiset toimistotilat sijaitsevat sisäisellä vyöhykkeellä.

Yhteiset toimistotilat kattavat virastojen ja organisaatioiden moninaiset työtilat, jotka ovat lähtökohtaisesti yhteiskäyttöisiä.

Sisäinen vyöhyke on varattu ainoastaan henkilöstölle ja henkilöstöön verrattaville konsulteille, ja se on aina kulunvalvottu. Sisäisellä vyöhykkeellä sijaitsee muun muassa oheis- ja henkilöstötilat, sisäiset kohtaamistilat sekä työtilat.

Sisäisen vyöhykkeen eri osissa voi olla eri luonne. Kaikissa osissa ei ole välttämättä oltava tarjolla kaikkia monitilatilatyyppejä. Tavoitteena on, että työympäristössä liikutaan ja sopivaan tilaan hakeudutaan tarpeen ja työtilanteen mukaan.

Sisäisen vyöhykkeen toimistotilat ovat pääosin hallinnollista aluetta ja tarpeen mukaan turva- aluetta.

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



Sisäinen vyöhyke

Hallinnollista turvallisuusaluetta



Oheistilat

Työskentelytilojen yhteydessä

- Tulostus-, skannaus ja kopiointi, toimistotarvikkeet, kierrätys
- Varasto

Henkilöstötilat

Kiinteistön kellari tms. tiloissa.

- Puku- ja pesutilat
- Kenttätyön edellyttämät sosiaali- ja tukitilat
 - Kuraateinen, pesutila
 - Työvälineiden pesu, huolto, kuivaus, varastointi
 - Työvaatekuivaus ja säilytys
 - Puku- ja pesutilat
 - Näytteiden säilytys ja tutkiminen
- Liikunta ja hyvinvointitilat

Henkilöstö

Sisäiset kohtaamistilat

- Naulakot ja kenkäsäilytys
- Lokerot
- Työkahvila
- Suuri neuvotteluhuone L (16–24 hlöä)
- Keskikokoinen neuvotteluhuone M (8–15 hlöä)
- WC:t

Työskentelytilat

- Työpisteet avoimissa ja suljettavissa toimistotiloissa
- Varattavat tiimityötilat työpistekalustuksella
- Varattavat tiimityötilat monimuotoisella kalustuksella
- Hiljaiset tilat
- Sensitila/herkistyneiden tila
- Turvtila (turva-alue) suojaustason III–II tietojen säilyttämiseen
- Työpisteet verkkoneuvottelutiloissa
- Puhelinpalvelutilat
- Pieni neuvotteluhuone S (2–7 hlö)
- Pistäytymistila

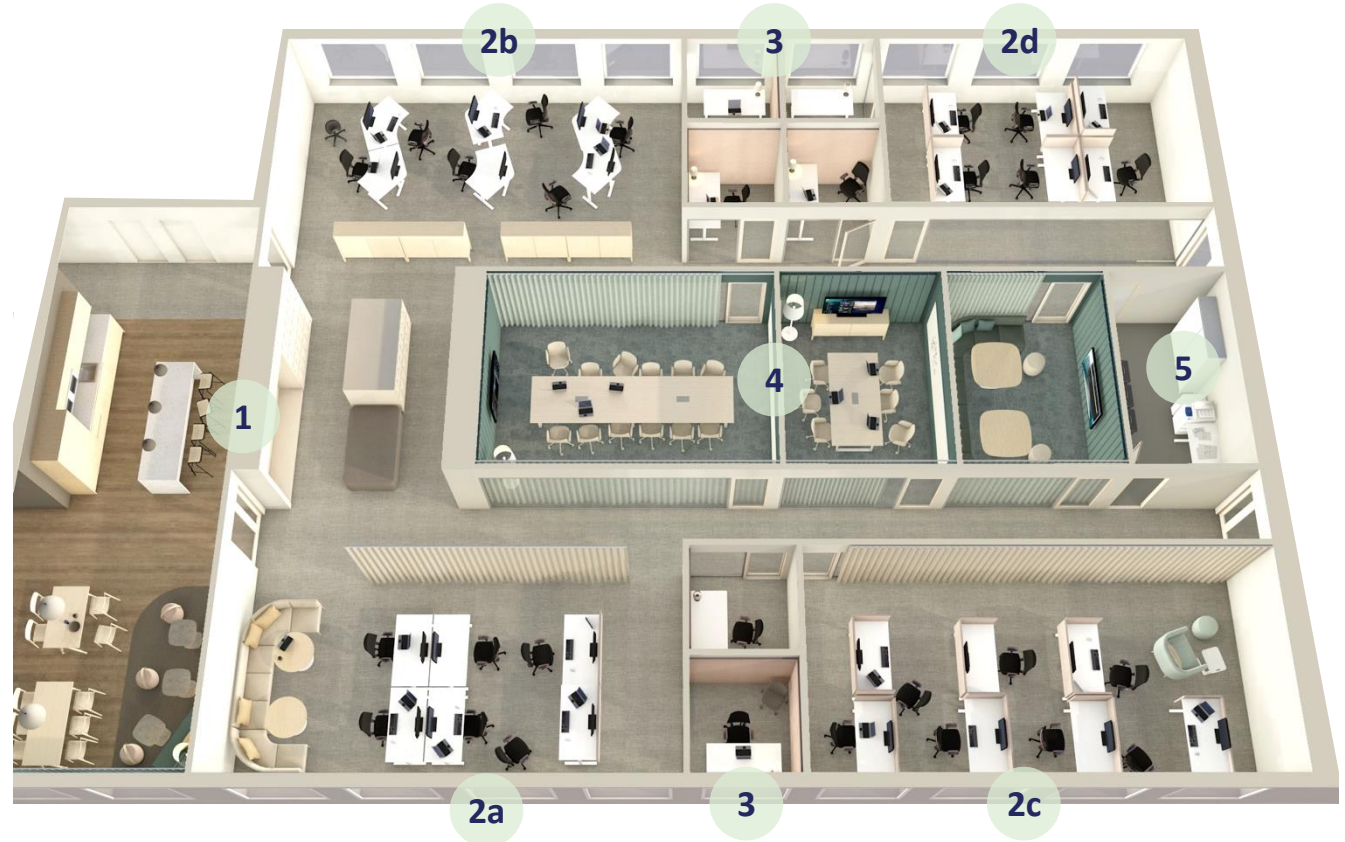
Mahdolliset käyttäjä-kohtaiset tilat

Rajattu henkilöstö (Mahdolliset turva-alueet)

Havainnollistus yhteisistä toimistotiloista ja yleiskuvaus tilojen käytöstä

Yhteiset toimistotilat ovat kaikkien käyttäjien yhteiskäytössä. Tietoturvallinen ja sujuva työskentely yhteisissä tiloissa onnistuu, kun työntekijät noudattavat luotuja tilankäytön ja tietoturvallisen työskentelyn pelisääntöjä.

1. Henkilökunta saapuu yhteisiin toimistotiloihin **sisäisten kohtaamistilojen** kautta. **Työkahvilassa** voi pitää taukoja ja työskennellä yksin tai yhdessä. Henkilökohtainen **vaatesäilytys ja lokerot** on keskitetty kohtaamistilojen yhteyteen. Isommat sisäiset tilaisuudet voi järjestää työkahvilassa tai kokouskeskuksessa.
2. **Yhteiskäyttöisiä työpistetiloja** on useita erilaisia ja työntekijä valitsee niistä kulloiseenkin työtilanteeseensa soveltuvan. Alla on muutamia esimerkkejä erilaisista vaihtoehdoista.
 - a) Avoin työpistealue keskustelemaan työskentelyyn
 - b) Avoin työpistealue itsenäiseen työskentelyyn
 - c) Suljettu verkkoneuvottelu- tai puhelinpalvelutila aktiiviseen vuorovaikutukseen verkon yli
 - d) Hiljainen tila täysin häiriöttömään työskentelyyn
3. **Pistäytymistilat** ovat äänieristettyjä pienhuoneita, joissa voi hoitaa esimerkiksi verkko- ja puhelinpalavereja. Pistäytymis-tilaa ei varata vaan se otetaan käyttöön kun sitä tarvitaan.
4. Toimistotiloissa on eri kokoisia varattavia **neuvottelutiloja**. Työpisteiden lähellä on pieniä neuvottelutiloja. Keskikokoiset tilat on koottu työkahvilan yhteyteen. Isoimmat neuvottelutilat on keskitetty kokouskeskukseen.
5. **Monitoimilaitteille, kierrätykselle, tarvikkeille on oma tilansa**



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

Sisäiset kohtaamistilat

Sisäiset kohtaamistilat

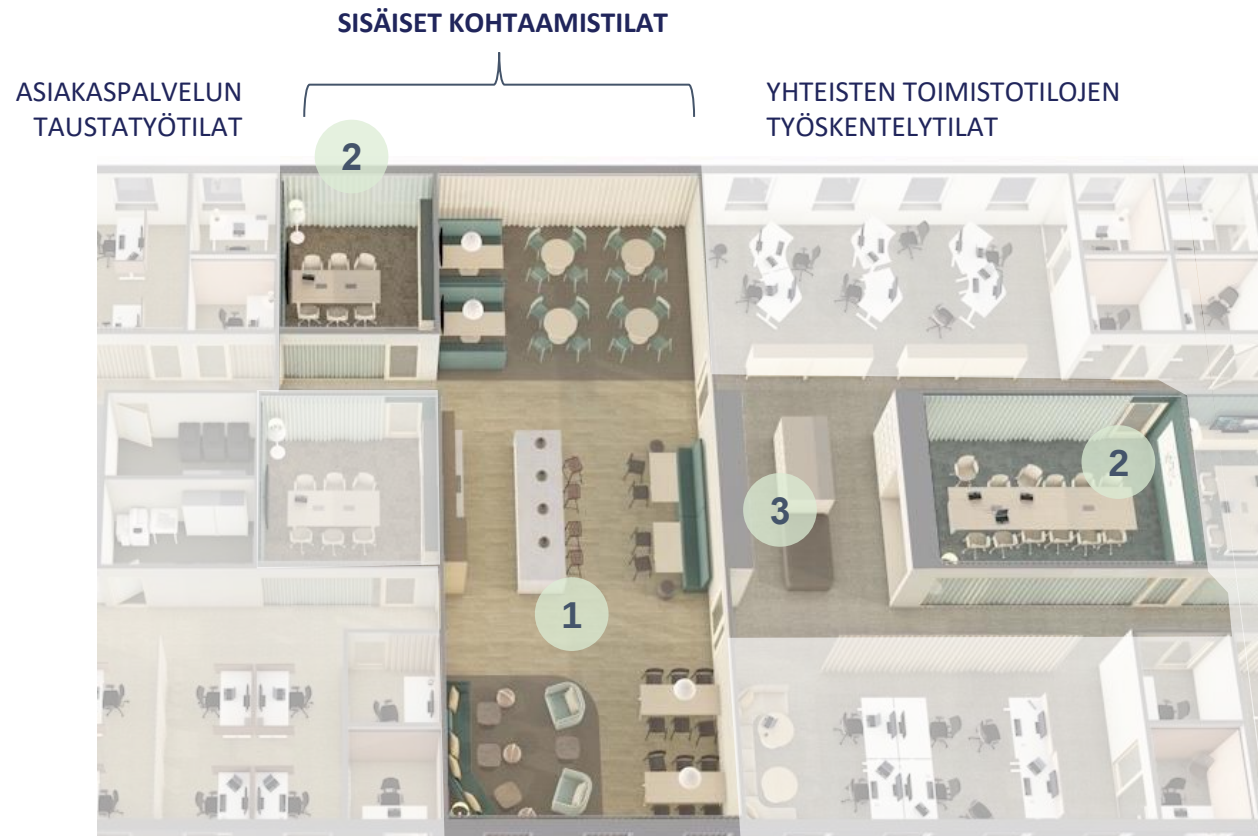
Sisäisen vyöhykkeen toimistotilat suunnitellaan siten, että niihin saavutaan sisäisten kohtaamistilojen kautta. Sisäiset kohtaamistilat voi mieltää kerroksen laajennettujen aulatoimintojen vyöhykkeenä, jolla sijaitsevat vaatesäilytys ja lokerikot, kerroksen suuremmat sisäiset neuvottelutilat sekä työkahvila.

Sisäisten kohtaamistilojen tarkoituksena on koota sisäinen liikenne kulkemaan niiden kautta ja siten lisätä spontaaneja kohtaamisia vähintään kerrostasolla ja mahdollisuuksien mukaan myös kerrosten välillä. Mahdollinen sisäinen palvelupiste sijaitsee kohtaamistiloissa tai niiden läheisyydessä.

Pienessä kohteessa sisäisiä kohtaamistiloja on ihannetilanteessa yksi, mutta suurimmissa yhteisissä toimistotiloissa, joissa kaikkea sisäistä liikennettä on vaikea ohjata yhden sisäänkäynnin yhteyteen, tai etäisyydet ovat pitkiä, sisäisiä kohtaamistiloja voi olla useita. Palvelupisteet kootaan kuitenkin samaan paikkaan. Edellä kuvattu tarkoittaa, että vaikka joka keroksessa olisikin omat naulakko- ja lokerikkotilansa, neuvottelutiloin ja työkahviloin laajennettuja sisäisiä kohtaamistila-alueita ei ole tarpeen olla joka kerroksessa, vaan yksi kohtaamistila-alue voi palvella esim. 2—3 kerrosta.

Sisäiset kohtaamistilat sisältävät seuraavat tilat:

1. Työkahvila
2. Neuvottelutilat (pääosin keskikoisia, isoimmat neuvottelutilat on keskitetty kokouskeskukseen)
3. Vaatesäilytys, lokerikot



Työkahvila

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Työkahvila on toimiston värikäs ja viihtyisä sydän. Se on tarkoitettu sekä taukojen viettämiseen ja palautumiseen työn lomassa että yksin ja yhdessä työskentelyyn ja kokouksiin. Työkahvilassa on kodikas ja rento tunnelma, joka kannustaa käyttäjiä yhdessä oleskeluun työpäivän lomassa.

Työkahvila on akustisesti erotettu työpistealueista.

Pelissäännöissä sovitaan, miten taataan mahdollisuus tauon viettämiseen niille, jotka eivät halua puhua työasioista. Ratkaisu voi olla esimerkiksi työkahvilan tietyn alueen osoittaminen vain taukokäyttöön.

Työkahvilassa voidaan järjestää myös isompia sisäisiä tilaisuuksia ja kokouksia. Hankekohtaiseksi harkittava asia on pienten neuvottelutilojen mahdollistaminen työkahvilan yhteyteen.

TILAT JA KALUSTEET

- Tilassa on monipuolinen, monikäyttöinen ja muunneltava kalustus erilaisia tarpeita varten. Jos rakennuksessa on useita kahviloita, niihin voidaan toteuttaa erilaisia teemoja.
- Tila on kalustettu eväiden syöntiä, taukoja, kokouksia ja kannettavalla tietokoneella työskentelyä varten.
- Keittiö on varustettu vähintään kahviautomaatilla, jääkaapilla, astianpesukoneella ja mikroaaltouunilla. Varusteiden tulee sijaita kaikkien ulottuvilla, tai niiden tulee olla tarpeen vaatiessa helposti siirrettävissä (esimerkiksi yläkaapistossa sijaitseva mikroaaltouuni siirretään pöytätasolle).

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Tilassa on AV-varustus, joka mahdollistaa myös isommat sisäiset tilaisuudet
- Tilan valaistus on säädettävä

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

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



Neuvottelutilat

Sisäisellä vyöhykkeellä on erikokoisia ja eri tavoin kalustettuja neuvottelutiloja yhteistyötä tukemaan.

- Pieni neuvotteluhuone S (2–7 hlöä)
- Keskikokoinen neuvotteluhuone M (8–15 hlöä)
- Tuve-varusteltu neuvottelutila
- Suurempien kokoluokkien neuvottelutilat (yli 15 hlö) sijaitsevat kokouskeskuksessa.

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

Sisäisen vyöhykkeen keskikokoiset (n. 8–12 hlön) neuvottelutilat sijaitsevat aina kohtaamistilojen yhteydessä. Osa pienemmistä neuvottelutiloista voidaan sijoittaa myös työpistealueille. Suurimmat neuvottelutilat (yli 15 hlöä) sijaitsevat kokouskeskuksessa.

Neuvottelutilojen ratkaisut on kuvattu tarkemmin tämän dokumentin aiemmassa osiossa **”Kokouskeskus sekä erilaiset kokoustilat”**, jossa esitettyjä ratkaisuja sovelletaan myös sisäisiin neuvottelutiloihin.



Keskikokoinen neuvotteluhuone M (8–15 hlöä)



Pieni neuvotteluhuone S (2–7 hlöä)



Sisäinen palvelupiste

TOIMINNALLINEN TAVOITE JA RATKAISUT

Sisäisten kohtaamistilojen yhteydessä voi sijaita yhteisen työympäristön henkilöstölle tarkoitettu keskitetty palvelupiste, jossa esim. Valtori tai muu virastoille palveluita tuottava taho ottaa vastaan sisäisiä asiakkaita.

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

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

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

Työtilat

Työtilat

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

Tunnelma työskentelyalueilla on harmoninen, neutraali ja erityisesti yksilötyön ja hiljaisen työskentelyn alueilla keskittymistä vaativaa työskentelyä tukeva. Vuorovaikutteisella työskentelyvyöhykkeellä tunnelma on aktiivisempi ja kalusteratkaisut muunneltavampia.

Yhteiskäyttöisiä työpistetiloja on useita erilaisia ja työntekijä valitsee niistä kulloiseenkin työtilanteeseensa soveltuvan.

1. Avoin työpistealue

Avoimet toimistotilat sijaitsevat yleensä lähellä sisäänkäyntiä. Tiloissa on eri työpistealueet

- vuorovaikutteista ja keskustelevaa työtä varten
- keskittynyttä yksin työskentelyä varten.

2. Suljettava työpistealue

Suljetut toimistotilat soveltuvat erilaisiin tarkoituksiin, kuten jonkin ryhmän pysyvään tai tilapäiseen käyttöön, puhelinpalveluun ja verkkoneuvotteluihin, hiljaiseen työhön ja tietosuojaa vaativan aineiston suulliseen käsittelyyn. Eri variaatiot suljetulle työpiste-alueelle ovat:

- **Verkkoneuvottelu- tai puhelinpalvelutila** aktiiviseen vuorovaikutukseen verkon yli
- **Hiljainen tila** täysin häiriöttömään työskentelyyn
- **Sensi-tila tai herkistyneiden tila.** Osa tiloista toteutetaan tarvittaessa ns. sensitiloina allergikkoja tai herkistyneitä henkilöitä varten. Sensitila on kuvattu tarkemmin omalla tilakortillaan.
- **Varattavat tiimityötilat** voidaan varata päiväksi tai lyhyemmäksi ajaksi tietyille tiimille. Tilat voivat olla kalustettu työpistekalustuksella tai monimuotoisella kalustuksella tarpeen mukaan.
- **Varattavat projektitilat** voidaan tarvittaessa rajata ja kulkuvittaa tilapäisesti tietyyn käyttöön tai tietyille tiimille.
- **Turva-alueet** Tuve-käyttäjäorganisaatioille TLIII-TLII tasoiseen työskentelyyn tarpeen mukaan

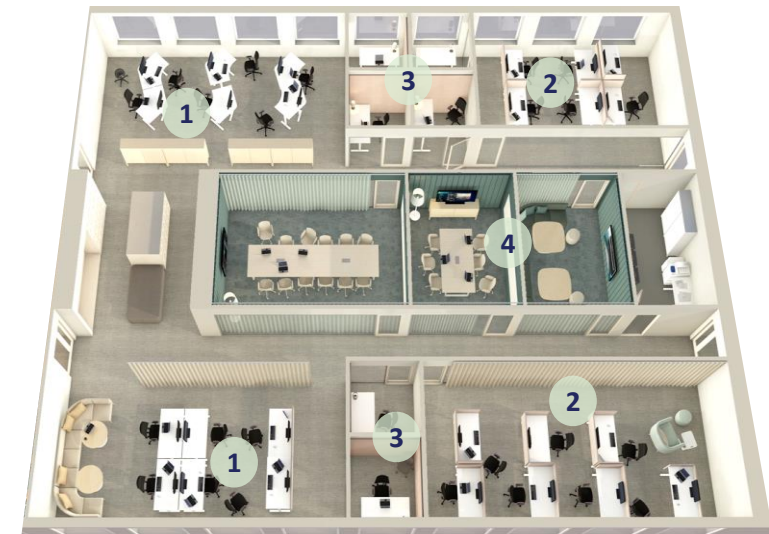
3. Pistäytymistilat

Ääneneristetyt pistäytymistilat ovat huoneita, jotka on tarkoitettu puheluille ja pienille palavereille, ja

ne ovat helposti saavutettaviksi jokaiselta työpisteeltä. Tilat voidaan toteuttaa myös tilamoduleina. Tiloja ei ole tarkoitettu pidempiaikaiseen käyttöön työhuoneina. Osan pistäytymistiloista tulee olla esteettömiä.

4. Neuvotteluhuoneet

Pienet neuvotteluhuoneet (2-7 hlö) sijaitsevat ensisijaisesti sisäänkäynnin ja vuorovaikutukseen tarkoitettujen työpisteiden lähellä ja siten, että liikenne niihin ei aiheuta tarpeetonta häiriötä. Keskikokoiset (8-15 hlö) neuvottelutilat on sijoitettu lähtökohtaisesti sisäisten kohtaamistilojen yhteyteen.



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

Pistäytymistila

TOIMINNALLINEN TAVOITE

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

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

TILAT JA KALUSTEET

- Pistäytymistilat varustetaan lähtökohtaisesti ergonomisella työpisteellä. Huoneessa voi olla myös kahdelle henkilölle soveltuva työpiste, pieni neuvottelupöytä tai vapaamuotoisempi kalustus työpisteeseen lisäksi.
- Tarvittaessa yksi pistäytymistila kalustetaan sohvalla niin, että tila voi toimia tarvittaessa lepohuoneena. Tämä tila on pimennettävissä ja se sijaitsee lähellä wc:tä.
- Työpisteet varustetaan ulkoisilla näytöillä samoin periaattein kuin muissakin työtiloissa. Neuvottelukalustusta varten asennetaan näyttö seinälle.
- Näkyvyys tilassa työskentelevän näytölle on estetty esim. verhoilla tai teippauksilla, tarvittaessa tietosuojakalvoilla.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Tilan valaistus ja huoneakustiikka soveltuvat hyvin verkkoneuvotteluihin osallistumiseen.
- Tilan ulkopuolella on tilan käyttöä osoittava merkkivalo liiketunnistusohjauksella.
- Tilassa on riittävä ääneneristys luottamuksellisten ja salassa pidettävien asioiden suulliseen käsittelyyn.
- Langaton verkkoyhteys.
- Ensisijainen yhteys Tuve-verkkoon otetaan työntekijän omalta kannettavalta tietokoneelta WLAN + VPN.
- (1) Tuve-kaapelit on lukitussa lokerossa/kaapissa kiinteästi seinässä, johon pääsy vain Tuve-käyttäjillä.
- Työpisteillä olevat näytöt on Tuve-hyväksytty eli niitä voi yhteiskäyttää, kunhan samaan aikaan näyttöön ei ole kytkettynä Tuve-työasemaa ja muuta työasemaa.

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Huomioidaan lattiamateriaalin jatkuminen tilamoduulin kohdalla.



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

Avoin työpistealue

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Avoimet työpistealueet on tarkoitettu kaikkien käyttöön. Tavoitteena on edistää vuorovaikutusta ja kohtaamisia. Alueet osoitetaan äänenkäytön mukaan joko vuorovaikutusta tai yksin tehtävää työtä varten. Eri käyttötarkoituksia voidaan ja on suositeltavaa korostaa kalustuksen avulla.

