

Yhteisten työympäristöjen terminologiaa

Tähän Yhteisten työympäristöjen konseptin terminologia-liitteeseen on koottu yhteisiin työympäristöihin ja laajemmin Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla -hankkeeseen liittyvää sanastoa. Terminologia-liite kokoaa yhteen ja määrittelee yhteisiin työympäristöihin ja palvelu- ja toimitilaverkkohankkeeseen liittyvät keskeiset käsitteet. Terminologia-liitteellä pyritään varmistamaan, että käsitteitä käytetään johdonmukaisesti yhteisiä työympäristöjä, Suomi-pisteitä tai palvelu- ja toimitilaverkkohanketta koskevassa viestinnässä.

Termit ovat luokiteltu kahteen eri kategoriaan: asiakasviestinnässä käytettäviin termeihin ja muihin yhteisten työympäristöjen termeihin. Asiakasviestinnässä käytettävistä termeistä on taulukossa myös ammattikäntäjän tekemät käännökset.

Päivitetty 21.2.2025

Asiakasviestinnässä käytettävät termit ja kännökset

Termi (käännös sv; en)	Määritelmä	Synonyymi	Älä käytä
Aulapalvelu (Entrétjänst; lobby service)	Aulapalvelun tehtävänä on tukea yhteisessä asiakaspalvelussa, yhteisissä toimistotiloissa ja kokouskeskuksessa työskentelevien ja vierailevien henkilöiden turvallisuutta sekä opastaa tiloissa liikkumisessa. Lisäksi aulapalvelulla on Senaatin toimitilapalveluihin liittyviä tehtäviä, kuten avainhallinta, henkilökorttien luovutus, postin ja pakettien vastaanotosta ja jakelusta kiinteistön postituspisteisiin huolehtiminen sekä toiminnan tukeminen häiriö-, poikkeus- ja onnettomuustilanteissa. Aulapalvelun muista kiinteistön asiakkaiden toimintaa tukevista tehtävistä sovitetaan tapauskohtaisesti.		
Asiakastietokone (Kunddator; Customer computer)	Asiakas voi asioida ja hoitaa viranomaisasioitaan Suomi-pisteessä itsenäisesti tai palveluneuvojan avustamana asiakastietokoneella. Asiakastietokoneet sijaitsevat itsepalvelualueella.		

Digituki (Digitalt stöd; Digital support)	Digituki on digitaalisen viranomaisasiain, palvelun ja älylaitteen käytön tukea, jonka tarkoituksena on auttaa asiakasta käyttämään älylaitteita ja asioimaan itsenäisesti ja turvallisesti sekä ymmärtämään yleisiä digitaalisten palvelujen periaatteita.	Sähköisen asiain, tuki; tuki sähköiseen asiointiin	Digiopastus; digineuvonta
Etä- ja -tulkkauspalveluratkaisu (Lösningen på distansservice och tolktjänst; Solution for remote service and remote interpreter service)	Etä- ja tulkkauspalveluratkaisu tarjoaa viranomaisille mahdollisuuden organisoida asiakaspalvelu uudella tavalla kuva- ja ääniyhteydellä. Etä- ja tulkkauspalveluratkaisu on ensisijaisesti suunnattu käyntiasiointia käyttäville kansalaisille, joilla ei ole laitteita, yhteyksiä tai digiosaamista tai sähköiseen asiointiin tarvittavia sähköisiä tunnistusvälineitä asioida julkishallinnon sähköisissä asiointipalveluissa.	-	-
Etäpalvelu (Distansservice; Remote service)	Etäpalvelulla tarkoitetaan teknistä ratkaisua, jolla mahdollistetaan asiakkaan henkilökohtainen asiointi etäpalvelulaitteiston kautta kuva- ja ääniyhteydellä viranomaisten asiantuntijoiden ja kolmannen osapuolen, kuten henkilökohtaisen avustajan kanssa. Kuva- ja ääniyhteyden lisäksi etäpalveluratkaisu mahdollistaa asiakirjojen jakamisen asiakkaan ja viranomaisen asiantuntijan välillä.	-	-
Etäpalvelupiste (Distansservicepunkt; Remote Service Point)	Etäpalvelupisteessä annetaan etäpalvelua olemassa olevan julkisen tilan tai isäntäorganisaation yhteydessä.	-	-
Etäpalvelutila (Distansservicerum; Remote service room)	Etäpalvelutila on huone tai etäpalvelumoduuli, jossa asiakas asioi videoyhteyden päässä olevan viranomaisen asiantuntijan kanssa.	Etäpalvelutila	
Etätulkkauspalvelu	Etätulkkauspalvelu on käyntiasiointia vastaavaa ja videoyhteydellä tapahtuvaa asiointia, jossa	-	-

(Tolktjänstens distansservice; Remote interpreter service)	asiakkaan tarvitsema tulkki (kieleltulkki tai näkö-, kuulo- tai puhevammaisen tulkki) on mukana video- ja ääniyhteydellä samoin kuin viranomaisen asiantuntija.		
Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaite (Anmälningss- och könummernautomaten; Queue ticket machine)	Asiakas ilmoittautuu ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteella sen viranomaisen palveluun, jonne on tulossa. Laite ohjaa asiakkaan odottamaan omaa vuoroaan odotusalueella.	Vuoronumerolaite	
Itsepalvelualue (Självbetjäning; Self-service area)	Asiakas voi asioida Suomi-pisteessä myös itsenäisesti. Itsepalvelualueella voi käyttää asiakastietokoneita, tulostaa, skannata ja jättää asiakirjoja viranomaisten palautuslaatikkoon tai palautuslaatikoihin. Lisäksi itsepalvelualueella on lomakepiste, josta löytyy viranomaisten paperisia lomakkeita.		
Liikkuva palvelupiste (Mobila servicepunkt; Mobile Service Point)	Viranomainen tarjoaa palvelua joko läsnä tai etäyhteydellä paikan päälle ajatussa liikkuvassa yksikössä/palvelubussissa. Palvelua annetaan yksikön/palvelubussin sisällä olevia etäpalvelutilaa ja -tekniikkaa käyttäen.	-	-
Lomakkeet (Blanketter; Forms)	Lomakkeet ovat viranomaisten paperisia asiakirjoja, joilla asiakas voi esimerkiksi panna asian vireille tai toimittaa lisäselvityksiä. Lomakkeita on tarjolla ja näkyvillä Suomi-pisteen itsepalvelualueen lomakepisteellä.	Lomakkeet	.
Lomakepiste (Blankettdisk; Forms)	Lomakepisteeltä asiakas voi hakea viranomaisten paperisia lomakkeita. Lomakepiste sijaitsee itsepalvelualueella.		
Odotusalue (Väntområde; Waiting area)	Saatuaan opastusta tai vuoronumeron, asiakas siirtyy odotusalueelle. Odotusalueella odotetaan omaa asiointivuoroa. Odottamisen lomassa asiakas voi asioida itsepalvelualueella itsenäisesti	Palveluhuoneiden odotusaula	

