

☐ Suomi-piste

Suomi-pisteiden opastuskonsepti 2.0

4.2.2026

Sisällysluettelo

1. Johdanto, tavoitteet ja periaatteet

- Johdanto
- Suomi-pisteiden opastus osana hyvän asiakaskokemuksen rakentumista
- Syitä sille, miksi ihmiset valitsevat käyntiasioinnin sähköisten palveluiden sijaan
- Onnistunut opastaminen
- Suomi-pisteen opastuksen suunnittelun vaiheet
- Asiakkaan opastaminen Suomi-pisteessä
- Kaikille sopiva opastus
- Suomi-pisteessä opastettavat aiheet
- Opastettaviin aiheisiin soveltuvat opasteratkaisut
- Muu palveluympäristössä näkyvä viestintä
- Opastuksen ja konseptin kehittäminen

2. Suomi-pisteiden opastamisen ilme

- Logo
- Typografia
- Ikonit
- Opasteiden luettavuus
- Kielikäytäntö
- Visuaalinen ilme ja muotokieli
- Värit
- Pintamateriaalit
- Toteutus
- Brändihierarkia

3. Opastamisen ratkaisut

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

4. Soveltamisen ohjeet

- Opastuskonseptin soveltaminen hankkeissa
- Tarkistuslista
- Taustaa opastuskonseptin valmistelusta ja suunnittelussa huomioitavia näkökulmia
- Suomi-pisteiden opastuskonseptin muutoshistoria

Liite

- Aineistopaketti suunnittelijalle
 - Painoaineistot
 - Ikonit
 - Opasteiden viestisisällöt ja käännökset

1. Johdanto, tavoitteet ja periaatteet

Johdanto

Suomi-pisteiden opastuskonseptin kehittämisen taustalla ovat vaikuttaneet ensimmäisten yhteisten asiakaspalvelupisteiden kokemukset ja niissä toteutettujen asiakastutkimusten (2023) tulokset, joiden myötä nousi esiin tarve kehittää ja selkeyttää asiakkaan ohjautumista Suomi-pisteessä. Syksyllä 2025 toteutettiin kysely, jolla selvitettiin opastamisen kokemuksia Suomi-pisteiden opastuksen toimivuudesta ja kehitystarpeista niissä Suomi-pisteissä, joissa on sovellettu Suomi-pisteiden opastekonseptia.

Opastuskonsepti määrittelee Suomi-pisteen opasteiden kokonaisuuden sekä erilaisia opastetyyppejä, joilla asiakasta autetaan ohjautumaan Suomi-pisteen palveluihin, toimintoihin ja tiloihin. Asiakkaiden ohjautumisen ohella opastuskonsepti vahvistaa Suomi-pisteiden brändin näkymistä käytännön tasolla. Lisäksi opastuskonseptissa otetaan kantaa virastotalon Suomi-pisteen ulkonäkyvyyteen ja kokouskeskuksessa vierailevien opastamiseen. Suomi-pisteiden opastuskonsepti on osa yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuutta.

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

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

Suomi-pisteiden opastus osana hyvän asiakaskokemuksen rakentumista

Suomi-pisteen asiakaskokemus rakentuu kaikista kohtaamisista Suomi-pisteessä työskentelevien asiakaspalvelijoiden kanssa sekä Suomi-pisteen tilojen, palveluiden ja viestinnän kokemuksesta.

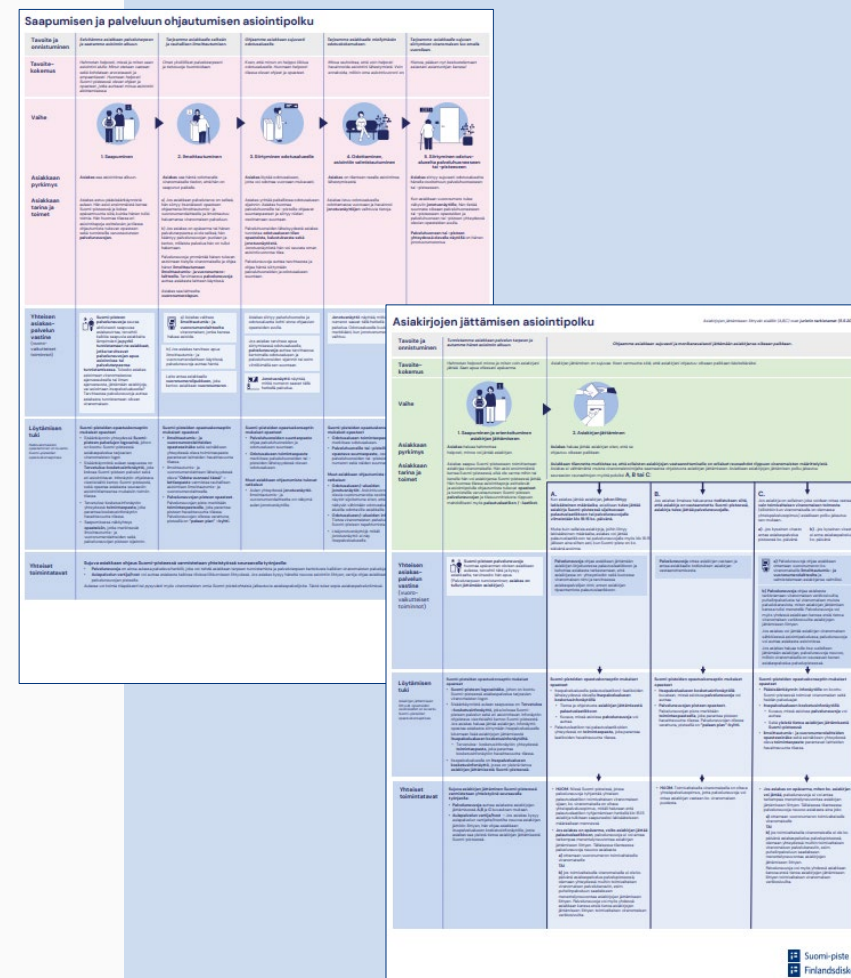
Suomi-pisteen asiointipolut ovat kuvaus asiakkaan asiointin kulusta sekä erilaisista **keinoista**, joilla Suomi-pisteessä palvelu vastaa asiakkaiden tarpeisiin ja pyrkimyksiin. Asiointipolkujen avulla on mahdollista hahmottaa, miten asiakkaan saapuminen ja palveluun ohjautuminen sekä asiakirjojen jättäminen Suomi-pisteissä etenee.

Suomi-pisteiden opasteet ja tilassa näkyvät ohjeistukset ovat yksi keino tukea asiakkaan asiointia ja tiloissa ohjautumista asiointin eri vaiheissa ja vaikuttaa suotuisasti hyvän asiakaskokemuksen rakentumiseen. Muita keinoja ovat palvelujen järjestämisen huolellinen suunnittelu, toimintalähtöinen tilasuunnittelu sekä digitaalisten ratkaisujen tuominen osaksi onnistunutta kokonaisratkaisua.

Suomi-pisteen käyntiasiakkaan *saapumisen ja palveluun ohjautumisen* sekä *asiakirjojen jättämisen* asiointipolut on kuvattu **Yhteisen asiakaspalvelun käsikirjan** liitteessä.

Opastuksen suunnittelua aloitettaessa tulee tutustua huolellisesti näihin asiointipolkuihin. Opastuskonseptin ratkaisut on kuvattu asiointipolkujen *löytämisen tuki* - osioissa kussakin polun vaiheessa.

Lähteet ja teksti mukaillen: Yhteisen työympäristöjen konsepti, Yhteisen asiakaspalvelun käsikirja sekä käsikirjan liite: Saapumisen ja palveluun ohjautumisen sekä asiakirjojen jättämisen asiointipolut



Saapumisen ja palveluun ohjautumisen sekä asiakirjojen jättämisen asiointipolut

Sytä sille, miksi ihmiset valitsevat käyntiasioinnin sähköisten palveluiden sijaan

ASIAA EI VOI HOITAA KÄYMÄTTÄ PAIKAN PÄÄLLÄ

On monia tarpeita ja asiointin syitä, joita ei voi ratkaista käymättä paikan päällä Suomi-pisteessä. Näitä ovat esimerkiksi henkilötunnuksen antaminen (DVV ja Vero) ja siviilivihkiminen (DVV). Lisäksi osa viranomaisista tapaa asiakkaitaan tai sidosryhmiään paikan päällä kokouskeskuksessa (ELY ja AVI).

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.

ASIAKAS TARVITSEE USEAN VIRANOMAISEN APUA

Haastavissa elämäntilanteissa tai muutosten äärellä olevat ihmiset tarvitsevat usein apua 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.

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 asiointin juurisyy on tai mitä apua hän tarvitsee.

ASIAKAS HALUAA ASIOIDA IHMISEN KANSSA

Käyntiasiointi koetaan miellyttävämpänä, helpompana, tehokkaampana tai ihmislähtöisempänä asiointitapana verrattuna itsenäiseen tai digitaaliseen asiointiin. Osalla asiakkaista voi myös olla haasteita digitaadoissa tai digitaaliseen asiointiin tarvittavat välineet puuttuvat.

Onnistunut opastaminen

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

1

Itsenäistä asiointia ja ohjautumista tukeva

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

Onnistunut opastus tukee myös henkilöstöä asiakkaan ohjautumisen ja asioinnin helpottamisessa.

2

Erilaisia asiointitilanteita huomioiva

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

Onnistunut ja sujuva opastus ohjaa asiakasta eteenpäin asioinnin alusta loppuun.

3

Aivan kaikille sopiva

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

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

Suomi-pisteen opastuksen suunnittelun vaiheet

Suomi-pisteen hyvällä opastuksella varmistetaan kaikille onnistunut ja sujuva asiakaskokemus. Suomi-pisteen opastuksen suunnittelu edellyttää moniammatillista yhteistyötä jo tilojen ja toiminnallisuuksien suunnitteluvaiheessa. Alla oleva kuvaus on tarkoitettu helpottamaan konseptin soveltamista käytännössä.

1

Perehtyminen opastuskonseptiin ja lähtötietoihin

- Senaatin projektipäällikkö ja Suomi-pisteen tilojen ja opastuksen suunnitteluun osallistuvat asiantuntijat tutustuvat opastuskonseptiin ja muihin Suomi-pisteiden suunnittelun lähtötietoihin kuten yhteisen asiakaspalvelun käsikirjassa kuvattuihin asiointipolkuihin.
- Projektipäällikkö, tilasuunnittelijat, digitaalisten ratkaisujen suunnittelijat ja alueelliset asiakaspalvelukoordinaattorit valmistelevat opastuskonseptin soveltamista Suomi-pisteeseen yhteistyössä.
- Viranomaisten osallistuminen Suomi-pisteen opastuksen suunnitteluun toteutetaan asiakaspalvelun suunnitteluun osallistuvan projektiryhmän ja mahdollisuuksien mukaan asiakaspalvelutiimin kautta.
- Senaatin projektipäälliköllä on kokonaisvastuu Suomi-pisteen opastuksen konseptinmukaisuudesta ja toteutuksesta. Työympäristöyksikön asiantuntija tukee projektipäällikön työskentelyä.

2

Opastussuunnittelun sisällyttäminen osaksi toimitilahankkeen muita suunnitteluprosesseja

- Senaatin projektipäällikkö ja Suomi-pisteen opastuksen suunnittelijat sisällyttävät opastussuunnittelun osaksi toimitilahankkeen opastuksen suunnittelua. Näin varmistetaan opastuskonseptin eri elementtien toteutuminen.
- Projektipäällikkö ja suunnittelija aikatauluttavat viranomaisten osallistamisen opastussuunnitteluun yhdessä alueellisten asiakaspalvelukoordinaattorien kanssa.
- Päätökset vaihtoehtoisten ratkaisumallien ja optioiden toteuttamisesta, kohteen tarpeet ja erityispiirteet huomioiden.
- Tarvittava käsittely toimitilahankkeen ohjaus- ja projektiryhmän kanssa.

3

Suomi-pisteen opastuksen suunnittelu

- Opastuksen suunnittelu ja yhteensovitus asiakaspalvelun toiminnallisuuksien, tilojen suunnittelun sekä Suomi-pisteen digitaalisten ratkaisujen kanssa.
- Mahdollisen erityissuunnittelun yhteistyö ja ohjaaminen (esim. saapumisen ennakkotieto, äänimajakka, palveluneuvojan pisteen kutsupainike, lattian ohjausraidat ja kohokartta (optio)).
- Suunnitelmia tarkennetaan Senaatin projektipäällikön, alueellisten asiakaspalvelukoordinaattoreiden ja viranomaisten suunnitelmiin antamien palautteiden myötä.
- Suunnitelmien ja opasteiden viestisisältöjen tarkentaminen viranomaisten osallistamisen myötä.
- Tarvittava käsittely toimitilahankkeen ohjaus- ja projektiryhmän kanssa.

Opastuksen suunnittelu- ja toteutusaikataulu aikataulutetaan yhteen toimitilahankkeen aikataulun kanssa.

Asiakkaan opastaminen Suomi-pisteessä

Asiakkaan opastaminen alkaa jo ennen Suomi-pisteeseen saapumista. Asiakas saa tietoa Suomi-pisteestä viranomaisten omista palvelukanavista, Suomi-pisteiden verkkosivustolta, yhteisöjen tai vertaistuen kautta, sekä muilta kansalaisia neuvovilta tahoilta.

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

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

Opastaminen Suomi-pisteeseen*

Suomi-pisteiden verkkosivusto, viranomaisten omat palvelukanavat, yhteisöt tai vertaistuki, sekä muut kansalaisia neuvovat tahot.

Suomi-piste

Opasteet kuten tila-opasteet, toimintaopasteet, ohjeopasteet sekä brändiopasteet

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

*Konsepti keskittyy ainoastaan Suomi-pisteessä opastamisen ratkaisuihin.

Kaikille sopiva opastus huomioi ihmisten moninaisuuden

Liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden kyky liikkua ja toimia on sairauden, vamman, ikääntymisen tai muun syyn takia heikentynyt joko väliaikaisesti tai pysyvästi. Lääketieteellisesti katsottuna suomalaisista noin 20 % on liikkumis- tai toimimisesteisiä, mikä tarkoittaa yli miljoonaa suomalaista. Väestön ikääntymisen myötä liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden määrä kasvaa.

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

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

Kaikille sopivassa suunnittelussa ei ole kyse pelkästään liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden huomioimisesta, vaan ylipäätään ihmisten moninaisuuden huomioimisesta. Ihmisten moninaisuudella tarkoitetaan henkilöiden keskinäistä erilaisuutta muun muassa iän, sukupuolen, etnisen tai kansallisen taustan, kielen, vakaumuksen, seksuaalisen suuntautumisen, vammaisuuden, terveydentilan tai neurokirjon osalta.

40 %

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

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

Lähteet:

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

Kaikille sopiva opastus

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

Suomi-pisteen opasteet ovat visuaaliselta ilmeeltään selkeitä ja johdonmukaisia. Opasteet ovat kooltaan riittävän suuria ja ne hahmottuvat tummuuskontrastiltaan ympäristöstään. Opasteissa käytetyt tekstit ja ikonit hahmottuvat selkeästi kyltin taustasta. Kirjasin on muodoltaan selkeä ja helposti luettava, ja kirjaimet kooltaan riittävän suuria. Tekstin tukena opasteissa käytetään helposti ymmärrettäviä ikoneita, jotka kuvaavat tilojen palveluita ja toiminnallisuuksia, ja jotka palvelevat myös **kieli- tai lukutaidottomia** henkilöitä.

Visuaalisesti selkeä, ymmärrettävä ja katkeamaton opastus mahdollistaa mutkattoman ja vaivattoman asioimisen kaikille käyttäjille, mutta erityisen paljon siitä hyötyvät esimerkiksi ikääntyneet, vieraskieliset, kehitysvammaiset, kuulovammaiset ja neurokirjoa edustavat henkilöt.

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

Näkövammaisia henkilöitä huomioidaan tuntoon ja ääneen perustuvilla opastusratkaisuilla.

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

Visuaalisesti selkeä, ymmärrettävä ja katkeamaton opastus mahdollistaa mutkattoman ja vaivattoman asioimisen kaikille käyttäjille, mutta erityisen paljon siitä hyötyvät esimerkiksi ikääntyneet, vieraskieliset, kehitysvammaiset, kuulovammaiset ja neurokirjoa edustavat henkilöt.

Kaikille sopiva opastus – näkövammaisten opastaminen

Jokaisessa Suomi-pisteessä pohditaan kohdekohtaisesti näkövammaisia palvelevan opastusjärjestelmän kokonaisuus. Peruseriaate kuitenkin on, että näkövammaisen henkilö löytää rakennuksen lähelle tultuaan tai taksin saattopaikalta itsenäisesti sisäänkäynnille ja sisäänkäynniltä sekä palveluneuvojan pisteelle, että aulapalveluun. Palveluneuvojan pisteellä henkilöstö auttaa mm. ilmoittautumisen kanssa.

Mikäli Suomi-pisteessä on laajennetun esteettömyyden palveluhuone, ilmoittautumisen jälkeen kohoraita ohjaa laajennetun esteettömyyden palveluhuoneen edustalle. Mikäli kohteessa on hissi, tulee sen kutsu- ja ohjauspainikkeissa olla koho- ja pistekirjoitusmerkinnät. Asiakasta auttaa myös mahdollinen hissin ilmoitusääni.

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

Kohdekohtaiset ratkaisumallit on esitetty seuraavalla sivulla.

