

☰ Suomi-piste

Suomi-pisteiden opastuskonsepti

24.2.2025

Sisällysluettelo

1. Johdanto & periaatteet

- Tausta ja tavoitteet
- Onnistunut opastaminen
- Syitä sille, miksi ihmiset valitsevat käyntiasioinnin sähköisten palveluiden sijaan
- Asiakkaan opastaminen Suomi-pisteessä
- Suomi-pisteessä opastettavat aiheet
- Opastettaviin aiheisiin soveltuvat opasteratkaisut
- Muu palveluympäristössä näkyvä viestintä
- Kaikille sopiva opastus

2. Suomi-pisteiden opastamisen ilme

- Logo
- Typografia
- Ikonit
- Opasteiden luettavuus
- Kielikäytäntö
- Visuaalinen ilme ja muotokieli
- Mitat, katselu- ja tunnistelukorkeudet
- Värit
- Pintamateriaalit
- Toteutus
- Brändihierarkia

3. Opastamisen ratkaisut

- Esimerkkikohde ja erilaisten asiointitilanteiden opastaminen
- Opastamisen valikoiman esittely
 - Saapuminen rakennukselle ja pääsisäänkäynnille
 - Sisääntuloalue ja orientoituminen asiointiin
 - Asiointi ajanvarauksella tai ilman
 - Itsepalvelualueella asiointi ja asiakirjojen jättäminen
 - Kokouskeskuksessa tai vihkitilassa asiointi

4. Soveltamisen ohjeet

- Opastuskonseptin soveltaminen hankkeissa
- Roolit ja suositukset Suomi-pisteen opastuksen suunnittelussa
- Tarkistuslista
- Opastuksen ja konseptin kehittäminen
- Taustaa opastuskonseptin valmistelusta ja suunnittelussa huomioitavia näkökulmia

Liite

- Aineistopaketti

1. Johdanto & periaatteet

 Suomi-piste

Tausta ja tavoitteet

Suomi-pisteiden opastuskonseptin kehittämisen taustalla ovat vaikuttaneet ensimmäisten yhteisten asiakaspalvelupisteiden kokemukset ja niissä toteutettujen asiakastutkimusten (2023) tulokset, joiden myötä nousi esiin tarve kehittää ja selkeyttää asiakkaan ohjautumista yhteisessä asiakaspalvelupisteessä eli Suomi-pisteessä.

Opastuskonsepti määrittelee Suomi-pisteen opasteiden kokonaisuuden sekä erilaisia opastetyyppejä, joilla asiakasta autetaan ohjautumaan Suomi-pisteen palveluihin, toimintoihin ja tiloihin. Asiakkaiden ohjautumisen ohella opastuskonsepti vahvistaa Suomi-pisteiden brändin näkymistä käytännön tasolla. Suomi-pisteiden opastuskonsepti on osa yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuutta.

Suomi-pisteen opastus noudattelee *kaikille sopivan suunnittelun* periaatteita. Opasteiden visuaalisen ilmeen periaatteet sekä muun muassa näkövammaisten opastuspolku on laadittu tiiviissä yhteistyössä esteettömyys- ja saavutettavuusasiantuntijan kanssa.

Suomi-pisteiden opastuskonsepti on ensisijaisesti suunnattu Suomi-pisteiden toimitilahankkeiden suunnittelijoille ja muille asiantuntijoille. Konsepti on rajattu Suomi-pisteen toiminnallisuuksiin. Konseptin avulla Suomi-pisteiden opastus voidaan suunnitella ja toteuttaa itsenäisesti ohjeiston ratkaisuja soveltaen osana yhteisten työympäristöjen toimitilahankkeita. Soveltamista käsitellään konseptin loppupäässä. Soveltamisessa tulee huomioida, että Suomi-pisteiden opastuskonseptin lisäksi tulee suunnitella muut kiinteistön tilaopasteet osana toimitilahanketta. Täydentävien opasteiden kokonaisuus kuvataan Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuuden liitteessä: Senaatin tilailmeohjeisto, opasteet. Tilailmeohjeistossa määritellään myös kiinteistön lakisääteiset opasteet.



Onnistunut opastaminen

Onnistunut opastaminen tukee Suomi-pisteen palveluympäristössä liikkumista, erilaisten toimintojen saavutettavuutta sekä asiakkaiden itsenäistä ohjautumista.

1

Itsenäistä asiointia ja ohjautumista tukeva

Opasteilla tuetaan palveluympäristöön saapuvaa asiakasta orientoitumaan tilaan sekä ohjataan häntä Suomi-pisteen toimintoihin, palveluihin ja tilassa liikkumiseen.

Onnistunut opastus on myös henkilöstön työkalu asiakkaan ohjautumisen tukemisessa.

2

Erilaisia asiointitilanteita huomioiva

Opastuksen suunnittelussa, opasteratkaisujen valinnoissa ja konseptin soveltamisessa kiinnitetään erityistä huomioita erilaisiin asiointitilanteisiin ja -tarpeisiin.

Onnistuneessa ja sujuvassa opastuksessa varmistetaan katkeamattomat opastamisen polut.

3

Aivan kaikille sopiva

Opastuksen suunnittelussa ja konseptin soveltamisessa tulee huomioida kaikille sopivan suunnittelun periaate.

Kaikille sopivassa suunnittelussa ei ole kyse pelkästään liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden huomioimisesta vaan ylipäättään ihmisten moninaisuuden huomioimisesta.

Syitä sille, miksi ihmiset valitsevat käyntiasioinnin sähköisten palveluiden sijaan

ASIAKAS HALUAA ASIOIDA IHMISEN KANSSA

Käyntiasiointi koetaan miellyttävämpänä, helpompana, tehokkaampana tai ihmislähtoisempänä asiointitapana verrattuna itsenäiseen tai digitaaliseen asiointiin. Osalla asiakkaista voi myös olla haasteita digitaidoissa.

ASIAKAS TOIVOO TUKEA JA NEUVONTAA

Asiakkaat eivät välttämättä tunne eri viranomaisten palveluja. Asiakas ehkä tietää, mitä hän tarvitsee, mutta hän ei tiedä, mistä ja miten asiaa voisi lähteä ratkaisemaan. Voi myös olla, ettei asiakas tiedä, mikä asioinnin juurisyy on tai mitä apua hän tarvitsee.

ASIAKAS TARVITSEE USEAN VIRANOMAISEN APUA

Haastavissa elämäntilanteissa tai muutosten äärellä olevat ihmiset tarvitsevat usein apua monilta eri viranomaisilta. He voivat olla pitkässä asiointisuhteessa Suomi-pisteen viranomaisten kanssa. On myös paljon muita asiakkaita, jotka ovat tyytyväisiä, kun voivat hoitaa useamman asian yhdellä käyntikerralla.

ASIAKAS ON EPÄVARMA TAI PELKÄÄ ITSENÄISTÄ ASIOINTIA

Asiakas voi olla syystä tai toisesta epävarma asioiden hoitamisessa tai hän ei luota viranomaiseen tai omiin taitoihinsa. Suomi-pisteen palvelu voi myös olla ensimmäinen, jota asiakas käyttää ulkomailta Suomeen muutettuaan.

ASIAKKAALLA ON KIELEEN LIITTYVIÄ HAASTEITA

Asiakas ei välttämättä puhu suomea, ruotsia tai englantia niin, että itsenäinen asiointi olisi mahdollista. Asiakkaalla voi myös olla erilaisia muita lukemiseen, ymmärtämiseen tai kielelliseen hahmottamiseen liittyviä haasteita.

ASIAA EI VOI HOITAA KÄYMÄTTÄ PAIKAN PÄÄLLÄ

On monia tarpeita ja asioinnin syitä, joita ei voi ratkaista käymättä paikan päällä Suomi-pisteessä. Näitä ovat esim. henkilötunnuksen antaminen (DVV ja Vero), vihkiminen (DVV), henkilökohtaiset käynnit (TE-toimisto). Lisäksi osa viranomaisista tapaa asiakkaitaan tai sidosryhmiään paikan päällä kokouskeskuksessa (ELY ja AVI).

Asiakkaan opastaminen Suomi-pisteessä

Asiakkaan opastaminen alkaa jo ennen Suomi-pisteeseen saapumista.

Asiakas saa tietoa Suomi-pisteestä viranomaisten omista palvelukanavista, Suomi-pisteen markkinointikanavista, yhteisöjen tai vertaistuen kautta, sekä muilta kansalaisia neuvovilta tahoilta.

Suomi-pisteen palveluympäristön opastuksen tavoitteena on tukea asiakkaiden sujuvaa saapumista ja liikkumista tilassa sekä itsenäistä ohjautumista Suomi-pisteen toimintoihin ja palveluihin. Opasteiden avulla asiakas tunnistaa oikean rakennuksen kaupunkiympäristöstä ja ohjautuu Suomi-pisteen sisäänkäynnille. Suomi-pisteeseen saapuessa asiakkaiden erilaisia asiointitilanteita ja tarpeita tuetaan eri opastuksen poluilla sekä opasteilla.

Opasteiden ohella asiakkaiden ohjautumista Suomi-pisteessä tukevat siellä toimiva aulan asiakaspalveluhenkilöstö. Opasteiden lisäksi palveluhuoneisiin ohjataan asiakasohjaus- ja vuoronumeropalvelun ratkaisujen, kuten ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen, vuoronumerolapun sekä jonotusnäyttöjen avulla.

Opastaminen Suomi-pisteeseen*

Viranomaisten omat palvelukanavat, Suomi-pisteen markkinointikanavat, yhteisöt tai vertaistuki, sekä muut kansalaisia neuvovat tahot.

☰ Suomi-piste

Opasteet kuten tila-opasteet, toimintaopasteet, ohjeopasteet sekä brändiopasteet

Aulan asiakaspalveluhenkilöstö ja ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitte tukevat asiakkaan ohjautumista tilassa.

*Konsepti keskittyy ainoastaan Suomi-pisteessä opastamisen ratkaisuihin.

Suomi-pisteessä opastettavat aiheet

Suomi-pisteen opastuksen viestisisällöt auttavat asiakasta ohjautumaan Suomi-pisteen palveluihin, toimintoihin ja tiloihin. Asiakkaiden ohjautumisen ohella opasteet vahvistavat Suomi-pisteiden brändin näkymistä käytännön tasolla.

1

Tilojen opastaminen

- Palveluhuoneet tai -pisteet
- WC-tilat
- Odotustilat
- Itsepalvelualue
- Vihkitila
- Kokoustilat

2

Suomi-pisteen ja viranomaisten palveluiden hahmottaminen

- Suomi-pisteessä asiointin tavat
- Aukiolo- ja palveluajat
- Palveluneuvoja
- Aulapalvelu

3

Toiminnallisuuksien opastaminen

- Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaite
- Asiakastietokoneet ja monitoimilaitteet
- Palautuslaatikko tai -laatikot
- Lomakepiste

4

Itsenäistä asiointia tukevat ohjeistukset

- Asiakirjojen jättäminen
- Asiakastietokoneiden käyttö
- Paperisten lomakkeiden löytäminen

5

Suomi-pisteen brändi

- Suomi-pisteen visuaalinen ilme ja viestintä

Opastettaviin aiheisiin soveltuvat opasteratkaisut

Suomi-pisteessä opastettaviin sisältöihin hyödynnetään erilaisia opasteratkaisuja. Erilaisten opasteratkaisujen avulla varmistetaan, että palveluympäristössä näkyvät viestit ja ohjeet ovat selkeästi havaittavissa ja asiakas kohtaa ne oikea-aikaisesti asiointinsa polulla.



Muu palveluympäristössä näkyvä viestintä

Suomi-pisteen opastettavien aiheiden ja sisältöjen lisäksi aulan tiloissa näkyy myös muuta viranomaisten ja organisaatioiden viestintää kuten,

- Suomi-pisteen tai viranomaisten tapahtumat ja tiedotteet
- Kampanjat
- Asiakaspalautteiden kerääminen
- Asiakasviestintää turvallisen ja viihtyisän tilan periaatteista
- Suomi-pisteen tiloissa mahdollisesti sijaitsevan kahvilan tai ravintolan viestintää
- Muita tiedotteita ja esitteitä
- Asiakaspalvelutilaan liittyviä kehotuksia
- Palveluajat esimerkiksi ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen läheisyydessä

Edellä mainittua viestintää toteutettaessa tulee huomioida palveluympäristön selkeys, eikä sitä tule sisällyttää tässä konseptissa määriteltyjen opastettavien aiheiden ja sisältöjen kanssa samoihin opasteratkaisuihin. Muuta palveluympäristössä näkyvää viestintää tulee toteuttaa ensisijaisesti **aulatilan digitaalisia infonäyttöjä hyödyntäen.**

Yllä listattujen viestintäsisältöjen lisäksi sisäänkäynnin ja aulan tiloissa on ilmoittautumis- ja vuoronumerolaite sekä asiakasta ohjaavat jonotusnäytöt.

Kaikille sopiva opastus huomioi ihmisten moninaisuuden

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, mikä tarkoittaa yli miljoonaa suomalaista. Väestön ikääntymisen myötä liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden määrä kasvaa.

Vammaisjärjestöjen arvioiden mukaan Suomessa on arviolta 55 000 näkövammaista henkilöä. Henkilöitä, joilla on jonkinasteinen kuulonalenema, arvioidaan olevan noin 800 000. Heistä yli 100 000 henkilöä käyttää kuulokojetta ja/tai sisäkorvaistutetta. Äidinkielenään suomalaista viittomakieltä käyttäviä kuuroja on arviolta 4000–5000.

Liikuntavammaisia henkilöitä Suomessa arvioidaan olevan yli 200 000. Liikuntavammaisuutta aiheuttaa erilaiset tekijät kuten lihassairaudet, reumasairaudet, raajojen puutokset, kasvuhäiriöt, keskushermoston sairaudet, selkäytimen vauriot, aivovammat, tapaturmat sekä esimerkiksi cp-vamma ja ms-tauti.

Kaikille sopivassa suunnittelussa ei ole 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.

40 %

Eräiden arvioiden mukaan jokainen meistä on jollain tavalla liikkumis- ja toimimisesteinen jopa 40 % elinajastamme. Tämä tarkoittaa keskimäärin 32,5 vuotta.

Haasteita liikkumisessa ja toimimisessa aiheuttavat muun muassa ikääntyminen, raskaana oleminen, stressi, lastenvaunujen kanssa liikkuminen, allergiat, sääolosuhteet, kielitaidottomuus, päihtymys ja kantamusten kanssa liikkuminen.

Lähteet:

Liikenteen ja viestinnän digitaaliset palvelut esteettömiksi toimenpideohjelma 2017-2021. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 8/2017.

Kaikille sopiva opastus

Suomi-pisteiden opastus noudattaa *kaikille sopivan suunnittelun periaatteita*. Kaikille sopiva suunnittelu tarkoittaa hyvää suunnittelua ja suunnitteluratkaisuja, jotka huomioivat ihmisten erilaiset tarpeet, toiveet ja toimintakyvyn sekä esteettömyyden. Suomi-pisteen kaikille sopiva opastus palvelee moninaisia käyttäjiä – toimintakyvystä riippumatta – ja edesauttaa omatoimisen asiainn toteutumista.

Suomi-pisteen opasteet ovat visuaaliselta ilmeeltään selkeitä ja johdonmukaisia.

Opasteet ovat kooltaan riittävän suuria ja ne hahmottuvat tummuuskontrastiltaan ympäristöstään. Opasteissa käytetyt tekstit ja ikonit hahmottuvat selkeästi kyltin taustasta. Kirjasin on muodoltaan selkeä ja helposti luettava, ja kirjaimet kooltaan riittävän suuria. Tekstin tukena opasteissa käytetään helppotajuisia ikoneita, jotka kuvaavat tilojen palveluita ja toiminallisuuksia, ja jotka palvelevat myös **kieli- tai lukutaidottomia** henkilöitä.

Selkeä, ymmärrettävä ja katkeamaton opastus mahdollistaa kaikille käyttäjille mutkattoman ja vaivattoman asioimisen. Mutta erityisesti tästä hyötyvät ns. **helppokäyttäjryhmän edustajat** (ks. käsitteen määrittely oikealla).

Liikkumisesteisen henkilön kannalta oleellista on esteettömien reittien ja palveluiden, kuten esteettömien wc-tilojen sekä esteettömien palvelupisteiden, opastaminen.

Näkövammaisia henkilöitä huomioidaan tuntoon ja ääneen perustuvilla opastusratkaisuilla.

Sukupuolivähemmistöjä huomioidaan järjestämällä tiloihin sukupuolineutraali WC-tila, esimerkiksi merkitsemällä esteetön wc-tila pyörätuolisymbolin lisäksi unisex-symbolilla.

Opastussuunnittelua tehtäessä, voidaan liikkumis- ja toimimisesteiset henkilöt jakaa karkeasti kolmeen ryhmään:

- Liikkumisesteiset henkilöt
- Näkövammaiset henkilöt
- Helppokäyttäjät

Helppokäyttäjryhmässä yhdistyy useita samankaltaisia toimintavaatimuksia omaavia käyttäjäryhmiä: esimerkiksi ikääntyneet, vieraskieliset, digitaalisten laitteiden käyttöön tottumattomat, kehitysvammaiset, kuulovammaiset. **Näitä ryhmiä ajatellen oleellista on visuaalisesti selkeä, ymmärrettävä ja riittävän kookas opastus, joka ohjaa perille saakka.**

Kaikille sopiva opastus – näkövammaisten opastaminen

Jokaisessa Suomi-pisteessä pohditaan kohdekohtaisesti näkövammaisia palvelevan opastusjärjestelmän kokonaisuus. Peruseriaate kuitenkin on, että näkövammaisen henkilö löytää rakennuksen lähelle tultuaan tai taksin saattopaikalta itsenäisesti sisäänkäynnille ja sisäänkäynniltä sekä palveluneuvojan pisteelle, että aulapalveluun. Palveluneuvojan pisteellä henkilöstö auttaa mm. ilmoittautumisen kanssa. Mikäli Suomi-pisteessä on laajennetun esteettömyyden palveluhuone, ilmoittautumisen jälkeen kohoraita ohjaa laajennetun esteettömyyden palveluhuoneen edustalle. Mikäli kohteessa on hissi, tulee sen kutsu- ja ohjauspainikkeissa olla koho- ja pistekirjoitusmerkinnät.

Kohdekohtaisesti tarkastellaan myös mahdollisuutta ja tarkoituksenmukaisuutta tarjota tilasta kohokartta, ja opastaa ohjaavalla kohoraidalla henkilö esimerkiksi hissille, asiakastietokoneille ja wc-tiloille.

Kohteen näkövammaisia palvelevasta opastuskokonaisuudesta tiedotetaan paikallisia näkövammaisjärjestöjä, jotka puolestaan tiedottavat jäseniään.

Kohdekohtaiset ratkaisumallit on esitetty seuraavalla sivulla.

Kaikille sopiva opastus - näkövammaisten opastaminen

Jos Suomi-pisteessä on laajennetun esteettömyyden palveluhuone:

- Ennakkotieto verkkosivuilla ja kohteen verbaalinen kuvaus **sanakarttana**.
- Mahdollisten hissien kutsu- ja ohjauspainikkeissa **kohomerkinnät** ja hississä **ääniopastus**.
- Sisäänkäynnille suunnistamista auttavat **äänimajakka** ja mahdollisuuksien mukaan piha-alueen maanpinnalla **ohjaava kohoraita**.
- Sisäänkäynniltä henkilö löytää itsenäisesti aulapalveluun tai palveluneuvojan pisteelle äänimajakan kautta saadun verbaalisen ohjeistuksen sekä lattiaan asennetun **ohjaavan kohoraidan avulla**.
- **Henkilökunnan edustaja auttaa** näkövammaista asiakasta ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteella, ja ohjeistaa seuraamaan kohoraitaa laajennetun esteettömyyden palveluhuoneen läheisyyteen.
- Viranomaisen asiantuntija kutsuu näkövammaisen asiakkaan palveluhuoneeseen **kaiutinta** hyödyntämällä.
- **Tilakyltit varustetaan piste- ja kohokirjoituksin** (mm. WC-tilat, palveluhuoneet). Pistekirjoitukset toteutetaan luvun 3. Kielikäytännön ohjeistusten mukaisesti.

Jos Suomi-pisteessä ei ole laajennetun esteettömyyden palveluhuonetta:

- Ennakkotieto verkkosivuilla ja kohteen verbaalinen kuvaus **sanakarttana**.
- Mahdollisten hissien kutsu- ja ohjauspainikkeissa **kohomerkinnät** ja hississä **ääniopastus**.
- Sisäänkäynnille suunnistamista auttavat **äänimajakka** ja mahdollisuuksien mukaan piha-alueen maanpinnalla **ohjaava kohoraita**.
- Sisäänkäynniltä henkilö löytää itsenäisesti aulapalveluun tai palveluneuvojan pisteelle äänimajakan kautta saadun verbaalisen ohjeistuksen sekä lattiaan asennetun **ohjaavan kohoraidan avulla**.
- **Henkilökunnan edustaja auttaa** näkövammaista asiakasta ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteella ja tarvittaessa saattaa asiakkaan palveluhuoneeseen asti.
- **Tilakyltit varustetaan piste- ja kohokirjoituksin** (mm. WC-tilat, palveluhuoneet). Pistekirjoitukset toteutetaan luvun 3. Kielikäytännön ohjeistusten mukaisesti.