	tai palveluneuvojan avustamana. Odotusalueella voi myös olla mm. vesipiste, leikkipiste lapsille, säilytysmahdollisuus ulkovaatteille ja vaunuparkki. Asiakaiden WC-tilat sijaitsevat odotusalueella.		
Odotustila (Väntrum; Waiting room)	Odotustila on odotusalueen osa, missä asiakas odottaa asiointivuoroaan. Odotustilassa on istumapaikkoja odottamista varten. Jonotusnäytöiltä seurataan asiointivuoron etenemistä.		
Palautuslaatikko (Returbox; Return box)	Palautuslaatikko on asiakirjoille tarkoitettu lukollinen postilaatikko. Asiakkaat voivat jättää viranomaisille tarkoitettuja asiakirjansa palautuslaatikkoon viranomaisten käsiteltäväksi. Suomi-pisteessä voi olla yksi yhteinen palautuslaatikko tai viranomaiskohtaisia palautuslaatikoita. Palautuslaatikot sijaitsevat itsepalvelualueella.		
Palveluneuvoja (Servicerådgivare; Service advisor)	(Yleinen) palveluneuvoja palvelee kaikkia Suomi-pisteessä asioivia asiakkaita ja varmistaa turvallisen ja sujuvan asioinnin koko Suomi-pisteen asiointipolun ajan. Palveluneuvoja toimii Suomi-pisteen aulassa ja itsepalvelualueella avustaen ja opastaen apua tarvitsevia asiakkaita. Palveluneuvoja on yksi Suomi-pisteen yhteisissä rooleissa toimivista asiakaspalvelijoista.	Yleinen palveluneuvoja	-
Palveluneuvonta (Servicerådgivning; Service counselling)	(Yleinen) palveluneuvonta tarjoittaa Suomi-pisteen asiakkaille annettavaa yleistä neuvontaa pisteessä tarjottavista viranomaispalveluista. Yleinen palveluneuvonta tukee asiakaspalvelun ensisijaista tavoitetta onnistuneesta ja sujuvasta asioinnista.	Yleinen palveluneuvonta	-
Palvelupisteet	Palvelupisteet ovat erilaisia palveluhuoneita tai sermirakenteisia palvelupisteitä ja neuvottelutiloja, joissa asiakaspalvelua tarjo-		

(Servicediskar; Service points)	taan kasvokkain tai etäyhteydellä. Viranomaisen asiantuntija saapuu palvelupisteelle asiakaspalvelun välittömässä läheisyydessä sijaitsevista taustatyötiloista tai yhteisistä toimistotiloista. Palvelupisteet sijaitsevat yhteisen asiakaspalvelun tilojen palvelualueella ja niitä on useita erityyppisiä. Osa huonerakenteisista palvelupisteistä voi olla varusteltu kasvokkain tapaami- siin, osa etäpalveluvarusteltu ja osa voi olla turvahuonevarus- teltu.		
Palveluhuone (Servicerum; Service room)	Palveluhuone on tyypillisin Suomi-pisteen palvelupiste. Palveluhuone on tila, jossa asiakas otetaan vastaan ja häntä palvel- laan.	Asiakaspalveluhuo- neet	
Ravintola (Restaurang; Restaurant)	Suomi-pisteen julkisella vyö- hykkeellä voi toimia kaikkia kiinteistön käyttäjiä palveleva avintola, josta voi ostaa ruoka- tuotteita.		
Vihkitila/monitoimitila (Vigsellokal; Weddings)	Juhlava ja edustava tila, joka toi- mii vihkitilana, neuvottelukäy- tössä ja muissa soveltuvissa käyttötarkoituksissa. Rakkausvi- rasterakenteen mukaiset brändi, tila- ja kaluste-elementit ovat siirrettävissä syrjään neuvottelu- tilanteiden tieltä. Tilan lähetty- villä on odotusmahdollisuus vih- kavieraille.		
Viranomainen (Myndighet; Authority)	Viranomainen on henkilö tai jul- kisyhteisön toimielin, jolle on säädöksillä tai normipäätöksillä annettu toimivalta ja velvolli- suus tiettyjen tehtävien hoitami- seen.		
Virastotalo (Ämbetsverk; Government agency)	Kiinteistöt, joihin yhteiset työ- ympäristöt toteutetaan 18 paik- kakunnalla, ovat useimmiten ni- meltään virastotaloja. Nimitystä käytetään edelleen kiinteistöstä puhuttaessa ja mahdollisesti	-	-

	kiinteistön ulkopuolisissa opasteissa.		
Yhteinen asiakaspalvelu Suomi-pisteessä (Gemensamt kundservice vid Finlandsdisken; Joint customer service in Suomi-piste)	Suomi-pisteessä toteutetaan yhteistä asiakaspalvelua ja palveluaan yhteistä asiakasta. Viranomaisten asiakaspalveluhenkilöstö hoitaa Suomi-pisteessä viranomaisen omaan toimivaltaan kuuluvia omia asiakaspalvelutehtäviään. Yhteisissä asiakaspalvelurooleissa toimivat asiakaspalvelijat palvelevat kaikkia Suomi-pisteen asiakkaita. Kaikki Suomi-pisteen asiakaspalvelijat vastaavat siitä, että asiointi on sujuvaa ja asiakkaalle syntyy käynnistä hyvä kokemus.		
Suomi-piste (Gemensamt serviceställe; Joint Service Point) (Pohjoissaame: Oktasaš-sálvalanbálki)	Suomi-piste on useita valtion virastojen sekä kuntien, Kelan ja soveltuvien osin hyvinvointialueiden palveluja saman katon alle kokoava yhteinen asiakaspalvelupiste. Palvelua tarjotaan käyntiasiakkaille sekä kasvokkain että etäpalveluna.	(Julkisen hallinnon) yhteinen asiakaspalvelupiste	Asiointipiste; yhteispalvelupiste; yhteispalvelu

Yhteisten työympäristöjen termit

Termi	Määritelmä	Synonyymi	Älä käytä
Asiakasohjaus- ja vuoronumeropalvelu	Yhteisten työympäristöjen yhteyteen toteutettavissa Suomi -pisteissä on käytössä Senaatti-kiinteistöjen mahdollistamayhteinen asiakasohjaus - ja vuoronumeropalvelu, joka mahdollistaa asiakaspalvelutiilojen yhteiskäytön ja asiakkaiden sujuvan ohjautumisen eri viranomaisten palveluihin Suomi -pisteessä. Asiakasohjaus- ja vuoronumeropalvelun avulla asiakkaan asiointi ja hänen palvelupolkunsa hallinnointi Suomi -pisteessä on toteutettu helpoksi ja turvallisiksi tietosuoja huomioiden. Asiakasohjaus - ja vuoronumeropalvelusta saatavaa tietoa Suomi - pisteen asiakasmääristä ja odotusajoista hyödynnetään asiakaskokemuksen seurannassa ja kehittämisessä.	Asiakasohjaus- ja vuoronumerojärjestelmä	
Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaite	Saapuessaan asioimaan Suomi-pisteen viranomaispalveluissa ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta asiakas ilmoittautuu ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteella, ja laite ohjaa asiakkaan siirtymään odotusalueelle odottamaan omaa vuoroaan. Palveluneuvoja auttaa asiakasta tarvittaessa ilmoittautumisessa.	Vuoronumerolaite, ilmoittautumislaitte	-
Asiakaskokemus	Asiakaskokemuksella tarkoitetaan asiakkaan kokemusta asioinnista Suomi-pisteessä. Suomi-pisteen asiakaskokemus rakentuu kaikista asiakkaan kohtaamisista Suomi-pisteessä työskentelevien asiakaspalvelijoiden kanssa sekä esim. asiakkaan kokemuksista Suomi-pisteen viestinnästä, tiloista ja palveluista.		