Kaikille sopiva opastus - näkövammaisten opastaminen

Jos Suomi-pisteessä ei ole laajennetun esteettömyyden palveluhuonetta:

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

Jos Suomi-pisteessä on laajennetun esteettömyyden palveluhuone:

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

Opastusratkaisut on esitelty tarkemmin luvussa 3. **Opastamisen ratkaisut.**

Suomi-pisteessä opastettavat aiheet

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

1

Tilojen opastaminen

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

2

Suomi-pisteen ja viranomaisten palveluiden hahmottaminen

- Suomi-pisteessä asiointin tavat
- Aukiolo- ja palveluajat, ajanvarauksella ja ilman
- Kosketusinfonäyttö
- Palveluneuvoja
- Aulapalvelu

3

Toiminnallisuuden opastaminen

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

4

Itsenäistä asiointia tukevat ohjeistukset

- Asiakirjojen jättäminen
- Asiakastietokoneiden käyttö
- Paperisten lomakkeiden löytäminen

5

Suomi-pisteen brändi

- Suomi-pisteen visuaalinen ilme ja viestintä

Opastettaviin aiheisiin soveltuvat opasteratkaisut

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



Muu palveluympäristössä näkyvä viestintä

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

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

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

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

Opastuksen ja konseptin kehittäminen

Suomi-pisteiden opastusta kehitetään toiminnan kautta

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

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

2. Suomi-pisteiden opastamisen ilme

 Suomi-piste

Logo

Suomi-pisteen logossa yhdistyvät lipputunnus ja tekstiosa.

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

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

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

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



TUNNUS

TEKSTIOSA



TUNNUS

 Suomi-piste

 Finlandsdisken

Palvelupiste Serviceställe Service point

Typografia

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

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

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

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

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

Vihkitila Vigsellokal Weddings

Aa Bb Cc Dd Ee
Ff Gg Hh
123456789?”

Ikonit

Ikoneilla on keskeinen rooli asiakkaiden opastamisessa.

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

Ikonit kuvaavat Suomi-pisteessä asiointia, tiloja ja palveluympäristön toiminnallisuuksia.

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



Itsepalvelualue



Ilmoittautuminen
vuoronumerolaitteella



Lomakepiste



Asiakirjan jättäminen



Asiakirjan jättäminen
palautuslaatikkoon



Palveluneuvoja



Vihkitila



Unisex



Odotusalue



Leikkipaikka



Nainen



Mies



Esteetön



Lastenhoito



Hissi



Asiakastietokone



Kokouskeskus



Viranomaisen
asiakaspalvelu



Aulapalvelu



Ravintola



Nuoli ylös



Nuoli vasen



Nuoli oikea



Nuoli alas



Portaat

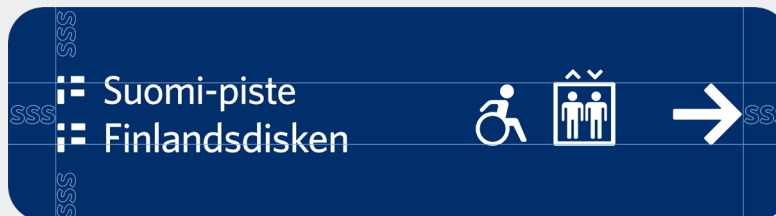
Opasteiden luettavuus

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

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

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

Suuntaopasteessa voidaan poikkeustapauksissa kuvata kahden eri tilan tai toiminnallisuuden suuntaa. Tällöin opasteessa ei käytetä ikonia.



Kielikäytäntö

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

Pääasiassa opasteisiin mahtuu enintään kolme eri kieliversiota, jotta niiden luettavuus ei heikkene. Kun kieliä tarvitaan enemmän kuin kolme, toteutetaan opasteista toisinto muilla kieliversioilla.

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

Eri kieliversioiden (suomi, ruotsi ja englanti) tekstikäännökset löytyvät liitteen tiedostosta: Suomi-pisteiden opastuskonsepti 2.0 -opasteiden viestisisällöt ja käännökset 4.2.2026.xlsx

Palveluhuoneet
Servicerum
Service rooms

1-9 →

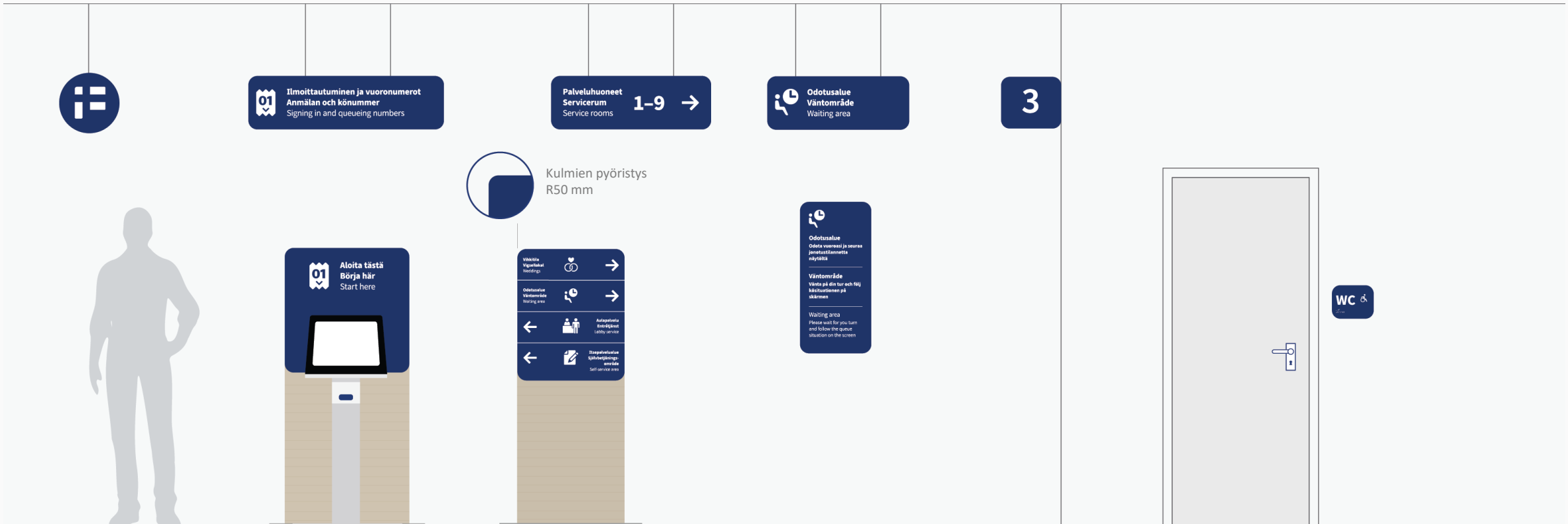
Saamen kieli
Saamen kieli
Saamen kieli

1-9 →



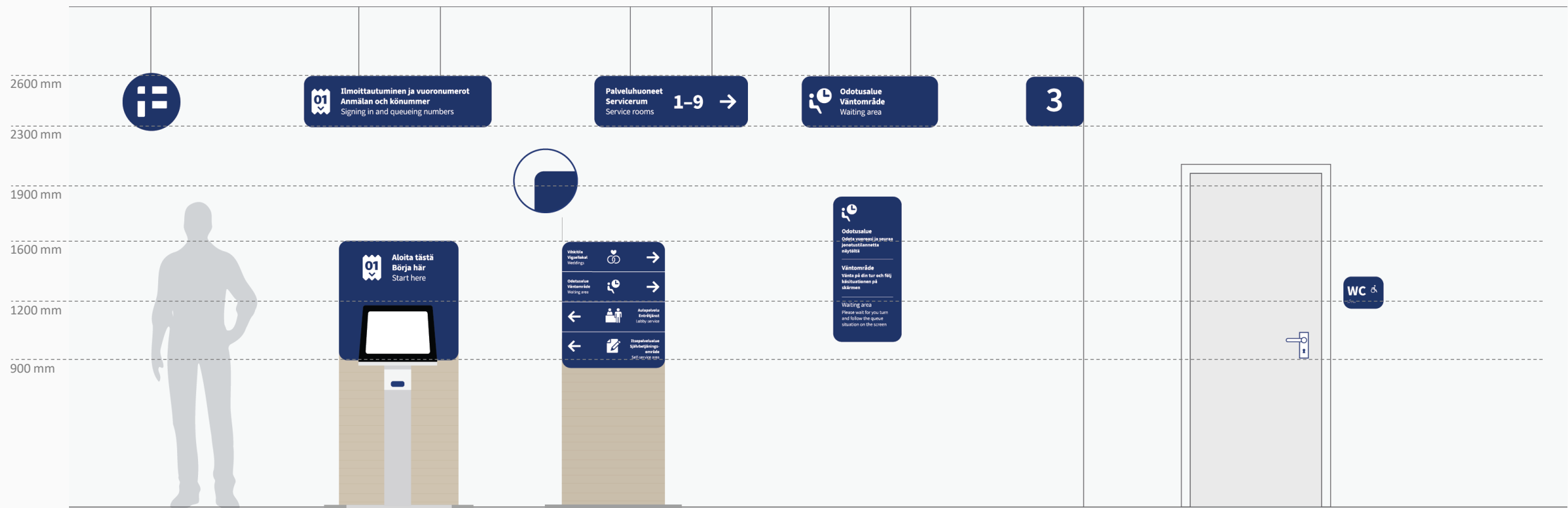
Visuaalinen ilme ja muotokieli

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



Mitat, katselu- ja tunnustelukorkeudet

Opasteiden mitoitust on suunniteltu siten, että niiden sisällöt asettuvat seisovan henkilön katselu- ja tunnustelukorkeudelle opastesuunnittelun yleisten suositusten mukaisesti (mm. *Kiinteistön opasteet -RT-kortti*). Esimerkiksi ohjetekstit asemoidaan siten, että kohomuodot ja pistekirjoitus asettuvat sopivalle tunnustelukorkeudelle. Opasteiden valinnassa, sijoittelussa ja koon määrittelyssä tulee huomioida aulapalvelun vartijoiden esteetön näkyvyys ulko-oville ja yleinen tilojen esteetön valvottavuus.



Värit

Opasteiden taustat Suomi-sävyllä

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

Itsepalvelualueen erottaminen muusta Järvi-sävyllä

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

Aulapalvelun ja kokouskeskuksen opasteet puujäljitelmällä

Opastekalusteissa käytetyn puujäljitelmän sävy tulee olla vaalea ja sovittaa yhteen muiden tiloista löytyvien puusävyjen ja -kuvioiden kanssa. Käytettäessä puujäljitelmää opasteen pohjasävyinä, puujäljitelmän kuvion tulee olla tasainen tekstisisältöjen saavutettavuuden varmistamiseksi.

Läpikuultavissa teippauksissa, teipin peittävyys 20-60%, valkoinen.

Väriarvot

Suomi

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

Valkea

-
-
#FFFFFF
R255 G255 B255

Järvi, tummennettu

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

Vaalea puujäljitelmä

Puujäljitelmä

Väritasapaino

Pintamateriaalit

Suomi- ja järvi-sävyjen siniset osat toteutetaan laminaatilla päällystettyinä levyinä ellei toisin mainita. Laminaattien pinnat toteutetaan himmeinä ja noudattaen opasteille määritettyjen sävyjen väriarvoja. Katosta ripustettavat ja suosituksena otekorkeuden yläpuolelle asennettavat opasteet voidaan toteuttaa kevyempänä kuin lattialle sijoitettavat opasteet.

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

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

Jalkalaipan sävy sovitetaan tilojen ilmeeseen ja lattian sävyyn sopivaksi, kuitenkin niin että se on hyvin havaittavissa.

Katosta ripustettavat ja suosituksena otekorkeuden yläpuolelle asennettavat opasteet voidaan toteuttaa kevyempänä kuin lattialle sijoitettavat opasteet.

Teksteissä ja ikoneissa valkoinen
irtokirjain teippi
esimerkiksi Oracal 010 M

Tumman sininen laminaattipinta
esimerkiksi Arpa Industriale, sävy 0685

Vaalean sininen laminaattipinta
esimerkiksi Arpa, sävy 0566

Jalkalaipat sovitetaan tilojen lattian sävyyn sopivaksi, kuitenkin niin että ne ovat hyvin havaittavissa.



Palveluneuvoja
Servicerådgivare
Service advisor



Opasteiden toteuttaja määrittää valomainoslaatikon käyttötarkoituksen mukaisesti. Opaste voidaan perustelluista syistä toteuttaa myös ilman valoa. Sävy Suomi.



Toteutus

Opasteiden toteuttaja määrittelee sopivan kalusterakenteen opasteiden käyttötarkoituksen mukaisesti.

Turvallisuus

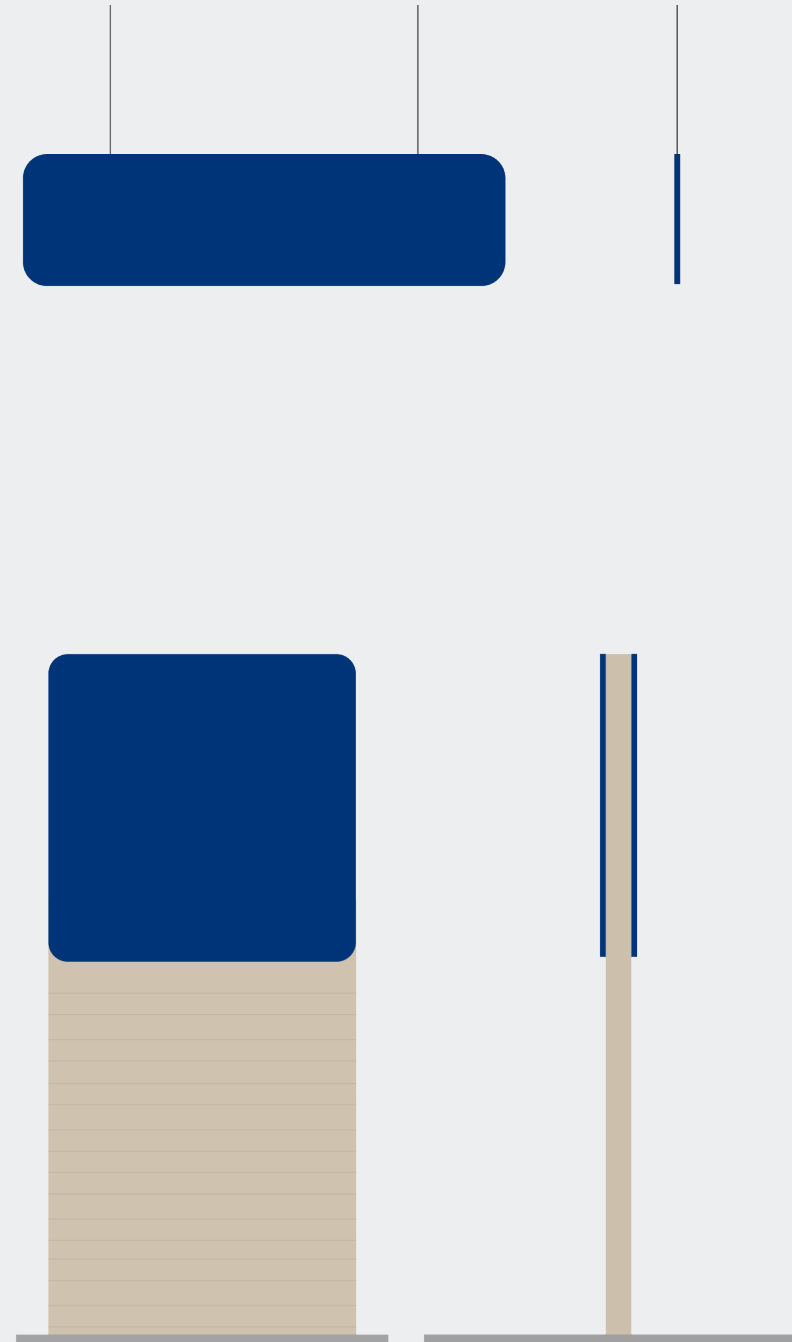
Erityisesti lattialla ja otekorkeudella olevat opasteet tulee toteuttaa uhka- ja väkivaltatilanteita ennakoiden. Lattialla olevat opasteet toteutetaan jalkarakenteen ja laipan osalta siten, että opasteita ei ole mahdollista nostaa tai kaataa. Opasteet on hyvä useassa tapauksessa turvallisuussyistä myös pultata kiinni lattiaan, mutta tätä tulee tarkastella tilannekohtaisesti. Opasteiden toteutuksessa, sijoittelussa ja asennuksissa huomioidaan esteetön ja turvallinen liikkuminen tiloissa ja opasteiden läheisyydessä (mm. jalkalaippa suhteessa kulkuväyliin, lukuetaisyyteen ja kalusteen eteen sijoiteltaviin laitteisiin).

Katosta ripustettavat ja suosituksena otekorkeuden yläpuolelle asennettavat opasteet voidaan toteuttaa kevyempänä kuin lattialle sijoitettavat opasteet.

Opasteiden toteutuksessa ja sijoittelussa tulee huomioida lakisääteiset vaatimukset kuten esimerkiksi tilan hätäpoistumistiet.

Päivitettävyyys

Ohjeistavia sisältöjä viestitään pääasiassa digitaalisilla infonäytöillä. Teippauksena toteutetut opasteet päivitetään uusimalla teipattu viestisisältö. Opasteissa olevat siniset levymäiset osat piilokiinnitetään kalusterakenteeseen. Piilokiinnitystavassa huomioidaan, että levyjä on mahdollista päivittää tai vaihtaa tulevaisuudessa.

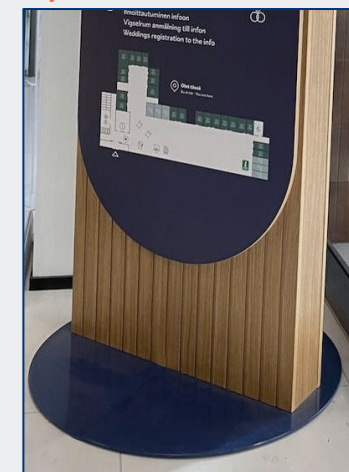


Katosta ripustettavat ja suosituksena otekorkeuden yläpuolelle asennettavat opasteet voidaan toteuttaa kevyempänä kuin lattialle sijoitettavat opasteet.

Toteuttaja määrittelee käyttötarkoitukseen soveltuvan **runkorakenteen** yhteistyössä suunnittelijan kanssa. Toteutuksessa tulee huomioidaan turvallisuus ja opasteen sopivuus tilaan.

Jalan toteutuksessa huomioitava esteettömyys ja turvallinen liikkuminen tilassa ja opasteiden läheisyydessä.

Esimerkkikuva Porin Suomi-pisteen jalallisen opasteen toteutuksesta. Opaste on Senaatti-kiinteistöjen Tilailmeohjeisto, Opasteet - ohjeiston mukainen.