TILAT JA KALUSTEET

- Työpöytä on ergonominen sähköisesti korkeussäädettävä ja varustetaan tarvittaessa pöytäsermillä. Perustyöpöydän koko on 1400-1600 x 800 mm.
- Työpistealueilla on yhtenäiset työtuolit ja niiden tulee olla ergonomiset ja monipuolisesti säädettävissä. Eri alueilla voidaan käyttää eri työtuoleja esim. kiertotaloussyistä.
- Työpisteet ryhmitetään n. 6–12 työpisteen ryhmiin. Pöytäryhmien välissä on vähintään jokin visuaalinen katko tai mieluummin rakenteita kuten esim. pistäytymistiloja. Tiloja voidaan kalustaa työpöytien lisäksi myös muilla kalusteilla (istumaryhmillä, ryhmätyöpöydillä, sohvilla jne. Ks. Yhteisten työympäristön mitoitusperiaatteet ja -ohje).
- Säilytyskaapit pyritään keskittämään siten, ettei työpisteiden vieressä tai takana ole säilytyskaappeja (vaikuttaa joustavuuteen).
- Kulku työpisteiden takaa on minimoitu tietoturvallisen työskentelyn mahdollistamiseksi. Ikkunaseinän työpisteillä kukaan ei kulje selän takana. Näytönsuojakalvoja käytetään tarvittaessa.
- Tilan pitää olla värimaailmaltaan rauhallinen ja neutraali. Käytetään yhteisten työympäristöjen tilailmeohjeistusta, ei yksittäisten viranomaisten brändivärejä/ilmettä. Yksittäisillä tehosteväreillä voidaan luoda inspiroivuutta ja raikkautta. Työpistealueiden ilme pidetään avarana. Vapailla seinäpinnoilla voi olla akustisia seinäelementtejä. Työpistevalaisimia tarvittaessa.

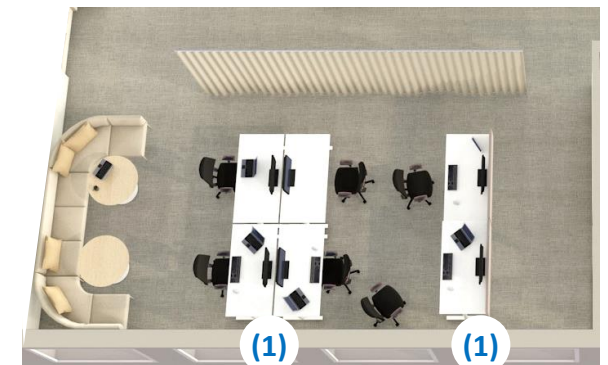
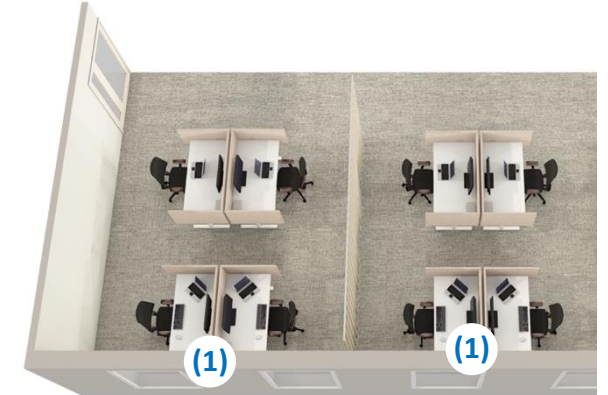
TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Työpistetiloissa tulee voida helposti muunnella kalustusta erityyppiseksi ja tämä on huomioitava mm. työpisteiden sähköistyksessä.

- Yhteisillä työpisteillä on yhdenmukainen ICT-varustus. Näytöistä osa on kuitenkin laajakulmanäyttöjä tai näyttöjä on kaksi usean asiakirjan samanaikaista työstämistä varten.
- Osa työpisteistä voi olla osoitettu käyttäjäkohtaisia erikoistyöasemia varten.
- Langaton verkkoyhteys kaikkialla. Ensisijainen yhteys Tuve-verkkoon otetaan työntekijän omalta kannettavalta tietokoneelta (WLAN + VPN).
- (1) Tuve-kaapelit on lukitussa lokerossa/kaapissa kiinteästi seinässä, johon pääsy vain Tuve-käyttäjillä.
- TLIV-tasojen asioiden käsittely mahdollista tietoturvallisen työskentelyn pelisääntöjä noudattaen
- Työpisteiden varusteluna on joko yksi näyttö, tai kaksi näyttöä ketjutettuina. Näyttöön liitännä käytetään USB-C liitännää. Näytön liitäntä tuottaa myös kannettavan työaseman latausvirran.
- Työpisteillä olevat näytöt on Tuve-hyväksytty eli niitä voi yhteiskäyttää, kunhan samaan aikaan näyttöön ei ole kytkettyä Tuve-työasemaa ja muuta työasemaa.

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

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



Suljettava työtila

TOIMINNALLINEN TAVOITE

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

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

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

TILAT- KALUSTEET & TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

Suljettavassa työpistealueessa noudatetaan **pääosin samoja ratkaisuperiaatteita kuin edellä kuvatussa avoimessa työpistealueessa. Poikkeukset ja lisäykset** riippuen tilanteesta on kuvattu alla.

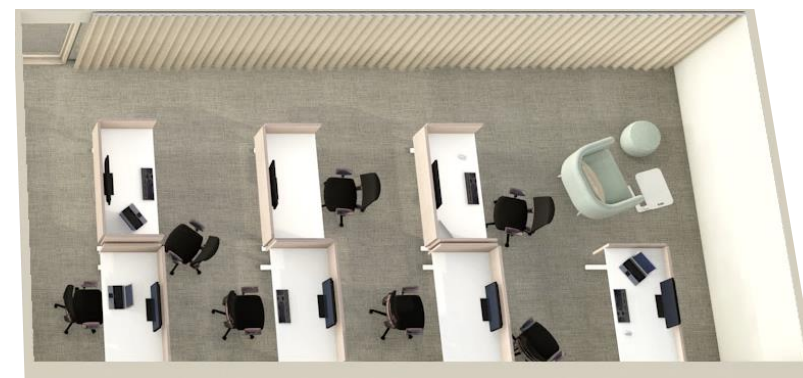
- **VERKKONEUVOTTELU- TAI PUHELINPALVELUTILASSA** on hyvä huoneakustiikka ja työpisteet on varustettu ääntä vaimentavilla sermeillä. Kuvallista etäpalvelua varten osa työpisteistä sijoitetaan niin, että palveluhenkilön selän takana ei ole liikettä. Tila on kaikkien käyttäjien yhteiskäytössä. Tila on kuvattu tarkemmin omalla tilakortillaan.
- **HILJAINEN TILA** kalustetaan ja varustetaan siten, että tilassa ja sen ohi kulkemisesta aiheutuva häiriö tilassa työskenteleville minimoituu. Ratkaisuna voi olla esim.

sermit, verhot ja teippaukset. Tila on hyvin äänieristetty ja akustoitui, ja se tulee sijoittaa rauhalliseen mutta saavutettavaan sijaintiin. Tila on kaikkien käyttäjien yhteiskäytössä.

- **SENSI-TILA TAI HERKISTYNEIDEN TILA** on kuvattu tarkemmin omalla tilakortillaan. Tilaan on käyttöoikeus vain erikseen hyväksytyillä käyttäjillä.
- **VARATTAVAT TIIMITYÖTILAT** voidaan varata päiväksi tai lyhyemmäksi ajaksi tietyille tiimille. Ovenpielessä tilavarausnäyttö. Tilat voidaan kalustaa työpistekalustuksella tai monimuotoisella kalustuksella tarpeen mukaan.
- **VARATTAVAT PROJEKTITILAT** voidaan tarvittaessa rajata ja kulkuluvittaa tilapäisesti tiettyyn käyttöön tai tietyille tiimille. Ovenpielessä tilavarausnäyttö. Tilat voidaan kalustaa työpistekalustuksella tai monimuotoisella kalustuksella tarpeen mukaan. Projektin fyysisille aineistoille lukittavaa säilytystilaa.
- **TURVA-ALUEET** ovat suljettuja ja kulunvalvottuja tiloja, jotka on rajattu Tuve-käyttäjäorganisaatioille TLIII-TLII tasoiseen tietojen käsittelyyn.

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Kaikissa suljettavissa tiloissa tulee varautua kulunvalvontaan ja käyttöoikeuksien rajaamiseen, jotta tilat ovat otettavissa eri käyttötarkoituksiin. Hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan olemassa olevia huonetiloja tai uudelleenkäytettäviä rakennusosia, esim. lasiseinät. Uudet seinärakenteet suositellaan toteutettaviksi muunneltavina. Tällöin huomioidaan lattian ja alakaton jatkuminen tai helppo paikattavuus seinän kohdalla.



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

Erilaiset kalustustavat avoimissa ja suljettavissa työpistetiloissa

Työpistetilat tilat voidaan kalustaa eri tavoin erilaisia käyttötarkoituksia varten.

Vuorovaikutus, yhteisöllisyyden rakentaminen:

Vuorovaikutusalueet on tarkoitettu keskustelemaan työhön. Sitä on monenlaista, joten kalustuksessa on otettava huomioon erilaiset tilanteet yksilötyöpainotteisesta mutta satunnaisesti keskustelevalta työskentelystä tiiviiseen ryhmätyöskentelyyn. Työpöytien varustamista sermeillä vältetään tiivistä ryhmätyöskentelyä ja yhteisöllisyyttä tukevilla alueilla. Muilla keskustelevalta työskentelyn alueilla voidaan käyttää sermejä vastakkain olevien pöytien välissä. Työpisteet voivat sijaita avoimessa tai suljetussa tilassa mielellään lähellä sisäänkäyntiä.

Yksin tehtävä työ:

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

Puhelinpalvelu ja verkkoneuvottelut:

Puhelinpalvelu ja verkkoneuvottelu vaatii keskimääräistä väljemmän kalustuksen (n. 9 m²/tp). Pöydissä on sermit kaikilla sivuilla. Myös tavallista korkeampien lattiasermien käyttö on mahdollista riittävien äänikatkojen aikaansaamiseksi.

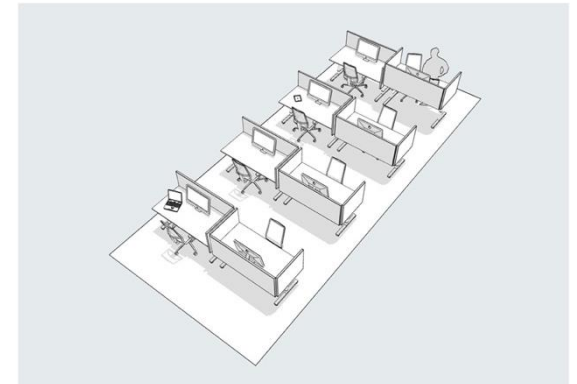
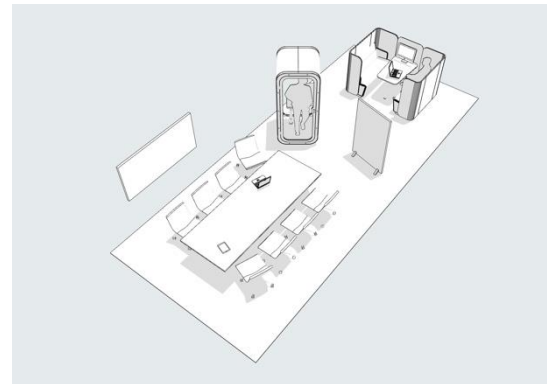
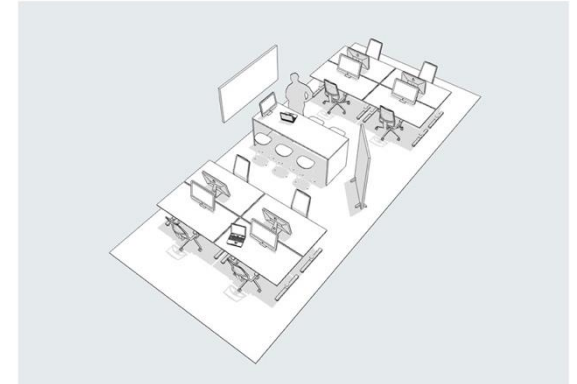
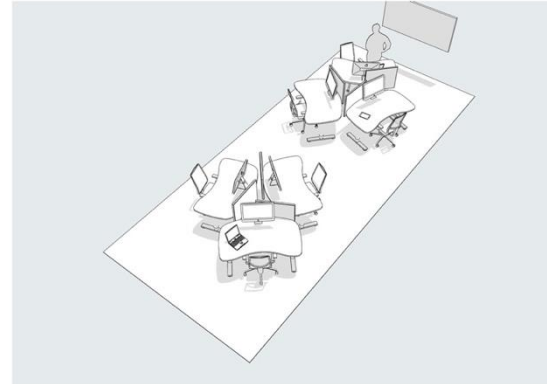
Keskittymistä, hiljaisuutta ja tietoturvaa vaativa työ:

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

Käytettävissä on työpisteitä, joissa ei kuljeta selän takaa tai näytölle ei ole suoraa näkyvyyttä.

Ideointi ja projektityö:

Tilassa on yhteisiä pöytiä, piirtopintoja ja siirrettäviä näyttöjä.



Projektitilat

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Projektitila on tarpeen mukaan rajattavissa ja kulkuluvitettavissa määräaikaisesti tietyn projektin käyttöön tai tietylle tiimille. Projektitilat sijaitsevat yleensä sisäisellä vyöhykkeellä, mutta tarvittaessa niitä voidaan tehdä myös puolijulkiselle vyöhykkeelle, jos sinne pitää olla pääsy esim. Ulkopuolisilla konsulteilla tai kumppaneilla.

TILAT JA KALUSTEET

- Monimuotoinen muuntojoustava kalustus tai työpistekalustus tai näiden yhdistelmä käyttötarkoituksen mukaan.
- Tila on varustettu useilla näytöillä ja piirtopinnoilla projektien tarpeiden mukaan.
- Projektien fyysisille aineistoille lukittavaa säilytystilaa

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Tila on varustettu kulunvalvonnalla.
- Ovenpielessä tilavarausnäyttö

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

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



Puhelinpalvelu- ja verkkoneuvottelutila

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Puhelinpalvelu- ja verkkoneuvottelutila tila on tarkoitettu puhelinpalveluun ja verkkoneuvotteluihin, ja se on yhteinen. Tietosuojaan toteutuminen varmistetaan oikeinlaisella tavalla puhua puhelimessa, jossa henkilötiedot eivät paljastu. Ns. hankalat puhelut hoidetaan pistäytymistilassa. Toiminnallisesti voi olla tarpeen erottaa puhelinpalvelu ja verkkoneuvottelut eri tiloihin, jotta samassa tilassa ei käydä sekä asiakaskeskusteluja että sisäisiä keskusteluja.

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

TILAT JA KALUSTEET

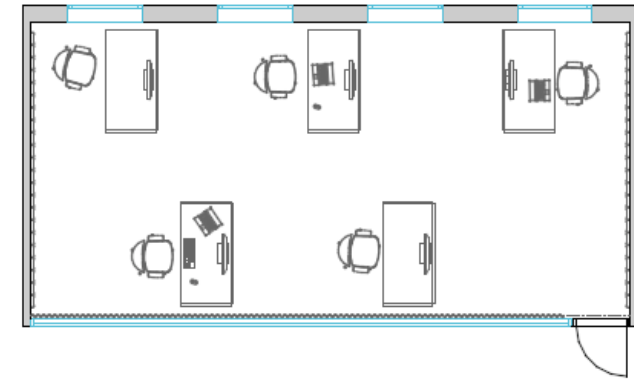
- Osassa puheluita tarvitaan lähdeaineistoa. Aineistoa säilytetään puhelinpalvelutilassa tai lähellä sitä.
- Puhelinpalvelutila vaatii toimiakseen väljemmän mitoituksen kuin normaali työtila, esim. 9 m²/tp. Suuri tila, jossa enemmän työpisteitä, toimii paremmin kuin pieni, jossa vähän työpisteitä.
- Sermitys työpisteen kolmella sivulla. Mahdollisuus käyttää myös pöytäsermejä korkeampia lattiasermejä.
- Puheluissa ja verkkoneuvotteluissa käytetään hyvälaatuisia kuulokemikrofoneja, joiden mikrofoni suodattaa tilan häiriöäänet pois (nämä laitteet ovat virastojen omia hankintoja)

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Tilassa on hyvä huoneakustiikka ja ääneneristys. Toimiva ääniympäristö on monen asian summa ja tulee suunnitella ja toteuttaa huolella ja moniammatillisesti.

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

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



Sensitila tai herkistyneiden tila

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Toimistotiloissa sijaitseva alue, työtila tai huone, joka on tarkoitettu allergikoille, ympäristöherkille ja sisäilmaoireista kärsiville. Tila tai alue on rajattu näkyvästi ja tilan erityispiirteistä tiedotetaan kaikkia tilojen käyttäjiä, kiinteistön huoltoa ja siivoushenkilöstöä.

Sensi-käyttäjät sovitaan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa tai muulla viranomaisen kesken yhteisesti sovitulla ja yhtenäisellä tavalla. Sensitilan käyttäjille ja käytölle voidaan asettaa erityisvaatimuksia, kuten hajusteettomuus, lemmikittömyys tai tupakoimattomuus. Myös ulkovaatteiden tai tavaroiden säilyttämistä tilassa voidaan rajoittaa. Sensitilan käyttäjille laaditaan pelisäännöt.

TILAT JA KALUSTEET

- Työpistemäärä mitoitetaan tarpeen, tarve-arvion tai toimipisteen koon mukaan.
- Rakennusmateriaaleissa ja kalustevalinnoissa on huomioitava vähäpäästöisyys (osoitus esim. M1-luokituksella) ja hajusteettomuus (esim. Allergiatunnus).
- Uusien kalusteiden hankinnassa kiinnitetään huomiota vähäpäästöisyyden osoittamiseen, riittävän pitkään tuuletusaikaan, pehmeiden pintojen välttämiseen sekä puhdistuksen helppouteen.
- Sensitilassa ei säilytetä mitään ylimääräistä pölyä keräävää materiaalia
- Tilaan ei sijoiteta monitoimilaitteita, tulostimia eikä viherkasveja
- Tiloissa käytetään vain ovellisia säilytyskalusteita
- Erityiset siivousjärjestelyt: siivousvälineille oma siivouskaappi ja erikseen sovittaessa tehostettu siivoustajuus
- Pistäytymistiloja ja puhelinkoppeja on saatavilla myös sensitilassa tai sen läheisyydessä
- Tilan ulkopuolella on riittävästi säilytystilaa (esim. toimistotarvikkeet, ulkovaatteet)



Kuva: Workspace Oy

Sensitila tai herkistyneiden tila

TILAT JA KALUSTEET (jatkuu)

- Sensitiloihin ei viedä sisäilmaongelmaisen tilan kalusteita
- Lattiatila ja pöytäpinnat pidetään mahdollisimman vapaana siivouksen mahdollistamiseksi. Kaikki johdot ovat niputettuina, sukitettuina ja kouruihin sijoitettuina
- Lattian siivousta hankaloittavia sermejä tulee välttää ja sermit sijoitetaan pöytälevyihin

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Sensitilojen sijoittelun ja suunnittelun tarkemmat ohjeet Senaatti-kiinteistöillä.
- Tilan ääneneristys kuten muissakin suljettavissa tiloissa
- Kuten muidenkin tilojen, myös sensitilan rakentamisessa kiinnitetään erityishuomiota kosteuden ja pölyn hallintaan ja mahdollisuuksien mukaan noudatetaan puhtasrakentamisen periaatteita (P1).
- Erityistilanteissa tuloilmaelimeen sijoitettu lisäilmansuodatin ja/tai tila varustetaan omalla erillisellä ilmanvaihtokoneella
- Erityistapauksissa tietoliikenneyhteydet voidaan toteuttaa kiinteitä verkkoja pitkin ja välttämättömät Wifi-laitteet sijoitetaan muualle kuin Sensitiloihin

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Sensitilan rakentamisessa hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan olemassa olevia huonetiloja tai uudelleenkäytettäviä rakennusosia, esim. lasiseinät. Uudet seinärakenteet suositellaan toteutettaviksi muunneltavina. Tällöin huomioidaan lattian ja alakaton jatkuminen tai helppo paikattavuus seinän kohdalla.



Kuva: Workspace Oy

Tulostus-, skannaus ja kopiotilat

TOIMINNALLINEN TAVOITE

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

Monitoimilaitteiden tarve tarkistetaan hankekohtaisesti suhteessa käyttäjämäärään.

TILAT JA KALUSTEET

- Tilassa on laskutilaa ja siellä säilytetään toimistotarvikkeita. Esteettömän toimimisen edellytyksenä on, että tilassa on riittävästi tilaa toimia myös apuvälineellä ja että tulostimen/kopiokoneen toiminnot ovat kaikkien ulottuvilla.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Jos toimipaikkaa käyttävät Tuve-käyttäjäorganisaatioiden edustajat, tulee Tuve-monitoimilaitteille ja tietoturvaroskiksille olla erikseen kulunvalvotut ja pääsyrajoitetut tilat.
- Tuve-käyttäjäorganisaatioiden yhteiskäyttöinen kopiotila hallinnollisella alueella**
 - Vain Tuve-käyttäjäorganisaatioiden yhteiskäytössä
 - Tuve-monitoimilaitteet vapaasti saatavilla (tila on lukittu ja kulunvalvottu). Tuve-käyttäjien yhteinen tai organisaatiokohtaiset monitoimilaitteet samassa tilassa.
 - Paperi, kartonki- ja tietosuojaroskis samassa tilassa
- Muiden YTY:ssä toimivien viranomaisten yhteiskäyttöinen kopiotila hallinnollisella alueella**
 - Kaikkien muiden YTY-organisaatioiden yhteiskäytössä
 - Yhteiskäyttöiset monitoimilaitteet
 - Paperi, kartonki- ja tietosuojaroskis samassa tilassa
- Ks. tarkemmin ICT-konsepti

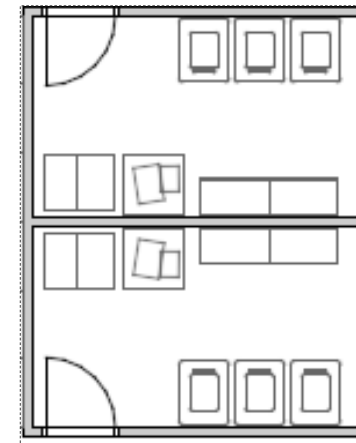
VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

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



Tuve-käyttäjäorganisaatioiden yhteiskäyttöinen kopiotila

Muiden YTY:ssä toimivien viranomaisten yhteiskäyttöinen kopiotila



HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta.

Valmiustilat (tarve arvioitava hankekohtaisesti)

TOIMINNALLINEN TAVOITE

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

TILAT JA KALUSTEET

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

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

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

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Tila toteutetaan varustelemalla yksi suurista neuvotteluhuoneista tähän tarkoitukseen. Normaaliaikoina huoneen varustus palvelee kokoustoimintaa.

Aula, vaatesäilytys ja lokerikot

TOIMINNALLINEN TAVOITE

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

TILAT JA KALUSTEET

- Vaatteiden säilytys tapahtuu avonaulakoissa. Vaatekoukkuja tarjolla myös alempana 1100-1200 mm korkeudella.
- Henkilökohtaisten tavaroiden ja henkilökohtaisten työvälineiden käyttöä varten naulakon yhteydessä sijaitsee lokeroita.
- Naulakkotilaa mitoitetaan vähintään yhdellä hetkellä talossa työskentelevän henkilöstön määrän mukaisesti (esim. n. 60 % henkilöstöstä).
- Lokeroita varataan kaikille talossa pääasiallisesti työskenteleville ja pieni määrä talossa tilapäisesti vieraileville. Osa lokeroista sijaitsee istumakorkeudella.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

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

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

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



Kuvat: Workspace Oy

Henkilöstö- ja oheistilat

Henkilöstö- ja oheistilat

Henkilöstötiloja

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

Oheistiloja

Varastot (ks. Seuraava sivu)

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

Arkistot

- Uusia arkistoja ei tehdä.
- Arkistot ovat yhteiskäyttöisiä silloin kun mahdollista. Aineistot ovat erillisiä ja virastokohtaisia. Aineistojen suojaus arkistoissa toteutetaan ensisijaisesti lukittavin liukuhyllyin.