	Yhteisen työympäristöjen (YTY) pääperiaatteena on, että asiakaskokemus on niissä hyvällä tasolla. Kaikissa Suomi-pisteissä tavoitellaan yhdenmukaista asiakaskokemusta, jota seurataan ja kehitetään yhtenäisin menetelmin.		
Asiakaspalvelun taustatyötilat	Asiakaspalvelun taustatyötilat sijaitsevat Suomi-pisteen palvelutilojen välittömässä läheisyydessä palvelupisteiden takana. Taustatyötilojen tarkoituksena on mahdollistaa jouheva yksin ja yhdessä työskentely sekä puhelut ennen asiakaskohtaamisia ja niiden jälkeen. Keskeisiä tiloja ovat yhteiskäyttöiset työpisteet sekä pistäytymistilat. Liikkuminen palvelupisteiden ja taustatyötilojen välillä mahdollistuu mm. liikkuvuutta tukevien ICT-ratkaisujen, kuten kannettavan tietokoneen ja joka tilassa olevien lisänäyttöjen ja telakattoman liittynnän avulla.	-	-
Asiakaspalvelutiimi	Paikkakuntakohtainen tiimi, joka muodostuu niiden viranomaisten edustajista, joilla on asiakaspalvelua (paikan päällä tai etänä) kyseisessä Suomi-pisteessä. Asiakaspalvelutiimi perustetaan Suomi-pisteen toiminnan käynnistämistä valmisteltaessa. Asiakaspalvelutiimi tapaa säännöllisesti ja vastaa siitä, että Suomi-pisteen arki sujuu ja kehittyy tavoitteiden sekä havaittujen tarpeiden pohjalta. Tiimin jäsenet tuovat kunkin organisaation näkökulman ja tarpeet yhteisiin kokouksiin sekä kehittämistyöhön. Asiakaspalvelutiimin puheenjohtajana toimii asiakaspalvelukoordinaattori.	-	-

Suomi-pisteen asiakaspalvelutilat	Alue kiinteistössä, johon kaikki yhteiset asiakaspalvelutilat on keskitetty. Asiakaspalvelutilat on eriytetty sisäisistä tiloista sähköisellä kaksipuoleisella kulunvalvonnalla. Asiakaspalvelutilat ovat julkista vyöhykettä (valvottua turvallisuusaluetta, osin hallinnollista aluetta).	-	-
Elinkaariajattelu	Elinkaariajattelulla tarkoitetaan tilojen ja hankintojen suunnittelua huomioiden niiden koko elinkaaren aikaiset vaikutukset, hyödyt ja tarpeet, aina tuotteen tuottamisesta tai tilan suunnittelusta niiden korjaamiseen ja uusiokäyttöön sekä kierrättämiseen tai purkamiseen asti.	-	-
Etätyö	Etätyöllä tarkoitetaan tässä yhteydessä valtion virastojen ja laitosten toimintaan liittyvää työtä, jota olisi mahdollista tehdä työnantajan tiloissa, mutta joka työnantajan kanssa ennalta sovitusti tai työnantajan yleisten monipaikkaisuutta ja etätyötä koskevien linjausten mukaisesti on mahdollista tehdä myös työntekijän valitsemassa paikassa Suomen valtiorajojen sisällä. (vrt. läsnätyö ja monipaikkainen työ).	-	-
Hiilijalanjälki	Hiilijalanjälki tarkoittaa ihmisen toiminnan aiheuttamia kasvihuonekaasupäästöjä. Hiilijalanjälki voidaan laskea esimerkiksi organisaatiolle, tuotteelle, palvelulle tai rakennushankkeelle. Hiilijalanjälkeen sisällytetään kaikki kasvihuonekaasupäästöt hiilidioksidiekvivalenteina (CO ₂ e). Hiilijalanjälki sisältää sekä toiminnan suorat että epäsuorat päästöt.	-	-

Hiilikädenjälki	Hiilikädenjäljellä tarkoitetaan tuotteen, prosessin tai palvelun ilmastohyötyjä eli päästövähennyspotentiaalia käyttäjälle. Esimerkiksi kun yritys kehittää tuotteita ja palveluja, joiden avulla sen asiakas pystyy pienentämään hiilijalanjälkeään, yritys kasvattaa hiilikädenjälkeään. Rakentamisen osalta hiilikädenjäljellä tarkoitetaan rakennuksen elinkaaren aikana tuottamia positiivisia ilmastovaikutuksia, joita ei syntyisi ilman kyseistä rakennusta.	-	-
Hiljainen tila	Hiljainen tila on häiriöttömään, syvää keskittymistä vaativaan työskentelyyn tarkoitettu tila. Tilassa ei saa keskustella, eikä kuulua merkki-/hälytysääniä. Alueella työskentelevää ei saa häiritä (vrt. kirjaston lukusali).	-	-
Htm² (huoneistoala)	Ohjelma-ala, käytävät, kevyet väliseinät ja sisäiset portaat yhteensä. Usein sama kuin vuokra-ala.	-	-
Hybridityö	Työskentelymalli, jossa yhdistyvät fyysinen työpaikalla työskentely, etätö ja asynkronisesti tehty työ.	-	-
Julkinen vyöhyke	Julkinen vyöhyke on julkinen tila ja avoin kaikille vierailijoille. Sinne sijoittuvat Suomipisteen asiakaspalvelutilat ja toiminnot, joissa tarjotaan käyntiasiakkaille viranomaisien asiakaspalvelua Suomipisteen aukioloaikojen puitteissa. Käyntiasiakaspalveluun liittyvät taustatyötilat sijaitsevat aina julkisten tilojen yhteydessä, mutta kuuluvat sisäiselle vyöhykkeelle ja ovat hallinnollista aluetta. Myös erityyppiset palveluhuoneet ovat hallinnollista aluetta, joihin pääsee vain henkilöstön	-	-

	kanssa. Julkisella vyöhykkeellä voi sijaita myös henkilöstöravintola ja muita yleisölle avoimia tiloja.		
Kaikille sopiva suunnittelu (Design for All)	Kaikille sopiva suunnittelu huomioi ihmisten moninaisuuden. Kyse pelkästään liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden huomioimisesta, vaan ylipäätään ihmisten moninaisuuden huomioimisesta. Ihmisten moninaisuudella tarkoitetaan henkilöiden keskinäistä erilaisuutta muun muassa iän, sukupuolen, etnisen tai kansallisen taustan, kielen, vakaumuksen, seksuaalisen suuntautumisen, vammaisuuden, terveydentilan tai neurokirjon osalta.		
Kiertotalous ja vähähiilisyys	Kiertotalous ja vähähiilisyys ovat kaikkien ratkaisujen suunnittelua ohjaava näkökulma. Suomella on kunnianhimoiset tavoitteet sekä kiertotalouden että hiilineutraalisuuden suhteen, ja näitä tavoitteita edistetään jokaisessa tilaratkaisuhankkeessa osaltaan. Konsepti sisältää suunnitteluohjeita ja periaatteita, joilla varmistetaan tavoitteiden kokonaisvaltainen edistäminen ja toimeenpano hankekohtaisesti.	-	-
Kiinteistön kestävä käyttö	Kiinteistön käyttö tavalla, joka pienentää mm. käytönaikeista energiankulutusta ja kasvihuonekaasupäästöjä sekä pidentää rakennuksen elinkaarta, parantaa viihtyisyyttä ja ehkäisee jätteen syntyä.	-	-
Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus	Kokonaisuus, joka muodostuu fyysisten tilaturvajärjestelyiden sekä palo- ja pelastusturvallisuusjärjestelyiden yhdistelmästä.	-	-
Kokouskeskus	Kokouskeskuksesta löytyy erilaisia ja erikokoisia tiloja	-	-