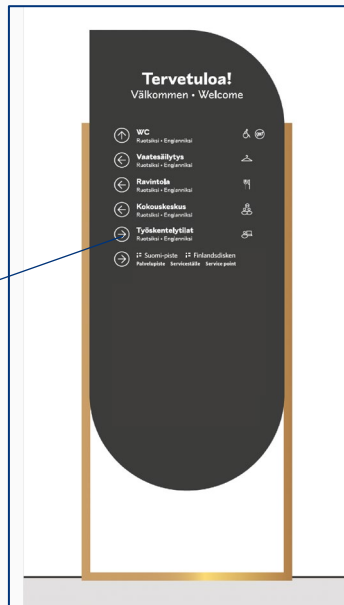
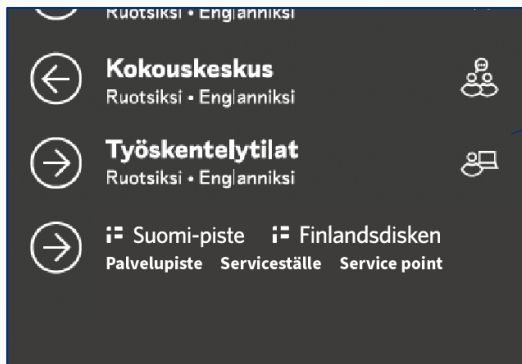


Brändihierarkia

1 Suomi-pisteen näkyminen muissa virastotalon opasteissa

Muulla virastotalossa tilaopasteet toteutetaan Senaatti-kiinteistöjen Tilailmeohjeisto, Opasteet -ohjeiden mukaisesti. Suomi-piste merkitään kiinteistön kyltteihin logoteippauksella sekä tarvittaessa suuntanuolella.

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



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

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

Noudatetaan Suomi-pisteen brändikäsikirjan linjausta brändihierarkiasta.

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

Virastotalon ulkonäkyvyydessä Suomi-pisteen brändi on alisteinen virastotalon brändinäkyvyydelle.

3. Opastamisen ratkaisut

Lukuohje

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

Kuvatut ratkaisut tulee lähtökohtaisesti toteuttaa kaikissa Suomi-pisteissä.

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

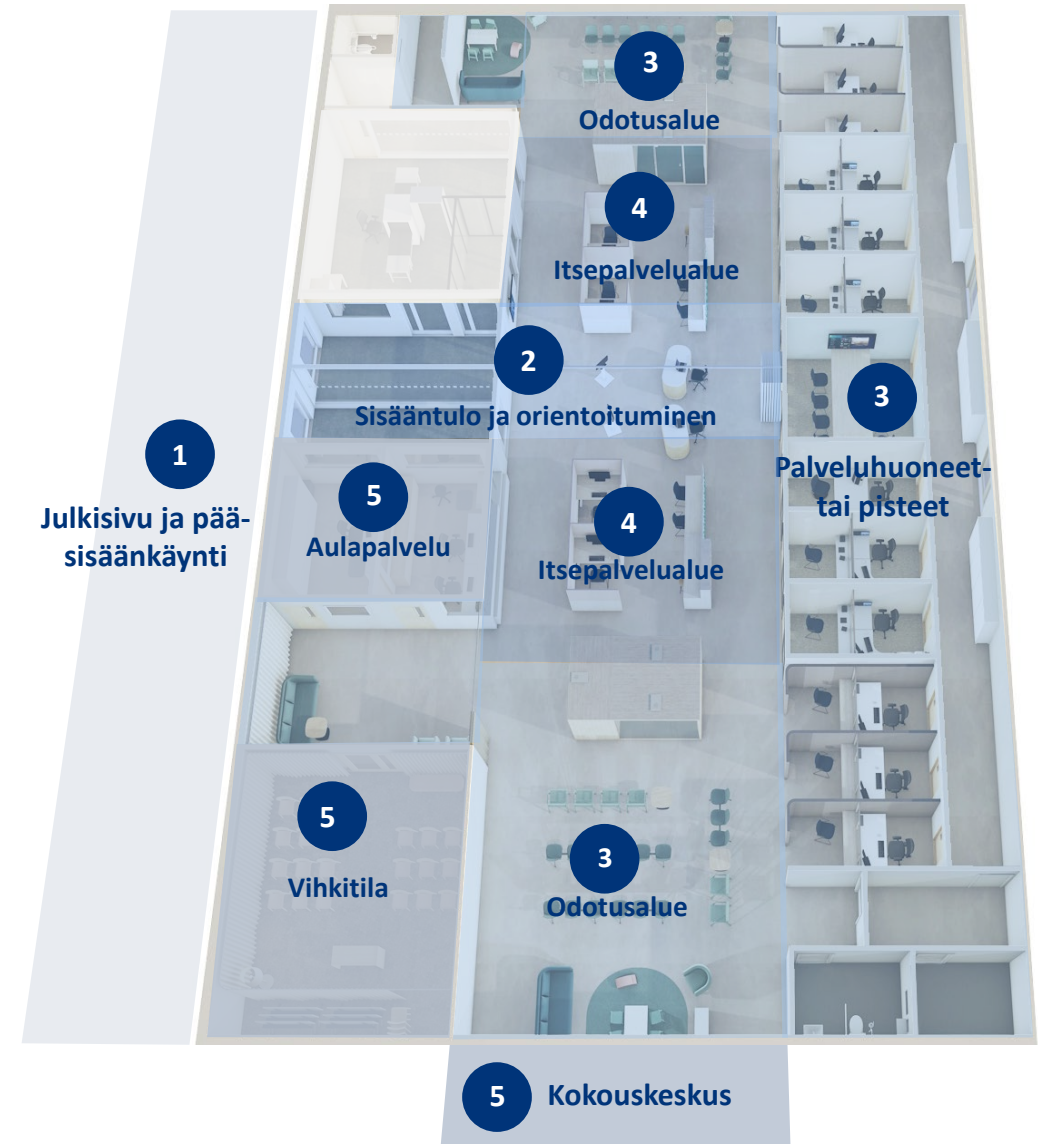
Esimerkkikohde ja erilaisten asiointitilanteiden opastaminen

Suomi-pisteen opasteiden kokonaisuus on esitelty viitteellisen esimerkkikohteen kautta, joka kuvaa tyypillistä Suomi-pistettä. Jotta erilaiset asiointitarpeet Suomi-pisteessä tulevat opastetuksi, opastamisen ratkaisujen esittely on kuvattu asiointipolkujen avulla tukemaan opastamisen suunnittelua.

- 1 Saapuminen rakennukselle ja pääsisäänkäynnille**
Asiakas lähestyy rakennusta ja saapuu Suomi-pisteen piha-alueelle.
- 2 Sisääntulo ja orientoituminen asiointiin**
Asiakas astuu sisään Suomi-pisteen pääsisäänkäynnistä ja orientoituu asiointitarpeeseensa.
- 3 Asiointi viranomaisen asiakaspalvelussa, ajanvarauksella tai ilman.**
Asiakas on saapunut asioimaan viranomaisen asiakaspalvelussa. Hän käyttää ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitetta ja siirtyy odotusalueelle, lähelle palveluhuoneita tai -pisteitä.
- 4 Itsepalvelualueella asiointi ja asiakirjojen jättäminen**
Asiakas on saapunut Suomi-pisteeseen asioimaan itsepalvelualueella tai jättämään viranomaiselle asiakirjoja.
- 5 Kokouskeskuksessa tai vihkitilassa asiointi**
Asiakas on saapunut asioimaan vihkitilassa tai asiakkaalla on tapaaminen kokouskeskuksessa ja ilmoittautuu aulapalveluun.

Erilaiset asiointitilanteet jakautuvat omiksi katkeamattomiksi opastettaviksi poluiksi

Esimerkkikohde ja pohjakuva ovat viitteellisiä



1 Saapuminen rakennukselle ja pääsisäänkäynnille

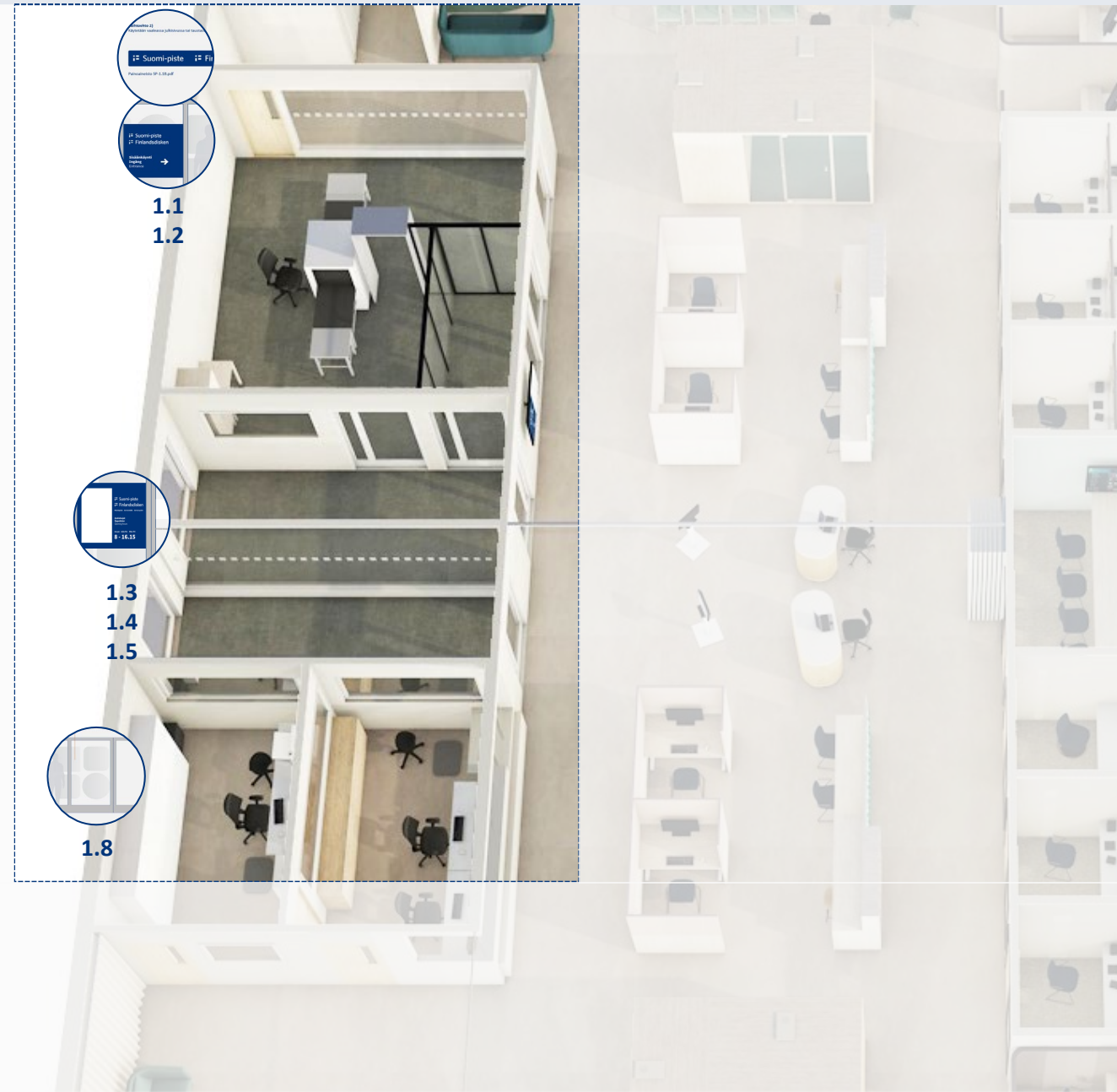
1 Saapuminen rakennukselle ja pääsisääkäynnille

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

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

Yhteenveto opasteratkaisuista ja järjestys

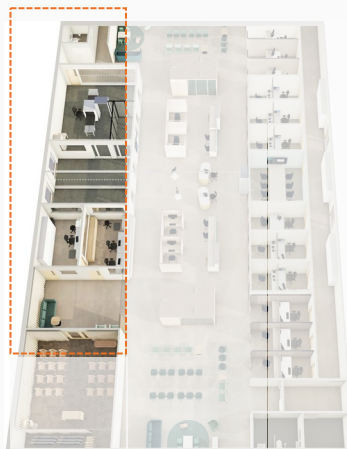
- | | |
|-----|---|
| 1.1 | Valomainos |
| 1.2 | Suuntaopaste ikkunateippaus |
| 1.3 | Logokyltti |
| 1.4 | Pääsisäänkäynnin infonäytön ja oven teippaukset |
| 1.5 | Pääsisäänkäynnin äänimajakka |
| 1.6 | Toissijaisen sisäänkäynnin suuntaopaste |
| 1.7 | Toissijaisen sisäänkäynnin infonäyttö ja teippaus |
| 1.8 | Julkisivun kuositeippaus |
| 1.9 | Esteettömyyden ennakkotieto |



1.1 Valomainos

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

Valomainos toistetaan Suomi-pisteen asiakassisääkäynnin eli pääsisääkäynnin yhteydessä. Tällä varmistetaan sisäänkäynnin hyvä havaittavuus.



Toteuttaminen

- Materiaalien ja valotekniikan tulee soveltua käyttötarkoitukseen ja huomioida julkisivun sävy sekä kontrastit. *Kts. Vaihtoehto 1) tai 2).*
- Kirjaimien ja logon valkoiset osat ovat taustavalaistut. Valaistuksen kirkkaudessa huomioitava valon vaikutus ympäristöön.
- Julkisivun valomainoksen koko määritetään ottamalla huomioon rakennuksen mittakaava, kiinnitysrakenteet ja rakennuskohtaiset ohjeet. Pääsisääkäynnin valomainos määritellään oviaukon tai sen yhteydessä olevien rakenteiden mittakaavaan sopivaksi.
- Julkisivun ja sisäänkäynnin valomainossuunnitelmista tulee olla yhteydessä kunkin Suomi-pisteen kaupungin rakennusvalvontaan.
- Valomainosten toteutukseen liittyvät rakenne- ja tekniset ratkaisut tulee suunnitella ja määrittää kunkin kohteen ja hankkeen rakenne-, arkkitehti- ja sähkösuunnittelijoiden toimesta ja kanssa.
- Muut kiinteistön ulko-opasteet on kuvattu *Senaatti-kiinteistöjen Tilailmeohjeisto, Opasteet, luvussa 3.*

Vaihtoehto 1)

Käytetään tummassa julkisivussa tai taustassa



Suomi-piste



Finlandsdisken

Painoaineisto SP-1.1A.pdf

Vaihtoehto 2)

Käytetään vaaleassa julkisivussa tai taustassa



Suomi-piste



Finlandsdisken

Painoaineisto SP-1.1B.pdf

Esimerkki. Valomainoksen asettelusta julkisivussa

Julkisivuun asennettu valomainos tulee asetella rakennuksen tai virastotalon valomainoksen alle. Valomainos asetellaan ottamalla huomioon rakennuksen muiden valomainosten asettelutapa, mittakaava, kiinnitysrakenteet sekä rakennuskohtaiset ohjeet.

Kiinteistön muut ulko-opasteet, kuten virastotalon opasteet on kuvattu *Senaatti-kiinteistöjen Tilailmeohjeisto, Opasteet, luvussa 3*.

Esimerkki. Suomi-pisteen valomainos asettelusta julkisivussa

VIRASTOTALO

☐ Suomi-piste ☐ Finlandsdisken

VIRASTOTALO

☐ Suomi-piste ☐ Finlandsdisken

VIRASTOTALO

☐ Suomi-piste ☐ Finlandsdisken

Esimerkki. Suomi-pisteen näkyminen ulko-opasteessa, johon on koottu virastotalon toimijat

Virastotalon rakennuksen ja piha-alueiden opasteet toteutetaan Senaatti-kiinteistöjen Tilailmeohjeisto, Opasteet –ohjeiden ja määritysten mukaisesti.

Virastotalon julkisivun opasteratkaisussa, myös Suomi-piste merkitään opasteeseen. Virastotalon ulkonäkyvyydessä Suomi-pisteen brändi on alisteinen virastotalon brändinäkyvyydelle. Opasteessa on varmistettava, että virastotalon muut organisaatiot erottuvat Suomi-pisteestä ja siellä toimivista organisaatioista.

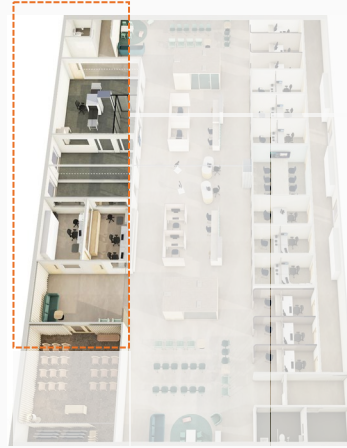
Ohessa kuvattu esimerkki sovellettavaksi tapauskohtaisesti.



1.2 Suuntaopaste ikkunateippaus

Julkisivun opastekokonaisuuteen kuuluu ikkunateippaus, joka toimii suuntaopasteena rakennusta lähestyttäessä.

Ikkunateippausta voidaan hyödyntää esimerkiksi lisäopasteena tilanteessa, jossa pääsisääkäynnille on vielä matkaa tai sisäänkäynti on vaikeasti löydettävissä.



Toteuttaminen

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

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

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

Ikkunateippauksesta on painoaineistossa kaksi eri teippausmallia; korkea ja kapea. Oheisessa kuvassa on kuvattu **korkea teippausmalli**.

Kapean teippausmallin painoaineisto SP-1.2B.pdf

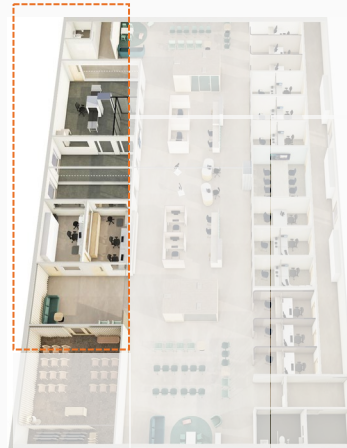
Korkean teippausmallin painoaineisto SP-1.2A.pdf



1.3 Logokyltti

Kohteissa, joissa asiakassisääkäynti **sijaitsee rakennuksen sisätiloissa**, hyödynnetään logokylttiä.