2. Suomi-pisteiden opastamisen ilme

 Suomi-piste

Logo

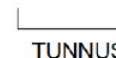
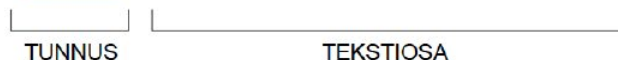
Suomi-pisteen logossa yhdistyvät lipputunnus ja tekstiosa.

Logosta on kaksi väriversiota, joista opasteissa käytettävä versio valitaan opasteen koon, muodon ja taustavärin mukaan. Valkoisella taustalla käytetään tummansinistä logoa ja tummansinisellä taustalla valkoista.

Lipputunnusta voidaan käyttää tunnisteena käyttötilanteissa, joissa koko logon (tunnus ja tekstiosa) käyttö ei ole mahdollista.

Opasteissa tunnuksen yhteyteen lisätään tarvittaessa selitteet kolmella kielellä: suomi, ruotsi ja englanti.

Selitteet suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi ovat: Palvelupiste, Serviceställe ja Service point.



 Suomi-piste

 Finlandsdiskens

Palvelupiste Serviceställe Service point

Typografia

Opastuksessa noudatetaan Suomi-pisteen brändikäsikirjassa määriteltyä **Source Sans Pro** fonttiperhettä.

Suomen- ja ruotsinkielisissä teksteissä käytetään paksumpaa bold-leikkausta ja englanninkielisissä ohuempaa regular-leikkausta.

Opasteissa tekstit kirjoitetaan gemenalla (pienaakkosilla) siten, että ensimmäinen kirjain on kapiteeli (iso alkukirjain). Opasteteksteissä ei koskaan käytetä versaalia eli isoja kirjaimia.

Opasteissa tulee kiinnittää erityistä huomiota luettavuuteen, riittävään pistekokoon ja rivivälitykseen. Rivivälin tulee olla 1,22 pt isompi pistekokoon nähden.

Katseluetäisyys vaikuttaa opasteiden ja typografian kokoon: mitä kauempana opaste sijaitsee, sitä suurempi opasteen ja pistekoon tulee olla. Typografian koon määrittämisessä noudatetaan yleisiä suosituksia (mm. Kiinteistön opasteet -RT-kortti).

Vihkitila
Vigsellokal
Weddings

Aa Bb Cc Dd Ee
Ff Gg Hh
123456789?”

Ikonit

Ikoneilla on keskeinen rooli asiakkaiden opastamisessa.

Opastamisen tarpeita ja luettavuutta varten Suomi-pisteelle on suunniteltu omia saavutettavia ikoneita. Ikonit pohjautuvat Suomi.fi-ikonikirjastoon.

Ikonit on suunniteltu Suomi-pisteen brändi-ilmeen muotokieltä mukaillen ja saavutettavuus huomioiden. Ikonit kuvaavat Suomi-pisteessä asiointia, tiloja ja palveluympäristön toiminnallisuuksia.

Ikoneista on kolme eri väriverstiä, valkoinen, sininen (värisävy: suomi) ja musta. Opasteissa käytetään lähtökohtaisesti valkoista ikonia sinisellä väritaustalla.

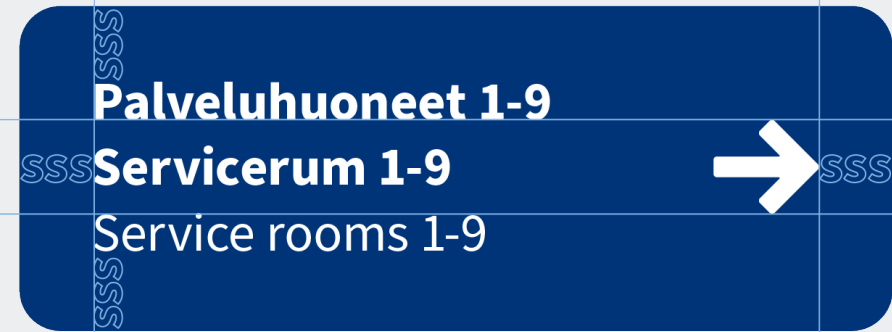


Opasteiden luettavuus

Opasteiden luettavuutta tukee tekstien tasaaminen vasemmalle sekä marginaalien noudattaminen. Marginaalin koon määrittää fontin gemena s-kirjaimen korkeus.

Tekstien eri kieliversiot sijoitetaan aina ensisijaisesti pystysuunnassa allekkain ja omille riveilleen. Perustellusta syystä kieliversiot voidaan sijoittaa tapauskohtaisesti myös vaakasuunnassa.

Osassa opasteita käytetään ikonia ja tekstiä. Ikonin koko sovitetaan alimman ja ylimmän rivin väliseen korkeuteen. Ikonin ja tekstien väliin tulee jättää riittävästi väliä.



Kielikäytäntö

Opasteissa olevat tekstisisällöt toteutetaan kolmella kielellä: suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Tarvittaessa opasteet toteutetaan myös saamen kielillä (inarin-, koltan- ja pohjoissaamella).

Pääasiassa opasteisiin mahtuu enintään kolme eri kieliversiota, jotta niiden luettavuus ei heikkene. Kun kieliä tarvitaan enemmän kuin kolme, toteutetaan opasteista toisinto muilla kieliversioilla. Esimerkki tällaisesta tilanteesta voi olla katosta ripustetut sermirakenteisten palvelupisteiden ja palveluhuoneiden suuntaopasteet.

Samaan opasteeseen voidaan perustellusta syystä sijoittaa enemmän kuin kolme kieliversiota esimerkiksi ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen opasteseinäkkeen kohdalla.

Eri kieliversioiden (suomi, ruotsi ja englanti) tekstikäännökset löytyvät tiedostosta: Suomi-pisteiden opastuskonsepti viestisisältöjen ja opasteiden käännökset.xlsx

Palveluhuoneet 1-9
Servicerum 1-9
Service rooms 1-9

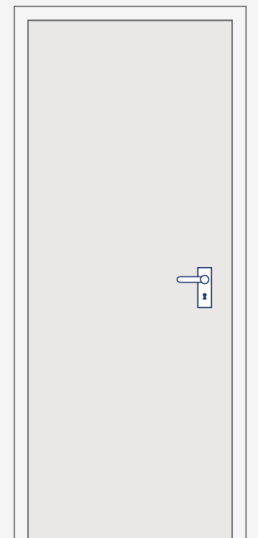
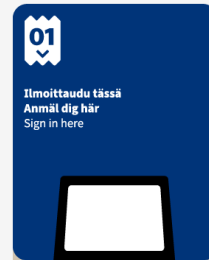


Saamen kieli 1-9
Saamen kieli 1-9
Saamen kieli 1-9



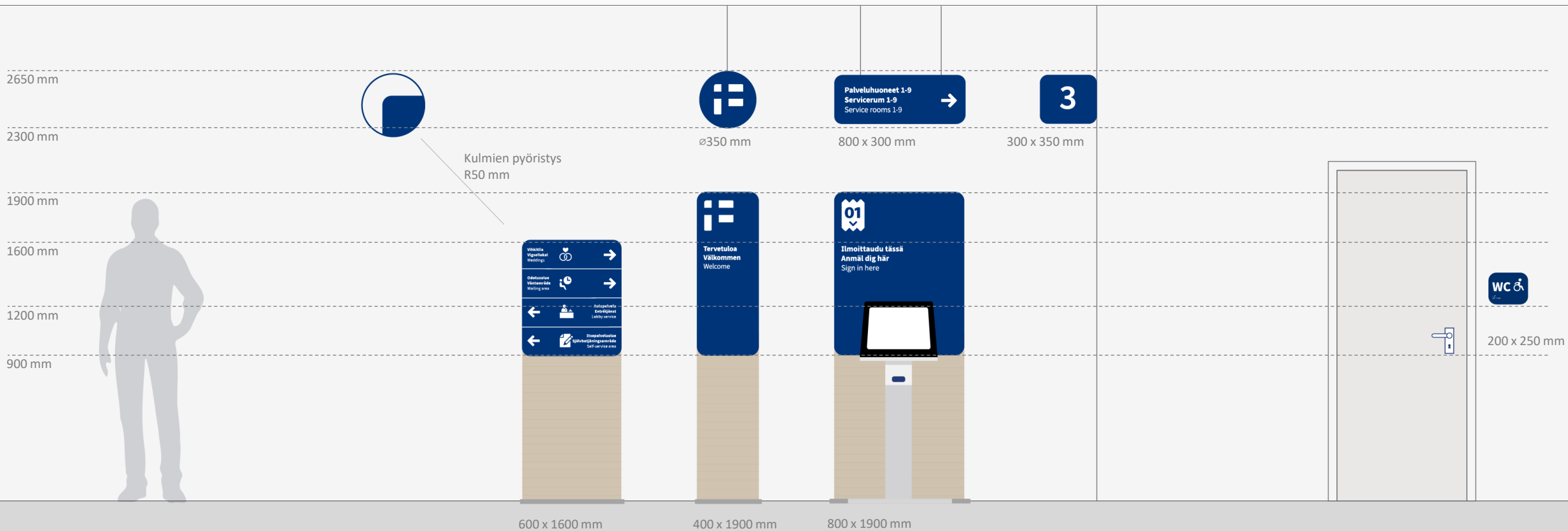
Visuaalinen ilme ja muotokieli

Opasteet koostuvat Suomi-pisteen brändin mukaisesti pelkistetyistä sinivalkoisista elementeistä. Lattialla seisovissa opasteissa käytetään sinisten värialueiden lisäksi puujäljitelmapintaa. Yhdistelmä luo opasteisiin kontrastialueita sekä tukee Suomi-pisteen tilojen sisustuksessa tavoiteltavaa rauhallista, raikasta ja lämminhenkistä tunnelmaa. Opasteiden pyörästetty muotokieli on johdettu Suomi-pisteen lipputunnuksesta.



Mitat, katselu- ja tunnustelukorkeudet

Opasteiden mitoitus on suunniteltu siten, että niiden sisällöt asettuvat seisovan henkilön katselu- ja tunnustelukorkeudelle opastesuunnittelun yleisten suositusten mukaisesti (mm. *Kiinteistön opasteet -RT-kortti*). Esimerkiksi ohjetekstit asemoidaan siten, että kohomuodot ja pistekirjoitus asettuvat sopivalle tunnustelukorkeudelle.



Värit

Opasteiden taustat Suomi-sävyllä

Opasteiden värityksen tulee olla yhtenäinen ja erottua tilan muusta värityksestä. Opasteiden pohjasävyyn sekä tekstien ja ikonien välillä on oltava riittävä kontrasti. Lähtökohtaisesti opasteet tuotetaan tummalla pohjalla (suomi) ja valkoisilla (valkea) teksteillä tai ikoneilla.

Itsepalvelualueen erottaminen muusta Järvi-sävyllä

Itsepalvelualue erotetaan muista opasteista hyödyntämällä vaaleampaa sinistä sävyä. Järvi-sävystä on opastuskonseptia varten johdettu oma tummempi sävy.

Aulapalvelun ja kokouskeskuksen opasteet puujäljitelmällä

Opastekalusteissa käytetyn puujäljitelmän sävy tulee olla vaalea ja sovitaa yhteen muiden tiloista löytyvien puusävyjen ja -kuvioiden kanssa. Opasteissa pohjasävykäytössä puujäljitelmän kuvion tulee olla tasainen tekstisisältöjen saavutettavuuden varmistamiseksi.

Väriarvot

Suomi

Pantone 294 c
C100 M75 Y0 K45
#003479
R0 G52 B121
RAL 5022

Valkea

-
-
#FFFFFF
R255 G255 B255

Järvi, tummennettu

Pantone 661
C90 M60 Y0 K0
#1268b3
R75 G104 B176
RAL 5017

Vaalea puujäljitelmä

Puujäljitelmä

Väritasapaino

Pintamateriaalit

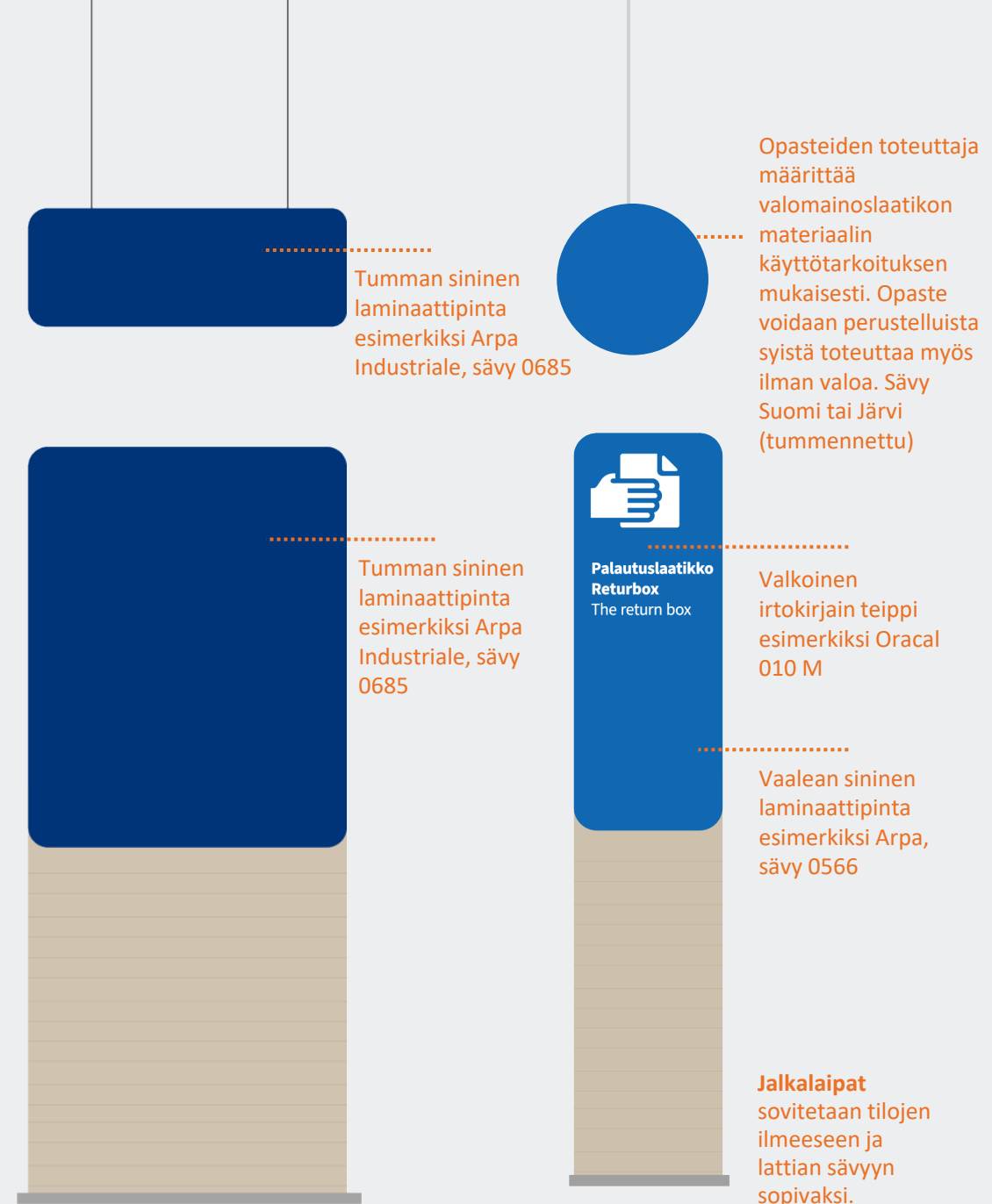
Opasteiden toteuttaja määrittelee sopivan kalusterakenteen opasteiden käyttötarkoituksen mukaisesti.

Suomi- ja järvi-sävyjen siniset osat toteutetaan laminaatilla päällystettyinä levyinä ellei toisin mainita. Laminaattien pinnat toteutetaan himmeinä ja noudattaen opasteille määritettyjen sävyjen väriarvoja.

Erilaiset opastussisällöt teipataan valkoisin irtokirjaimin mattapintaisella kestäväällä teipillä laminaatin päälle ellei toisin mainita.

Vaaleat puumaiset pinnat toteutetaan likaa ja kolhuja kestäväällä puujäljitelmlaminaatilla. Opastekalusteissa käytetty puujäljitelmäkuviota valitaan yhteensopivaksi muiden Suomi-pisteen tiloista löytyvien puusävyjen ja -kuvioiden kanssa. Lisäksi valitun kuvion tulee olla mahdollisimman tasainen, jotta sen päälle teipatut aineistot erottuvat mahdollisimman.

Jalkalaipan sävy sovitetaan tilojen ilmeeseen ja lattian sävyyn sopivaksi.



Toteutus

Opasteiden toteuttaja määrittelee sopivan kalusterakenteen opasteiden käyttötarkoituksen mukaisesti.

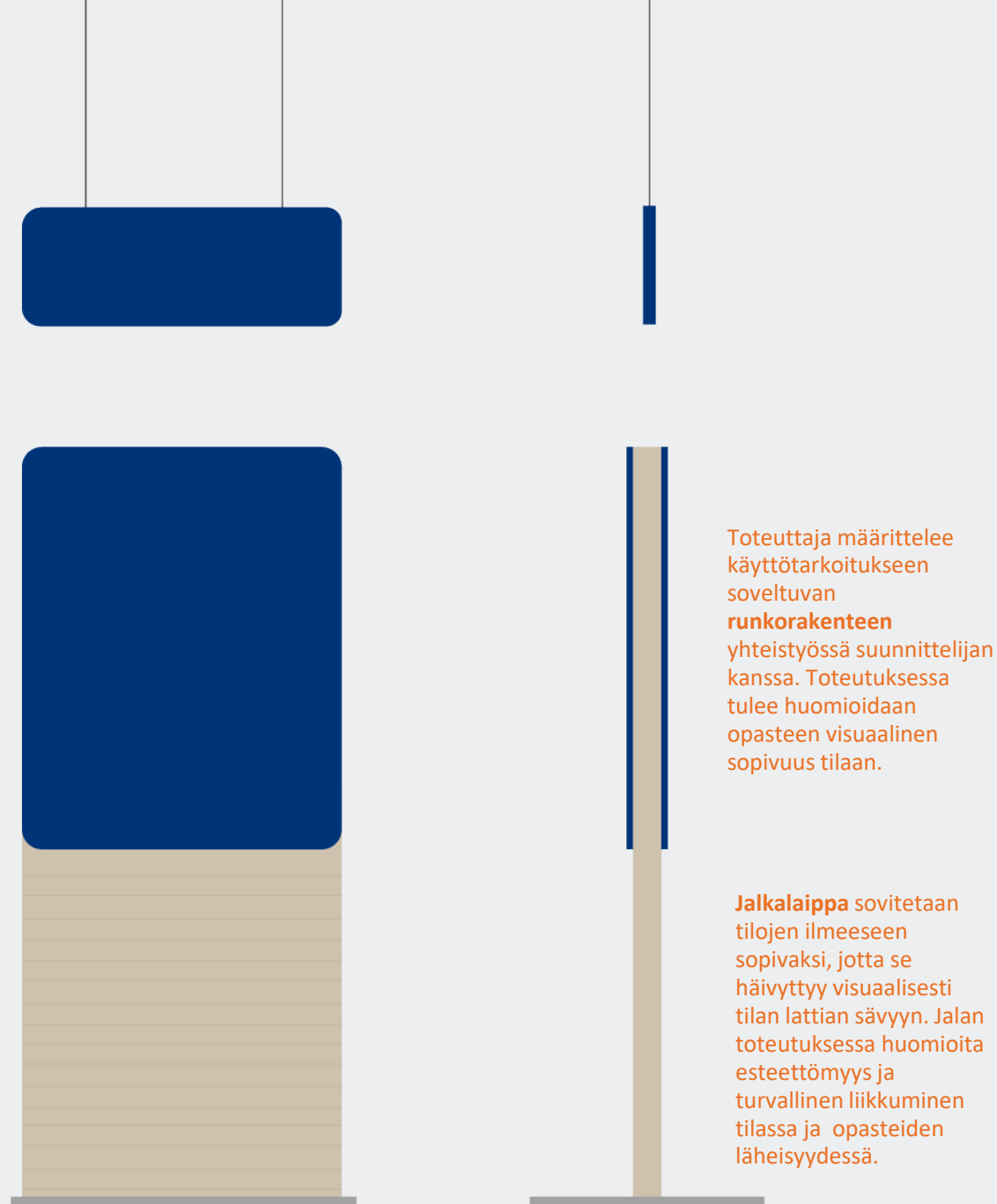
Turvallisuus

Erityisesti lattialla ja otekorkeudella olevat opasteet tulee toteuttaa uhka- ja väkivaltatilanteita ennakoiden. Lattialla olevat opasteet toteutetaan jalkarakenteen ja laipan osalta siten, että opasteita ei ole mahdollista nostaa tai kaataa. Erityistapauksissa opasteet voidaan pultata lattiaan kiinni. Opasteiden toteutuksessa, sijoittelussa ja asennuksissa huomioidaan esteetön ja turvallinen liikkuminen tiloissa ja opasteiden läheisyydessä (mm. jalkalaippa suhteessa kulkuväyliin, lukuetäisyyteen ja kalusteen eteen sijoiteltaviin laitteisiin). Katosta ripustettavat ja otekorkeuden yläpuolelle asennettavat opasteet voidaan toteuttaa kevyempänä kuin lattialle sijoitettavat opasteet.