	asiakkaiden ja sidosryhmien tapaamiseen sekä rakennuksessa toimivien organisaatioiden sisäiseen kokoustamiseen. Kokouskeskuksessa on yhteiskehittelyalue, joka on muuntojoustava ja monikäyttöinen.		
Kontaktipiste	Paikka, hetki tai tapa, jolla ihminen on vuorovaikutuksessa palvelun kanssa.	-	-
Käyttösidonainen tila	Normaalista toimisto- ja tietotyöstä poikkeavaan, tiettyyn erityistarpeeseen ja -käyttöön suunniteltu tai rakennettu tila.	-	-
Läsnätyö	Työ, jota tehdään työnantajan tiloissa.	Lähityö	-
Materiaalitehokkuus	Tapa säästää materiaalia mm. hyödyntämällä olemassa olevia resursseja uudelleen joko sellaisenaan tai huollettuna ja kunnostettuna.	-	-
Mittava peruskorjaus	Olemassa olevan rakennuksen täysimittainen kunnostus. Tyypillisesti vanhat rakenteet puretaan rakennusrunkoon saakka ja tila rakennetaan uudestaan.	-	-
Monikanavaisuus ja monipaikkaisuus	Asiakkaat hakevat palveluja useista eri kanavista omien tarpeidensa ja kykyjensä mukaan. Kysyntään vastataan tarjoamalla palveluja monipaikkaisesti useista eri paikoista: käyntiasiointitiloista (kasvokkain ja etäpalveluna) sekä yhteisistä toimistotiloista ja etätoista (etäpalveluna). Vaikka erilaiset asiakasryhmät suosivat eri kanavia, on monikanavaisessa palvelumallissa lähtökohtana pyrkiä ratkomaan asiakkaan tilanne ensisijaisesti sähköisissä palvelukanavissa. Asiakkaat tulevat käyntiasiointiin, eli viimeiselle palveluportaalille, jos he eivät saa ratkaistua tilannettaan muutoin tai jos he eivät	-	-

	halua, voi tai kykene asioimaan sähköisesti.		
Monipaikkainen työ	Työ, jota voidaan tehdä tietoverkkojen kautta eri paikoissa, esimerkiksi toisella paikkakunnalla sijaitsevassa viraston yhteiskäyttötilassa tai kotona. (vrt. paikkasidonnainen työ)	-	-
Monitilaympäristö	Toimistoympäristö, jossa on monipuolinen valikoima erityyppisiä työtiloja erilaisia työn tekemisen tilanteita, työtehtäviä ja -profiileja varten. Ratkaisun ideana on pitää toisiaan häiritsevät toiminnot erillään, jolloin toimiston käyttäjillä on keinot hallita omaa työympäristöään. Olen-naista monitilan käytössä on, että työn tekemisen paikka valitaan työn ja toiminnan luonteen sekä omien mieltymysten mukaan. Ideoinnille ja vuorovaikutukselle, keskittymiselle ja hiljaiselle työskentelylle sekä verkkopalavereille ja puhelintyölle on omat paikkansa. Monitilaympäristössä työskentely vaatii toimivia pelisääntöjä ja niiden noudattamista. Monitilaympäristön tehokas käyttö edellyttää kehittyntä tieto- ja viestintäteknologiaa, joka mahdollistaa liikkumisen. Lisäksi hyvät työpäiväsuunnittelutaidot tukevat monitilan onnistunutta käyttöä.	Monitila	-
Muuntojoustavuus	Rakennuksen helppo, nopea ja edullinen muunneltavuus eri käyttötarkoituksiin elinkaarensa aikana. Muuntojoustavuuden muodot vaihtelevat. Muuntojoustavuus voi olla esimerkiksi rakenteellista tai toiminnallisuuteen liittyvää.	-	-

Muutoksen tuki	Rakennushankkeen rinnalla kulkeva ja siihen tiiviisti integroitu käyttäjäorganisaatioita laajasti eri tasoilla (johto, esihenkilöt, henkilöstö) osallistava prosessi, jolla varmistetaan konseptin tavoitteiden toteutuminen sekä tuetaan organisaatioita siirtymään onnistuneesti yhteisen työympäristön käyttäjiksi.	-	-
Ohm² (ohjelma-ala)	Toimintaan tarvittavien huoneiden ja tilojen pinta-ala tilaohjelmassa. Ohjelma-alaan ei lasketa käytävien, porrashuoneiden, teknisten tilojen tai rakenteiden pinta-alaa.	Hyötyala	-
Paikkakuntakohtainen turvallisuus- ja varautumistiimi	Yhteisten työympäristöjen turvallisuuden hallinnassa korostuu eri käyttäjien välinen sopiminen sekä yhteiset toimintamallit ja pelisäännöt. Yhteisten työympäristöjen turvallisuudenhallinnan käytännöistä on sovittava osin kohdetasolla ja siksi toiminnan tueksi suositellaan perustettavan paikkakuntakohtainen turvallisuus- ja varautumistiimi, joka muodostuu niiden organisaatioiden edustajista, joilla on toimintaa kyseisessä toimipisteessä. Turvallisuus- ja varautumistimin tehtäviä ovat mm. palo- ja pelastusturvallisuuteen liittyvän riskiarvioinnin ylläpitäminen, pelastussuunnitelman ylläpitäminen, toimipaikkakohtaisen tilaturvallisuuteen liittyvän riskienarvioinnin ylläpitäminen, kohdekohtaiset varautumisasiat, kohteen turvallisuussuunnitelman ylläpitäminen sekä henkilöstön turvallisuuskoulutustarpeen arviointi ja seuranta. Turvallisuus- ja varautumistiimi tapaa tarpeen mukaan, ja vastaa siitä, että yhteisen työympäristön arki	-	-

	sujuu ja kehittyy turvallisuustavoitteiden sekä havaittujen turvallisuuteen liittyvien tarpeiden pohjalta. Tiimin jäsenet osallistuvat tarvittaessa oman organisaationsa turvallisuusasioiden kehittämiseen esiin nousseiden muutostarpeiden pohjalta sekä tuovat kehityksestä tietoa toisaalta takaisin turvallisuustiimiin.		
Paikkasidonnainen työ	Työtä, joka on fyysisesti tiettyyn paikkaan sidottua tilan, työvälineiden, asiakkaiden tai digitoimattoman aineiston perusteella. (vrt. monipaikkainen työ)	-	-
Pelisäännöt	Pelisäännöt ovat yhdessä sovitteja periaatteita liittyen erityisesti yhteisten tilojen ja resurssien käyttöön yhteisissä työympäristöissä. YTY-konsepti määrittelee yleiset toimistotilojen käytön pelisäännöt, tietoturvallisen työskentelyn pelisäännöt ja palveluhuoneiden käytön pelisäännöt.	-	-
Pikapalaveripiste	Pikapalaveripiste on ryhmätyöhön soveltuva nurkkaus tai vastaava esim. käytävän varrella tai vuorovaikutusalueen sisällä.	-	-
Pistäytymistila	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.	-	-
Projektitila	Projektitila on tietyn aiheen ympärillä työskentelevän ryhmän pidempiaikaiseen tai kausiluonteiseen käyttöön varattava tila, johon on pääsy vain varanneella ryhmällä. Tilassa voidaan säilyttää projektin	-	-