Pysäköinti

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

Polkupyörät

- Sähköavusteisten polkupyörien latausmahdollisuudet huomioitava

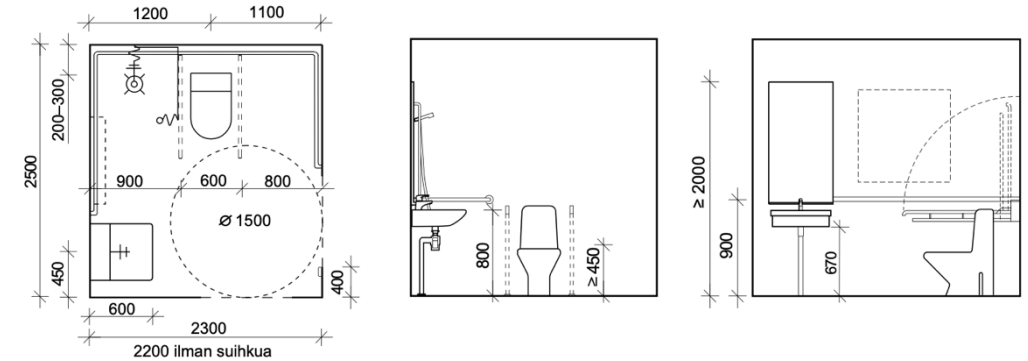
Esteetön WC-tila

TOIMINNALLINEN TAVOITE

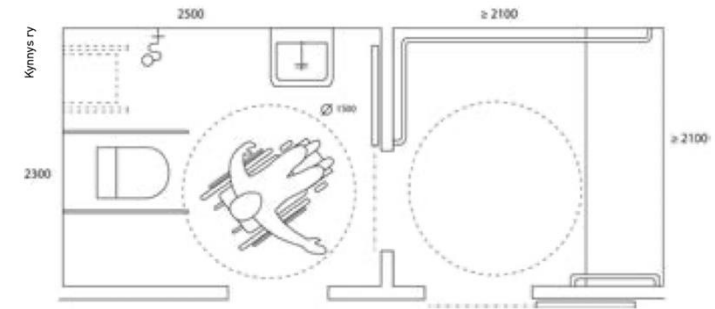
Naisten ja miesten wc-tilojen lisäksi toteutetaan henkilökunnan tilojen puolelle vähintään yksi esteetön wc-tila. Tila toimii myös sukupuolineutraalina wc-tilana. Esteettömät wc-tilat sijoitetaan toiminnallisesti järkevien kokonaisuuksien yhteyteen siten, etteivät etäisyydet muodostu kohtuuttoman pitkiksi ja niiden sijainti opastetaan. Henkilökunnan esteetön puku- ja pesutila voidaan yhdistää esteettömään wc-tilaan.

TILAT, KALUSTEET JA TEKNISET OMINAISUUDET

- Oviaukon vapaa leveys vähintään 850 mm ja oviaukko kynnyksetön.
- Tilassa toteutuu 1500 mm vapaa tila
- WC-istuimen molemmilla puolilla 800 mm vapaata tilaa. Tai lähekkäin kaksi toispuoleisesti käytettävä toistensa peilikuvatilaa.
- WC-istuimen takana 200-300 mm vapaata tilaa
- Opastetaan pyörätuoli- ja unisex-symbolilla
- Oven sisäpuolella vaakasuuntainen lankavedin 800 mm korkeudella. Ovea ei varusteta ovensulkijalla.
- WC-istuimen molemmin puolin ylös nostettavat seinään asennetut käsituet
- Käsisuihkuun ja wc-paperirullaan ulottuu wc-istuimelta.
- Hälytyspainikkeisiin tai -naruun ulottuu sekä wc-istuimelta että lattialta.
- Peilin alareuna vähintään 900 mm korkeudella lattiasta, yläreuna noin 2 m korkeudella.
- Vaatekoukkuja kahdella eri korkeudella: 1100-1200 ja 1400-1600 mm
- Saippua-annostelijan ja käsipaperiannostelijan käyttökorkeus 900-1000 m
- Käsipaperiannostelija sijaitsee altaan yhteydessä niin, että siihen ulottuakseen ei tarvitse siirtää pyörätuolia. Annostelija on helposti yhdellä kädellä käytettävä.
- Tilassa kyynärsauvapidike
- Lattia ei ole märkänäkään liukas.
- Valaistus on tasainen, riittävän voimakas ja häikäisemätön.
- Suihkutilassa seinälle kääntyvä suihkuistuin sekä tukikaiteet. Pukeutumistilassa pukeutumispenkki ja tukikaiteita.



Kaavio molemmin puolin käytettävissä olevasta esteettömästä wc-tilasta.



Ylempi kuva: Esteetön wc

Alempi kuva: Esteetön pukutila, jonka yhteydessä on esteetön wc- ja pesutila

Kuvien lähde: Esteetön rakennus ja ympäristö –kirja
(<https://ym.fi/-/uusi-opas-antaa-valineet-esteettomaan-rakentamiseen>)

Viranomaiskohtaisia erityisiä säilytystarpeita

Aluehallintovirasto

- AVI / HAKE kenttätövävarusteiden säilytys, myös likaisia suojavaarusteita (esim. rakennustyömaiden valvonta), kypärän ja saappaiden mitoitus vaatii kaapeilta minimimitat. Myös virka-asujen säilytystä (pelastustoimi).

Digi- ja väestötietovirasto

- Tarkennettava hankekohtaisesti

ELY-keskus

- jääkappi/jääkaappeja (näytteenottojen säilytys)
- suojatövävarustuksien säilytys
- erilaisia digitaalisten laitteiden latauspiste- ja säilytystarpeita (paloturvakaappi)
- lukittavia kaappeja erilaisten (yleensä väliaikaisesti säilytettävien) asioiden säilytykseen (esim. virkakortteja, maksuaikakortteja, sim-kortteja) sekä muille mahdollisille salassa pidettäville paperisille aineistoille.
- huomioitava myös, että vielä on joissain yksittäisissä tehtävissä jonkin verran paperista aineistoa, koska ei ole olemassa sähköistä järjestelmää.

KELA

- Tarkennettava hankekohtaisesti

MIGRI

- Kassakaappi: TL III asiakirjat (turva-alueelle kulunvalvotussa tilassa)
- Lukittava säilytystila: passit ja/tai rahaa

- Säilytystilaa: asiakirjatutkinnan laitteisto, passiuuni ja rahalaskuri

Maanmittauslaitos

- ESPA-työasemat
- Piirturi, leikkuri, piirturirullien säilytystilat
- Rajapyykkivarastot
- Mittausvälinevarasto
- Asiakaspalvelussa tarvitaan lukittavia paloturvallisia kaappeja esim. osakekirjojen säilyttämistä varten. Kaapit tulee sijoittaa lähelle palveluhuonetta.
- Tarkennettava hankekohtaisesti

Oikeuspalveluvirasto

- Tarkennettava hankekohtaisesti

Poliisi

- Säilytystilaa TLIII aineistoille: Tuve-työasemat, TLIII Asiakirjat
- Säilytystilaa: väliaikaisten passien ja henkilökorttien tulostusaineisto TLIV?
- Säilytystilaa: Blanco-passit, tarvittaessa säilytys omassa poliisille nimetyssä huoneessa (turva-alue)
- Säilytystilaa: Ajokieltoihin liittyvien ajokorttien säilytys
- Tarkennettava hankekohtaisesti

Rise / Yhdyskuntaseuraamustoimisto

- Lukittu kaappi: päihdevalvontaan liittyvien testausvälineet (päihdetestauksen näytekäsittelytilassa)
- Kylmäsäilytystila: tutkimuksiin lähtevät virtsanäytteet (päihdetestauksen näytekäsittelytilassa)

- Paloturvakaappi
- Kassakaappi: tutkinta-arestiin määrätyn matkustusasiakirjojen säilytys
- Lukittu kaappi: Henkilöstöhallinnon asiakirjoille, pääsy yksikön johdolla
- Valvontarangaistuksen valvontalaitteiden säilytys ja latauskaappi
- Säilytyskaappi voimankäyttövälineille
- Säilytys: Jokaiseen toimipisteeseen tarvittaneen jatkossa yksi kone Patja-tiedon käsittelyä varten Tuve-verkon kautta
- Tarkennettava hankekohtaisesti

TE-toimisto

- Tarkennettava hankekohtaisesti

Ulosottolaitos

- Tarkennettava hankekohtaisesti

Verohallinto

- Kassakaappi/paloturvakaappi
 - sijoitus asiakaspalvelun taustatiloihin
 - niillä paikkakunnilla, joissa Vero tuottaa fyysistä käyntiasiointia (tarkentuu toiminnallisuuden tarkastelussa)
 - kassakaappi niillä paikkakunnilla, joissa käteisen vastaanottoa
 - paloturvakaappi niillä paikkakunnilla, joissa ainoastaan fyysistä käyntiasiointia (asiakirjojen yön yli säilytystä varten)
- Tarkennettava hankekohtaisesti

Yhdenvertaisuutta ja monimuotoisuutta edistävät puku- ja pesutilat

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Naisten ja miesten pukeutumis-, pesu- ja wc-tilojen lisäksi toteutetaan vastaavia tiloja yhdenvertaisuutta ja monimuotoisuutta edistävinä kaikille käyttäjäryhmille avoimina tiloina. Tämä palvelee erilaisia sukupuolivähemmistöjä ja kulttuuritaustoja sekä heitä, jotka tarvitsevat pukeutumis- ja peseytymistilanteessa yksityisyyttä esim. terveydellisistä syistä. Tällaisten tilojen lukumäärä ja laajuus määritellään hankekohtaisesti.

Tiloja mitoitettaessa tulee toteuttaa muuntojoustavia ratkaisuja, sillä henkilöstön sukupuolijakauma tai erilaisten tilojen tarve voi vaihdella. Pukeutumis- ja pesutilat sijaitsevat sisääntulon lähellä helposti saavutettavassa paikassa (esim. työmatkapyöräilyn mahdollistaminen).

Lisätietoja ja ratkaisuesimerkkejä RT 103140

TILAT JA KALUSTEET

- Joustava ja tehokas ratkaisu muodostuu miesten ja naisten pesutiloista sekä kaikille käyttäjäryhmille avoimista tiloista, jotka voidaan osoittaa tarpeen mukaan miesten, naisten tai yhteiseen käyttöön.
- Vaatteiden säilytys tapahtuu henkilökohtaisissa lukittavissa pukukaapeissa.
- Vaatteiden vaihtoa varten pukukaappien vieressä voi olla yhden hengen pukeutumiskoppeja.
- Suihkut toteutetaan ensisijaisesti yhden hengen suihkuhuoneina, joissa on etutila pukeutumista varten.
 - Tällaisessa tilaratkaisussa suihkupaikkoja tarvitaan enemmän, koska suihkut ovat varattuna myös pukeutumisen ajan.
- Osa wc-, suihku- ja pukutiloista on esteettömiä.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

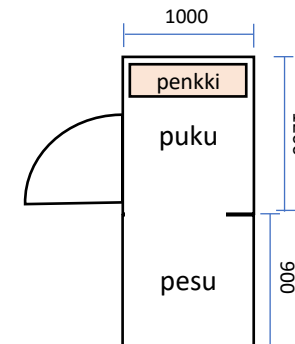
- Uudet pukukaapit toteutetaan älylukituksella.

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

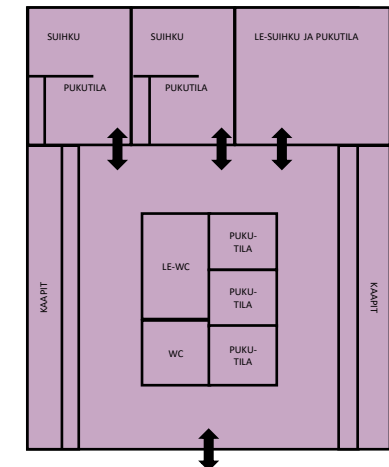
- Jos vanhoja pukukaappeja on käytettävissä, hyödynnetään ensisijaisesti niitä ja selvitetään mahdollisuus muuttaa ne älylukittaviksi. Myös muita kalusteita tulee pyrkiä löytämään käytettyinä.
- Tilaratkaisua kehitettäessä huomioidaan mahdollisuuksien mukaan se, että tulevaisuudessa pyöräilijöiden lukumäärä saattaa kasvaa (tulevaisuuden optiot).



Esimerkki sukupuolineutraalista suihku- ja pukutilasta:
<https://i.pinimg.com/originals/5c/5e/1c/5c5e1c893e857f14187decbc8630b586.jpg>



Esimerkkikuva mukaillen RT-kortiston yksittäisen erillisen puku- ja pesutilan mitoitusohjetta.



Esimerkkitila, joka voidaan toteuttaa kolmena identtisenä tilaryhmänä, joiden käyttöperiaatteesta sovitaan erikseen. Tukee anonymiteettiä, muuntojoustoa ja mahdollistaa myös tilojen hajauttamisen eri sijainteihin.

Kenttätöön edellyttämät sosiaali- ja tukitilat

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Aina kun työ edellyttää erillisten työvaatteiden käyttöä työtehtävissä, jokaiselle työntekijälle tulee olla tarjolla lukittava säilytystila työ- ja pitovaatteille. Työ- ja pitovaatteiden säilytystapa riippuu työn likaavuudesta sekä muista työn asettamista vaatimuksista.

Sisääntulon lähettävillä sijaitsevat puku- ja pesutilat henkilöille, joiden työ on likaavaa tai vaatii erityistä puhtautta. Ennen sisääntuloa autotallissa, parkkipaikalla tai niiden lähettävillä ovat työvälineiden säältä suojattu huolto- ja kuivauspiste sekä työvälineiden lataustilat. Ennen varsinaisia puku- ja pesutiloja ovat kuraateinen likaisten päällyysvaatteiden ja jalkineiden huoltoa varten sekä kuivauskaapit. Sisääntulon yhteydessä on tilaa näytteiden säilytystä, käsittelyä ja tutkimista varten.

Lisätietoja RT 103140 ja Ratu TT 5.5 –korteista

HUOM. Tilojen yksityiskohtaiset vaatimukset tarkistettava käyttäjäorganisaatioilta hankekohtaisesti.

TILAT JA KALUSTEET

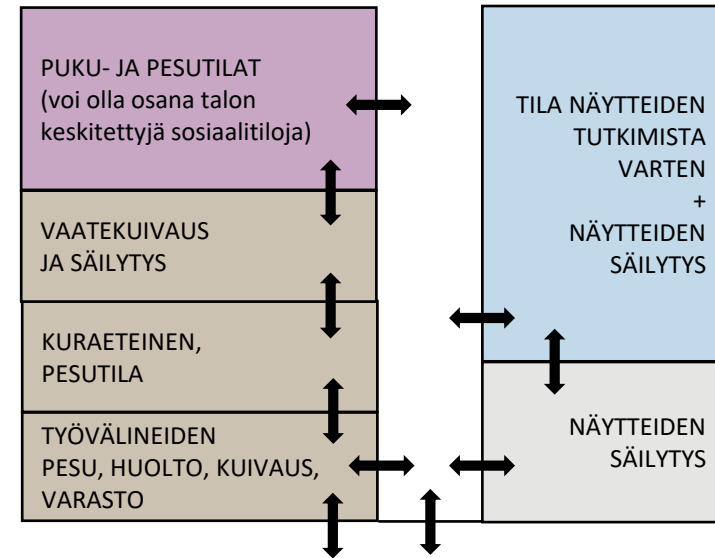
- Käsienpesupiste löytyy heti sisääntulosta tai parkkihallista ennen sisääntuloa
- Näytteille on soveltuvat varusteet, kuten jääkaapit yms. Tarvittaessa kaappien on oltava lukittuja käyttäjäryhmäkohtaisesti
- Riittävä määrä puhdistus- ja kuivaustilaa ja -kaappeja niin työvälineille kuin varusteillekin
- Varusteiden kuivattamista ja säilyttämistä varten oltava erillinen tila kuraateisen jälkeen. Tarvittaessa kuivaustilojen/ -kaappien on oltava lukittuja joko käyttäjä tai käyttäjäryhmä kohtaisesti
- Suihkujen määrä mitoitetaan työn likaavuuden mukaan ja sukupuolineutraalit pukutilat huomioidaan
- Pukutilojen yhteydessä on wc, hiustenkuivauspiste ja peili

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

- Uudet pukukaapit toteutetaan älylukituksella

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

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



PYSÄKÖINTI & SISÄÄNKÄYNTI RAKENNUKSEEN



Liikunta ja hyvinvointitilat

TOIMINNALLINEN TAVOITE

Liikunta- ja hyvinvointitilat tukevat henkilöstön työhyvinvointia ja arjessa jaksamista ja niiden rakentamista suositellaan. Tilat voivat olla erillisiä kiinteistön liikuntatiloja, kuten kuntosali, tai työskentelyalueen yhteydessä olevia pienimuotoisia taukojumppaan kannustavia paikkoja, joissa voi olla käytettävissä puolapuut, jumppapalloja ja erilaisia apuvälineitä venyttelyyn. Työskentelyalueella sijaitsevat pienet taukojumppanurkat tai -elementit voidaan erottaa muusta tilasta kokonaisuuteen sopivalla tilanjakoelementillä, esimerkiksi verholla tai kalustuksella.

TILAT JA KALUSTEET

- Erillisissä liikuntatiloissa, kuten kuntosalilla, pintamateriaalien tulee olla kovaa kulutusta kestävä, helposti puhdistettavat sekä erityisesti liikkumista tukevat kumilattia
- Lattiamateriaalin tulee olla kova ja joustava, esimerkiksi liikuntatiloihin tarkoitettu kumilattia
- Seinäpinnoilla tulee olla kosteaa pyyhkimistä kestävä maalipinta
- Tehostevärejä on mahdollista käyttää seinä- ja lattiapinnoilla.
- Liikkumiseen tarkoitettut kiintokalusteet, kuten puolapuut, tulee kiinnittää annettujen asennusohjeiden mukaisesti esim. kantaviin tai vanerivahvisteisiin seiniin
- Mahdollisten akustoivat sisustuselementtien sijoittelussa ja kiinnityksessä huomioitava ettei elementteihin osuminen ole todennäköistä.

TEKNISIÄ OMINAISUUKSIA

VÄHÄHIILISYYS JA KIERTOTALOUS

- Suositetaan olemassa olevia kalusteita ja kestäviä, vähähiilisiä tai kierrätettäviä pintamateriaaleja sekä tuotteita.



Kuva: Workspace Oy



Kuva: <https://www.ajtuotteet.fi>



Kuva: <https://www.mattingoffice wellness.se>

Tilakohtaisia tarkempia suunnitteluohjeita

Yhteisen asiakaspalvelun tilat: Palveluhuoneen suunnitteluohje

Johdanto palveluhuoneen suunnitteluohjeeseen

Johdanto palveluhuoneen suunnitteluohjeeseen

Palveluhuoneen suunnitteluohjeen tarkoitus ja käyttö

Palveluhuone on yksi keskeisimmistä tiloista, joissa yhteisen asiakaspalvelun toimijat tuottavat palveluja käyntiasiakkaille. YTY-toimijoiden palvelut ja asiakaskunta ovat moninaiset. **Palveluhuoneiden yhteiskäyttöisyys** on yksi tärkeimmistä suunnittelua ohjaavista tekijöistä.

Palveluhuoneen suunnitteluohjeessa näiden toimijoiden erilaiset tarpeet on pyritty huomioimaan niin, että tilat ovat mahdollisimman yhteiskäyttöisiä ja samalla tukevat kaikkien toimijoiden palvelun erityispiirteitä.

Ohje toimii suunnittelijoiden apuna ja suunnitteluprosessissa tapahtuvan vuorovaikutuksen tukena yhteisiä asiakaspalvelutiloja suunniteltaessa.

Huom. Tämän suunnitteluohjeen mukainen palveluhuone on pilotoitava ja ohjetta kehitettävä kokemusten pohjalta.

On huomattava, että jokaisessa yhteisessä asiakaspalvelussa voi olla erilainen kokoonpano toimijoita eri tarpeisiin, ja kohdekiinteistöt, joihin tiloja suunnitellaan, ovat erilaisia. Ohjeita tuleekin soveltaa tapauskohtaisesti ja tilaan tulevien toimijoiden tarpeet tulee tarkistaa suunnitteluprosessin alussa ja aikana.

Hankkeen varhaisessa suunnitteluvaiheessa on huomioitava tiivis yhteistyö ja yhteensovittaminen eri suunnittelualojen kesken (muun muassa arkkitehti-, rakenne-, sisustus-, akustinen-, turvallisuus-, AV-, ICT-suunnittelu), sekä hankkeessa mukana olevien organisaatioiden kanssa.

Myöhemmillä sivuilla esitetyt palveluhuoneen tila- ja kalustesuunnitelmat ovat avustavia minimimitoituksin esitetyjä esimerkkejä, joiden mitoitusta, mittakaavaa ja sijoittumisia tulee tutkia hankekohtaisesti kiinteistön ja olemassa olevan tilan ehdoilla.

Ratkaisuissa tulee huomioida seuraavat näkökulmat ja tavoitteet:

Tavoitteena on toimiva ja turvallinen tilakokonaisuus, jossa asiakaspalvelu toteutuu sille määritetyllä tavalla.

- TURVALLISUUS: valvottavuus, tila-, henkilö- ja omaisuusturvallisuus
- ASIAKAS: Hyvä asiakaskokemus, esteettömyys, ihmisläheinen palvelu, asioinnin ja kulkemisen intuitiivisuus
- HENKILÖSTÖ: Hyvä työntekijäkokemus ja arjen sujuvuus
- TEHOKKUUS: Yhteiskäyttöisyys, kustannustehokkuus ja kiertotaloudelliset ratkaisut, hyvä ylläpidettävyyys, siivottavuus

Palveluhuone ja sen toiminnallinen tavoite

Palveluhuoneissa eri toimijat pystyvät palvelemaan asiakkaitaan yksityisessä tilassa. Asiakaspalvelija saapuu tilaan hallinnolliselta alueelta taustatyötilasta, lukitun ja kulunvalvotun takaoven kautta. Asiakas saapuu tilaan odotustilan puolelta.

Palveluhuoneet ovat lähtökohtaisesti yhteiskäyttöisiä ja anonymiä eli toimijoiden logot eivät ole näkyvillä.

Yksityisyyden lisäksi palveluhuoneissa on erityisesti huomioitu turvallisuus, esteettömyys ja saavutettavuus sekä muunneltavuus. Huoneissa on hyvä äänieristys.

Palveluhuoneiden yhteiskäyttöä on kolmea eri tasoa:

- 1) Kaikille YTY-toimijoille yhteiskäyttöisissä huoneissa, jolloin mahdollinen Tuve-laitteisto tulee sijoittaa pääsyrajoitettuun ja kulunvalvottuun Tuve-varustekaappiin.
- 2) Osa huoneista voidaan myös varustaa muiden kuin Tuve-käyttäjäorganisaatioiden yhteiskäyttöön, jolloin huoneessa ei ole Tuve-laitteistoa.
- 3) Osaan palveluhuoneista pääsyoikeus voi olla rajattu vain Tuve-käyttäjäorganisaatioille, jolloin Tuve-laitteisto voi olla tilassa vapaasti.

Yhteiskäytöstä ja toimijoiden moninaisista tarpeista johtuen palveluhuoneesta on useita eri variaatioita, joita on kuvattu myöhemmin tarkemmin. Variaatiot syntyvät yhdistelemällä palveluhuoneen ominaisuuksia mm. välilasin, turvarakenteiden, Tuve-varustelun, kalustustyyppin sekä kokoluokan suhteen. Oleellisia variaatioita ja niiden käyttömahdollisuuksia on kuvattu seuraavilla sivuilla tarkemmin.

Palveluhuoneen oleelliset variaatiot ovat seuraavat:

- Ilman välilasia (1-2 asiakasta)
- Välilasilta (1-2 asiakasta) ns. PALVELUHUONEEN PERUSMALLI
- Turvalasilla ja muilla turvarakenteilla (1-2 asiakasta)
- Tuve-varustekaapilla (turvarakenteisessa)
- Välilasilta tai turvalasilla ja muilla turvarakenteilla, iso koko (2-4 asiakkaalle)
- Neuvottelutyyppisellä tai epämuodollisella kalustuksella, ilman välilasia (iso tai pieni koko: 1-4 asiakkaalle)
- Etäpalveluhuone (1-2 tai 2-4 asiakasta)
- Laajennetun esteettömyyden palveluhuone (Design for All-huone)

Palveluhuoneen suunnitteluun liittyvät muut lähdeaineistot

Keskeiset kohdat tässä samassa dokumentissa ”Yhteisten työympäristöjen tilakortit ja suunnitteluohjeet”:

- Yhteisten työympäristöjen suunnitteluohjeita ja -periaatteita
- Kiertotalouteen ja vähähiilisyteen liittyviä suunnitteluperiaatteita
- Kaikille sopivan suunnittelun periaatteet (Design for All)
- Muita oleellisia dokumentteja

Palveluhuoneen oleelliset variaatiot

Ilman välilasia
(1-2 asiakasta)



Välilasilla (1-2 asiakasta)
PALVELUHUONEEN PERUSMALLI



Turvalasilla ja -rakenteilla sekä Tuve-
kaapilla (1-2 asiakasta)



Etäpalveluhuone
(1-2 asiakasta)



Etäpalveluhuone
(2-4 asiakasta)



Välilasilla tai turvalasilla ja turvarakenteilla
Iso koko (2-4 asiakkaalle)



Ison palvelu-
huoneen
alavariaationa
lisäksi: Laajennetun
esteettömyyden
vaatimukset
täyttävä
palveluhuone
(Design For All-
huone)

Neuvottelutyypisellä tai epämuodollisella kalustuksella
Ilman välilasia (eri kokoja: 1-4 asiakkaalle)



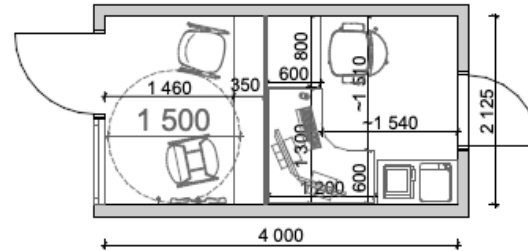
HUOM! Visualisoinnit ovat viitteellisiä esimerkkejä tilan toiminnallisuudesta. Variaatiot on kuvattu tarkemmin myöhemmin tässä dokumentissa.

