

# YHTEISTEN TYÖYMPÄRISTÖJEN KONSEPTI

11.2.2025



# Sisällysluettelo

## 1. Johdanto

- Lukijalle
- Miksi yhteiset työympäristöt ja Suomi-pisteet tarvitaan?
- Strategiat YTY-konseptin taustalla
- YTY-konseptikonaisuuden sisältö
- YTY-konseptin soveltaminen

## 2. Mitä yhteiset työympäristöt ovat?

- YTY:t työnteon paikkana
- YTY-verkosto ja Suomi-pisteiden verkosto
- Käyntiasiakaspalvelun kokoamisen vaihtoehtoiset tavat
- YTY:jen toteuttaminen ja ympäristövastuu
- Työskentely YTY:ssä
- Toimiminen YTY:ssä edellyttää yhteistyötä
- Toimiston uutta merkitystä etsitään
- Esimerkkejä toimiston kitka- ja vetovoimatekijöistä
- YTY:issä noudatettavat pääperiaatteet
- YTY:jen asiakas- ja työntekijäkokemus

## 3. Yhteinen asiakaspalvelu Suomi-pisteessä

- Suomi-pisteen perustana on asiakasymmärrys
- Syitä käyntiasiointitarpeen taustalla
- Asiointitavat Suomi-pisteessä
- Asiointin eteneminen Suomi-pisteessä
- Suomi-pisteen yhteiset roolit
- Suomi-pisteen asiakasohjaus- ja vuoronumeropalvelu
- Yhteinen etä- ja -tulkkauspalveluratkaisu Suomi-pisteissä
- Digituki Suomi-pisteissä
- Suomi-pisteiden palveluhuoneiden käytön pelisäännöt

## 4. Yhteisten työympäristöjen tilat ja palvelut

- Tilat ja palvelut tukevat tuloksellista toimintaa
- YTY:jen tilat
- YTY:jen tilamitoitusperiaatteet ja -ohje
- Tilat mitoitetaan tietoon perustuen
- YTY:jen eri käyttötarkoituksenvyöhykkeet
- Yhteiset asiakaspalvelu- ja taustatyötilat
- Kokouskeskus
- Yhteiset toimistotilat
- Yleiset toimistotilojen käytön pelisäännöt
- Tiloissa opastaminen ja asioinnin tukeminen
- Yhteiset työympäristöt - tilat palveluna
- Sopimus yhteisen työympäristöjen käytöstä kattaa tilat ja palvelut

## 5. Yhteisten työympäristöjen ICT-ratkaisut

- Yhteisten työympäristöjen ICT
- ICT-ratkaisut Suomi-pisteessä
- ICT-ratkaisut toimistotiloissa

## 6. Yhteisten työympäristöjen turvallisuus

- Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus YTY:issä
- Tilojen turvallisuusalueet
- Tietoturvallisen työskentelyn pelisäännöt

- Turvatarkastus Suomi-pisteessä
- Suomi-pisteen uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli
- Varautuminen YTY:issä

## 7. YTY-konseptin toimeenpano ja kehittäminen

- Siirtyminen YTY:ihin on iso muutos
- YTY-toimitilahankkeiden toteuttaminen ja eteneminen
- YTY:n ryhmät ja tiimit
- Miten YTY:jen tavoitteenmukaisuus varmistetaan?
- YTY:jen arviointi ja kehittäminen
- YTY-konseptin kehittäminen
- Jatkokehittettäviä asioita

## 8. Yhteisten työympäristöjen konseptiin kuuluvat muut konseptit ja liitteet

- YTY-konseptikonaisuuden sisältö
- YTY-konseptin liitteet
- Liitteiden sisällöt tiivistettynä

# Lukijalle

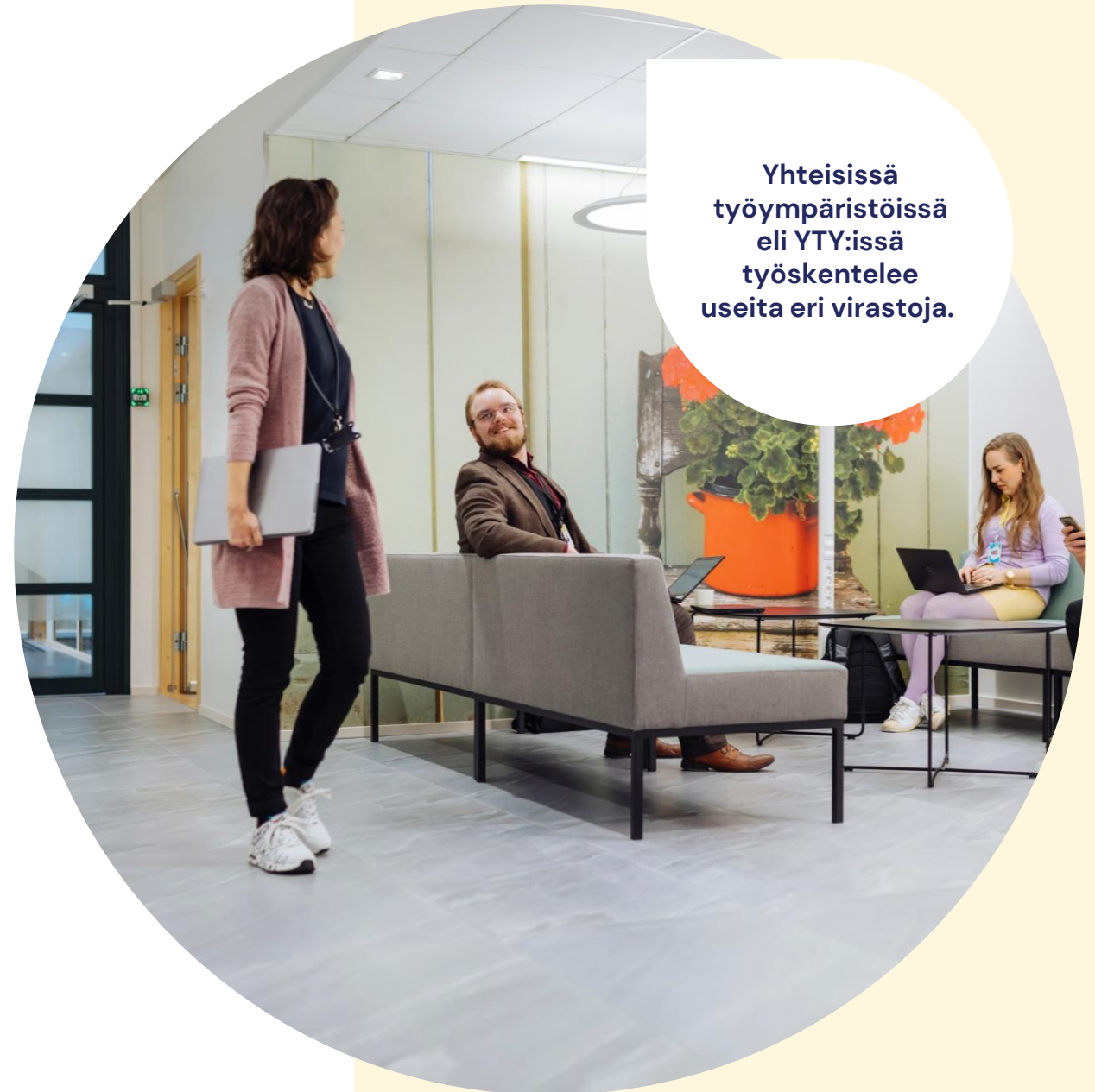
**Yhteiset työympäristöt eli YTY:t ovat työnteen paikkoja, joissa työskentelee useita eri virastoja ja joissa tilat ja niihin liittyvät palvelut ovat virastojen yhteisessä käytössä.** Lisäksi yhteisissä työympäristöissä on viranomaisten väliseen yhteistyöhön liittyviä toimintamalleja, yhteisiä rooleja ja yhteistyön rakenteita sekä pelisääntöjä.

YTY:issä tehdään paljon erilaista **toimistotyötä**. Niissä on useimmiten myös yhteinen asiakaspalvelupiste eli **Suomi-piste** (ruots. Finlandsdisken), jossa palvelee asiakkaita, jotka haluavat asioida viranomaisten kanssa paikan päällä. YTY:issä voi työskennellä ja yhteisessä asiakaspalvelupisteessä palvelujaan tarjota eri valtion viranomaisten lisäksi myös Kela, kunnat ja hyvinvointialueet. YTY:issä pyritään sujuvaan yhteistyöhön yhteisten asiakkaiden palvelemiseksi.

**Tämä Yhteisten työympäristöjen konsepti kuvaa yhteisesti sovitut reunaehdot niin toiminnan, tilojen kuin tiloihin liittyvien palveluidenkin toteutukselle – ja ohjaa YTY:jen yhdenmukaista toteutusta kaikkialla Suomessa.**

Konsepti ja sen liitteet on tarkoitettu YTY:ihin siirtyvien organisaatioiden johdolle ja henkilöstölle sekä YTY-toimitilahankkeiden toteutuksessa mukana oleville eri alojen ammattilaisille.

Konsepti sujuvoittaa YTY-toimitilahankkeita, vähentää tarvetta toimitilahankekohtaiselle sopimiselle ja varmistaa yhdenmukaisen asiakas- ja työntekijäkokemuksen kaikissa YTY:issä.



**Yhteisissä työympäristöissä eli YTY:issä työskentelee useita eri virastoja.**



# Miksi yhteiset työympäristöt ja Suomi-pisteet tarvitaan?

**Työnteon ja viranomaisasioinnin tavat ovat muuttuneet.** Erityisesti digitalisaatio ja korona-pandemia lisäsivät etätöitä ja monipaikkaista työtä, mikä on alentanut merkittävästi valtion tilojen käyttöasteita.

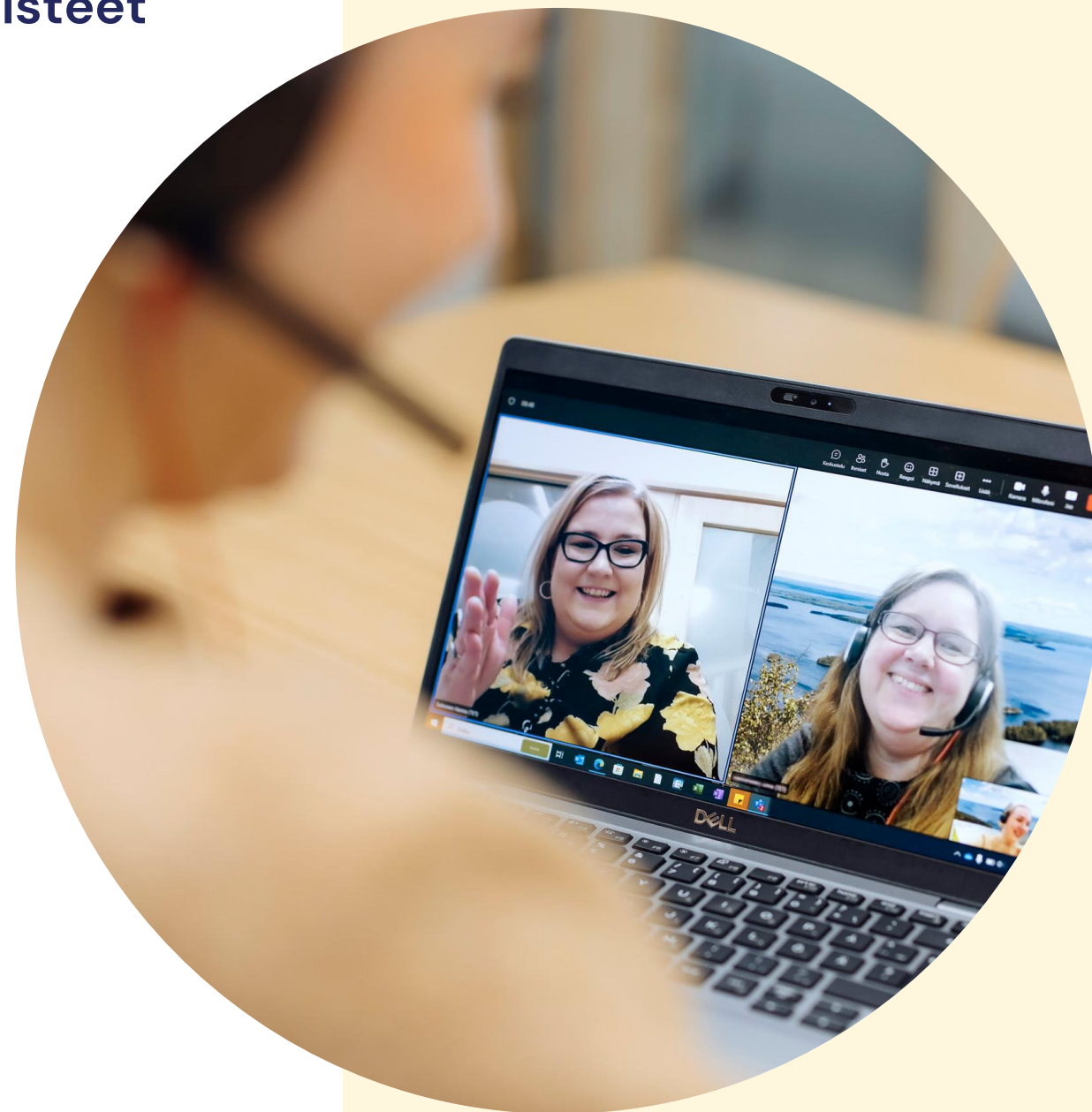
**Heikentynyt taloudellinen tilanne** luo merkittäviä paineita tilojen käytön tehostamiselle ja säästöjen saamiselle toimitilakustannuksista.

**Digitalisaatio** ja valtion tehtävissä tapahtuneet muutokset, kuten TE-palveluiden siirtyminen kuntien vastuulle, ovat alentaneet merkittävästi käyntiasiointimääriä valtion palveluissa. Samaan aikaan myös **kaupungistuminen ja väestön keskittyminen** maakuntakeskuksiin pakottavat kehittämään julkisia palveluita, palveluiden antamisen tapoja ja palveluverkkoja.

**Tähän toimintaympäristön muutokseen on valtiolla päätetty vastata siirtymällä yhteisiin työympäristöihin eli YTY:ihin**, joissa toimisto- ja asiakaspalvelutilat ovat yhteiskäyttöisiä eri viranomaisten kesken. Yhteiskäyttöisillä tiloilla voidaan varmistaa toimivien ja viihtyisien tilojen tarjoaminen samalla kuin tilat mitoitetaan sähköistyvien palvelujen ja nykyisten etätöikäytäntöjen mukaisiksi. Tehokkaat yhteiset tilat edistävät myös **ympäristötavoitteiden** toteutumista ja poikkeustilanteisiin **varautumista**.

YTY:t tarjoavat myös uudenlaisen mahdollisuuden tehdä **yhteistyötä** viranomaisten kesken ja kehittää palveluja yhä **asiakaslähtöisemmiksi**. Ihmisten asiointi helpottuu, kun palvelut ovat helposti saavutettavissa yhdestä paikasta.

Suomi-pisteillä turvataan käyntiasiointi kustannustehokkaasti erityisesti sellaisille **ihmisille, jotka eivät pysty tai halua asioida digitaalisesti**. Suomi-pisteessä tuetaan myös asiakkaiden siirtymistä sähköisten palveluiden käyttöön antamalla **digitukea**. Käyntiasiointimahdollisuus vahvistaa ihmisten **osallisuuden kokemusta** ja ylläpitää **luottamusta** yhteiskuntaa kohtaan.





# Strategiat YTY-konseptin taustalla

Yhteisten työympäristöjen konseptin taustalla on useita strategia-asiakirjoja, joissa on asetettu tavoitteita valtion palveluiden saatavuudelle, sijoittumiselle ja tuottamiselle, työskentelylle sekä toimitiloille ja niiden toteutukselle.

**Julkisen hallinnon strategia** linjaa, että käyntiasioinnin kokoamista julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin edistetään. Strategiassa painotetaan erityisesti kunnan ja valtion välisen yhteistyön vahvistamista. Palvelut tulee järjestää lisäksi ihmislähtöisesti ja monimuotoisesti.

**Valtakunnallisessa suunnitelmassa valtion palvelujen ja toimintojen sijoittamisesta vuosille 2024–2027** todetaan, että valtionhallinnon palveluita annetaan monikanavaisesti ensisijaisena palvelukanavana kattavat ja helppokäyttöiset digitaaliset palvelut, joita käyntiasiointi ja puhelinasiointi täydentävät. Käyntiasiointipalvelut toteutetaan tuottavasti ja tuloksellisesti tiiviissä valtion ja muun julkisen hallinnon yhteistyössä. Toteuttamalla 2020-luvulla vaiheittain yhteisiä asiakaspalvelupisteitä turvataan palveluiden saatavuutta ja parannetaan palvelutasoa sekä saavutetaan kustannussäästöjä.

**Valtion henkilöstöstrategia** linjaa, että uudet työnteon tavat hyödynnetään digitalisaatio, monipaikkaisuus ja yhteiset työympäristöt huomioiden. **Valtion monipaikkaisen työn edistämisen linjausten** mukaisesti valtiolla jokaisella työntekijällä on työnantajan osoittamat työtilat.

**Valtion toimitilastrategian** mukaisesti valtion käyntiasiakaspalvelu ja toimistotilat kootaan kuluvan vuosikymmenen aikana pääsääntöisesti eri viranomaisten yhteisiin työympäristöihin eli YTY:ihin. Tavoitetilassa valtion henkilöstöstä 25 % työskentelee YTY:issä. Monitilaympäristöissä tilojen tulee tukea tuloksellista toimintaa ja monipaikkaista työtä.

**Kiertotalouden strategisen ohjelman** visiona vuodelle 2035 on, että Suomi on hiilineutraali kiertotalousyhteiskunta ja tämä on menestyvän taloutemme perusta. **Hiilineutraaliustavoite 2035**, joka on kirjattu ilmastolakiin, ohjaa myös valtion toimitilahallintoa.



# YTY-konseptikokonaisuuden sisältö

Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuus koostuu kolmesta eri konseptista, Yhteisten työympäristöjen tilakorteista ja suunnitteluohjeista sekä liitteistä.

Yhteisten työympäristöjen konsepti (YTY-konsepti) on yleiskuvaus YTY:n toiminnasta, tiloista ja näihin liittyvistä toimintaedellytyksistä. YTY-konsepti sisältää kuvauksen yhteisestä asiakaspalvelupisteestä eli Suomi-pisteestä ja yhteisistä toimistotiloista.

YTY:ihin liittyvät ICT- ja turvallisuusasiat on kuvattu lyhyesti YTY-konseptissa. Niitä tarkentavat **omat aihekohtaiset konseptit: Yhteisten työympäristöjen ICT-konsepti sekä Yhteisten työympäristöjen kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuskonsepti.**

Yhteisten työympäristöjen tilakortit ja suunnitteluohjeet sekä muut **liitteet** niin ikään tarkentavat konseptissa olevia asioita. Konsepti sisältää viittauksia näihin dokumentteihin.

YTY-konseptikokonaisuuden sisältöä on kuvattu tarkemmin tämän konseptin luvussa 8.

## Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuus



# YTY-konseptin soveltaminen

YTY-konsepti on laadittu osana Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla -hanketta ja **sitä sovelletaan kaikissa käynnistyvissä yhteisten työympäristöjen verkostoon kuuluvissa toimitilahankkeissa**. Verkosto kuvataan tarkemmin luvussa 2.

**Konseptia sovelletaan** kussakin hankkeessa **tarkoituksenmukaisella tavalla** huomioiden mm. taloudelliset näkökulmat, kiinteistön koko ja ominaisuudet, olemassa olevat tilat ja taloon fyysisesti sijoittuvien viranomaisten ja heidän asiakkaidensa erityiset tarpeet.

Konseptia sovelletaan vähähiilisen rakentamisen periaatteiden mukaan **ensisijaisesti hyödyntämällä olemassa olevia valtion tiloja ja tehostamalla niiden käyttöä sellaisenaan tai kalustemuutoksilla**. Jos valtion tiloista ei löydy ratkaisua, sitä haetaan muiden kuin valtion omistamista olemassa olevista tiloista.

**Toiminnan ja tilojen tarkempi suunnittelu tehdään kunkin YTY-toimitilahankkeen tarvekartoitus-, hanke- ja toteutussuunnitteluvaiheissa** konseptin ja Yhteisten työympäristöjen tilakorttien ja suunnitteluohjeiden pohjalta huomioiden hankekohtaisessa riskikartoituksessa esille nousseet mahdolliset erityistarpeet.

Konseptin soveltamisen tueksi toimitilahankkeissa on käytössä **tavoitteenmukaisuuden tarkistuslista**. Tavoitteenmukaisuuden tarkistuslistasta kerrotaan tarkemmin luvussa 7.





## 2. Mitä yhteiset työympäristöt ovat?

# YTY:t työnteen paikkana

YTY:t ovat **yksi työnteen paikoista valtiolla**, jossa läsnä- ja etätö ovat samanarvoisia työnteen tapoja.

Läsnätyötä valtiolla tehdään pääsääntöisesti **erilaisissa yhteisissä työympäristöissä** tai **eri viranomaisten käyttösidonnoissa tiloissa**. Käyttösidonnoissa tiloja ovat esimerkiksi poliisiasemat, oikeustalot, museot, vankilat, tutkimuslaitokset tai kasarmit.

Etätöä tehdään puolestaan pääsääntöisesti **kotona** tai **muissa yksityisissä tiloissa** tai ns. **kolmansissa paikoissa**, joita voivat olla esim. kahvilat, kirjastot tai vaikkapa toimistohotellit.

Etä- ja läsnätyön toteutumista valtiolla seurataan ja tietoja hyödynnetään YTY-verkostoa kehitettäessä.

YTY-verkosto **mahdollistaa joustavaa monipaikkaista työskentelyä valtion viranomaisille**. YTY:illä halutaan myös mahdollistaa yhteistyö Kelan, hyvinvointialueiden ja kuntien kanssa.



## Valtion virastotalojen yhteiset työympäristöt (YTY)

Monta viranomaista samassa talossa yhteiskäyttöisissä tiloissa. Myös Kela, hyvinvointialueet ja kunnat voivat osallistua. YTY:issä on useimmiten myös yhteinen asiakaspalvelupiste eli Suomi-piste.



## Etätö kotona ja muissa yksityisissä tiloissa



## Muu yhteinen työympäristö tai Suomi-piste

Useampi viranomainen käyttää samoja tiloja ja tarjoaa palveluja. Muu Suomi-piste voi sijaita esimerkiksi kunnan tiloissa.



## Etätö kolmansissa paikoissa

Etätö julkisissa yhteistiloissa, kuten kahvilassa, kirjastossa tai toimistohotellissa



## Valtion käyttösidonnoissa tilat

Toiminnan vaatimat viranomaisen omat tilat, joissa voi olla joidenkin viranomaisten jaettuja tuki-, toimisto- tai erityistiloja.

# YTY-verkosto ja Suomi-pisteiden verkosto

Valtion virastojen siirtymistä YTY:ihin valmistellaan **Senaatti-kiinteistöjen strategisena hankkeena**. Sen tavoitteena on **YTY-verkoston toteuttaminen** Suomeen 18 kuvassa näkyvälle paikkakunnalle vuoteen 2029 mennessä.

**YTY-konseptin mukaisia YTY:jä** toteutetaan siis **maakuntien keskuskaupunkeihin pääsääntöisesti olemassa oleviin valtion virastotaloihin**. Osalla paikkakunnista voi olla myös useampia yhteisiä työympäristöjä. Konsepti ei koske pieniä, kahden tai useamman eri viranomaisen muita yhteisiä työympäristöjä, joita on tämän verkoston ulkopuolella. Näissäkin konseptia voidaan kuitenkin käyttää soveltuvin osin.

YTY:issä on useimmiten myös yhteinen asiakaspalvelupiste eli Suomi-piste. Suomi-pisteiden verkosto on kuitenkin YTY-verkosta laajempi ja YTY:jen lisäksi **erikokoisia ja erityyppisiä Suomi-pisteitä perustetaan myös muille paikkakunnille**. **Suomi-pisteiden määrä ja sijainti suunnitellaan** vuosina 2021-2026 viranomaisten välisessä yhteistyössä maakuntakohtaisissa alueellisissa projektiryhmissä noudattaen valtakunnallisessa **valtion palveluiden ja toimintojen sijoittamisen suunnitelmassa (VN:n päätös VM/2024/45) määritettyjä kriteerejä**: kaikilla Suomessa asuvilla tulisi olla pääsääntöisesti enintään tunnin asiointietäisyys lähimpään Suomi-pisteeseen. Lisäksi Suomi-pisteen toteuttaminen edellyttää riittävää väestöpohjaa, jolla taataa riittävät asiointimäärät kussakin pisteessä.

Suomi-pisteissä on **aina tarjolla useiden viranomaisten palveluja**. Suomi-pisteiden verkostoa voidaan tarvittaessa täydentää **kevyemmällä palveluratkaisuilla**, kuten **etäpalvelupisteellä tai liikkuvalla palveluratkaisulla**. Tämä YTY-konsepti ei koske näitä ratkaisuja, vaan niiden toteutusta tarkennetaan myöhemmin. Julkisen hallinnon käyntiasiointipalvelut voidaan koota tietyin kriteereihin yhteen myös kampus-mallilla, jota on kuvattu seuraavalla sivulla.