	fyysisiä aineistoja. Tilaa käytetään myös hybridiyhteistyöhön. Tila sijaitsee yleensä sisäisellä vyöhykkeellä, mutta tarvittaessa se voidaan sijoittaa myös puolijulkiselle vyöhykkeelle, jos sinne pitää olla pääsy esim. ulkopuolisilla konsulteilla tai kumppaneilla.		
Puhelinpalvelutila	Puhelinpalvelutila on useamman hengen tila puhelinpalvelun hoitamista varten (vrt. call center). Asiakaspalvelutilanetta määrittelee kunkin viranomaisen ohjeistus, joka saattaa edellyttää viranomaiskohtaista tilaa asiakaspalvelua varten. Tilassa käytetään asianmukaisia kuulokkeita, jotka mahdollistavat keskittymisen omaan keskusteluun ja joiden mikrofoni ei poimi ääniä tilan yleisestä äänimaailmasta.	-	-
Puolijulkinen vyöhyke	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.	-	-
Resurssiviisaus	Resurssiviisaus on olemassa olevan tilan, tuotteiden ja materiaalin hyödyntämisen maksimointia ja luonnonvarojen säästävällisen käytön edistämistä.	-	-
Sisäinen vyöhyke	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 organisaatioiden henkilöstölle rajoitettuja tiloja tai turva-alueita.		
Synkroninen työ	Synkronisella työnteon tavalla viitataan tehtäviin, joita suoritetaan samanaikaisesti. Tyyppillinen synkroninen työskentelytilanne on kokous, johon kaikki osallistuvat yhtä aikaa.	-	-
Säilytin	Säilytin on yleisnimitys toimistotiloissa käytettäville säilytyskalusteille, esim. arkistokaappi, toimistokaappi tms. Monitilassa säilyttimet sijoitellaan pääsääntöisesti keskitetysti, ei työpistekohtaisesti.	-	-
Tiimityötila	Tiimityötila on työryhmän käyttöön tilapäisesti, esim. päiväksi varattava tila, jonka yhteydessä voi olla pistäytymistiloja. Tilassa saa keskustella vapaasti muiden kanssa ja puhua puhelimeen. Tilassa työskentely on yhdistelmä yksilötyötä työpisteellä ja spontaaneja palavereja tai vuorovaikutustilanteita.	-	-
Tila-alueet asiakaspalvelussa	Tila-alueet asiakaspalvelussa kuvaavat keskeisiä tilaryhmiä, joilla on tietty päätarkoitus asiakkaan asiointipolulla.	-	-
Tila-alueet ja tilatyypit toimistotiloissa (työtilat)	Tila-alueet ja tilatyypit toimistotiloissa (työtiloissa) kuvaavat monitilan erityyppisiä työskentelyalueita työn tekemisen eri tilanteita, työtehtäviä ja -profiileja varten.	-	-
Tilakortti	Tilakortti kuvaa yksittäisen tilan toiminnalliset tavoitteet sekä tila- ja kalusteratkaisut ja varustelun yksityiskohtaisemmin. Yksittäinen tila on tyyppillisesti osa isompaa koko-	-	-

	naisuutta, vyöhykettä tai aluetta. Yhteisen asiakaspalvelun ja yhteisten toimistotilojen konsepteilla on yhteinen tilakorttidokumentti, jossa eri tilat on kuvattu.		
Tilatehokkuus	Tilatehokkuus on tilojen käytöasteen maksimointia. Kun kiinteistön käyttöastetta nostetaan niin, ettei tiloissa ole hukkaneliöitä ja tilat ovat mahdollisimman vähän käyttämättöminä, vähennetään tilojen tarpeen määrää ja näin säästetään kaikissa rakentamiseen, käyttöön ja ylläpitoon liittyvissä kuluissa.	-	-
Tilojen modulaarisuus	Tiettyyn tarkoitukseen luotu ennalta määritelty tyyppivalikoima tiloja (esim. asiakaspalvelu- tai istuntosalityypit), joita hyödynnetään suunnittelun mallina.	-	-
Toimistotilat	Organisaatioiden yhteiset sisäiset toimistotilat, joissa on työpistealueita sekä yhteistiloja ja tukitiloja. Tänne on pääsy vain työntekijöillä.	-	-
Toimistotilojen pinta-ala	Valtion toimitilastrategian tarkoittama toimistotilojen pinta-ala tarkoittaa toimistokerrosten vuokrattavaa alaa, johon Senaatti-kiinteistöjen käytännön mukaan lasketaan normaaliin toimistotyöhön tarkoitettut tilat mahdollisine viranomaiskohtaisine tiloineen (mm. erityistilat vaikkapa skannaukseen, kirjaamotoinnolle, erityistyöasemille jne.) sekä turvatilat. Lisäksi mukaan lasketaan toimistokerrosten kaikki käytävät, wc-tilat ja pienimuotoiset sosiaali-tilat kerroksissa (esim. yksittäiset suihkutilat, lepohuoneet), naulakko- ja lokerikko-tilat, kopiointi- ja tulostustilat,	Toimistoala Toimistotilojen huoneistoala	-

	tarvikevarastot ja muut pien-varastot sekä sisäiset neuvot-telutilat. Lisäksi toimistoneli-öihin sisällytetään taukotilat (työkahvilat), myös siinä ta-pauksessa, että ne eivät sijait-sisi muiden toimistotilojen yh-teydessä. Toimistotiloihin ei lasketa varsinaisia, yleensä kellaritiloissa sijaitsevia sosi-aalitiloja, julkisen ja puolijul-kisen vyöhykkeen tiloja (ko-kouskeskusta, asiakaspalvelu-tiloja taustatyötiloineen ym.), eikä käyttösidonnaisia tiloja, kuten laboratorioita, oikeuden istuntosaleja yms. Toimistoalan yksikkönä käy-tetään huoneistoalaa (htm^2), vaikka se poikkeaa hieman ra-kennusalan virallisesta huo-neistoalan käsitteestä, mutta usein yksikkönä käytetään myös pelkkää pinta-alaa (m^2).		
Toimistotilojen tilatehokkuus	Toimistotilojen tilatehokkuus lasketaan jakamalla toimistoti-lojen huoneistoala t. toimisto-ala (htm^2) toimistoon kohden-netulla henkilötyövuosien (htv) kokonaismäärällä. Yk-sikkönä $\text{htm}^2 / \text{htv}$. Ks. toimis-toalan määritelmä edellä.	-	-
Turvallisuusalue	Turvallisuusalueet ovat lain-säädännössä määritettyjä fyy-sisesti suojattuja alueita, joilla salassa pidettävien asiakirjo-jen käsittely ja/tai säilytys ta-pahtuu. Turvallisuusalueita on yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuudessa määritelty neljä: Julkinen alue (esim. parkkipaikat ja ulkoalu-eet), Valvottu alue (esim. asia-kaspalvelutilat, kokouskes-kus), Hallinnollinen alue (si-säiset työskentelytilat), Turva-alue (erillinen rajoitettu sisäi-	-	-

	nen tila, jossa tietojen käsittely mahdollista jopa TLII tasolle). Hallinnollinen alue ja turva-alue ovat valtioneuvoston asetuksessa asiakirjojen turvallisuusluokittelusta valtionhallinnossa määritellyt turvallisuusalueet. Julkinen alue ja valvottu alue ovat yhteisten työympäristöjen kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuskonseptissa määritellyt turvallisuusalueet.		
Turvataarkastus	Turvataarkastus tarkoittaa henkilöiden tarkastamista turvataarkastajien toimesta sisääntulon yhteydessä käyttäen apunaan metallinilmaisua ja läpivalaisua mukana olevien kantamusten tarkastamiseksi. Turvataarkastuksen avulla kerätään pois vaarallisia esineitä ja aineita. Turvataarkastusta voidaan tehdä tällä hetkellä vain Poliisin, Migrin ja Risen yhdyskuntaseuraamustoimiston toimesta heidän asiakkailleen tietyin perustein; ei kaikkien Suomi-pisteessä toimivien virastojen asiakkaille. Turvataarkastuksen mahdollistamisesta ja käytöstä päätetään tapauskohtaisesti erikseen ja tilanteen niin edellyttäessä.		
Työntekijäkokemus	Henkilöstön kokonaisvaltainen mielipide työpaikan ja työnteon mielekkyydestä ja sujuvuudesta (negatiivisten ja positiivisten tekijöiden summa).	-	-
Työprofiili	Työprofiili on kuvaus arkipäivän työtavoista ja tarpeista eri toimenkuvissa. Työprofiilit toimivat YTY-konseptin taustaoletuksina.	-	-