Sisääkäynnin yläpuolelle asennettu logokyltti auttaa asiakasta havaitsemaan ja suunnistamaan Suomi-pisteeseen virastotalon sisätiloissa. Kyltin koossa ja sijoittelussa on huomioitava, että sisääkäynti tulee olla havaittavissa useiden metrien päästä.



Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla*.
- Sisääkäynnin logokyltin koko määritetään ottamalla huomioon sisätilojen tekniikka ja rakenteet sekä tilojen, oviaukon ja rakenteiden mittakaava.
- Logokyltti voidaan kiinnittää joko seinään tai ripustaa katosta.

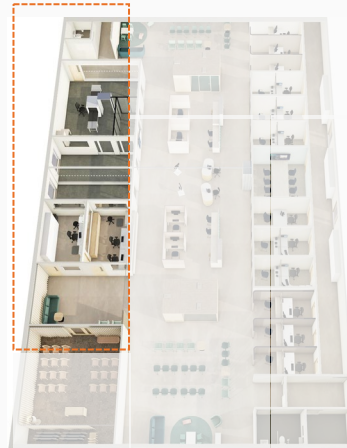
Painoaineisto SP-1.1B.pdf



1.4 Pääsisääkäynnin infonäytön ja oven teippaukset

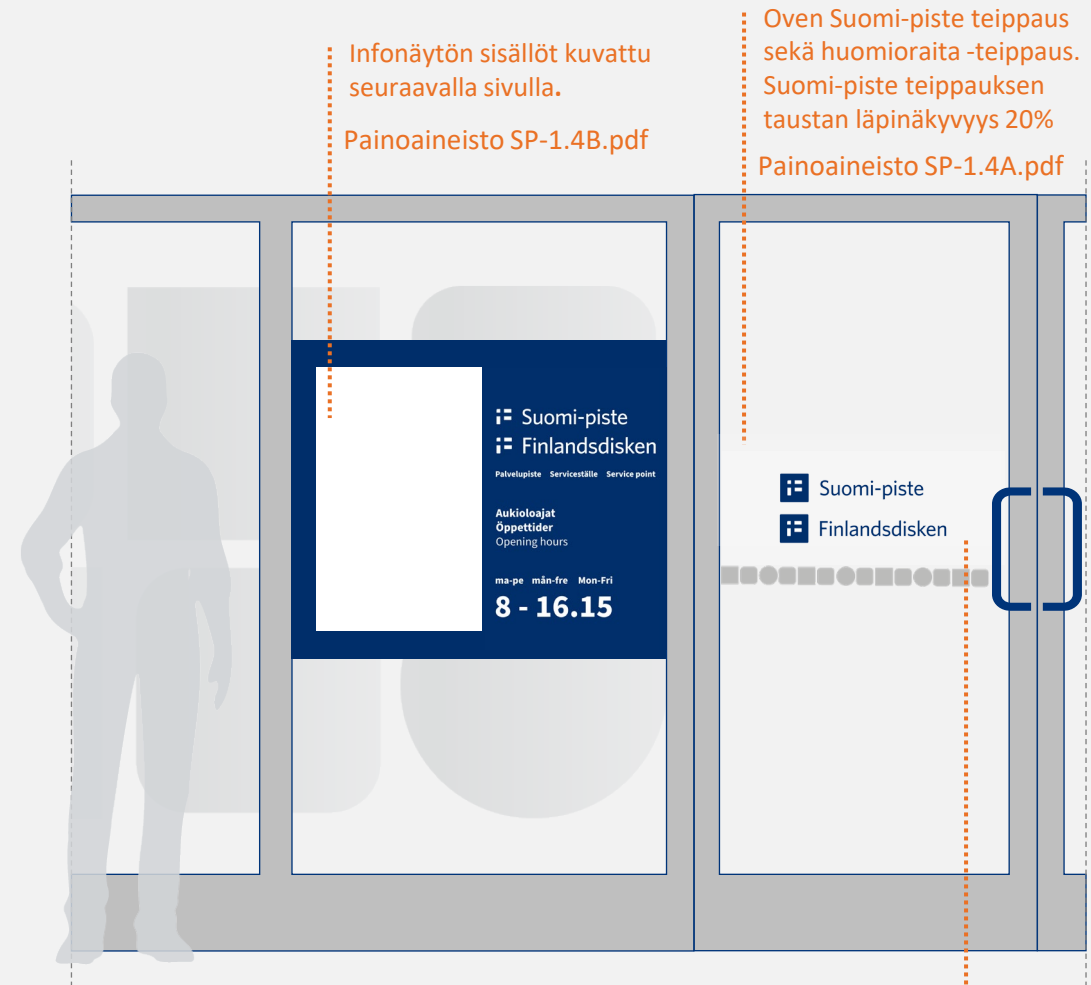
Pääsisääkäynnin yhteydestä asiakas löytää tietoa Suomi-pisteen aukioloajoista infonäytön teippauksesta. Teippauksen yhteydessä on infonäyttö.

Pääsisääkäynnin ovet merkitään Suomi-pisteen logoteippauksella. Logoteippaus tulee asemoida niin, että se ei peitä näkyvyyttä sisäänkäynnissä. Lasipintojen ja ovien havainnoimiseksi hyödynnetään huomioraita -teippausta.



Toteuttaminen

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



Infonäytön sisällöt kuvattu seuraavalla sivulla.

Painoaineisto SP-1.4B.pdf

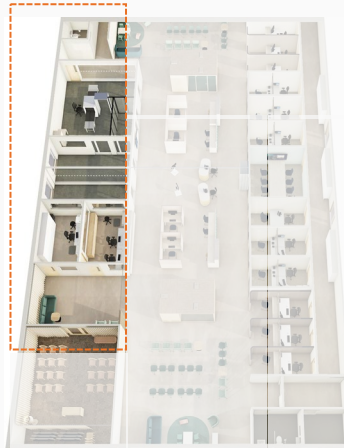
Oven Suomi-piste teippaus sekä huomioraita -teippaus. Suomi-piste teippauksen taustan läpinäkyvyys 20%

Painoaineisto SP-1.4A.pdf

Logoteippaus tulee asemoida korkeudelle, joka se ei peitä näkyvyyttä sisäänkäynnissä.

1.4 Pääsisääntöä infonäyttö

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



Toteuttaminen

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

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

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

 Suomi-piste
 Finlandsdiskens

Palvelupiste Serviceställe Service point

 Kela |  Fpa

Ajanvarauksella
ma-pe 8.15-16.00



Ajanvarauksella
ma-pe 8.15-16.00



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



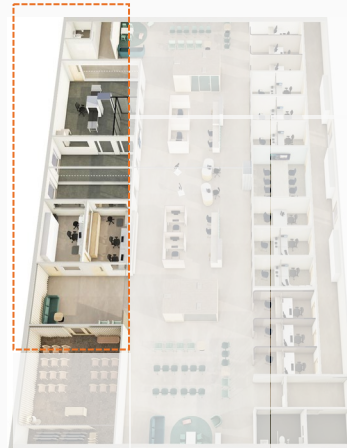
Ajanvarauksella
ma-pe 8.15-16.00

Päivitettävä sisältö

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

1.5 Pääsisääkäynnin äänimajakka

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



Toteuttaminen

- Asennetaan sisäänkäynnin yläpuolelle ja keskelle ovea.

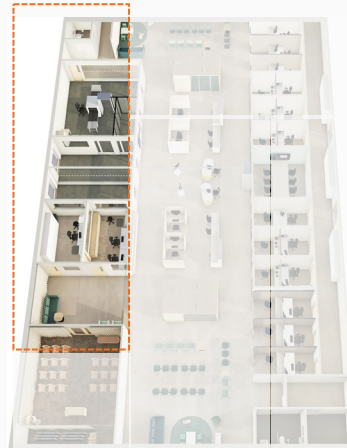
Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

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



1.6 Toissijaisen sisäänkäynnin suuntaopaste

Toissijaisen sisäänkäynnin suuntaopasteella ohjataan Suomi-pisteen sisäänkäynnille kohteissa, joissa Suomi-pisteen sisäänkäynti sijaitsee rakennuksen sisällä ja sisäänkäynnille ohjaamiseen tarvitaan tukea. Suunta-opaste sijoitellaan rakennuksen aulatilaan tai sisäkäytävälle siten, että opasteen nuoli osoittaa Suomi-pisteen sisäänkäynnin suuntaan.

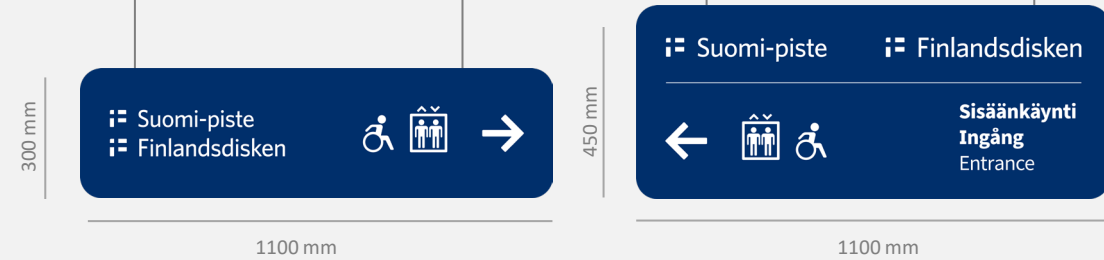


Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla*.
- **Vaihtoehto 1) ripustettava suunta-opaste.** Silloin kun ripustaminen ei ole kohteessa mahdollista, käytetään **vaihtoehtoa 2) jalallinen suunta-opaste.**
- Vaihtoehtoisesti ripustettava suuntaopaste voidaan asentaa piilokiinnityksellä seinään kiinni.

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

- Painoaineistossa Suomi-pisteen sijainnin osoittava suuntanuoli



Vaihtoehto 1)
Ripustettava
suunta opaste

Painoaineisto:
SP-1.6A.pdf

Painoaineisto:
SP-1.6B.pdf

1.6 Toissijaisen sisäänkäynnin suuntaopaste

Toissijaisen sisäänkäynnin suuntaopasteella ohjataan Suomi-pisteen sisäänkäynnille kohteissa, joissa Suomi-pisteen sisäänkäynti sijaitsee rakennuksen sisällä ja sisäänkäynnille ohjaamiseen tarvitaan tukea. Suunta-opaste sijoitellaan rakennuksen aulatilaa tai sisäkäytävälle siten että opasteen nuoli osoittaa Suomi-pisteen sisäänkäynnin suuntaan.

Toteuttaminen

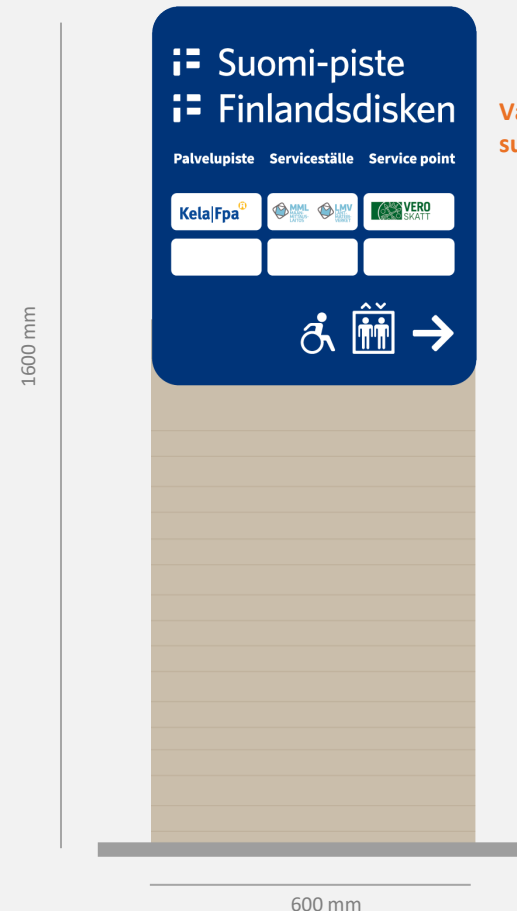
- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla*.
- Opaste seisoo omalla jalallaan. Jalkalaipan sävy sovitetaan tilojen ilmeeseen ja lattian sävyyn sopivaksi, kuitenkin niin että se on hyvin havaittavissa. Opaste on hyvä useassa tapauksessa turvallisuussyistä pultata kiinni lattiaan, mutta tätä tulee tarkastella tilannekohtaisesti.
- Vaihtoehtoisesti opasteseinäke voidaan asentaa piilokiinnityksellä seinään kiinni.

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

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

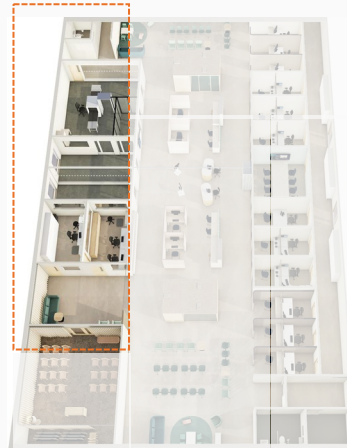
Painoaineisto SP-1.6C.pdf

Vaihtoehto 2) jalallinen suunta-opaste



1.7 Toissijaisen sisäänkäynnin infonäyttö ja teippaus

Toissijaisella sisäänkäynnillä Suomi-piste merkitään teippauksella, jossa on tietoa Suomi-pisteen aukioloajoista. Teippauksen yhteydessä on infonäyttö (1.4 Pääsisäänkäynnin infonäyttö).

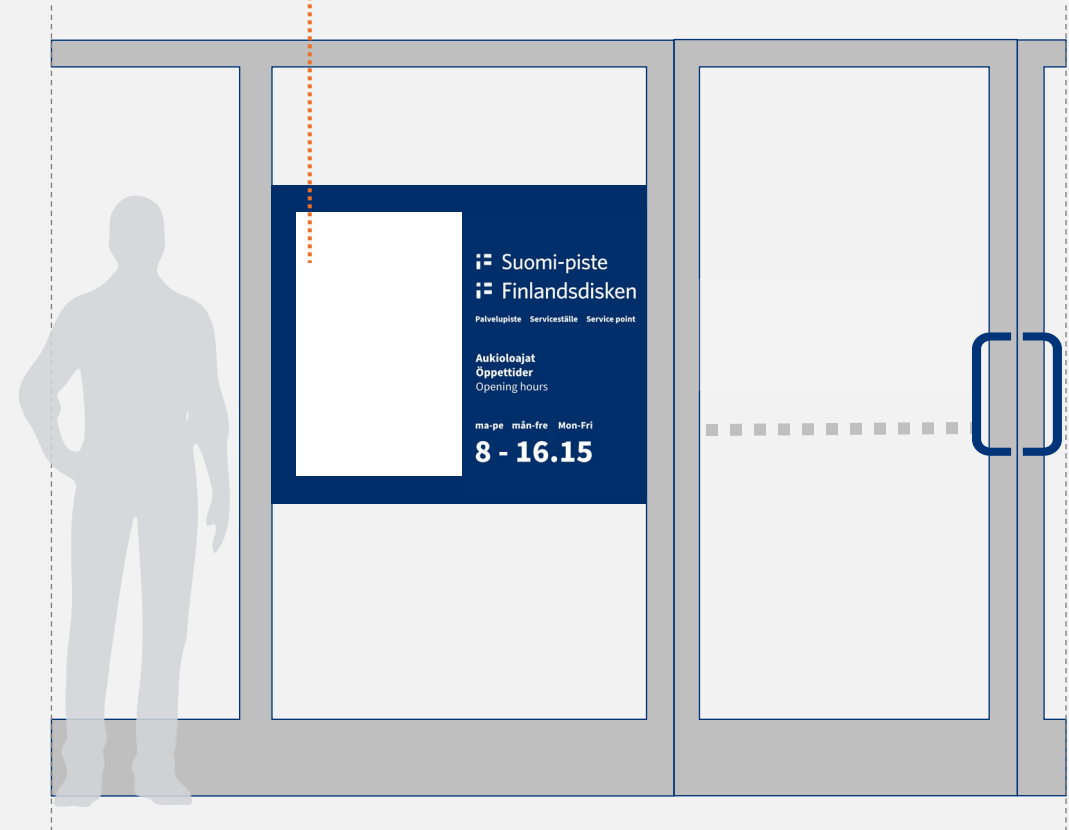


Toteuttaminen

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

Infonäytön sisällöt kuvattu sivulla 41.

Painoaineisto SP-1.4B.pdf



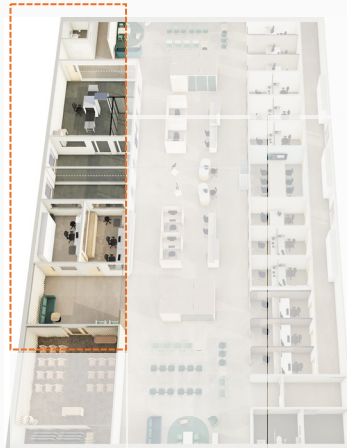
Esimerkki. Toissijaisen sisääkäynnin opasteet



Kuva Lappeenrannan Suomi-pisteen opastussuunnitelmasta. Suunnitelmaan on kuvattu Suomi-pisteen näkyminen virastotalon sisääkäynnillä (toissijainen sisääkäynti).