## Yhteisten työympäristöjen verkosto

 Suomi-piste  Finlandsdisken



Suomi-pisteiden verkosto on YTY-verkosta laajempi. Suomi-piste on uusi brändi, joka lanseerataan vuoden 2025 aikana.



# Käyntiasiakaspalvelun kokoamisen vaihtoehtoiset tavat

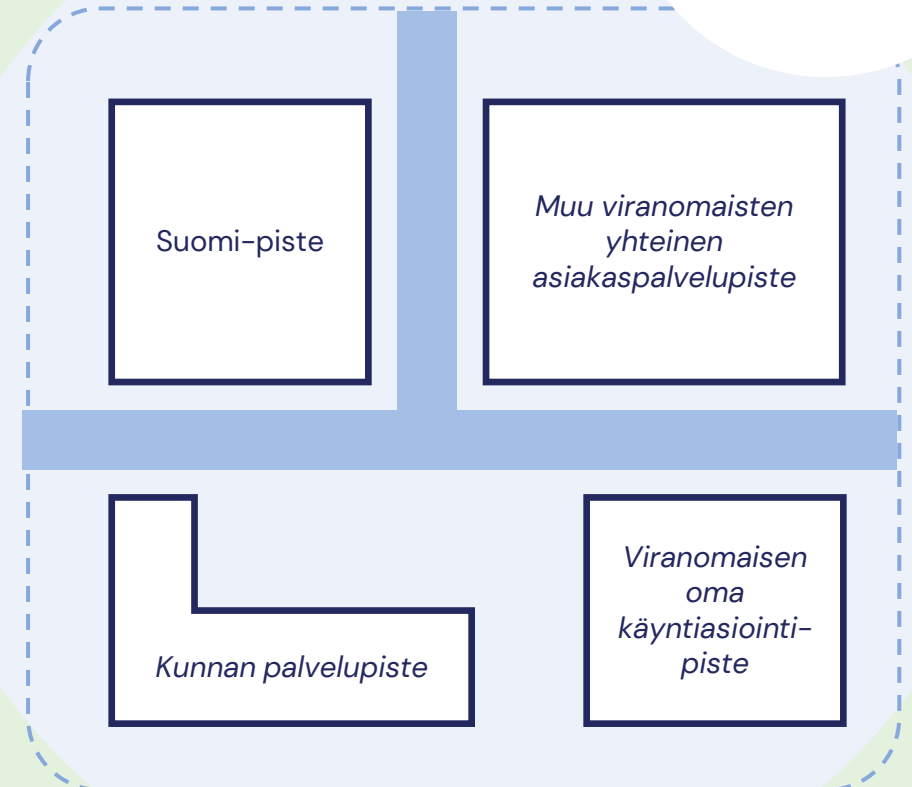
Vaikka tavoitteena on, että viranomaisten käyntiasiointipalvelut kootaan paikkakuntaakohtaisesti saman katon alle Suomi-pisteisiin, kaikilla paikkakunnilla tämä ei saata olla tarkoituksenmukaista. Esimerkiksi silloin, kun jollakin viranomaisella on hiljattain uusitut tilat lähellä Suomi-pistettä, voidaan yhteinen asiakaspalvelu toteuttaa paikkakunnalla kampus-mallilla.

**Kampus-mallilla** tarkoitetaan yhteisen asiakaspalvelun toteutustapaa, jossa Suomi-piste ja eri kiinteistöissä sijaitsevat muut julkisen hallinnon käyntiasiointipisteet muodostavat kokonaisuuden, jossa eri pisteet sijaitsevat lähellä toisiaan ja tekevät toistensa kanssa yhteistyötä.

Yhteinen asiakaspalvelu voidaan toteuttaa kampus-mallilla silloin, kun seuraavat kolme kriteeriä täyttyvät:

1. Koottavat käyntiasiointipalvelut sijaitsevat riittävän lähellä toisiaan, esimerkiksi samassa korttelissa tai saman kadun varrella.
2. Suomi-pisteen ja eri kiinteistöissä sijaitsevien muiden käyntiasiointipalveluiden välille luodaan selkeä yhteistyö.
3. Julkisen hallinnon palveluiden keskittäminen yhteen rakennukseen todetaan alueellisessa suunnitelmassa kokonaistaloudellisesti kannattamattomaksi vaihtoehdoksi.

Käyntiasiakas-  
palvelua voidaan  
koota myös  
kampus-mallilla.



# YTY:jen toteuttaminen ja ympäristövastuu

Rakennetulla ympäristöllä ja siten myös YTY:illä on merkittäviä ympäristövaikutuksia. Näiden vaikutusten hallitsemiseksi ja ohjaamiseksi toivottuun suuntaan Senaatti-kiinteistöt hyödyntää YTY:jen suunnittelussa periaatteita, jotka on kuvattu tarkemmin liitteessä Yhteisten työympäristöjen vähähiilisyiden ja kiertotalouden vaatimukset.

Jokaisessa YTY-hankkeessa edistetään vähähiilisyyttä ja kiertotaloutta huomioimalla suunnittelussa resurssiviisaus, elinkaariajattelu, tilatehokkuus, muuntojoustavuus, yhteiskäyttöisyyden maksimointi, materiaalitehokkuus, energiaratkaisut, kiinteistön kestävän käytön suunnittelu sekä hiilikädenjäljen selvittäminen ja edistäminen. Ohjeessa on kuvattu tarkemmalla tasolla pakollisia ja vapaaehtoisia toimia jokaiselle edellä mainitulle osa-alueelle.

Olemassa olevien tilojen muuttaminen YTY:iksi vähentää uusien tilojen rakentamisen tarvetta. Suunnittelussa huomioidaan myös vähähiilisen muutostyön hierarkia eli pyritään minimoimaan merkittävät korjaustoimenpiteet ja uudisrakentaminen.

Ympäristövastuunäkökohtia ohjataan aktiivisesti YTY-toimitilanhankkeen elinkaaren alusta loppuun ja tästä työstä viestitään aktiivisesti.

## Työympäristön hiilijalanjälki muodostuu seuraavista toiminnoista:

### Työympäristön rakentaminen

Rakennusmateriaalit

Kuljetukset

Työmaatoiminnot

Kunnossapito ja korjaus

### Työympäristön käyttö ja ylläpito

Energiankäyttö, erityisesti lämpö

Kalusteet ja sisustusmateriaalit

Jätteet

Ravintolapalvelut

Töihin matkustaminen

IT-palvelut, siivous ja muut ylläpitopalvelut

# Työskentely YTY:ssä

YTY:ssä tehdään pääsääntöisesti viranomaisten **toimistoympäristössä** tapahtuvaa tietotyötä sekä **palvellaan asiakkaita Suomi-pisteessä**.

YTY:ssä tilat ja niihin liittyvät palvelut ovat viranomaisten **yhteisessä käytössä**. **Eri viranomaisten henkilöstö työskentelee samoissa tiloissa**.

Toimistotilat YTY:ssä ovat monitilaa, jossa erityyppisille työtehtäville on varattu omat tilansa. Asiakaspalvelutilat ovat pääasiassa erilaisia palveluhuoneita odotustiloineen. Kokouskeskusta käytetään sisäisiin palavereihin sekä vierailijoiden ja asiakkaiden tapaamiseen.

YTYjä voivat käyttää kaikki tiloihin **käyttöoikeuksia** ostaneet viranomaiset. **Yhteiskäyttöisten tilojen hinnoittelu perustuu pinta-alan ja henkilötyövuoden sijasta tilojen käyttöön**.

Tilojen käytettävyydelle ja asiakas- ja työntekijäkokemukselle on myöhemmin tässä konseptissa määritelty valtakunnallisesti yhtenevät mallit ja vaatimukset.





# Toimiminen YTY:ssä edellyttää yhteistyötä

Vaikka jokainen YTY:ssä toimiva viranomainen ja virkahenkilö hoitaa tiloissa omia työtehtäviään ja toimivaltaansa kuuluvia viranomaisasioita, yhteisten tilojen ja palveluiden käyttäminen eli toimiminen YTY:ssä edellyttää yhteistyötä kaikkien YTY:ssä toimivien kesken. **Toimiva yhteistyö tarkoittaa yhteistyön rakenteita, yhteisesti sovittuja toimintamalleja ja -tapoja ja pelisääntöjä sekä yhteisiä rooleja ja työkaluja.**

Yhteistyön rakenteita ovat esimerkiksi **työympäristötiimi, asiakaspalvelutiimi ja talokokous**, joiden toimintaan kaikki YTY:ssä toimivat edustuksellisesti osallistuvat.

**Yhteisiä pelisääntöjä** ovat esim. toimistotilojen, palveluhuoneiden käytön ja tietoturvallisen työskentelyn pelisäännöt.

Yhteistyöhön liittyvistä työkaluista keskeisin on **yhteisen, organisaatorajat ylittävän viestinnän mahdollistava alusta**, jonka toteutusta valtiovarainministeriö ja Senaatti-kiinteistöt selvittävät. Toimitilahankkeen aikana käytössä on Senaatti-kiinteistöjen mahdollistama tekninen vuorovaikutusalusta (Howspace).

Koska YTY-verkoston toteuttaminen on yhä käynnissä, kaikkia YTY:n käyttöön ja yhteistyöhön liittyviä asioita ei ole vielä tunnistettu ja ratkaistu. Toistaiseksi on kuitenkin havaittu, että **esim. työnantajan työsuojeluun liittyvien veloitteiden toteuttamiseksi** YTY:issä toimivien viranomaisten olisi hyödyllistä tehdä yhteistyötä.

Lisäksi on jo luotu muutamia yhteisiä toimintamalleja, kuten **postinhallintamalli** ja **Suomipisteen uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli**.



# Toimiston uutta merkitystä etsitään

Etätyö on vakiintunut työnteon muotona. **Nykyistä työelämää koskevasta keskustelusta syntyy kuitenkin vaikutelma, että organisaatioiden johto toivoo yhä enemmän, että myös toimistolle tultaisiin tekemään yhdessä töitä.** Työntekijöille *kotitoimisto* tarjoaa sellaista joustavuutta arkeen, jonka kanssa toimiston on vaikea kilpailla. Oikean tasapainon löytäminen etä- ja läsnätyön välillä on useimmille työntekijöille ja organisaatioille vaikeaa. Vaakakupissa on usein *minun ja meidän* yhteiset tarpeet ja toiveet.

Valtion monipaikkaisen työn linjausten mukaan **läsnätyö ja etätyö ovat samanarvoisia työnteon tapoja. Organisaatioilla on erilaisia etä- ja läsnätyön suhdetta koskevia linjauksia.** Parhaimmillaan niissä yhdistyvät yksilön työn luonne ja organisaation tarpeet sekä valinnanmahdollisuus. Tilastollisesti Suomi on johtavia maita etätyön tekemisessä.

Uudesta työelämästä ja etätyön vaikutuksista on vielä varsin vähän tutkimusta. Tehtyjen tutkimusten valossa näyttää siltä, että **työn tuottavuus ei ole notkahtanut etätyön myötä.** Kysyttäessä työntekijöiltä, paluuta entiseen ei ole.

**Ihmisten välisellä vuorovaikutuksella, järjestetyillä ja satunnaisilla kohtaamisilla on tutkitusti vaikutusta organisaatioiden innovatiivisuuteen.** Lisäksi uudet työntekijät hyötyvät kokeneempien kollegoiden läsnäolosta. Uusia teknologioita opetellessa on helpompi kysyä työkaverilta.

Mitkä tekijät vaikuttavat sitten ihmisten halukkuuteen tulla toimistolle?

Esimerkkejä toimiston ja siten myös YTY:jen vetovoima- ja kitkatekijöistä esitellään seuraavalla sivulla.



# Esimerkkejä toimiston kitkatekijöistä

## Kitkatekijöitä – Mikä vähentää halukkuutta tulla toimistolle?

### Aikaisemmat kokemukset

- Aikaisemmat huonot toimistopäivät muistissa

### Toimimattomat tilat ja palvelut

- Epävarmuus työpisteiden ja muiden tilojen riittävydestä
- Toimimattomat tilat ja puutteelliset palvelut
- Paremmat työskentelyn olosuhteet etätyössä

### Tyhjän toimiston pelko

- Epävarmuus kollegoiden läsnäolosta
- Ei oikeita kollegoita paikalla
- Tyhjä toimisto

### Kokemus etätyön tehokkuudesta

- Koko päivä Teams-kokouksissa
- Kokemus oman työn tehokkuudesta etätyössä

### Työn ja vapaa-ajan yhdistäminen

- Hukattu matkustusaika
- Joustavuus työn ja vapaa-ajan yhteensovittamisessa etätyössä

### Toimimaton monipaikkaisen työn kulttuuri

- Toimimaton monipaikkaisen työn kulttuuri
- Puuttuvat käytännöt ja toimimattomat pelisäännöt

**Lähteet:** mukailten mm. Tuomas Ilola, Steerpath ja haastattelut YTY-kohdevierailuilla.





# Esimerkkejä toimiston vetovoimatekijöistä

## Vetovoimatekijöitä – Mikä saa ihmiset toimistolle?

### Aiemmat kokemukset

- Aikaisemmat hyvät työpäiväkokemukset muistissa

### Saatavilla olevat tilat ja palvelut

- Saatavilla olevien työpisteiden, kokoontumistilojen ja parkkipaikan ennustettavuus
- Toimiston palvelut (lounas, ICT-tuki)
- Kotia paremmat olosuhteet työnteolle (ergonomia, työvälineet, ääniympäristö, valaistus, viihtyisyys)
- Monipuolinen, toimiva määrä ja valikoima tiloja keskittymiseen ja vuorovaikutukseen

### Kohtaamiset, yhteisöllisyys ja muut kollegat

- Tietoisuus oikeiden kollegoiden läsnäolosta
- Merkitykselliset kohtaamiset
- Tiimityön onnistumisen kokemukset (vuorovaikutus, oppiminen, hiljaisen tiedon jakaminen, ideointi, yhdessä kehittäminen, projekti)
- Halu kokea yhteisöllisyyttä ja yhteenkuuluvuutta työyhteisön kanssa

### Toimistolla oloa ja läsnäoloa edellyttävät työtehtävät

- Kasvokkain tapahtuva asiakaspalvelu
- Salassa pidettävien asioiden hoitaminen
- Työn edellyttämät erityisvälineet tai -tilat

### Joustava monipaikkaisen työn kulttuuri

- Kaikki ovat sitoutuneet yhteisiin käytäntöihin ja joustavaan toimintakulttuuriin

**Lähteet:** mukaillen mm. Tuomas Ilola, Steerpath ja haastattelut YTY-kohdevierailuilla.



## Avaintekijöitä – näistä muodostuu toimiva monipaikkaisten työn kulttuuri

- Arvona läpinäkyvyyden periaate ja toisten huomiointi
- Ymmärretään tavoitteista johtaen mitä tehdään etänä, mitä toimistolla
- YTY-verkoston ja toimipisteen tiloja käytetään joustavasti ja jaetaan tiloja
- Kollektiivinen halu kehittää toimintamalleja
- Erilaiset työnteon tavat on tunnistettu ja niitä tuetaan
- Toimiva dialogi ja luottamus
- Kaikki johdosta työntekijöihin ovat sitoutuneet yhteisiin pelisääntöihin
- Johdon esimerkillä johtaminen
- Epävarmuustekijät on poistettu

# YTY:issä noudatettavat pääperiaatteet



# YTY-konseptin ydinsisältönä ovat pääperiaatteet, joihin YTY:issä toimivat sitoutuvat

Toimiessaan YTY:issä **viranomaiset sitoutuvat YTY-konseptin pääperiaatteisiin.**

Pääperiaatteita on kolmenlaisia.

**YTY:jen yhteisiin pääperiaatteisiin** on koottu ne asiat, jotka koskevat koko yhteisen työympäristön toteutusta ja siellä toimimista.

YTY:jen yhteisiä pääperiaatteita täydentävät ja tarkentavat **yhteisen asiakaspalvelun ja yhteisten toimistotilojen pääperiaatteet.**

Pääperiaatteisiin liittyviä **käytännön toteutuksia** kuvataan ja tarkennetaan muualla YTY-konseptissa, Yhteisten työympäristöjen ICT-konseptissa, kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuskonseptissa, tilakorteissa ja suunnitteluohjeissa ja muissa liitteissä.



# YTY:jen yhteiset pääperiaatteet

Yhteisten työympäristöjen verkosto on valtakunnallinen ja tukee monipaikkaista työtä ja käyntiasioinnin asiakaslähtöistä ja tuloksellista toteutusta.

Yhteiset työympäristöt tuottavat taloudellisia säästöjä ja edistävät vähähiilisyttä ja kiertotaloutta.

Yhteisissä työympäristöissä on hyvä ja yhdenmukainen asiakas- ja työntekijäkokemus.

## Toimiminen YTY:ssä

- YTY:ssä toimivat viranomaiset ovat organisoituneet yhteisesti toiminnan ja tilojen kehittämiseksi.
- Yhteistyön sujuvuus varmistetaan tarvittavilla yhteistyörakenteilla, päätöksentekomenettelyillä ja digitaalisilla työkaluilla, kuten yhteisellä viestintäalustalla.
- Yhteisesti sovittuja periaatteita ja pelisääntöjä noudatetaan ja tällä varmistetaan mm. tietosuojan ja -turvan toteutuminen

## YTY:jen tilat ja palvelut

- Kaikki tilat palveluineen ovat lähtökohtaisesti yhteiskäyttöisiä.
- Tilaratkaisut toteutetaan joustaviksi, monikäyttöisiksi ja muunneltaviksi.
- Tilat on vyöhykkeistetty ja ne mahdollistavat tietoturvallisen työskentelyn ja luottamuksellisten asioiden käsittelyn.
- Yhteinen työympäristö on esteetön ja saavutettava.





# Yhteisen asiakaspalvelun pääperiaatteet

Suomi-pisteessä *palvellaan yhteistä asiakasta*. Asiakaskokemus on kaikkialla Suomessa hyvä ja yhdenmukainen. Suomi-pisteissä noudatetaan yhteistä brändiä.

## Suomi-pisteen palvelut ja viranomaisten välinen yhteistyö



- Suomi-pisteissä on saatavilla **vähintään kaikkien palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa mukana olevien viranomaisten palvelua** joko kasvokkain tai etäpalvelun avulla
- Suomi-pisteen käynnistyminen sekä toiminnan ja viranomaisten välisen yhteistyön sujuvuus varmistetaan **asiakaspalvelukoordinaatiolla, tarvittavilla yhteistyörakenteilla ja päätöksentekomenettelyillä.**
- Suomi-pisteen **uhka- ja väkivaltatilanteita** ennakoidaan ja niihin varaudutaan ja reagoidaan **yhteisesti sovittun mallin mukaisesti.**

## Suomi-pisteen aukioloajat



- YTYjen yhteydessä toimivat **Suomi-pisteet ovat auki** arkipäivisin vähintään klo 8–16.15, jona aikana sieltä on saatavilla vähintään yleistä palveluneuvontaa ja digitukea ja pisteeseen voi jättää viranomaisten asiakirjoja.
- **Viranomaisten** määrittäessä **omia palveluaikojaan** tulee huomioida asiakkaiden tarpeet eri viranomaisten palveluille. Palveluaikojen kokonaisuuden tulee olla asiakkaiden näkökulmasta mahdollisimman yhtenäinen ja selkeä.

## Suomi-pisteen tilat ja niiden yhteiskäyttö



- Yleiset **palveluneuvajat** palvelevat kaikkia Suomi-pisteessä asioivia
- Asiakkaat **ohjataan** palveluihin yhteisesti sovittujen **asiointipolkujen ja periaatteiden** mukaan. Jos asiakkaalla on tarve useamman viranomaisen palveluille, asiakkaan asiointipolun sujuvuus varmistetaan viranomaisten **yhteistyöllä**
- Suomi-pisteessä toimitaan siten, että **asiakkaan yksityisyyden suoja ja tietosuoja** toteutuvat.
- Suomi-pisteen tilojen käytössä noudatetaan **yhteisesti sovittuja pelisääntöjä** (ks. luku 3).

## Asiointi Suomi-pisteessä



- Kaikki palveluhuoneet ovat lähtökohtaisesti **yhteiskäyttöisiä.**
- Tilaratkaisuissa varmistetaan **asiakkaan anonymiteetin ja tietosuojan sekä tietoturva-, omaisuus- ja henkilöturvallisuuden vaatimusten** toteutuminen.
- Asiakaspalvelutilanteissa käytettävät muut kuin palveluhuoneen perusvarusteluun kuuluvat **laitteet** ovat **liikuteltavia**
- Suomi-pisteessä noudatetaan **Suomi-pisteen opastuskonseptia.**
- Asiakkaiden **turvataarkastusten** mahdollistamiseen varaudutaan kaikissa YTY-jen yhteydessä toimivissa Suomi-pisteissä.

# Yhteisten toimistotilojen pääperiaatteet

Yhteisten työympäristöjen toimistotilat ovat monitilaympäristöä eli ne tarjoavat erilaisia tilatyyppejä erilaisten työtehtävien tekemiseen.

Tilajärjestelyillä mahdollistetaan organisaatioiden välinen yhteiskehittäminen ja luontevat satunnaiset kohtaamiset. Yhteisöllisyyden kokemus mahdollistetaan eri keinoin kaikille, myös tiloja harvemmin käyttäville.

## Yhteiskäyttöiset toimistotilat



- **Kaikki tilat ja työpisteet** ovat lähtökohtaisesti **yhteiskäyttöisiä**. Tilavarauksjärjestelmästä varataan esimerkiksi neuvottelutilat ja projektitilat.
- Tiimit voivat tilapäisesti varata käyttöönsä tiloja yhdessä työskentelyä varten. Organisaation yksinomaiseen käyttöön pysyvästi varattuja alueita (ns. kiinteitä **kotipesiä**) perustetaan vain tehtävien edellyttämä välttämätön määrä.
- Joidenkin virastojen tarve tehdä **henkilöturvallisuus selvitykset** on huomioitu yhteiskäyttöisyyden toteutuksessa.

## Työntekijäkokemus ja tilojen käyttäjät



- **Työntekijäkokemus on yhdenmukainen:** toimintatavat ja tiloja ja palveluja koskevat toimintamallit **ovat valtakunnallisesti yhteisiä ja vakioituja**.
- YTY:t ovat **niiden organisaatioiden käytössä, joilla on kohteeseen käyttöoikeus**. Satunnaisille vierailijoille on tarjolla rajattu työskentelymahdollisuus esimerkiksi kokouskeskuksen yhteydessä.
- Kaikki työntekijät tuntevat YTY:jen **yleiset toimistotilojen käytön ja tietoturvallisen työskentelyn pelisäännöt** (ks. luvut 4 ja 6) ja noudattavat niitä.

## ICT



- Tiloissa on **langaton verkkoyhteys**. Kiinteä verkkoyhteys mahdollistetaan sitä tarvitseville päätelaitteille (esim. monitoimilaitteet).
- **AV- ja videoneuvotteluvarustus, työpisteiden näytöt** sekä **monitoimilaitteet** ovat yhteiskäyttöisiä. Huomioidaan Tuve-palveluiden päätelaitteiden tietoturva-vaatimukset, jotka rajoittavat yhteiskäyttöisyyttä turvallisuusverkossa ja sen ulkopuolella olevien laitteiden välillä.

# YTY:jen asiakas- ja työntekijäkokemus



# Työntekijänä YTY:ssä ja asiakkaana Suomi-pisteessä

YTY:jen pääperiaatteena on, että yhteisissä työympäristöissä **asiakas- ja työntekijäkokemus** ovat hyvällä tasolla.

**Kaikissa yhteisissä työympäristöissä ja Suomi-pisteissä** tavoitellaan **yhdenmukaista asiakas- ja työntekijäkokemusta**, joita mitataan toistettavin menetelmin. Mittaamisen **menetelmät** on yhdessä määritelty ja kuvattu myöhemmin luvussa 7.

Mittaamisen tarkoituksena on kehittää **työntekijä- ja asiakaskokemusta ja palvelukulttuuria jatkuvasti paremmaksi**.



# Mitä asiakaskokemuksella tarkoitetaan Suomi-pisteessä?

Suomi-pisteen asiakaskokemus rakentuu kaikista asiakkaan kohtaamisista Suomi-pisteessä työskentelevien asiakaspalvelijoiden kanssa sekä esim. asiakkaan kokemuksista Suomi-pisteen viestinnästä, tiloista ja palveluista.


Kaikki Suomi-pisteen asiakaspalvelijat vastaavat siitä, että asiointi on sujuvaa ja asiakkaalle syntyy käynnistä hyvä kokemus. Jokaisella viranomaisen asiantuntijalla oma erityinen osaamisalueensa, mutta *asiakkaalle* Suomi-pisteen asiakaspalveluhenkilöstö näyttäytyy **yhtenäisenä kokonaisuutena**.

Suomi-pisteen yhteisissä rooleissa toimivat asiakaspalvelijat (palveluneuvojat ja aulapalvelun henkilöstö, joista tarkemmin luvussa 3) **ovat erityisen tärkeässä asemassa** asiakaskokemuksen muodostumisessa. He kantavat vastuuta asiakaskokemuksesta koko asiointipolun ajan.