Työympäristö	Kokonaisuus, johon kuuluvat toimitilan lisäksi ICT-ratkaisut ja muut työnteon välineet sekä toimintatavat ja työympäristöihin liittyvä henkilöstöpolitiikka. Toimintatavoilla tarkoitetaan tässä yhteydessä erityisesti niitä yhteisesti sovittuja käytäntöjä ja pelisääntöjä, joilla työympäristössä toimitaan.	-	-
Työympäristötiimi	Työympäristötiimi on paikkakuntakohtainen työryhmä, jossa on edustus yhteisen työympäristön kaikista käyttäjäorganisaatioista. Työympäristötiimin vastuulla on yhteisen työympäristön arjen toimivuus kokonaisuudessaan, joten se toimii yhteistyössä muiden yhteisen työympäristön tiimien (aspa, turvallisuus jne.) ja mm. kiinteistöpäällikön kanssa. Kaikki asiat, jotka yhteisessä työympäristössä edellyttävät yhteistä keskustelua ja päätöksentekoa, käsitellään työympäristötiimissä. Työympäristötiimin vastuulla on myös organisaatioiden välisen yhteistoiminnan ja yhteisöllisyyden edistäminen ja ylläpito.	-	-
Uudisrakennushanke	Kokonaan uuden rakennuksen tai lisäosan toteuttaminen alusta saakka. Pääsääntöisesti hankkeita tehdään olemassa oleviin kiinteistöihin ja uudisrakentamista pyritään välttämään.	-	-
Verkkoneuvottelutila	Verkkoneuvottelutila on useamman hengen tila erillisiin verkkoneuvotteluihin osallistumista varten. Tilassa käytetään asianmukaisia kuulokkeita, jotka mahdollistavat keskittymisen omaan keskusteluun ja joiden mikrofonit ei	-	-

	poimi ääniä tilan yleisestä äänimaailmasta.		
Vuorovaikutusalue	Vuorovaikutusalue on työskentelytila, jossa saa vapaasti keskustella muiden kanssa ja puhua puhelimessa. Tilassa työskentely on yhdistelmä yksilötyötä työpisteellä ja spontaaneja palavereja tai vuorovaikutustilanteita.	-	-
Käyttötarkoituusvyöhyke	Käyttötarkoituusvyöhyke on kulkuoikeuksiin perustuva tapa luokitella eri alueita ja tilaryhmiä. Tietyille vyöhykkeelle (julkinen, puolijulkinen ja sisäinen) on pääsy tietyillä käyttäjäryhmillä ja/tai tietyillä ehdoilla. Julkiselle vyöhykkeelle sijoitetaan kaikille tilojen käyttäjille yhteiset ja yleiset tilat kuten esim. kiinteistön aula-, vastaanotto- ja asiakaspalvelutilat. Puolijulkiselle vyöhykkeelle sijoitetaan kiinteistön keskitetyt kokoustilat / kokouskeskus. Sisäiselle tilavyöhykkeelle sijoitetaan tilojen käyttäjien sisäiseen käyttöön tarkoitetut tilat kuten henkilöstön työskentely- ja sosiaalityilat. Tilojen vyöhykkeistys parantaa asiakas- ja työntekijäkokemusta, tilojen turvallisuutta sekä auttaa rauhoittamaan työtiloja.	Vyöhyke	-
Vähäinen peruskorjaushanke	Hanke, jossa toteutetaan tilamuutoksia selvästi vähemmän kuin mittavassa peruskorjaushankkeessa. Suuri osa muutoksista saattaa olla myös vain kaluste- tai käyttötapa- tai pelisääntömuutoksia. Tavoitteena on, että valtaosa hankkeista kuuluu tähän luokkaan. Tämä hanketyyppi on hyvin tapauskohtainen.	-	-

Yhteiset toimintamallit	Yhteiset toimintamallit ovat yhdessä sovittuja toimintatapoja ja käytänteitä liittyen Suomi-pisteen yhteiseen asiakaspalveluun ja palvelukulttuuriin, esim. uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli.	-	-
Yhteiskehittelyalue	Kokouskeskuksen osana oleva tilakokonaisuus, joka koostuu suuresta muuntuvalla kalustuksella varustetusta työpajatilasta, varattavista projektitiloista sekä yhteiskäyttöisistä työpisteistä ja joka on tarkoitettu esimerkiksi poikkihallinnolliseen yhteistyöhön. Tilloissa 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 samanaikaista käyttöä (vrt. yksityissektorin co-working-tilat/yhteisölliset työtilat).	Yhteistyö- ja tapahtuma-alue	-
Yksilötyön alue	Yksilötyön alue on rauhalliseen yksilötyöskentelyyn tarkoitettu alue, jossa sallitaan lyhyet, mahdollisimman vähän muita häiritsevät keskustelut ja puhelimeen vastaamiset.	-	-
Turvallisuusverkko (Tuve)	Korkean varautumisen ja turvallisuuden vaatimusten mukaisesti toteutettu turvallisuusverkko (Tuve) on valtion omistuksessa ja hallinnassa oleva viranomaisverkko, johon kuuluu viestintäverkko, siihen liittyvät laitetilat ja laitteet sekä yhteiset tieto- ja viestintätekniset palvelut.	-	-

Epäasiallisesti käyttäytyvä asiakas	Asiakas osoittaa asiakaspalveluhenkilöstölle sanallisia turhautumisen merkkejä, yleensä silloin kun palvelutapahtuma ei etene asiakkaan toivomalla tavalla. Epäasiallinen käytös voi ilmentyä esimerkiksi kiroiluna, vähättelynä, kiihtymisenä, turhautumisena tai ärsyyntymisenä. Yleensä tilanteet ratkeavat asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaidolla ja asiakkaan asia saadaan hoidettua ilman vartijoiden apua.		
Henkeä, terveyttä, omaisuutta tai ympäristöä uhkaava tilanne tai vaara	Pelastusviranomaisten käyttämä sanoitus liittyen arvioon siitä milloin tulisi soittaa yleiseen hätänumeroon 112.		
Uhka- ja väkivaltatilanne	Yleisesti käytetty turvallisuusalan termi, jolla tässä toimintamallissa viitataan tilanteisiin, joissa asiakaspalveluhenkilöstö tai asiakkaat kokevat henkistä tai fyysistä vaaraa tai jossa heidän turvallisuutensa tai hyvinvointinsa on uhatuna.		
Uhkaavasti käyttäytyvä henkilö	Asiakkaan käytös voi muuttua epäasiallisesta käytöksestä uhkaavaan käytökseen tai asiakaspalveluhenkilön uhan kokemus kasvaa. Uhkaava käytös voi ilmetä solvauksina, henkilökohtaisuuksiin menevänä puheena, uhkaava kielenkäyttönä, huutamisena tai riidan haastamisena.		
Väkivaltatilanne	Väkivaltatilanne tarkoittaa tilanteen eskaloitumista fyysiseksi väkivaltatilanteeksi. Väkivaltatilanne voi ilmetä tönimisenä, kiinnipitämisena, lyömisenä, potkimisena tai aseiden käyttönä.		