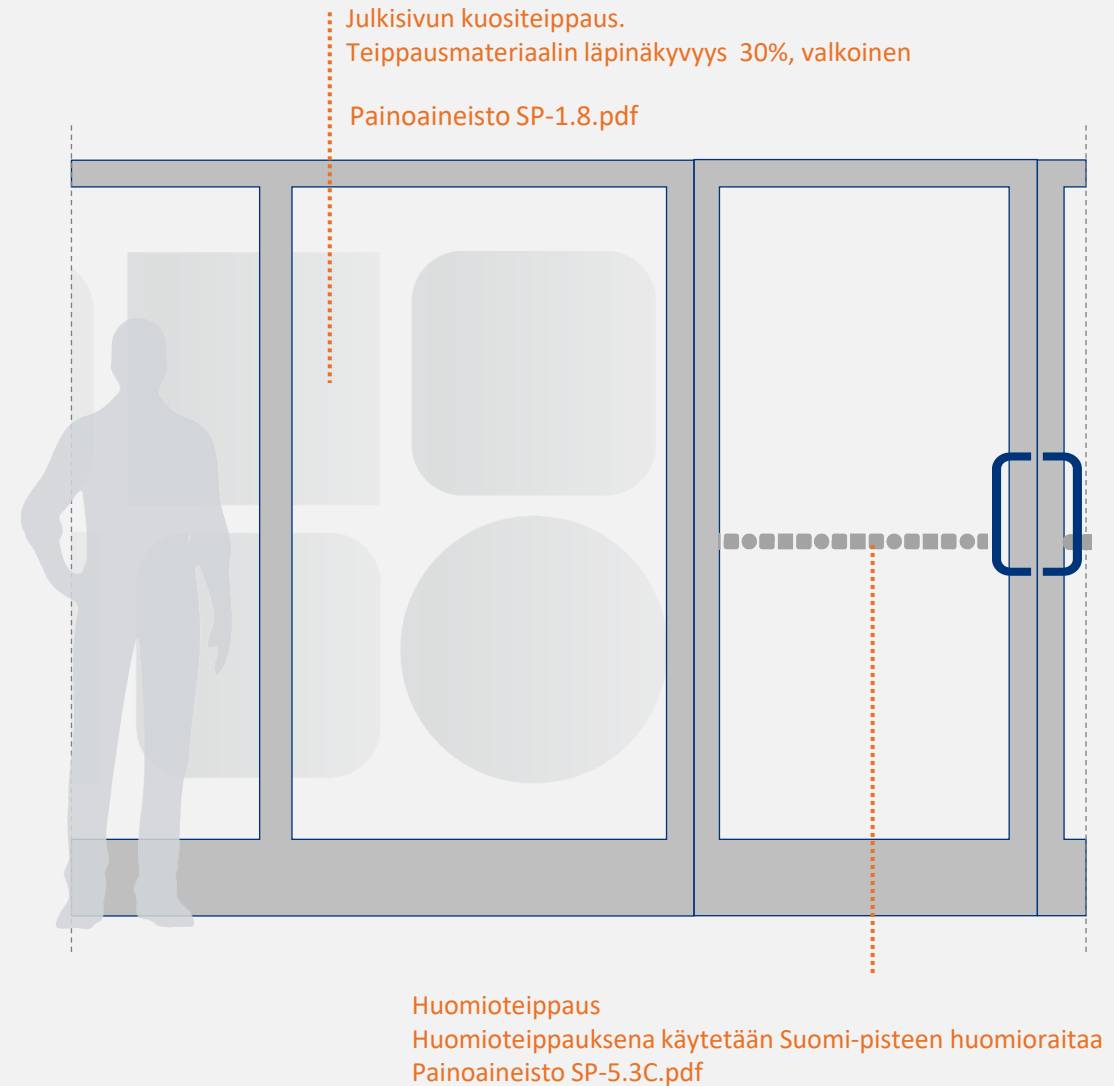
1.8 Julkisivun kuositeippaus

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



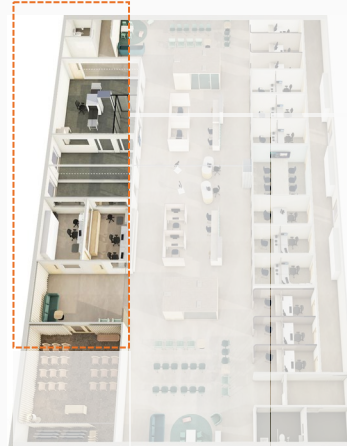
Toteuttaminen

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



1.9 Esteettömyyden ennakkotieto

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



Toteuttaminen

- Sähköiset viestintäkanavat kuten Suomi-pisteiden verkkosivusto ja viranomaisten omat palvelukanavat.

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

- Ennakkotieto laaditaan kohdekohtaisesti



2 Sisääntuloalue ja orientoituminen asiointiin

2 Sisääntuloalue ja orientoituminen asiointiin

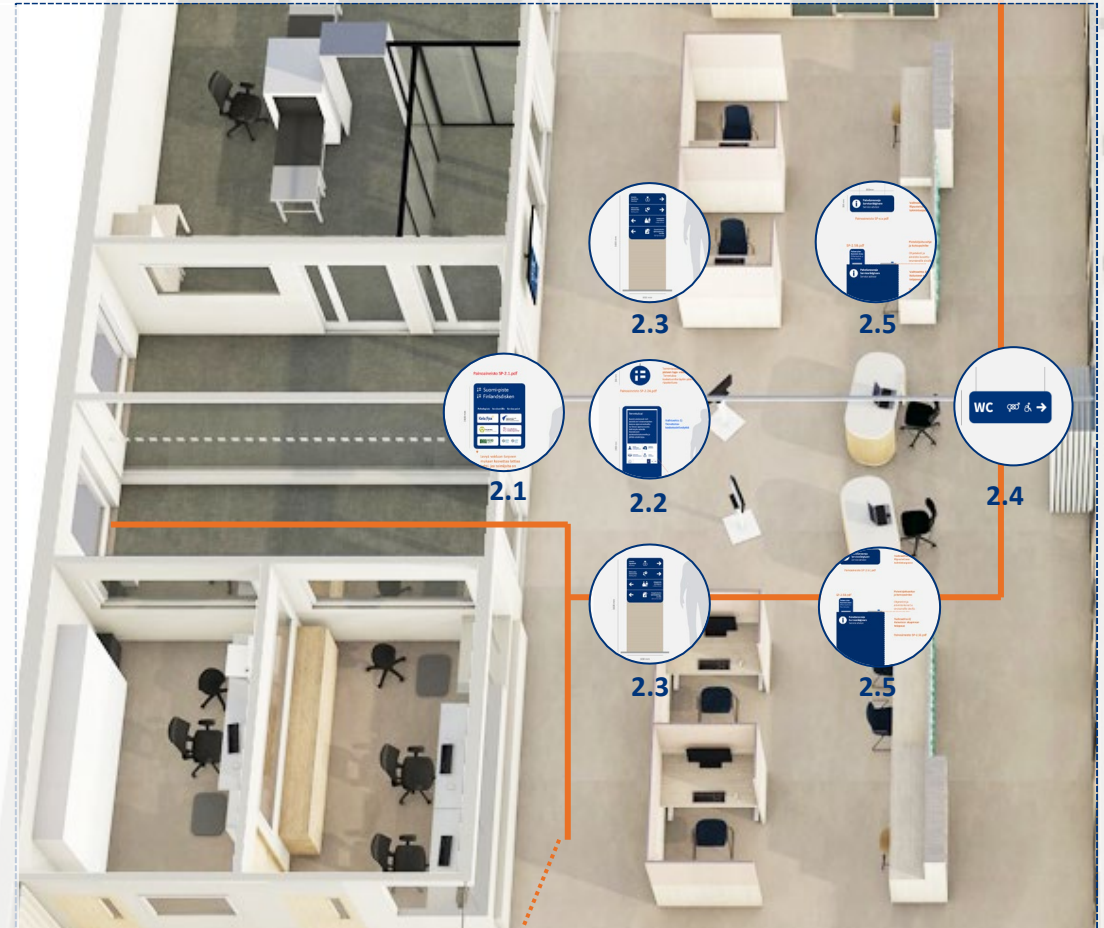
Opastuksen tarpeet ovat kaikille käyntiasiakkaille samanlaisia Suomi-pisteen sisääntuloalueelle saakka. Sisääntulossa asiakas kohtaa ensimmäisenä *Tervetuloa-kosketusinfonäytön*, jonka jälkeen opastettava polku jakautuu asiointitarpeen mukaan.

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

Opastusratkaisujen yhteenveto ja järjestys

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

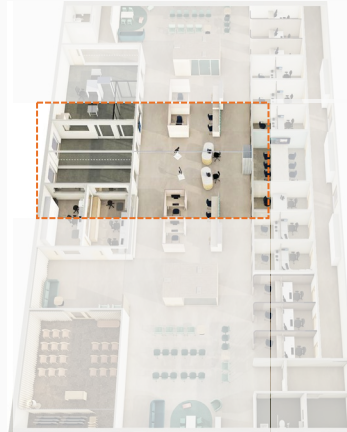
Optio. Kohokartta



Ohjausraita lattiassa

2.1 Suomi-pisteen palvelujen logoseinä

Pääsisääkäynnistä sisälle astuessaan asiakas huomaa ensimmäisenä logoseinän. Suomi-pisteessä asiakaspalvelua tarjoavien viranomaisten logojen avulla asiakas varmistuu olevansa oikeassa paikassa.



Toteuttaminen

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

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

- Viranomaisten palvelujen tunnukset

Painoaineisto SP-2.1.pdf



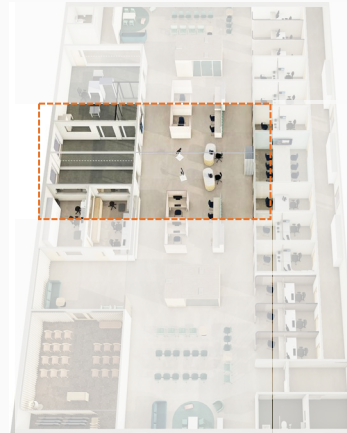
Levyä voidaan tarpeen mukaan kasvattaa lattiaa kohti, jos toimijoita on useampi. Levyn yläreuna asennetaan kuitenkin samalla tavalla 1900 mm korkeudelle.



800 mm

2.2 Tervetuloa-opaste ja toimintaopaste

Tervetuloa-opaste toivottaa asiakkaan tervetulleeksi sekä kertoo yleistä tietoa Suomi-pisteessä asioinnista. Opasteelta asiakas voi tunnistaa oman asiointitarpeensa sekä saada lisätietoa siitä, kuinka asiointia voi lähteä edistämään. Tervetuloa-opaste voidaan toteuttaa kahdella vaihtoehtoisella tavalla: Tervetuloa kosketusinfonäyttönä tai infonäyttöjen ja seinäkylttien yhdistelmänä. Tervetuloa-opasteen yhteydessä käytetään myös toimintaa merkitsevää opastetta.



Toteuttaminen

- Käytetään ripustettavaa toimintaopaste. Valolaatikon suunnittelussa sovelletaan luvun 2. *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus –sivuja*.
- Vaihtoehto 1) Tervetuloa-kosketusinfonäyttö** on omalla jalallaan ja kehyksellä varustettu kosketusinfonäyttö-laite. Kehys sävytetään mahdollisuuksien mukaan konseptin mukaisiin sävyihin. Vaihtoehtoisesti kosketusinfonäyttöä varten suunnittelija valitsee käyttötarkoitukseen soveltuvan kalusteen, jonka pintamateriaalit sävytetään konseptin mukaisiin sävyihin. Kosketusinfonäyttö tulee pultata kiinni lattiaan. Kosketusinfonäyttö voidaan myös vaihtoehtoisesti asentaa seinään kiinnitettynä.
- Mikäli kosketusinfonäyttö ei ole mahdollista toteuttaa, **käytetään vaihtoehtoa 2) infonäyttö ja seinäkyltit**

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

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

350 mm



Toimintaopaste, **Suomi-pisteen logo- valolaatikko**
Tervetuloa-
kosketusinfonäytön päälle
ripustettuna

Painoaineisto SP-2.2A.pdf

1900 mm



Vaihtoehto 1)
Tervetuloa-
kosketusinfonäyttö

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



2.2 Tervetuloa-kosketusinfonäytön viestisisällöt

Tervetuloa Suomi-pisteeseen!

Tervetuloa!

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



Asiointi viranomaisen asiakaspalvelussa



Asiakirjan jättäminen



Tapaaminen kokouskeskuksessa



Asiointi vihkitilassa



FI

SV

EN

Sisältöä tulee tarkentaa ja päivittää paikkakuntaakohtaisesti.

Asiointi viranomaisen asiakaspalvelussa



Oletko tulossa asioimaan ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta?

Ilmoittaudu ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteella oikeaan viranomaiseen.





←

FI

SV

EN

Asiakirjan jättäminen



Haluatko jättää asiakirjan viranomaiselle?

Suomi-pisteessä voit jättää asiakirjan palautuslaatikkoon tai henkilökohtaisesti viranomaisen asiantuntijalle. Jos haluat jättää asiakirjan palautuslaatikkoon tai skannata sen, siirry itsepalvelualueelle. Jos tarvitset asiakirjan jättämiseen liittyvää neuvontaa, pyydä apua palveluneuvojalta.





←

FI

SV

EN

Tapaaminen Kokouskeskuksessa



Onko sinulla tapaaminen kokouskeskuksessa?

Ilmoittaudu saapuneeksi aulapalveluun.





←

FI

SV

EN

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

Asiointi vihkitilassa



Oletko tulossa asioimaan vihkitilaan?

Noudata Digi- ja väestötietoviraston antamaa saapumisoheistusta.



←

FI

SV

EN

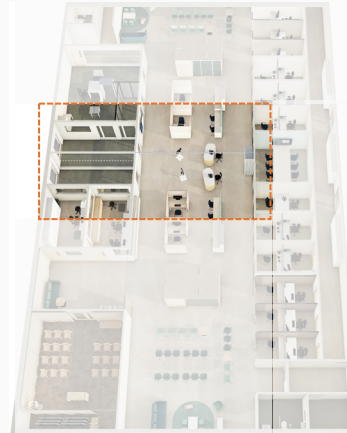
Sisältöä tulee tarkentaa tai päivittää paikkakuntaakohtaisesti .

Eri kieliversioiden (suomi, ruotsi ja englanti) tekstikäännökset löytyvät liitteen tiedostosta: Suomi-pisteiden opastuskonsepti 2.0 -opasteiden viestisisällöt ja käännökset 4.2.2026.xlsx

Käyttöliittymäsuunnittelun yhteydessä kosketusinfonäytön käyttölogiikka tulee tarkentaa.

2.2 Tervetuloa-opaste ja toimintaopaste

Tervetuloa-opaste toivottaa asiakkaan tervetulleeksi sekä kertoo yleistä tietoa Suomi-pisteessä asiointista. Opasteelta asiakas voi tunnistaa asiointitarpeeseensa ja saada lisätietoa siitä kuinka asiointia voi lähteä edistämään. Tervetuloa-opasteen yhteydessä käytetään myös toimintaa merkitsevää opastetta.



Toteuttaminen

- Käytetään ripustettavaa toimintaopaste. Valolaatikon suunnittelussa sovelletaan luvun 2. Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus –sivuja.
- Vaihtoehto 2) Digitaalinen infonäyttö ja printatut seinäkyltit.** Digitaalinen infonäyttö ja seinäkyltit sijoitellaan aulan tilaan, sisäänkäynnin välittömään läheisyyteen. Näyttö ja seinäkyltit kiinnitetään seinään, katsekorkeudelle.
- Seinäkylyt:** Aineisto tulostetaan julistekehysiin, jotka kiinnitetään seinäpintaan. Vaihtoehtoisesti aineistot voidaan tulostaa soveltuvalle levymateriaaleille, jotka kiinnitetään seinäpintaan piilokiinnityksellä.

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

- Sisällöt tarkistetaan aina kohdekohtaisesti.



350 mm

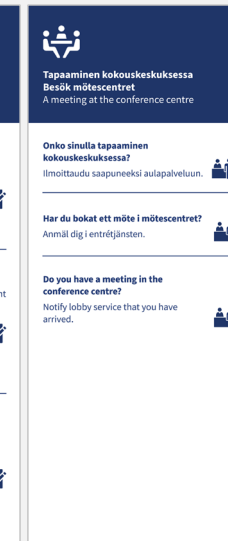
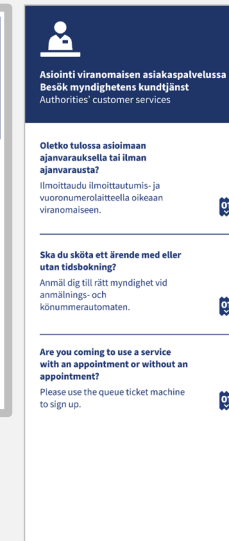
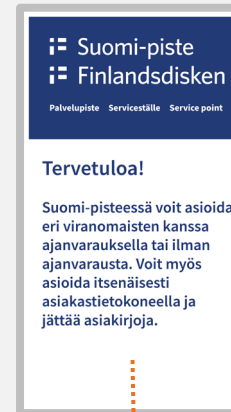
Toimintaopaste, Suomi-pisteen logo- valolaatikko digitaalisen infonäytön päälle ripustettuna

Vaihtoehto 2) Digitaalinen infonäyttö ja seinäkyltit

Infonäyttö

450 mm

Seinäkylyt



Infonäytön sisällöt toteutetaan eri kieliversioilla. Katso näytön viestisisältö: Tervetuloa Suomi-pisteeseen, edelliseltä sivulta.

Painoaineisto:
SP-2.2C1.pdf

Painoaineisto:
SP-2.2C2.pdf

Painoaineisto:
SP-2.2C3.pdf

Painoaineisto:
SP-2.2C4.pdf

1100 mm

2.3 Toimintojen ja tilojen suuntaopaste

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

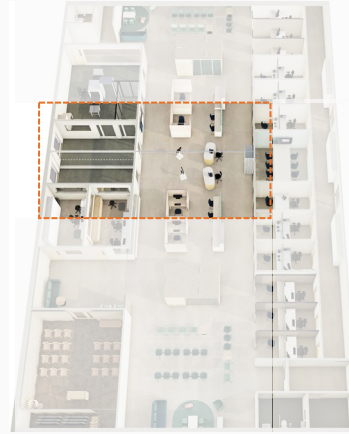
Muiden tilojen opastamisessa voidaan tapauskohtaisesti esim. tilojen väljyyden mahdollistamiseksi harkita käytettävän katosta ripustettavaa suuntaopastetta.

Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla*.
- Opaste seisoo omalla jalallaan. Jalkalaipan sävy sovitetaan tilojen ilmeeseen ja lattian sävyyn sopivaksi, kuitenkin niin että se on hyvin havaittavissa. Opaste on hyvä useassa tapauksessa turvallisuussyistä pultata kiinni lattiaan, mutta tätä tulee tarkastella tilannekohtaisesti.
- Vaihtoehtoisesti opasteseinäke voidaan asentaa piilokiinnityksellä seinään kiinni.

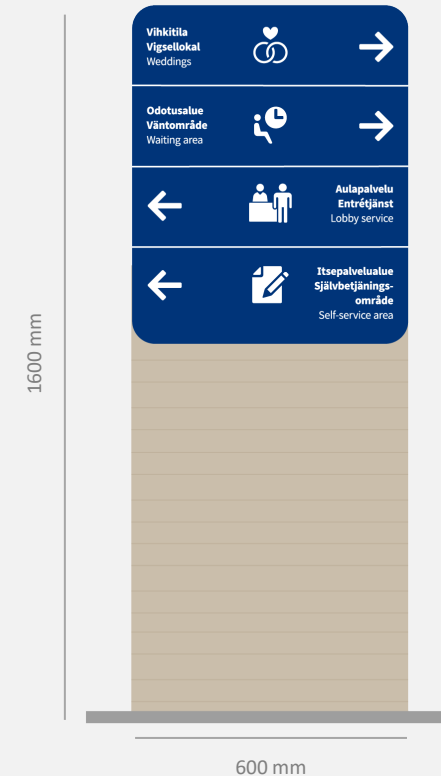
Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

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



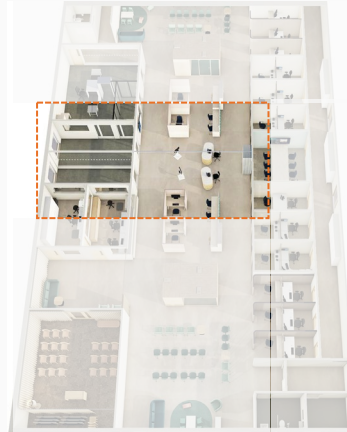
Esimerkkejä ripustettavasta toimintojen ja tilojen suuntaopasteesta, painoaineistoissa SP-3.3B.pdf ja SP-3.3C.pdf

Painoaineisto SP-2.3A.pdf



2.4 WC-tilojen opastus

WC-tilojen sijainti opastetaan suuntaopasteilla sisääntulosta saakka. WC-tilojen läheisyydessä tilat opastetaan käytäväsuuntaisesti luettavilla kylteillä sekä ovien viereen asennettavilla ikoniopasteilla.



Toteuttaminen

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

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

- Nuolten suuntien päivitys tilojen sijainnin mukaan

Painoaineisto SP-2.4A



SP-2.4B.pdf

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



SP-2.4C.pdf



Ikoniopasteet toteutetaan kohotulosteena. Pistekirjoitus.

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

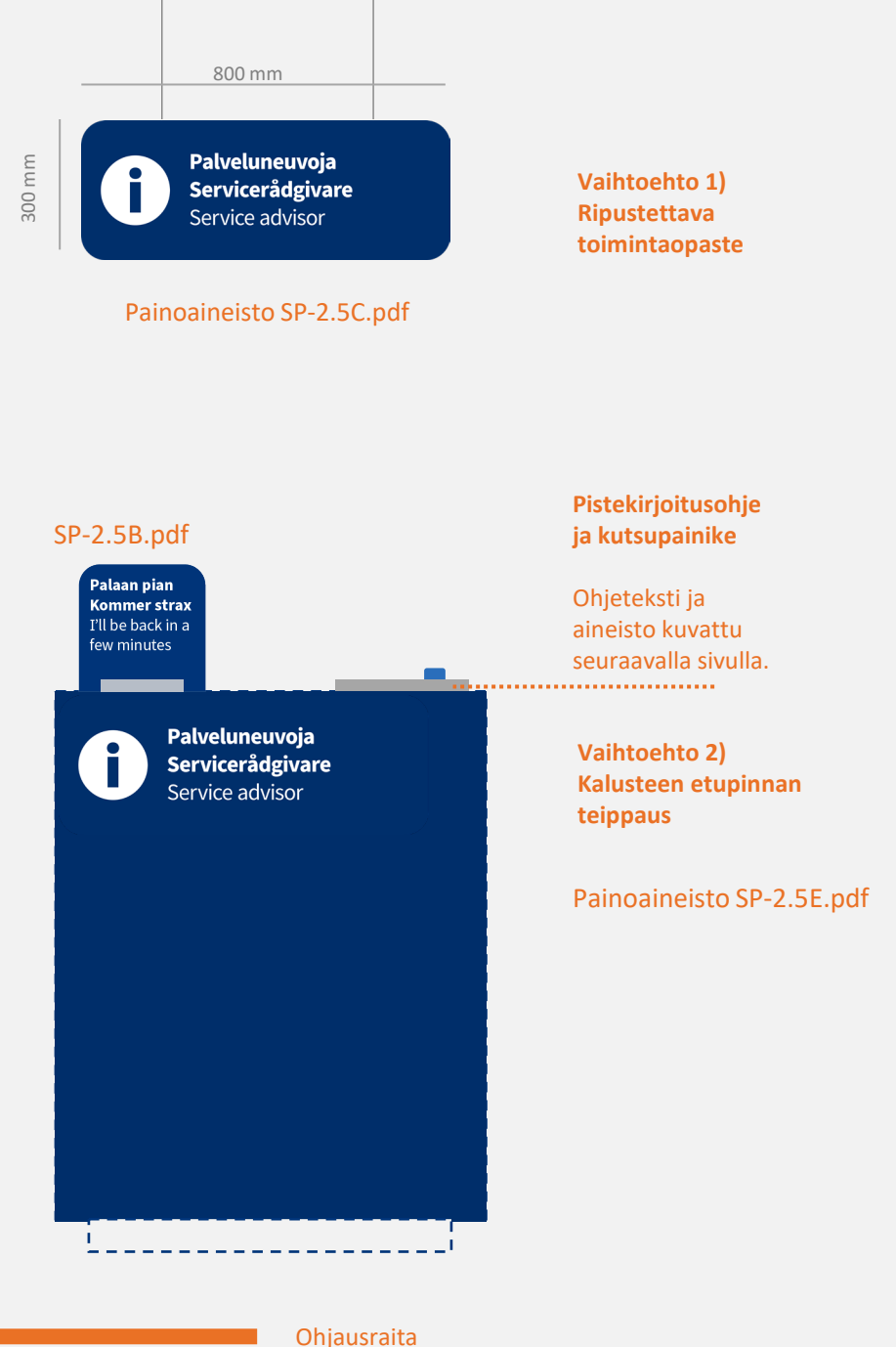
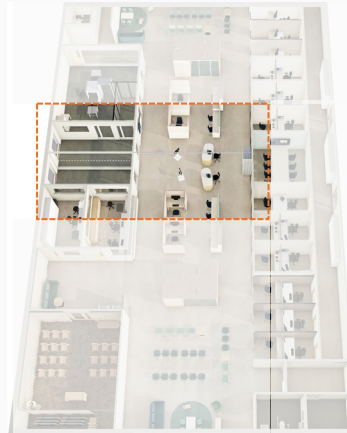
2.5 Palveluneuvojan pisteen opasteet

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

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

Toteuttaminen

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



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

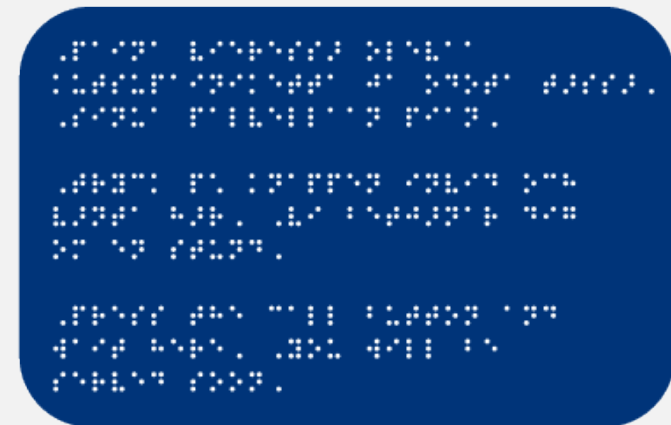
Viestisisältö pistekirjoitettuna:

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

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

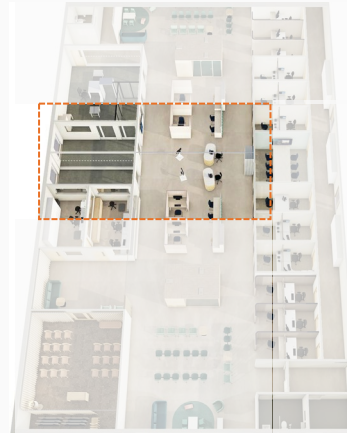
Press the call button and wait here. You will be served soon.

Painoaineisto SP-2.5D.pdf



Optio. Kohokartta

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



Toteuttaminen

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

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

- Kohokartta laaditaan aina kohdekohtaisesti yhteistyössä erityisasiantuntijan kanssa.

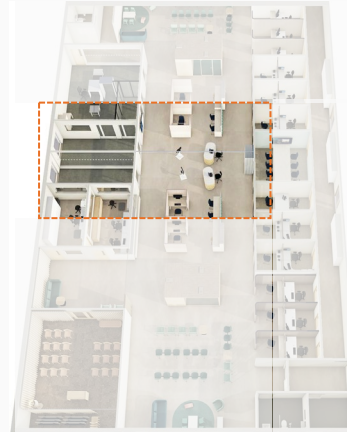


Kuva (Avaava Oy): Helsingin kaupunki, Vuosaaren perhekeskuksen ja terveys- ja hyvinvointikeskuksen kohokartta.

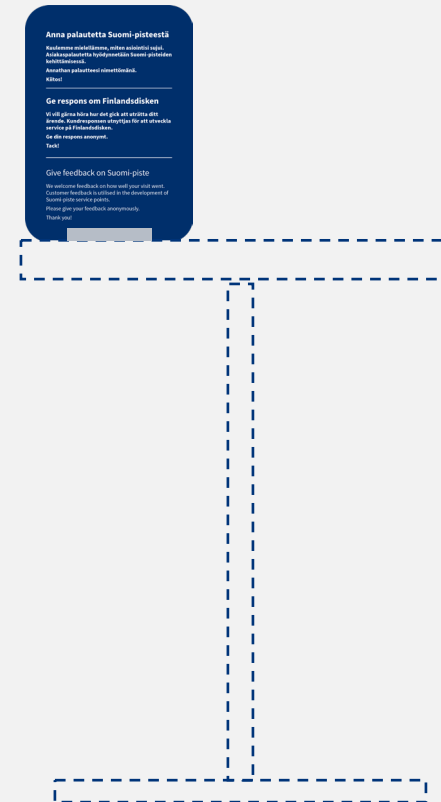
2.6 Asiakaspalautteiden ohjekyltti

Suomi-pisteestä ja sen toiminnasta voi antaa jatkuvaa palautetta sekä asiointiin yhteydessä että sen jälkeen. Palautetta voi antaa joko palautelomakkeella tai suullisesti Suomi-pisteen palveluneuvojalle tai viranomaisen asiantuntijalle.

Asiakaspalautteiden antoon paperilomakkeella, opastetaan lomakkeiden yhteyteen sijoitettavalla tai sijoitettavilla ohjekylteillä.



Painoaineisto SP-2.6.pdf



Toteuttaminen

- Kyltin materiaali muotoon leikattu akryyli pöytäjalustalla. Suunnittelija määrittelee jalustan materiaalin ja tekniikan.
- Kylttiin teipataan muotoon leikattu teksti, aineisto tulostetaan mattapintaiselle teippiarkille. Kyltti tulee suunnitella ja toteuttaa niin, että sitä voi liikutella ja tarvittaessa poistaa pöytätasolta.

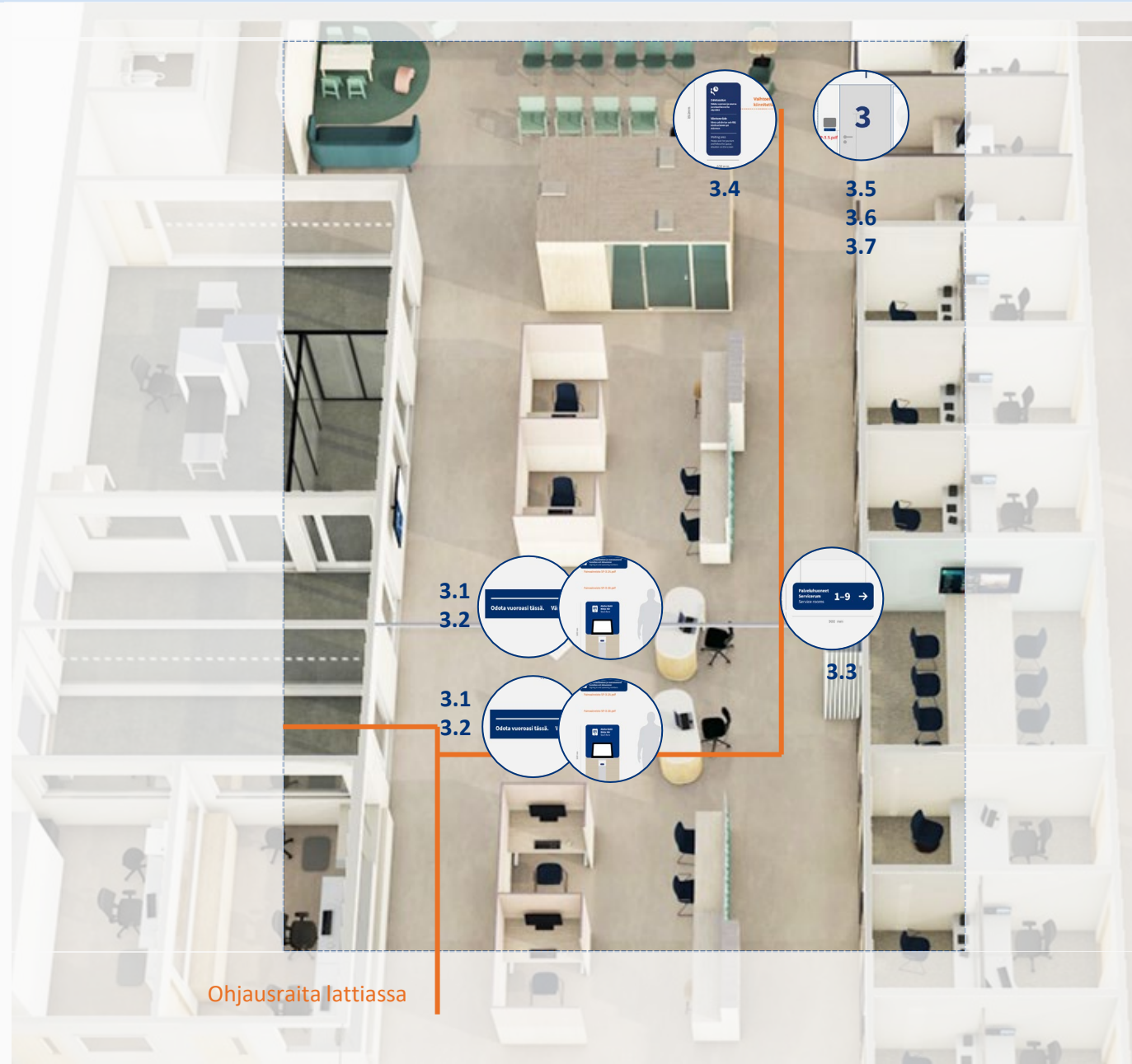
3 Asiointi viranomaisen asiakaspalvelussa, ajanvarauksella tai ilman

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

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

Opastusratkaisujen yhteenveto ja järjestys

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



3.1 Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen opasteseinäke ja toimintaopaste

Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen opasteseinäke parantaa laitteen havaittavuutta Suomi-pisteessä. Opasteseinäkkeen yhteydessä käytetään myös toimintaa merkitsevää opastetta.



Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla*.
- Opasteseinäke seisoo omalla jalallaan. Jalkalaipan sävy sovitetaan tilojen ilmeeseen ja lattian sävyyn sopivaksi, kuitenkin niin että se on hyvin havaittavissa. Opaste on hyvä useassa tapauksessa turvallisuussyistä pultata kiinni lattiaan, mutta tätä tulee tarkastella tilannekohtaisesti.
- Opasteseinäkkeen jalkalaippa ja rakenne tulee yhteensovittaa ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen jalustan kanssa.
- Vaihtoehtoisesti opasteseinäke voidaan asentaa piilokiinnityksellä seinään kiinni.



3.2 Odota tässä –lattiатеippaus

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

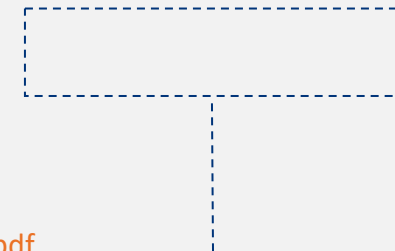


Toteuttaminen

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



Sijoittelu noin
2m laitteesta



Painoaineisto SP-3.2.pdf

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

3.3 Palveluhuoneiden tai palvelupisteiden suuntaopaste

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

Tarvittaessa myös, tilan hissit ja portaat voidaan opastaa ripustettavilla suuntaopasteilla. Tällöin opasteen tekstien ja ikonien sijoittelussa hyödynnetään konseptin luvun 2. *Opasteiden luettavuus* -sivun periaatteita.

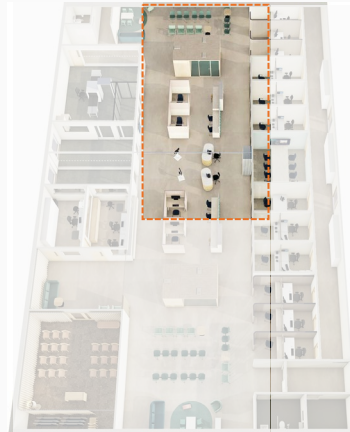
Muihin tiloihin kuten vihkitilaan, kokouskeskukseen, aulapalveluun, opastetaan pääasiassa lattialla seisovan opastekalusteen avulla, kts. 2.3 *Toimintojen ja tilojen suuntaopaste*.