**Suomi-pisteen asiakaskokemus muodostuu mm. seuraavista osatekijöistä:**

- Odotukset, oletukset, viestintä ja ennakkotiedot
- Sijainti, aukioloajat, saavutettavuus ja saapuminen
- Tilat, palveluympäristö, opasteet
- Kohtaaminen ja vuorovaikutus asiakaspalvelijoiden kanssa
- Palvelun sujuvuus ja helppokäyttöisyys
- Palvelujen kattavuus ja hahmotettavuus
- Sosiaalinen vuorovaikutus tilassa, muut asiakkaat
- Itsepalvelu, digitaaliset laitteet ja palvelukanavat

Asiakaskokemukseen vaikuttavat kokonaisvaltaisesti palvelun herättämät **tunteet, mielikuvat ja havainnot**. Jokaiselle kävijälle muodostuu **oma henkilökohtainen asiakaskokemuksensa Suomi-pisteestä käynnin aikana**.



Suomi-pisteen yhteisenä tehtävänä on helpottaa asiakkaan arkea, antaa tukea hänen erilaisiin tarpeisiinsa ja auttaa asiointissa eteenpäin – parhaassa tapauksessa **lisätä asiakkaan osallisuutta ja luottamusta** yhteiskuntaa kohtaan.



# Suomi-pisteen asiakaskokemuksen tavoitetila

**Kun asiakas saapuu  
Suomi-pisteeseen**

**Kun asiakas asioi Suomi-pisteessä eri  
asiakaspalvelijoiden kanssa**

**Kun käynti Suomi-  
pisteessä on päättymässä**

**Ensivaikutelma ja kohtaaminen**

**Palvelutilanne ja sen ohjaaminen**

**Kokemuksen saattaminen loppuun**

**Hyvä ensivaikutelma luo pohjan  
asiakaskokemukselle**

Asiakas muodostaa kuvan Suomi-pisteestä jo käynnin ensisekuntien aikana. Asiakas otetaan vastaan heti hänen saavuttuaan ja luodaan tunne siitä, että täältä saa apua.

**Asiakas autetaan alkuun asiointissa  
ja palvelu on sujuvaa**

Asiakkaan on helppo päästä asiointiin alkuun. Hän saa ennakoivaa tietoa ja ohjeet heti saavuttuaan. Asiakas ohjataan sujuvasti viranomaiselta toiselle.

**Asiakas saa tarvittavan avun ja  
tukea asioinnin aikana**

Ammattitaitoista tukea ja ohjausta on saatavilla koko asioinnin ajan. Asiakkaan tarpeeseen pyritään löytämään paras mahdollinen ratkaisu.

**Asiakkaalle syntyy myönteinen  
kokemus asiointista**

Asiakkaan asia voi tulla kerralla ratkaistuksi tai edellyttää jatkovaiheita. Asioiden kulkuun ei aina voi vaikuttaa, mutta voidaan vaikuttaa mielentilaan, jolla asiakas poistuu.

**Asiakkaan olo on tervetullut ja hänet  
kohdataan arvostavasti**

Asiakas voi miettiä monenlaisia kysymyksiä saapuessaan ja tilanne voi jännittää. Asiakaspalvelijat luovat asiakkaalle yhdessä tervetulleen olon sanoilla ja eleillä.

**Asiakas tulee ymmärretyksi ja  
häntä kuunnellaan empaattisesti**

Asiakkaalla voi olla huoli, ettei häntä ymmärretä tai ettei hän tule kohdatuksi. On tärkeää pyrkiä asettumaan empaattisesti asiakkaan asemaan.

**Asiakas kokee olonsa turvalliseksi  
asioinnin eri vaiheissa**

Asiakas voi kokea olonsa turvalliseksi ja luottaa asiantuntijoihin – myös yksityisyyden- ja tietosuojan osalta. Palvelutilannetta jäsenetään ja sanoitetaan selkeästi.

**Asiakkaan luottamus ja tunne  
osallisuudesta vahvistuu**

Hyvä asiakaskokemus vahvistaa osallisuutta jja lisää luottamusta viranomaisia ja yhteiskuntaa kohtaan.

# Mitä YTY:jen työntekijäkokemuksella tarkoitetaan?

YTY:jen tavoitteena on luoda puitteet tehokkaalle toimistotyöskentelylle ja asiakaspalvelutehtävien hoitamiselle. Hyvinvoiva henkilöstö on edellytys hyvälle suoriutumiselle, työn tuottavuudelle sekä hyvälle asiakaskokemukselle Suomi-pisteessä.

Vastuun YTY:jen työntekijäkokemuksesta jakavat **YTY:issä toimivat organisaatiot yhdessä tilojen toteuttajien ja niihin liittyvien palvelujen tuottajien kanssa**. Vastuu mukavasta ja toimivasta työyhteisöstä on myös jokaisella työntekijällä itsellään.

**YTY:jen työntekijäkokemus muodostuu mm. seuraavista osatekijöistä:**

- Vuorovaikutus ja yhteistyö muiden organisaatioiden työntekijöiden kanssa sisältäen viestinnän ja yhdessä sovittujen pelisääntöjen noudattamisen
- Työntekijän oman organisaation organisaatiokulttuuri, johtamistyyli ja lähiesihenkilötyö
- Työskentelytilat ja niissä toimiminen
- Työvälineet ja niiden toimivuus (esim. ICT)
- Tiloihin liittyvät palvelut (esim. aulapalvelu)
- Suomi-pisteen työntekijäkokemukseen liittyy myös yhteinen asiakkuusajattelu ja palvelukulttuuri

Työntekijäkokemus syntyy aina suhteessa yksittäisen työntekijän omiin odotuksiin ja siihen vaikuttavat työntekijän omat tunteet, mielikuvat ja havainnot. Työntekijän kokemus YTY:ssä työskentelystä on näin ollen aina henkilökohtainen.



# Tavoiteltu työntekijäkokemus YTY:issä



## Työ ja hyvinvointi

Ilmapiiri työpaikallani on ystävällinen ja innostava.

Minulla on riittävä osaaminen, jotta voin arvioida, miten, millä työvälineillä ja missä on sujuvinta ja asiakaslähtöisintä työskennellä kulloisenkin tilanteen ja tarpeen mukaan.

Voin työssäni hyvin.



## Vuorovaikutus ja muut ihmiset

Koen yhteisöllisyyttä työkavereihini ja vuorovaikutus on mukavaa myös muiden virastojen henkilöstön kanssa.

Tiedän, miten YTY:ssä toimitaan ja noudatan yhdessä sovittuja pelisääntöjä. Koen, että viestintä yli organisaatorajojen toimii.

Organisaationi johtamistyyli on onnistuttu sovittamaan YTY-ympäristöön.



## Fyysiset puitteet

Tiloihin on helppo tulla. Koen tilat houkutteleviksi, toimiviksi, terveellisiksi, turvallisiksi ja viihtyisiksi.

Voin työskennellä tietoturvalisiksi ja ergonomisesti.

Löydän ja käytän eri työtehtäviäni tukevia tiloja monipuolisesti. Tiloja sovittuihin kohtaamisiin on helppo varata.

Minulla on riittävä osaaminen, jotta pystyn työskentelemään monipaikkaisesti.



## Työvälineet ja palvelut

ICT-työvälineeni ja tietoliikenneyhteydet toimivat hyvin.

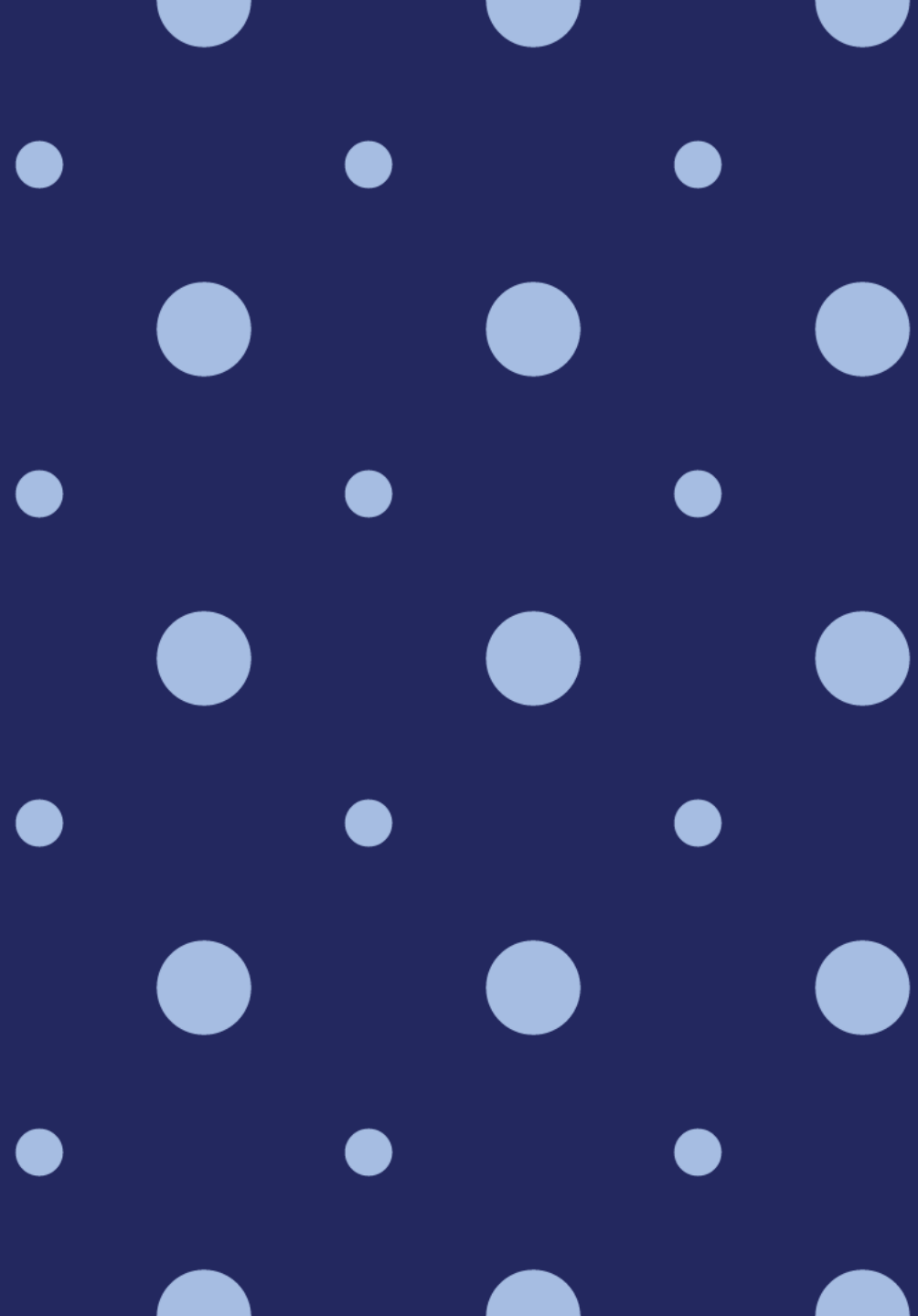
Hallitsen työssäni tarvitsemieni tietojärjestelmien käytön.

Saan helposti apua tarvittaessa ICT-ongelmiin. Hyödynnän muita kiinteistön palveluita, kuten lounasravintolaa.

Yksilön ja organisaation vastuulla

Senaatti-kiinteistöjen ja palveluntuottajien vastuulla

# 3. Yhteinen asiakaspalvelu Suomi-pisteessä



# Suomi-pisteen perustana on asiakasymmärrys

**Asiakslähtöisyyden perusta on tieto ja ymmärrys asiakkaista.** Hyvän asiakaskokemuksen tuottaminen on helpompaa ja vaikuttavampaa, kun se perustuu tietoon – oletusten tai stereotyyppien sijaan. Asiakasymmärrys auttaa tuottamaan paremmin asiakkaan tarpeisiin vastaavaa palvelua.

**Suomi-pisteiden yhteisen asiakaspalvelun taustalla on ymmärrys siitä,** keitä ovat ne asiakkaat, joilla on tarve asioida eri viranomaisten palveluissa paikan päällä ja siitä, mikä saa heidät valitsemaan käyntiasioinnin sähköisen asioinnin sijaan.

**Ymmärrys käyntiasioivista ihmisistä ja heidän tarpeistaan on ohjannut yhteisen asiakaspalvelun suunnittelua ja Suomi-pisteiden toteutusta.**





# 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 TARVIKSEE 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), vihkeminen (DVV), henkilökohtaiset käynnit (TE-toimisto). Lisäksi osa viranomaisista tapaa asiakkaitaan tai sidosryhmiään paikan päällä kokouskeskuksessa (ELY ja AVI).

# Asiointitavat Suomi-pisteessä

YTY:ssä toimivat viranomaiset tarjoavat käyntiasiointipalveluitaan YTY:ssä olevassa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä eli Suomi-pisteessä. Suomi-pisteessä voidaan tarjota valtion, kuntien ja hyvinvointialueiden palveluita.

Suomi-pisteet ovat **osa valtionhallinnon monikanavaista palvelutarjontaa**, jossa ensisijaisena palvelukanavana ovat viranomaiskohtaiset digitaaliset palvelut, joita viranomaisten omat puhelinasiointipalvelut ja yhteinen käyntiasiakaspalvelu Suomi-pisteessä täydentävät.

**Suomi-pisteet on tarkoitettu ensisijaisesti asiakkaille**, joilla on vaikeuksia käyttää digitaalisia palveluita tai jotka asioivat viranomaisten palveluissa, jotka vaativat edelleen käyntiasiointia.

**Suomi-pisteessä voi asioida eri viranomaisten omien asiantuntijoiden kanssa viranomaisesta riippuen joko ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta.** Viranomaisen asiantuntijan kanssa asiointi voi tarkoittaa myös etäpalvelua.

**Suomi-pisteessä saa yleistä neuvontaa ja tukea digitaalisten palvelujen käytössä**, eli digitukea, palveluneuvojilta, jotka palvelevat kaikkia Suomi-pisteeseen tulevia asiakkaita.

**Suomi-pisteeseen voi myös tulla käyttämään asiakastietokonetta itsenäisesti** ja esimerkiksi hoitaa asiansa viranomaisten kanssa digitaalisia palveluja käyttäen.

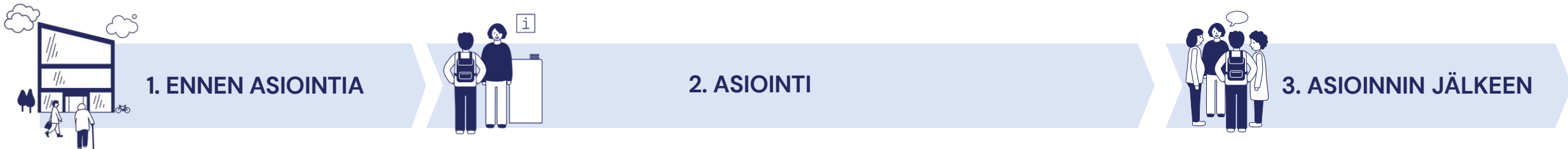
Jotkin viranomaiset tapaavat asiakkaitaan tai sidosryhmien edustajia myös YTY:n kokouskeskuksessa.

## Suomi-pisteet osana monikanavaista palvelutarjontaa



# Asioinnin eteneminen Suomi-pisteessä

Asioinnin ja vuorovaikutuksen hetket Suomi-pisteen palveluiden ja henkilöstön kanssa



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

## Itsenäinen tiedonhaku

Asiointitarpeen herätessä, asiakas tutustuu asuinpaikkansa lähimmän asiakaspalvelupisteen palvelutarjontaan eri viranomaisten omien ja **Suomi-pisteen verkkosivujen avulla**.

## Saapuminen ja asioinnin aloitus

Saapuessaan Suomi-pisteelle asiakas ohjautuu **itsenäisesti viranomaisen palveluun** tai selvittää palvelutarvettaan **yleisen palveluneuvojan** avustamana.

**Kokouskeskukseen saapuva kutsuttu asiakas** ilmoittautuu saapuessaan Suomi-pisteen aulapalveluun\*, josta hän saa vierailijakortin kokouskeskuksessa asioimiseen.

## Asiointi

Asiakas voi asioida Suomi-pisteellä **viranomaisen asiantuntijan** kanssa **kasvokkain** tai **etäpalvelun välityksellä**. Viranomaisen asiantuntijan kanssa asioidessa asiakas ilmoittautuu **ottamalla ilmoittautumislaitteesta vuoronumeron** ja asioi vuorollaan viranomaisen asiantuntijan kanssa. Pienemmissä Suomi-pisteissä ilmoittautuminen voi tapahtua palveluneuvojan ohjaamana.

Asiakas voi asioida myös **asiakastietokoneella, täyttää ja palauttaa lomakkeita tai muita viranomaiselle tarkoitettuja asiakirjoja itsenäisesti, yleisen palveluneuvojan** tai **viranomaisen asiantuntijan** tukemana.

Kokouskeskuksen asiakas palauttaa vierailijakorttinsa aulapalveluun asiointinsa päätteeksi.

## Palautteen antaminen

Asiakas voi antaa palautetta Suomi-pisteessä asioinnin yhteydessä sähköisellä tai paperisella palautelomakkeella tai antaa suullista palautetta Suomi-pisteen asiakaspalvelijoille.

Lisäksi asiakkaalla voi olla mahdollisuus antaa palautetta asiointistaan viranomaisten omissa palautekanavissa (esim. tekstiviesti).

\*Kokousvieraiden ilmoittautumiseen kohteissa voi olla käytössä myös virtuaaliaula-palvelu.

Käyntiasiakkaan asiointipolkuihin voi tutustua tarkemmin *Yhteisen asiakaspalvelun käsikirjassa*. Käsikirjassa on kuvattu:

1. Saapumisen ja palveluun ohjautumisen asiointipolku
2. Asiakirjojen jättämisen asiointipolku

# Suomi-pisteen yhteiset roolit

Suomi-pisteessä työskentelee **viranomaisten omaa asiakaspalveluhenkilöstöä** sekä **yhteisissä rooleissa työskenteleviä asiakaspalvelijoita**.

**Viranomaisten oma asiakaspalveluhenkilöstö hoitaa viranomaisen omaan toimivaltaan kuuluvia asiakaspalvelutehtäviä.**

Yhteisissä rooleissa työskentelevää henkilöstöä ovat **palveluneuvojat ja aulapalvelussa työskentelevät henkilöt sekä asiakaspalvelukoordinaattori.**

**Asiakaspalvelukoordinaattori** vastaa Suomi-pisteen toiminnan käynnistämisestä yhdessä viranomaisten ja Senaatti-kiinteistöjen kanssa, sekä yhteisen arjen sujuvuudesta ja viranomaisyhteistyön koordinoinnista. Asiakaspalvelukoordinaattorin tehtäviin eivät kuulu asiakaspalvelutehtävät.

**Palveluneuvojat ja aulapalvelun henkilöstö** palvelevat kaikkia palvelupisteeseen saapuvia **asiakkaita** ja varmistavat turvallisen ja sujuvan asioinnin koko asiointipolun ajan ja näin helpottavat omalta osaltaan myös viranomaisten asiakaspalveluhenkilöstön työtä.

Vuoden 2025 aikana selvitetään ja kokeillaan mahdollisuuksia yhdistää YTY:jen yhteisten roolien tehtäviä joko kokonaan tai osittain.

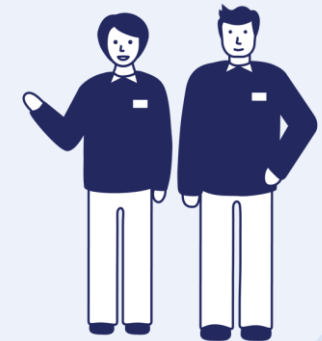


**Asiakaspalvelu-  
koordinaattori**



**Palveluneuvoja**

Yhteinen henkilöstö on avainasemassa Suomi-pisteen hyvän asiakaskokemuksen toteutumisessa.



**Aulapalvelu**

# Suomi-pisteen asiakasohjaus- ja vuoronumeropalvelu

**YTY:jen yhteyteen toteutettavissa Suomi-pisteissä on käytössä yhteinen asiakasohjaus- ja vuoronumeropalvelu**, joka mahdollistaa asiakaspalvelutilojen yhteiskäytön ja asiakkaiden sujuvan ohjautumisen eri viranomaisten palveluihin Suomi-pisteessä.

Suomi-pisteen asiakkaan näkökulmasta ratkaisu tarkoittaa käytännössä sitä, että asiakas ilmoittautuu itsenäisesti tai palveluneuvojan tukena eri viranomaisten palveluihin **ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteella** ja laitteesta saamansa vuoronumeron perusteella ohjautuu odottamaan pääsyä viranomaisen asiantuntijan luo oikeaan palveluhuoneeseen, jonne hänet kutsutaan.

Viranomaisten asiantuntijat hallinnoivat vuoronumero- ja ajanvarausasiakkaiden jonotusta ja kutsuvat asiakkaat palveluhuoneeseen.

Asiakasohjaus- ja vuoronumeropalvelun avulla asiakkaan asiointi ja hänen palvelupolkunsa hallinnointi Suomi-pisteessä on toteutettu helpoksi ja turvalliseksi tietosuojahuomioiden.

Asiakasohjaus- ja vuoronumeropalvelusta saatavaa tietoa Suomi-pisteen asiakasmääristä ja odotusajoista hyödynnetään asiakaskokemuksen seurannassa ja kehittämisessä.





# Yhteinen etä- ja –tulkkauspalveluratkaisu Suomi-pisteissä

Valtiovarainministeriön käynnistämässä etä- ja –tulkkauspalvelu-projektissa on kehitetty ja hankittu **viranomaisille yhteinen etä- ja –tulkkauspalvelun järjestelmäympäristö**, joka sisältää etäpalvelusovelluksen ja etäpalvelutilan laitteiston.

**Etäpalvelulla** tarkoitetaan ratkaisua, jolla mahdollistetaan käyntiasiointia vastaava asiointi viranomaisten asiantuntijoiden kanssa kuva- ja ääniyhteydellä. Videoyhteyden lisäksi etäpalveluratkaisu mahdollistaa myös asiakirjojen jakamisen asiakkaan ja asiantuntijan välillä. Etäpalvelua voidaan tarjota vastaavasti kuin muitakin palveluja joko ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta.

**Etätulkkauspalvelulla** tarkoitetaan käyntiasiointia vastaavaa ja videoyhteydellä tapahtuvaa asiointia, jossa asiakkaan tarvitsema tulkki (tai muu kolmas osapuoli, kuten henkilökohtainen avustaja) on mukana video- ja ääniyhteydellä samoin kuin viranomaisen asiantuntija.

Etäpalvelua annetaan esteettömässä ja yksityisessä **etäpalvelutilassa**, joka voi olla huone tai moduuliratkaisu.

Etä- ja tulkkauspalveluratkaisun omistajana toimii vuoden 2025 ajan valtiovarainministeriö, jonka jälkeen omistajuus siirtyy vuodesta 2026 alkaen toimintansa aloittavalle Lupa- ja valvontavirastolle.

Ratkaisua **pilotoidaan** kuuden kuukauden ajan Porvoossa, Imatralla ja Nurmeksessa vuodesta 2025 alkaen. Palvelun ensimmäinen **tuotantoversio** otetaan erillisen päätöksen myötä valtakunnallisesti vaiheittain käyttöön vuosien 2025–2029 aikana.

Yhteisen etä- ja –tulkkauspalvelun avulla palvelut voidaan tuoda asiakkaiden lähelle erityisesti YTY-verkoston ulkopuolella olevissa Suomi-pisteissä.



# Digituki Suomi-pisteessä

**Digituella** tarkoitetaan digitaalisten palveluiden ja laitteiden käytön tukea. Digituen tavoitteena on auttaa ihmisiä kohti sujuvampaa, turvallisempaa ja itsenäisempää asiointia sekä digipalveluiden periaatteiden ymmärtämistä.

Suomi-pisteessä annettava digituki keskittyy **viranomaisasiointin tukemiseen** niiden viranomaispalveluiden osalta, joita pisteessä on tarjolla. Digitaaliseen asiointiin kannustetaan ja rohkaistaan.

Suomi-pisteessä on **asiakastietokoneita**, joilla asiakkaat voivat asioida sähköisesti joko itsenäisesti tai tuettuna.

Digilaitteiden osalta Suomi-pisteessä opastetaan esim. ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen, asiakastietokoneen ja tulostimen sekä skannerin käytössä.

**Digitukea antavat** yleiset palveluneuvojat ja myös viranomaiset auttavat omien palveluidensa digitaalisessa asiointissa. Digituen antaminen ei kuulu aulapalvelun tehtäviin.

Suomi-pisteissä annettava digituki on **henkilökohtaista, hienotunteista ja ihmislähtöistä**, ja sen antamisessa huomioidaan asiakkaan erityistarpeet.

**Vaativamman digituen** kuten asiakkaiden omien mobiililaitteiden käytön tuen osalta tehdään yhteistyötä valtakunnallisten ja alueellisten digitukitoimijoiden kanssa.



# Suomi-pisteen palveluhuoneiden käytön pelisäännöt

Yhteiset toimintatavat sujuvoittavat ja yhdenmukaistavat palvelukulttuuria ja mahdollistavat asiakkaan hyvän asiointikokemuksen.

Toimintatavoilla varmistetaan myös hyvä työntekijäkokemus sekä yhteistyö asiakaspalvelun eri roolien ja palveluiden kesken.