Turvallisuuskulttuuri	Turvallisuuskulttuurilla tarkoitetaan työyhteisössä vallitsevaa yleistä suhtautumista, asenteita ja käyttäytymistapoja turvallisuuden huomioimiseen valinnoissa. Hyvän turvallisuuskulttuurin piirteisiin kuuluu turvallisuustietoisuus, jossa riskejä osataan arvioida ja ottaa huomioon, toiminta on vahinkoja ja ei toivottuja tapahtumia ennaltaehkäisevää sekä osataan toimia myös turvallisesti ja muut huomioiden häiriö- ja poikkeustilanteissa. Turvallisuus on kaikkien yhteinen asia ja sitä on hyvä ajatella kaikessa toiminnassa. Turvallisuuskulttuuri koostuu yhteisistä toimintamalleista, tietoisuudesta, ennakkoinnista, asenteista ja käytännöistä, jotka ohjaavat työntekijöitä tekemään turvallisuutta tukevia päätöksiä ja toimia päivittäisessä työssä.		
Palvelutapahtuman keskimääräinen kesto	Palvelutapahtuman kesto on asiakasohjaus- ja vuoronumeropalvelun tarjoama tieto ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta toteutuneen asiakaspalvelutapahtuman minuuttimääräisestä kestosta. Palvelutapahtuma alkaa asiakaspalvelijan kutsuttua asiakkaan palvelupisteeseen ja päättyy asiakaspalvelijan lopetettua palvelutapahtuman järjestelmässä, joten se sisältää asiakkaan palvelupisteeseen siirtymiseen kuluvan ajan. Keskimääräinen kesto lasketaan pidemmän aikavälin palvelutapahtumien keston keskiarvosta.		
Siirtymäaika	Siirtymäaika tarkoittaa aikaa ennen ja jälkeen palvelutapahtuman. Tällöin asiakaspalve-		

	lutila on varattu, mutta palvelutapahtuma ei ole käynnissä. Siirtymäaikaa tarvitaan asiakaspalvelijan siirtyessä tilaan ja sieltä pois. Siirtymäaika ei kuvaa asiakkaan palvelupisteeseen siirtymiseen kuluva aikaa. Asiakkaan siirtymiseen kuluva aika sisältyy palvelutapahtuman keston.		
Palveluaika	Organisaatiokohtainen viikoppäiväkohtainen palveluaika, jolloin organisaatio tarjoaa asiakaspalvelua kyseisissä YTY-tiloissa.	Aukioloaika	
Huippukysyntä	Palvelupisteitä ei kannata mitoittaa huippuhetkeen, jottei pisteitä ole muina aikoina aivan liikaa. Sen sijaan kannattaa hyväksyä, että huippuhetkenä asiakkaiden tulee todennäköisesti jonottaa hieman kauemmin. 90 % raja-arvo tarkoittaa, että noin 10 % viikon vilkkaimpina hetkinä kysyntää on enemmän kuin palvelupisteitä ja jonotus voi lisääntyä.		
Käyttöoikeuksien määrä	Työntekijöiden henkilömäärä, jonka yhtäaikaiseen läsnäoloon toimistotilojen mitoituksessa varaudutaan. Tämä ei ole toimistolla havaittu suurin henkilömäärä, vaan osa ruuhkaisimmista päivistä jätetään huomiotta ylimitoituksen välttämiseksi. Yhteisessä työympäristössä eri organisaatioiden ruuhkahuiput tasoittavat toisiaan, jolloin tilaa on aina riittävästi kaikille tilojen käyttäjille	Mitoittava henkilömäärä	
Läsnäoloaste	Läsnäoloaste kuvaa sitä osuutta tiloja käyttävien organisaatioiden henkilötyövuosi määrästä, joka on toimistolla tiettyinä päivinä tai		

	hetkenä. Keskimääräinen län- näoloaste lasketaan kaikkien työpäivien työpäiväkohtaisena keskiarvona. Tuloksen koh- tuullistamiseksi laskennasta poistetaan hiljaisin kesäloma- kausi, eli heinäkuu.		
Leikattu huippuläsnäoloaste	Mitoituksessa tietty osuus kai- kista ruuhkaisimmista päivistä leikataan pois ylimitoituksen välttämiseksi. Tällöin puhu- taan leikatusta huippuläsnä- oloasteesta. Tätä lukua käyte- tään suunnittelussa, kun mää- ritellään, kuinka monelle hen- kilölle toimistotiloissa pitää olla tilaa samanaikaisesti. Siksi leikattua huippuläsnä- oloastetta kutsutaan myös "mitoitusluvuksi", ja siihen liittyvää henkilömäärää "mi- toittavaksi henkilömääräksi".		
Käyttöaste	Käyttöaste kuvaa sitä osaa työajasta, jonka yksittäinen tila tai esim. työpiste on käy- tössä. Työ pisteiden käyttöas- tetta tarkastellessa käyttöaste voidaan tulkita myös käytössä olevien työpisteiden osuu- deksi.		
Käyttöastetavoite	Tilojen mitoituksessa ei voida yleensä olettaa, että yksittäi- nen tila on käytössä 100 % (työ)ajasta. On tärkeää ottaa huomioon todellinen käytettä- vissä oleva käyttöaika sekä ti- lan käyttötarkoitus. Esim. vie- rasneuvottelutilojen sopivaksi käyttöasteeksi on määriteltä 50 %. Mitä korkeammaksi käyttöastetavoite asetetaan, sitä vähemmän tiloja tarvi- taan, koska tilat ovat kovem- massa käytössä ja tyhjillään oloa on vähemmän.		
Monitilan toimivuuskerroin	Monitilaympäristö tarvitsee toimiakseen aina tyhjiä paik- koja, jotta paikan valitseminen tilanteen ja tarpeen mukaan on		

	mahdollista. Toimivuuskerroin on luku, joka määrittää, kuinka monta työskentelyn paikkaa yhtä läsnä olevaa työntekijää kohden on tarjolla ruuhkahuippuhetkellä, jolloin tila on käytössä maksimikapasiteetilla. Tämä kerroin varmistaa, että paikkoja on vapaana myös kiireisimpinä aikoina, jotta tila toimii tehokkaasti silloinkin.		
Työskentelypaikka	Toimistotyö ei rajoitu pelkästään työpisteisiin, vaan työntekijät voivat työskennellä myös muissa toimiston tiloissa. Osa työntekijöistä ei käytä toimistolla ollessaan työpistettä juurikaan, minkä vuoksi on otettu käyttöön käsite työskentelypaikka. Työskentelypaikka tarkoittaa toimiston tilaa tai paikkaa, jossa ergonomia on riittävä lyhyttä piipahdusta pidempäänkin mutta ei välttämättä kokopäiväiseen työskentelyyn. Työskentelypaikoiksi lasketaan työpisteet, pistäytymistilat sekä sisäiset neuvottelu- ja projektitilat. Työskentelyn paikkojen laskentatapa on seuraava: työpiste = 1 työskentelyn paikka, pistäytymistila = 1 työskentelyn paikka, ja sisäisistä neuvottelu- ja projektitiloista lasketaan 50 % istumapaikoista työskentelyn paikoiksi.	Työskentelyn paikka	
Työpiste	Työpisteellä tarkoitetaan sähköisyydestä työpöytää, joka on varusteltu ulkoisilla näytöillä ja monipuoliset säädöt mahdollistavalla työtuolilla. Tätä vaatimattomamman ergonomian tarjoavia pisteitä ei lasketa työpisteiksi, mutta ne voivat olla työskentelyn paikkoja. Lähtökohtaisesti jokai-		