Päivitettävyyttä

Ohjeistavia sisältöjä viestitään pääasiassa digitaalisilla infonäytöillä. Teippauksena toteutetut opasteet päivitetään uusimalla teipattu viestisisältö.

Opasteissa olevat siniset levymäiset osat piilokiinnitetään kalusterakenteeseen. Piilokiinnitystavassa huomioidaan, että levyjä on mahdollista päivittää tai vaihtaa tulevaisuudessa.

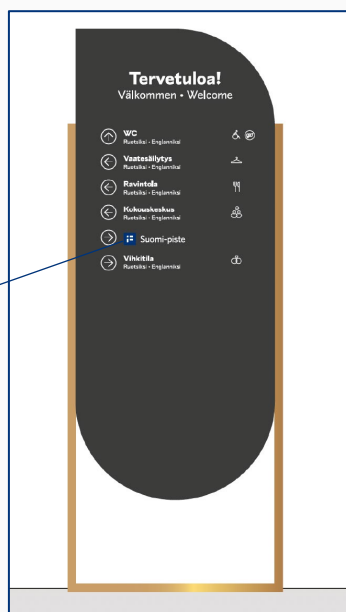
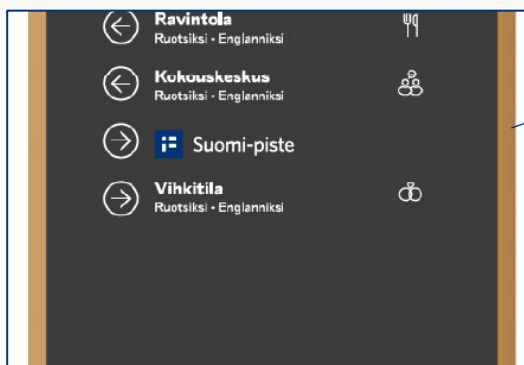


Brändihierarkia

1 Suomi-pisteen näkyminen muissa virastotalon opasteissa

Mualla virastotalossa tilaopasteet toteutetaan Senaatti-kiinteistöjen Tilailmeohjeisto: opasteet -ohjeen mukaisesti. Suomi-piste merkitään kiinteistön kyltteihin logoteippauksella sekä tarvittaessa suuntanuolella.

Suositus ja esimerkki Suomi-pisteen näymisestä virastotalon opasteissa sellaisessa tilanteessa, jossa rakennuksessa eri toimijoilla on yhteinen sisäänkäynti, ja Suomi-piste sijaitsee esimerkiksi toisessa kerroksessa.



Kuvalähde, johon Suomi-pisteen logo on lisätty: Senaatti-kiinteistöt, Tilailmeohjeisto: Opasteet

2 Viranomaisten brändien ja muiden palveluja yhteen kokoavien brändien näkyminen Suomi-pisteessä

Noudatetaan Suomi-pisteen brändikäsikirjan linjausta brändihierarkiasta.

Opastuksen selkeys ja asiakkaiden itsenäinen ohjautuminen varmistetaan noudattamalla ensisijaisesti Suomi-pisteen opastuskonseptia.



3. Opastamisen ratkaisut

 Suomi-piste

Lukuohje

Seuraavassa luvussa on esitelty Suomi-pisteen opastamisen ja viestinnän ratkaisut, joilla autetaan asiakasta ohjautumaan Suomi-pisteen tiloihin, palveluihin ja toimintoihin.

Kuvatut ratkaisut tulee lähtökohtaisesti toteuttaa kaikissa Suomi-pisteissä.

Lisäksi yksittäisten opasteiden kohdalla on esitelty vaihtoehto toteutustavalle esimerkiksi tilojen väljyyden mahdollistamiseksi.

Esimerkkikohde ja erilaisten asiointitilanteiden opastaminen

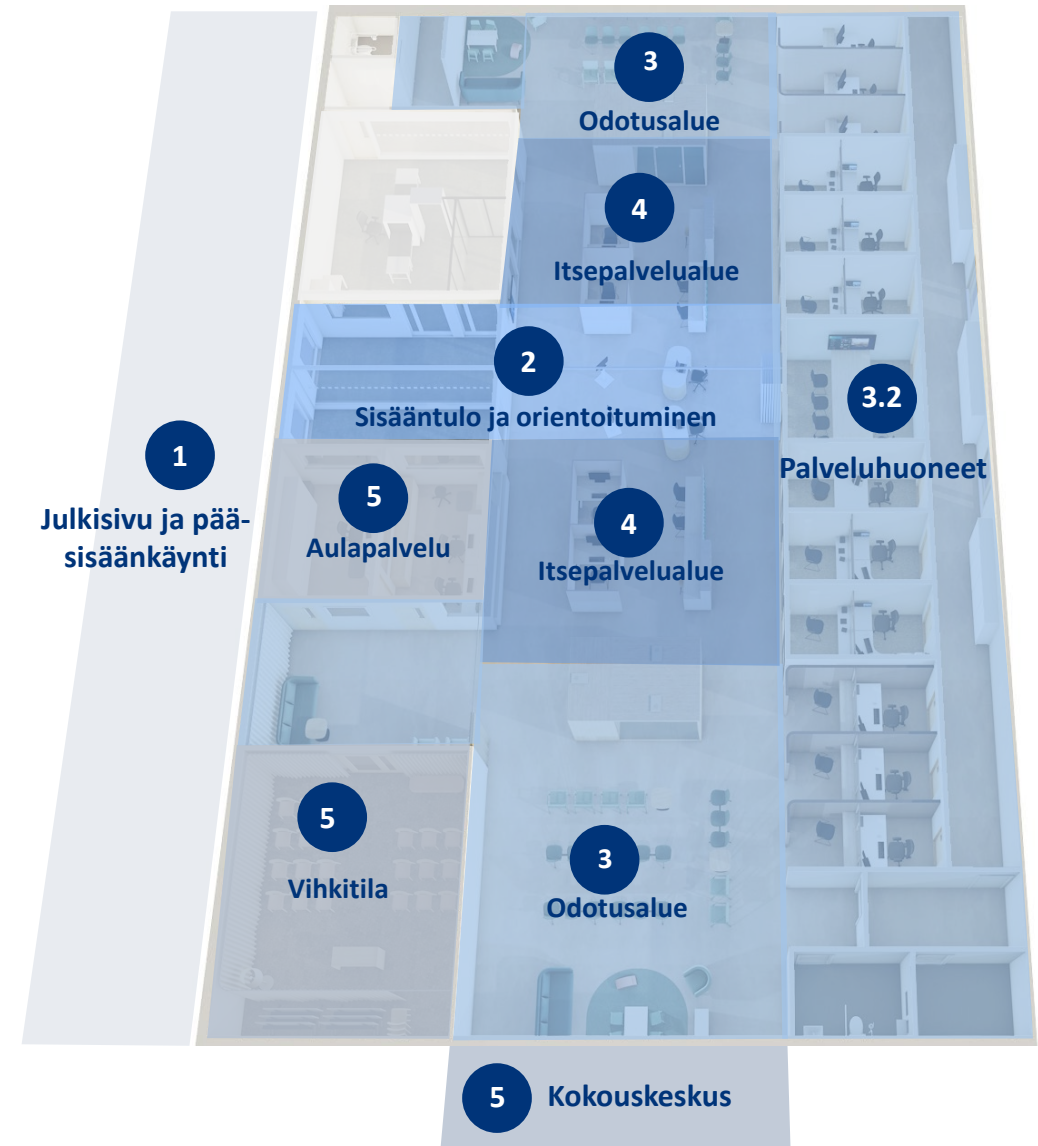
Suomi-pisteen opasteiden kokonaisuus on esitelty viitteellisen esimerkkikohteen kautta, joka kuvaa tyypillistä Suomi-pistettä.

Jotta erilaiset asiointitarpeet Suomi-pisteessä tulevat opastetuksi, opastamisen ratkaisujen esittely on kuvattu asiointipolkujen avulla tukemaan opastamisen suunnittelua.

| |
|---|
| Saapuminen rakennukselle ja pääsisäänkäynnille Asiakas lähestyy rakennusta ja saapuu Suomi-pisteen piha-alueelle. |
| Sisääntulo ja orientoituminen asiointiin Asiakas astuu sisään Suomi-pisteen pääsisäänkäynnistä ja orientoituu asiointitarpeeseensa. |
| Asiointi palveluhuoneessa tai -pisteellä Asiakas käyttää ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitetta ja suunnistaa kohti palveluhuonetta tai -pistettä. |
| Itsepalvelualueella asiointi ja asiakirjojen jättäminen Asiakas on saapunut Suomi-pisteeseen asioimaan itsepalvelualueella tai jättämään viranomaiselle asiakirjoja. |
| Kokouskeskuksessa tai vihkitilassa asiointi Asiakas on saapunut asioimaan vihkitilassa tai asiakkaalla on tapaaminen kokouskeskuksessa ja ilmoittautuu aulapalveluun. |

Erilaiset asiointitilanteet jakautuvat omiksi katkeamattomiksi opastettaviksi poluiksi

Esimerkkikohde ja pohjakuva ovat viitteellisiä



1 Saapuminen rakennukselle ja pääsisäänkäynnille

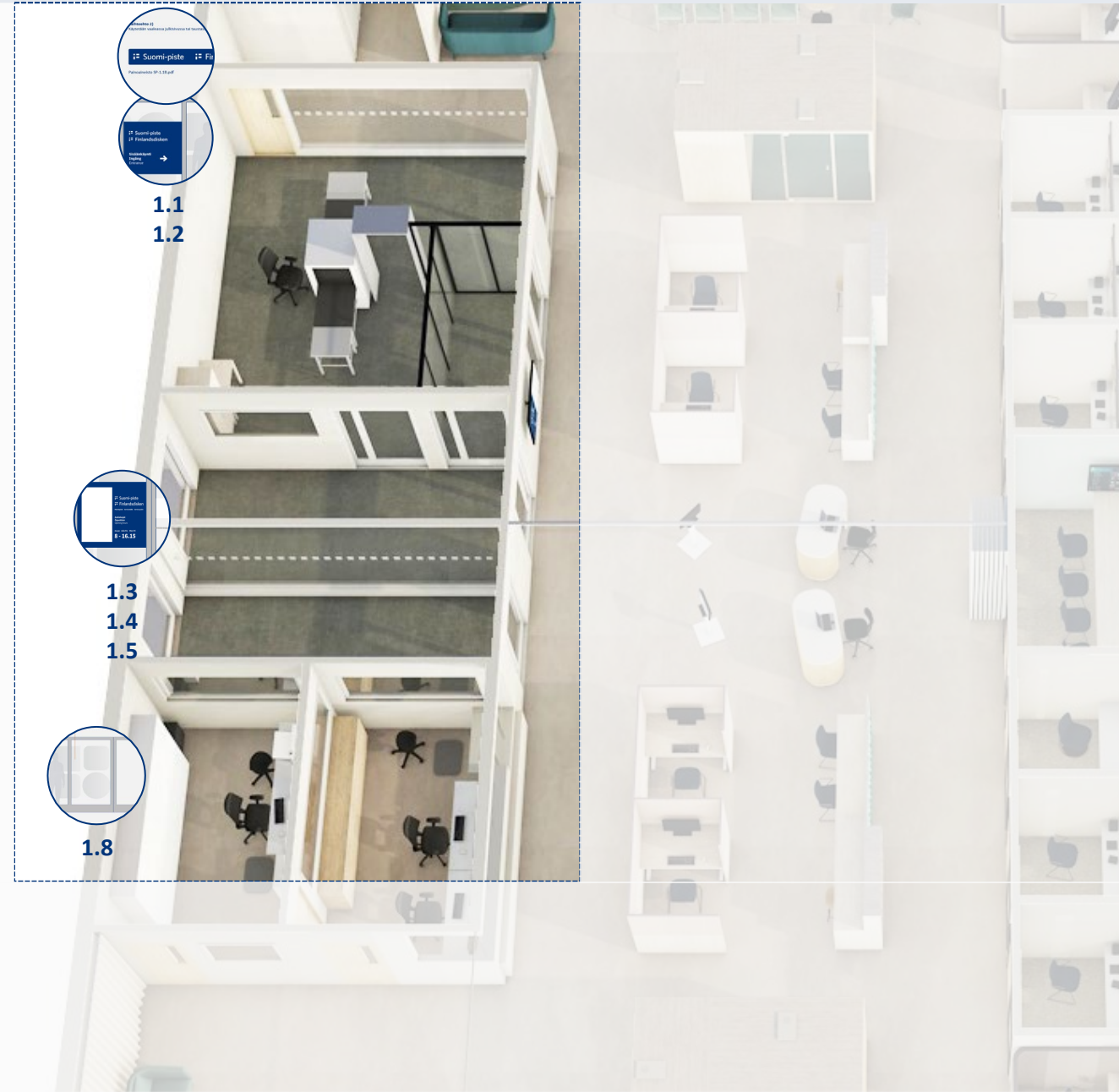
1 Saapuminen rakennukselle ja pääsisäänkäynnille

Suomi-pisteen ulko-opasteiden avulla asiakkaat tunnistavat oikean rakennuksen kaupunkiympäristöstä sekä ohjautuvat Suomi-pisteen sisäänkäynnille. Ulko-opasteet tulee soveltaa aina rakennuksen mittasuhteisiin sopivaksi ja visuaalisuus huomioiden. Tärkeää on, että opasteet erottuvat rakennuksesta, mutta eivät ole esimerkiksi liian suuria suhteessa virastotalon arkkitehtuuriin tai muuhun rakennettuun ympäristöön.

Liikkumis- ja toimimisesteisille henkilöille annetaan ennakkotietoa Suomi-pisteeseen saapumisesta sekä esteettömistä reiteistä. Sisäänkäynnillä oleva äänimajakka auttaa paikantamaan pääsisäänkäynnin sekä antaa lisätietoja Suomi-pisteen tiloissa liikkumisesta.

Opastusratkaisujen yhteenveto ja järjestys

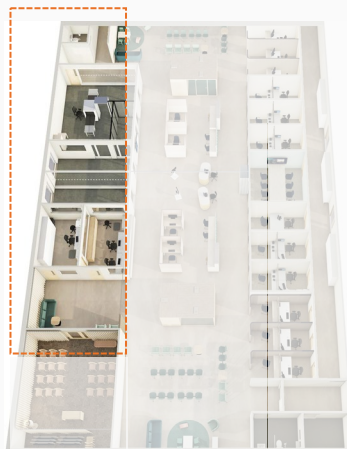
- | | |
|-----|---|
| 1.1 | Valomainos |
| 1.2 | Suuntaopaste ikkunateippaus |
| 1.3 | Logokyltti |
| 1.4 | Pääsisäänkäynnin infonäytön ja oven teippaukset |
| 1.5 | Sisäänkäynnin äänimajakka |
| 1.6 | Toissijaisen sisäänkäynnin suuntaopaste |
| 1.7 | Esteettömyyden ennakkotieto |
| 1.8 | Julkisivun kuositeippaus |



1.1 Valomainos

Julkisivuun asennettu valomainos auttaa asiakasta havaitsemaan ja suunnistamaan Suomi-pisteen asiakassisäänkäynnille. Sijoittelussa huomioidaan hyvä näkyvyys suuntiin, joista rakennusta lähestytään.

Valomainos toistetaan Suomi-pisteen asiakassisäänkäynnin eli pääsisäänkäynnin yhteydessä. Tällä varmistetaan sisäänkäynnin hyvä havaittavuus.



Toteuttaminen

- Materiaalien ja valotekniikan tulee soveltua käyttötarkoitukseen ja huomioida julkisivun sävy sekä kontrastit. *Kts. Vaihtoehto 1) tai 2).*
- Kirjaimien ja logon valkoiset osat ovat taustavalaistut. Valaistuksen kirkkaudessa huomioitava valon vaikutus ympäristöön.
- Julkisivun valomainoksen koko määritetään ottamalla huomioon rakennuksen mittakaava, kiinnitysrakenteet ja rakennuskohtaiset ohjeet. Pääsisäänkäynnin valomainos määritellään oviaukon tai sen yhteydessä olevien rakenteiden mittakaavaan sopivaksi.
- Julkisivun ja sisäänkäynnin valomainossuunnitelmista tulee olla yhteydessä kunkin Suomi-pisteen kaupungin rakennusvalvontaan.
- Valomainosten toteutukseen liittyvät rakenne- ja tekniset ratkaisut tulee suunnitella ja määrittää kunkin kohteen ja hankkeen suunnittelijoiden toimesta ja kanssa.
- Muut kiinteistön ulko-opasteet on kuvattu *Senaatin tilailmeohjeiston opasteet-osiossa, luvussa 3.*
- Huomioitava, että painoaineistossa muista opasteista poikkeava kyltin kulman pyöristys. Pyöristyksen säde on katsottu tunnukselle sopivaksi.

Vaihtoehto 1)

Käytetään tummassa julkisivussa tai taustassa



Suomi-piste



Finlandsdisken

[Painoaineisto SP-1.1A.pdf](#)

Vaihtoehto 2)

Käytetään vaaleassa julkisivussa tai taustassa



Suomi-piste



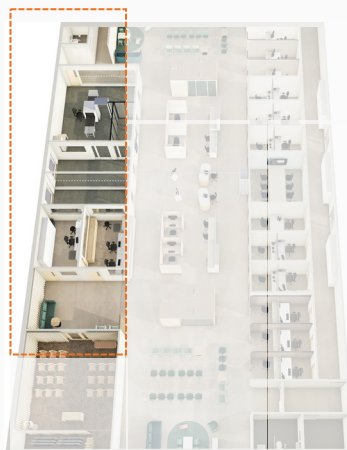
Finlandsdisken

[Painoaineisto SP-1.1B.pdf](#)

1.2 Suuntaopaste ikkunateippaus

Julkisivun opastekokonaisuuteen kuuluu ikkunateippaus, joka toimii suuntaopasteena rakennusta lähestyessä.

Ikkunateippausta voidaan hyödyntää esimerkiksi lisäopasteena tilanteissa, jossa pääsisäänkäynnille on vielä matkaa tai sisäänkäynti on vaikeasti löydettävissä.



Toteuttaminen

- Aineisto tulostetaan mattapintaiselle teippiarkille. Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit –sivulla*. Sininen sävy: Suomi.
- Teippausmateriaalin tulee olla joka sään kestävä ja ottaa huomioon mahdolliset ikkunoiden materiaalit ja lämmönvaihtelut.
- Teippauksen sijoittelu määritettävä kohteen opastustarpeiden mukaan. Teippaus toteutetaan yhteen tai tarvittaessa kahteen ikkunaruutuun.
- Painoaineisto sovitetaan sekä teippaus asennetaan koko ikkunaruudun leveyteen.
- Teippaus asennetaan lasipinnan ulkopuolelle lasipinnan muodostamien heijastuksien välttämiseksi.

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

- Nuoli-ikonin suunta käännettävä osoittamaan kohti Suomi-pisteen sisäänkäyntiä.

Painoaineisto SP-1.2.pdf

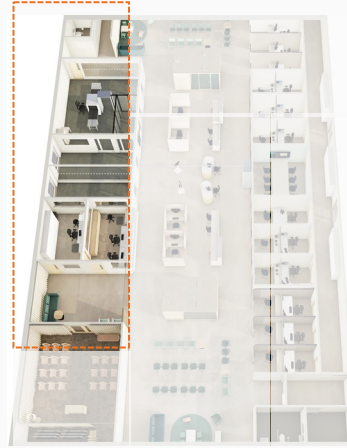
Suuntanuolta suositellaan käytettävän tilanteissa, jossa Suomi-pisteen asiakassisäänkäynnille on vielä jonkin verran matkaa. Muuten nuoli-ikoni poistetaan painoaineistoista.



1.3 Logokyltti

Kohteissa, joissa asiakassisääkäynti sijaitsee rakennuksen sisätiloissa, hyödynnetään logokylttiä.

Sisääkäynnin yläpuolelle asennettu logokyltti auttaa asiakasta havaitsemaan ja suunnistamaan Suomi-pisteeseen. Kyltin koossa ja sijoittelussa huomioidaan hyvä näkyvyys sisätiloissa siten, että kyltti on havaittavissa useiden metrien päästä.