Alla keskeisimmät palveluhuoneiden käytön pelisäännöt:

## 1. Ennakointi ja valmistautuminen asiakastapaamiseen



- **Palveluhuoneiden käyttö** vaatii tilavaruksen. Huone varataan **tilavarauksjärjestelmästä** ja sen voi varata kuluvasta päivästä enintään 3kk päähän (ajanvaraus ja ajanvaraukseton asiakaspalvelu).
- **Palveluhuoneita varataan vain** asiakastapaamisia varten, taustatyöt tehdään niille tarkoitetuissa tiloissa.
- **Jos asiakastapaamisia on koko päivän ajan,** huoneen voi varata koko päiväksi.

## 2. Asiakastapaaminen



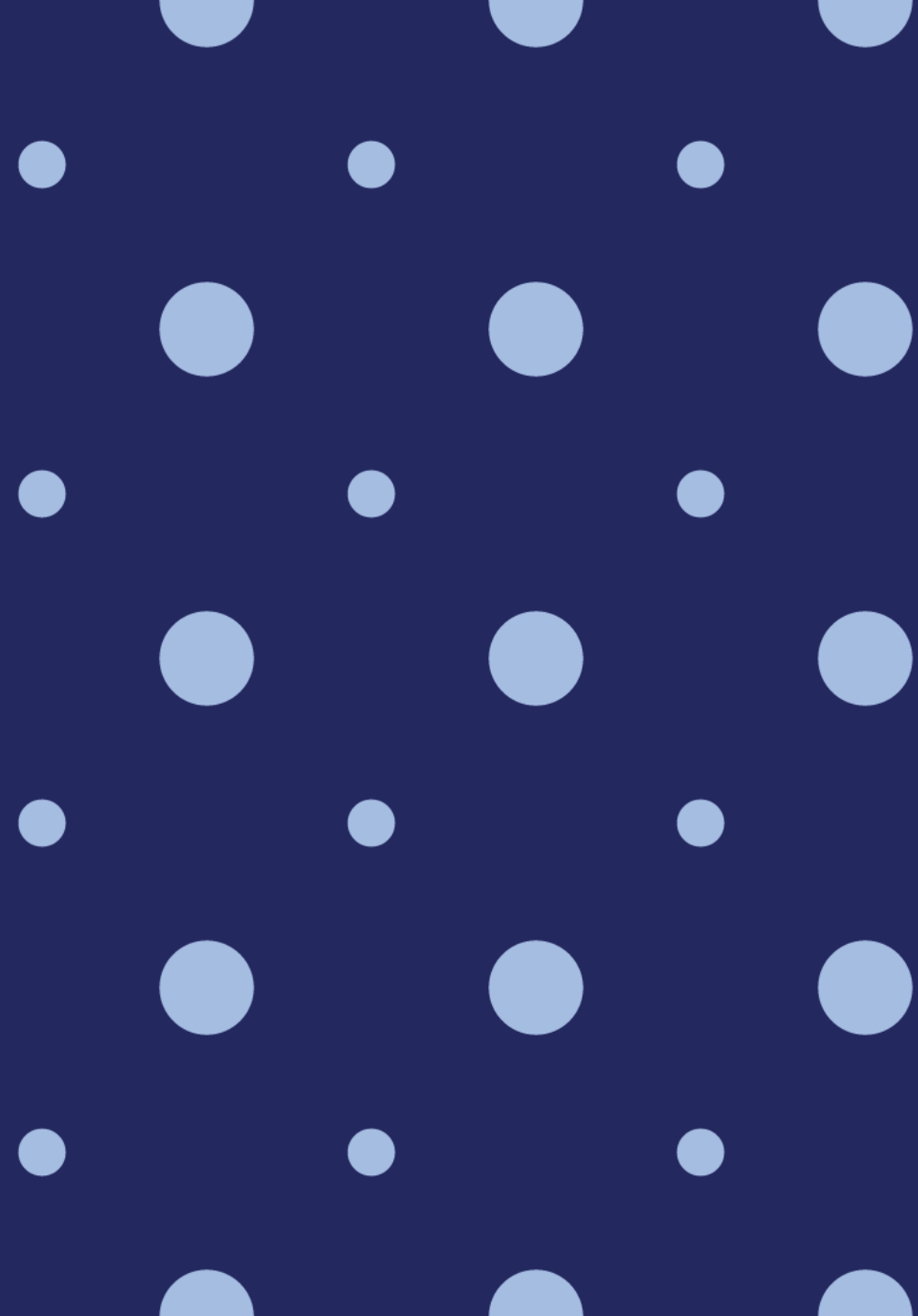
- **Asiakas ilmoittautuu ottamalla vuoronumeron.** Jos asiakas ei tiedä, kenen viranomaisen kanssa hänen tulisi asioida tai hän ottaa esim. väärän vuoronumeron, palveluneuvoja auttaa asiakasta.
- **Asiakkaat kutsutaan** palveluhuoneeseen vuoronumerolla. **Asiakasta ei kutsuta nimellä palveluhuoneeseen.**
- **Asiakkaan saapumista** palveluhuoneeseen odotetaan viranomaisten omien ohjeistusten mukaisesti. **Saapumatta jäänyt asiakas** poistetaan palvelujonosta.
- **Palveluneuvoja tai aulapalvelun henkilöstö auttaa asiakasta tarvittaessa palveluhuoneeseen saapumisessa.**
- Uhkaavissa asiakaspalvelutilanteissa toimitaan **yhteisen uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallin** mukaisesti.
- Jos asiakas jää palveluhuoneeseen yksin, asiakaspalvelijan tulee varmistaa, **ettei asiakas pääse käsiksi tietoon,** joka ei hänelle kuulu mm. lukitsemalla palveluluukku tai muutoin estämällä pääsy laitteisiin ja aineistoihin.

## 3. Asiakastapaamisen päättäminen ja siirtyminen taustatyö- ja toimistotiloihin



- Jos asiakastapaamisen välissä on taukoa, **tulee siirtyä työskentelemään taustatyötiloihin.**
- **Asiakastapaamisen päätyttyä tulee siirtyä** työskentelemään taustatyötilojen sijaan toimistotiloihin.
- **Palveluhuoneeseen ei tule jättää** henkilökohtaisia tai asiakastapaamiseen liittyviä papereita, tietoja tai tarvikkeita.
- **Palveluhuone tulee jättää siistiksi** ja siirtää kalusteet alkuperäisille paikoilleen.
- **Asiakastapahtuma tulee päättää** asiakasohjausjärjestelmässä.
- **Taustatyö- ja toimistotiloissa työskennellessä noudatetaan** toimistotilojen pelisääntöjä ja ohjeistuksia.

# 4. Yhteisten työympäristöjen tilat ja palvelut



# Tilat ja palvelut tukevat tuloksellista toimintaa

**Tilojen ja palvelujen kehittämällä** edistetään työnteon ja asiointin sujuvuutta ja parannetaan kustannusvaikuttavuutta. Tavoitteena on mahdollisuuksien mukaan myös alentaa toimitilakustannuksia. Tilaratkaisuissa varmistetaan tilojen toiminnallisuus, terveellisyys ja esteettömyys, tietosuoja, tieto- ja tilaturvallisuus sekä sosiaalinen, ekologinen ja taloudellinen kestävyys.

**Työn muuttuessa on tarpeen tarkastella myös tiloja ja niiden käyttöä uudelleen.** Uusien mahdollisuuksien löytämiseksi mm. tilojen muunneltavuuteen ja joustavuuteen panostetaan. Tilojen yhteiskäyttö useamman viranomaisen kesken on tärkeä joustavuutta lisäävä tekijä sekä tilojen käytön että kustannusten osalta. Se mahdollistaa viihtyisien ja toimivien tilojen tarjoamisen myös pienemmille virastojen toimipisteille.

Yhteisissä työympäristöissä **tilat yhdessä palveluiden kanssa muodostavat valmiin ja toimivan työympäristökokonaisuuden**, johon tullaan työskentelemään.

YTY:issä toimimista **tukevat yhdenmukaiset ja keskitetyt toimitila-, digitaaliset ja turvallisuuspalvelut**, kuten siivous- ja kalustepalvelut, tietoliikennepalvelut ja aula- ja vartiointipalvelut. Senaatti-kiinteistöt vastaa yhteisten työympäristöjen palvelukokonaisuudesta.





# YTY:jen tilat

YTY:t toteutetaan tukemaan YTY:jä käyttävien viranomaisten toimintaa. Toiminnan ja tilojen suunnittelu tehdään tämän YTY-konseptin pohjalta kunkin toimitilahankkeen tarvekartoitus-, hankesuunnittelu- ja toteutussuunnitteluvaiheissa.

Tilat mitoitetaan **yhteisesti sovittujen Yhteisten työympäristöjen tilamitoitusperiaatteiden ja -ohjeen** mukaisesti, joka on tämän konseptin liite.

YTYjen tilat kuten asiakaspalvelu-, toimisto- ja kokoustilat ovat lähtökohtaisesti yhteiskäyttöisiä. Yhteisten toimistotilojen lisäksi YTY:ihin on kuitenkin mahdollista toteuttaa ns. **rajoitettujen kulkuoikeuksien alueita (RYTY)** tai **viranomaisten yksinomaiseen käyttöön tarkoitettuja tiloja**, jos viranomaisen toiminta sitä edellyttää. Näistä tiloista ja niiden toteutuksesta neuvotellaan aina toimitilahankkeen suunnittelun yhteydessä ja niiden toteutukseen edellytetään perusteita.

YTY:jen tilat on tarkemmin kuvattu Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuuteen kuuluvassa **Yhteisten työympäristöjen tilakortit ja suunnitteluohjeet -dokumentissa**.



# YTY:jen tilamitoitusperiaatteet ja –ohjeet

Yhteisten työympäristöjen **konseptikokonaisuus sisältää tilamitoitusperiaatteet ja –ohjeen**, joka kattaa asiakaspalvelu-, toimisto- ja kokoustilat sekä tarvittavat tukitilat.

**Asiakaspalvelutilojen tilantarve** perustuu käyntiasiakkaiden käyntimääriin viikkotasolla sekä organisaatioiden päivittäisiin aukioloaikoihin. Lisäksi tarvitaan organisaatiokohtainen tieto palvelutapahtuman keskimääräisestä kestosta.

**Toimistotilojen tilantarve** yhteisessä työympäristössä perustuu yhtäaikaisten käyttäjien määrään. Sen lähtötietoina ovat tiloja käyttävät organisaatiot ja niiden ajantasaiset läsnäolotiedot. Lisäksi tarvitaan organisaatioiden henkilötyövuosimäärät tilatehokkuuden (m<sup>2</sup>/htv) määrittelyä varten.

**Kokouskeskusten tilantarve** mitoitetaan samoin perustein kuin toimistotila.

Mitoitusluvut vaihtelevat organisaatiokohtaisesti läsnäoloasteiden ja toiminnan mukaan. **Lopullinen rakennushankekohtainen tilamitoitus tarkentuu** yhdessä virastojen kanssa tarpeita tarkentaen ja kustannussäästöt varmistaen.



# Tilat mitoitetaan tietoon perustuen

Käytössä olevista YTY:jen tiloista kerätään jatkuvasti tietoa eri lähteistä. Dataa käytetään tilojen kehittämisen sekä toimintalähtöisen, ihmisten tilankäyttötapoihin perustuvan tilojen mitoittamisen tukena. Tavoitteena on, että datan keräämisellä, analysoinnilla ja raportoinnilla saadaan hyvä yleiskuva tilojen käytöstä kohdekohtaisesti.

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

Myös asiakaspalvelutilojen neliömääräinen tarve on vähentynyt käyntiasiakasmäärien vähentyessä. Suomi-pisteissä asiakaspalvelua annetaan myös etäpalveluna, mikä asettaa uudenlaisia vaatimuksia asiakaspalvelutiloille sekä toimistotiloille suhteessa kasvokkain asiakaskohtaamisiin.

- Viimeisimmät työskentelykulttuurin ja läsnäolon analyysit olemassa olevissa YTY:issä ovat osoittaneet, että keskimäärin 21 % HTV:stä on kerrallaan toimistolla.
- Viimeisimmät käyttöastemittaukset olemassa olevissa YTY:issä ovat osoittaneet, että kokouskeskustiloja tarvitaan jopa vain puolet aiemmin arvioidusta



## Reitti-wifi-kirjautumiset

Datan perusteella saadaan organisaatiokohtaista läsnäolotietoa\* ja tunnistetaan rakennuksessa läsnä olevien henkilöiden määrä.



## Kulunvalvonta-järjestelmä

Kulunvalvonta-järjestelmästä\* saatua tietoa käytetään tarvittaessa korvaavana tietolähteenä, mikäli wifi-kirjautumisdataa ei ole saatavilla.



## Käyttöasteen-mittauspalvelu

Palvelun avulla seurataan tilatyyppejä, kuten neuvottelutilojen tai palvelupisteiden käytön toteumia sensoreilla.



## Tilavaraus-järjestelmä

Tilavarausjärjestelmän ja käyttöasteen-mittauspalvelun tietoja vertailemalla voidaan tunnistaa käytetäänkö tiloja varausten mukaisesti.



## Asiakasohjaus- ja vuoronumeropalvelu

Palvelutilantarpeen määrittäminen ja päivittäminen voidaan tehdä perustuen asiakasohjaus-järjestelmän organisaatiokohtaisiin tietoihin.



## Havainnointi

Tarvittaessa dataa voidaan täydentää kertaluonteisin havainnointitutkimuksin.

\*Huom! Kaikki kerättävä tieto on anonymisoitu eikä kenenkään yksittäisen henkilön kulkua tiloissa voida seurata.



# YTY:jen tilat jakautuvat eri käyttötarkoituusvyöhykkeisiin

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

Vyöhykkeiden sisällä tiloja voidaan jakaa edelleen turvallisuusalueisiin turvallisuusluokiteltujen asiakirjojen käsittelyn ja tietojärjestelmien suojaamiseksi. Turvallisuusalueita on kuvattu tiivistetysti tämän dokumentin luvussa 6.

## Käyttötarkoituusvyöhykkeet:

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

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

### 2. Puolijulkinen vyöhyke (hallinnollista turvallisuusaluetta)

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

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

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

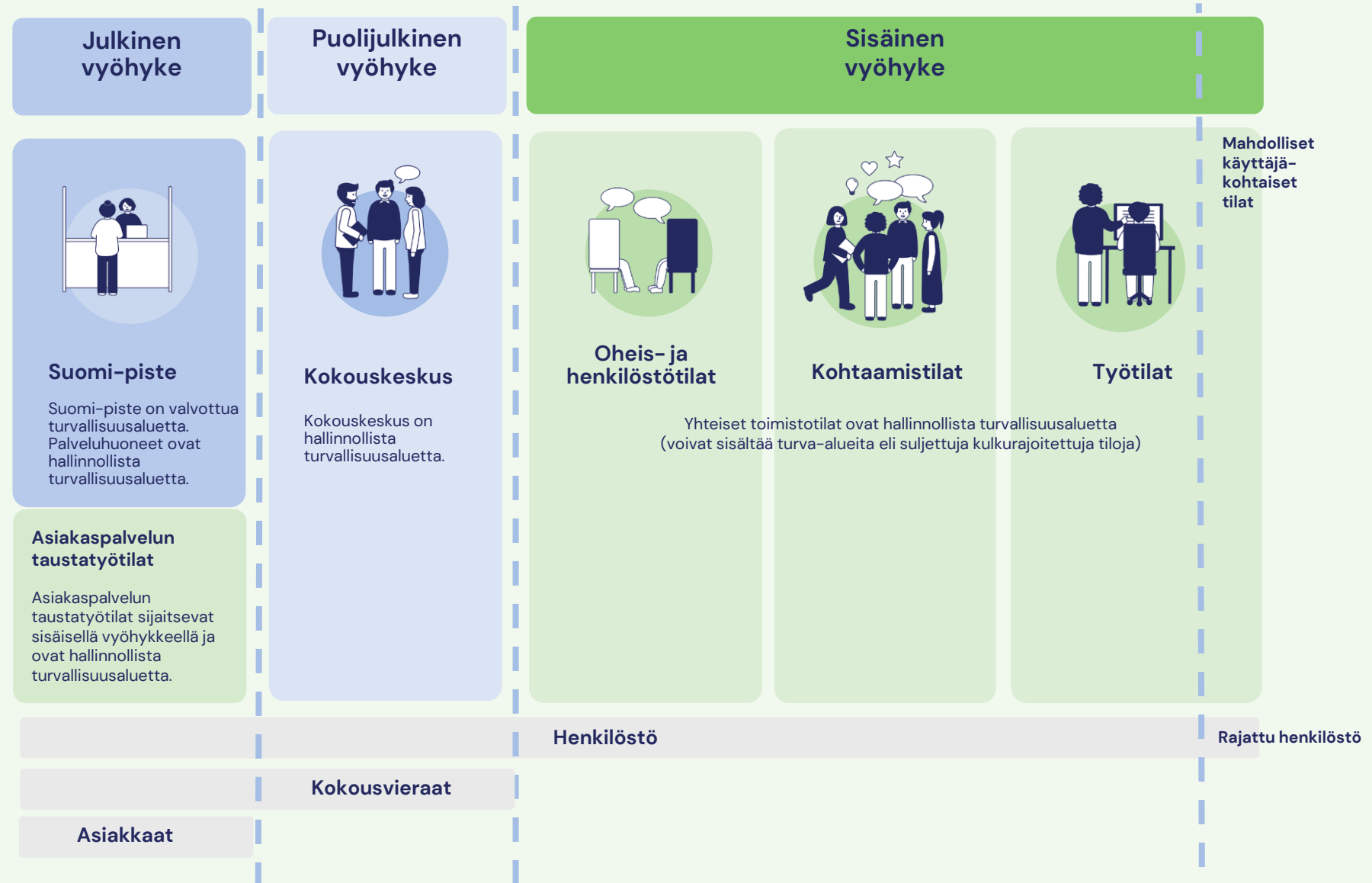


# YTY:jen eri käyttötarkoituus- vyöhykkeet

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

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

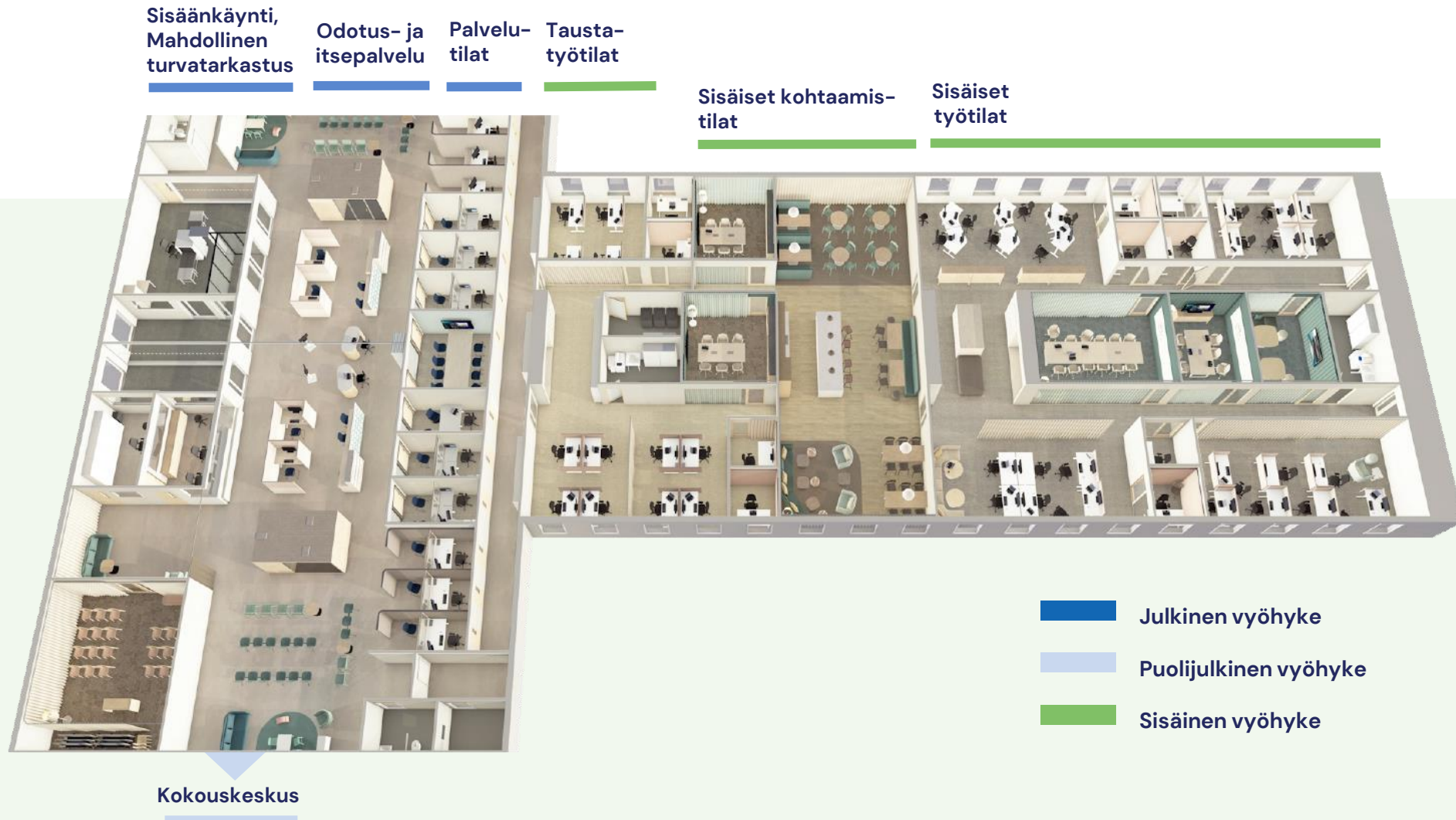
Turvallisuusalueita on kuvattu tiivistetysti luvussa 6.



# Havainnollistus YTY:n vyöhykkeistyksestä ja tiloista

## Yhteiset asiakaspalvelutilat

## Yhteiset toimistotilat





# Yhteiset asiakaspalvelu- ja taustatyötilat

Julkiselle vyöhykkeelle sijoittuvat yhteiset asiakaspalvelutilat eli Suomipisteen tilat tarjoavat ympäristön käyntiasioinnille ja asiakaspalvelutilanteille.

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

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

## Julkinen vyöhyke



**Kaikki alla olevat tilat ovat julkista vyöhykettä ja valvottua turvallisuusaluetta.**

### Sisääntulo ja aulapalvelu

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

### Odotusalue

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

### Odotusalueen tukitilat

- Vaunuparkki
- Vesipiste
- Lasten leikkipiste

### Itsepalvelualue

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



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

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

### Palvelupisteet

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

### Muut asiakaspalvelun tilat

- Monitoimitila/Vihkitila

## Sisäinen vyöhyke



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

### Asiakaspalvelun taustatyötilat

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

# Havainnollistus Suomi-pisteen tiloista ja asioinnista



1

Suomi-pisteeseen saavutaan asiakassisääkäynnistä.



2

**Sisääntuloaula** –Asiointin aloittaminen ja palvelutarpeen tunnistaminen

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



3

**Odotusalue** – Asiointivuoron odottaminen ja asiointiin valmistautuminen

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



4

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



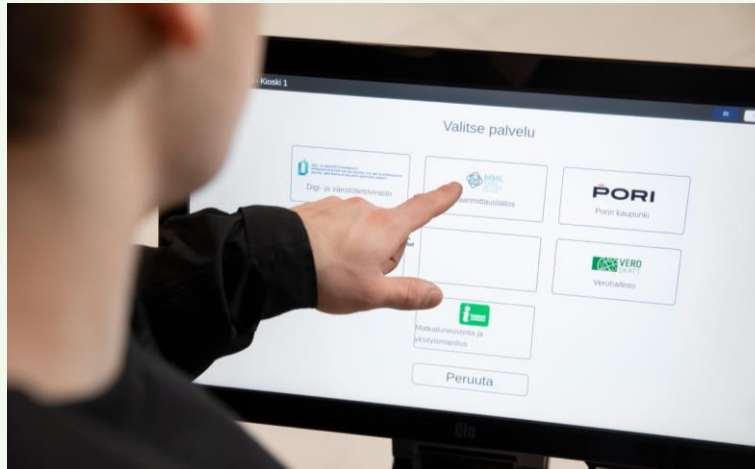
5

**Itsepalvelualue** – Asiakirjojen valmistelu ja jättäminen, lomakepiste, asiakastietokoneet

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



# Esimerkkivalokuvia yhteisestä asiakaspalvelusta





# Kokouskeskus

Kokouskeskukseen saavutaan talon yhteisen sisäänkäynnin ja aulan kautta. Aulapalvelupiste ja opasteet ohjaavat vierailijat heidän tarpeidensa mukaan joko Suomi-pisteeseen tai puolijulkiselle vyöhykkeelle kokouskeskuksen aulaan. Kokouskeskuksessa on laaja valikoima kokoustiloja, yhteiskehittelytiloja ja mahdollisuus tilapäiseen työskentelyyn työpisteellä.

Tilat on kuvattu tarkemmin Yhteisten työympäristöjen tilakortit ja suunnitteluohjeet –dokumentissa.