	nen pistäytymistila varustetaan ainakin työpistekalustuksella ja mahdollisesti muulla lisäkalustuksella.		
”RYTY-tilat”	Yhteisen työympäristön (”YTY”) sisältä rajataan tarvittaessa oma erillinen kulunvalvonnalla suljettu alueensa, ns. rajoitettu yhteinen työympäristö (”RYTY”), jonka käytöstä käyttäjäorganisaatiot sopivat keskenään. RYTY-alue voi olla yksittäinen tila tai kokonainen siipi tai kerros kohdekohtaisten käyttäjatarpeiden mukaan. Työkahvilat ja kokouskeskus ovat kuitenkin aina kaikille käyttäjille yhteisiä tiloja.		
Kapasiteetti	Kapasiteetti on yhteisten toimistotilojen tilantarvemittaukseen liittyvä käsite ja ominaisuus. Kapasiteetti kuvaa sitä, kuinka monta henkilöä yhteisissä toimistotiloissa voi työskennellä samanaikaisesti. Tämä tarkoittaa, että kohteen kapasiteetin on vastattava kohteen mitoittavaa henkilömäärää (käyttöoikeusmäärää). Kapasiteettiin ei lasketa puolijulkisen vyöhykkeen tiloja, eli kokouskeskusta, julkisen vyöhykkeen tiloja, eli käyntiasiakaspalvelua. Sisäisen vyöhykkeen toimistotiloistakin kapasiteettiin lasketaan vain yhteisessä käytössä olevat tilat. Siihen ei lasketa mukaan organisaatiokohtaisia tiloja eikä asiakaspalvelun taustatyötiloja. Kapasiteetin yksikkönä voidaan käyttää käyttöoikeuksien määrää. Yksi käyttöoikeus on YTY-mitoitusohjeen mukaan n. 12 (ht)m ² toimistotilaa.		

Organisaatiokohtainen tila	Organisaatiokohtaiset tilat ovat erityisten toimintojen vaatimia tiloja, esim. erityis-työasemia, laitetoja, turvallisuuteen perustuvia tiloja tms. Niihin ei ole pääsyä muilla organisaatioilla. Tilamitoituksen kannalta virastokohtaiset tilat ovat yhteisen työympäristön lisäksi tulevia täydentäviä lisätiloja.		
Kotipesä	Kotipesä tarkoittaa organisaatiokohtaista tilaa tai aluetta, joka ei ole suunniteltu erityistä toimintoa varten, vaan esimerkiksi tietty alue tilasta on varattu yksittäisen organisaation henkilöstön käyttöön ja tilatarpeille. Yhteisten työympäristöjen konsepti ei rohkaise pysyvien kotipesien tekemiseen. Toimistolla koontuville yksiköille on tarjolla esim. varattavia tiimityötiloja.		
Asiakaspalaute	Kaikissa Suomi-pisteissä mitataan asiakaskokemusta keräämällä jatkuvaa palautetta ja toteuttamalla säännöllisin väliajoin kyselyitä ja haastatteluita. Jatkovaa palautetta asiakkaiden kokemuksista asiointista Suomi-pisteissä kutsutaan asiakaspalautteeksi.		
Tervetuloa-kosketusinfonäyttö	Suomi-pisteen sisään-tuloalueella sijaitseva opaste, jonka asiakas kohtaa ensimmäisenä ja joka ohjaa asiakkaan asiointiin aloitusta.		
Ulkopostilaatikko	Ulkopostilaatikko on asiakirjoille tarkoitettu lukollinen postilaatikko, joka sijaitsee Suomi-pisteen ulkoseinässä. Asiakkaat voivat jättää viranomaisille tarkoitettuja asiakirjansa ulkopostilaatikkoon viranomaisten käsiteltäväksi. Suomi-pisteessä voi olla yksi yhteinen ulkopostilaatikko tai		

	viranomaiskohtaisia ulkopos- tilaatikoita.		
Asiakaspalvelukoordinaattori	Asiakaspalvelukoordinaattori vastaa Suomi-pisteen toiminnan käynnistymisestä YTY-konseptin mukaisena ja varmistaa Suomi-pisteen arjen sujuvuuden yhdessä käynti-asiakaspalvelua tarjoavien viranomaisten edustajista koostuvan asiakaspalvelutiimin kanssa. Asiakaspalvelukoordinaattori toimii asiakaspalvelutiimin puheenjohtajana ja koordinoi siinä roolissa Suomi-pisteen viranomaisyhteistyötä. Hän koordinoi myös yhteistyötä Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin kanssa Suomi-pisteen asioissa.	-	-
Vartija	Aulapalvelussa toimiva, vartijan oikeudet omaava henkilö. Ensisijaisena tehtävänä on turvallisuuden varmistaminen rakennuksessa sekä häiriö- ja poikkeustilanteissa toiminnan tukeminen ja tilanteiden ennaltaehkäisy. Toissijaisena tehtävänä vartija opastaa käynti- ja kokousasiakkaita tilassa liikkumisessa. Vartija ei miltään osin hoida viranomais tehtäviä tai julkisia hallintotehtäviä, ei ota kantaa viranomaisasioinnin sisältöihin, tai tee viranomaispäätöksiä.	-	-
Host (aulavastaava)	Aulapalvelussa toimiva henkilö, joka huolehtii Senaatin tuottamien toimitilapalveluiden sujuvuudesta kiinteistön käyttäjäorganisaatioille arjen sujuvuuden varmistamiseksi. Opastaa esimerkiksi postitukseen, turvallisuuteen ja huoltoon liittyvissä asioissa sekä auttaa toimitilapalveluiden on-	-	-

	gelmatilanteissa ja toimii palveluntoimittajakumppaneiden yhteyshenkilönä. Host ei millään osin hoida viranomais-tehtäviä tai julkisia hallinto-tehtäviä, ei ota kantaa viran-omaisasioinnin sisältöihin, tai tee viranomaispäätöksiä.		
Palveluneuvoja	Yleinen palveluneuvoja toimii yhteisen asiakaspalvelun au-lassa ja itsepalvelualueella avustaen ja opastaen apua tar- vitsevia asiakkaita.	Palveluneuvoja (asiakas- viestintä)	-
Itsepalvelupisteet	Itsepalvelupisteet ovat pieniä, sermeillä tai seinäkkeillä ra- jattuja työskentelypisteitä, joissa asiakas voi käyttää asia- kastietokoneita tai esimerkiksi tulostaa ja täyttää paperisia lo- makkeita.		
Sisääntuloalue	Sisääntuloalueella asiakas orientoituu Suomi-pisteessä liikkumiseen, asiakkaan pal- velutarve tunnistetaan ja hänet opastetaan eteenpäin palvelu- polulla. Sisääntuloalueella on asiakassisäänkäynti, (tarvitta- essa turvatarkastus), sisääntu- loaula, ilmoittautumis- ja vuo- ronumerolaite, palveluneuvo- jan piste, aulapalvelupiste sekä postinkäsittelytila.		
Suunnitteluohjeet	Tilakorttien yhteyteen on tun- nistettu valtion työympäristöjä koskevia yleisiä suunnitte- luohjeita ja -periaatteita, jotka on tarkoitettu ensisijaisesti eri suunnittelualojen ammattilais- ten käyttöön. Suunnitteluoh- jeiden aiheita ovat esimerkiksi Suomi-pisteiden brändi, ter- veyshygienia, vähäpääs- töisyysvaatimukset, akus- tiikka, kalustemallisto ja kai- kille sopivan suunnittelun pe- riaatteet. Lisäksi tarkimman tason suunnitteluohjeet on laa- dittu palveluhuoneesta ja aula-		

	palvelupisteestä tukemaan toimitilahankkeiden suunnittelijoita.		
--	---	--	--