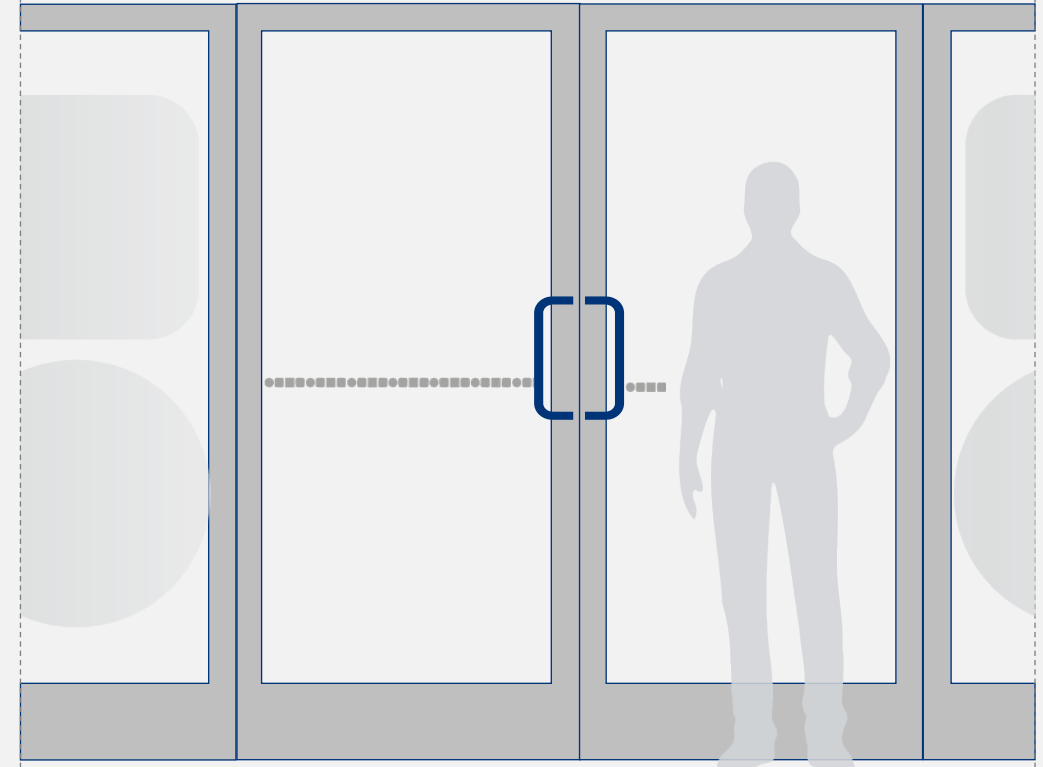


Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla*.
- Sisääkäynnin logokyltin koko määritetään ottamalla huomioon sisätilojen tekniikka ja rakenteet sekä tilojen, oviaukon ja rakenteiden mittakaava.
- Logokyltti voidaan kiinnittää joko seinään tai ripustaa katosta.
- Huomioitava, että painoaineistossa muista opasteista poikkeava kyltin kulman pyöristys. Pyöristyksen säde on katsottu tunnukselle sopivaksi.

Painoaineisto SP-1.1B.pdf

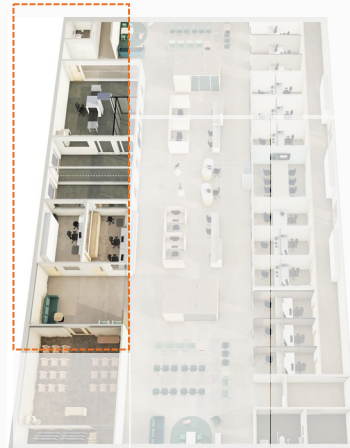
☰ Suomi-piste ☰ Finlandsdisken



1.4 Pääsisäänkäynnin infonäytön ja oven teippaukset

Pääsisäänkäynnin yhteydestä asiakas löytää tietoa Suomi-pisteen aukioloajoista. Teippauksen yhteydessä on infonäyttö.

Pääsisäänkäynnin ovet merkitään Suomi-pisteen logoteippauksella. Lasipintojen ja ovien havainnoimiseksi hyödynnetään huomioraita -teippausta.

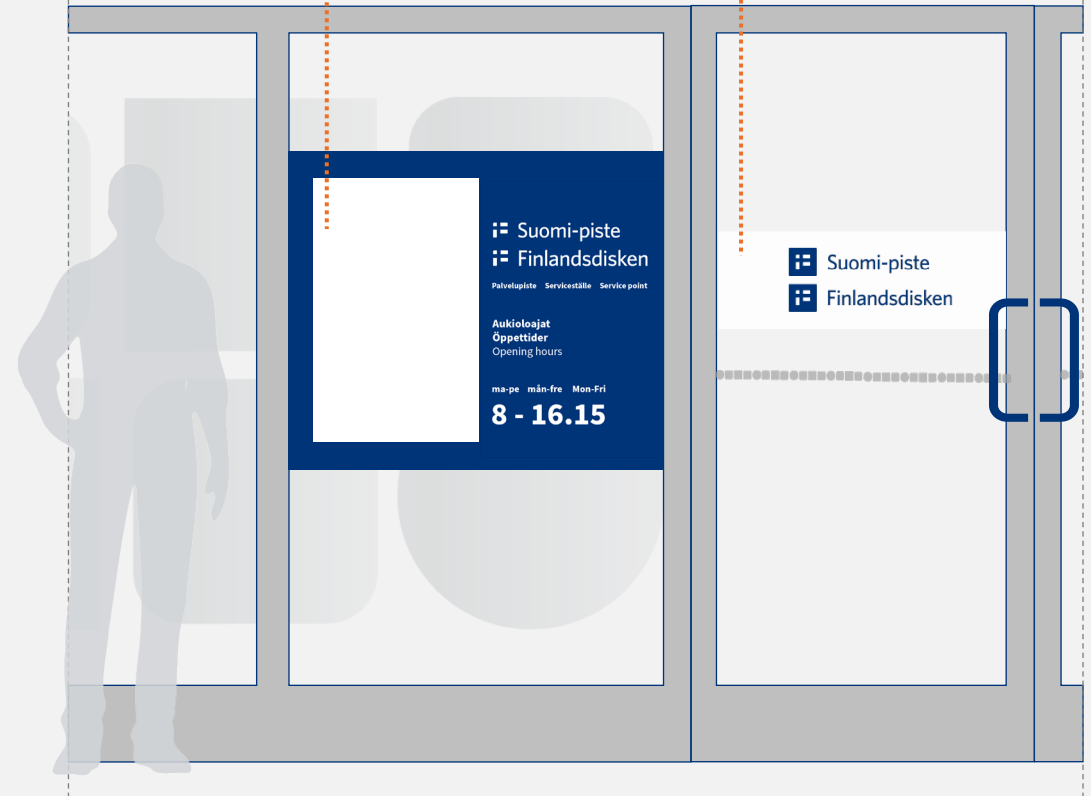


Toteuttaminen

- Aineisto tulostetaan mattapintaiselle teippiarkille. Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus –sivuilla*. Sininen sävy: Suomi.
- Teippausmateriaalin tulee olla joka sään kestävä.
- Teippaus tulee toteuttaa pääsisäänkäynnin oven välittömään läheisyyteen, julkisivun lasipintaan. Jos sisäänkäynnin vieressä ei ole lasipintaa, tiedot tuodaan esille esimerkiksi julkisivuun kiinnitettävällä kyltillä.
- Painoaineisto sovitetaan lasipinnan ja näytön koon mukaan kohdekohtaisesti.
- Teippausta tai näyttöä ei tule asentaa aukeavan oven pintaan.
- Aukioloaikojen vieressä on digitaalinen infonäyttö. Infonäyttö aukotetaan teippaukseen.
- Aineistot asennetaan lasipinnan ulkopuolelle lasipinnan heijastuksien välttämiseksi.

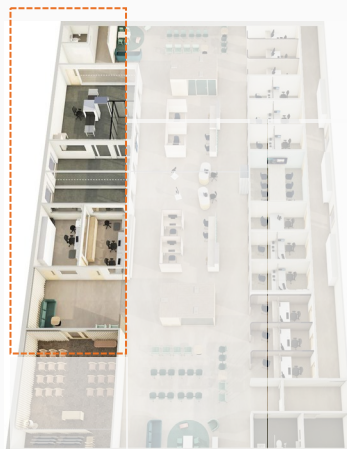
Infonäytön sisällöt kuvattu seuraavalla sivulla.
Painoaineisto SP-1.4B.pdf

Oven Suomi-piste teippaus ja huomioraita -teippaus.
Painoaineisto SP-1.4A.pdf



1.4 Pääsisäänkäynnin infonäyttö

Pääsisäänkäynnin infonäytöstä asiakas löytää tietoa Suomi-pisteessä toimivista viranomaisista ja organisaatioista sekä heidän palveluajoista.



Toteuttaminen

- Infonäytön koko on sovittava julkisivun lasituksen pinnan ja teippauksen mukaan. Näytön koko tulee kuitenkin olla riittävän suuri, jotta viestisisällöt ovat saavutettavia.
- Infonäytössä esitetään vain kyseisessä Suomi-pisteessä toimivat viranomaiset ja organisaatiot, heidän palveluajat ja näihin liittyvät välittömät tarkennukset. Muut viestintätarpeet tulee esittää muissa infonäytössä aulan tiloissa.

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

- Kyseisessä Suomi-pisteessä toimivien viranomaisten ja organisaatioiden logot sekä palveluajat (asiointi ajanvarauksella sekä ilman ajanvarausta)
- Palveluaikojen tiedot toteutetaan luvun 2. Kielikäytäntö -ohjeiden mukaisesti.

 Suomi-piste
 Finlandsdiskens

Palvelupiste Serviceställe Service point

 Kela|Fpa

Ajanvarauksella
ma-pe 8.15-16.00

 Migrotjänsteverket
Finland Emigration Service

Ilman ajanvarausta ma- pe 9- 12
Ajanvarauksella ma-pe 12-16

 MML
MILJÖ-
UTVALO-
UTVALO

 LMV
LÄMNING-
UTVALO-
UTVALO

Ajanvarauksella
ma-pe 8.15-16.00

 VERO
SKATT

Ilman ajanvarausta ma- pe 9- 12
Ajanvarauksella ma-pe 12-16

 Ulosottolaitos
Utsökningsverket

Ajanvarauksella
ma-pe 8.15-16.00

 TE-palvelut
Arb-gäinstor i TE-samverket

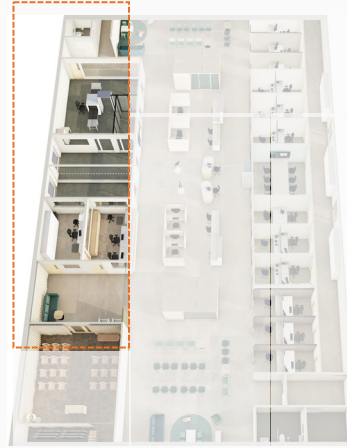
Ilman ajanvarausta ma- pe 9- 12
Ajanvarauksella ma-pe 12-16

Päivitettävä sisältö

Kyseisessä Suomi-pisteessä toimivat viranomaiset, organisaatiot, heidän logot ja palveluajat (asiointi ajanvarauksella sekä ilman ajanvarausta) tulee päivittää. Esimerkkikuvan sisällöt ja tiedot ovat viitteellisiä.

1.5 Pääsisääntäynnin äänimajakka

Äänimajakka opastaa löytämään pääsisääntäynnin. Älykäs äänimajakka käynnistyy vasta, kun sitä tarvitseva asiakas sen käynnistää. Oven sijainnista kertovan äänisignaalin lisäksi, asiakas saa äänimajakalta halutessaan verbaaliset ohjeet sisätiloissa liikkumiseen ja esimerkiksi tiedon aukioloajoista. Äänimajakkaa voi käyttää myös sisätiloissa opastamaan esimerkiksi hissille tai kertomaan näkövammaiselle asiakkaalle, että hän on saapunut oikeaan paikkaan.



Toteuttaminen

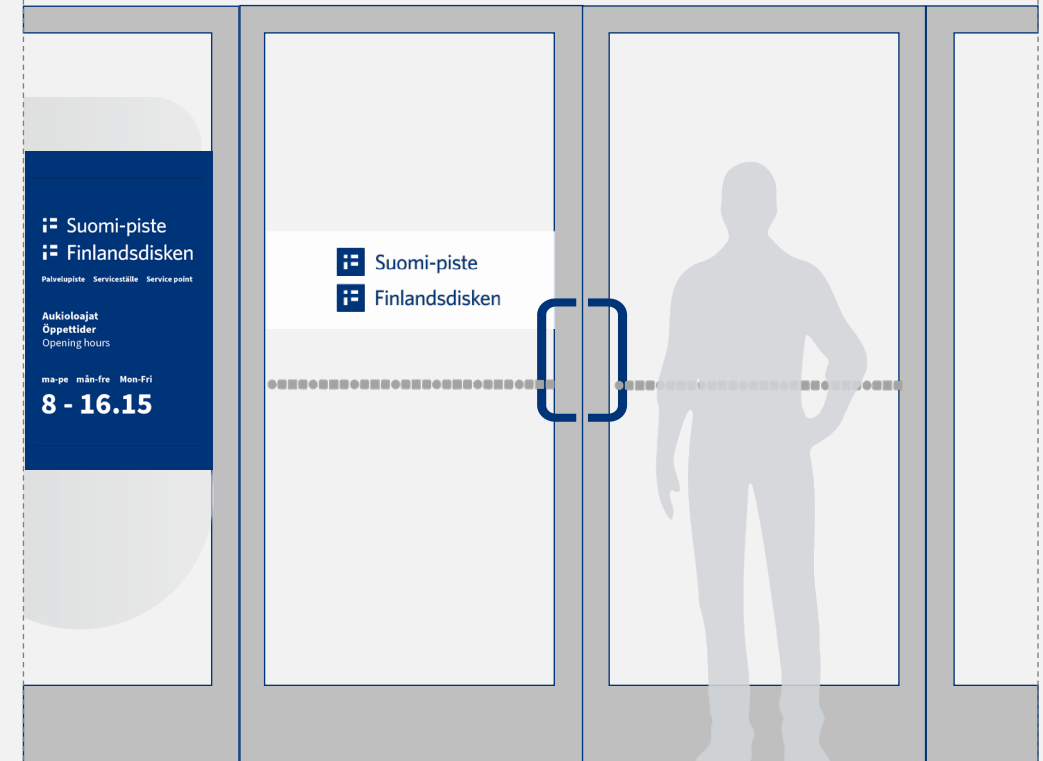
- Asennetaan sisääntäynnin yläpuolelle ja keskelle ovea.

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

- Sanakartta eli verbaalinen kuvaus siitä, mihin lattian ohjauksella johdattaa (palveluneuvojan pisteelle, aulapalveluun sekä laajennetun esteettömyyden palveluhuoneen edustalle).
- Suomi-pisteen aukioloaika.



☰ Suomi-piste ☰ Finlandsdiskens



1.6 Toissijaisen sisäänkäynnin suuntaopaste

Toissijaisen sisäänkäynnin suuntaopasteella ohjataan Suomi-pisteen sisäänkäynnille kohteissa, joissa Suomi-pisteen sisäänkäynti sijaitsee rakennuksen sisällä ja sisäänkäynnille ohjaamiseen tarvitaan tukea.

Suunta-opaste sijoitellaan rakennuksen aulatilaa tai sisäkäytävälle siten että opasteen nuoli osoittaa Suomi-pisteen sisäänkäynnin suuntaan.

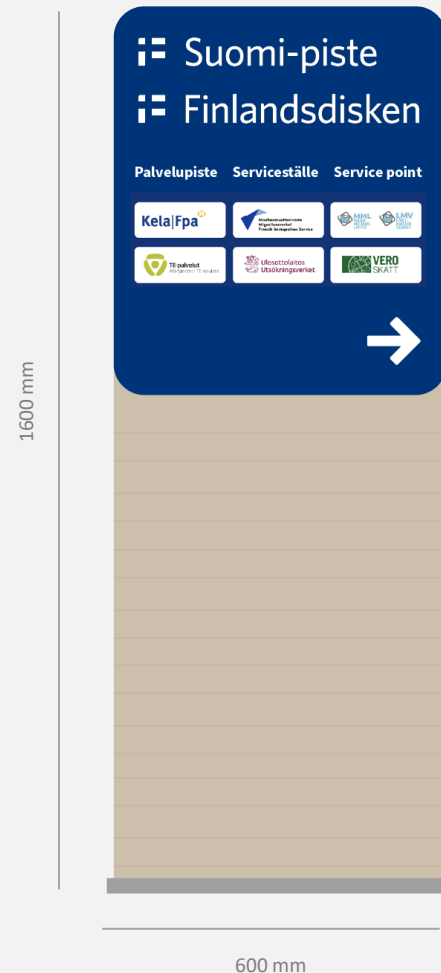
Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla*.
- Opaste seisoo omalla jalallaan. Jalkalaipan materiaali ja rakenne sovitetaan tilojen ilmeeseen sopivaksi, jotta se visuaalisesti häivyttyy tilan lattiaan sävyyn.
- Vaihtoehtoisesti opaste voidaan asentaa piilokiinnityksellä seinään kiinni.

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

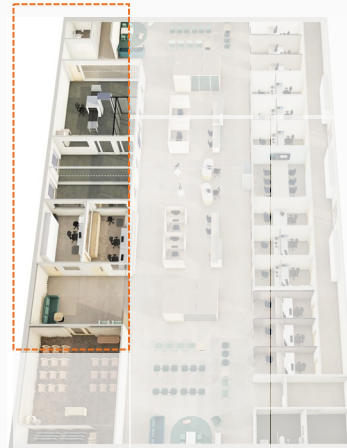
- Kyseisessä Suomi-pisteessä toimivien viranomaisten ja organisaatioiden logot
- Painoaineistossa Suomi-pisteen sijainnin osoittava suuntanuoli

Painoaineisto SP-1.6.pdf



1.7 Esteettömyyden ennakkotieto

Liikkumis- ja toimimisesteinen asiakas valmistautuu Suomi-pisteessä asiointiin ennakkotiedon avulla esim. verkkosivuilla ja muissa palvelukanavissa. Ennakkotietojen perusteella asiakas pystyy päättämään, pärjääkö hän itsenäisesti vai tarvitseeko mukaansa avustajan. Ennakkotietona tarjotaan mm. tietoa esteettömästä pysäköinnistä, sisäänkäynnistä ja reiteistä sekä kuvaus näkövammaisia palvelevista opasteratkaisuista, kuten ohjausraidasta ja sanakartasta.



Toteuttaminen

- Sähköiset viestintäkanavat kuten viranomaisten omat kanavat tai Suomi-pisteen markkinointikanavat

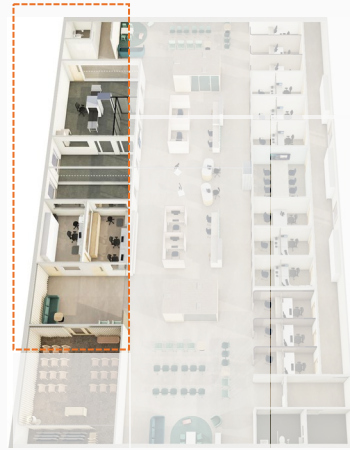
Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

- Ennakkotieto laaditaan kohdekohtaisesti



1.8 Julkisivun kuositeippaus

Julkisivussa voi hyödyntää Suomi-pisteille suunniteltua kuositeippausta asiakaspalvelupisteen tunnistettavuuden lisäämiseksi.

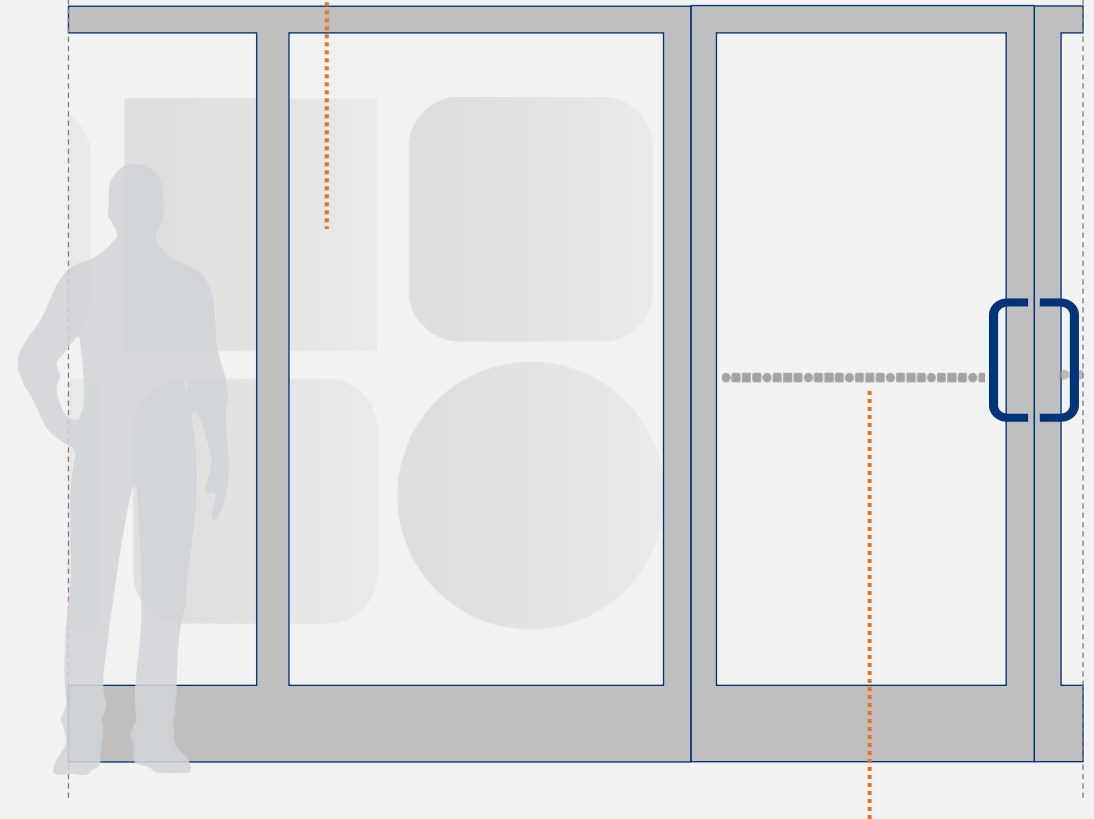


Toteuttaminen

- Aineisto tulostetaan mattapintaiselle teippiarkille. Yksittäinen kuvio toteutetaan tasavärisenä 30% valkoisena. Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit-sivulla*.
- Teippausmateriaalin tulee olla joka sään kestävä.
- Huomioteippauksen voi toteuttaa huurrekalvosta muotoon leikkaamalla.
- Ohjeellisena aineistona löytyy teippausmalli, jota voi tulostaa tarvittavan metrimäärän jatkuvana kuviona.
- Kuviota tulostetaan tarvittava määrä ja se leikataan paikan päällä asennettaessa oikeisiin mittoihin.
- Aineistot asennetaan lasipinnan sisäpuolelle.