## Julkinen vyöhyke



**Tilat ovat valvottua turvallisuusaluetta**

### Asiakassisäänkäynti ja aulapalvelu

Kokouskeskuksen kannalta olennaiset tilat:

- Asiakassisäänkäynti
- Turvatarkastus tarvittaessa
- Aulapalvelupiste
- Sisääntuloaula

## Puolijulkinen vyöhyke



**Tilat ovat hallinnollista turvallisuusaluetta**

### Kokouskeskus

#### Aula

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

#### Yhteiskehittelyalue

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

#### Kokoustilat

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

# Havainnollistus kokouskeskuksen tiloista ja yleiskuvaus tilojen käytöstä

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

1

**Kokouskeskuksen aulaan** saavutaan sisäänkäynnin ja aulapalvelun tai asiakaspalvelun kautta

2

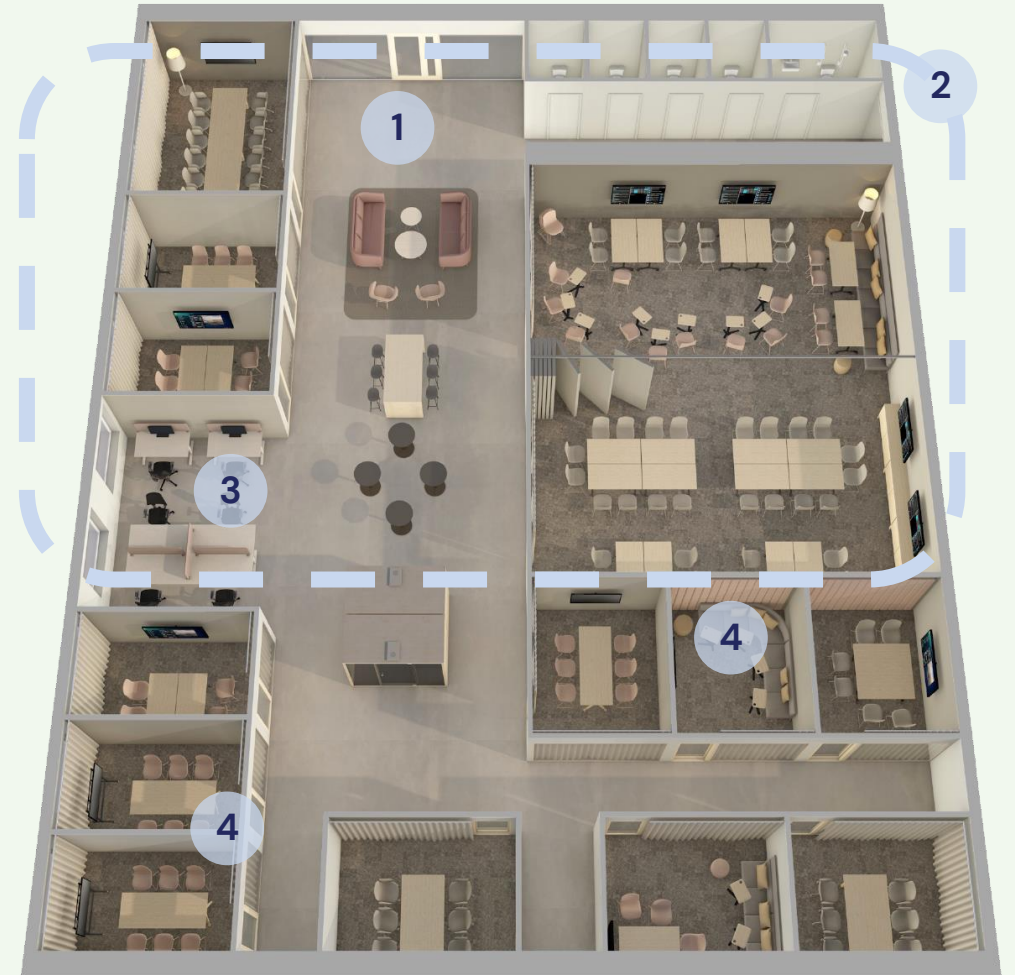
**Yhteiskehittelyalue** on kokouskeskuksen joustava osa, joka mahdollistaa jopa yli 60 hengen tilaisuudet tiloja yhdistämällä. Se koostuu helposti liikuteltavilla kalusteilla kalustetusta työpajatilasta, johon voidaan yhdistää siirtoseinin muita tiloja ja jonka yhteydessä on myös pienempiä ryhmätyöhön soveltuvia neuvottelutiloja. Ideaalitalanteessa yhteiskehittelyalue on varattavissa yhden tilaisuuden käyttöön ilman, että se häiritsee muun kokouskeskuksen käyttöä. Ks. lisää yhteiskehittelyalueen toteutustavasta Yhteisten työympäristöjen mitoitusperiaatteet ja -ohje -dokumentista.

3

**Työpisteet kokousvieraille** ja satunnaisille vierailijoille voivat sijaita yhteiskehittelyalueen yhteydessä tai kokouskeskuksen aulassa.

4

**Erikokoisia neuvottelutiloja** XL, L, M ja S on mitoitettu kohteen käyttäjämäärän mukaan.



# Esimerkkivalokuvia yhteisten työympäristöjen kokouskeskuksesta





# Yhteiset toimistotilat

Yhteiset toimistotilat sijaitsevat sisäisellä vyöhykkeellä.

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

Sisäinen vyöhyke on kulunvalvottu ja tarkoitettu vain YTY:ssä toimivien organisaatioiden henkilöstön ja omaan henkilöstöön rinnastettavien konsulttien käyttöön. Vyöhykkeellä sijaitsevat työpisteet ja henkilöstön kohtaamistilat. Sisäisen vyöhykkeen toimistotilat ovat pääosin hallinnollista aluetta ja tarpeen mukaan turva-alueita.

Henkilöstö- ja muut oheistilat, kuten toiminnan vaatimat varastotilat voivat sijaita erillään varsinaisista toimistotiloista.

Tilat on kuvattu tarkemmin Yhteisten työympäristöjen tilakortit ja suunnitteluohjeet – dokumentissa.



## Sisäinen vyöhyke Hallinnollista turvallisuusaluetta



Mahdolliset  
käyttäjä-  
kohtaiset  
tilat

### Oheistilat

Työskentelytilojen yhteydessä

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

### Henkilöstötilat

Kiinteistön kellari tms. tiloissa.

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

Henkilöstö

### Sisäiset kohtaamistilat

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

### Työskentelytilat

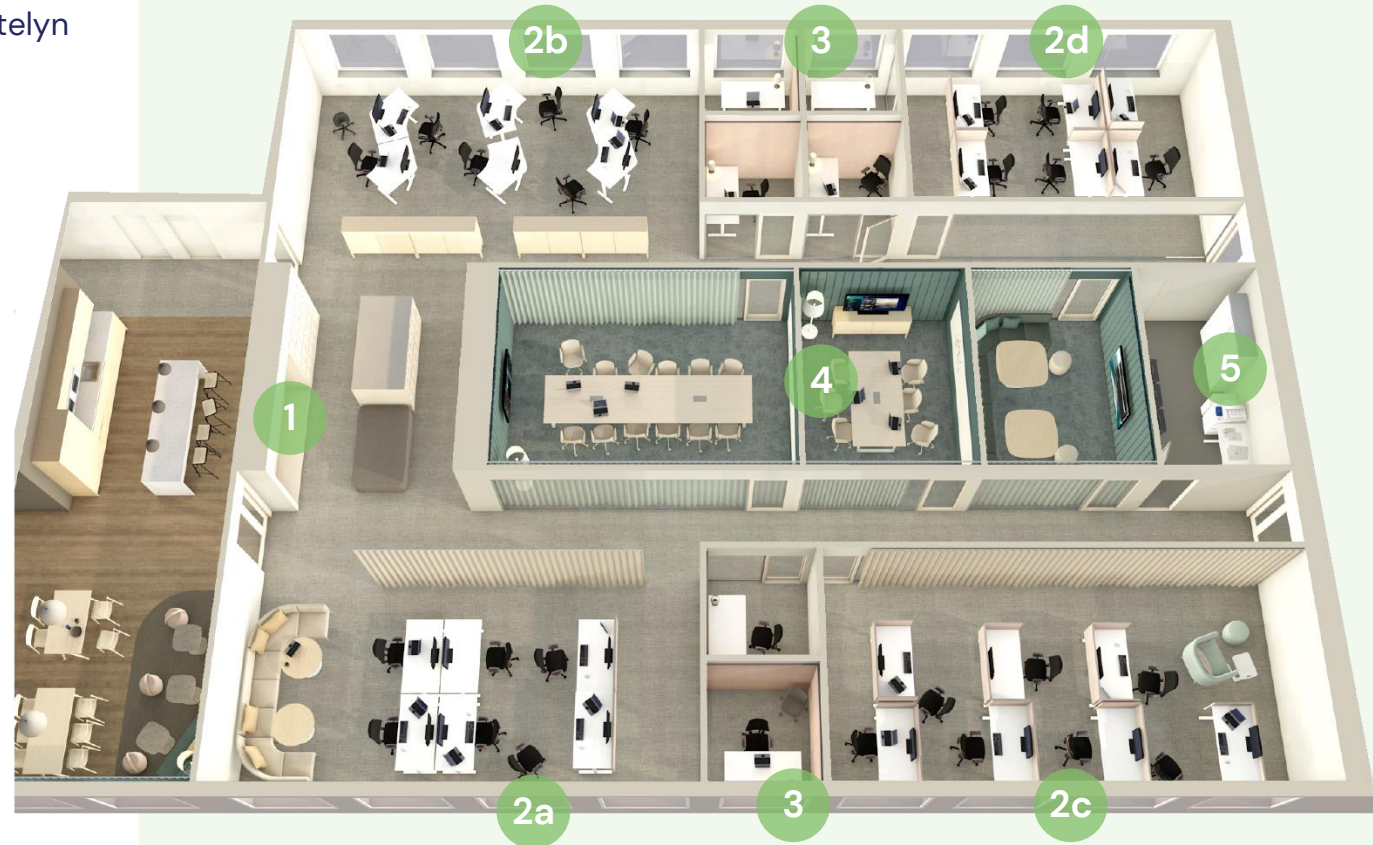
- Työpisteet avoimissa ja suljettavissa toimistotiloissa
- Varattavat tiimityötilat työpistekalustuksella
- Varattavat tiimityötilat monimuotoisella kalustuksella
- Hiljaiset tilat
- Sensitila/herkityneiden tila
- Turvatila (turva-alue) suojaustason III-II tietojen säilyttämiseen
- Työpisteet verkkoneuvottelutiloissa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

Rajattu  
henkilöstö  
(Mahdolliset  
turva-alueet)

# Havainnollistus yhteisistä toimistotiloista ja yleiskuvaus tilojen käytöstä

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

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



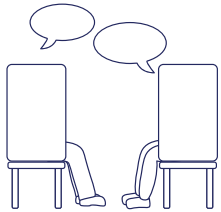
# Esimerkkivalokuvia yhteisistä toimistotiloista





# Yleiset toimistotilojen käytön pelisäännöt

Yhteiset toimintatavat sujuvoittavat toimistotyöskentelyä sekä mahdollistavat hyvän työntekijäkokemuksen muodostumisen. Alla on tiivistetty keskeisimmät yhteisten toimistotilojen käytön pelisäännöt. Tilakohtaiset tarkemmat pelisäännöt on kuvattu Yhteisten työympäristöjen pelisäännöt - liitteessä ja tietoturvallisen työskentelyn periaatteita on kuvattu tarkemmin luvussa 6.



## Yleiset periaatteet

- Käytössä on nimeämättömät työpisteet ja puhtaan pöydän politiikka
- Kun työpisteeltä poistutaan yli 1 tunniksi, se vapautetaan muiden käyttöön
- Ruuhka-aikoina huolehditaan siitä, että työpisteitä ei varata tarpeettomasti esimerkiksi omilla tavaroilla.
- Työpisteellä voi juoda virvokkeita, mutta syöminen kuuluu työkahvilaan
- Vältetään hajusteiden käyttöä
- Kunkin tilan pelisäännöt on näkyvissä tilan seinällä.
- Pelisääntöjen noudattamisesta huolehditaan yhdessä



## Asiakkaiden ja vieraiden tapaminen

- Sisäiset työskentelyalueet on tarkoitettu vain YTY:ssä toimivien organisaatioiden sisäiseen käyttöön
- Asiakkaat ja vieraat tavataan vain heille tarkoitetuissa tiloissa puolijulkisella ja julkisella vyöhykkeellä, ja heidän poistumisensa tiloista varmistetaan



## Yleisiä turvallisuusperiaatteita

- Henkilökortti pidetään aina näkyvillä
- Luottamukselliset ja salassa pidettävät asiakirjat säilytetään niille tarkoitetuissa tiloissa/lukituissa kaapeissa
- Tietokone lukitaan, kun työpisteeltä poistutaan ja samalla huolehditaan, että asiakirjat eivät jää tarpeettomasti esille
- Erityisen luottamukselliseen ja salassa pidettävään aineistoon liittyvät keskustelut käydään niille soveltuvissa tiloissa.
- Ovista kulkiessa henkilökunnan on varmistuttava siitä, että asiattomat henkilöt eivät pääse kulkemaan ovesta perässä. Tuntemattomilta henkilöiltä tulee selvittää heidän pääsyoikeutensa ennen ovesta päästämistä.

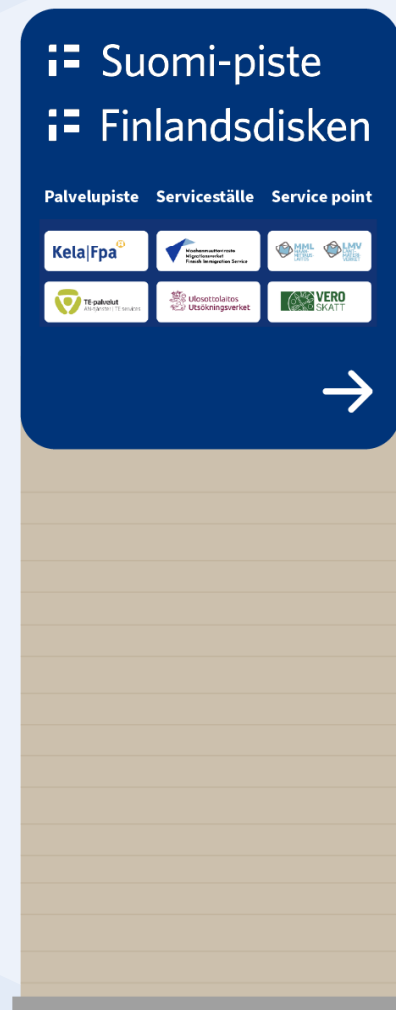
# Tiloissa opastaminen ja asiointin tukeminen

**Suomi-pisteiden opastuskonsepti** määrittelee Suomi-pisteen opasteiden kokonaisuuden sekä erilaisia opastetyyppejä, joilla asiakasta autetaan ohjautumaan Suomi-pisteen palveluihin, toimintoihin ja tiloihin. Käyntiasiakkaiden ohjautumisen tukemisen lisäksi, opasteissa tähdätään Suomi-pisteen brändinmukaisuuteen ja **kaikille sopivan suunnittelun periaatteiden** (Design for All) noudattamiseen.

Konseptissa opastuksen suunnittelua kuvataan asiointipolkujen avulla, näin varmistetaan että erilaiset asiointitarpeet Suomi-pisteessä tulevat opastetuksi.

**Yhteisten työympäristöjen kiinteistön sekä toimistotilojen opasteiden kokonaisuus** kuvataan Senaatti-kiinteistöjen Tilailmeohjeiston opasteet-osiossa. Ohjeistossa määritellään myös kiinteistön lakisääteiset opasteet. Opastuksen yksi tärkeä osa on myös yhteisten työympäristöjen eri tilojen käytön pelisäännöistä viestiminen käyttäjille.

Ohjeistot varmistavat yhtenäistä tiloissa ohjautumista sekä tukevat opasteratkaisujen soveltamista kohteissa.



# Yhteiset työympäristöt – tilat palveluna

Yhteisten työympäristöjen konseptiin kuuluvat **kaikkiin YTY:ihin tulevat palvelut sekä YTY-kohtaisesti arvioitavat palvelut**, jotka on kuvattu tarkemmin alla.

Palvelutuotantoa Senaatti tekee osittain itse ja osittain kumppaniensa kanssa. **Valtori on pääkumppani** tietoliikenne- ja perus-ICT-palvelujen tuottamisessa. Sekä Senaatilla että sen kumppaneilla on käytössään palveluntuottajien verkosto.

## Toimitilapalvelut

### Senaatin palvelut

- Puhtauspalvelut
- Toimistopalvelut: perustoimistotarvikkeet, ensiaputarvikkeet, postinhallintapalvelu ja tietosuoja-asiat
- Kokous- ja cateringpalvelu: kahviautomaatit ja astiat
- Kalustepalvelut: toimistokalusteet ja niihin liittyvät varusteet

## Digitaaliset toimitilapalvelut

### Senaatin palvelut

- Infonäyttöpäalvelut
- Käyttöasteenmittauspalvelut
- Tilavarausjärjestelmän palvelut ja tilavarausnäytöt

### Senaatin kumppanien (Valtori) kautta

- ICT- ja AV-laitteiden etätuki
- Tietoliikenneyhteydet
- Tilojen esitystekniset laitteet ja palvelut
- Tulostuspalvelu / monitoimilaitteet
- Työpisteiden näytöt

## Turvallisuuspalvelut

### Turvallisuusteknologiapalvelut

- Turvallisuusteknologian toteutus- ja ylläpitopalvelut
- Kulunvalvonta-, kamera- ja murtohälytintjärjestelmät
- Sähköiset avainkaapit, hätäkuulutuslaitteet

### Aula- ja vartiointipalvelut

- Aulapalvelu ja/tai virtuaalinen aulapalvelu

### Pääkäyttöpalvelut ja hälytysvalvonta

- Kulun- ja kameravalvonnan sekä murtohälytintjärjestelmän pääkäyttöpalvelut
- Lukitusjärjestelmän pääkäyttöpalvelut ja avainten hallintapalvelu
- Sähköisten avainkaappien pääkäyttöpalvelu
- Hälytysvalvonta ja hälytyskuvavalvonta 24/7/365
- Suojelujohtamisen palvelut
- Pelastussuunnittelu, poistumisharjoitukset, koulutukset henkilöstölle

## Toimitilapalvelut

- Aulapalvelu: YTY-kohtaisesti palvelussa voidaan tuottaa mm. kokouskeskuspalveluita
- Yleinen neuvonta sekä tilojen käytön ja toimitilapalveluiden tuki YTY:ssä toimiville organisaatioille.

## Digitaaliset toimitilapalvelut

### Senaatin palvelut

- Asiakasohjaus- ja vuoronumeropalvelu

### Senaatin kumppanien (Valtori) kautta

- Asiakastietokone (itsepalvelupiste) + tulostus
- ICT- ja AV-laitteiden lähituki
- Videoneuvottelulaitteet

KAIKKIIN YTY:IHIN TULEVAT PALVELUT

YTY-KOHTAISESTI ARVIOITAVAT PALVELUT



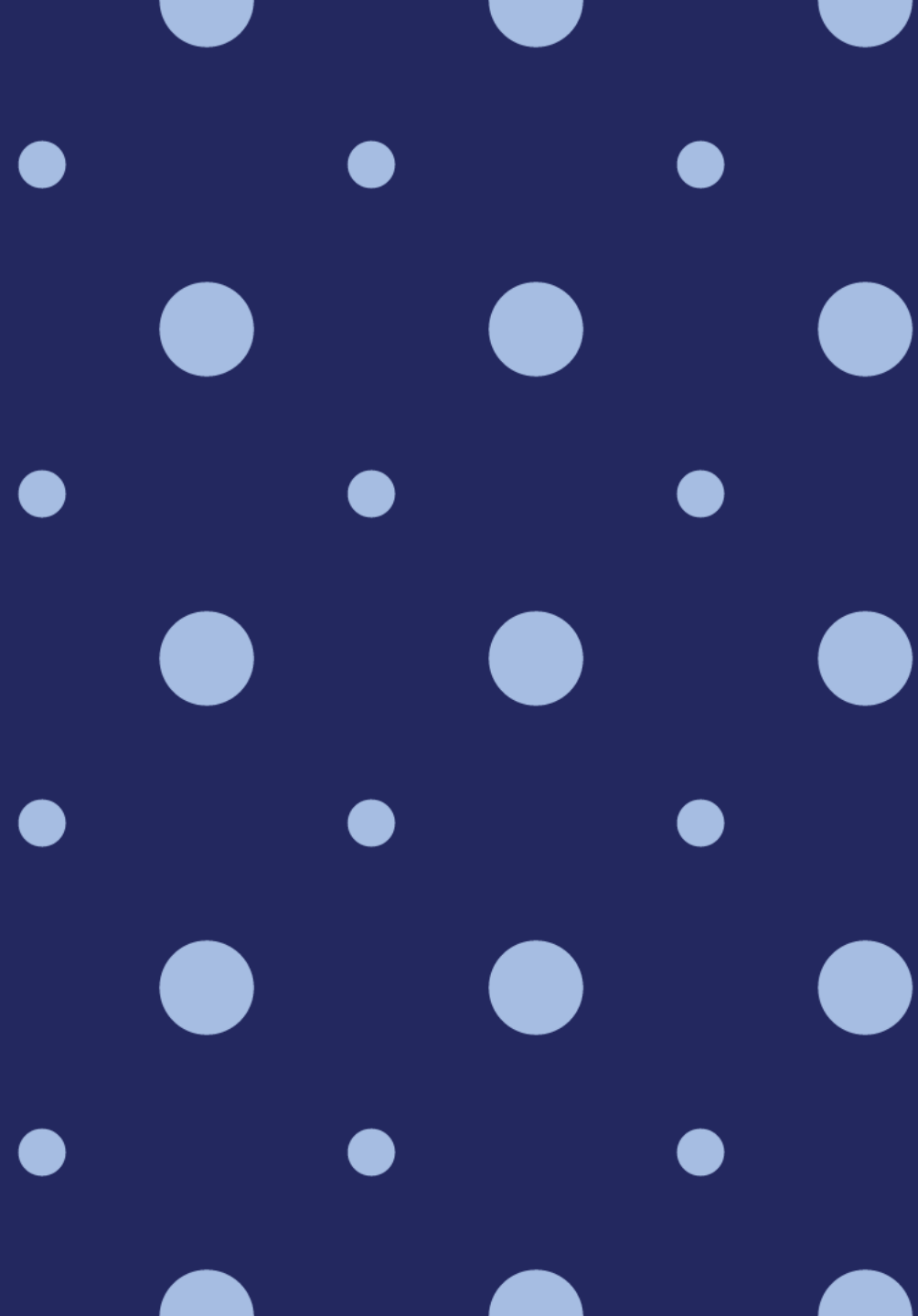
# Sopimus yhteisen työympäristön käytöstä kattaa tilat ja palvelut

Senaatti-kiinteistöjen ja YTY:ssä toimivien viranomaisten välillä tiloista ja palveluista sovitaan sopimuksella yhteisen työympäristön käytöstä. Sopimuksen hinnoittelu perustuu neliöiden sijaan tilojen todelliseen käyttöön. Uudella sopimusmallilla vastataan viranomaisten toiveeseen siitä, että yhteisessä työympäristössä tilakustannus tulisi perustua todelliseen tilankäyttöön pinta-alojen tai ennakkoon määritettyjen henkilömäärien sijaan.

Sopimus yhteisen työympäristön käytöstä sisältää yhteisen työympäristön tilojen lisäksi tarpeen mukaan asiakaspalvelutilat, muut yhteiskäyttöiset erityistilat sekä yksinomaiseen käyttöön vuokratut tilat palveluineen. Käyttöoikeudet mahdollistavat yhteisen työympäristön tilojen käytön, oikeuksien määrät perustuvat organisaatioiden läsnäolotietoihin. Yhteisen asiakaspalvelualueen tilakustannus perustuu pinta-alan määrään. Kunkin viranomaisen osuus tilojen pinta-alasta on jyvitetty kyseisiä tiloja käyttävien viranomaisten arvioidun palveluhuoneiden tarpeen suhteessa (asiakasmäärät ja kesto).



# 5. Yhteisten työympäristöjen ICT-ratkaisut



# Yhteisten työympäristöjen ICT

Yhteisissä työympäristöissä on saatavilla YTY:issä toimivien viranomaisten tarvitsemat **perustietotekniikan palvelut**. **Senaatti yhteistyössä Valtorin kanssa tuottaa palveluna tarjottavat ICT-ratkaisut YTY:ihin**. Tilojen ICT-varustelu täyttää pääosan asiakastarpeista. Käyttäjällä on saatavilla tehokasta työtä tukevat tukikanavat, ohjeet ICT-palveluille sekä laitteiden elinkaari palveluiden tuki.

YTY:jen ICT-palveluita voivat käytännössä hyödyntää niin valtion virastot ja laitokset kuin muutkin julkishallinnon organisaatiot sekä pääosin myös muut mahdolliset organisaatiot. Tämä ei kuitenkaan sulje pois YTY:ssä toimivien organisaatioiden omien toimialasidonnaisten palveluiden käyttöä, vaan YTY:n suunnitteluvaiheessa huomioidaan myös mahdolliset erityistarpeet.

ICT-ratkaisuiden yhteiskäyttöä käytännössä saattavat rajoittaa tietoturva-vaatimukset, palvelutuottajien rajoitukset ja käyttäjien omat ICT-ratkaisut. **Tarkempi kuvaus ICT-palveluista ja vaatimuksista niiden tuomiseksi yhteisiin työympäristöihin on kuvattu Yhteisten työympäristöjen ICT-konseptissa.**

Työnantajan tulee tarjota työntekijälle käyttöön monipaikkaista työtä tukevat laitteet ja tarvikkeet, eivätkä ne kuulu yhteisen työympäristön palveluihin. Laitteet ja tarvikkeet tukevat vuorovaikutuksellista ja saumatonta yhteistyötä työskenneltäessä YTY:issä.