Palveluhuoneiden mitoitus- ja suositukset

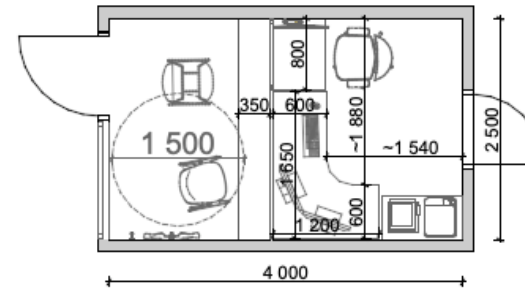
Ohessa on kuvattu palveluhuoneiden eri variaatioiden mitoitus- ja suositukset. Suositusta tulee soveltaa tapaus- ja kiinteistökohtaisesti, ja huomioiden kyseisessä kohteessa yhteiseen asiakaspalveluun liittyvien toimijoiden tarpeet.

Kaikkien huoneeseen määriteltyjen kalusteiden ja varusteiden tulee mahtua tilaan. Poistumistien on oltava esteetön.

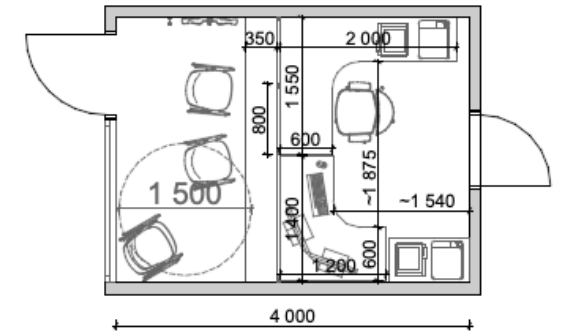
1-2 asiakkaan palveluhuone
Minimikoko 8,5 m²



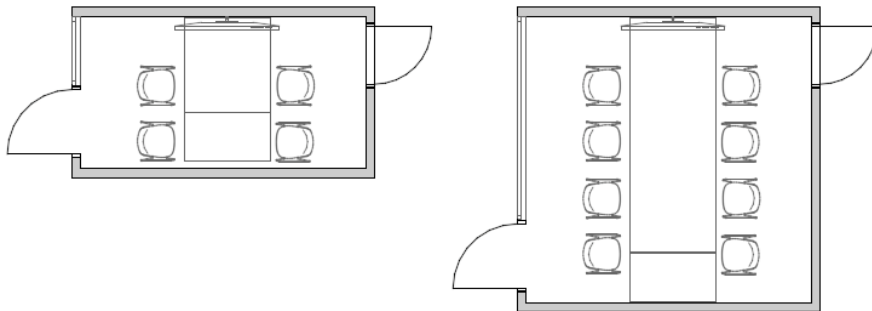
1-2 asiakkaan palveluhuone
Suosittelukoko 10 m²
PALVELUHUONEEN PERUSMALLI
Tarkempi suunnitteluohje on luotu tälle



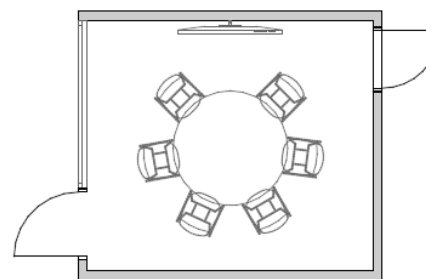
2-4 asiakkaan palveluhuone
Suosittelukoko 12 m²



2-4 asiakkaan neuvottelutyyppinen palveluhuone
Neuvottelutyyppinen kalustus (klaffipöydällä) 12 - 16 m²

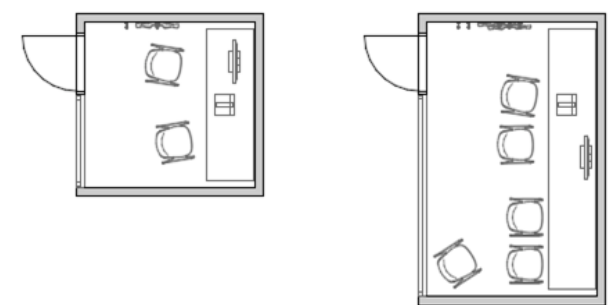


2-4 asiakkaan neuvottelutyyppinen palveluhuone, vapaamuotoinen kalustus 8,5 - 16 m²



Etäpalveluhuone

1-2 asiakkaalle 6 m² 2-5 asiakkaalle 10-12 m²



HUOM! Kuvat eivät ole mittakaavassa

Palveluhuoneen keskeisiä toiminnallisuuksia

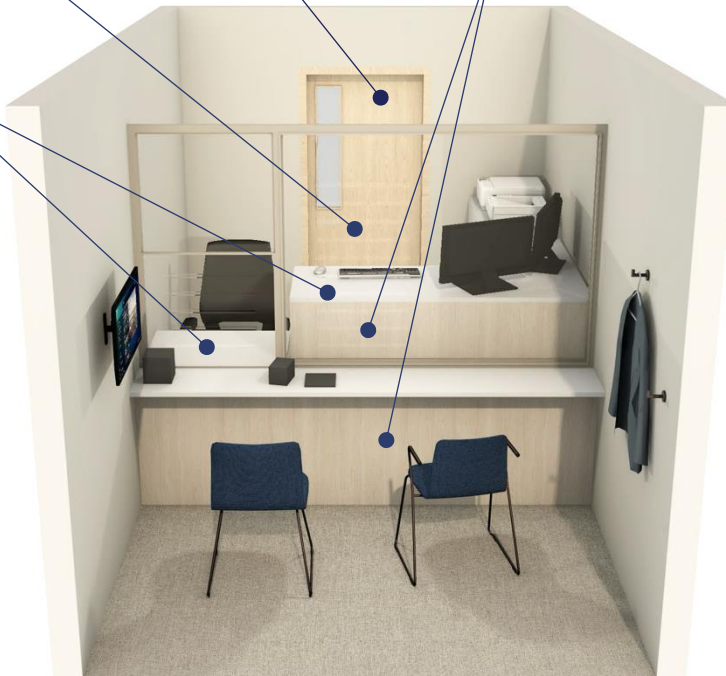
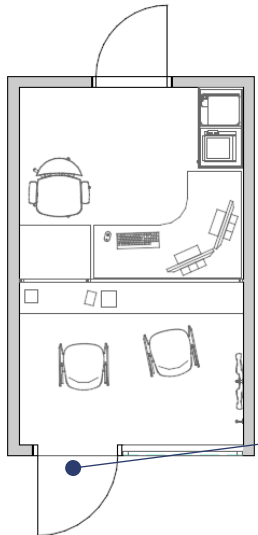
NÄKYMÄ ASIAKKAAN PUOLELTA

Välilasin (ei koske turvalasia) puheaukot ulottuvat työpöydän kohdalla korkeammalle.

Lasiaukollinen takaovi mahdollistaa näkymän taustatilasta huoneeseen.

Työpöydässä on etulevy (osin myös sivulla), jolloin näkymä asiakkaalle säilyy siistinä. Etulevyssä ja palvelutason alapuolisessa levytyksessä on sama pintamateriaali.

Sivulla oleva kiinteä palvelutaso mahdollistaa sekä asiakaspalvelijan hyvän työergonomian että palveluluukun kautta asioinnin: luukku ei jää työpöydän taakse asiakaspalvelijan työpöydän ollessa yläasennossa.



Asiakasoven lukitus avataan sähköisesti asiakaspalvelijan puolelta. Asiakkaalle tulee selkeästi informaatio lukituksen avautumisesta esim. valo ja äänimerkillä.

Palveluluukku on lukittavissa eri avautumiskorkeuksille (avautumisen maksimikorkeus katselmoidaan hanke-/huonekohtaisesti). Leveys 80cm (isommassa tilassa voi olla leveämpi).

Lasin yläpuolinen verkko on lähtökohtaisesti vain turvarakenteisissa palveluhuoneissa, ja muissa tapauksissa tarveperusteisesti

Koukut takille ja laukulle asiakkaan puolella kahdella eri korkeudella.

Akustinen alakatto, tekstiilimatto ja seinien akustiikkapinnat akustoisivat tilaa.



Asiakasovi

Palvelutasolla asiakkaan puolella on tilaa A4-paperin (pystyasennossa) kirjaamiselle sekä palvelussa tarvittaville ohjelaitteille kuten allekirjoituslustalle, maksupäätteelle jne... (tarve vaihtelee toimijoittain).

Palveluhuoneen keskeisiä toiminnallisuuksia

NÄKYMÄ ASIAKASPALVELIJAN PUOLELTA

Näkymä aulasta palveluhuoneeseen on estetty. Mahdollisilla lasipinnoilla suositetaan valoa läpäisevää, tyylikästä teippausta, mikä estää näkemästä huoneeseen. Vaihtoehtoisesti näkymä voidaan peittää verholla.

Tyylikkää, ajattomat akustiikkapinnat sivuseinillä sekä asiakkaan että asiakaspalvelijan puolella (puuttuu kuvasta).

Sivulla on kiinteäkorkuinen pöytä ja eri avautumiskorkeuksille lukittava **palveluluukku**. Leveys 80cm (isommassa tilassa voi olla leveämpi).

Asiakaspalvelijalla lähtökohtaisesti kaksi 24" näyttöä, vaihtoehtona yksi 34" kaareva näyttö.

Tulostin ja skanneri (ei Tuve) voidaan sijoittaa kaapin päälle.

Pöydän kannen alle sijoitettava vartijakutsupainike sijoitetaan joka huoneessa samaan kohtaan, jotta se löytyy tilanteen vaatiessa helposti ja nopeasti. Sijoittelussa huomioitava, ettei painiketta paineta herkästi vahingossa.



Säilytyskaapin lisäksi pöydän alle voi tarvittaessa sijoittaa pienen laatikoston. Huomioitava pöydän korkeussäätö.

Asiakasnäyttö 27" seinällä asiakkaan puolella.

Turvarakenteisessa huoneessa näyttö on asiakaspalvelijan puolella TAI asiakaspalvelija näyttää sisältöä työpistenäyttöä kääntäen.

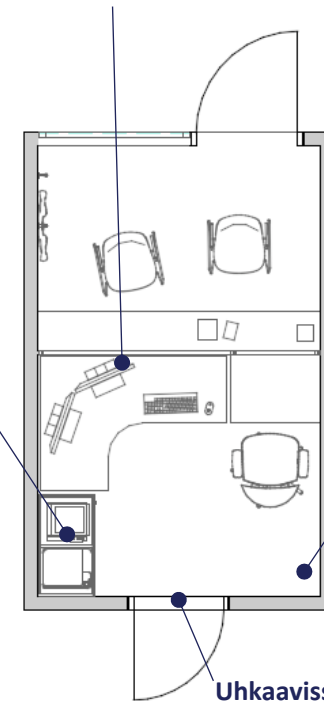
Palveluhuoneessa on yksi tai kaksi kaappia päällekkäin kasattuna.

Alempi kaappi on palveluhuoneessa lähtökohtaisesti. Siinä säilytetään kaikkien toimijoiden palvelutilanteissa tarvitsemia varusteita.

Ylempi kaappi on Tuve-laitteille ja varusteille mm. Tuve-tulostimelle ja -skannerille), ja se sijoitetaan kaikkien toimijoiden yhteiskäyttöisiin palveluhuoneisiin. Kaappi on Tuve-hyväksytty ja sisältö vain Tuve-toimijoiden saatavilla.

Kaapit on määritelty tarkemmin tämän esityksen myöhemmällä sivulla.

Asiakaspalvelijalla sähkösäätöinen kulmapöytä, pöydässä (ja osin myös sivulla) etulevy, jolloin näkymä asiakkaalle säilyy siistinä). Huomioitava riittävä väli sähköpöydän ja tason välillä ehkäisemään mm. sormien väliin jäämistä.



Koukku esim. laukulle asiakaspalvelijan puolella sivu- tai takaseinällä.

Uhkaavissa tilanteissa asiakaspalvelija voi poistua takaovesta takakäytävälle ja painaa oven hätälukituksen päälle.

HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

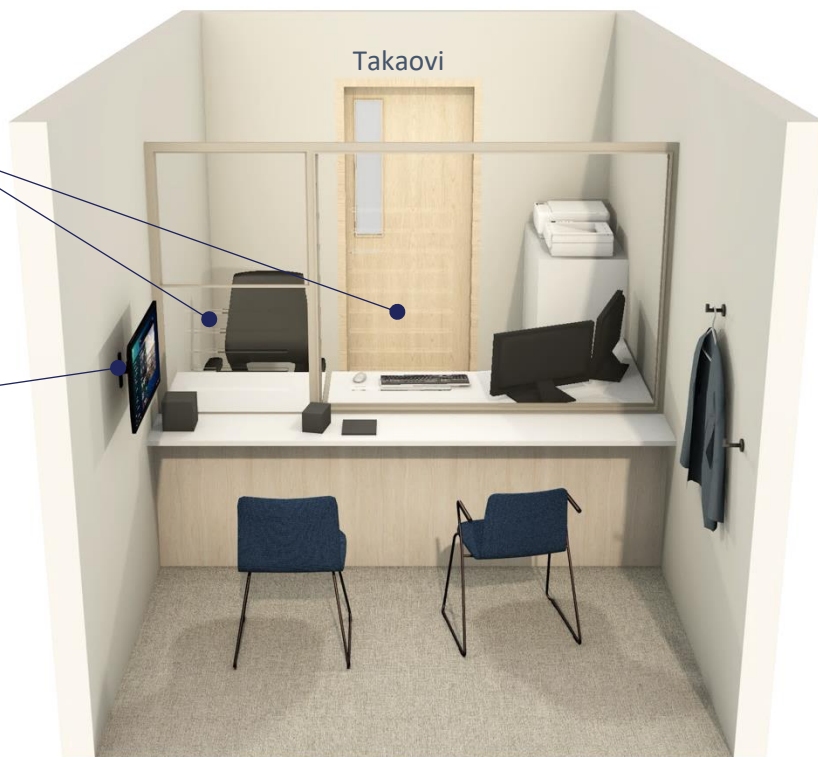
Palveluhuone välilasilla (malli A, perusmalli) ja turvaratkaisuille (malli B)

NÄKYMÄ ASIAKKAAN PUOLELTA

Malli A / PALVELUHUONE VÄLILASILLA

Karkaistu,
laminoitu
välilasi.
Lasissa on
puheaukot

Mahdollinen
asiakasnäyttö on
seinällä asiakkaan
puolella



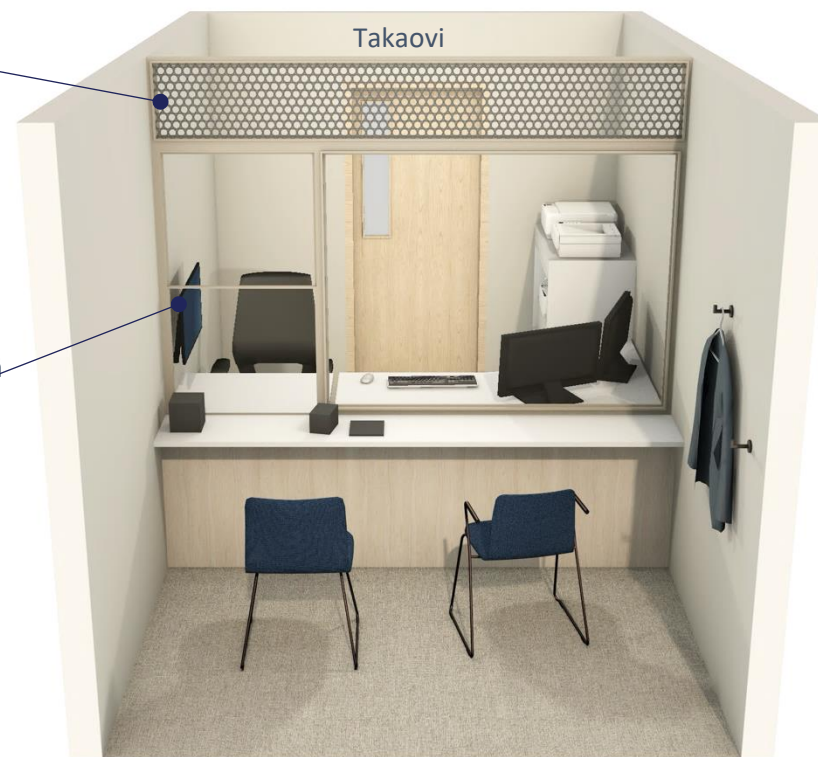
Asiakasovi

Malli B / PALVELUHUONE TURVARATKAISUILLA

Turvalasi, jonka
yläosassa on
verkkorakenne

Puheaukkojen
sijaan tilassa on
äänenvahvistus-
järjestelmä

Asiakasnäyttö seinällä
asiakaspalvelijan
puolella TAI
asiakaspalvelija
näyttää sisältöä
työpistenäyttöä
kääntäen



Asiakasovi

HUOM! Visualisointi on viitteellinen
esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Palveluhuone välilasilla (malli A, perusmalli) ja turvaratkaisuille (malli B)

NÄKYMÄ ASIAKASPALVELIJAN PUOLELTA

Malli A / PALVELUHUONE VÄLILASILLA

Välilasi on karkaistua, laminoitua lasia

Lasissa on puheaukot

Tavallinen säilytyskaluste



Takaovi

Malli B / PALVELUHUONE TURVARATKAISUILLA

Turvalasi, jonka yläosassa on verkkorakenne

Tilassa on äänenvahvistusjärjestelmä lasin puheaukkojen sijaan

Asiakasnäyttö seinällä asiakaspalvelijan puolella
TAI asiakaspalvelija näyttää sisältöä työpistenäyttöä kääntäen

Tuue-hyväksytty säilytyskaluste



Takaovi

HUOM! Visualisointi on viitteellinen
esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Palveluhuone poliisin turvaratkaisu-vaatimuksilla huomioituna

Muut rakenteelliset vaatimukset
varmistettava hankekohtaisesti

Poliisin äänieristysvaatimukset asiakaspalveluhuoneelle:

Aulan ja asiakastilan välillä R_w 37 dB, tilojen välillä D_nT, w 48 dB, ulospäin D_nT, w 35 dB, asiakaspalvelijan tilasta taustatilaan R_w 25 dB. Alueiden välissä P5A lasi/rakenne.

ASIAKKAAN NÄKYMÄ



Eri korkeuksille lukittavissa oleva **palveluluukku** (avautumisen maksimi-korkeus katselmoidaan hanke-/huonekohtaisesti)

Turvalasi (P5A 10mm laminoitu lasi), jonka yläosassa on metallinen verkkorakenne, mikä suunnitellaan siten, että ilma ja ääni pääsevät kulkemaan sen läpi.

Lasiin tehtävien puheaukkojen sijaan tilassa on **äänenvahvistusjärjestelmä**

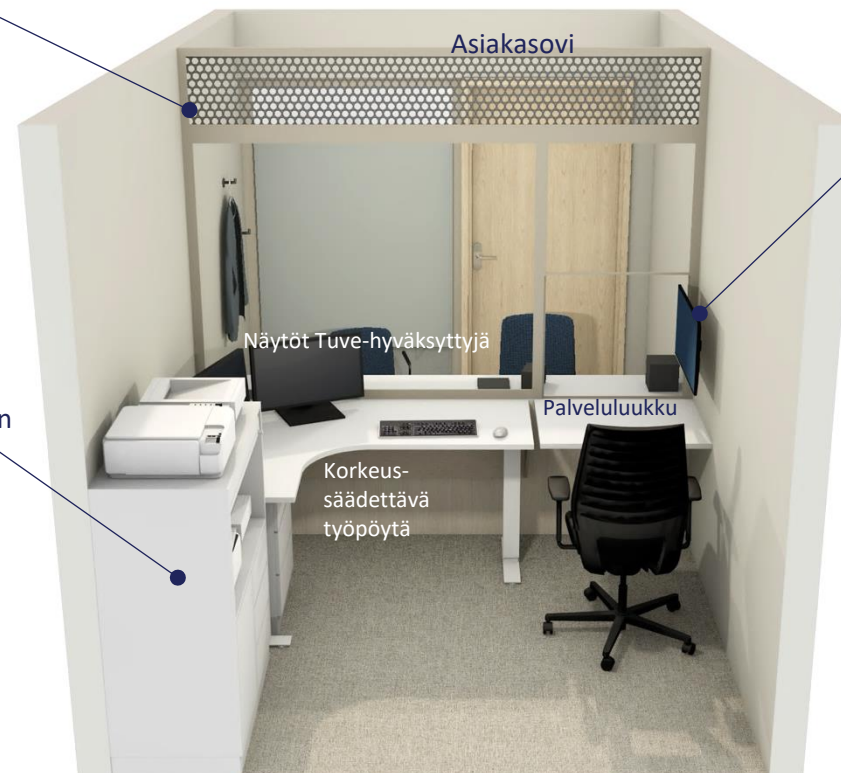
Tuve-varustekaappiin pääsy vain Tuve-käyttäjäorganisaatioilla (Murtosuojattu, lukittu ja kulunvalvottu, tunkeutumisen ilmaisujärjestelmä, kaappiin tunkeutuminen ei mahdollista rakenteita rikkomatta).
Sisältää:
- Tuve-verkkokaapelin
- Tuve-oheislaitteet

Asiakasovi
(Painike asiakasoven avaamista varten asiakaspalvelijan puolella.)

Vartijakutsupainikkeet (pöydän alla tai taskussa)

Riskiarvioon perustuen voidaan asiakaspalvelutiloissa edellyttää **kameravalvontaa** riskiarviossa tunnistetussa laajuudessa

ASIAKASPALVELIJAN NÄKYMÄ



Asiakasnäyttö seinällä asiakaspalvelijan puolella TAI asiakaspalvelija näyttää sisältöä työpistenäyttöä kääntäen

Palveluhuone on kokonaan hallinnollista aluetta



Takaovi / asiakaspalvelijan kulku
(Lukittu poistumisovi taustatyötiloihin)

HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Palveluhuoneen kalustus ja varustus

Asiakastaso ja palvelutiski: Asiakkaan puolella on kiinteä, koko huoneen levyinen taso, minkä alapuolinen levytys estää ali kulkemisen ja läpi murtautumisen. Taso jatkuu osin myös asiakaspalvelijan puolelle palvelutasoksi, ja asiakasta palvellaan tämän taso-osuuden kohdalta. Kokonaisuuden leveys määräytyy käytettävissä olevan tilan mukaan.

Tiskirakenne on teräsputkirunkoinen, pinnoitetulla kalustelevyllä verhoiltu. Rakenne asiakkaan puolelta lähtien: Korkeapainelaminaatti, 16mm vaneri, teräsrunko 40mm neliöputki, 20mm laminaattilevy. Kalustevalmistaja vastaa rakenteiden toimivuudesta ja kestävyyydestä. Kalusteen on kestettävä jatkuvaa julkista käyttöä.

Välilasi: Palvelutiski voidaan toteuttaa välilasilla tai ilman. Välilasissa on metallikehys ja metallikiskot.