Julkisivun kuositeippaus.
Teippausmateriaalin läpinäkyvyys 30%, valkoinen

Painoaineisto SP-1.8.pdf



Huomioteippaus
Huomioteippauksena käytetään Suomi-pisteen huomioraitaa

2 Sisääntuloalue ja orientoituminen asiointiin

2 Sisäntuloalue ja orientoituminen asiointiin

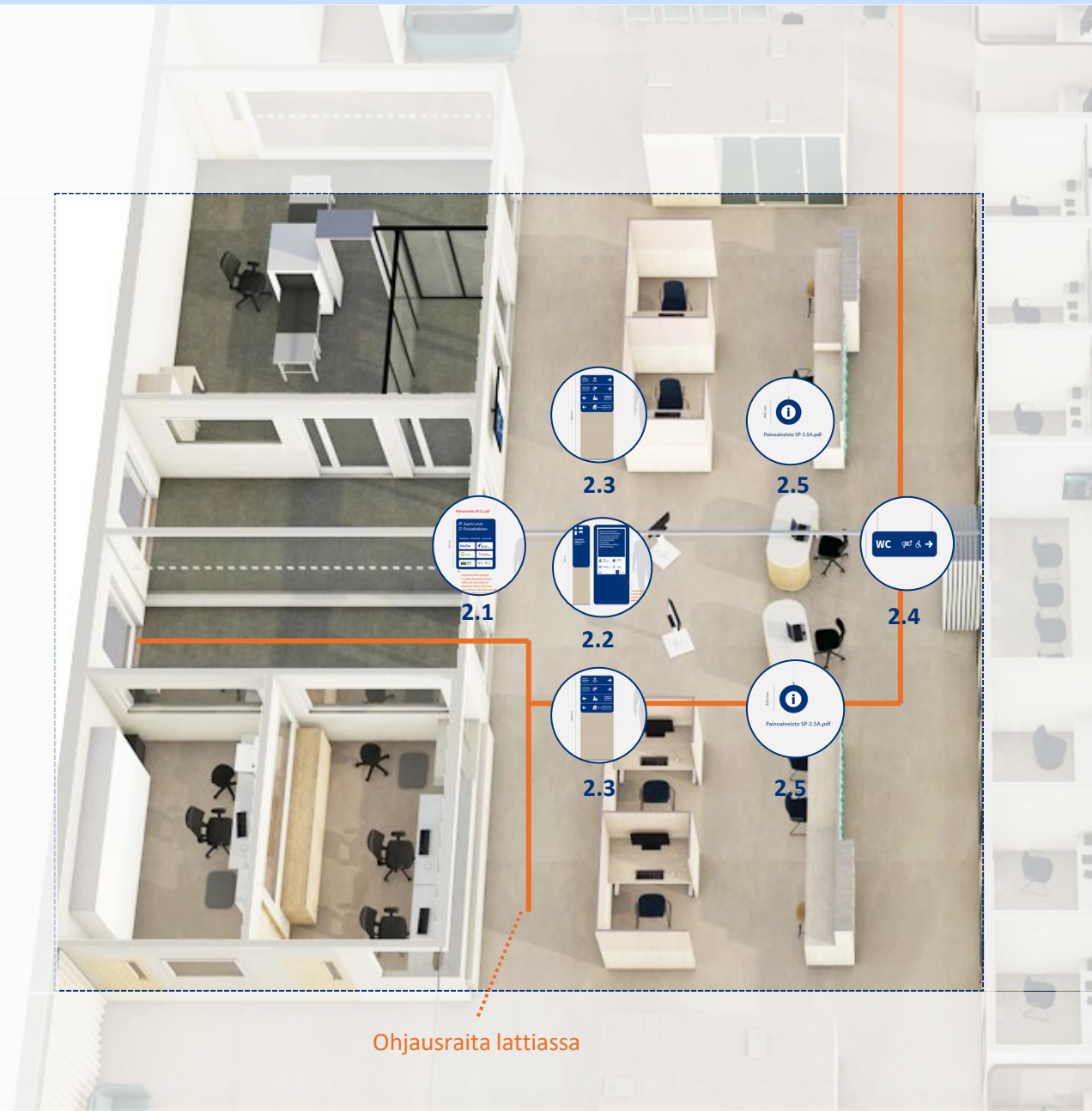
Opastuksen tarpeet ovat kaikille käyntiasiakkaille samanlaisia Suomi-pisteen sisäntuloalueelle saakka. Sisäntulossa asiakas kohtaa ensimmäisenä *Tervetuloa-kosketusinfonäytön*, jonka jälkeen opastettava polku jakautuu asiointitarpeen mukaan.

Pääsisäänkäynnin äänimajakka ja lattiassa oleva kohomerkinäyttö auttaa näkövammaista löytämään palveluneuvojan pisteelle tai aulapalveluun (kokouskeskusasiointia varten).

Opastusratkaisujen yhteenveto ja järjestys

- 2.1 Suomi-pisteen palvelujen logoseinä
- 2.2 Tervetuloa-kosketusinfonäyttö ja toimintaopaste
- 2.3 Toimintojen ja tilojen suuntaopaste
- 2.4 WC-tilojen opastus
- 2.5 Palveluneuvojan pisteen opasteet

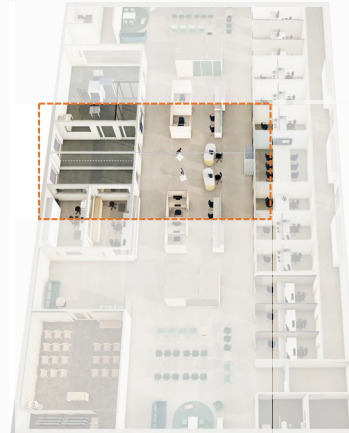
Optio. Kohokartta



2.1 Suomi-pisteen palvelujen logoseinä

Pääsisäänkäynnistä sisälle astuessaan asiakas huomaa ensimmäisenä logoseinän.

Suomi-pisteessä asiakaspalvelua tarjoavien viranomaisten logojen avulla asiakas varmistuu olevansa oikeassa paikassa.



Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla.*
- Opaste asennetaan ensisijaisesti piilokiinnityksellä seinään kiinni tilan säästämisen vuoksi.

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

- Viranomaisten palvelujen tunnukset

Painoaineisto SP-2.1.pdf



1900 mm

Levyä voidaan tarpeen mukaan kasvattaa lattiaa kohti, jos toimijoita on useampi. Levyn yläreuna asennetaan kuitenkin samalla tavalla 1900 mm korkeudelle.

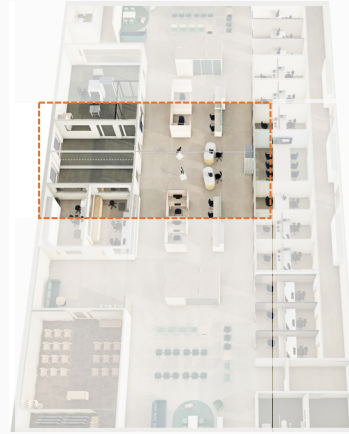


800 mm

2.2 Tervetuloa-kosketusinfonäyttö ja toimintaopaste

Tervetuloa-kosketusinfonäyttö toivottaa asiakkaan tervetulleeksi ja kertoo yleistä tietoa Suomi-pisteessä asioinnista. Kosketusinfonäytöltä asiakas voi tunnistaa asiointitarpeeseensa ja saada lisätietoa siitä kuinka asiointia voi lähteä edistämään.

Tervetuloa-kosketusinfonäytön yhteydessä käytetään myös toimintaa merkitsevää opastetta.



Toteuttaminen

- Valolaatikon suunnittelussa sovelletaan luvun 2. *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus –sivuja*.
- Käytetään ensisijaisesti **vaihtoehtoa 1) ripustettava toimintaopaste**. Silloin kun ripustaminen ei ole kohteessa mahdollista, käytetään seuraavalla sivulla kuvattua **2. vaihtoehtoa**.
- Kosketusinfonäyttö on omalla jalallaan ja kehyksellä varustettu kosketusinfonäyttö-laite. Kehys sävytetään mahdollisuuksien mukaan konseptin mukaisiin sävyihin. Vaihtoehtoisesti kosketusinfonäyttöä varten suunnittelija valitsee käyttötarkoitukseen soveltuvan kalusteen, jonka pintamateriaalit sävytetään konseptin mukaisiin sävyihin. Kosketusinfonäyttö tulee kiinnittää lattiaan.
- Kosketusinfonäyttö voidaan myös vaihtoehtoisesti asentaa seinään kiinnitettynä.

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

- Infonäytön sisällöt tarkistetaan aina kohdekohtaisesti.
- Kosketusinfonäyttöön on mahdollista lisätä interaktiivinen tilakartta.

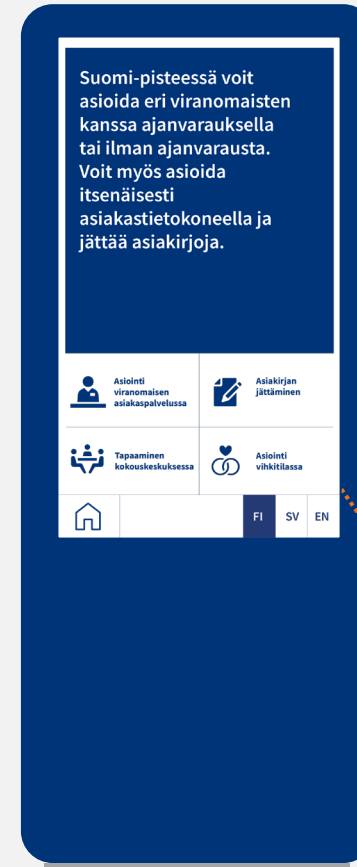
350 mm



Painoaineisto SP-2.2A.pdf

Vaihtoehto 1) Toimintaopaste (valolaatikko) Tervetuloa-kosketusinfonäyttö päälle ripustettuna

1900 mm

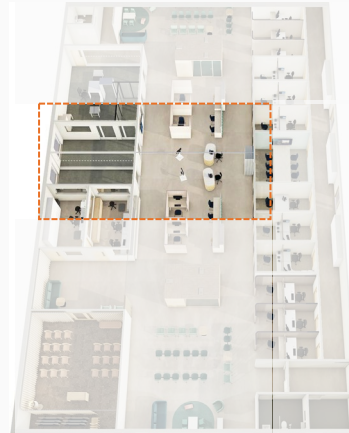


Tervetuloa-kosketusinfonäytön sisällöt kuvattu Tervetuloa-kosketusinfonäytön viestisisällöt- sivulla.



2.2 Tervetuloa-kosketusinfonäyttö ja toimintaopaste

Tervetuloa-kosketusinfonäyttö toivottaa asiakkaan tervetulleeksi ja kertoo yleistä tietoa Suomi-pisteessä asioinnista. Kosketusinfonäytöltä asiakas voi tunnistaa asiointitarpeeseensa ja saada lisätietoa siitä kuinka asiointia voi lähteä edistämään. Tervetuloa-kosketusinfonäytön yhteydessä käytetään myös toimintaa merkitsevää opastetta.



Toteuttaminen

- Lisätietoja toimintaopasteen suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus –sivuilla*.
- Käytetään ensisijaisesti **vaihtoehtoa 1) ripustettava toimintaopaste**. Silloin kun ripustaminen ei ole kohteessa mahdollista, käytetään **2. vaihtoehtoa**.
- Kosketusinfonäyttö on omalla jalallaan ja kehyksellä varustettu kosketusinfonäyttö-laite. Kehys säilytetään mahdollisuuksien mukaan konseptin mukaisiin sävyihin. Vaihtoehtoisesti kosketusinfonäyttöä varten suunnittelija valitsee käyttötarkoitukseen soveltuvan kalusteen, jonka pintamateriaalit säilytetään konseptin mukaisiin sävyihin. Kosketusinfonäyttö tulee kiinnittää lattiaan.
- Kosketusinfonäyttö voidaan myös vaihtoehtoisesti asentaa seinään kiinnitettynä.

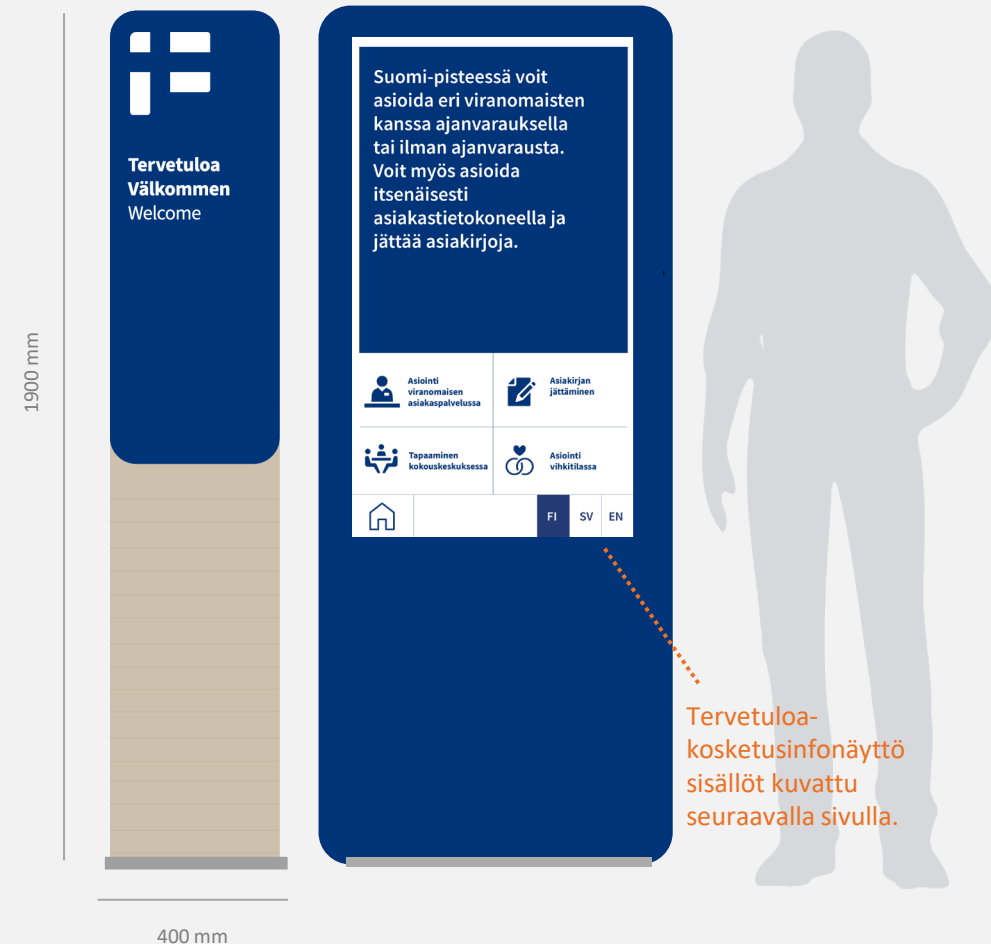
Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

- Infonäytön sisällöt tarkistetaan aina kohdekohtaisesti.
- Kosketusinfonäyttöön on mahdollista lisätä interaktiivinen tilakartta.

Vaihtoehto 2) Lattialla seisova toimintaopaste kosketusinfonäyttö vieressä

Käytetään kohteissa, joissa Vaihtoehto 1) mukainen katosta ripustaminen ei ole mahdollista.





Painoaineisto SP-2.2B.pdf



2.2 Tervetuloa-kosketusinfonäytön viestisisällöt

Tervetuloa Suomi-pisteeseen!

Suomi-pisteessä voit asioida eri viranomaisten kanssa ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta. Voit myös asioida itsenäisesti asiakastietokoneella ja jättää asiakirjoja.

| | |
|--|--|
|  Asiointi viranomaisen asiakaspalvelussa |  Asiakirjan jättäminen |
|  Tapaaminen kokouskeskuksessa |  Asiointi vihkitilassa |

Home | FI | SV | EN

Sisältöä tulee tarkentaa ja päivittää paikkakuntaakohtaisesti.

Asiointi viranomaisen asiantuntijan kanssa


Oletko tulossa asiomaan ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta?

Ilmoittaudu ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteella oikeaan viranomaiseen. 

Home | ← | FI | SV | EN

Asiakirjan jättäminen



Haluatko jättää asiakirjan viranomaiselle?


Jos haluat jättää paperisen asiakirjan palautuslaatikkoon tai skannata sen, siirry itsepalvelualueelle. Löydät sieltä asiakirjan jättämiseen liittyviä lisäohjeita.

Jos tarvitset asiakirjan jättämiseen liittyvää neuvontaa, kysy apua palveluneuvojalta.

Home | ← | FI | SV | EN

Tapaaminen Kokouskeskuksessa



Onko sinulla tapaaminen kokouskeskuksessa?

Ilmoittaudu saapuneeksi aulapalveluun. 

Home | ← | FI | SV | EN

Sisältöä tulee tarkentaa ja päivittää paikkakuntaakohtaisesti esim. aulapalvelu tai virtuaali-aula.

Asiointi vihkitilassa


Oletko tulossa asiomaan vihkitilaan?

Noudata Digi- ja väestötietoviraston antamaa saapumisohejeistusta.

Home | ← | FI | SV | EN

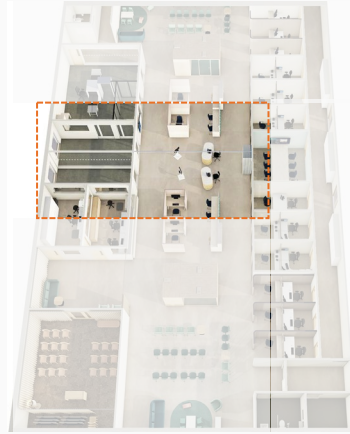
Sisältöä tulee tarkentaa tai päivittää paikkakuntaakohtaisesti.

Eri kieliversioiden (suomi, ruotsi ja englanti) tekstikäännökset löytyvät tiedostosta: Suomi-pisteiden opastuskonsepti viestisisältöjen ja opasteiden käännökset.xlsx

2.3 Toimintojen ja tilojen suuntaopaste

Suuntaopasteet tukevat Suomi-pisteen tilojen ja toimintojen ja palveluiden löytämistä. Opastetta käytetään ensisijaisesti muiden tilojen, kuin palveluhuoneiden - tai pisteiden, tai WC-tilojen opastamisessa.

Tapauskohtaisesti voidaan harkita myös katosta ripustettavan suuntaopasteen käyttöä tilojen väljyyden mahdollistamiseksi.



Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla*.
- Opaste seisoo omalla jalallaan. Materiaali ja rakenne voidaan varioida tilojen ilmeeseen sopivaksi, jotta se visuaalisesti häivyttyy tilan lattian sävyyn.
- Vaihtoehtoisesti opasteseinäke voidaan asentaa piilokiinnityksellä seinään kiinni.

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

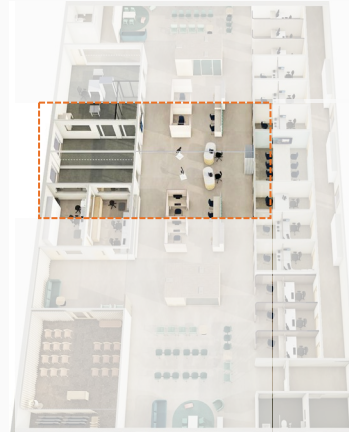
- Opastettavien toimintojen, tilojen ja nuolten suuntien päivitys toimintojen sijainnin mukaan.

Painoaineisto SP-2.3A.pdf



2.4 WC-tilojen opastus

WC-tilojen sijainti opastetaan suuntaopasteilla sisäntulosta saakka muun muassa. WC-tilojen läheisyydessä tila opastetaan käytäväsuuntaisesti luettavalla kyltillä sekä ovien viereen asennettavilla ikoniopasteilla.



Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla*.
- WC-tilojen yhteyteen asennettavat ikoniopasteet toteutetaan kohotulosteena.

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

- Nuolten suuntien päivitys toimintojen sijainnin mukaan

Painoaineisto SP-2.2A.pdf



SP-2.4C.pdf



SP-2.4B.pdf

Huomio Painoaineiston pistekirjoituksessa lukee WC. Erilaiset wc-tilat tulee tarkentaa pistekirjoitukseen.



Ikoniopasteet toteutetaan kohotulosteena. Pistekirjoitus.

Käytäväsuuntainen kyltti. Suunnittelija määrittää seinäkiinnitysosat sekä kiinnitystavan seinään ja seinän sävyyn sopivaksi.

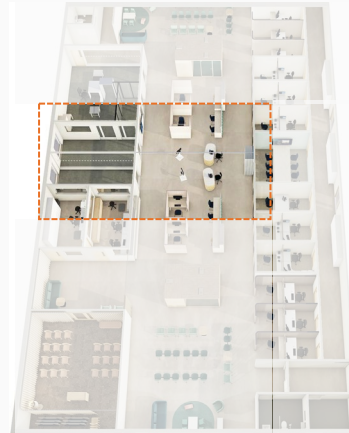
2.5 Palveluneuvojan pisteen opasteet

Palveluneuvojat palvelevat kaikkia Suomi-pisteeseen saapuvia asiakkaita. He antavat mm. yleistä neuvontaa viranomaisasioissa sekä digitukea. Palveluneuvojan piste sijaitsee aulan tilassa. Piste on heidän työpisteensä sekä toimii kohtaamispaikkana.

Pisteellä on myös erityinen rooli näkövammaisten opastamisessa. Lattiassa oleva ohjausraita ohjaa näkövammaisen asiakkaan sisääntulosta palveluneuvojan pisteelle. Pisteeltä löytyvä pistekirjoitus ohjeistaa näkövammaista asiakasta käyttämään kutsupainiketta, mikäli palveluneuvoja ei ole paikalla.

Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus –sivuilla*.
- Käytetään ensisijaisesti **vaihtoehtoa 1) ripustettava toimintaopaste**. Silloin kun ripustaminen ei ole kohteessa mahdollista, käytetään **vaihtoehtoa 2) lattialla seisova toimintaopaste**.
- Suunnittelija määrittää tilojen lattiaan sopivan ohjausraidan.
- Palaan pian –kyltti: Kyltin materiaali muotoon leikattu akryyli pöytäjalustalla. Suunnittelija määrittelee jalustan materiaalin ja tekniikan. Kylttiin teipataan muotoon leikattu teksti, aineisto tulostetaan mattapintaiselle teippiarkille. Kyltti tulee suunnitella ja toteuttaa niin, että sitä voi liikutella ja tarvittaessa poistaa pöytätasolta.



350 mm



Vaihtoehto 1)
Ripustettava
toimintaopaste

Painoaineisto SP-2.5A.pdf

SP-2.5C.pdf

SP-2.5B.pdf

Palaan pian
Kommer strax
I'll be back in a
few minutes

Vaihtoehto 2)
Lattialla seisova
toimintaopaste



Palveluneuvoja
Servicerådgivare
Service advisor

Pistekirjoitusohje
ja kutsupainike

Ohjeteksti ja
aineisto kuvattu
seuraavalla sivulla.

Ohjausraita

400 mm

2.5 Palveluneuvojan pisteen yhteydessä olevan kutsupainikkeen pistekirjoitusohje (suomi, ruotsi ja englanti)

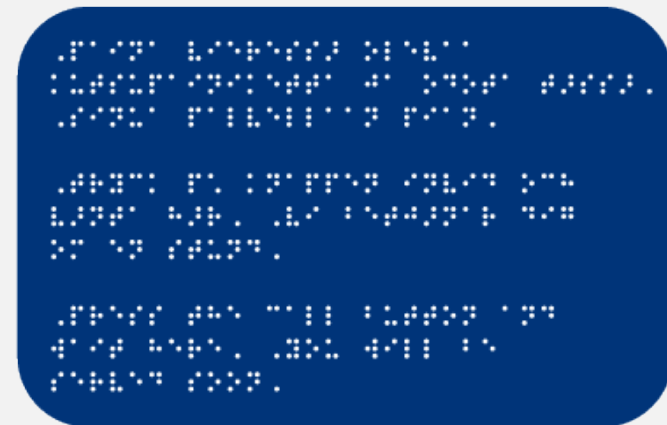
Viestisisältö pistekirjoitettuna:

Paina vieressä olevaa kutsupainiketta ja odota tässä. Sinua palvellaan pian.

Tryck på knappen invid och vänta här. Vi betjänar dig om en stund.

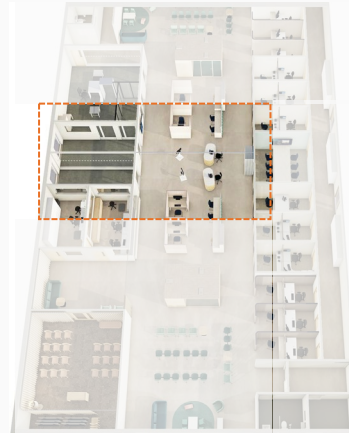
Press the call button and wait here. You will be served soon.

Painoaineisto SP-2.5D.pdf



Optio. Kohokartta

Kohokartta palvelee erityisesti näkövammaisia ja auttaa tilan hahmottamisessa. Kohokartan toteuttamista voidaan harkita kohteisiin, jotka ovat tilojen puolesta monimutkaiset ja vaikeasti hahmotettavissa. Kohokartan käyttämistä tulee tarkastella suhteessa äänimajakkaan, sillä myös äänimajakalla voidaan opastaa Suomi-pisteen tiloja.



Toteuttaminen

- Opastekalusteen toteutuksessa ja visuaalisuudessa noudatetaan luvun 2. *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus –sivuja*.
- Paras lukukorkeus kartalle on 1200 - 1600 mm lattiapinnasta. Kohokartan alareunan tulee sijaita vähintään 900 mm korkeudella ja yläreuna enintään 1900 mm korkeudella lattiapinnasta.
- Kartta asennetaan pystyasennossa 15 asteen kulmaan tai sisätiloissa sen voi asentaa myös 45 asteen kulmaan pulpettimaisesti. Mikäli tilaa on rajallisesti, voidaan kartta asentaa seinään.
- Kohokartta tulee sijoittaa siten, että sitä ulottuvat tutkimaan myös lyhytkasvuiset henkilöt ja pyörätuolia käyttävät henkilöt.

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

- Kohokartta laaditaan aina kohdekohtaisesti yhteistyössä erityisasiantuntijan kanssa.



Kuva (Avaava Oy): Vuosaaren terveys- ja hyvinvointikeskuksen kohokartta.

3 Asiointi ajanvarauksella tai ilman

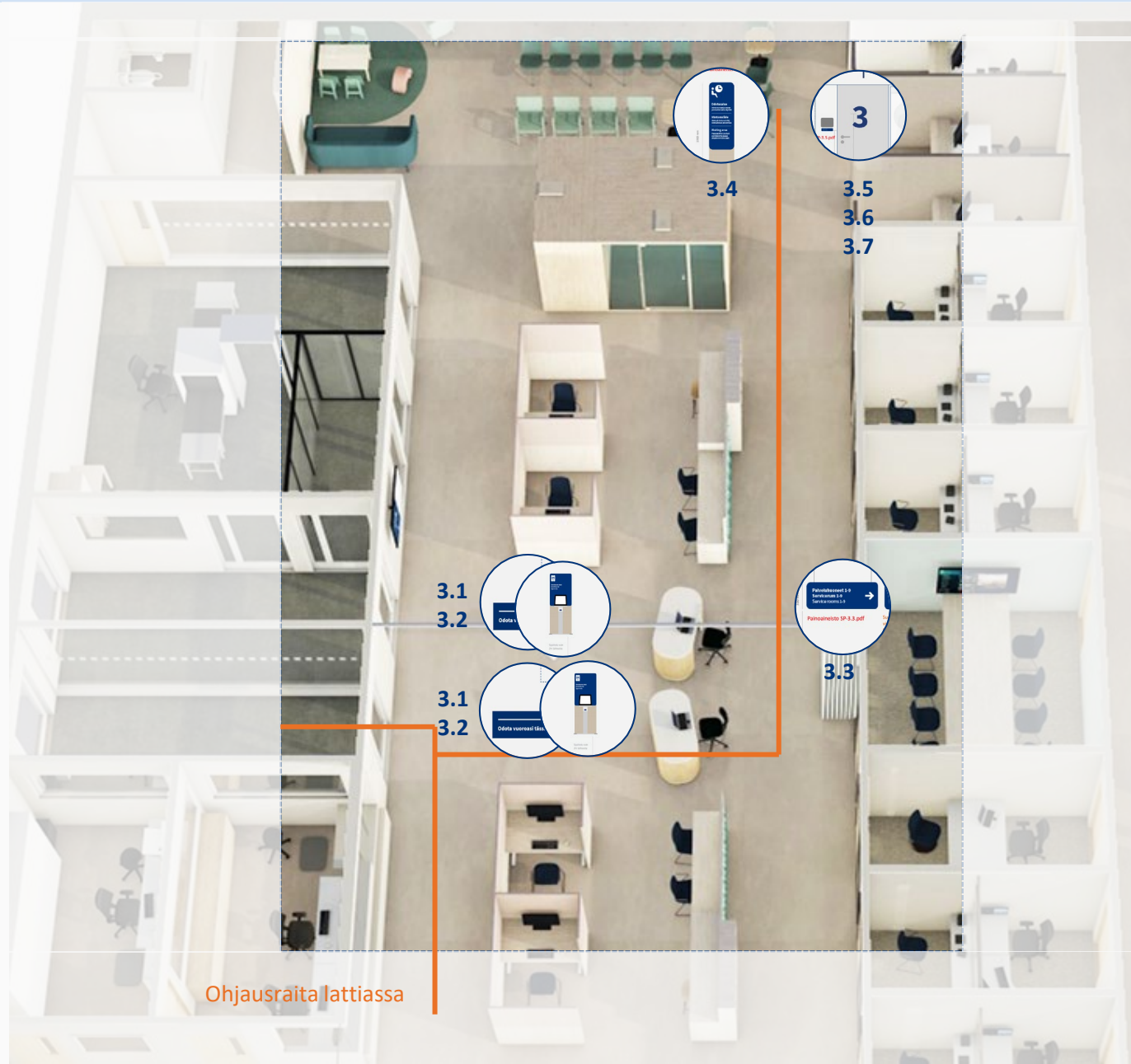
3 Asiointi ajanvarauksella tai ilman

Sisääntulon ja orientoitumisen jälkeen yksi asiointin tavoista on viranomaisten palvelussa asiointi ajanvarauksella tai ilman. Asiointipolku alkaa ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteelta ja jatkuu kohti palveluhuoneita. Opasteiden ohella ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteelta tulostuva vuoronumerolappu sekä jonotusnäytöt ovat keskeisessä roolissa asiakkaan ohjauksessa.

Palveluneuvoja tukee näkövammaista asiakasta ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen käytössä. Jos Suomi-pisteessä on laajennuttu esteettömyyden palveluhuone, palveluneuvoja ohjeistaa kohti kyseistä palveluhuonetta.

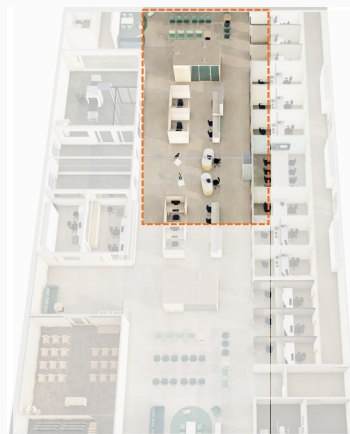
Opastusratkaisujen yhteenveto ja järjestys

- 3.1 Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen opasteseinäke
- 3.2 Odota tässä –lattiатеippaus
- 3.3 Palveluhuoneiden tai palvelupisteiden suuntaopaste
- 3.4 Odotusalueen toimintaopaste
- 3.5 Palveluhuoneiden tai sermirakenteisten palvelupisteiden opasteet
- 3.6 Lasipintojen näkösuojaa antavat ilmesteippaukset
- 3.7 Laajennetun esteettömyyden palveluhuoneen opasteet



3.1 Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen opasteseinäke

Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen opasteseinäke parantaa laitteen havaittavuutta Suomi-pisteessä.



Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla*.
- Opaste seisoo omalla jalallaan. Materiaali ja rakenne voidaan varioida tilojen ilmeeseen sopivaksi, jotta se visuaalisesti häivyttyy tilan lattiaan sävyyn.
- Opaste-seinäkkeen jalkarakenne tulee yhteensovittaa ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen jalustan kanssa.
- Vaihtoehtoisesti opasteseinäke voidaan asentaa piilokiinnityksellä seinään kiinni.

350 mm



Painoaineisto SP-3.1A.pdf

Painoaineisto SP-3.1B.pdf

1900 mm



800 mm



3.2 Odota tässä –lattiатеippaus

Odota tässä -opasteella ohjataan ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteelle saapuvia asiakkaita antamaan asiointirauhaa ja yksityisyyttä muille laitetta käyttäville asiakkaille.

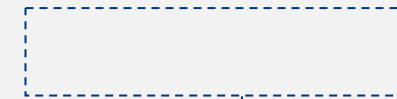


Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla.*
- Toteutetaan lattiaan teippaamalla. Teippausmateriaalin tulee olla lattiapinnoille soveltuva ja kulutusta kestävä.
- Teippauksen päälle suositellaan asennettavan kirkas suojakalvo estämään kulumaa. Materiaalissa huomioitava liukastumisen estäminen.



Sijoittelu noin
2m laitteesta



[Painoaineisto SP-3.2.pdf](#)

Odota vuoroasi tässä. Vänta på din tur här. Wait for your turn here.

3.3 Palveluhuoneiden tai palvelupisteiden suuntaopaste

Palveluhuoneiden tai -pisteiden suuntaopasteet, WC-tilojen opasteet ja toimintoja paikoittavat opasteet ovat ainoat katosta ripustettavat suuntaopasteet.

Muiden tilojen (mm. vihkitila, kokouskeskus, aulapalvelu jne.) opastus viestitään pääasiassa lattialla seisovan opastekalusteen avulla, kts. *2.3 Toimintojen ja tilojen suuntaopaste*.



Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla*.

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

- Esteettömyys ja saavutettavuusasiantuntijan suosituksen mukaisesti asiakkaat tulee opastaa määränpään ”palveluhuone” ei esimerkiksi ”odotustilaan”. Mikäli asiakasohjaus- ja vuoronumerojärjestelmä kuitenkin ohjaa odotustilaan, tällöin myös suuntaopasteissa tulee opastaa odotustilaan. Suuntaopasteista suunniteltaessa on siis huomioitavat yhteensopivuus asiakasohjaus- ja vuoronumerojärjestelmän kanssa.
- Palveluhuoneiden numeroinnin päivitys huoneiden määrän ja sijainnin mukaan.
- Nuolten suuntien päivitys palveluhuoneiden sijainnin mukaan.
- Palveluhuone –sanon päivittäminen, jos huoneisen sijasta on sermirakenteisia palvelupisteitä.

300 mm

Palveluhuoneet 1-9
Servicerum 1-9
Service rooms 1-9



Painoaineisto SP-3.3.pdf

Suosituskorkeus 2300mm

Saamen kieli 1-9
Saamen kieli 1-9
Saamen kieli 1-9



Suuntaopasteet asennetaan vierekkäin, jos opastusta tarvitaan useilla kielillä.



3.4 Odotusalueen toimintaopaste

Toimintaopasteella merkitään tiloista löytyviä toiminnallisia kohtia tai alueita.

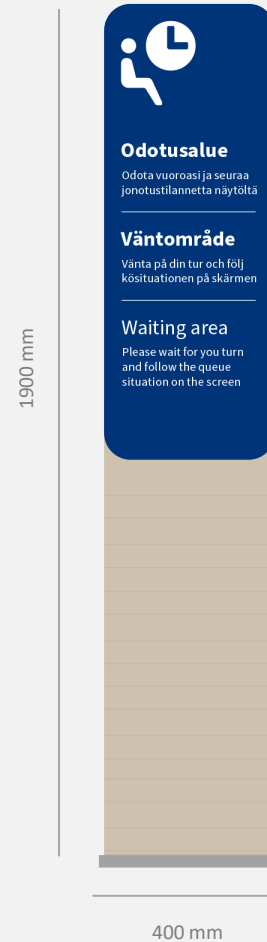
Odotusalueen toimintaopasteessa asiointia tukeva ja ohjeistava teksti.



Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla.*

Painoaineisto SP-3.4.pdf



3.5 Palveluhuoneiden tai sermirakenteisten palvelupisteiden opasteet

Palveluhuoneet merkitään näkyvästi erilaisilla opastetyypeillä: oviteippauksilla ja käytäväsuuntaisesti luettavilla numerokylteillä.

Jos tilat ovat vaikeasti hahmotettavissa, käytetään tarpeen mukaan *Palveluhuoneiden suuntaopasteita*.



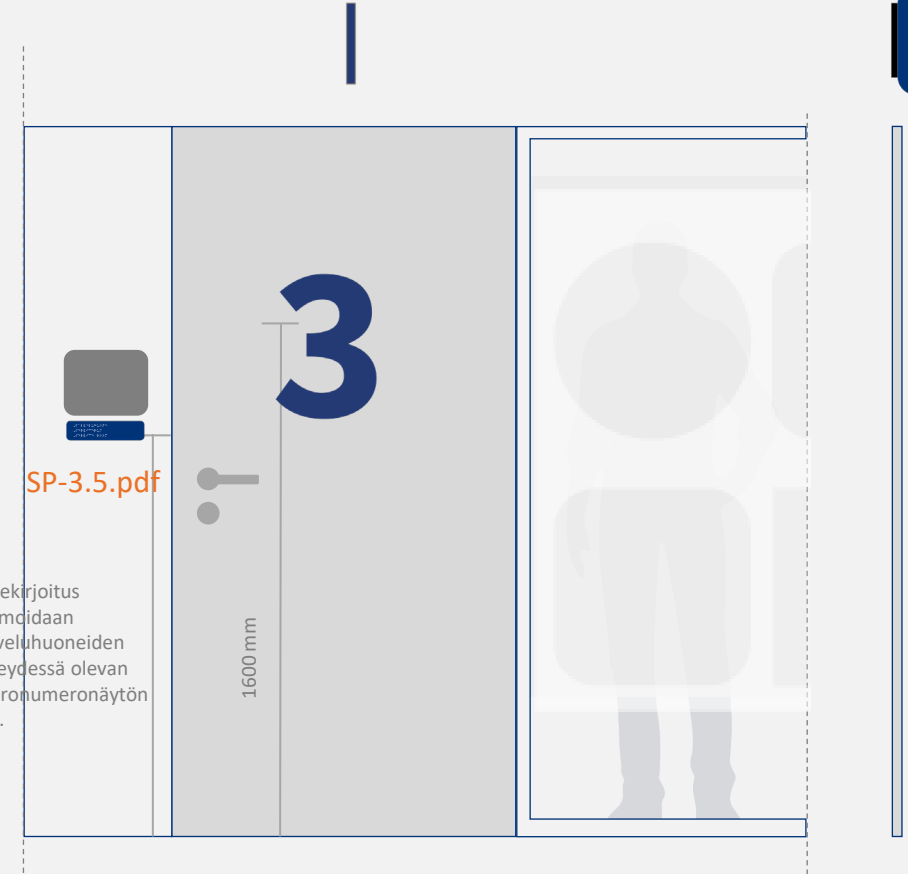
Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla*.
- Sermirakenteiset palvelupisteet opastetaan numerokyltin painoaineistoa hyödyntämällä, eli tuomalla opasteissa selkeästi palvelupisteen numero esille. Asennus katosta ripustamalla tai seinään asennettava kylttimäinen toteutus.
- Aineistopakelistä löytyvän painoaineiston pohjalta laaditaan kohdekohtaisesti tarpeellinen määrä huoneopasteita pistekirjoituksilla sekä palvelupisteitä merkitseviä numero-opasteita.

Käytäväsuuntainen numerokyltti
Suunnittelija määrittää kyltin kiinnitysosat sekä kiinnitystavan, seinän rakenteeseen ja sävyyn sopivaksi.

Painoaineisto SP-ovinumerot.pdf

SP-Numerokyltit.pdf



Pistekirjoitus asemoidaan palveluhuoneiden yhteydessä olevan vuoronumeronäytön alle.

Numeroteippaus ovesa, muotoonleikattu.

Pistekirjoitus toteutetaan kohotulosteena ja asemoidaan näytön alle.