# ICT-ratkaisut Suomi-pisteessä

ICT-palvelut ja yhdenmukaiset laitteistot mahdollistavat joustavan työskentelyn erilaisissa työtiloissa sekä tukevat asiointia Suomi-pisteessä. Toimiva Suomi-piste edellyttää sekä yhteisiä että organisaatioiden omia ICT-ratkaisuja.

## Yhteisen työympäristön palvelut



- Langaton vierailijaverkko, johon asiakas voi ottaa yhteyden omilla laitteillaan.
- Aulapalvelu ja/tai virtuaalinen aulapalvelu
- Kosketusnäyttölinen asiakasohjaus- ja vuoronumerojärjestelmä
- Odotuksen seurantaan soveltuvat näytöt ja sovellusratkaisu
- Infonäytöt odotusalueella
- Kuulutusjärjestelmä asiakkaille suunnattuja kuulutuksia varten
- Asiakastietokone asiakkaan käyttöön; mahdollisuus hyödyntää digitaalisia palvelukanavia itsenäisesti
- Skannaus- ja tulostusmahdollisuus
- Palveluhuoneissa työpistenäytöt

## Muut yhteiset ICT-ratkaisut



- Viranomaisille yhteisen etäpalveluratkaisun järjestelmäkokonaisuus
- Yhteiset Suomi-pisteiden verkkosivut kansalaisia varten
- Yhteinen palautekanava asiakkaille

## Organisaatiokohtaiset ICT-ratkaisut



- Ajanvaraus palveluun: joko yhden palvelun tai monipalveluasiointi.
- Biometrinen tunnistautuminen, sormenjälkilukijat
- Allekirjoituslustoat palvelupisteillä
- Liikuteltavat maksupäätteet
- Kassajärjestelmä

# ICT-ratkaisut toimistotiloissa

Yhteisten työympäristöjen toimistotilojen ICT-ratkaisuja yhdistää mahdollisimman pitkälle viety yhteiskäyttöisyys ja yhdenmukaisuus. Tämä toteutuu kaikissa perustietotekniikan palveluissa, jotka on kuvattu alla.

YTY:issä toimivien viranomaisten vastuulla on huolehtia organisaatiokohtaiset ICT-peruspalvelut käyttöönsä, mikäli YTY:n ICT-palveluita ei pystytä hyödyntämään. Tällaiset erityistarpeet on hyvä tuoda esille jo yhteisen työympäristön suunnitteluvaiheessa.



## Tehokas, langaton verkkoyhteys

Kohteessa on käytettävissä **kaikille organisaatioille langaton verkkoyhteys**, joka mahdollistaa työskentelyn koko alueella.



## Yhteiskäyttöiset turvallisuusverkkopisteet

Turvallisuusverko-pisteet ja turvallisuusverkossa olevat perustietotekniset laitteet ovat **yhteiskäyttöisiä turvallisuusverkon käyttäjäorganisaatioiden kesken**.



## Yhteiskäyttöiset ja monipuoliset työpisteet

**Työpisteet ovat yhteiskäyttöisiä**, yhden tai kahden lataavan näytön toteutuksia USB-C-kytkennällä.



## Kopio- ja tulostuslaitteet tarpeiden mukaan

**Kopio- ja tulostuslaitteet ovat yhteiskäyttöisiä** ja niiden sijoittelu suunnitellaan toiminnan tarpeiden mukaan.



## Kokous- ja projektitilat tukevat hybridityöskentelyä

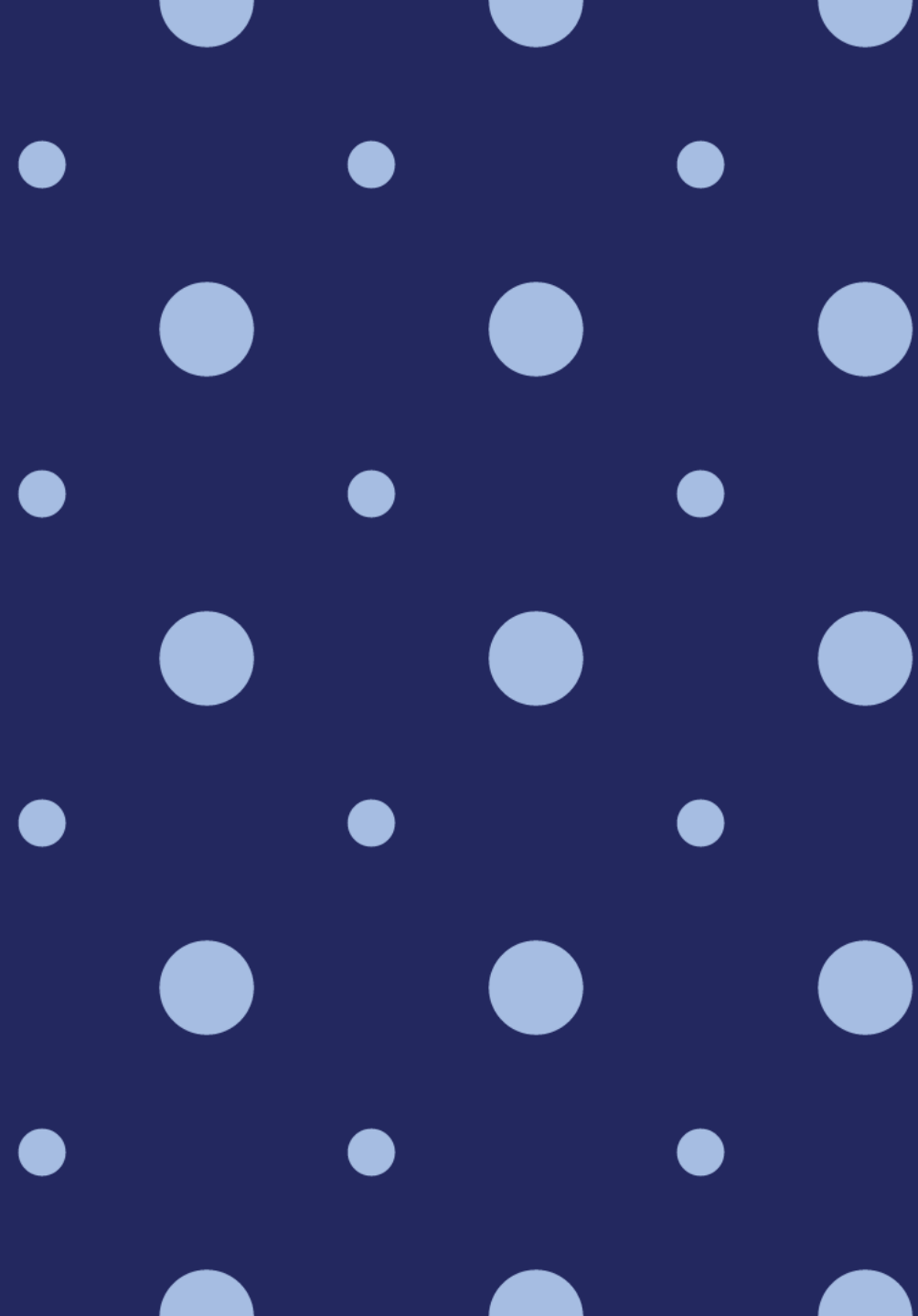
Kokous- ja projektitilat soveltuvat **hybridikokousten järjestämiseen**. **Laitteisto ja niiden liitännät** ovat YTY:issä yhteneväiset ja helppokäyttöiset.



## Toimiva tilavarausjärjestelmä

Tilojen varaamiseen on käytössä **kaikille organisaatioille yhteinen tilavarausjärjestelmä**.

# 6. Yhteisten työympäristöjen turvallisuus





# Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus YTY:issä

Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus on kokonaisuus, joka muodostuu fyysisten tilaturvallisuuden järjestelyiden sekä palo- ja pelastusturvallisuusjärjestelyiden yhdistelmästä.

Kiinteistön ja toimitilojen turvallisuus suunnitellaan ja toteutetaan kokonaisuutena ja siinä huomioidaan esimerkiksi lainsäädännön asettamat tarpeet ja suositukset.

Yhteisen työympäristön turvallisuus varmistetaan rakenteellisten, turvateknisten, hallinnollisten sekä toiminnallisten keinojen yhdistelmällä.

Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuskonsepti muodostuu **neljästä osa-alueesta**, joista jokainen on kuvattu omassa dokumentissaan. Osa-alueet on nimetty oikealla olevassa kuvassa ja niiden sisältö on tiivistetty seuraavalle sivulle.



1. Yhteisten työympäristöjen toimitilaturvallisuus



2. Turvallisuus ja turvallisuuspalvelut yhteisissä työympäristöissä



3. Toimitilaturvallisuuden periaatteet yhteisissä työympäristöissä



4. Tietoturvallisen työskentelyn pelisäännöt yhteisissä työympäristöissä.

# Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus YTY:issä

## 1. Yhteisten työympäristöjen toimitilaturvallisuus



Dokumentissa kuvataan aiheeseen liittyvät tärkeimmät nostot. Yhteenvedossa on kuvattu konseptidokumentaatio ja sen sisältöä on kuvattu tarkemmin dokumenttitasolla. Yhteisissä työympäristöissä korostuvat tiedon käsittelyyn liittyvät perusperiaatteet ja lähtökohta on se, että tilat suunnitellaan vastaamaan tiedon käsittelyn tarpeita.

## 2. Turvallisuus ja turvallisuuspalvelut yhteisissä työympäristöissä



Dokumentissa käsitellään linjauksia, jotka liittyvät yhteistyöhön toimitilajohdon näkökulmasta. Asiakirjassa kuvataan yhteisiin työympäristöihin ja yhteisiin asiakaspalvelutiloihin liittyviä asioita, jotka tulee ottaa huomioon tilojen suunnittelussa ja toteutuksessa sekä käytön aikana. Taulukoissa esitetään suosituksia ratkaisuiksi, sekä eri osapuolten vastuuhenkilöiden roolit ja tehtävät.

## 3. Toimitila-turvallisuuden periaatteet yhteisissä työympäristöissä



Dokumentti on suunnitteluohjetasoinen ja sisältää tarkempia kuvauksia erilaisista kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden toteutusvaihtoehdoista turvallisuuden ammattilaisen näkökulmasta. Dokumentissa määritellään perusperiaatteita kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden ratkaisuihin yhteisissä työympäristöissä.

## 4. Tietoturvallisen työskentelyn pelisäännöt yhteisissä työympäristöissä.



Turvallisen toiminnan keskiössä on yhteiset turvallisuuskäytännöt ja pelisäännöt, joita kuvataan myöhemmin tässä luvussa. Tilat suunnitellaan vastaamaan käyttötarvetta ja tilat tukevat tietoturvallista työskentelyä. Tilaratkaisun lisäksi jokaisen organisaation on ohjeistettava oma henkilöstönsä tiedon käsittelyyn liittyvistä perusperiaatteista.

# Tilojen turvallisuusalueet

Valtioneuvoston asetus asiakirjojen turvallisuusluokittelusta valtioneuvoston hallinnossa (1101/2019) edellyttää, että toimitiloihin määritetään fyysisesti suojatut turvallisuusalueet turvallisuusluokiteltujen asiakirjojen käsittelyn ja tietojärjestelmien suojaamiseksi. Asetuksessa määritetään hallinnollinen alue ja turva-alue (ks. kohdat 3 ja 4 alla), joiden lisäksi YTY:jen kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuskonseptissa on määritelty julkinen alue ja valvottu alue (ks. kohdat 1 ja 2 alla).

Viereisellä taulukolla kuvataan sama tilatyyppejä sekä tilojen suunnittelua tukevalla käyttötarkoituksella, että valtioneuvoston asetuksen mukaisella tilojen fyysisen suojauksen turvallisuusaluekäsitteellä.

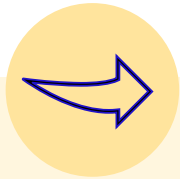
## Turvallisuusalueita:

- Julkinen alue on** kiinteistön hallintaan kuuluva yleinen paikka tai julkinen alue, esim. parkkipaikat ja ulkoalueet
- Valvotulla alueella** sijaitsee Suomi-pisteen eli yhteisen asiakaspalvelun tiloja, joissa käyntiasiakkaat saavat liikkua vapaasti. Tilassa on kameravalvonta.
- Hallinnollisilla alueilla\*** on selkeästi määritetyt näkyvät ja kulunvalvotut rajat ja joihin vain tunnistetuilla ja valtioneuvoston viranomaisen valtuuttamilla henkilöillä on pääsy ilman saattajaa.
- Turva-alueilla\*** valvotaan kaikkea kulkua sisään ja ulos kulkuluvin tai henkilökohtaisesti tunnistamalla. Itsenäinen pääsyalue on henkilöillä, joilla on erityinen lupa tulla alueelle. Turva-alueiden määrä ja tarve määritetään hankekohtaisesti.

Tilaturvallisuus-alueet	Käyttötarkoituksien tilatyypit
Julkinen alue	Kiinteistön hallintaan kuuluva yleinen paikka tai julkinen alue esim. parkkipaikat ja ulkoalueet
Valvottu alue	<b>Julkisen tilavyöhykkeen tiloista mm.:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Asiakassisääntö</li><li>Aulapalvelu</li><li>Turvataarkastus tarvittaessa</li><li>Sisääntuloaula</li><li>Odotusalue</li><li>Itsepalvelualue</li><li>Sermirakenteisten palvelupisteiden asiakkaan puoli (pöytään/lasiin asti)</li><li>Lounasravintola</li></ul>
Hallinnollinen alue	<b>Julkisen tilavyöhykkeen tiloista mm.:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Palveluhuoneet kokonaisuudessaan</li><li>Sermirakenteisten palvelupisteiden asiakaspalvelijoiden puoli (pöydästä/lasista alkaen)</li><li>Aulapalvelun taustatila</li></ul> <b>Puolijulkisen tilavyöhykkeen tiloista:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Kokouskeskus</li></ul> <b>Sisäisen tilavyöhykkeen tiloista mm.:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Aulapalvelupisteen sisätilat tiskistä alkaen</li><li>Asiakaspalvelun taustatyötilat</li><li>Yhteiset toimistotilat</li></ul>
Turva-alue	<b>Sisäisen tilavyöhykkeen tiloista:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Tarvittaessa asiakaspalvelun taustatyötilojen ja yhteisten toimistotilojen sisällä olevat kulkurajoitetut turva-alueet</li></ul>

# Tietoturvallisen työskentelyn pelisäännöt

Turvallisen toiminnan keskiössä on yhteiset turvallisuuskäytännöt ja pelisäännöt. Alla on kiteytetty tärkeimmät pelisäännöt, joita noudattamalla tietoturvallinen työskentely yhteisissä työympäristöissä on mahdollista ja sujuvaa.



## Kulkujärjestelyt ja vieraiden hallinta

Kulunvalvonta ja pääsyoikeudet ohjaavat liikkumista eri vyöhykkeillä (julkinen, puolijulkinen ja sisäinen vyöhyke). Organisaatiokortti tulee olla aina esillä. Asiatonta ei tule päästää kulkemaan ovista ilman tunnistetta, esim. vierailijakorttia.



## Työskentelyalueen valinta

Käsiteltävän aineiston luottamuksellisuus, suojaustarve ja turvallisuusluokitus huomioiden valitaan soveltuva työskentelytila. Luottamuksellisissa asioissa – niin kokouksissa, puheluissa kuin asiakastapaamisissa – on hyvä suosia suojatumpia ja rajatumpia tiloja.



## Tiedon käsittelyn suojaaminen

Huomioidaan tiedonsaantioikeus toiminnan lähtökohtana. Huolehditaan, että jokainen on sisäistänyt tietoturvallisen tiedon käsittelyn suositukset ja ohjeet. Tietokoneissa käytetään näytönsuojia. Tiedon sähköiseen käsittelyyn käytettävät järjestelmät ovat ko. turvallisuusluokan mukaisesti suojattu.



## Puhtaan pöydän periaate

Puhtaan työpöydän käytäntöön kuuluu luottamuksellisten tietojen siivoaminen pois työpöydältä päivittäin. Tämä sisältää mm. USB-tikut, muistikirjat, lomakkeet, tulosteet. Työpöydälle ei tule jättää materiaalia työskentelyn päätyttyä. Myös kun tietokoneelta poistutaan, se tulee aina lukita. Näin ulkopuolinen taho ei pääse koneeseen kiinni.



## Tiedon säilyttäminen ja tuhoaminen

Tiedon suojaamisesta tulee huolehtia tiedon elinkaaren päättymiseen asti. Tietoja käsitellessä tunnista tiedon laatu sekä säilyttämisen ja hävittämisen turvallisuusvaatimukset. Säilytä luottamuksellisia tietoja turvallisesti lukitussa tilassa ja/tai kaapissa. Luottamuksellinen ja salainen tietoaaineisto tulee hävittää aina ohjeistuksen mukaisesti.



## Ennakointi ja poikkeamien hallinta

Tietoturva nähdään usein teknisenä kokonaisuutena, jonka perustana ovat järjestelmät. Henkilöstöllä on kuitenkin suuri merkitys tietoturvakulttuurin luomisessa. Turvallisuus varmistetaan, kun kaikki ottavat siitä vastuuta. Proaktiivisella työotteella, poikkeamista, havainnoista ja puutteista raportoidulla voidaan yhdessä pyrkiä varmistamaan, ettei mitään ikävää sattuisi.

# Turvatarkestus Suomi-pisteessä

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

## **Toiminnallinen tavoite ja tilaratkaisu**

Turvatarkestuksen tarkoituksena on lisätä sekä viranomaisten henkilöstön että asiakkaiden turvallisuutta.

## **Perusratkaisussa:**

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

Turvatarkestuksia koskevaa valmistelua jatketaan seuraavilla sivuilla esitettyjen ratkaisuaihioiden pohjalta toimitilahankkeiden yhteydessä yhdessä viranomaisten kanssa.

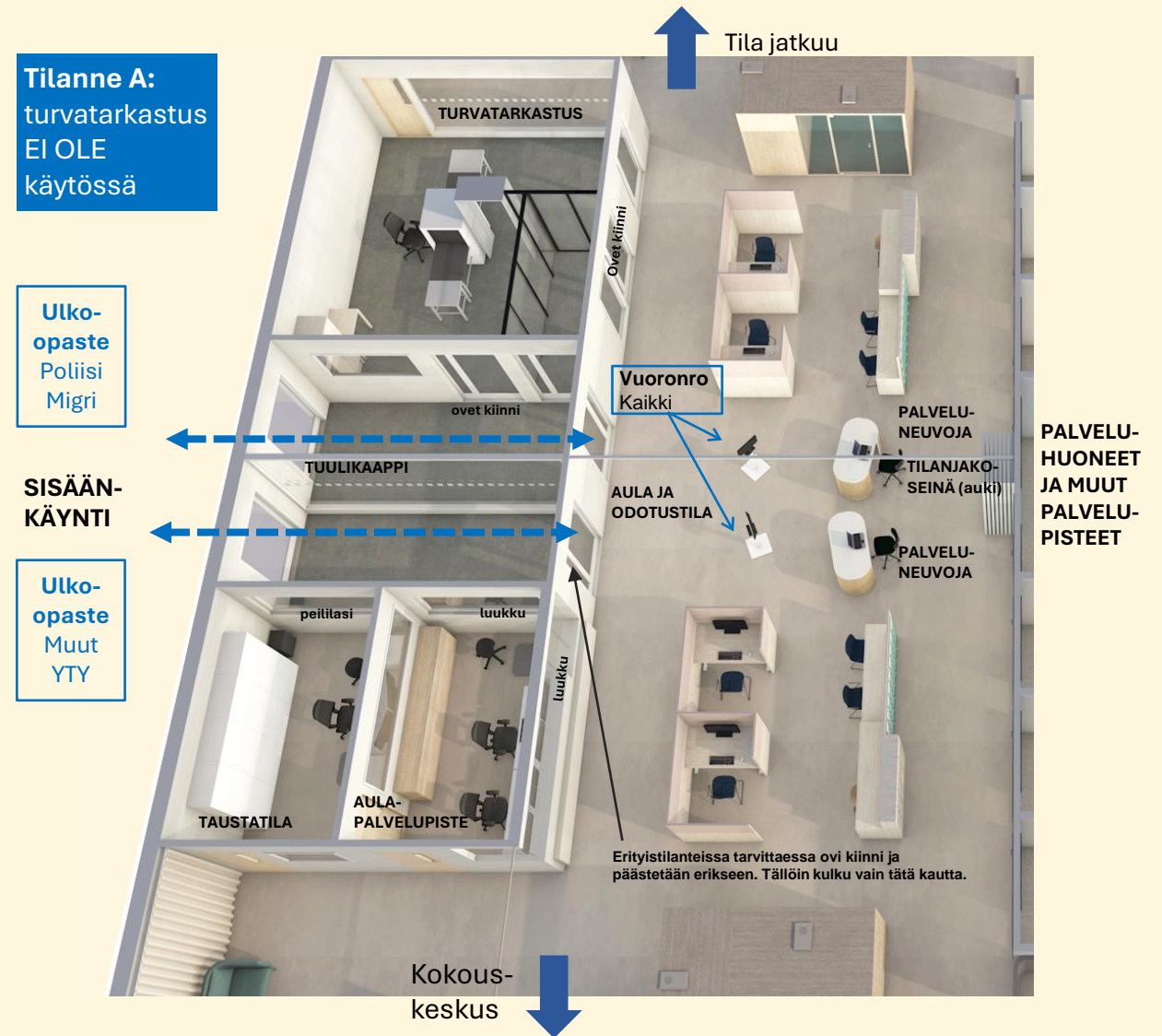




# Tilanne A: turvatarkastus ei ole käytössä

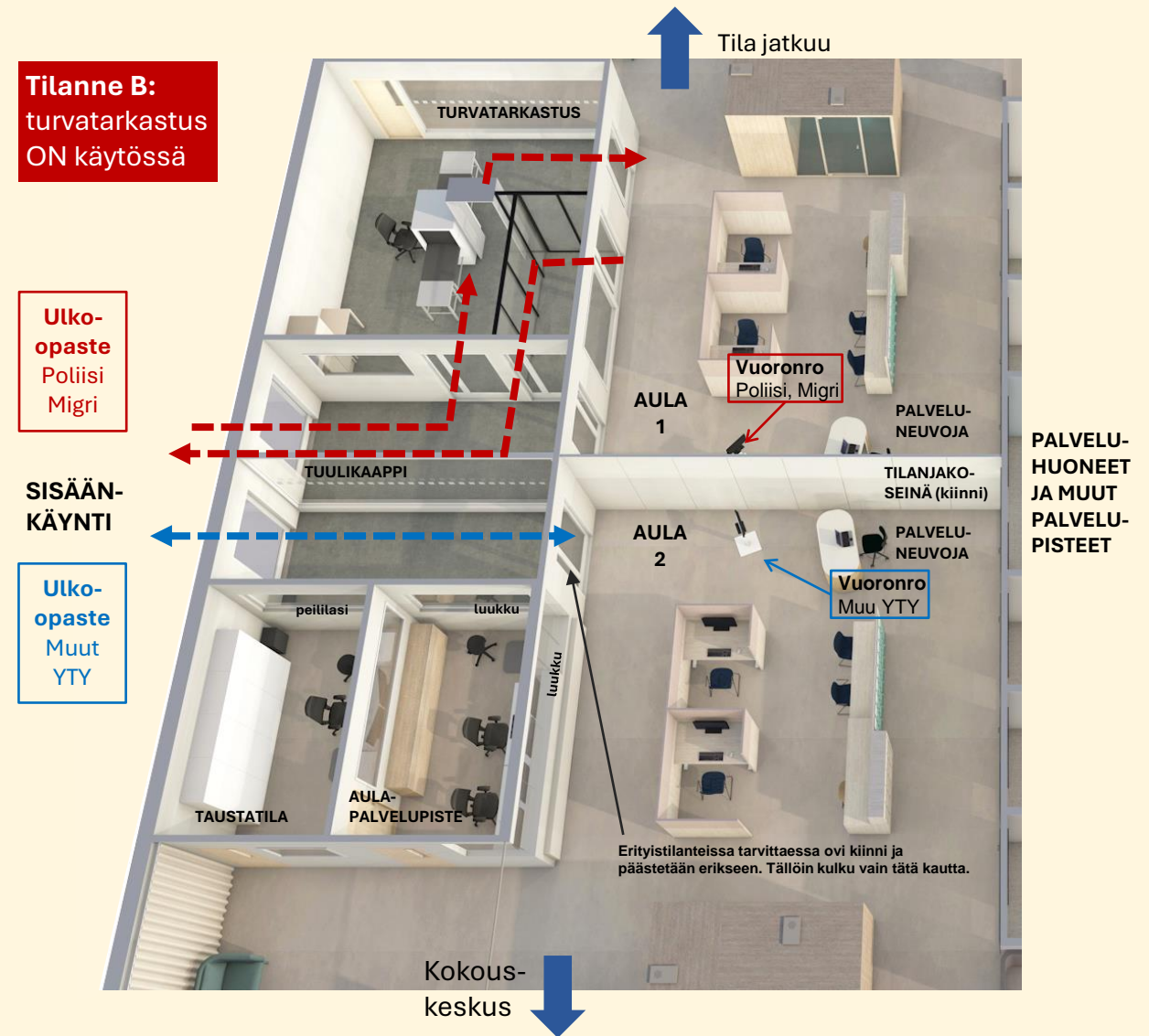
**Yksi asiakasvirta:** Kaikki kulkevat vapaasti yhteiseen aula- ja odotustilaan ja ulos sieltä, ks. viereinen havainnollistuskuva.