Välilasi voi olla turvalasia, jolloin sen yläpuolella on metallinen verkko-osa. **Verkko-osa** suunnitellaan siten, että ilma ja ääni pääsevät kulkemaan sen läpi (varmistettava kohteen lvi-suunnittelijalta). Verkko-osa ei saa herättää liikaa huomiota, eikä tehdä tilasta kolkon näköistä. Yleisilme ja sävy suunnitellaan yhteensopivaksi välilasarakenteiden kanssa.

Perusmallisessa palveluhuoneessa välilasissa on puheaukot, ja **turvalasillisessa** palveluhuoneessa puheaukkojen sijaan **äänenvahvistusjärjestelmä.** Huomioidaan mahdollisuus poistaa tai lisätä välilasi tulevaisuudessa.

Välilasin sivuosassa on palveluluukku, minkä voi lukita eri avautumiskorkeuksille. Luukun yläpuolinen lasi on kiinteä. Eri korkeuksien lisäksi luukku lukkiutuu automaattisesti, kun se laitetaan kiinni. Mahdolliset uhkatilanteet huomioiden luukun sulkemisen ja säädettävyyden on sujuttava helposti ja nopeasti. Avautumisen maksimikorkeus katselmoidaan hanke-/huonekohtaisesti. Joissain tilanteissa luukun avautuvuus voidaan säätää esim. siten, ettei sitä saa avattua enempää kuin 80-150mm (esim. DVV ja Vero). Ratkaisun tulee olla sellainen, että maksimi avautumiskorkeuden voi tarpeen muuttuessa säätää myöhemmin eri korkeuteen. Säädössä on huomioitava, että matalimmassa avautumisasennossa luukusta mahtuu antamaan 70mm paksun A4-mapin. Luukun kautta asiakaspalvelija pääsee myös käsiksi asiakkaan puolella oleviin laitteisiin.

Muuta: Tiskin ja välilasin toteutuksessa sävy- ja materiaalivalintoineen on kiinnitettävä erityistä

huomiota siihen, ettei kokonaisuudesta tule kolkon näköistä. Kalusteiden kätisyydet ja asiakaspaikkojen määrä on tarkistettava tilakohtaisesti.

Tiskin sähköistys ja tekniikka: Pöytään ja tiskiin tuodaan pöydässä käytettävä sähkö ja av erillisen sähkö- / av-suunnitelman mukaisesti.

Tekniikan vaatimat mitat ja läpiviennit on yhteensovittettava av- ja sähkösuunnitelmien mukaisesti.

Pöytään tulevat johdotukset kiinnitetään pöydän etulevyn taakse / kannen alle siististi, esimerkiksi johtokourua ja johtokoria käyttäen.

Työpiste: Asiakaspalvelijalla on kiinteäkorkuisen palvelutiskin vieressä sähköisesti korkeussäädettävä työpöytä ja laadukas, ergonominen työtuoli. Kalusteiden on oltava helposti säädettäviä, ja niissä on oltava laajat säätövarat eri mittaisille työntekijöille. Pöydässä huomioitava kiinteäksi asennettava etulevy (turvallisuus ja visuaalisuus asiakkaan puolelle)

Säilytyskalusteet: Asiakaspalvelijan puolella on säilytyskaluste / laitekaappi, mikä on tarpeen mukaan Tuve-hyväksytty.

Asiakastuolit: Asiakkaan puolella on kaksi selkänojallista asiakastuolia, joista toinen on käsinojallinen ja normaalia korkeampi (istuin korkeus 500-550mm).

Mikäli huoneessa ei ole välilasia, on asiakastuolin oltava sellainen, ettei sitä pysty heittämään helposti (esim. laippajalallinen painavampi tuoli).

Asiakastuolit tulee olla siirrettävissä sivuun esim. silloin, kun asiakas saapuu pyörätuolilla.

Vaatekoukut: Asiakkaan puolella on seinäkiinnitteiset koukut esim. vaatteille ja laukulle. Koukut ovat kahdella eri korkeudella, 1100-1200 mm ja 1400-1600 mm. Pöydän läheisyydessä keppiteline.

Hätäpoistuminen: Uhkaavissa tilanteissa asiakaspalvelija voi poistua takaovesta takakäytävälle ja painaa oven hätälukituksen päälle. Takaovessa on kurkistusikkuna. Takakäytävältä on ovi taustatyötiloihin. Vaihtoehtoisesti takaovi johtaa suoraan taustatyötiloihin.

Palveluhuoneen sähkö-/dataliitännät ja laitteet

Sähkö- ja dataliitännät suunnitellaan riittäviksi huomioiden vakiolaitteiden lisäksi puhelimien ja muiden pienlaitteiden lataaminen. Pistorasioita sijoitetaan useampaan kohtaan huonetta huomioiden huoneen suunnitelman mukainen kalustus ja varustelu. Jatkojohtoja ei käytetä pois lukien mahdollinen työpöydän jatkojohto. Kaikki johdotukset tulee asentaa siististi.

Av-tekniikka ja sähkösuunnitelmat on esitetty tässä aineistossa viitteellisesti (tarkistettava erikoissuunnitelmista).

Asiakkaan puolella pöytälevyn alapuolella on pistorasia, minkä asiakaspalvelija voi tarvittaessa kytkeä päälle omalta puoleltaan. Pistorasia on lähtöoletuksena pois päältä.

ICT: Wlan-verkon tukiasemille sijoitetaan datarasiat kattoon suunnittelijan ohjeiden mukaan riittävän kattavuuden mahdollistamiseksi. Palveluhuoneissa on langattomat yhteydet (WLAN).

Kulunvalvonta: Asiakaspalvelutilat on eriytetty sisäisistä tiloista sähköisellä kaksipuoleisella kulunvalvonnalla. Palveluhuoneen ovi odotustilaan on kulunvalvonnalla ja sähköisellä lukituksenavaus-järjestelmällä varustettu.

Kameravalvonta: Huoneessa on hälytyspainike. Riskiarvioon perustuen voidaan asiakaspalvelutiloissa edellyttää kameravalvontaa riskiarviossa tunnistetussa laajuudessa

Esteettömyys ja oven hallinta: Ovi odotustilaan on varustettu sähköisellä lukituksenavaus-järjestelmällä, ja asiakaspalvelija voi avata oven lukituksen omalta puoleltaan. Hankekohtaisesti päätettävä monessako ovesa on lisäksi automaattisesti aukeava ovi joka aukeaa asiakaspalvelijan painaessa nappia ja tarvittaessa asiakkaan puolella olevalla painonapilla (kun lukitus on poistettu). Asiakkaalle tulee selkeästi viestiä lukituksen avautumisesta esim. valo ja äänimerkillä.

Asiakkaan sisääntulossa huomioidaan saavutettavuus ja esteettömyys sähköavusteisella ovipainikkeella ja sisäänkuulutusjärjestelmällä (valo ja ääni). Tarkemmat tiedot käydään läpi hankekohtaisesti. sekä asiakasoven avauspainike virkailijan puolella

Palveluhuoneen näytöt: Asiakaspalvelijan puolella on lähtökohtaisesti kaksi näyttöä (24”), joihin on mahdollista liittyä omalla kannettavalla tietokoneella. Erikseen sovittaessa voi

huoneessa olla yksi 34” näyttö. Mikäli huone on Tuve-käyttäjäorganisaatioiden käytössä, on näyttöjen oltava Valtorin Tuve-hyväksymiä. Palveluhuoneessa käytetään työpistenäyttöjä, joita Senaatti tilaa Valtorin tuotevalikoimasta YTY-kohteisiin, sillä nämä on hyväksytty käytettäväksi myös Tuve-työaseman kanssa. Näyttöön ei saa Tuve-työaseman kanssa samanaikaisesti olla liitettyä muita työasemia.

Asiakasnäyttö: Asiakaspalvelijan tai asiakkaan puolelle on seinäkiinnitteinen esitysnäyttö asiakkaalle (tarve ja sijoittuminen katselmoidaan hanke- ja huonekohtaisesti). Myös asiakasnäytön tulee olla Valtorin Tuve-hyväksymien näyttöjen valikoimasta.

Etäyhteys: Asiakkaalle tulee olla järjestettävissä video-yhteysmahdollisuus (asiakasnäytössä kamera ja mikrofoni) esim. etäpalvelua varten. Tarkemmat ratkaisuvaatimukset on esitetty etäpalveluhuoneen tilakortissa.

Hiiri ja näppäimistö: Näppäimistö ja hiiri ovat henkilökohtaisia, huoneeseen mukana tuotavia

Kuulutuslaite/mikrofoni: Asiakaspalvelijan puolella

Vartijakutsupainike: Palveluhuoneessa on oltava helposti saavutettavissa oleva vartijakutsupainike. Painike tulee sijoittaa joka huoneessa samaan kohtaan, jotta se löytyy tilanteen vaatiessa helposti ja nopeasti.

Tulostin/skanneri: Huoneeseen sijoitettavien tulostimien ja skannereiden tarve arvioidaan ja päätetään hanke- ja huonekohtaisesti.

Yhteys tuve-verkkoon ja Tuve-oheislaitteet: Perusratkaisuna palveluhuoneiden osalta on että, Tuve-verkkoon liitytään langattoman yhteyden ja VPN-yhteyden kautta. Mahdolliset kiinteät Tuve-verkkoyhteys sekä Tuve-oheislaitteet ratkaistaan **Tuve-varustekaapilla**, jota on kuvattu omassa osiossaan tässä ohjeessa. Tuve-verkon ja oheislaitteiden ratkaisut ja niiden laajuus päätetään hankekohtaisesti.

Muuta: Ainakin yksi palveluhuoneista on varustettu induktiosilmukalla kuulolaitetta varten. Toteutuksen laajuus päätetään hankekohtaisesti.

Palveluhuoneiden saavutettavuus ja esteettömyys

Esteettömyys ja yhdenvertaisuus: Esteettömyys on yhdenvertaisuuden edellytys ja suunnittelussa noudatetaan määräyksiä, ohjeita ja hyvää rakentamistapaa.

Saapuminen ja sisäänkäynti: Kaikki kulkuväylät ja sisäänkäynnit esteettömiä, selkeästi opastettuja ja hyvin valaistuja. Tärkeimmät sisäänkäynnit varustetaan sähköisin ovenavausjärjestelmin ja äänimajakalla tarvittaessa.

Kulkeminen ja tasonvaihdot: Kulkureiteillä olevat ovet helppoja avata tai varustettu sähköisillä ovenavausjärjestelmillä. Kaikkiin kerroksiin esteetön kulkuyhteys hissillä, jossa huomioitu esteettömyysasetuksen vaatimukset. Portaiden ja luiskien käytettävyyden ja turvallisuus varmistettu käsijohteilla ja kontrastiraidoilla.

Opasteiden ymmärrettävyys: Selkeät opasteet, jotka huomioivat eri aistit ja ovat ymmärrettäviä kaikille, mukaan lukien lukutaidottomat ja kieltä osaamattomat.

Aistiesteettömyys: Aistiesteetön tila on harmoninen, selkeä ja miellyttävä ilman liikaa taustamelua tai häiritsevää kaikumista.

Kuulovammaisten huomiointi: Mikäli virkailijan ja asiakkaan välissä on lasi, on huomioitava (esim. valaistuksen avulla ja äänensiirtojärjestelmin), etteivät lasin heijastukset haittaa huulien seuraamista. Tämä koskee kuulovammaisia käyttäjiä, jotka tarvitsevat huulilta lukemista kuulemisen tukena. Huonokuuloisen henkilön kommunikointia voidaan helpottaa myös kommunikaattorin avulla. Asiakas laittaa korvilleen kuulokkeet, joiden kautta kuullaan virkailijan puhe kommunikaattorin moninkertaisesti vahvistamana.

Induktiosilmukka on huonokuuloisten kuulolaitetta käyttävien henkilöiden apuväline, jolla puhe tai ääni välitetään langattomasti suoraan kuulolaitteeseen. Tällä vähennetään huonon akustiikan ja taustamelun vaikutusta kuunteluolosuhteisiin. Vaikka Suomi-pisteen palvelupisteillä tai palvelutiloissa ei olisi äänentoistoa, varustetaan osa niistä yhdenvertaisuuden ja syrjimättömyyden varmistamiseksi induktiosilmukalla.

Näkemisympäristön esteettömyys: Esteetön, toimiva ja turvallinen näkemisympäristö on sellainen, jossa tilat ovat visuaalisesti selkeitä ja ympäristön hahmottamista on helpotettu tarkoituksenmukaisella valaistuksella sekä selkeillä tummuuskontrasteilla. Esimerkiksi lattia ja seinä erottuvat toisistaan, rakenteet ja ulokkeet hahmottuvat ympäristöstään, tasoerot ja askelmat

hahmottuvat selkeästi jne. Valaistus on riittävä ja tasainen eikä se aiheuta häikäistymistä. Suunnistautumista voidaan helpottaa myös äänilähteillä ja akustisilla olosuhteilla, esimerkiksi sijoittamalla ovet syvennyksiin, jolloin askelten kaiku muuttuu syvennyksen kohdalla. Näkemisympäristön esteettömyyteen kuuluvat myös koho- ja ääniopasteet.

Kuulemisympäristön esteettömyys: Kuulemisympäristö on toimiva silloin, kun tilat eivät ole kaikuja, hälyisiä tai meluisia. Tilat on sijoitettu tarkoituksenmukaisesti suhteessa toisiinsa niin, että esimerkiksi palvelupisteet eivät sijaitse hälyisissä aulatiloihin. Kokoontumistiloissa ja palvelupisteissä on käytössä induktiosilmukat. Myös hyvä ja tarkoituksenmukainen valaistus on hyvän kuunteluympäristön edellytys, sillä kuulovammaisen henkilön tulee nähdä vastapuolen kasvot, jotta huulilta lukeminen on mahdollista. Kuulovammaisille henkilöille tilojen toimivuuteen vaikuttavat myös selkeät ja helppolukuiset opasteet.

Erityisesti huonosti kuuleville ja kuulolaitetta käyttäville henkilöille toimivat kuunteluolosuhteet ja hyvä akustiikka ovat erittäin tärkeitä. Mutta akustisesti hyvä ympäristö on miellyttävä ihan jokaiselle.

Liikkumisympäristön esteettömyys: Liikkumisympäristön esteettömyyden kannalta rakennetussa ympäristössä on erityisesti tärkeää huomioida esteettömät tasoerotommat sisäänkäynnit, leveät ja tasaiset kulkuväylät, helposti aukeavat ovet, kynnyksettömyys, sujuvat tasonvaihdot, kalusteiden toimivuus – esimerkiksi pöytien alla vapaata polvitilaa, palvelupisteissä tiski matalalla, tarjolla eri korkuisia istuimia, vaatekoukkuja eri korkeuksilla, summerit ja painikkeet kaikkien ulottuvilla jne. Oven tulee olla helposti avattavissa. Tärkeimmät sisäänkäynnit varustetaan sähköisin ovenavausjärjestelmin.

Ovipuhelimet, summerit ja ovenavauspainikkeet ovat kaikkien käyttäjien ulottuvilla, enintään 900-1100 mm korkeudella maasta ja vähintään 400 mm etäisyydellä nurkasta. Summereissa on äänimerkin lisäksi valomerkki.

Oven vapaa kulkuaukko vähintään 850 mm ja kynnyksetön, tai enintään 20 mm korkea pyöristetty kynnys.

Lue lisää: Kaikille sopivan suunnittelun periaatteet –osiosta tämän dokumentin suunnitteluohjeista

Palveluhuoneen materiaalit, tunnelma ja yleisilme

MATERIAALIT: Värit, materiaalit ja kalusteiden yleisilme on esitetty havainnekuvin viitteellisesti. Materiaalivalinnoissa on kuitenkin toteutusvaiheessa huomioitava seuraavat seikat:

- **Käytettävyys:** pintamateriaalien on oltava käytettävyydeltään toimintaa tukevia. Esimerkiksi pöydän pintamateriaalin tulee mahdollistaa A4-paperin läpi kirjoittamisen (vältetään epätasaisia, kuviostrukturoituja tai helposti naarmuuntuvia pintoja).
- **Puhtaanapito:** valitaan kulutuspinnoille siivousta helpottavia materiaaleja (myös kulmat ja saumat huomioiden). Kiinnitetään huomio siistiin yleisilmeeseen. Vältetään pintoja, joissa näkyy sormenjäljet.
- **Kalustekokonaisuuden puu- / puujäljitelmäpinnat** ovat keskenään yhteneväiset.
- **Rakenteiden, mekanismien ja materiaalien** tulee olla erityisen kestäviä ja ehjänä purettavia.
- **Tuotannolliset ja vastuulliset huomiot:** Huomioidaan jo suunnitteluvaiheessa tuotannolliset ja vastuulliset näkökulmat. Pyritään tekemään monistettavia kalusteratkaisuja huomioiden kustannukset ja minimaalinen materiaalihukka. Hyödynnetään vähähiilisiä materiaaleja ja olemassa olevaa aina kun mahdollista. Huomioidaan sisäilma-asiat esimerkiksi seuraavilla tavoilla: vältetään nanolaminaattia, vesipohjaisia lakkoja, mdf-pohjaisia tuotteita, hajuhaittoja. Tarkemmat ohjeet Senaatin sisäilma-asiantuntijoilta.
- **Huomioidaan tila-akustiikkaa parantavat ratkaisut** (esimerkiksi tekstiilipalamatto, seinäkiinnitteiset akustoivat pinnat ja akustinen alakatto).

TUNNELMA JA YLEISILME: Palveluhuoneen tunnelma on rauhallinen, luottamusta herättävä ja akustisesti miellyttävä. Pyritään välttämään virastomaisuutta, ja tuomaan tiloihin lämminhenkistä tunnelmaa pintamateriaali-, sävy- ja kalustevalinnoilla. Suositaan kovia pintoja ja luonnonmateriaaleja, kuten puuta tai puujäljitelmää. Vältetään kylmiksi ja koviksi miellettyjä sävy-yhdistelmiä (esim. mustavalkoinen), sekä turvajärjestelyiden korostumista.

Yleisilmeessä tulee huomioida Suomi-pisteen brändi.

Asiakaspalvelijan taustalla voi olla esimerkiksi maisema-aiheinen kuvatapetti tuomassa tilaan pehmeyttä ja rauhallisuutta, ja viemässä huomiota pois turvajärjestelyistä. Mahdollinen kuva-aihe hyväksytetään asiakkaalla kohdekohtaisesti.

Palveluhuoneen tarkempia teknisiä määrittäksiä

Lattia: Lattioissa on allergia- ja astmaliiton hyväksymä tekstiilipäällyste ja lattioiden tulee olla hyvin kulutusta kestävä ja helppohoitoista materiaalia, esim. kuivapuristelaattaa tai vinyylimattoa. Materiaalin kestonluokka 34–44.

Seinät: Lasiseinällä voi olla teippaus tai verho, joka estää suoran näkyvyyden odotusaulasta.

Teippauksessa on huomioitava esteettömyys-näkökohdat eli kontrastimerkintä 1400–1600 mm korkeudella ja noin 1000 mm korkeudella.

Valaistus: Hyvätasoinen, helposti huollettava ja energiatehokas yleisvalaistus. Värilämpötila ei saa olla liian kylmä eikä lämmin.

Ilmanvaihto: palveluhuoneessa on oltava riittävä ilmanvaihto huomioiden henkilömäärä ja laitteet.

Akustiikka: Huoneakustinen vaimennus vähintään 100 % lattia-alasta.

Rakenneosien ääneneristävyys vähintään: seinä / katto $D_{nT,w} \geq 48$ dB, ovet ja lasirakenteet $R_w \geq 42$ dB.

Ääneneristävyys tulee todentaa mittauksella.

Vaadittujen minimiarvojen täyttymisestä on huolehdittava myös vanhojen rakenteiden osalta.

Huom. Yhteisten työympäristöjen suunnitteluohjeiden Akustiikka-osiossa on kuvattu vaihtoehtoisia vaatimustasoja palveluhuoneen äänieristykselle. Vaihtoehtoista tulee valita hanke- ja toimijakohtaisesti soveltuvien.

Äänen kuuluvuus asiointitilanteessa on huomioitava. Keinoja ovat mm. äänenvahvistusjärjestelmä, aukotus jossa välilasissa on vaaka-aukot sekä

seinän ja lasin välissä on rako (ks. tarkemmin mitoituskuviissa tämän ohjeen loppuosassa)

- Poliisin vaatimukset turvarakenteisen palveluhuoneen akustiikalle:** Aulan ja asiakastilan välillä R_w 37 dB, tilojen välillä $D_{nT,w}$ 48 dB, ulospäin $D_{nT,w}$ 35 dB, asiakaspalvelijan tilasta taustatilaan R_w 25 dB. Alueiden välillä P5A lasi/rakenne.

TILA	AKUSTIIKAN VAATIMUSTASO		
	Äänitasoero $D_{nT,w}$ Yleensä / työtilaan / käytävään *	Jälkikaiunta- aika	Absorptio- materiaali **
Avoin toimistotila	40 dB / 40 dB / -	$\leq 0,4$ s	120 %
Toimistohuone	48 dB / 42 dB / 30 dB	$\leq 0,6$ s	80 %
Neuvottelu- tai asiakaspalveluhuone, pistätymistila	48 dB / 42 dB / 34 dB	$\leq 0,5\text{--}0,7$ s	80 %
Neuvottelu- tai asiakaspalveluhuone (erityinen luottamuksellisuus, turvaluokittelu)	55 dB / 55 dB / 44 dB	$\leq 0,5\text{--}0,7$ s	80 %
Taukotila, työkahvila	48 dB / 42 dB / 34 dB	$\leq 0,8$ s	50 %
Sosiaalitala, kuten WC- tai pukuhuoneta	44 dB / 40 dB / 30 dB ***	$\leq 1,0$ s	40 %
Ravintola (kun huonekorkeus alle 5 m)	Suunnitellaan tapauskohtaisesti	$\leq 0,7$ s	120 %
Aula (kun huonekorkeus alle 5 m)	Suunnitellaan tapauskohtaisesti	$\leq 0,8$ s	100 %
Liikuntatilat	57 dB / Suunnitellaan tapauskohtaisesti	Suunnitellaan tapauskohtaisesti	
Toimijoiden välillä (esim. eri vuokra- alueet)	52 dB / 52 dB / 34 dB		

*) Kaksi jälkimmäistä vaatimustasoa koskevat tilanteita, joissa tilojen välillä on ovi.

**) Vähimmäismäärä prosentteina huonealasta, kun materiaalin absorptioluokka on A ja huonekorkeus ≤ 3 m.

***) 30 dB koskee käytävä- ja aulatilat, joissa oleskellaan, muussa tapauksessa ääneneristysvaatimusta ei ole.

Säilytyskaappi ja Tuve-varustekaappi palveluhuoneessa

Palveluhuoneessa on yksi tai kaksi kaappia päällekkäin kasattuna. Ylempi kaappi on Tuve-varustekaappi, joka on määritelty kohdassa (1), ja tämä kaappi sijoitetaan palveluhuoneisiin joista tulee tehdä kaikkien toimijoiden kesken yhteiskäyttöisiä. Alempi kaappi on palveluhuoneessa lähtökohtaisesti aina, ja siellä säilytetään kaikkien toimijoiden palvelutilanteissa tarvitsemia varusteita.

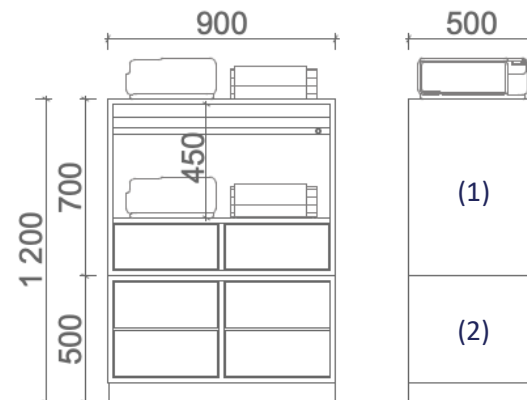
Säilytysratkaisu mahdollistaa palvelupisteiden yhteiskäytön kaikkien Suomi-pisteessä toimivien viranomaisten, myös Tuve-käyttäjäorganisaatioiden, kesken. Ks. alustava ja hankekohtaisesti tarkennettava lista kaappiin tulevista varusteista seuraavalla sivulla.

Osio (1) Pääsyräoitettu Tuve-varustekaappi Tuve-oheislaitteille ja Tuve-verkkokaapelilla.