3.6 Lasipintojen näkösuojaa antavat ilmesteippaukset

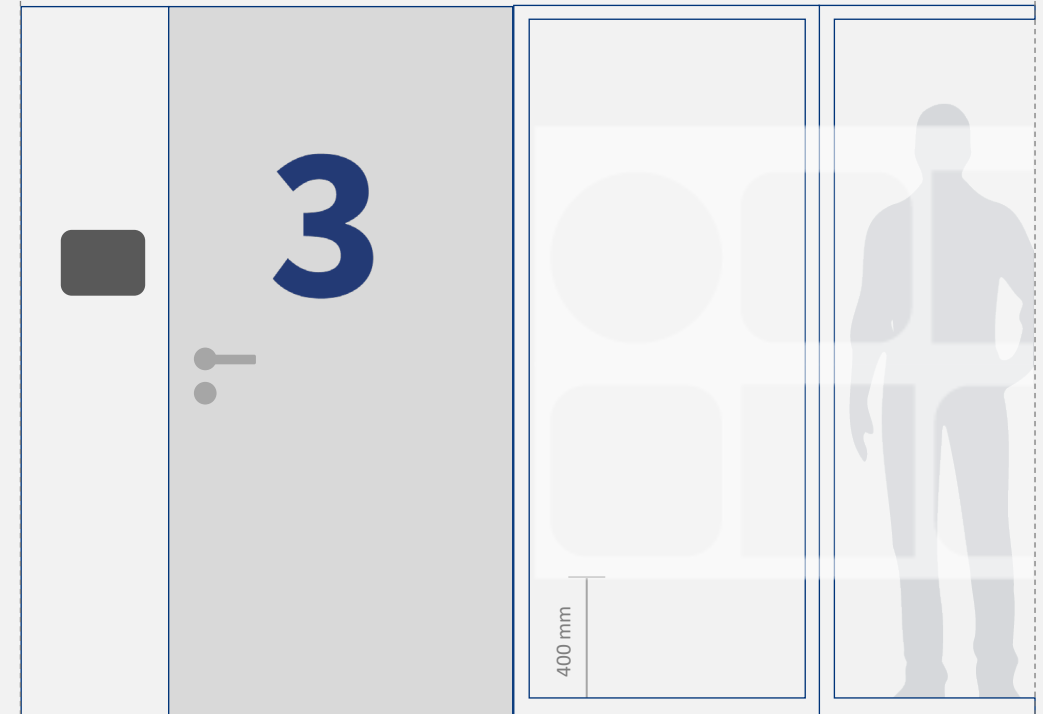
Palveluhuoneiden ja vihkitilan lasiseinissä hyödynnetään Suomi-pisteille suunniteltua kuositeippausta näkö- ja yksityisyyden suojaksi.



Toteuttaminen

- Aineisto tulostetaan mattapintaiselle teippiarkille. Yksittäinen kuvio toteutetaan tasavärisenä, tausta 60% ja muodot 20% valkoisena.
- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla*.
- Ohjeellisena aineistona löytyy teippausmalli, jota voi tulostaa tarvittavan metrimäärän jatkuvana kuviona.
- Kuviota tulostetaan tarvittava määrä ja se leikataan paikan päällä asennettaessa oikeisiin mittoihin.
- Lasipinnoissa käytetään tarvittaessa Suomi-pisteen huomio-raita teippausta.

Painoaineisto SP-3.6.pdf



Näkösuojaa luova huurreteippaus.
Teippausmateriaalin läpinäkyvyys:
Tausta 60%, valkoinen
Muodot 20%, valkoinen

3.7 Laajennetun esteettömyyden palveluhuoneen opasteet

Laajennetun esteettömyyden palveluhuone palvelee muiden asiakkaiden lisäksi erityisesti näkövammaisia asiakkaita. Lattiassa oleva ohjausraita mahdollistaa näkövammaisen asiakkaan itsenäisen liikkumisen huoneen edustalle.

Laajennetun esteettömyyden palveluhuoneessa on käytössä kaiutinjärjestelmä, joka ilmoittaa vuorossa olevan numeron ääneen.

Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus -sivuilla.*
- Suunnittelija määrittää tilojen lattiaan sopivan ohjausraidan.



Numerokyltti
Suunnittelija määrittää kyltin kiinnitysosat sekä kiinnitystavan, seinän rakenteeseen ja sävyyn sopivaksi.

Painoaineisto SP-ovinumerot.pdf

SP-numerokyltit.pdf

7



Pistekirjoitus asemoidaan palveluhuoneiden yhteydessä olevan vuoronumeronäytön alle.

Numeroteippaus ovesa, muotoon leikattu

Pistekirjoitus, toteutetaan kohotulosteena ja asemoidaan näytön alle.

Palveluneuvojan pisteeltä alkanut lattiassa oleva ohjausraita mahdollistaa näkövammaisen asiakkaan itsenäisen liikkumisen laajennetun esteettömyyden palveluhuoneen edustalle.

4 Itsepalvelualueella asiointi ja asiakirjojen jättäminen

4 Itsepalvelualueella asiointi ja asiakirjojen jättäminen

Sisääntulon ja orientoitumisen jälkeen yksi asiointitavoista on itsepalvelualueella asiointi. Itsepalvelualueen opasteissa käytetään pohjaväriä vaaleampaa sinistä, jotta alue ja sen toiminnallisuudet erottuvat muusta palveluympäristöstä.

Opastusratkaisujen yhteenveto ja järjestys

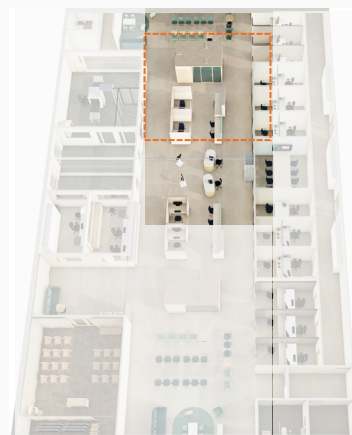
- 4.1 Itsepalvelualueen toimintaopaste ja kosketusinfonäyttö
- 4.2 Palautuslaatikon tai palautuslaatikoiden toimintaopaste
- 4.3 Asiakastietokoneiden toimintaopaste ja ohje
- 4.4 Lomakepisteen toimintaopaste ja -ohje



4.1 Itsepalvelualueen toimintaopaste ja kosketusinfonäyttö

Toimintaopasteella merkitään tiloista löytyviä toiminnallisia kohtia tai alueita.

Itsepalvelualueen toimintaopasteen lisäksi alueella on kosketusinfonäyttö. Kosketusinfonäytöltä löytyy tietoa ja tukea itsepalvelualueella asiointiin. Kosketusinfonäyttö tulee sijoitella itsepalvelualueella näkyvään sijaan, lähelle palautuslaatikoita tai -laatikkoa.



Toteuttaminen

- Lisätietoja toimintaopasteen suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus –sivuilla*.
- Käytetään ensisijaisesti **vaihtoehtoa 1) ripustettava toimintaopaste**. Silloin kun ripustaminen ei ole kohteessa mahdollista, käytetään **2. vaihtoehtoa**.
- Kosketusinfonäyttö on omalla jalallaan ja kehyksellä varustettu kosketusinfonäyttö-laite. Kehys sävytetään mahdollisuuksien mukaan konseptin mukaisiin sävyihin. Vaihtoehtoisesti kosketusinfonäyttöä varten suunnittelija valitsee käyttötarkoitukseen soveltuvan kalusteen, jonka pintamateriaalit sävytetään konseptin mukaisiin sävyihin. Kosketusinfonäyttö tulee kiinnittää lattiaan.
- Kosketusinfonäyttö voidaan myös vaihtoehtoisesti asentaa seinään kiinnitettynä.

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

- Infonäytön sisällöt tarkistetaan kohdekohtaisesti.



350 mm

Painoaineisto SP-4.1A.pdf

Vaihtoehto 1) Toimintaopaste (valolaatikko) kosketusinfonäytön päälle ripustettuna



1900 mm

Itsepalvelualueen kosketusinfonäytön viestisisällöt seuraavalla sivulla



4.1 Itsepalvelualueen toimintaopaste ja kosketusinfonäyttö

Toimintaopasteella merkitään tiloista löytyviä toiminnallisia kohtia tai alueita.

Itsepalvelualueen toimintaopasteen lisäksi alueella on kosketusinfonäyttö. Kosketusinfonäytöltä löytyy tietoa itsepalvelualueella asioimiseen. Kosketusinfonäyttö tulee sijoitella itsepalvelualueella näkyvään sijaintiin, lähelle palautuslaatikoita tai -laatikkoa.



Toteuttaminen

- Lisätietoja toimintaopasteen suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus –sivuilla*.
- Käytetään ensisijaisesti **vaihtoehto 1) ripustettava toimintaopaste**. Silloin kun ripustaminen ei ole kohteessa mahdollista, käytetään **2. vaihtoehtoa**.
- Kosketusinfonäyttö on omalla jalallaan ja kehyksellä varustettu kosketusinfonäyttö-laite. Kehys sävytetään mahdollisuuksien mukaan konseptin mukaisiin sävyihin. Vaihtoehtoisesti kosketusinfonäyttöä varten suunnittelija valitsee käyttötarkoitukseen soveltuvan kalusteen, jonka pintamateriaalit sävytetään konseptin mukaisiin sävyihin. Kosketusinfonäyttö tulee kiinnittää lattiaan.
- Kosketusinfonäyttö voidaan myös vaihtoehtoisesti asentaa seinään kiinnitettynä.

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

- Infonäytön sisällöt tarkistetaan kohdekohtaisesti.

Vaihtoehto 2) Lattialla seisova toimintaopaste kosketusinfonäyttö vieressä

Käytetään kohteissa, joissa Vaihtoehto 1) mukainen katosta ripustaminen ei ole mahdollista.

Painoaineisto SP-4.1B.pdf




4.1 Itsepalvelualueen kosketusinfonäytön viestisisällöt

Itsepalvelualue

Itsepalvelualueella voit käyttää asiakastietokoneita. Voit myös tulostaa, kopioida ja skannata asiakirjoja asiointiisi liittyen.

Itsepalvelualueelta löydät myös viranomaisten paperiset lomakkeet sekä voit jättää asiakirjoja palautuslaatikkoon.

| | |
|---|--|
| Asiakirjan jättäminen Suomi-pisteessä |  Asiakirjan jättäminen palautuslaatikkoon |
|  Palveluneuvoja auttaa sinua | |

Home | FI | SV | EN

Asiakirjan jättäminen Suomi-pisteessä

Asiakirjan jättäminen Suomi-pisteessä

Suomi-pisteessä voit jättää paperisen asiakirjan palautuslaatikkoon tai henkilökohtaisesti viranomaisen asiantuntijalle tai palveluneuvojalle. Voit myös tarvittaessa skannata paperisen asiakirjan ja käsitellä sitä asiakastietokoneella viranomaisten sähköisissä asiointipalveluissa.

Lisätietoa asiakirjan jättämisestä saat viranomaisten omista asiakaspalvelukanavista sekä palveluneuvojalta. Noudatathan asiakirjan jättämisessä viranomaisen sinulle antamia ohjeita ja määräaikoja.

Home | ← | FI | SV | EN

Asiakirjan jättäminen palautuslaatikkoon

 **Asiakirjan jättäminen palautuslaatikkoon**

Lakisääteisen määräajan sisältävä asiakirja tulee jättää palautuslaatikkoon määräpäivänä viimeistään klo 16:15, jolloin laatikko tyhjenetään.


Varmista, että asiakirjassa on yhteystietosi.

Jätä asiakirja kirjukuoreen. Merkitse kirjukuoreen se viranomainen, jolle asiakirja on tarkoitettu.

Noudatathan asiakirjan jättämisessä viranomaisen sinulla antamia ohjeita ja määräaikoja.

Home | ← | FI | SV | EN

Palveluneuvoja

 **Palveluneuvoja auttaa sinua**

| | |
|---|--|
| Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen käytössä | Tiloissa liikkumisessa |
| Antamalla yleistä neuvontaa viranomaisasioinnissa | Sähköisten palveluiden käytössä |
| Tunnistamaan tarvitsemasi palvelut | Asiakirjan jättämisessä viranomaiselle |

Home | ← | FI | SV | EN

Itsenäistä asiointia tukeva viranomaisten oma viestintä

Itsepalvelualueella asiointia tukevat viranomaisten viestisisällöt, kuten viranomaisten palvelukanavien yhteystiedot, palveluajat sekä palvelukanavien osoitteet ja numerot.

Eri kieliversioiden (suomi, ruotsi ja englanti) tekstikäännökset löytyvät tiedostosta: Suomi-pisteiden opastuskonsepti viestisisältöjen ja opasteiden käännökset.xlsx

4.2 Palautuslaatikon tai palautuslaatikoiden toimintaopaste

Toimintaopasteella merkitään tiloista löytyvät palautuslaatikot. Toimintaopasteen voi vaihtoehtoisesti ratkaista pienempänä seinään tai kalusteeseen kiinnitettävänä kylttinä esimerkiksi tilojen väljyyden mahdollistamiseksi.

Jos kohteessa on viranomaiskohtaiset palautuslaatikot, laatikot merkitään viranomaisten tunnisteilla.

Viranomaiskohtaiset asiakirjojen jättämiseen liittyvät ohjeistukset tulee viestiä palautuslaatikon etupinnassa viranomaisen toimesta. Palautuslaatikossa tulee olla aina tieto siitä, mihin kellonaikaan/-aikoihin laatikko tyhjennetään.

Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla*.

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

- Palautuslaatikkoihin merkittävät tiedot
- Palautuslaatikko tai palautuslaatikot



Palautuslaatikko tai laatikot

Viranomaisten vastuulla on viestiä asiakirjojen jättämiseen liittyvät ohjeistukset palautuslaatikon etupinnassa:

- Palautuslaatikossa tulee olla aina tieto siitä, mihin kellonaikaan/-aikoihin laatikko tyhjennetään.
- Tieto asiakirjoista, joita EI VOI jättää palautuslaatikkoon, ja ohje, miten tällaisen asiakirjan voi jättää.

Jos kohteessa on viranomaiskohtaiset palautuslaatikot, laatikot merkitään viranomaisten tunnisteilla.

Painoaineisto SP-4.2.pdf

Päivitettävä ratkaisujen mukaisesti (palautuslaatikko tai palautuslaatikot)



4.3 Asiakastietokoneiden toimintaopaste ja ohje

Toimintakyltillä merkitään tiloista löytyviä toiminnallisia kohtia tai alueita.

Asiakastietokoneiden yhteydessä on myös ohjeistusta, asiakastietokoneiden käyttämiseen liittyen.



Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla*. Itsepalvelualueella käytetään päävärinä sinisen sävyä Järvi (tummennettu).
- Toimintaopasteen materiaali muotoon leikattu akryyli, sermikiinnityksellä. Akryylikylttiin muotoon leikattu teippaus. Aineisto tulostetaan mattapintaiselle teippiarkille.
- Kyltti sijoitetaan tietokonepisteiden sermirakenteeseen niin että opasteen ikoni näkyy pisteille saavuttaessa.
- Ohjeteippaus: Aineisto tulostetaan mattapintaiselle teippiarkille ja asennetaan pöytäpintaan.
- Teippauksen päälle suositellaan asennettavan kirkas suojakalvo estämään kulumaa.

Painoaineisto SP-4.3A.pdf

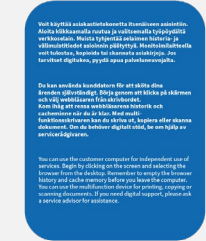


Sermiin kiinnitettävä toimintaopaste

Suunnittelija määrittää kyltin kiinnitysosa sekä kiinnitystavan, niin että sermin pinta pysyy siistinä.

Painoaineisto SP-4.3B.pdf

Pöydän pintaan kiinnitettävä ohjeteippaus



Opasteessa olevat viestisisällöt on kuvattu seuraavalla sivulla.

4.3 Asiakastietokoneiden ohjeen viestisisältö (suomi, ruotsi ja englanti)

Voit käyttää asiakastietokonetta itsenäiseen asiointiin. Aloita klikkaamalla ruutua ja valitsemalla työpöydältä verkkoselain. Muista tyhjentää selaimen historia- ja välimuistitiedot asiointiin päätyttyä. Monitoimilaitteella voit tulostaa, kopioida tai skannata asiakirjoja. Jos tarvitset digitukea, pyydä apua palveluneuvojalta.

Du kan använda kunddatorn för att sköta dina ärenden självständigt. Börja genom att klicka på skärmen och välj webbläsaren från skrivbordet. Kom ihåg att rensa webbläsarens historik och cacheminne när du är klar. Med multifunktionsskrivaren kan du skriva ut, kopiera eller skanna dokument. Om du behöver digitalt stöd, be om hjälp av servicerådgivaren.

You can use the customer computer for independent use of services. Begin by clicking on the screen and selecting the browser from the desktop. Remember to empty the browser history and cache memory before you leave the computer. You can use the multifunction device for printing, copying or scanning documents. If you need digital support, please ask a service advisor for assistance.

Viestisisällöt mukailien lähde: Yhteinen palvelupiste, Lahti

Eri kieliversioiden (suomi, ruotsi ja englanti) tekstikäännökset löytyvät tiedostosta: Suomi-pisteiden opastuskonsepti viestisisältöjen ja opasteiden käännökset.xlsx

4.4 Lomakepisteiden toimintaopaste- ja ohje

Toimintakyltillä merkitään tiloista löytyviä toiminnallisia kohtia tai alueita.

Lomakepisteiden toimintaopasteissa on lyhyt esittelyviesti lomakepisteestä.



Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla*. Itsepalvelualueella käytetään päävärinä sinisen sävyä Järvi (tummennettu).
- Kyltin materiaali muotoon leikattu akryyli, seinäkiinnityksellä.
- Akryylikylttiin muotoon leikattu teippaus. Aineisto tulostetaan mattapintaiselle teippiarkille.
- Kyltti kiinnitetään kiintokalusteen tai seinäpintaan, lomakkeiden esittelykalusteiden yhteyteen.

Painoaineisto SP-4.4.pdf

Lomakepisteiden toimintaopaste ja ohje

Suunnittelija määrittää kyltin kiinnitysosat sekä kiinnitystavan lomakepisteiden kalusteeseen sopivaksi.



5 Kokouskeskuksessa tai vihkitilassa asiointi

5 Kokouskeskuksessa tai vihkitilassa asiointi

Suomi-pisteessä voi asioida myös vihkitilassa. Kun vierailijalla on tapaaminen kokouskeskuksessa, tapaamiseen saavutaan Suomi-pisteen aulan ja aulapalvelun kautta. Sisääntuloon sijoitettu suuntaopaste tukee vihkitilaan saapumista sekä kokouskeskuksen ja aulapalvelun löytämisessä.

Lattiassa oleva ohjusraita mahdollistaa näkövammaisen asiakkaan ohjautumisen aulapalveluun esim. kokouskeskuksessa asiointia varten.

Opastusratkaisujen yhteenveto ja järjestys

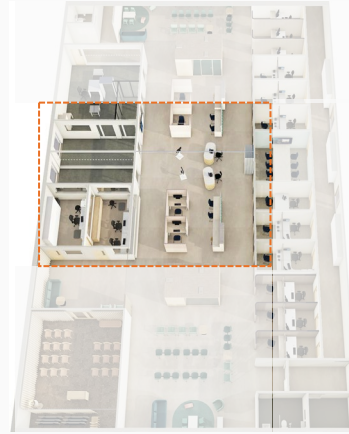
- 5.1 Toimintojen ja tilojen suuntaopaste
- 5.2 Aulapalvelu toimintaopaste
- 5.3 Kokouskeskuksen oviopasteet
- 5.4 Vihkitilan oviopasteet



5.1 Toimintojen ja tilojen suuntaopaste

Vihkitilaan ja kokouskeskukseen saapuvia asiakkaita opastetaan sisääntulosta alkaen.

Suuntaopasteet tukevat tärkeimpien toimintojen ja tilojen löytämistä Suomi-pisteen palveluympäristössä.



Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla*.
- Opaste seisoo omalla jalallaan. Materiaali ja rakenne voidaan varioida tilojen ilmeeseen sopivaksi, jotta se visuaalisesti häivyttyy tilan lattiaan sävyyn.
- Vaihtoehtoisesti opasteseinäke voidaan asentaa piilokiinnityksellä seinään kiinni.

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

- Nuolten suuntien päivitys toimintojen sijainnin mukaan

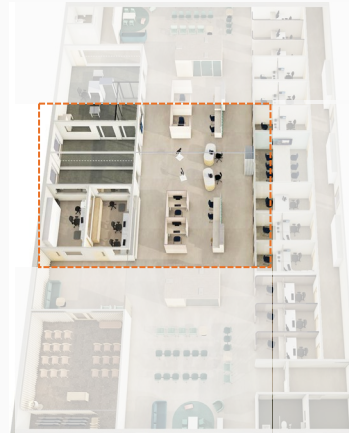
Painoaineisto SP-2.3A.pdf



5.2 Aulapalvelu toimintaopaste

Erityisesti kokousvieraille, aulapalvelun havaittavuutta ja löydettävyyttä tuetaan aulapalvelun toimintaopasteella.

Lattiassa oleva ohjausraita mahdollistaa näkövammaisen asiakkaan ohjautumisen aulapalveluun esimerkiksi kokouskeskuksessa asiointia varten.