- **Turvaoptio käytössä tarvittaessa:** tarvittaessa aula- ja odotustiloihin kulkua rajoitetaan niin, että aulapalvelupiste päästää ihmiset tuulikaapista odotustilaan. Myös poistuminen on valvottu. Tämä optioratkaisu mahdollistaa turvallisuustason noston ilman turvatarkastusta.



# Tilanne B: turvatarkastus on käytössä

- **Asiakasvirta 1:** Poliisin ja Migrin asiakkaat kulkevan turvatarkastuksen läpi aulaan 1. Myös poistuminen tapahtuu valvotusti.
- **Asiakasvirta 2:** Muiden virastojen asiakkaat (muut YTY-asiakkaat) kulkevat vapaasti aulaan 2 ja poistuvat samaa reittiä.
  - Turvaoptio käytössä tarvittaessa: tarvittaessa aulaan kulkua rajoitetaan niin, että aulapalvelupiste päästää ihmiset tuulikaapista aulaan 2. Myös poistuminen on valvottu. Tämä optioratkaisu mahdollistaa turvallisuustason noston ilman turvatarkastusta.



# Turvataarkastukseen varautuminen toimitilahankkekohtaisesti linjaten

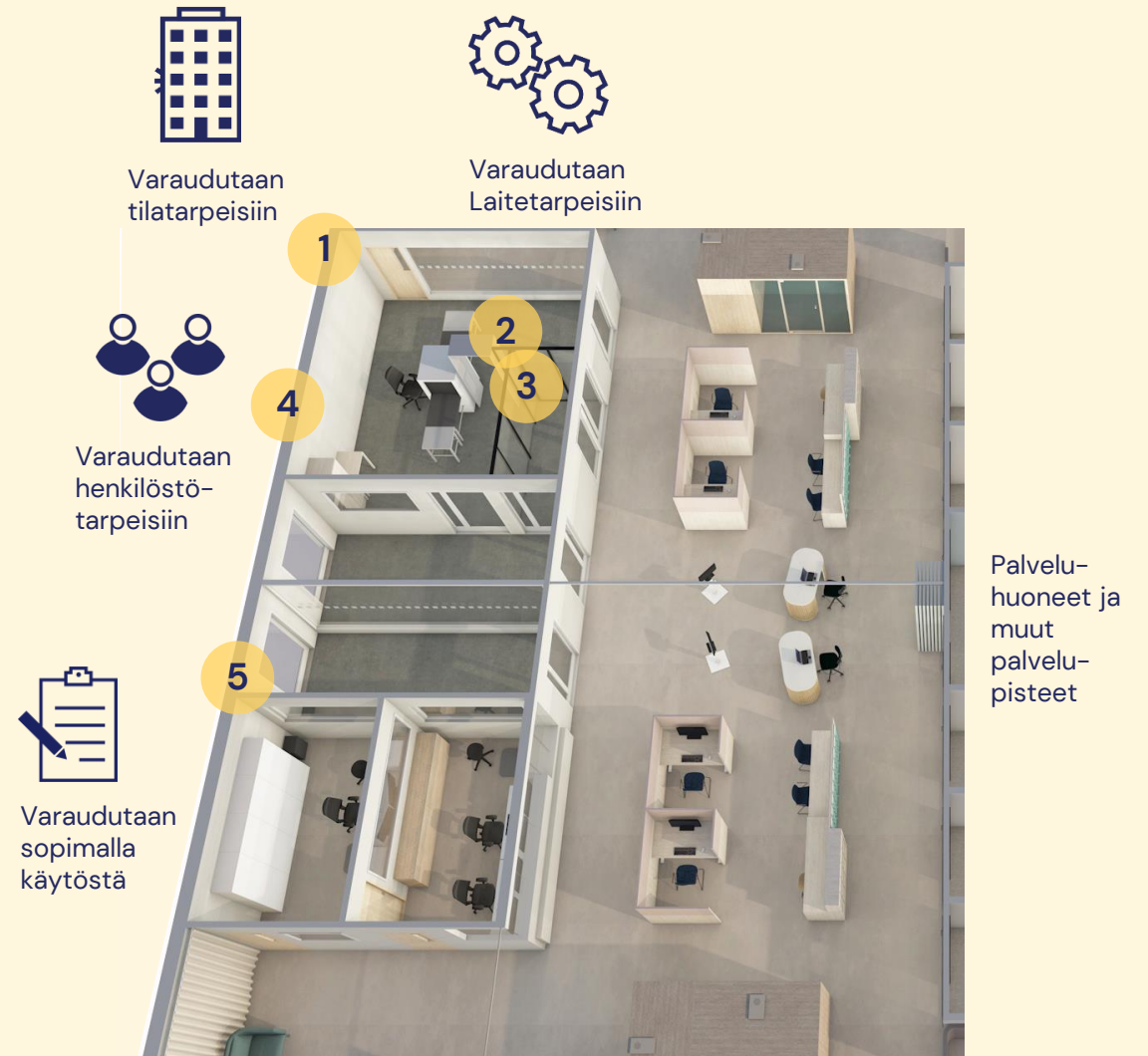
Toimitilahankkeessa turvatarkastusratkaisusta tulee sopia seuraavien vaiheiden kautta.

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

**Hankekohtaisesti tehtävä minimitasoa täydentävä tasoavainta:**

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

## Esimerkkikuva: TURVATARKASTUSRATKAISUUN VARAUTUMINEN





# Suomi-pisteen uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli

Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallin tarkoitus on varmistaa, että Suomi-pisteen asiakaspalveluhenkilöstö osaa toimia ennakoiden, asianmukaisesti ja johdonmukaisesti Suomi-pisteessä mahdollisesti tapahtuvissa uhka- ja väkivaltatilanteissa.

Toimintamalli kuvaa eri tasoisia uhka- ja väkivaltatilanteita ja miten niiden etenemiseen voidaan vaikuttaa **ennakoinnilla ja varautumisella**, sekä **ohjeita uhka- ja väkivaltatilanteissa toimimiseen**. Lisäksi se tuo näkyväksi yhteistyön **aulapalvelun vartijan kanssa** ja kuvaa **viestinnän periaatteet ja ohjeet** uhka- ja väkivaltatilanteissa

Toimintamalli **tukee Suomi-pisteissä työskentelevän asiakaspalveluhenkilöstön ja asiakkaiden turvallisuutta sekä edistää yhtenäisen turvallisuuskulttuurin muodostumista**.

Toimintamallin sisältöä on tuotettu eri kohderyhmille, joita ovat mm. asiakaspalveluhenkilöstö ja esihenkilöt, asiakaspalvelukoordinaattorit ja asiakaspalvelutiimi sekä aulapalvelun vartijat ja Senaatti-kiinteistöt. Koulutuksen tueksi toimintamalliin on tuotettu asiakaspalvelukoordinaattoreille suunnattu ohjeistus paikalliseen soveltamiseen.



# Varautuminen YTY:issä

**Varautumisen tarve normaaliolojen häiriötilanteisiin sekä poikkeusoloihin on noussut viime vuosina entistä keskeisempään osaan.**

Vaikka toimitilojen merkitys on monen organisaation kohdalla pienentynyt etätyöskentelyn vuoksi, ovat ne tästä huolimatta tärkeä osa työnteon jatkuvuuden varmistamista. Toimitiloihin kohdistettavien varautumistoimenpiteiden tarkoitus on varmistaa, että tilat ovat toiminnan edellyttämässä kunnossa myös erilaisissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

YTY:jen varautumisen periaatteet kohdistuvat rakenteellisiin ja teknisiin ratkaisuihin kuten varavoimaan ja tietoliikenneyhteyksien sekä tilapalveluiden varmentamiseen. Periaatteita sovelletaan ensisijaisesti maakuntien keskuskaupunkien virastotalokohteisiin sijoittuvissa yhteisissä työympäristöissä.

Kattavalla valtakunnallisella varmennettujen työtilojen verkostolla lisätään toimintavarmuutta. Alla mainitut periaatteet ohjaavat tavoitteenomaisesti ko. verkoston suunnittelua ja toteutusta. Muissa yhteisten työympäristöjen ratkaisussa varautumisen tarve arvioidaan tapauskohtaisesti ja riskiperusteisesti.

Varautumisen vaatimukset perustuvat YTY:ihin rakennettaviin ns. varmennettuihin alueisiin:

- Varmennetulla alueella turvataan käyttösähkö, talotekniikan, rakennusautomaation ja turvallisuusteknologioiden sähkönsaanti sekä tietoliikenneyhteydet.
- Varmennetun alueen mitoituksessa tavoitellaan 100% kattavuutta yhteiskäyttötilan pinta-alasta, mikäli kohteen rakenteellinen ja talotekninen toteutus sen mahdollistaa.
- Varmennetulla alueella asiakaspalvelun varautumiseen liittyvät tarpeet selvitetään ja huomioidaan yhteiskäyttöisissä tiloissa





# Turvallisuustilanteet varautumisen taustalla – mihin varaudutaan?

## Normaaliolot

## Normaaliolojen häiriötilanteet

## Poikkeusolot

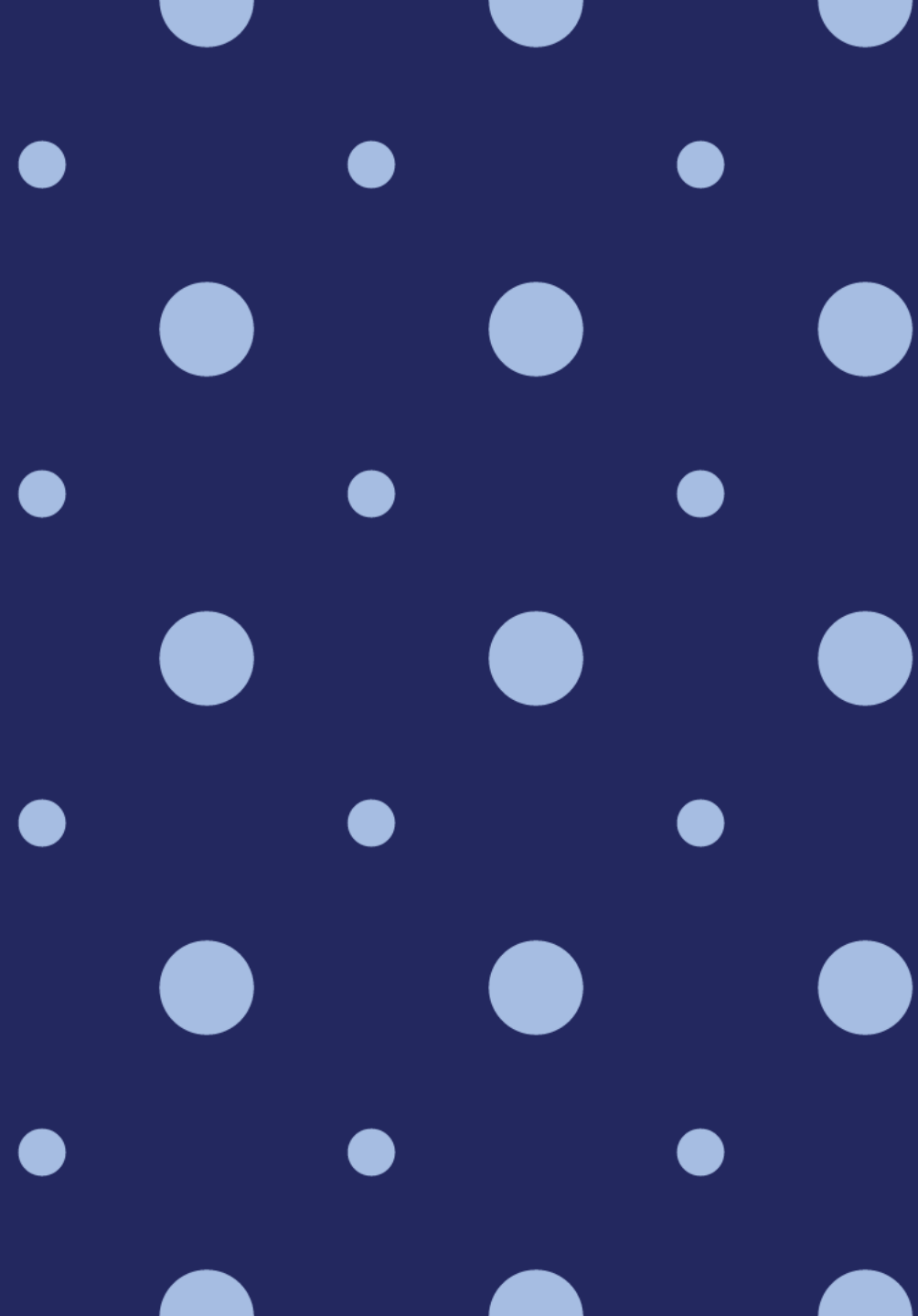
Tilanne, jossa normaalioloissa tapahtuu poikkeava, odottamaton tai äkillinen turvallisuustilanteen muutos, joka aiheuttaa uhkaa yhteiskunnan toimivuudelle tai väestön turvallisuudelle.

**Esim.** kriittisen infrastruktuurin häiriöt (sähkö, lämpö, vesi, ICT), väestön terveyden ja hyvinvoinnin vakavat häiriöt, suuronnettomuudet sekä luonnon ääri-ilmiöt.

Valmiuslain (1552/2011, 3§) mukaiset tilanteet, joiden voimassa olo on todettu valmiuslain mukaisessa menettelyssä.

**Esim.** sotatilanne tai siihen vakavuudeltaan rinnastettava hyökkäys/uhka, erityisen vakava suuronnettomuus, hyvin laajalle levinnyt vaarallinen tartuntatauti, väestön toimeentuloon tai talouselämään kohdistuva erityisen vakava uhka.

# 7. YTY-konseptin toimeenpano ja kehittäminen



# Siirtyminen YTY:ihin on iso muutos

Siirtymisessä YTY:hin on kyse yhtäältä valtion viranomaisten käyntiasioinnin toteutustapaan ja toisaalta työnteon tapoihin liittyvästä **toiminnan muutoksesta**. Muutokset realisoituvat myös konkreettisina toimitilamuutoksina eli muuttoina. **Neljännes eli noin 20 000 valtion virkahenkilöä tulee työskentelemään YTY:ihin vuoteen 2030 mennessä.** Käytännössä YTY:ihin siirtyvän virkahenkilöstön määrä näyttää olevan jopa tätä suurempi. Suomi-pisteisen toteutukseen liittyvä muutos koskee virkahenkilöstön lisäksi luonnollisesti myös kaikkia Suomessa asuvia, jotka haluavat tai joilta viranomaisen edellyttää asiomisista paikan päällä valtion palveluissa.

YTY:hin liittyvä muutos edellyttää muutosjohtamista ja –valmentamista valtiovarainministeriöltä, muilta ministeriöiltä, virastoilta ja laitoksilta sekä Senaatti-kiinteistöiltä ja Valtorilta. Sitä tarvitaan kaikkien YTY:yn tulevien viranomaisten osalta jo ennen YTY:yn muuttoa ja siellä toimittaessa. Muutosjohtamisen toimenpiteiden tarve on jokaiselle viranomaiselle erilainen – riippuen esimerkiksi siitä, miten työtä on aiemmin tehty.

**Osana YTY-toimitilahankkeen toteutusta Senaatti-kiinteistöt tuottaa YTY:hin siirtyville viranomaisille toimitilahankekohtaista muutoksen tukea.** Se on kiinteä osa toimitilahanketta ja sillä tuetaan hankkeen suunnittelua ja toteutusta sekä YTY:ssä toimivien organisaatioiden sitoutumista yhteiseen työympäristöratkaisuun ja uudenlaisiin toimintamalleihin. Muutoksen tuki on YTY-konseptin perehdyttämistä toimitilahankkeen osapuolille, tilojen ja ratkaisujen suunnittelun ohjausta sekä sen varmistamista, että YTY:yn tulevilla viranomaisilla ja niiden henkilöstöllä on ymmärrys ja osaaminen YTY:n käyttöön.



Siirtyminen YTY:ihin on monitasoinen toiminnan muutos, ei ensisijaisesti toimitilamuutos.

# YTY-toimitilahankkeiden toteuttaminen

**Senaatti-kiinteistöt vastaa valtion omistamiin kohteisiin ja edelleenvuokra-kohteisiin toteutuvien toimitilahankkeiden johtamisesta ja läpiviennistä.** Olemassa olevien kohteiden muuntaminen yhteisiksi työympäristöiksi vaatii suunnittelua, kehittämistä sekä koordinoitua. Valtori vastaa osaltaan toimitilahankkeissa ICT-linjausten toteutumisesta.

**Yhteisten työympäristöjen verkoston toteuttamista ja valtion virastojen siirtymistä verkoston käyttäjiksi valmistellaan Senaatti-kiinteistöjen strategisena hankkeena.** Strategiahanke tekee yhteistyötä Senaatti-kiinteistöjen alueiden, toimialojen sekä työympäristö- ja turvallisuusyksiköiden kanssa, jotka toteuttavat yhteisten työympäristöjen projektit. Yhteisten työympäristöjen hankkeissa noudatetaan Yhteisen työympäristön konseptia sekä Senaatin prosesseja, malleja, sopimusvastuita ja muita sovittuja käytäntöjä.

Pienempien yhteisten työympäristöjen ja Suomi-pisteiden toimitilahankkeiden toteuttamisen kuvausta tarkennetaan vuoden 2025 aikana.



# Yhteisen työympäristön toimitilahankkeen eteneminen

## Toimitilahankkeen käynnistäminen

- Organisaatioiden tarpeiden sovittaminen tilaratkaisuun
- Asiantuntijapalvelusopimus

Senaatti laatii **alustavan luonnoksen yhteisen työympäristön tilaratkaisusta**. Erityistarpeiden **kartoituksen** jälkeen ratkaisua täsmennetään yhteisten keskustelujen perusteella. Järjestetään yhteinen johdon tapaaminen, perustetaan **ohjausryhmä, projektiryhmä** sekä käynnistetään yhteistoiminta.

## Toimitilahanke

- Suunnitteluvaiheet
- Sopimus yhteisen työympäristön käytöstä
- Rakentaminen ja tilojen vastaanotto

Hankesuunnittelun edetessä **organisaatioita osallistetaan tarvittavien tarkennusten määrittelyyn**. Riskienarviointi toteutetaan yhteisen mallin mukaisesti. Käynnistetään **henkilöstölle suunnattu muutoksesta viestiminen ja valmentaminen** ja hyväksytään **hankesuunnitelma**. Senaatti vastaa rakennuttamisprosessista.

## Yhteisen työympäristön käyttöönotto

- Toiminnan vakiointi
- Tiimien toiminta
- Tervetuloa taloon -päivä

Käyttöönottoa valmistellessa sovitaan **yhteisen työympäristön toimintatavoista ja pelisäännöistä yhteisesti**. Organisaatiot suunnittelevat oman toimintansa uudessa työympäristössä. Perustetaan ja käynnistetään **työympäristötiimi** ja **asiakaspalvelutiimi** mikäli kohteessa on Suomi-piste. **Suunnitellaan ja toteutetaan muutot sekä käynnistetään toiminta**. Perehdytetään työntekijät tiloihin, turvallisuuskäytäntöihin sekä yhteisten työympäristön palveluihin ja niiden käyttöön.



# YTY:n ryhmät ja tiimit

Kun YTY:ä ryhdytään suunnittelemaan ja toteuttamaan, YTY:yn tulevat viranomaiset organisoituvat Senaatti-kiinteistöjen johdolla **erilaisiin ryhmiin ja tiimeihin**. Jokaisessa ryhmässä ja tiimissä on edustaja toimitilahankkeessa mukana olevista virastoista ja laitoksista.

**Osa ryhmistä toimii pääsääntöisesti vain YTY-toimitilahankkeen aikana ja niiden tehtävät liittyvät keskeisesti YTY:n toteutukseen ja loppuunsaattamiseen.** Tällaisia ryhmiä ovat **YTY:n ohjausryhmä ja projektiryhmä**.

**Työympäristö- ja asiakaspalvelutiimit** perustetaan jo YTY:n valmisteluvaiheessa ja niiden toiminta jatkuu toimitilahankkeen päättymisen jälkeen ja **ne ovat keskeisiä YTY:n viranomaisyhteistyön mahdollistavia ryhmiä**.

**Turvallisuustiimin ja viestintätiimin** perustamisesta päätetään hankkeen ohjausryhmässä. Turvallisuustiimi käsittelee ja valmistelee yhteisen työympäristön turvallisuuteen liittyviä kysymyksiä mm. hankesuunnittelun alkuvaiheessa toteuttaa riskien arvioinnin. Viestintätiimin tavoitteena on varmistaa hankkeen samanaikainen ja –sisältöinen viestintä hankkeen eri osapuolille hankkeen aikana.

Lisäksi virastoilla voi olla omia YTY-hankkeen toteutukseen liittyviä ryhmiä.

Senaatti-kiinteistöjen edustaja toimii puheenjohtajana YTY-toimitilahankkeen ohjausryhmässä, projektiryhmässä ja työympäristötiimissä toimitilahankkeen suunnittelu- ja käyttöönottovaiheissa. Asiakaspalvelutiimissä puheenjohtajana toimii asiakaspalvelukoordinaattori. Tiimien toiminnan rooleja ja työohjeita toimitilahankkeen valmistumisen jälkeen tarkennetaan vuonna 2025.

YTY-toimitilahankkeenvaihe

YTY ja Suomi-piste toiminnassa

Ohjausryhmä

Projektiryhmä

Työympäristötiimi

Asiakaspalvelutiimi

# Työympäristö- ja asiakaspalvelutiimit ja muu yhteistyö

**Työympäristötiimissä on edustus kaikista YTY:n organisaatioista.** Sen tehtävänä on seurata yhteisen työympäristön arjen toimivuutta, tukea hyvän työntekijäkokemuksen syntymistä sekä edistää organisaatioiden välistä yhteisöllisyyttä ja yhtenäisiä toimintatapoja.

**Asiakaspalvelutiimi on Suomi-pisteen käyntiasiakaspalvelua tarjoavien viranomaisten muodostama tiimi.** Sen tehtävänä toimitilahankkeen aikana on valmistella Suomi-pisteen toiminnan käynnistämistä ja tukea yhteisen käyntiasiakaspalvelun toimitilojen ja ratkaisujen suunnittelua sen pohjalta. Suomi-pisteen avauduttua asiakaspalvelutiimi vastaa yhteisen asiakaspalvelun toiminnasta, koordinoinnista ja kehittämisestä.

**Työympäristö- ja asiakaspalvelutiimien jäsenet tuovat oman organisaationsa näkökulman ja tarpeet** yhteisiin tiimien kokouksiin ja YTY:n kehittämistyöhön.

**Toimitilahankkeen valmistumisen jälkeen** Senaatin vastuulla olevia tiloihin, kiinteistöön, turvallisuuteen ja Senaatin tuottamiin palveluihin liittyviä asioita käsitellään **ns. talokokouksissa**. Senaatin **kiinteistöpäällikkö** kutsuu YTY:ssä toimivien organisaatioiden sekä muiden kiinteistössä toimivien organisaatioiden edustajat koolle arviolta 2–4 kertaa vuodessa sekä toimii kokouksissa puheenjohtajana. Kokouksiin osallistuu myös muita Senaatin asiantuntijoita tarpeen mukaan.



# Miten YTY:jen tavoitteenmukaisuus varmistetaan?

Käytännön toimeenpanotyötä ohjeistamaan on luotu kymmenien dokumenttien ja satojen sivujen konseptikuvaukset ja ohjeistukset mm. virastojen asiakaspalvelusta ja muusta toiminnasta, palvelu- ja toimistojen tila- ja kalusteratkaisuista, turvallisuudesta, tieto- ja kommunikaatioteknologiasta, vähähiilisyydestä- ja kiertotaloudesta, toimitila-, digitaalisista ja turvallisuuspalveluista, muutosjohtamisesta sekä neuvottelu- ja vuokrausmallista. Monimutkaisen, laajan ja pitkäjänteyksen muutoksen johtaminen käytäntöön on iso haaste.

Yhteisten työympäristöjen konsepti **sujuvoittaa YTY-toimitilahankkeita**, toimii **viestinnän** välineenä, **vähentää tarvetta toimitilahankekohtaiselle** suunnittelulle ja sopimiselle sekä varmistaa **yhdennäköisen asiakas- ja työntekijäkokemuksen** kaikissa YTY:issä.