- Tämän kaapin sisältöön tulee olla pääsy vain Tuve-käyttäjäorganisaatioille. Ratkaisulla mahdollistetaan palveluhuoneiden yhteiskäyttö kaikkien toimijoiden kesken.
- Kaapissa voi olla mm. Tuve-verkkopistoke ja ulosvedettävä Tuve-verkkokaapeli, Tuve-tulostin, Tuve-skanneri, sormenjälkilukija sekä muuta Tuve-oheislaitteistoa.
- Vaatimukset Tuve-varustekaapille, jotka pohjautuvat Valtorin linjauksiin dokumentissa Yhteisten työympäristöjen ICT-konsepti:
 - Tuue-lähiverkkoon liitettyjen laitteiden sijoittaminen tulee tehdä murtosuojattuun kaappiin, johon on pääsy vain Tuve-käyttäjäorganisaatioilla.
 - Säilytyskaapin luvaton käyttö on estettävä soveltuvalla lukitusjärjestelmällä. Säilytyskaapin käytön on oltava todennettavissa kulunvalvonta- tai vastaavan järjestelmän avulla.
 - Säilytyskaapin on soveltuvin osin vastattava rakenteiltaan Finanssialan Murtosuojausohje I:n vaatimuksia, vähintään siten, että sen rakenteiden on kiinnityksineen oltava sellaisia, ettei kaappiin tunkeutuminen ole mahdollista ilman työkaluilla tapahtuvaa rakenteiden rikkomista.
 - Säilytyskaappi on liitettävä kiinteistön tunkeutumisen ilmaisujärjestelmään tai muutoin varmistuttava, että luvattomista tunkeutumisyrityksistä aiheutuu kaapin- tai tilan haltijalle reaaliaikainen hälytys.

Osio (2) YTY-toimijoiden oheislaitteita ja muuta säilytystä varten palveluhuoneessa

- Kaappiin sijoittuvat varusteet on tarkennettava hankekohtaisesti
- Mahdolliset tulostimet ja skannerit (ei Tuve-laitteita), voivat sijaita kaapin päällä (huom. tulostimien ja skannereiden tarve tarkistettava hankekohtaisesti)



Mitat ovat minimimittoja. Varmistettava riittävä mitoitus ja riittävä ilmanvaihto laitteille.

Kaapin korkeudessa huomioitava kaapin päälle mahdollisesti sijoitettavat laitteet.

Kaappi on pilotoitava.

Yläkaapin (1) rulo-ovi (kuvassa auki) mahdollistaa tehokkaamman tilankäytön. Rulo oven sopivuus Tuve-kaappiin varmistettava.

Yläkaapin (1) sisällä tulostintaso, minkä alapuolella vetolaatikoit esim. Tuve-laitteille.

Alaosan (2) laatikoston mitoitus käyttötärpeen mukaan.



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki kalusteesta.

Yhteenveto tarvittavista oheislaitteista ja varusteista palveluhuoneessa

(tarkistettava toimitilahankkeen toiminnallisen tarkastelun vaiheessa)

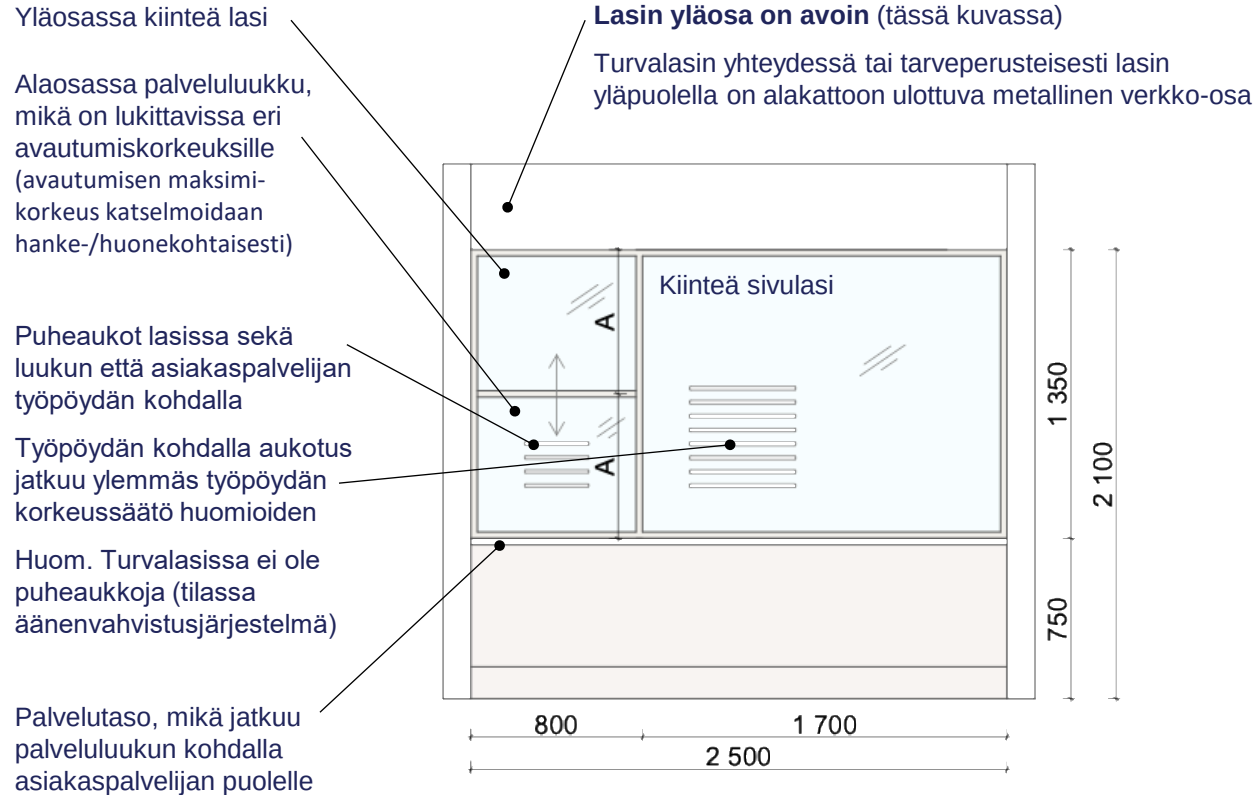
OHEISLAITE / VARUSTE (palvelu-huoneen tilakorttiin kirjatun LISÄKSI)	Viranomaiset, jotka tarvitsevat kyseistä laitetta/ varustetta asiakaspalvelutilanteissa	Tuleeko laite/ varuste saada - (A) Asiakkaan ulottuville - (V) Vain asiakaspalvelijan käyttöön	Onko kyseessä TUVE-LAITE?	Onko laite/varuste: - a) Vain viranomaisen omassa käytössä - b) Tuve-käyttäjien yhteiskäytössä - c) Kaikkien Kaikkien YTY:ssä toimivien viranomaisten yhteiskäytössä	Huomioita
Maksupääte	Poliisi, Migri, Ulosotto, Vero *, DVV	(A) Asiakkaalle	-	c) Kaikkien viranomaisten yhteiskäytössä?	Langallinen, koko ~10 x 15cm * Vero: maksupääte niillä paikkakunnilla, joissa Verolla on käteisen vastaanotto. Langaton ratkaisu (latauspiste voi olla taustatyötilassa)
Allekirjoituslusta	Poliisi	(A) Asiakkaalle	Tuve	b) Tuve-käyttäjien yhteiskäytössä?	Langallinen, koko ~18x16,5cm
Sormenjälkilukija	Poliisi, Migri	(A) Asiakkaalle	Tuve	b) Tuve-käyttäjien yhteiskäytössä?	Langallinen, Poliisi: pieni, Migri: L/S/K15cm
Rahantarkistuslaite	Migri, Ulosotto	(V) Asiakaspalvelijalle	-	c) Kaikkien viranomaisten yhteiskäytössä?	Langallinen, L11 x S14 x K75mm
Viivakoodinlukija	Poliisi	?	-	?	
Passiui	Poliisi, Migri, DVV	(V) Asiakaspalvelijalle	Tuve	b) Tuve-käyttäjien yhteiskäytössä?	Langallinen, Poliisi: 8 x 12cm, Migri: L16 cm x S19 cm
Tietokone	KAIKKI	(V) Asiakaspalvelijalle	Tuve	a) Omassa käytössä	YTY-tiloissa toimiminen edellyttää lähtökohtaisesti kannettavia tietokoneita Poliisin osalta palveluhuoneissa on tällä hetkellä kiinteät koneet, joiden tulee olla kiinni Tuve-kaapelissa (Tuve-kaapin sisällä) jatkuvasti mm. päivityksistä johtuen.
Tuve-verkkoyhteys	Poliisi, Migri	(V) Asiakaspalvelijalle	Tuve	b) Tuve-käyttäjien yhteiskäytössä	Langaton VPN yhteys kaikkialla. Kiinteä Tuve-kaapeli lukitus kulunvalvotussa kaapissa.
Yksi iso 34” näyttö tai kaksi pienempää	KAIKKI	(V) Asiakaspalvelijalle	Tuve-hyväksytty	c) Kaikkien viranomaisten yhteiskäytössä?	Kaikki näytöt ovat Valtorin Tuve-käyttäjien ja muiden käyttäjien yhteiskäyttöön hyväksymiä
Hiiri, näppäimistö	KAIKKI	(V) Asiakaspalvelijalle	-	c) Kaikkien viranomaisten yhteiskäytössä?	Hiiri ja näppäimistö on organisaatioiden omia hankintoja, ei siis yhteiskäyttöisiä yty-käyttäjien kesken eikä Senaatti hanki näitä.
Skanneri (Tuve) Tulostin (Tuve)	Poliisi, Migri	(V) Asiakaspalvelijalle	Tuve	b) Tuve-käyttäjien yhteiskäytössä	Hankekohtaisesti tarkennettavat onko palveluhuoneessa: tai taustatyötiloissa Poliisi: skanneri kaapilla koneeseen kytkettävä
Skanneri Tulostin	Palveluhuoneessa harkinnan mukaan Taustatyötiloissa: KAIKKI	(V) Asiakaspalvelijalle	-	c) Kaikkien viranomaisten yhteiskäytössä?	Huonetulostimista linjataan hankekohtaisesti, perusratkaisuna monitoimilaite lähellä taustatyötiloissa. Vero: skanneri käytössä lähes jokaisen asiointitapahtuman yhteydessä, joten lyhyt saavutettavuus jokaiselta palveluhuoneelta varmistettava. DVV: varaus pienelle tulostimelle ja skannerille, osin lopullinen tarve riippuu siitä, kuinka kaukana on käyntiasiakaspalvelua tukeva taustatyötila
Vuoronumerolaite	Poliisi, DVV	(V) Asiakaspalvelijalle	-		
Kuulutuslaite/ mikrofoni	Poliisi, Migri	(V) Asiakaspalvelijalle	-		Langallinen, Poliisi: 20 x 17cm, Migri: ~13 x 14cm
MUU, MIKÄ?	MML: oma maksupääte? Säilytys palveluhuoneessa kaapissa tai lähellä taustatyötilassa Erityisvälineet (hiiri, näppäimistö) hankitaan oman työterveyshuollon kautta. Telakka työasemalle?			Vero: Tarvitaan passintarkastuslaite niillä paikkakunnilla, joissa Vero suorittaa ulkomaalaisten rekisteröintiä (tarkentuu toiminnallisuuden tarkastelussa) asiakaspalvelijan puolella, vaatii sähköpistokkeen Vero: Asiakasohjausjärjestelmä/vuoronumerojärjestelmä käytössä niillä paikkakunnilla, joissa Vero tuottaa fyysistä käyntiasiointia (tarkentuu toiminnallisuuden tarkastelussa)	

Palveluhuoneen periaate-/mitoituskuvat

Esimerkkinä 1-2 asiakkaan 10m² palveluhuone

Periaatekuva 1-2 asiakkaan 10m2 ns. perusmallisesta palveluhuoneesta

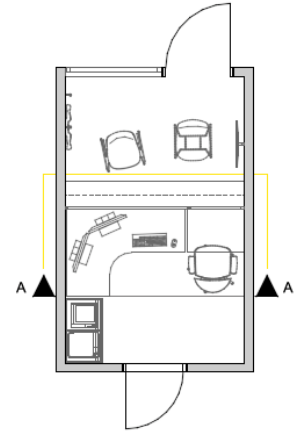
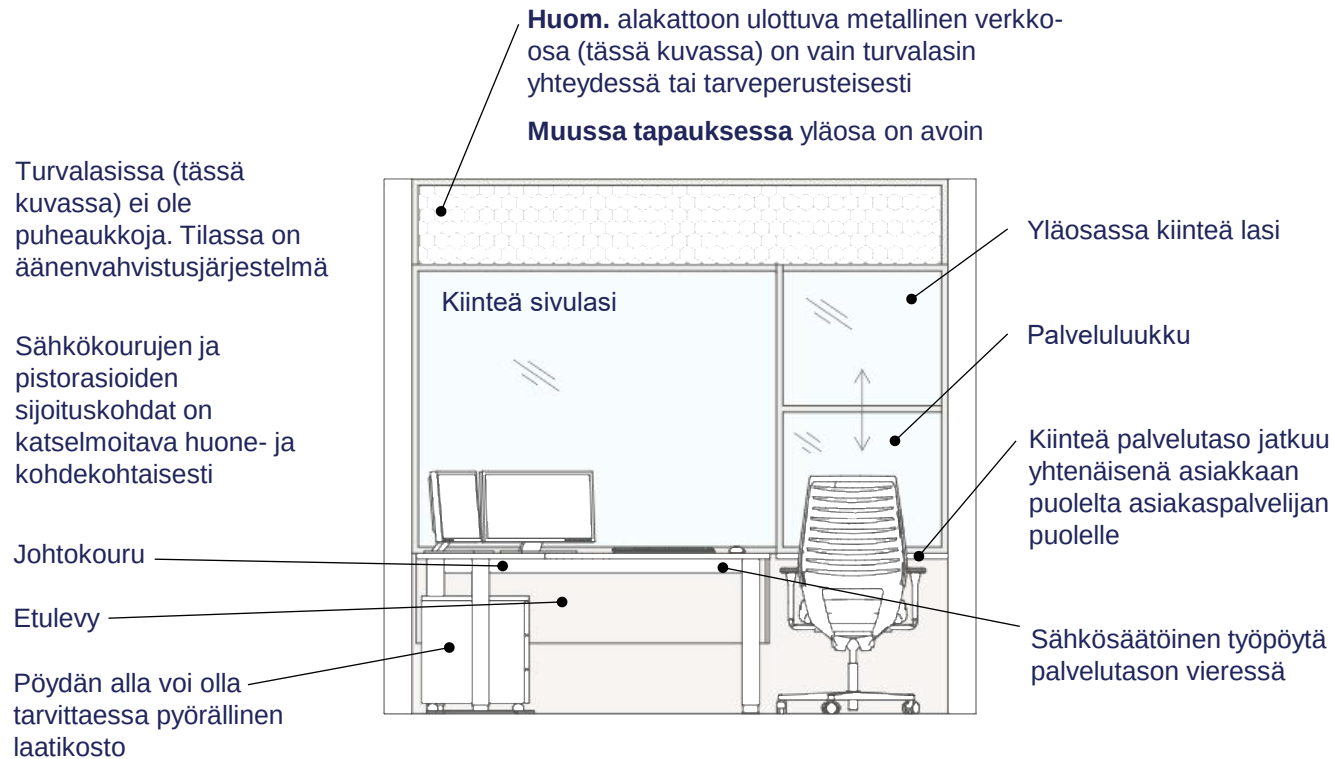
PALVELUTISKI ASIAKKAAN SUUNNALTA



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Periaatekuva 1-2 asiakkaan 10m2 turvarakenteisesta palveluhuoneesta

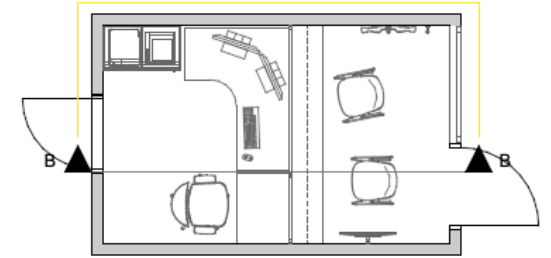
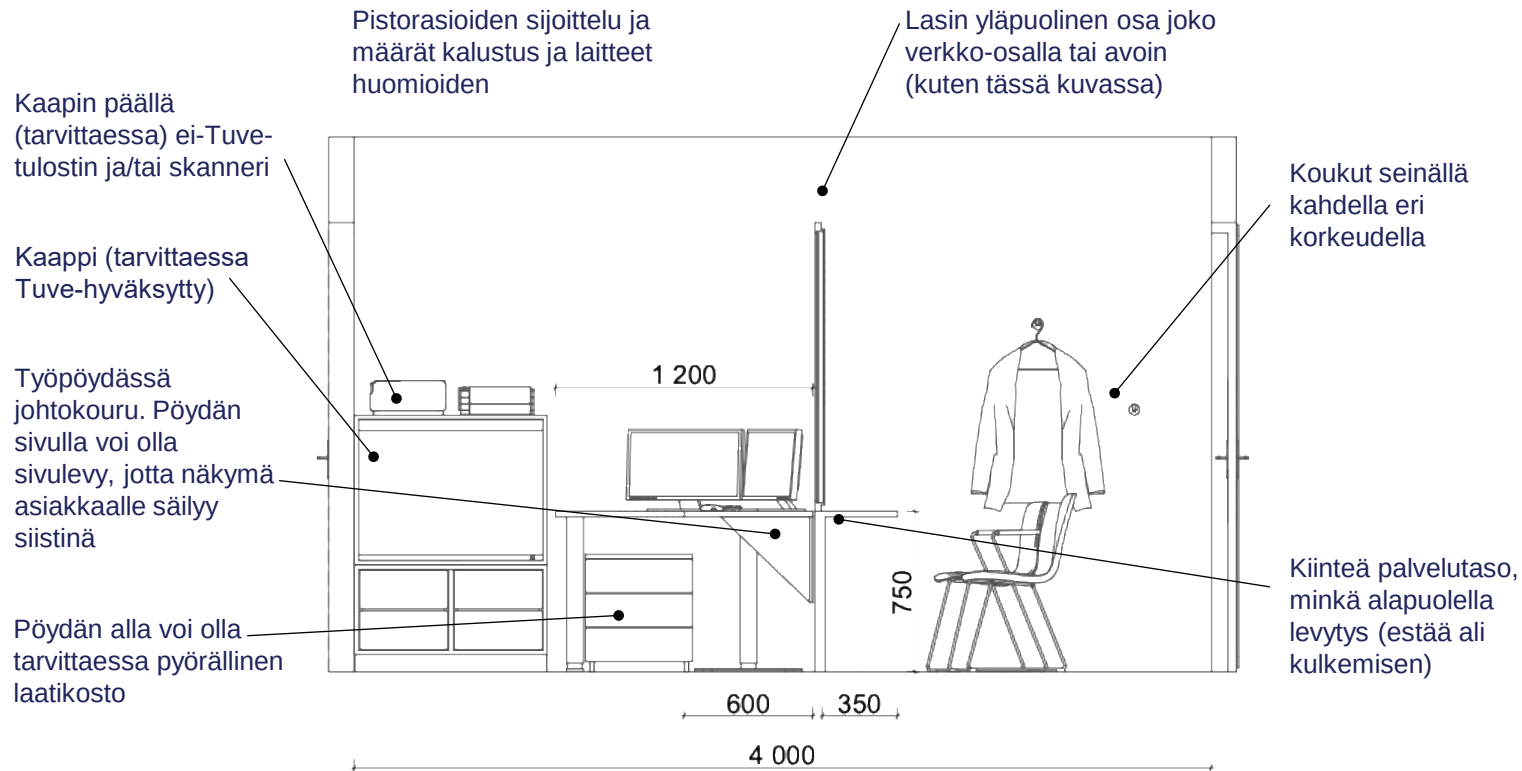
LEIKKAUS ASIAKASPALVELIJAN SUUNNALTA (A-A)



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Periaatekuva 1-2 asiakkaan 10m2 ns. perusmallisesta palveluhuoneesta

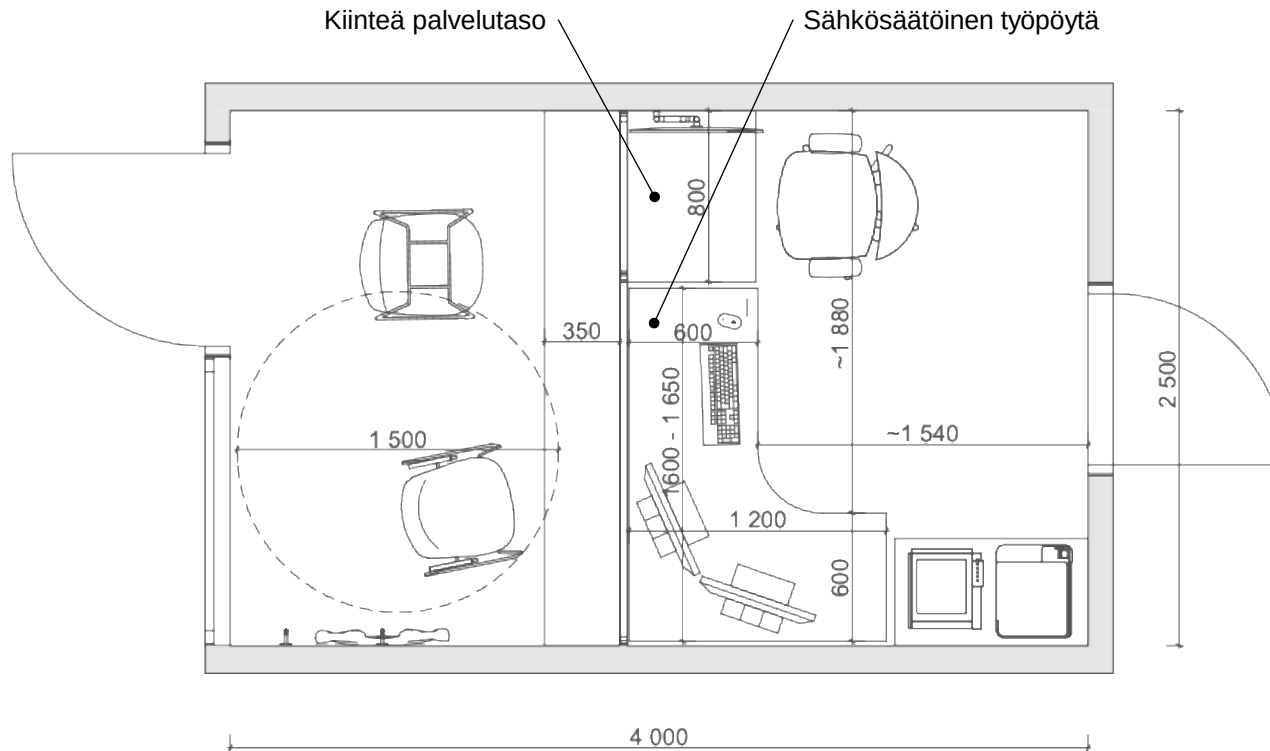
LEIKKAUS SIVULTA (B-B)



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Periaatekuva 1-2 asiakkaan 10m² ns. perusmallisesta palveluhuoneesta

PÄÄLTÄ



HUOM! Visualisointi on viitteellinen esimerkki tilan toiminnallisuudesta.

Aulapalvelu- pisteen tilakortti ja suunnitteluohje

24.04.2024



Aulapalvelupisteen suunnitteluun liittyvät dokumentit

- Aulapalvelukonsepti
- Yhteisten työympäristöjen tilakortit 23.8.2023
- Aulapalvelupisteen turvakortti (TL IV)
- 230607 Senaatti-kiinteistöt_Tilailmeohjeisto sisustus
- 230607 Senaatti-kiinteistöt_Tilailmeohjeisto opasteet
- 1332-1 Aulapalvelupisteen esimerkkisuunnitelma (pdf ja dwg)

Aulapalvelupisteen kuvaus

Aulapalvelupiste ja sen toiminnallinen tavoite

Esteettömästi saavutettavissa oleva aulapalvelupiste sijaitsee lähellä sisäänkäyntiä valvotulla tai hallinnollisella vyöhykkeellä.

Aulapalvelupiste koostuu aulapalvelutiskistä sekä sen yhteydessä olevasta taustatilasta.

Aulapalvelupiste sijoitetaan sisäänkäynnin läheisyyteen (ks. dia: Aulapalvelupisteen vaihtoehtoiset sijoittumiset). Palvelupisteen ollessa kiinni, on tiski helposti suljettavissa.

Kalusteen suunnittelussa huomioidaan kaikki käyttäjäryhmät sekä esteettömyys. Kalustus suunnitellaan siten, että se tukee asiakaspalvelua.