Toteuttaminen

- Lisätietoja toimintaopasteen suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus –sivuilla*.
- Toimintaopasteen kokoa kasvatetaan tai pienennetään tiloihin ja aulapalvelun tilakokonaisuuteen ja tiskikalusteeseen sopivaksi.
- Toimintaopasteen asennetaan katosta ripustamalla tai vaihtoehtoisesti piilokiinnityksellä seinään kiinnitettynä. Suunnittelija valitsee tiloihin ja kalusteisiin sopivan kiinnitystavan.



5.3 Kokouskeskuksen oviopasteet

Kokouskeskuksen ovi merkitään näkyvästi erilaisilla opastetyypeillä: huoneopasteella, oviteippauksella ja oviaukon päälle asennettavalla kokouskeskuksen nimikyltillä.

Kokouskeskuksen ovi käsitellään tarvittaessa läpikuultavalla näkösuojateippauksella.

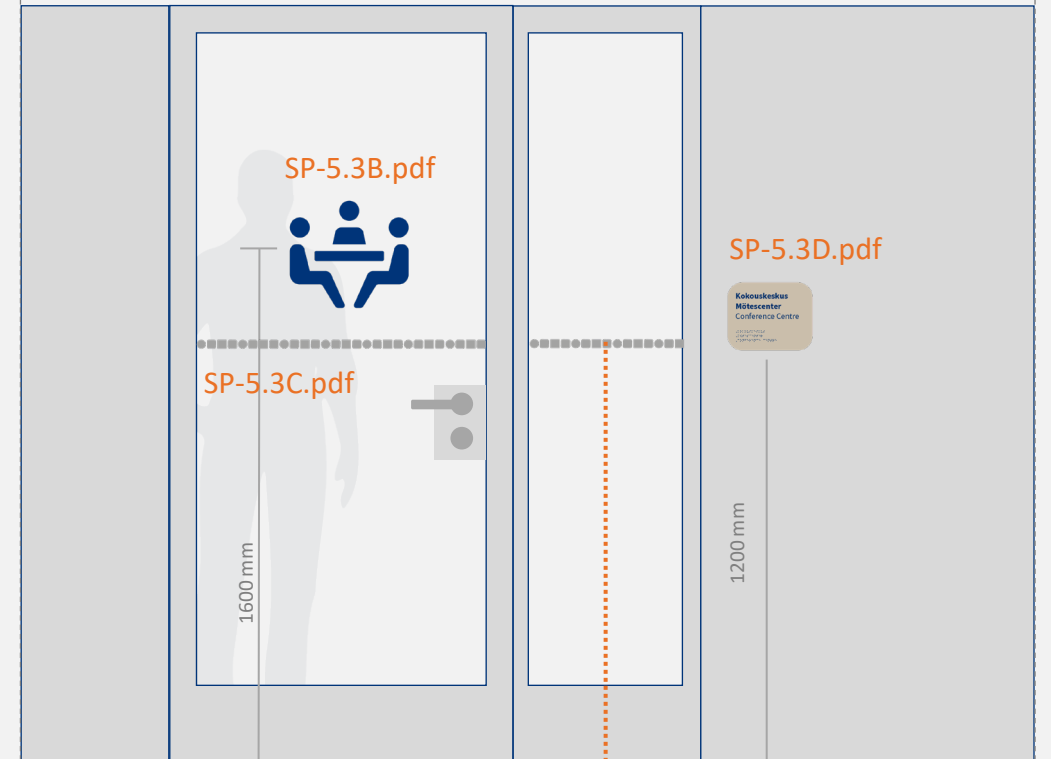
Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla*.
- Kokouskeskuksen nimikyltin koko määritetään ottamalla huomioon sisätilojen, oviaukon ja rakenteiden mittakaava.
- Nimikyltti voidaan kiinnittää seinään tai ripustaa katosta.

Kokouskeskuksen nimikyltti

Painoaineisto SP-5.3A.pdf

Kokouskeskus Mötescenter Conference centre



Lasipinnoissa näkösuojaa luova umpihuurreteippaus.

Kokouskeskuksen ikoni, muotoon leikattu.

Kokouskeskuksen huoneopasteessa pistekirjoitus. Toteutetaan kohotulosteena.

Huomioteippaus
Huomioteippauksena käytetään Suomi-pisteen huomioraitaa

5.4 Vihkitilan oviopasteet

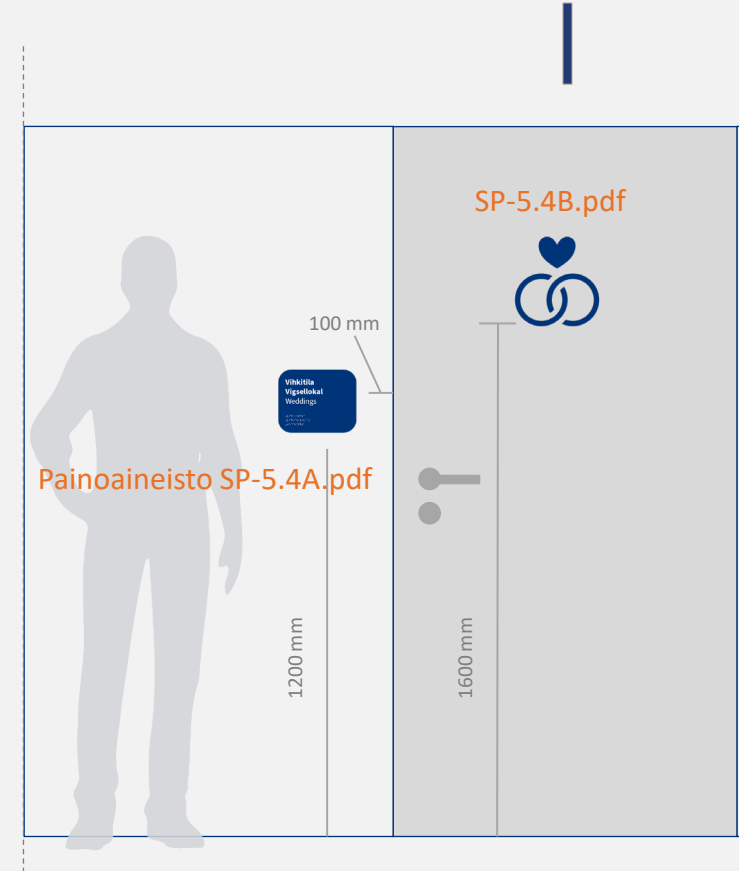
Vihkitilan ovi merkitään näkyvästi erilaisilla opastetyypeillä: huoneopasteella, oviteippauksella ja käytäväsuuntaisesti luettavalla kyltillä.

Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla.*

Käytäväsuuntainen kyltti.
Suunnittelija määrittää
kiinnitysosat ja tavan seinään ja
seinän sävyyn sopivaksi.

SP-5.4C.pdf



Huoneopasteessa
pistekirjoitus, toteutetaan
kohotulosteena.

Ovessa ikoni. Muotoon
leikattu.

4. Soveltamisen ohjeet

 Suomi-piste

Opastuskonseptin soveltaminen hankkeissa

Konseptin aineistot

- Konseptin painoaineistoissa olevat ikonien ja tekstisisältöjen kirjaisinkoot on suunniteltu opastekohtaiset katseluetäisyydet huomioiden. Opasteiden ja paino-aineistojen kokoja ei tarvitse muuttaa muutoin kuin erityistapauksissa esim. tilan ahtauden vuoksi.
- Mahdollisten uusien painoaineistojen, ikonien tai opasteratkaisujen suunnittelussa tulee noudattaa konseptin linjauksia.
- Konseptin aineistossa on viiden opasteen pistekirjoitus (suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi):
 - Palveluneuvojan pisteen ohje (s.50)
 - ”Palveluhuone”
 - ”Vihkitila”
 - ”Kokouskeskus”
 - ”WC”

Konseptin ratkaisujen soveltaminen

- Kuvatut ratkaisut tulee lähtökohtaisesti toteuttaa kaikissa Suomi-pisteissä. Lisäksi yksittäisten opasteiden kohdalla on esitelty vaihtoehto toteutustavalle esimerkiksi tilojen väljyyden mahdollistamiseksi.
- Konsepti sisältää muutamia erityissuunnittelua vaativia ratkaisuja, kuten palveluneuvojan pisteen kutsupainike ja muut näkövammaisen asiakkaan opasteratkaisut.
- Sisäänkäynnin läheisyydessä ja yhteydessä olevia ulko-opasteita tulee erityisesti soveltaa huomioiden rakennus, sen erityispiirteet sekä ympäröivä rakennettu ympäristö.
- Suomi-pisteet saattavat sijaita rakennuksissa, joista löytyy useampi sisään-tulo ja reitti. Tällöin opastamisen suunnittelussa tulee huomioida rakennuksen muu opastus (kts. *Brändihierarkia-ohjeistus*) ja eri sisäänkäyntien opastetarpeet.

Muut opastuksen suunnittelua tukevat materiaalit, joihin tulee tutustua

- Suomi-pisteen brändikäsikirja
- Senaatti-kiinteistöjen Tilailme-ohjeisto, opasteet
- Senaatti- kiinteistöjen Tilailme-ohjeisto, sisustus
- Senaatin esteettömyystavoitteet suunnittelijoille -ohjeisto

Roolit ja suositukset Suomi-pisteen opastuksen suunnittelussa

Suomi-pisteen opastus suunnitellaan osana toimitilahankkeen opastuksen suunnittelua. Onnistunut Suomi-pisteen opastuksen suunnittelu edellyttää yhteiskehittämistä keskeisten roolien kanssa. Alla oleva kuvaus on tarkoitettu helpottamaan konseptin soveltamista käytännössä.

1

Perehtyminen opastuskonseptiin ja lähtötietoihin

- Senaatin projektipäällikkö ja Suomi-pisteen opastuksen suunnittelija tutustuvat opastuskonseptiin ja muihin suunnittelun lähtötietoihin. Viranomaisten edustajien kanssa sovitaan heidän osallistumisestaan yhteiskehittämiseen hyvissä ajoin, jotta varmistetaan opastuksen ja tulevan toiminnan yhteneväisyys.
- Senaatin projektipäälliköllä on kokonaisvastuu Suomi-pisteen opastuksen konseptin mukaisuudesta ja toteutuksesta.

2

Suomi-pisteen opastussuunnittelun sisällyttäminen osaksi toimitilahankkeen muita suunnitteluprosesseja

- Senaatin projektipäällikkö ja Suomi-pisteen opastuksen suunnittelija hahmottelevat opastussuunnittelun osaksi toimitilahankkeen opastuksen suunnittelua. Varmistetaan opastuskonseptin eri elementtien toteutuminen.
- Viranomaisten edustajien kanssa yhteiskehittäminen ja yhteistyö asiakaspalvelukoordinaattorin kanssa aikataulutetaan osaksi prosessia.
- Erityissuunnittelun tarpeen kuvaaminen.
- Tarvittava käsittely toimitilahankkeen ohjaus- ja projektiryhmän kanssa.
- Päätökset kohokartan toteuttamisesta.

3

Suomi-pisteen opastuksen suunnittelu

- Yhteensovitus palvelun järjestäytymisen ja tilojen suunnittelun kanssa.
- Suunnitelmien ja viestisisältöjen tarkentaminen viranomaisten osallistamisen myötä.
- Mahdollisen erityissuunnittelun yhteistyö ja ohjaaminen (esim. ennakkotieto, äänimajakka, kutsupainike, lattian ohjausraidat ja kohokartta (optio)).
- Synkronointi Suomi-pisteen ICT-ratkaisujen (esim. ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen) kanssa
- Suunnitelmia tarkennetaan Senaatin projektipäällikön, suunnittelijan, asiakaspalvelukoordinaattorin ja viranomaisten yhteistyön myötä.

Opastuksen suunnittelu- ja toteutusaikataulu katsotaan yhteen toimitilahankkeen aikataulun kanssa.

Tarkistuslista

Oheinen tarkistuslista on tarkoitettu varmistamaan, että konseptissa kuvatut keskeiset opasteratkaisut löytävät tiensä kohdekohtaisesti laadittavaan opastussuunnitelmaan.

Jokainen konseptissa kuvattu opasteratkaisu on tärkeä katkeamattoman opastuspolun toteutumisen näkökulmasta.

Yksittäisten suuntaopasteiden ja tilaopasteiden määrä tarkentuu kohdekohtaisten tarpeiden myötä.

1. Saapuminen rakennukselle ja pääsisäänkäynnille

- 1.1 Valomainos
- 1.2 Suuntaopaste ikkunateippaus
- 1.3 Logokyltti
- 1.4 Pääsisäänkäynnin infonäytön ja oven teippaukset
- 1.5 Pääsisäänkäynnin äänimajakka
- 1.6 Toissijaisen sisäänkäynnin suuntaopaste
- 1.7 Esteettömyyden ennakkotieto
- 1.8 Julkisivun kuositeippaus

2. Sisääntuloalue ja orientoituminen asiointiin

- 2.1 Suomi-pisteen palvelujen logoseinä
- 2.2 Tervetuloa-kosketusinfonäyttö ja toimintaopaste
- 2.3 Toimintojen ja tilojen suuntaopaste
- 2.4 WC-tilojen opastus
- 2.5 Palveluneuvojan pisteen opasteet

- Optio. Kohokartta

3. Asiointi ajanvarauksella tai ilman

- 3.1 Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen opasteseinäke
- 3.2 Odota tässä –latticeippaus
- 3.3 Palveluhuoneiden tai palvelupisteiden suuntaopaste
- 3.4 Odotusalueen toimintaopaste
- 3.5 Palveluhuoneiden tai sermirakenteisten palvelupisteiden opasteet
- 3.6 Lasipintojen näkösuojaa antavat ilmeteippaukset
- 3.7 Laajennetun esteettömyyden palveluhuoneen opasteet

4. Itsepalvelualueella asiointi ja asiakirjojen jättäminen

- 4.1 Itsepalvelualueen toimintaopaste ja kosketusinfonäyttö
- 4.2 Palautuslaatikon tai palautuslaatikoiden toimintaopaste
- 4.3 Asiakastietokoneiden toimintaopaste ja ohje
- 4.4 Lomakepisteen toimintaopaste ja -ohje

5. Kokouskeskuksessa tai vihkitilassa asiointi

- 5.1 Toimintojen ja tilojen suuntaopaste
- 5.2 Aulapalvelu toimintaopaste
- 5.3 Kokouskeskuksen oviopasteet
- 5.4 Vihkitilan oviopasteet

Opastuksen ja konseptin kehittäminen

Suomi-pisteiden opastusta kehitetään toiminnan kautta

On todennäköistä, että erityisesti ensimmäisissä tätä opastuskonseptia soveltavissa Suomi-pisteissä voi opastukseen sen suunnitteluvaiheessa tai toiminnan käynnistymisen jälkeen nousta päivitys- tai tarkennustarpeita.

Asiakaspalveluhenkilöstö arvioi opastuksen toimivuutta ja tunnistaa siihen liittyviä kehittämistarpeita Suomi-pisteen arjessa. Opastuksen toimivuutta seurataan myös osana asiakaskokemuksen mittaamista. Asiakas- ja työntekijäkokemusta parantavat opastukseen liittyvät kehitystarpeet ovat lähtökohta, kun Suomi-pisteiden opastuskonseptia myöhemmin jatkokehitetään.

Taustaa opastuskonseptin valmistelusta ja suunnittelussa huomioitavia näkökulmia

Suomi-pisteiden opastuskonseptia valmistellessa havainnointiin jo toteutettujen yhteisten asiakaspalvelupisteiden opastusta. Havainnointikäynneiltä tehtiin seuraavia havaintoja, joiden pohjalta opastuskonseptia ryhdyttiin suunnittelemaan.

Suomi-pisteet saattavat sijaita rakennuksissa, joista löytyy useampi sisään-tulo ja reitti

Opastamisessa tulee huomioida rakennuksen muu opastus ja hierarkia suhteessa Suomi-pisteen opastamiseen. Huomioidaan tarve toissijaisten ja ensisijaisten sisäänkäyntien erottamiseen ja suhde muuhun rakennuksen opastamiseen.

Suomi-pisteen ja siellä olevien palvelujen suhteen ja eron selkeyttäminen

Paikalle saavutaan pääasiassa tietyn viranomaisen palvelun takia ja Suomi-pisteen -palvelun suhde saataviin palveluihin saattaa aiheuttaa epäselvyyttä.

Asiointipolkuja aloittavat elementit sekoittuvat toisiinsa visuaalisesti sisään-tulossa

Nykytilanteessa erilaisia asiointipolkuja aloittavat ratkaisut sekoittuvat toisiinsa: ilmoittautumis- ja vuoronumerolaite, palveluneuvoja ja itsenäisen asioinnin -alue sekä aulapalvelu (vihkitilan asiakas, kokouskeskuksen asiakas).

Palveluympäristön toimintoja on vaikea hahmottaa

Orientoitumista tilaan ja sieltä löytyvien toimintojen havaitseminen on haastavaa visuaalisten kontrastien puutteen vuoksi.

Opastamisella on mahdollisuus tukea löydettävyyttä ja omatoimisuutta itsepalvelualueella asiointiin liittyen.

Nykytilanteessa palveluneuvoja työllistää merkittävästi asiakkaiden tukeminen paperisiin lomakkeisiin liittyvissä asioissa mm. tulostus, skannaus sekä lomakkeiden etsimisessä, täyttämässä, palauttamisessa palautuslaatikkoon tai viranomaisen asiantuntijalle. Asiakastietokoneet sijaitsevat myös pisteeltä kaukana.

On otettava huomioon myös asiakkaiden mahdollinen epävarmuus, jota voi olla hankalampaa tukea pelkällä fyysisellä kyltityksellä ja opastamisella. Itseasiointia hankaloittavat hajautettu sijoittelu ja käytetyt kalusteratkaisut.

Lomakepisteen sisältöjen löydettävyyden parantaminen

Palveluiden tunnuksia ei käytetä kalusteessa lomakkeiden yhteydessä, asiakkaan yksityisyyden suojan vuoksi. Opastuksella voidaan kuitenkin selkeyttää pisteen parempaa havaitsemista ja sisältöjen kategorisointia.

Opasteiden sisältöhierarkian ja palveluympäristössä tapahtuvan viestinnän selkeyttäminen

Määritetään erilaiset opasteiden sisältötasot (esim. tilaopaste, toimintaopaste, ohjeistava opaste, brändiopasteet) sekä eriytetään Suomi-pisteen viestintä selkeästi palvelujen omasta viestinnästä.

Moninaisuuden huomiointi ja asiakaskokemukseen vaikuttaminen

Opasteet ovat mahdollisuus vaikuttaa Suomi-pisteen asiointikokemukseen ja mielikuvaan esim. helposti lähestyttävyydestä, luottamuksesta ja moninaisesta yhteiskunnasta. Opasteilla voi kertoa myös Suomi-pisteessä asioimisesta ja asiakaspalveluympäristön ”ohjeista” moninaisesti ja ymmärrettävästi jotta Suomi-pisteillä asiointi on mahdollisimman viihtyisää, turvallista ja miellyttävää kaikille asiakkaille.

Selkeyden ja ymmärrettävyyden korostaminen opasteiden visuaalisuudessa

Suositaan kuvallista ilmaisua tekstin rinnalla. Huomioitava kuvallisen ilmaisun tasot ja kontrastit. Esim. ikonien ja kuvitusten käyttökohdat.

Opasteiden pysyvyys, vaihtuvuus ja päivän aikana muuttuvat tarpeet

Huomioidaan suunnittelussa erilaiset opastamisen ajalliset tarpeet. Esimerkiksi vihkitilaa saatetaan käyttää vain tiettyinä päivinä, jolloin opasteiden ei tarvitse olla näkyvillä kaikkina aikoina.

Päivitettävyyden ja helpon käytettävyyden huomiointi soveltamisen helpottamiseksi

Konseptiin rakennettava keinovalikoima tulee pohtia siten, että soveltaminen ja päivittäminen olisi mahdollisimman helppoa ja kustannustehokasta. Luodaan myös soveltamiseen järjestäytymistä helpottavia sisältöjä.

Opastuskonseptin kehittämisen prosessiin sisältyi opastamisen ja tilojen havainnointia, haastatteluja sekä yhteiskehittämistä eri asiantuntijoiden kanssa.

Opastuskonseptin lähtötietoina ovat valtiovarainministeriön Suomi-pisteen brändikäsikirja sekä Senaatti-kiinteistöjen Tilailmeohjeisto, opasteet sekä Yhteinen palvelupiste opasteet -ohjeisto, jotka Senaatti-kiinteistöt on kehittänyt yhteistyössä Kakadu Oy kanssa.

Suomi-pisteiden opastuskonseptia saa kopioida ja hyödyntää vain valtiovarainministeriön ja Senaatti-kiinteistöjen luvalla.

 **Suomi-piste**

SUOMI-PISTEIDEN OPASTUSKONSEPTIA KEHITTÄNYT ASiantuntijatyöryhmä

Valtiovarainministeriö

Mette Vuola
Tommi Hatinen

Senaatti-kiinteistöt

Riikka Manninen
Anne Sundqvist

Pentagon Design Oy

Kaisa Tanner
Alex Baer
Juha-Tuomas Reinikainen
Antti Käkelä

Avaava Oy

Marjo Kivi
Laura Lahdenperä

Workspace Oy

Pasi Kaitila



SENAATTI

PENTAGON
DESIGN

avaava®