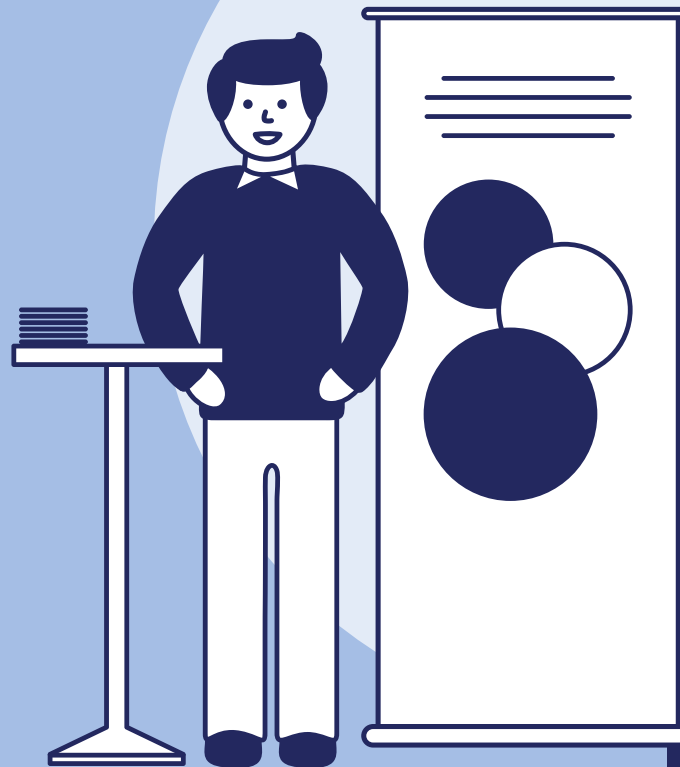
YTY:jen konseptikokonaisuuden tavoitteenmukaisuuden ja yhdennäköisyyden varmistamiseksi on laadittu **toimitilahankkeiden tavoitteenmukaisuuden tarkistuslista** ja sen hyödyntämisen toimintamalli. Toimintamallissa kuvataan työskentelyyn organisoituminen ja tarkistuspisteet hankkeen eri vaiheissa, joissa ratkaisuja koskevien linjausten toteutumista seurataan yhdessä.

- Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuus asettaa tavoitteet ja vaatimukset toimitilahankkeille. Keskeisimmät konseptin vaatimukset on kiteytetty tarkistuslistaan.
- Toiminnallisia vaatimuksia ei määritellä paikallisesti. Eri YTY-hankkeiden tavoitteenmukaisuutta seurataan palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa, valtion toimitilaneuvottelukunnassa sekä Senaatissa.

**Tarkistuslista otetaan jokaisen YTY- hankkeen eri vaiheiden kokousten asialistalle yhtenä läpikäytävänä ja seurattavana asiana.**



# YTY:jen arviointi ja kehittäminen





# Asiakas- ja työntekijäkokemuksen mittaaminen on keskeinen osa YTY:jen ja Suomi-pisteiden jatkuvaa kehittämistä

YTY:jen ja Suomi-pisteiden toimeenpanon onnistumista sekä myöhemmässä vaiheessa YTY:jen ja Suomi-pisteiden jatkuvan toiminnan ja tilojen toimivuutta seurataan ja arvioidaan mittaamalla asiakas- ja työntekijäkokemusta. Asiakas- ja työntekijäkokemuksen laatua, toteutumista ja kehittymistä arvioidaan eri menetelmillä, joita on kuvattu seuraavilla sivuilla.

Lisäksi seurataan ja kootaan tietoa yhteisten työympäristöjen ja Suomi-pisteiden toiminnasta eri lähteistä.

Tavoitteena on kerryttää työntekijä- ja asiakaskokemuksesta vertailukelpoista dataa lyhyellä ja pitkällä aikavälillä.

Mittaamisen avulla tunnistetaan asiakas- ja työntekijäkokemuksen vahvuuksia ja heikkouksia sekä löydetään keinoja niiden parantamiseksi.





# Asiakaskokemuksen mittaamisen menetelmät

Asiakaskokemusta mitataan kaikissa Suomi-pisteissä säännöllisesti vähintään seuraavilla menetelmillä

- Jatkuva palaute (palautelomake ja suullinen palaute)
- Sähköinen asiakaskysely
- Asiakashaastattelut
- Asiointiin liittyvä tilastotieto eli Suomi-pisteen toiminnan seuranta

Näin syntyvää kuvaa asiakaskokemuksesta voidaan syventää muilla **täydentävillä menetelmillä**. Asiakaskokemuksen mittaamisen menetelmiä kuvataan **tarkemmin Yhteisen asiakaspalvelun käsikirjassa**.

Suomi-pisteessä toimivat viranomaiset käyttävät myös **omia viranomaiskohtaisia mittareitaan** oman asiakaskokemuksensa laadun seuraamisessa. Tätäkin tietoa voidaan hyödyntää Suomi-pisteen kehittämisessä.

Eri mittaamisen menetelmien muodostama kokonaisuus toimii Suomi-pisteiden **asiakaskokemuksen kehittämisen työkalupakkina**, jonka avulla pystytään jatkuvasti parantamaan Suomi-pisteen asiakaskokemusta oppimalla tuloksista ja tekemällä kehitystoimenpiteitä.

Suomi-pisteen asiakaskokemuksen mittaamisen tuloksia ja toiminnan seurannasta saatuja tietoja **käsitellään säännöllisesti osana asiakaspalvelutiimin toimintaa**. Ne välitetään myös Suomi-pisteessä toimivien viranomaisten käyttöön ja keskeiset havainnot nostetaan valtakunnallisella tasolla käsiteltäväksi.

Suomi-pisteen asiakaskokemuksen **mittaamisesta vastaa asiakaspalvelukoordinaattori**.

Asiakaskokemusta voidaan mitata Suomi-pisteessä myös muilla täydentävillä menetelmillä – lue lisää liitteestä.

## Asiakaskokemuksen mittaaminen

Jatkuva palaute

Sähköinen kysely

Asiakashaastattelut

## Suomi-pisteen toiminnan seurantatieto

Asiakasmäärien seuranta

Odotusaikojen pituuden seuranta

Palveluaikojen pituuden seuranta

Palveluhuoneiden käyttöasteen seuranta

# Työntekijäkokemuksen mittaamisen menetelmät

Senaatti-kiinteistöt vastaa YTY:jen työntekijäkokemuksen mittaamisesta ja kehittämisestä tilojen ja niihin liittyvien palveluiden (sis. ICT) osalta. **Kaikissa YTY:issä työntekijäkokemusta mitataan säännöllisesti vähintään seuraavilla menetelmillä:**

- YTY-kysely
- Fiksun työn -kysely (toimitilahankkeen aikana)
- Senaatti-kiinteistöjen tilankäyttäjille tekemä asiakastyytyväisyystutkimus
- YTY:n toiminnan seuranta

Senaatti-kiinteistöjen toteuttamien kyselyiden lisäksi **viranomaiset voivat käyttää omia viranomaiskohtaisia mittaamisen menetelmiään** oman organisaationsa YTY:jen työntekijäkokemuksen laadun seurannassa. **Valtion henkilöstötutkimus** (ent. VMBaro) on keskeisin käytössä oleva työntekijäkokemusta koskeva kysely.

Välitöntä ja jatkuvaa palautetta YTY:jen tilojen ja palveluiden toimivuudesta annetaan **Senaatin palvelupyynnöillä tai verkkosivujen kautta.**

YTY:jen työntekijäkokemuksen mittaamisen tuloksia, palautteita ja toiminnan seurannasta saatuja tietoja **käsitellään säännöllisesti osana työympäristötiimin toimintaa.** Tietoja hyödynnetään YTY:jen tilojen, palvelujen ja toiminnan kehittämisessä. Keskeiset havainnot nostetaan myös valtakunnallisella tasolla käsiteltäväksi ja konseptin kehittämistyön pohjaksi.

Välitöntä ja jatkuvaa palautetta YTY:jen tilojen ja palvelujen toimivuudesta annetaan Senaatin palvelupyynnöillä tai verkkosivujen kautta.

## Työntekijäkokemuksen mittaaminen

YTY-kysely

Fiksun työn -kysely

Tilankäyttäjille tekemä asiakastyytyväisyystutkimus

Valtion henkilöstötutkimus (ent. VMBaro)

## YTY:n toiminnan seurantatieto

Tilojen käyttöasteiden seuranta

Tilojen käyttäjämäärien seuranta

Tilavarausten seuranta

# YTY-konseptin kehittäminen



# YTY-konseptin kehittäminen

YTY-konseptikokonaisuutta kehitetään valtiovarainministeriön johdolla yhteistyössä Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin sekä valtion viranomaisten kanssa osana palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla hanketta. Onnistunut siirtymä YTY:ihin edellyttää kaikilta osapuolilta sitoutumista YTY:jen ja konseptikokonaisuuden kehittämiseen.

YTY-konseptin puitteissa toteutetaan vuosien 2024–2025 aikana kokeiluja sekä tehdään eri asioihin liittyvää selvitystyötä, minkä perusteella konseptia tullaan tarkentamaan. **YTY-konseptia päivitetään muutoinkin aina tarvittaessa toteutetuista YTY:istä saatujen kokemusten ja niihin perustuvien uusien, yhdessä sovittavien linjausten perusteella. YTY-konseptikokonaisuus on siis jatkuvasti päivittyvä dokumentti.**

Muutokset YTY-konseptikokonaisuuteen hyväksytetään palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen eri työryhmissä **sovitun päivitysprosessin mukaisesti.**

Valtiovarainministeriössä valmistellaan lisäksi Suomi-pisteiden verkoston koordinointiin ja kehittämiseen liittyvien tehtävien siirtoa valtion aluehallinnon uudistuksen myötä syntyvälle Lupa- ja valvontavirastolle (LVV). **Tavoitteena on, että vuodesta 2026 eteenpäin yhteistä asiakaspalvelua Suomi-pisteissä ja YTY-konseptia yhteisen asiakaspalvelun osalta kehitetään LVV:n, Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin johdolla yhteistyössä valtion viranomaisten kanssa.**



# Jatkokehitettäviä asioita

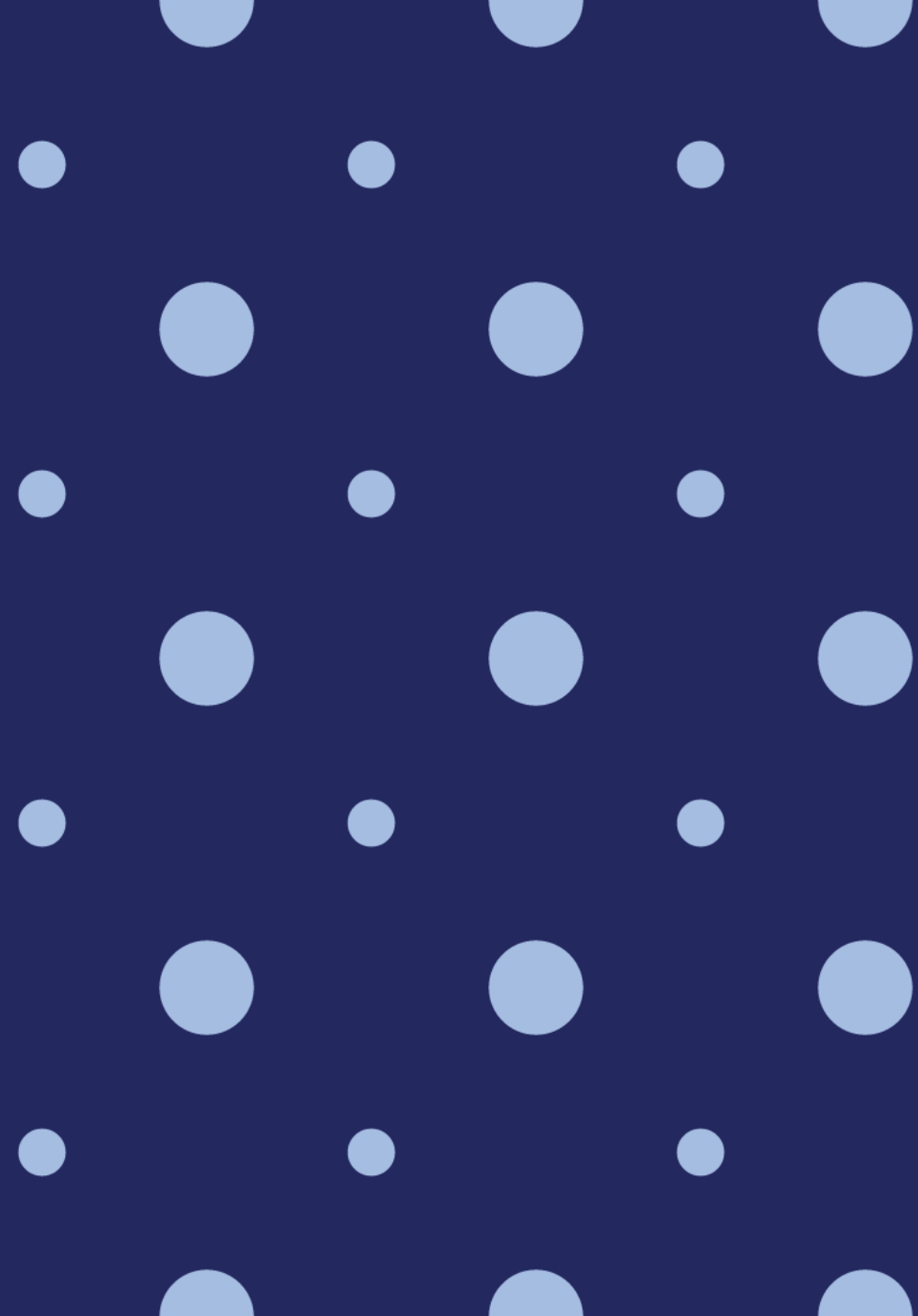
YTY-konseptikokonaisuuden puitteissa on käynnissä tai käynnistetään jatkokehittämistä. YTY-konseptia tullaan päivittämään vuodesta 2025 eteenpäin todennäköisesti esimerkiksi näiden asioiden osalta:

- YTY:jen yhteisiin rooleihin liittyvät kokeilut ja selvitystyö
- YTY:jen viestintäratkaisuun liittyvä selvitystyö ja ratkaisut
- Työsuojaan liittyvien työnantajavelvoitteiden toteuttamiseen ja niihin liittyvän viranomaisten välisen yhteistyön käytännön toteutus ja mallit
- Turvallisuusviranomaisten mukaan tulo yhteiseen asiakaspalveluun – kehittämistyö käynnissä ja ensimmäiset kokemukset käytännössä saadaan lähivuosina
- Etä- ja –tulkkauspalvelun käyttöön liittyvä kehitystyö
- YTY-verkoston ulkopuolisten Suomi-pisteiden toteuttaminen
- Turvallisuusselvitysten tekemisen mahdollinen laajentaminen kaikkiin valtion virkahenkilöihin
- Tiimien käynnistämävaiheen jälkeisen toiminnan roolien ja työohjeiden kehittäminen
- Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamallin jatkokehitys käytännön kokemusten pohjalta
- YTY:jen tilamitoitusperiaatteiden ja –ohjeiden jatkokehitys käytännön kokemusten pohjalta
- Palveluhuoneen suunnitteluohjeen pilotointi ja jatkokehitys käytännön kokemusten pohjalta
- Turvallisuuteen liittyvien jatkuvien toimien vuosikellon kehittäminen
- Riskienarvioinnin toimintamallin kuvaus osaksi konseptia
- Keinojen tunnistaminen yhteisöllisyyden vahvistamiseksi ja kehittämiseksi YTY:issä viranomaisten omien työntekijöiden kesken sekä eri viranomaisten työntekijöiden välillä.
- Yhteisten työympäristöjen jatkuvan kehittämisen mallin kuvaaminen





8. Yhteisten  
työympäristöjen  
konseptiin  
kuuluvat muut  
konseptit ja  
liitteet



# YTY-konseptikokonaisuuden sisältö

Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuus koostuu kolmesta eri konseptista, yhteisten työympäristöjen tilakorteista ja suunnitteluohjeista sekä liitteistä.

**Yhteisten työympäristöjen konsepti** (YTY-konsepti) on yleiskuvaus YTY:n toiminnasta, tiloista ja näihin liittyvistä toimintaedellytyksistä. YTY-konsepti sisältää kuvauksen yhteisestä asiakaspalvelupisteestä eli Suomi-pisteestä ja yhteisistä toimistotiloista.

**YTY:ihin liittyvät ICT- ja turvallisuusasiat** on kuvattu YTY-konseptissa lyhyesti ja tarkemmin omissa aihekohtaisissa **konsepteissa**. Yhteisten työympäristöjen ICT-konseptin sisältöä on kuvattu edellä luvussa 5 ja Yhteisten työympäristöjen kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuskonseptin sisältöä luvussa 6.

**Yhteisten työympäristöjen tilakortit ja suunnitteluohjeet** sekä muut **liitteet** niin ikään tarkentavat konseptissa olevia asioita.

**Yhteisten työympäristöjen tilakortit ja suunnitteluohjeet** - dokumentissa kuvataan ja ohjeistetaan yhteisten asiakaspalvelu- ja taustatyötilojen, kokouskeskuksen sekä yhteisten toimistotilojen suunnittelua toimitilahankkeissa. Dokumentti sisältää sekä yleisiä suunnitteluohjeita että tilatyyppikohtaisia tarkkoja ns. maksimitason ideaaliratkaisuja. Ratkaisuja tulee soveltaa kussakin tilanteessa ja toimitilassa tarkoituksenmukaisella tavalla huomioiden mm. Suomi-pisteen ja kiinteistön koko ja ominaisuudet, olemassa olevat tilat ja taloon fyysisesti sijoittuvien viranomaisten ja heidän asiakkaidensa erityiset tarpeet.

Konseptikokonaisuuden liitteitä on kuvattu tarkemmin seuraavilla sivuilla.

## Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuus



# Yhteisten työympäristöjen konseptin liitteet

YTY-konseptin liitteet tarkentavat ja täydentävät konseptia.

Liitteet palvelevat YTY:jen eri kohderyhmiä. Kattavan kokonaiskuvan yhteisten työympäristöjen toimeenpanoa ja käyttöä varten saa kun tutustuu niihin kaikkiin.

Liitteet on jaoteltu seuraavien otsikoiden alle:

- Yhteinen asiakaspalvelu Suomi-pisteessä
- Ohjeet virastoille
- Senaatti-kiinteistöjen YTY:ihin liittyvät palvelut
- Ohjeet suunnittelijoille sekä
- kaikille yhteinen Terminologia-liite

Liitteet on lueteltu viereisellä palstalla.

## Yhteinen asiakaspalvelu Suomi-pisteessä

- Yhteisen asiakaspalvelun käsikirja
- Etäpalvelu- ja -tulkkaustratkaisu

## Ohjeet virastoille

- Yhteiskäyttötiloissa työskentely valtiolla
- Yhteisten työympäristöjen pelisäännöt
- Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli

## Senaatti-kiinteistöjen YTY:ihin liittyvät palvelut

- Yhteisten työympäristöjen muutoksen tuen palvelut
- Yhteisten työympäristöjen toimitilapalvelut
- Aulapalvelukonsepti
- Postinhallintamalli
- Riskien arviointi ja hallinta YTY-toimitilahankkeissa

## Ohjeet YTY:jen suunnittelijoille

- Yhteisten työympäristöjen tilamitoitusperiaatteet ja -ohje
- Yhteisten työympäristöjen vähähiilisyden ja kiertotalouden vaatimukset
- Suomi-pisteiden opastuskonsepti
- Suomi-pisteiden brändikäsikirja
- Senaatin tilailmeohjeisto, sisustus
- Senaatin tilailmeohjeisto, opasteet

## Kaikille

- Terminologia

# Liitteiden sisällöt tiivistettynä

## Yhteinen asiakaspalvelu Suomi-pisteessä

- **Yhteisen asiakaspalvelun käsikirja** on työkalu Suomi-pisteen yhteiseen asiakaspalveluun valmistautumiseen, siitä viestimiseen sekä viranomaisten oman asiakaspalvelun sovittamiseen Suomi-pisteeseen. Käsikirja tukee Suomi-pisteen hyvän asiakas- ja työntekijäkokemuksen syntymistä toiminnan käynnistyessä.
- **Etä- ja -tulkkauspalveluratkaisu** -liitteessä annetaan yleiskuvaus viranomaisten yhteiskäyttöisestä etä- ja -tulkkauspalveluratkaisusta. Liitteessä kuvataan etä- ja -tulkkauspalveluratkaisuun liittyvät keskeiset toimintamallit ja sen käyttöönottoon ja kehittämiseen liittyvä aikataulu. Liite on väliaikainen, ja se korvataan ratkaisun pilotoinnin jälkeen pysyvällä liitteellä.

## Ohjeet virastoille

- **Yhteiskäyttötiloissa työskentely valtiolla** -liitteessä kuvataan yhteisissä työympäristöissä työskentelyä julkisuuslain ja turvallisuusselvitysten näkökulmasta yleisesti sekä kysymys-vastaus-muodossa.
- **Yhteisten työympäristöjen pelisäännöt** -liitteessä kuvataan tilankäytön pelisäännöt, jotka on tarkoitettu tulostettaviksi ja sijoitettaviksi yhteisen työympäristön tiloihin ns. huoneentauluiksi. Huoneentauluista on helppo tarkistaa, mihin käyttöön mikäkin tila on tarkoitettu.
- **Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli** -liitteessä keskitytään erityisesti uhka- ja väkivaltatilanteisiin Suomi-pisteissä. Materiaaliin on sovitettu yhteen eri viranomaisten ja toimijoiden ohjeita, jotta uhka- ja väkivaltatilanteissa osataan toimia yhdenmukaisesti.



# Liitteiden sisällöt tiivistettynä

## Senaatti-kiinteistöjen YTY:ihin liittyvät palvelut

- **Yhteisten työympäristöjen muutoksen tuen palvelut** -liitteessä kuvataan asiantuntijapalvelut, joilla Senaatti-kiinteistöt tukee YTY-toimitilahankkeiden tavoitteenmukaista suunnittelua ja toteutusta sekä varmistaa johdon ja henkilöstön osallisuuden kokemuksen muutoksessa.
- **Yhteisten työympäristöjen toimitilapalvelut** -liitteessä kuvataan toimitilapalvelut, jotka Senaatti-kiinteistöt tuottaa kumppaniensa ja palveluntuottajien kanssa yhteistyössä yhteisiin työympäristöihin. Palvelukokonaisuus laskutetaan Senaatti-kiinteistöjen kautta osana sopimusta yhteisen työympäristön käytöstä.
- **Aulapalvelukonsepti** -liite ohjaa Senaatti-kiinteistöjen aulapalveluiden tuottamista, tilaratkaisujen suunnittelua, teknologisia ratkaisuja sekä turvallisuutta. Senaatti tuottaa aulapalvelua yhteistyössä kumppaneidensa kanssa.
- **Postinhallintamalli** -liitteessä kuvataan postinhallinnan toimintamalli sekä sen tuottamiseen tarvittavat tila- ja kalusteratkaisut. Mallin tarkoitus on myös tukea viranomaisia postitustapojen muutoksessa yhteisiin työympäristöihin siirryttäessä.
- **Riskien arviointi ja hallinta YTY-toimitilahankkeissa** -liitteessä kuvataan yhteinen tapa, jolla kiinteistö- ja toimitilaturvallisuusriskit arvioidaan ja hallitaan toimitilahankkeen alussa ja käytön aikana.

## Kaikille

- **Terminologia**-liitteessä kuvataan ja määritellään keskeiset Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuuteen liittyvät käsitteet.





# Liitteiden sisällöt tiivistettynä

## Ohjeet YTY:jen suunnittelijoille

- **Yhteisten työympäristöjen tilamitoitusperiaatteet ja -ohje** -liitteessä kuvataan läsnäoloon perustuvan mitoituksen periaatteet asiakaspalvelun, kokouskeskuksen ja toimistotilojen osalta. Ohje on kehitetty YTY-toimitilahankkeiden mitoittamisen tueksi ja alustavan tilaohjelman laadintaan.
- **Yhteisten työympäristöjen vähähiilisyyden ja kiertotalouden vaatimukset** -liitteessä kuvataan yhdeksän teeman kautta vaatimukset ja periaatteet, joilla toimitilahankkeiden ympäristövaikutuksia hallitaan.
- **Suomi-pisteiden opastuskonsepti -liitteessä** kuvataan Suomi-pisteiden opasteiden kokonaisuus sekä erilaisia opastetyyppejä, joilla asiakasta autetaan ohjautumaan Suomi-pisteen palveluihin ja tiloihin. Opastuskonsepti vahvistaa myös Suomi-pisteiden brändin toteutumista.
- **Suomi-pisteiden brändikäsikirjaan** on koottu Suomi-pisteiden brändiin liittyvät linjaukset. Brändi ohjaa Suomi-pisteiden asiakasviestintää ja määrittelee tiettyjä asiakaspalvelun tilallisia ratkaisuja, kuten materiaalivalintoja.
- **Senaatin tilailmeohjeisto, sisustus** -liitteessä kuvataan tilojen yhtenäinen visuaalinen ilme. Ohjeisto luo raamit suunnittelutyöhön, jota tehdään paikallisesti, toimitilahanke ja sen erityispiirteet huomioiden.
- **Senaatin tilailmeohjeisto, opasteet** -liitteessä kuvataan tarpeelliset opastemallit sekä lasiseinäteippaukset. Opasteiden sisältö suunnitellaan aina kohdekohtaisesti tätä ohjeistoa ja ohjeellisia toteutusaineistoja hyödyntämällä.



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

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

## ASIAANTUNTIJATYÖRYHMÄ

### Valtiovarainministeriö

Jaana Salmi  
Pauliina Pekonen  
Mette Vuola

### Senaatti-kiinteistöt

Anne Sundqvist  
Hanna Tuhkanen  
Riikka Manninen  
Sami Kumpulainen

### Valtori

Pekka Vanhoja  
Laura Hiltunen

### Pentagon Design Oy

Virve Hyysalo  
Kaisa Tanner  
Juha-Tuomas Reinikainen

### Workspace Oy

Pasi Kaitila  
Jenni Ketola