Näkyvyys

Aulapalvelupisteeltä on esteetön näkyvyys aulaympäristön tiloihin ja jos se ei ole mahdollista, tuetaan näkyvyyttä kameravalvonnan avulla.

Tietoturvallisuus tulee huomioida tilojen rakenteiden ja kalusteiden sekä näyttöjen ja asiakirjojen sijoittelussa ja käytössä.

Aulapalvelun vartijan tehtävän kuvaus

Aulapalvelupisteellä vartija ottaa vastaan vierailijoita ja tukee kiinteistön ja siellä toimivien vuokralaisten toimintaa, sekä huolehtii turvallisuuteen liittyvistä tehtävistä.

Taustatilassa voidaan tehdä tarpeiden mukaan ilman häiriöitä keskittymistä vaativia tehtäviä, kuten avainhallintaa, kameratallenteiden hakua tai muita vastaavia vartiointiin liittyviä tehtäviä.

Tilojen käyttö on rajattu pelkästään vartijoiden käyttöön.

Ratkaisuissa tulee huomioida seuraavat näkökulmat ja tavoitteet:

- TURVALLISUUS: valvottavuus, tila-, henkilö- ja omaisuusturvallisuus
- ASIAKAS: Hyvä asiakaskokemus, esteettömyys, ihmisläheinen palvelu, asioinnin ja kulkemisen intuitiivisuus
- HENKILÖSTÖ: Hyvä työntekijäkokemus ja arjen sujuvuus
- TEHOKKUUS: Kustannustehokkuus ja kiertotaloudelliset ratkaisut, hyvä ylläpidettävyyys, siivottavuus
- TUNNELMA: Viihtyisä ja lämminhenkinen tunnelma, pehmeä äänimaailma, valaistus ja luonnonvalo

Aulapalvelupisteen toiminnalliset ratkaisut

Suljettavuus: Aulapalvelutiski tulee olla helposti avattavissa ja suljettavissa / lukittavissa vartijan toimesta useita kertoja päivässä. Suljettavuus toteutetaan lasella. Suljettavuudella voidaan myös estää vetoisuutta.

Aulapalvelutiskin korkeus: Aulapalvelutiskin reuna on korkeampi työpisteiden kohdalta tarjoten näkösuojaa ja mahdollistaen työpisteiden korkeussäädön ilman että pöytätaaso tulee näkyviin. Tiskissä on madallettu osuus asiakaspalvelua varten.

Liukulasit / käännettävät lasit:

Aulapalvelutiskin korkeammalla osuudella on sivusuuntaisesti liikuteltavat liukulasit ja madalletulla osuudella sivulle käännettävät lasit. *Vaihtoehtoisesti myös madalletun tiskiosuuden lasit voivat olla sivusuuntaisesti liikuteltavat liukulasit, mikäli tiski on leveämpi.*

Kiinteästi suljettu vaihtoehto: Riskiarvion perusteella aulapalvelutiski voi olla tarvittaessa kiinteästi suljettu. Tällöin palvelutasossa on oltava läpiantolaatikko, minkä kautta vartija voi ottaa vierailijalta henkilökortin tarkastettavaksi, tai antaa esim. A4-kokoisen paperin allekirjoitettavaksi.

Suljetulla aulapalvelupisteellä on oltava myös kommunikointijärjestelmä, jotta henkilöt kuulevat helposti toisiaan palvelutilanteessa.

Mikäli lasit ovat kiinteästi suljettuja, voidaan niissä käyttää myös kalvotusta, jotta asiakkaat eivät näe vartijan tilaan, mutta vartija näkee asiakkaat. Tällöin täytyy huomioida myös valaistus oikeanlaisena.

Hätäpoistuminen: Aulapalvelupisteeltä tulee voida poistua julkiselle alueelle sekä taustatilaan. Taustatilasta poistutaan ensisijaisesti henkilökunnalle tarkoitettulle

alueelle. *Vaihtoehtoisesti taustatilasta poistutaan julkiselle alueelle.*

Sosiaalitilat: Vartijoilla tulee olla käytössä WC, pukeutumistila, vesipiste, jääkaappi ja mikro. Sosiaalitilojen tulee sijaita aulapalvelupisteen läheisyydessä. Mahdollisuuksien mukaan käytetään talon yhteiskäyttöisiä sosiaalitiloja.

Yleisilme: Aulapalvelupiste pidetään siistinä, ja kaikki ylimääräinen säilytetään tiskin alla tai kaapeissa.

Aulapalvelupisteen tilaratkaisut ja mitoitus

Aulapalvelutiskin lasit: Aulapalvelupisteen lasien on oltava karkaistua, laminoitua turvalasia. *Vaihtoehtoisesti riskiarvion perusteella voidaan määritellä suuremman kestävyysluokan lasi.*

Näkymä taustatilasta aulapalvelutiskille: Palvelutiskin taustatilasta on oltava kalvotettu ikkuna aulapalvelutiskille, jolloin taustatilasta näkyy tiskin puolelle, mutta aulan puolelta ei näy taustatilaan. Kalvotus on huomioitava taustatilan valaistuksessa.

Näkymä yläpuolelta: Mahdollinen näkymä yläpuolelta, esim. ylemmästä kerroksesta, aulapalvelupisteen sisälle on estettävä umpinaisella katolla.

Palvelutiskin yli kurottuminen: Palvelutiskin yli henkilöstön puolelle kurottuminen on ehkäistävä palvelutiskin korkeudella ja syvyydellä. *Vaihtoehtoisesti riskiarvion perusteella tiskin yli kurottuminen estetään*

kiinteästi suljetulla tiskillä.

Vetoisuus: Ulkoa tuleva vetoisuus aulapalvelupisteelle ja sisääntuloaulaan on estettävä esimerkiksi:

- Säättämällä ulko-ovet siten, etteivät ne jää pitkäksi aikaa auki
- Aulapalvelupisteen ja/tai eteistilan ilmanlämmityksellä

Ilmanvaihto: Aulapalvelupisteellä ja sen taustatilassa on oltava riittävä ilmanvaihto huomioiden henkilömäärä ja laitteet.

Valaistus: Aulapalvelupisteen valaistuksen tulee olla tulella säädettävissä / himmennettävissä. Värilämpötila ei saa olla liian kylmä eikä lämmin. Ei käytetä spotteja tai häikäiseviä valaisimia. Valaistuksen on oltava riittävä työskentelyä varten. Valaistus mukaan lukien mahdolliset sisustusvalaisimet eivät saa aiheuttaa häikäisyä työpisteille, eivätkä heijastaa pinnoilta. Valaistuksen on oltava

helposti huollettava ja energiatehokas.

Salaa katselun estäminen: Näkymä sivuilta aulapalvelupisteen sisälle minimoidaan näkösuojalla/-esteellä (esimerkiksi teippaus, kasvillisuus, rimointus, reikälevy tms.). Voidaan käyttää myös kalvoa, mikä estää näyttösisällön näkymisen, mutta muutoin tilaan näkyy (huomioitava näyttöjen hertsitaajuudessa). Näkösuoja ei saa estää näkemästä aulapalvelupisteeltä ympäröivään tilaan. Näytönsuojia ei pääsääntöisesti käytetä, sillä ne heikentävät esim. kameravalvonnan seuranta. Näytönsuojat lisätään tarvittaessa.

Mitoitus: Vähimmäismitoitus aulapalvelupisteelle on 12m², ja taustatilalle 12m².

Aulapalvelupisteellä on oltava riittävästi liikkumatilaa, ja kaikkia kalusteita on pystyttävä käyttämään siten, ettei työpisteellä työskentely häiriinny.

Aulapalvelupisteen kalustus ja varustus

Palvelutiski: Aulapalvelupisteellä on seisomakorkuinen, kiinteä tiskiosuus, mihin vartija siirtyy asiakaspalvelua varten. Tiskillä vartija voi esimerkiksi antaa allekirjoitettavaksi lomakkeen tai tabletin allekirjoitusta varten. Tiskin kautta voidaan myös tarvittaessa vastaanottaa tai luovuttaa pienikokoisia paketteja. Tiskin materiaalin on kestettävä käyttöä (esim. paketin siirtelyä) naarmuuntumatta. Tiskin päälle ei sijoiteta mitään laitteita eikä tavaroita.

Liikuntaesteisten huomioimiseksi pöytätason korkeuden tulisi olla 750-800 mm, jotta asiointi olisi mutkatonta ja miellyttävää. Tason alla tulisi olla myös vapaata polvitilaa, jotta pyörätuolia käyttävän on mahdollista asettaa tason äärelle kunnolla. Periaatekuvissa tätä ei ole nyt huomioitu.

Palvelutiskin hyllytaso: Kiinteän tiskiosuuden alla tai läheisyydessä on oltava hyllytaso, mihin

voi sijoittaa esim. kirjaustabletin, mapin ja avainten päiväpalautuslaatikon. Asiakkaalla ei saa olla näkyvyyttä eikä käsiksi pääsyä hyllytasolle.

Työpisteet: Aulapalvelutiskin puolella on oltava vähintään kaksi ja taustatilassa vähintään yksi työpiste. Työpisteiden on oltava ergonomisia ja helposti säädettäviä - korkeussäädettävät työpöydät ja laadukkaat, ergonomiset työtuolit. Molemmissa tiloissa on oltava myös satulatuolit. Kalusteissa on oltava laajat säätövarat eri mittaisille työntekijöille.

Aulapalvelutiskin säilytyskalusteet:

Aulapalvelutiskin työpisteiden taakse sijoitetaan liukuovellisia ja lukittavia säilytyskalusteita. Säilytystilaa on oltava riittävästi kohteen tarpeet huomioiden. Kalusteet eivät saa peittää näkyvyyttä taustatilasta aulapalvelupisteelle (kalvotettu ikkuna tilojen välissä).

Taustatilan säilytyskalusteet: Taustatilan

säilytyskaapit ovat korkeita, jolloin saadaan lisää hyllytilaa. Säilytystilaa on oltava riittävästi kohteen tarpeet huomioiden.

Lisäksi taustatilassa tulee olla kaksi lukittavaa pukukaappia vartijoiden työvaatteille ja varusteille. *Vaihtoehtoisesti työvaatteille on oltava naulakko ja varusteille pienempi kaappi.*

Vaatteet voidaan sijoittaa yhteiseen sosiaalitilaan silloin, kun se sijaitsee aulapalvelupisteen lähellä, ja siellä on lukittavat vaatekaapit.

Kassakaappi: Taustatilaan sijoitetaan lattiaan kiinni pultattava, koodilukollinen kassakaappi; SFS-EN 1143-1 EURO II tai vastaava.

Seisontamatto: Mikäli aulapalvelupisteellä ja taustatilassa on kova lattiamateriaali, on tiloissa oltava saatavilla siirrettävissä olevat seisontamatot.

Aulapalvelupisteen laitteet ja sähkö-/dataliitännät

Aulapalvelutiskin näytöt: Aulapalvelutiskin työpöydille sijoitetaan 2 kpl esim. 28" näyttöjä / työpöytä (aulapalvelupisteellä on oltava turvajärjestelmien osalta vähintään 4 kpl näyttöjä). *Vaihtoehtoisesti jos näyttöjä tarvitaan enemmän, voidaan lisänäytöt sijoittaa esimerkiksi kattokiinnitteisesti, tai pöydälle jos tilaa on riittävästi.*

Taustatilan näytöt: Taustatilan työpöydälle sijoitetaan lähtökohtaisesti 2 kpl esim. 28" näyttöjä.

Pöytätietokoneen yksikkö: Mikäli järjestelmä vaatii pöytätietokoneen, sijoitetaan sen yksikkö pöytätason alle korkeussäädön mukana liikkuvalle telineelle.

Kameravalvonta: Kameranäyttöä valvotaan sekä aulapalvelutiskin puolella että tarvittaessa myös taustatilassa.

Hiiret ja näppäimistöt: Jokaiselle työpöydälle sijoitetaan 1 hiiri ja 1 näppäimistö / työpöytä.

Ovipuhelimen vastaanottolaite: Aulapalvelupisteen seinälle tai pöydälle sijoitetaan ovipuhelimen vastaanottolaite (esimerkkimitoitus: laitteessa 7" näyttö ja luuri)

Asioimispuhelin: Aulapalvelupisteelle sijoitetaan asioimispuhelin, mikäli kohteessa on sellainen käytössä.

Vartijakutsupainike: Aulapalvelupisteellä on oltava helposti saavutettavissa oleva vartijakutsupainike, mikä ei saa näkyä asiakkaille.

Sähkö- ja dataliitännät: Sähkö- ja dataliitännät suunnitellaan riittäviksi huomioiden vakiolaitteiden lisäksi puhelimien ja muiden pienlaitteiden lataaminen. Jatkojohtoja ei käytetä pois lukien mahdollinen työpöydän

jatkojohto. Kaikki johdotukset tulee asentaa siististi.

Tulostin/skanneri: Aulapalvelupisteen taustatilassa on oltava tulostin/skanneri, millä saa tulostettua A4- ja A3-tulosteita. *Vaihtoehtoisesti tulostin sijaitsee ei-julkisessa tilassa aulapalvelupisteen läheisyydessä.*

Silppuri: Aulapalvelupisteen taustatilasta tulee löytyä P5-silppukoon silppuri, jolla hävitetään salassa pidettävät ja henkilötietoja sisältävät aineistot, näitä vartiointiin liittyviä aineistoja ei tule hävittää tietosuoja-astioihin. *Vaihtoehtoisesti silppuri sijaitsee ei-julkisessa tilassa aulapalvelupisteen läheisyydessä.*

Induktiosilmukka: Aulapalvelupiste varustetaan induktiosilmukalla.

Aulapalvelupisteen muut ratkaisut

Informaatiokyltti: Aulapalvelupisteellä on oltava ”Palaan pian”-kyltti asiakkaille aulapalvelun vartijan ollessa tilapäisesti pois työpisteeltä. Kyltissä on kerrottu aulapalvelun aukioloajat.

Ensiaputarvikkeet: Aulapalvelupisteellä tai sen taustatilassa on oltava helposti saavutettavissa oleva paikka ensiapulaukulle, sekä seinälle asennettavalle ensiapu-tarvikesetille.

Defibrillaattori: Aulapalvelupisteen lähelle näkyvälle paikalle ja kaikkien saataville sijoitetaan defibrillaattori.

Taskulamppu: Aulapalvelupisteellä tulee olla ladattava taskulamppu, mitä säilytetään pistorasiaan kiinnitettynä (tulee huomioida sähköistyksessä). Taskulamppu menee automaattisesti päälle sähkökatkotilanteessa.

Laukkusäilytys: Aulapalvelupisteelle ei oteta

säilytykseen vierailijoiden tai kiinteistön käyttäjien tavaroita. *Vaihtoehtoisesti esim. kokoushuoneessa on tilaa laukkujen säilytykselle.*

Aulapalvelupisteen vaihtoehtoiset sijoittumiset

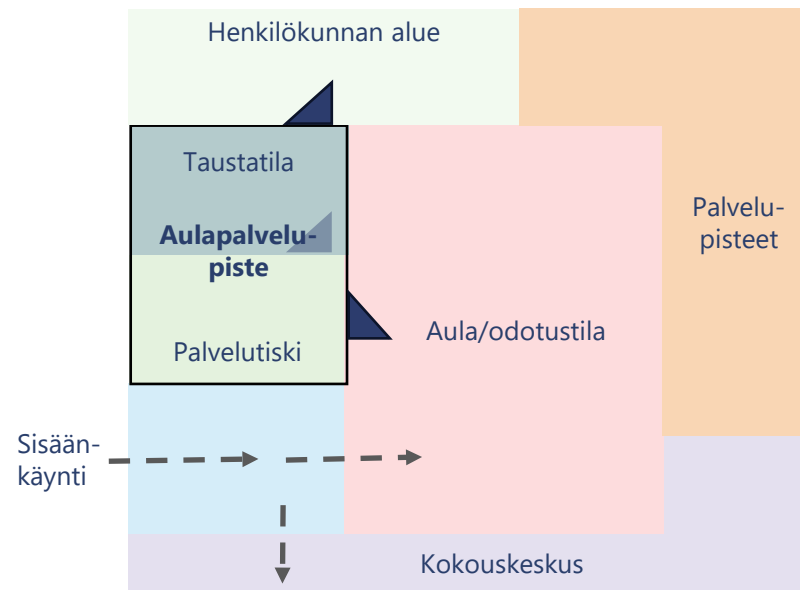
Aulapalvelupiste sijoittuu kohteesta riippuen joko siten, että asiakkaat havaitsevat sen heti sisään tullessaan, tai vaihtoehtoisesti sisäänkäynnin toiselle sivulle. Sisäänkäynnin sivulle sijoitettavalta aulapalvelutiskiltä näkee sisään tulevan henkilöliikenteen. Näkyvyyden on oltava hyvä myös aulaan ja odotustiloihin.

Aulapalvelupisteeltä on ovi aulaan/odotustilaan ja vaihtoehtoinen kulkureitti eri tilavyöhykkeelle (henkilökunnan tiloihin).

Mikäli tilaan sijoitetaan turvatarkastus, tulee sen toteutusta varten varata sisäänkäynnin yhteyteen tarvittavat tilat ja osana ratkaisua erilliset sisään- ja uloskäynnit. Turvatarkastuksen osalta noudatetaan erillistä ohjetta (tulossa myöhemmin).

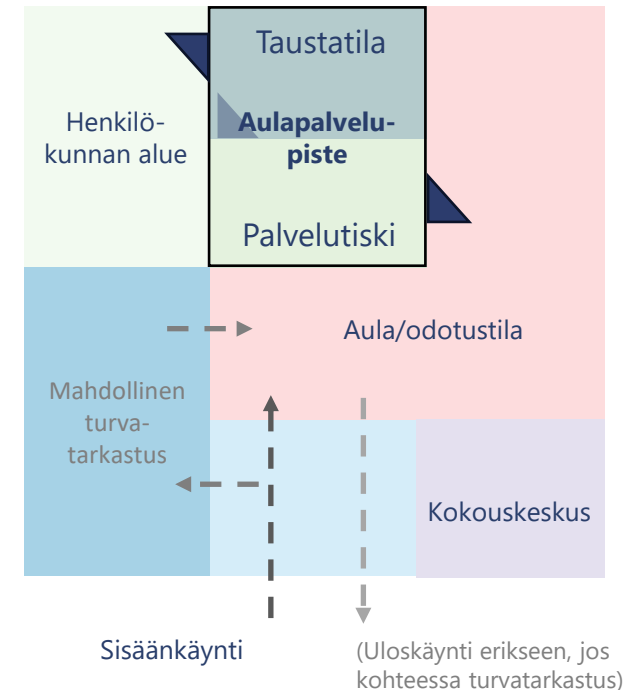
VERSIO A

Kohteessa on yhteinen asiakaspalvelupiste ja kokouskeskus



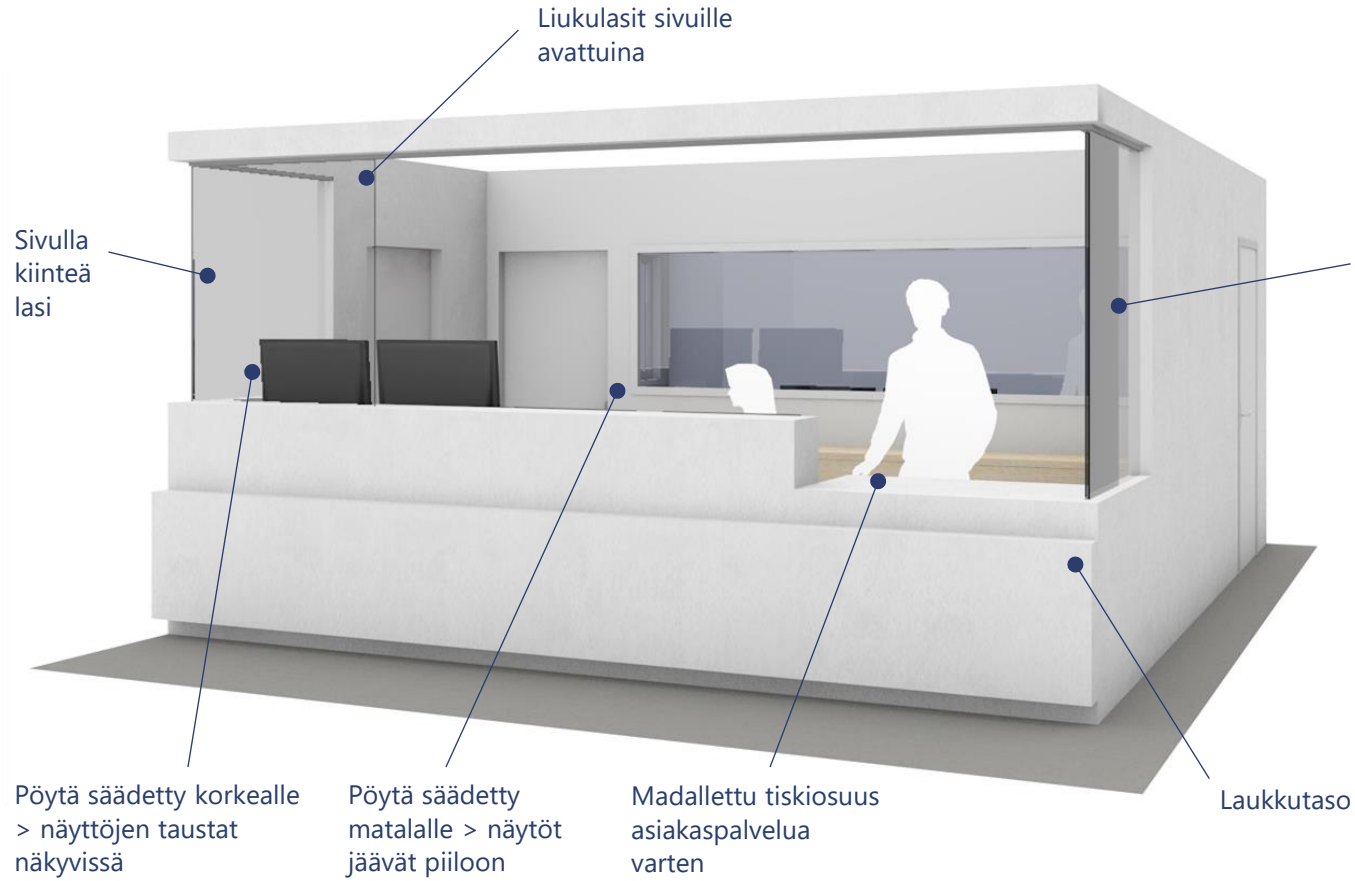
VERSIO B

Kohteessa ei ole yhteistä asiakaspalvelupistettä

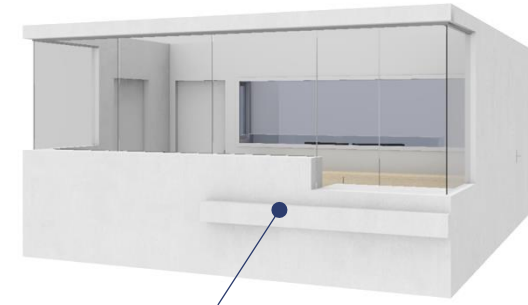
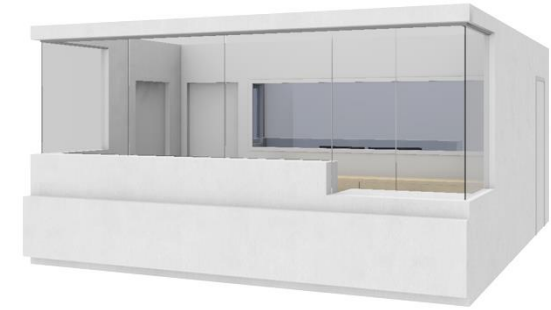


Esimerkki aulapalvelupisteestä

Huom. Havainnekuvat ovat suuntaa antavat, eikä niissä ole otettu kantaa pintamateriaaleihin eikä värimaailmaan



Aulapalvelutiski suljettuna



Laukkutaso voi olla myös pienempi

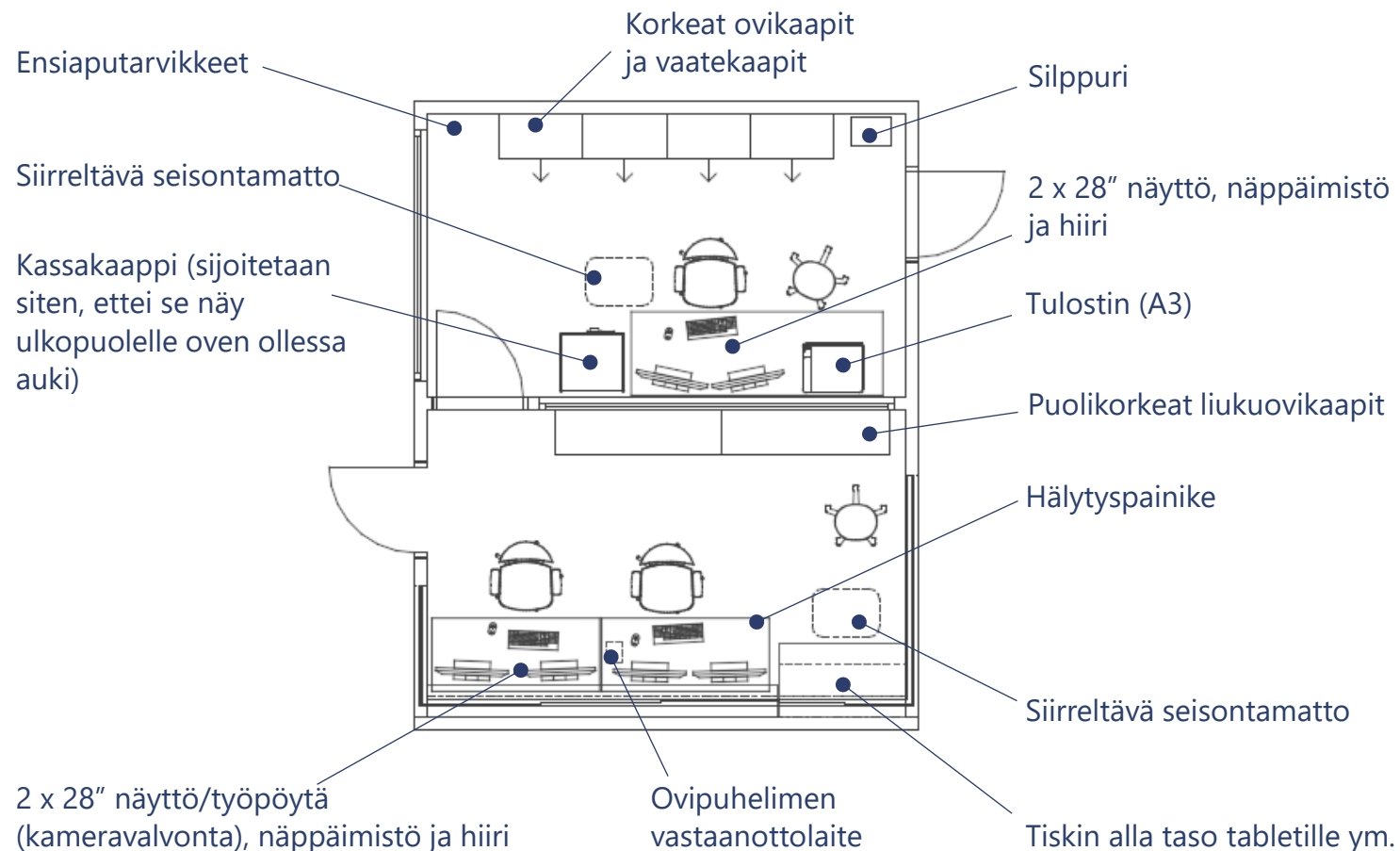
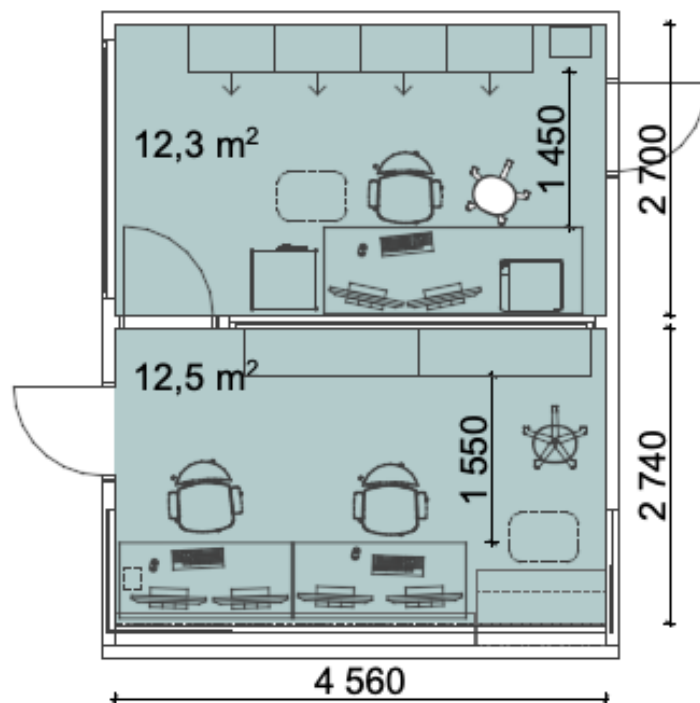


Viisto tiski – Aulapalvelutiski voi olla rakennuksen arkkitehtuuri ja aikakausi huomioiden olla myös muun muotoinen, kunhan ratkaisu on kustannustehokas, ja konseptin vaatimuksen ja määrätykset täyttyvät

Esimerkki aulapalvelupisteen mitoituksesta ja laitteiden ja varustuksen sijoittelusta

Huom. Kuvat eivät ole mittakaavassa.

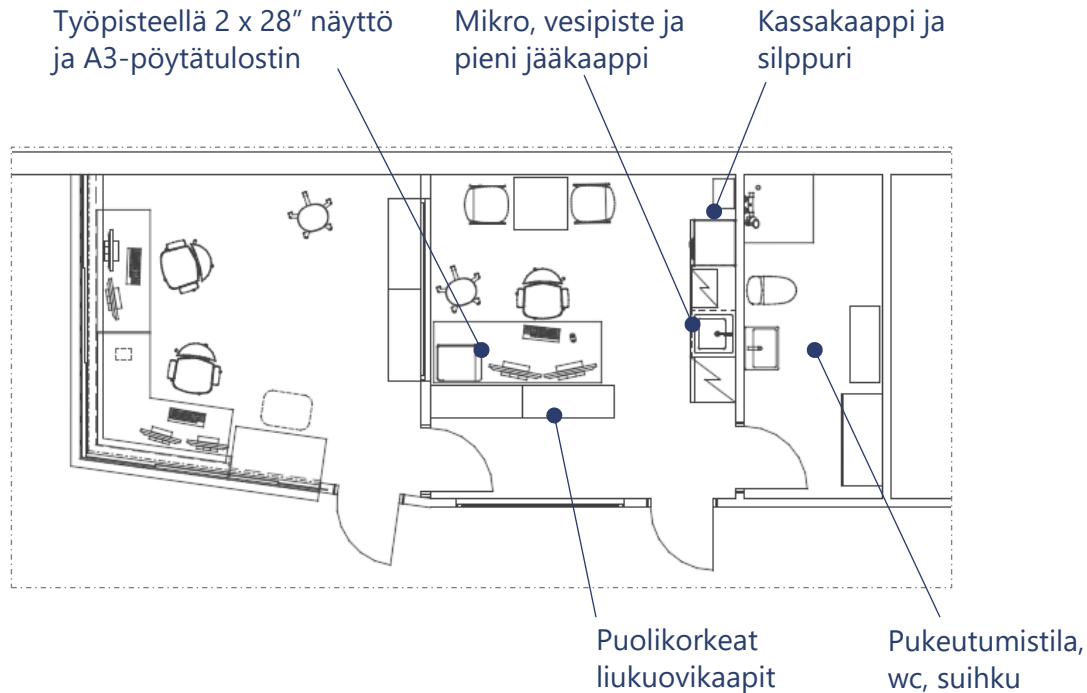
Suuntaa antava esimerkki mitoituksesta
(määräytyy kohteen mukaan)



Esimerkki taustatilasta sosiaalitilan kanssa

Huom. Havainnekuva on suuntaa antava, eikä siinä ole otettu kantaa pintamateriaaleihin eikä värimaailmaan. Kuvat eivät ole mittakaavassa.

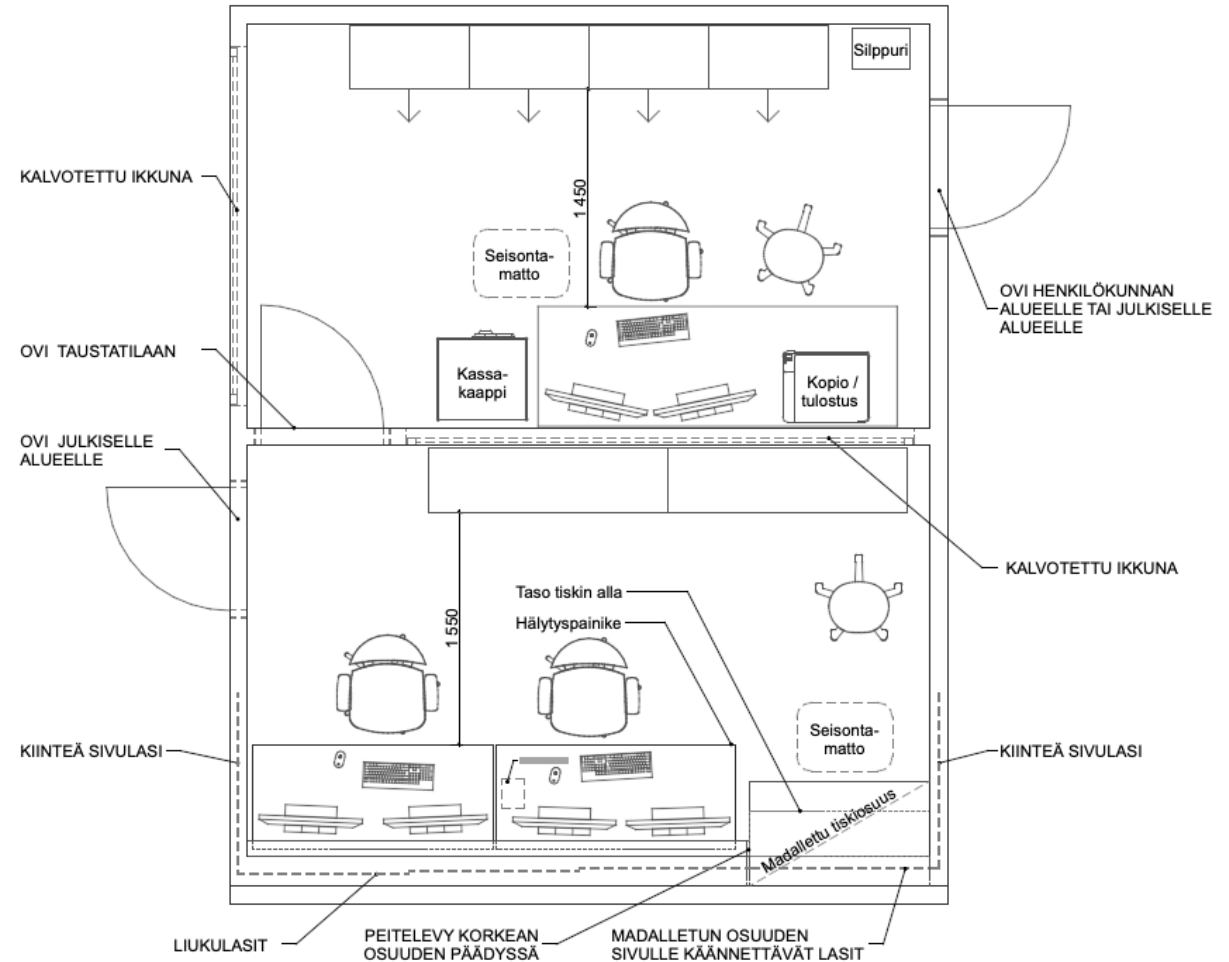
Aulapalvelupisteen henkilökunta käyttää lähtökohtaisesti henkilökunnan yhteisiä sosiaalitiloja. Mikäli yhteisiä tiloja ei pystytä hyödyntämään esimerkiksi pitkien etäisyyksien vuoksi, on sosiaalitilat toteutettava aulapalvelupisteen taustatilaan.



Esimerkki aulapalvelupisteestä

Huom. Havainnekuva on suuntaa antava, eikä siinä ole otettu kantaa pintamateriaaleihin eikä värimaailmaan. Kuvat eivät ole mittakaavassa.

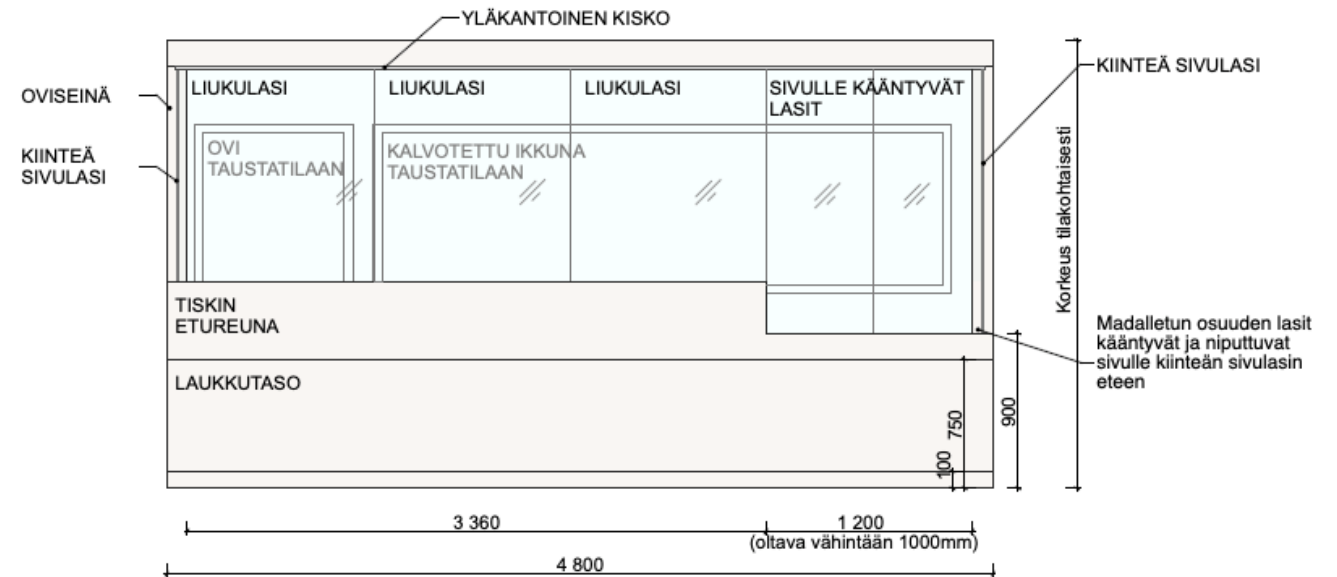
PÄÄLTÄ



Esimerkki aulapalvelupisteestä

Huom. Havainnekuva on suuntaa antava, eikä siinä ole otettu kantaa pintamateriaaleihin eikä värimaailmaan. Kuvat eivät ole mittakaavassa.

EDESTÄ

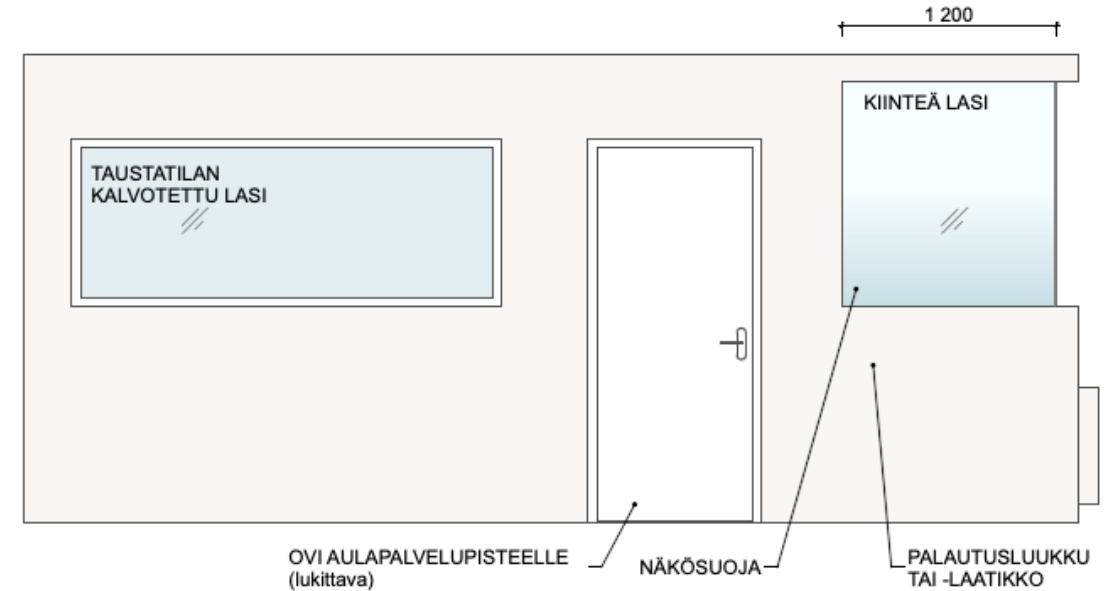
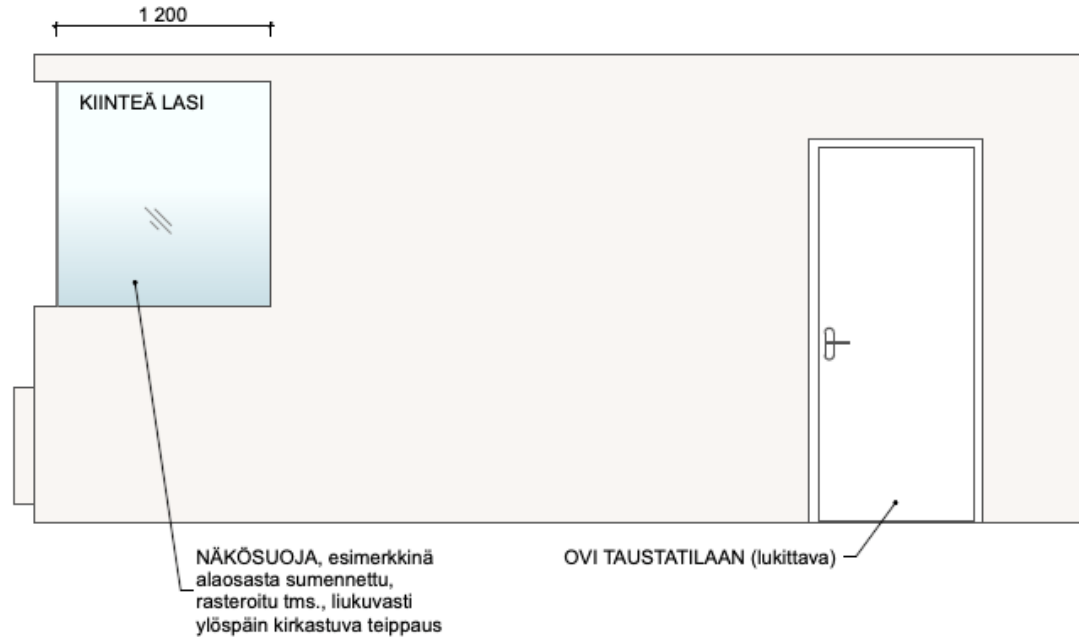


Esimerkki aulapalvelupisteestä

Huom. Kuvat eivät ole mittakaavassa.

SIVUILTA

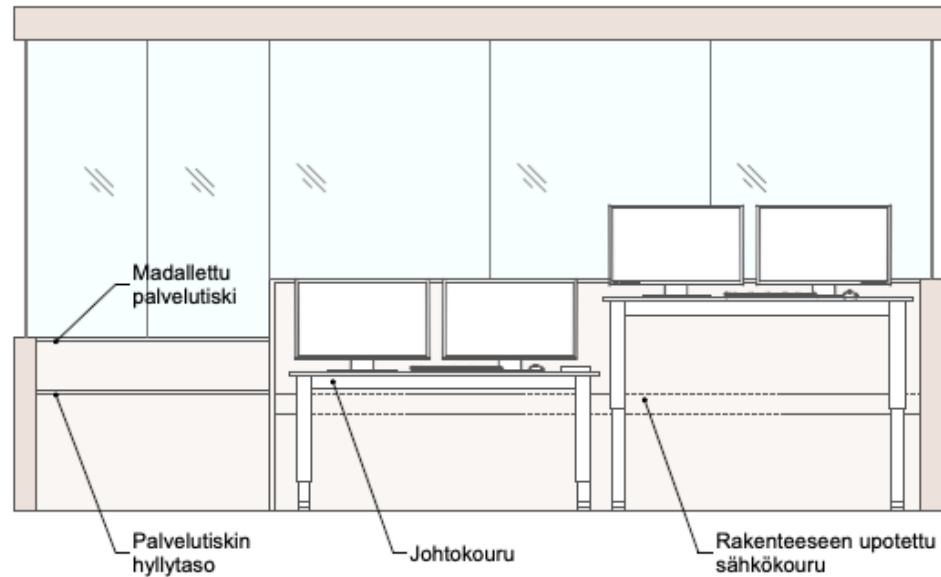
PALVELUTISKI SIVUILTA



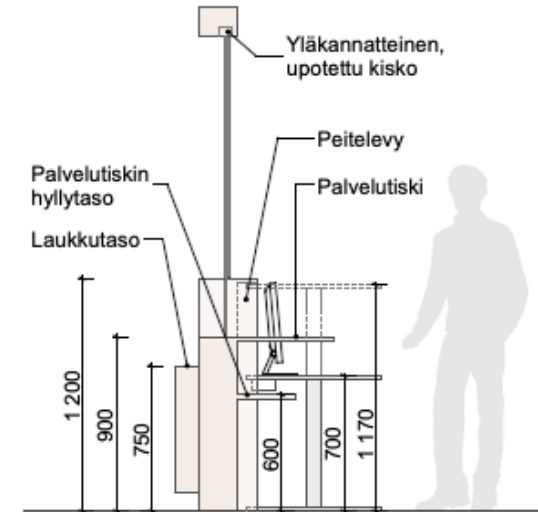
Esimerkki aulapalvelupisteestä

Huom. Kuvat eivät ole mittakaavassa.

PALVELUTISKI AULAPALVELUN VARTIJAN
SUUNNALTA KATSOTTUNA



LEIKKAUS MADALLETUN
PALVELUTISKIN KOHDALTA



Aulapalvelupisteen tilailme

Yleisilme ja tunnelma

Aulapalvelupiste suunnitellaan nykyaikaisesti rakennuksen arkkitehtuuria ja aikakautta kunnioittaen. Aulapalvelupisteen yleisilme on selkeä ja aikaa kestävä. Tunnelma lämminhenkinen ja helposti lähestyttävä. Liikaa virastomaisuutta vältetään.

Tunnelmaa voidaan korostaa pintamateriaalivalinnoilla, viherkasveilla, sekä yleisvalaistuksen lisäksi sijoitettavilla sisustusvalaisimilla.

Tässä suunnitteluohjeessa ei oteta kantaa palvelupisteen pintamateriaaleihin ja väreihin. Tarkemmat ohjeet sisustukseen, sävyihin ja materiaaleihin löytyvät Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuuden liitteestä **Senaatin tilailmeohjeisto: sisustus**.

Yhteisten työympäristöjen tilakortit ja suunnitteluohjeet on laadittu ja sitä kehitetään valtiovarainministeriön johdolla yhteistyössä Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin sekä valtion viranomaisten kanssa osana Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla -hanketta.

Yhteisten työympäristöjen tilakortit ja suunnitteluohjeet dokumenttia saa kopioida ja hyödyntää vain valtiovarainministeriön ja Senaatti-kiinteistöjen luvalla.

ASiantuntijatyöryhmä

Senaatti-kiinteistöt

Anne Sundqvist, pj, pp
Hanna Tuhkanen
Riikka Manninen
Sami Kumpulainen
Ilari Huhtamäki
Antti-Pekka Lammi
Kirsti Liljeroos

Valtiovarainministeriö

Pauliina Pekonen
Jaana Salmi
Mette Vuola
Riina Rinta-Aho

Workspace Oy

Pasi Kaitila
Jenni Ketola

Pentagon Design Oy

Kaisa Tanner

Avaava Oy

Marjo Kivi

Valtori

Laura Hiltunen