Toteuttaminen

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

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

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



300 mm

Palveluhuoneet
Servicerum
Service rooms

1-9 →

900 mm

Suosituuskorkeus 2300 mm

Saamen kieli
Saamen kieli
Saamen kieli

1-9 →

Suuntaopasteet asennetaan vierekkäin, mikäli opastusta tarvitaan useilla kielillä.

Painoaineisto SP-3.3A.pdf



3.4 Odotusalueen toimintaopasteet

Toimintaopasteella merkitään tiloista löytyviä toiminnallisia kohtia tai alueita.

Vaihtoehtoisessa odotusalueen toimintaopasteessa on asiointia tukeva ja ohjeistava teksti.



Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla*.
- Käytetään ensisijaisesti vaihtoehto 1) ripustettava toimintaopaste. Silloin kun ripustaminen ei kohteessa ole mahdollista tai odotusalueen tilaan soveltuu paremmin seinään kiinnitettävä opaste, käytetään 2. vaihtoehtoa 2)
- Seinäopaste: kiinnitetään piilokiinnityksellä seinäpintaan

Vaihtoehto 1)
Ripustettava
toimintaopaste

300 mm



800 mm

Painoaineisto SP-3.4A.pdf

850 mm



Vaihtoehto 2) Seinään
kiinnitettävä opaste

400 mm

Painoaineisto SP-3.4B.pdf

Suosituuskorkeus n. 1100 mm



3.5 Palveluhuoneiden tai sermirakenteisten palvelupisteiden opasteet

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

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



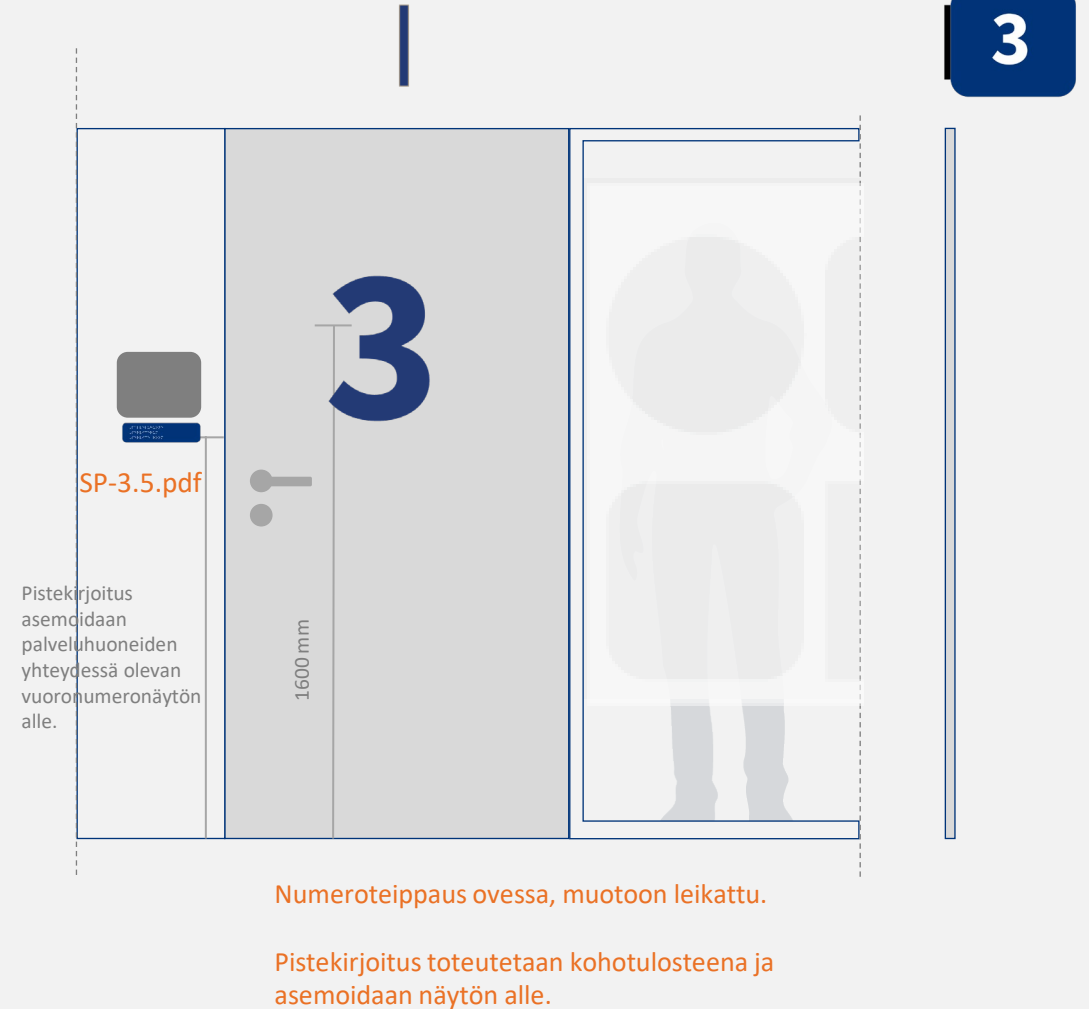
Toteuttaminen

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

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

Painoaineisto SP-ovinumerot.pdf

SP-Numerokyltit.pdf



3.6 Lasipintojen näkösuojaa antavat ilmesteippaukset

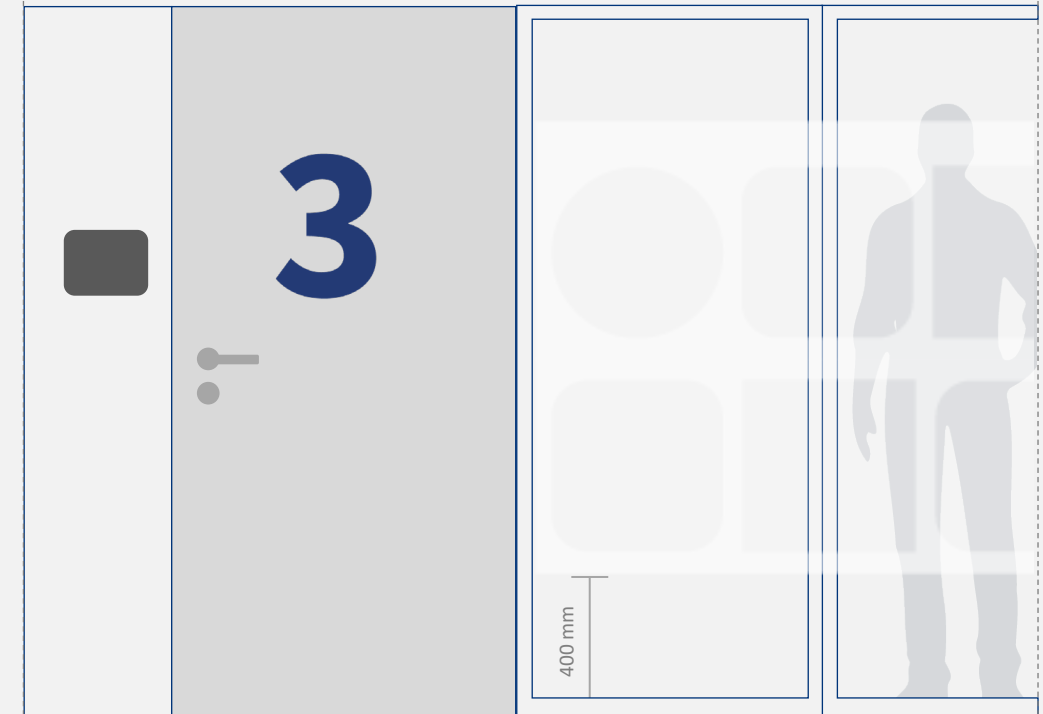
Palveluhuoneiden ja vihkitilan lasiseinissä hyödynnetään Suomi-pisteille suunniteltua kuositeippausta näkö- ja yksityisyyden suojaksi.



Toteuttaminen

- Aineisto tulostetaan mattapintaiselle teippiarkille. Yksittäinen kuvio toteutetaan tasavärisenä, tausta 60% ja muodot 30% valkoisena.
- Teippauksen näkösuojan riittävyys tulee tarkistaa lopullisessa tilassa sekä valaistuksessa.
- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla*.
- Ohjeellisena aineistona löytyy teippausmalli, jota voi tulostaa tarvittavan metrimäärän jatkuvana kuviona.
- Kuviota tulostetaan tarvittava määrä ja se leikataan paikan päällä asennettaessa oikeisiin mittoihin.
- Lasipinnoissa käytetään tarvittaessa Suomi-pisteen huomio-raita teippausta.

Painoaineisto SP-3.6.pdf



Näkösuojaa luova huurreteippaus.
Teippausmateriaalin läpinäkyvyys:
Tausta 60%, valkoinen
Muodot 30%, valkoinen

3.7 Laajennetun esteettömyyden palveluhuoneen opasteet

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

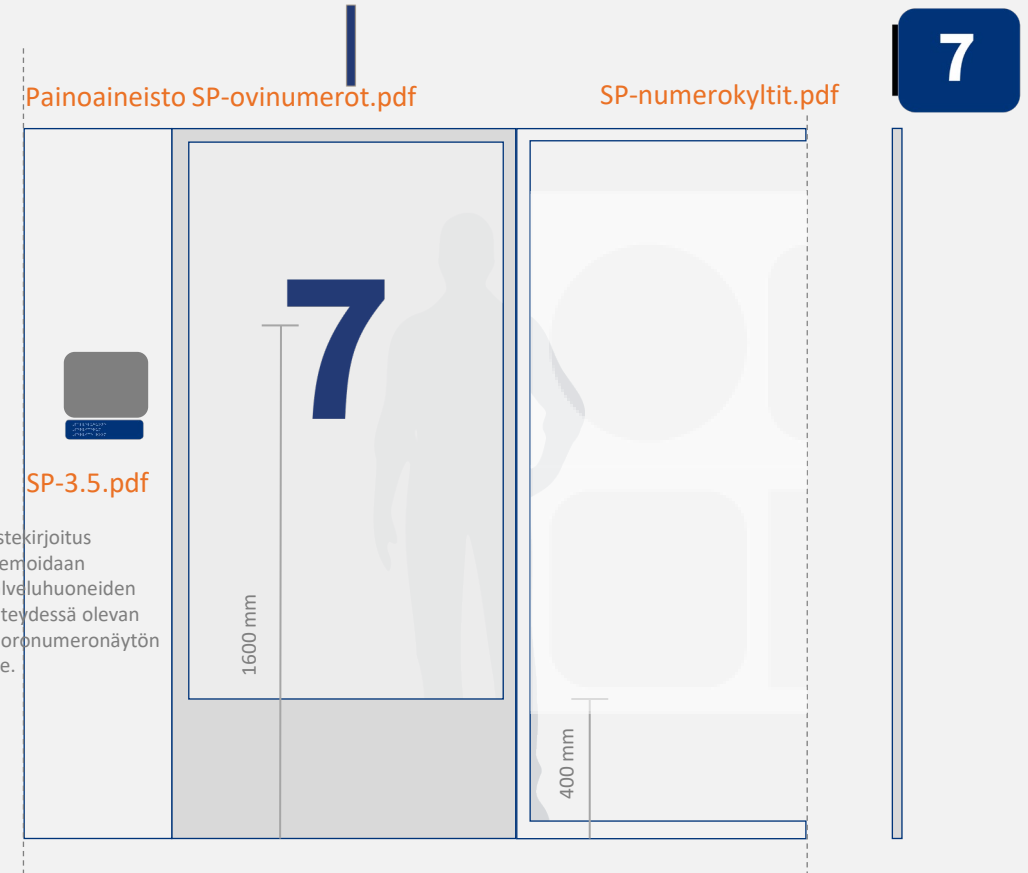
Laajennetun esteettömyyden palveluhuoneessa on käytössä kaiutinjärjestelmä, joka ilmoittaa vuorossa olevan numeron ääneen.

Toteuttaminen

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



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



Pistekirjoitus asemoidaan palveluhuoneiden yhteydessä olevan vuoronumeronäytön alle.

Numeroteippaus ovesa, muotoon leikattu

Pistekirjoitus, toteutetaan kohotulosteena ja asemoidaan näytön alle.

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

4 Itsepalvelualueella asiointi ja asiakirjojen jättäminen

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

Opastusratkaisujen yhteenveto ja järjestys

- 4.1 Itsepalvelualueen opaste ja toimintaopaste
- 4.2 Erilaiset palautuslaatikkokäytännöt ja niiden opastaminen
 - 4.2.1 Yhteisen palautuslaatikon opaste
 - 4.2.2 Viranomaiskohtaisten palautuslaatikoiden opasteet
- 4.3 Asiakastietokoneiden toimintaopaste ja -ohje
- 4.4 Lomakepisteen toimintaopaste ja -ohje
- 4.5 Palautuslaatikon tarra



4.1 Itsepalvelualueen opaste ja toimintaopaste

Toimintaopasteella merkitään tiloista löytyviä toiminnallisia kohtia tai alueita.

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



Toteuttaminen

- **Ripustettava toimintaopaste:** Lisätietoja toimintaopasteen suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus –sivuilla*.
- **Vaihtoehto 1) Kosketusinfonäyttö:** Kosketusinfonäyttö on omalla jalallaan ja kehyksellä varustettu kosketusinfonäyttö-laite. Kehys sävytetään mahdollisuuksien mukaan konseptin mukaisiin sävyihin. Vaihtoehtoisesti kosketusinfonäyttöä varten suunnittelija valitsee käyttötarkoitukseen soveltuvan kalusteen, jonka pintamateriaalit sävytetään konseptin mukaisiin sävyihin. Kosketusinfonäyttö tulee pultata kiinni lattiaan.
- Kosketusinfonäyttö voidaan myös vaihtoehtoisesti asentaa seinään kiinnitettynä.
- **Mikäli kosketusinfonäyttö ei ole mahdollista toteuttaa, käytetään vaihtoehtoa 2) Seinään kiinnitettävää itsepalvelualueen opastetta**

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

- Infonäytön sisällöt tarkistetaan kohdekohtaisesti.

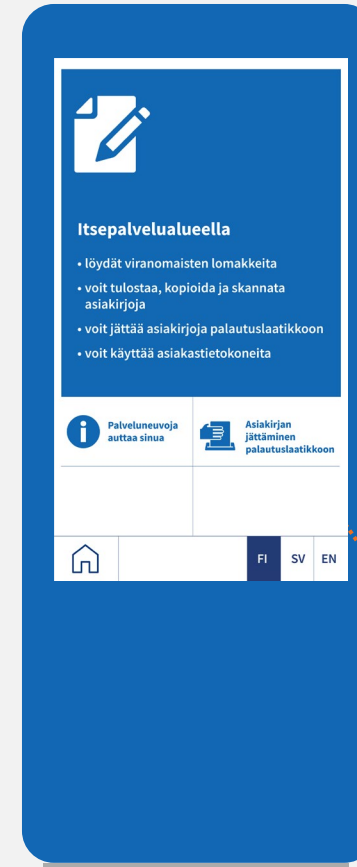
300 mm



Ripustettava toimintaopaste
Painoaineisto SP-4.1A.pdf

800 mm

1900 mm



Vaihtoehto 1)
Itsepalvelualueen
kosketusinfonäyttö

Itsepalvelualueen
kosketusinfonäytön
viestisisällöt
seuraavalla sivulla



4.1 Itsepalvelualueen kosketusinfonäytön viestisisällöt

Itsepalvelualue



Itsepalvelualueella

- löydät viranomaisten lomakkeita
- voit tulostaa, kopioida ja skannata asiakirjoja
- voit jättää asiakirjoja palautuslaatikkoon
- voit käyttää asiakastietokoneita



Palveluneuvoja auttaa sinua



Asiakirjan jättäminen palautuslaatikkoon



FI

SV

EN

1. Asiakirjan jättäminen palautuslaatikkoon.
Kosketusnäytön viestisisältö, kun Suomi-pisteessä on viranomaisten yhteinen palautuslaatikko



Asiakirjan jättäminen palautuslaatikkoon

1. Laita asiakirja kirjukuoreen.
Varmista, että asiakirjassa on yhteystietosi.
2. Merkitse kirjukuoreen viranomaisen nimi.
3. Jos asiakirjassa on lakisääteinen määräaika, jätä se palautuslaatikkoon määräpäivänä viimeistään klo 16.15.
4. Noudata viranomaisen ohjeita ja määräaikoja.



←

FI

SV

EN

2. Asiakirjan jättäminen palautuslaatikkoon.
Kosketusinfonäytön viestisisältö, kun Suomi-pisteessä on viranomaiskohtaiset palautuslaatikot



Asiakirjan jättäminen palautuslaatikkoon

1. Varmista, että asiakirjassa on yhteystietosi.
2. Noudata viranomaisen ohjeita ja määräaikoja.
3. Jos asiakirjassa on lakisääteinen määräaika, jätä se palautuslaatikkoon määräpäivänä viimeistään klo 16.15.



←

FI

SV

EN

Palveluneuvoja



Palveluneuvoja auttaa sinua

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



←

FI

SV

EN

Itsenäistä asiointia tukeva viranomaisten oma viestintä

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

Eri kieliversioiden (suomi, ruotsi ja englanti) tekstikäännökset löytyvät liitteen tiedostosta: Suomi-pisteiden opastuskonsepti 2.0 -opasteiden viestisisällöt ja käännökset 4.2.2026.xlsx

Käyttöliittymäsuunnittelun yhteydessä kosketusinfonäytön käyttölogiikka tulee tarkentaa.

4.1 Itsepalvelualueen opaste ja toimintaopaste

Toimintaopasteella merkitään tiloista löytyviä toiminnallisia kohtia tai alueita.

Mikäli itsepalvelualueelle ei toteuteta itsepalvelualueen kosketusinfonäyttöä, toimintaopasteen lisäksi alueella sijoitetaan itsepalvelualueen toiminnallisuuksia esittelevä opaste. Opaste tulee sijoitella itsepalvelualueella näkyvään sijaintiin.



Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla*. Itsepalvelualueella käytetään päävärinä sinisen sävyä Järvi (tummennettu).
- Seinäopaste: kiinnitetään piilokiinnityksellä seinäpintaan, itsepalvelualueen yhteyteen.

300 mm



Itsepalvelualue
Självbetjäningsområde
Self-service area

800 mm



Itsepalvelualueella

- löydät viranomaisten lomakkeita
- voit tulostaa, kopioida ja skannata asiakirjoja
- voit jättää asiakirjoja palautuslaatikkoon
- voit käyttää asiakastietokoneita

Vid självbetjäningsområdet

- hittar du myndigheternas blanketter
- kan du skriva ut, kopiera och skanna dokument
- kan du lämna in dokument i returboxen
- kan du använda en kunddator

In the self-service area

- you can pick up official forms
- you can print, copy, or scan documents
- you can leave documents in the return box
- you can use the customer computers

550 mm

**Toimintaopaste alueelle
ripustettuna**

Painoaineisto SP-4.1A.pdf

**Vaihtoehto 2)
Seinään
kiinnitettävä
itsepalvelualueen
opaste**

Painoaineisto SP-4.1C



4.2 Erilaiset palautuslaatikkokäytännöt ja niiden opastaminen

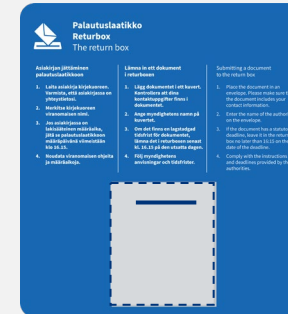
Asiakas voi Suomi-pisteissä jättää asiakirjoja viranomaisille. Itsenäistä asiakirjan jättämistä varten Suomi-pisteissä on palautuslaatikoita.

Suomi-pisteissä voi olla **kahdenlaista** palautuslaatikkokäytäntöä;

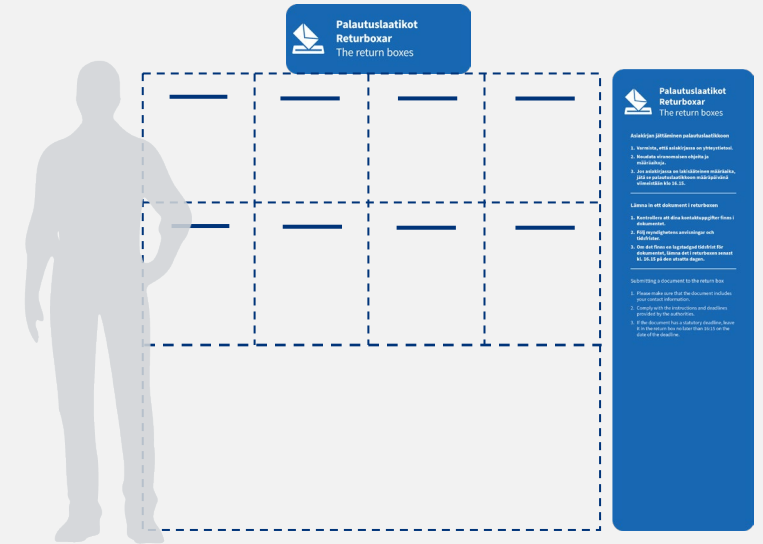
1. viranomaisten yhteinen palautuslaatikko
2. viranomaiskohtaiset palautuslaatikot

Kohdissa 4.2.1 ja 4.2.2 kuvataan näiden käytäntöjen opasteratkaisut.

4.2.1 Yhteisen palautuslaatikon opaste



4.2.2 Viranomaiskohtaisten palautuslaatikoiden opasteet



4.2.1 Yhteisen palautuslaatikon opaste

Opasteella merkitään tiloista löytyvä viranomaisten yhteinen palautuslaatikko. Opasteessa on myös ohje asiakirjan jättämisestä palautuslaatikkoon. Opaste sijoitellaan palautuslaatikon yhteyteen, katselukorkeudelle.

Suomi-pisteen opastusta suunniteltaessa tulee selvittää, saako kaikkien viranomaisten asiakirjoja jättää yhteiseen palautuslaatikkoon tai liittyykö asiakirjan jättämiseen muuta poikkeavaa ohjeistusta. **Viranomaisten vastuulla on laatia ohjeistus poikkeuksista.** Ohjeistus toteutetaan opasteena opastuskonseptin 4.5 palautuslaatikon tarrapohjaa soveltaen. Palautuslaatikon etupinnan tarrassa tulee lisäksi olla aina tieto siitä, mihin kellonaikaan/-aikoihin laatikko tyhjennetään.



Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla*. Itsepalvelualueella käytetään päävärinä sinisen sävyä Järvi (tummennettu).
- Opaste toteutetaan muotoon leikattuna teippauksena, joka teipataan seinään kiinni palautuslaatikon yhteyteen. Aineisto tulostetaan mattapintaiselle teippiarkille.
- Vaihtoehtoisesti aineisto voidaan tulostaa seinäpintaan soveltuvalle levymateriaalille, joka kiinnitetään seinään kiinni, palautuslaatikon yhteyteen.

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

- Palautuslaatikkoon merkittävät tiedot

Seinään kiinnitettävä opaste

Painoaineisto SP-4.2.1A.pdf



Viestisisältö:
Asiakirjan
jättäminen
palautuslaatikkoon,
kun Suomi-pisteessä
on viranomaisten
yhteinen
palautuslaatikko.



4.2.2 Viranomaiskohtaisten palautuslaatikoiden opasteet

Toimintaopasteella merkitään tiloista löytyvät viranomaiskohtaiset palautuslaatikot. Palautuslaatikkojen toimintaopasteen voi vaihtoehtoisesti ratkaista ripustettavana tai kalusteeseen kiinnitettävänä opasteena. Palautuslaatikoiden yhteyteen tulee ohjekyltti, jossa on asiakirjan jättämiseen liittyvä ohje.

Viranomaiskohtaiset palautuslaatikot, merkitään viranomaisten tunnisteilla 4.5 palautuslaatikon tarrapohjaa hyödyntäen.

Viranomaisten vastuulla on laatia asiakirjojen jättämiseen liittyvät viranomaiskohtaiset ohjeistukset. Ohjeistus toteutetaan 4.5 Palautuslaatikon tarrapohjaa soveltaen ja kiinnitetään palautuslaatikon etupintaan. Palautuslaatikon etupinnan tarrassa tulee lisäksi olla aina tieto siitä, mihin kellonaikaan/-aikoihin laatikko tyhjennetään.

Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla*. Itsepalvelualueella käytetään päävärinä sinisen sävyä Järvi (tummennettu).
- Toimintaopaste:** Käytetään ensisijaisesti **vaihtoehtoa 1) ripustettavaa toimintaopastetta**. Silloin kun ripustaminen ei ole kohteessa mahdollista, käytetään **vaihtoehtoa 2) kalusteeseen kiinnitettävää toimintaopastetta**. Suunnittelija määrittää kyltin kiinnitysosat sekä kiinnitystavan kalusteeseen sopivaksi.
- Seinään kiinnitettävä ohjekyltti:** Kyltti asennetaan piilokiinnityksellä seinään palautuslaatikoiden viereen.

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

- Palautuslaatikkoihin merkittävät tiedot, ks. 4.5 palautuslaatikon tarra



**Vaihtoehto 1)
Ripustettava
toimintaopaste**

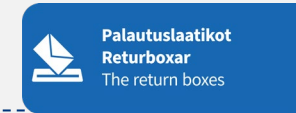
300 mm



800 mm

Painoaineisto SP-4.2.2B.pdf

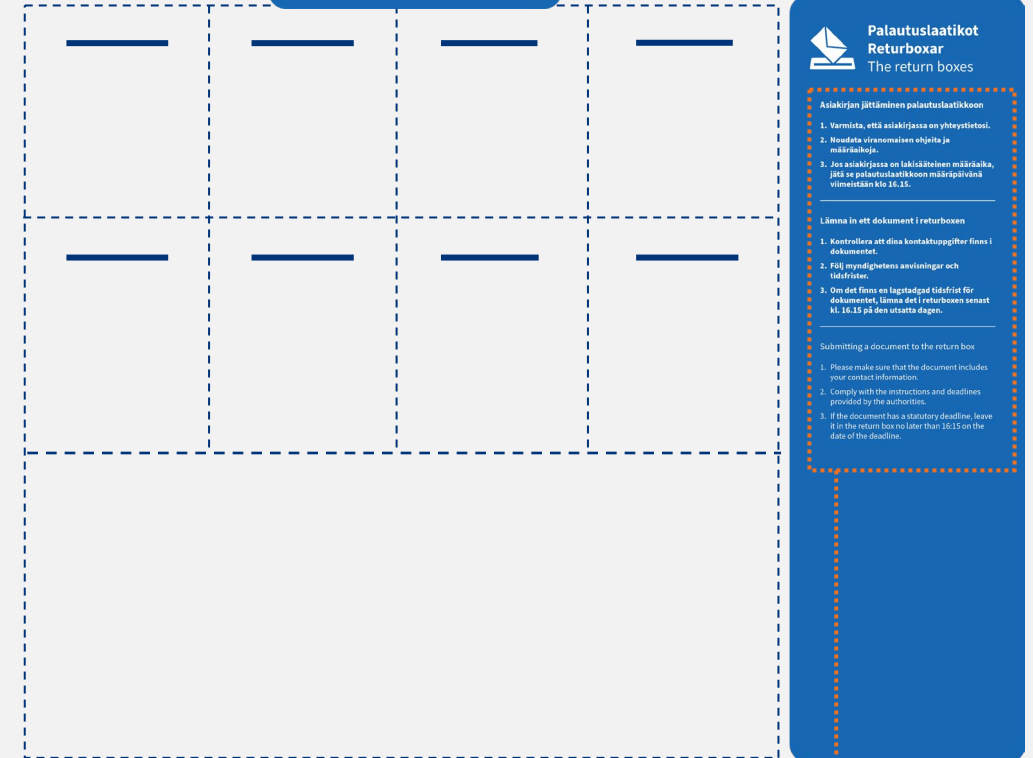
**Vaihtoehto 2)
Kalusteeseen
kiinnitettävä
toimintaopaste.**



**Seinään kiinnitettävä
ohjekyltti**

Painoaineisto SP-4.2.2A.pdf

550 mm



korkeutta voi tarpeen mukaan muuttaa.

**Viestisisältö: Asiakirjan jättäminen
palautuslaatikkoon, kun Suomi-pisteessä on
viranomaiskohtaiset palautuslaatikot.**

4.3 Asiakastietokoneiden toimintaopaste ja -ohje

Toimintaopasteella merkitään tiloista löytyviä toiminnallisia kohtia tai alueita.

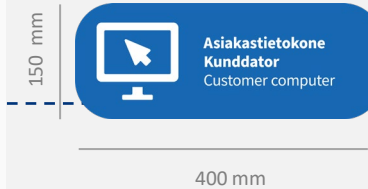
Asiakastietokoneiden yhteydessä on myös ohjeistusta asiakastietokoneiden käyttämiseen liittyen.



Toteuttaminen

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

Painoaineisto SP-4.3A.pdf



Sermiin kiinnitettävä toimintaopaste

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

Painoaineisto SP-4.3B.pdf

Pöydän pintaan kiinnitettävä ohjeteippaus



Opasteessa olevat viestisisällöt on kuvattu seuraavalla sivulla.

4.3 Asiakastietokoneiden ohjeen viestisisältö (suomi, ruotsi ja englanti)

Voit käyttää asiakastietokonetta itsenäiseen asiointiin.

Aloita klikkaamalla ruutua ja valitsemalla työpöydältä verkkoselain. Muista tyhjentää selaimen historia- ja välimuistitiedot asioinnin päätyttyä.

Monitoimilaitteella voit tulostaa, kopioida tai skannata asiakirjoja.

Jos tarvitset digitukea, pyydä apua palveluneuvojalta.

Viestisisällöt mukailten lähde: Yhteinen palvelupiste, Lahti

Du kan använda kunddatorn för att sköta dina ärenden självständigt.

Börja genom att klicka på skärmen och välj webbläsaren från skrivbordet. Kom ihåg att rensa webbläsarens historik och cacheminne när du är klar.

Med multifunktionsskrivaren kan du skriva ut, kopiera eller skanna dokument. Om du behöver digitalt stöd, be om hjälp av servicerådgivaren.

You can use the customer computer for independent use of services.

Begin by clicking on the screen and selecting the browser from the desktop. Remember to empty the browser history and cache memory before you leave the computer.

You can use the multifunction device for printing, copying or scanning documents. If you need digital support, please ask a service advisor for assistance.

Eri kieliversioiden (suomi, ruotsi ja englanti) tekstikäännökset löytyvät liitteen tiedostosta: Suomi-pisteiden opastuskonsepti 2.0 -opasteiden viestisisällöt ja käännökset 4.2.2026.xlsx

4.4 Lomakepisteiden toimintaopaste ja -ohje

Toimintakyltillä merkitään tiloista löytyviä toiminnallisia kohtia tai alueita.

Lomakepisteiden toimintaopasteissa on lyhyt esittelyviesti lomakepisteestä.



Toteuttaminen

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

Lomakepisteiden toimintaopaste ja ohje

Suunnittelija määrittää kyltin kiinnitysosat sekä kiinnitystavan lomakepisteiden kalusteeseen sopivaksi.

Painoaineisto SP-4.4.pdf

500 mm



400 mm

4.5 Palautuslaatikon tarra

Tarrapohja viranomaisten tunnisteille ja viranomaiskohtaisille ohjeistuksille palautuslaatikoiden yhteyteen.



Toteuttaminen

- Aineisto tulostetaan mattapintaiselle teippiarkille. Aineisto ja teippauksen koko sovitetaan kohteen palautuslaatikkoon sopivaksi. Tarra kiinnitetään palautuslaatikon etupintaan.

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

- Viranomaisten tunnisteet ja viranomaiskohtaiset ohjeistukset

Tarrapohja SP-palautuslaatikon tarra, word-tiedosto



5 Kokouskeskuksessa tai vihkitilassa asiointi

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

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

Opastusratkaisujen yhteenveto ja järjestys

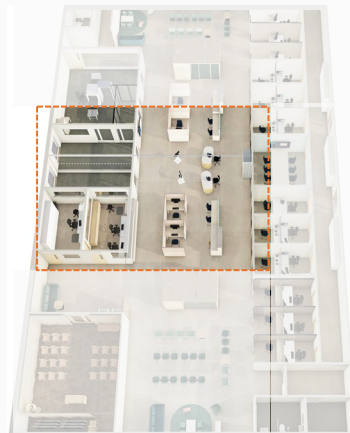
- | | |
|-----|-------------------------------------|
| 5.1 | Toimintojen ja tilojen suuntaopaste |
| 5.2 | Aulapalvelun toimintaopaste |
| 5.3 | Kokouskeskuksen oviopasteet |
| 5.4 | Vihkitilan oviopasteet |



5.1 Toimintojen ja tilojen suuntaopaste

Vihkitilaan ja kokouskeskukseen saapuvia asiakkaita opastetaan sisääntulosta alkaen.

Suuntaopasteet tukevat tärkeimpien toimintojen ja tilojen löytämistä Suomi-pisteen palvelu ympäristössä.



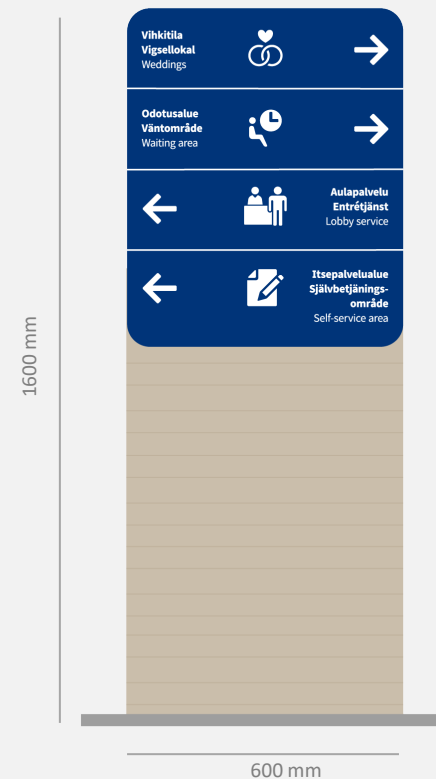
Toteuttaminen

- Lisätietoja suunnittelun tueksi konseptin luvussa 2. ja *Värit, Pintamateriaalit ja Toteutus – sivuilla*.
- Opaste seisoo omalla jalallaan. Jalkalaipan sävy sovitetaan tilojen ilmeeseen ja lattian sävyyn sopivaksi, kuitenkin niin että se on hyvin havaittavissa. Opaste on hyvä useassa tapauksessa turvallisuussyistä pultata kiinni lattiaan, mutta tätä tulee tarkastella tilannekohtaisesti.
- Vaihtoehtoisesti opasteseinäke voidaan asentaa piilokiinnityksellä seinään kiinni.

Kohdekohtaisesti päivitettävät sisällöt

- Nuolten suuntien päivitys toimintojen sijainnin mukaan

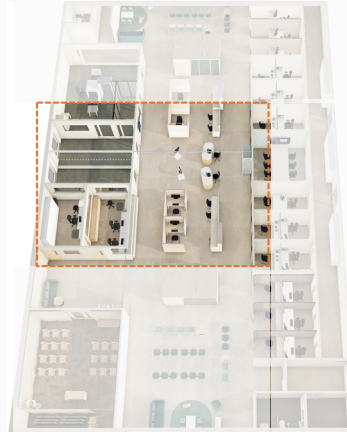
Painoaineisto SP-2.3A.pdf



5.2 Aulapalvelun toimintaopaste

Erityisesti kokousvieraille, aulapalvelun havaittavuutta ja löydettävyyttä tuetaan aulapalvelun toimintaopasteella.

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



Toteuttaminen

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

300 mm



Aulapalvelu
Entréjānst
Lobby service

800 mm

Painoaineisto SP-5.2.pdf

2300 mm

Aulapalvelun toimintaopaste



Ohjausraita lattiassa

5.3 Kokouskeskuksen oviopasteet

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

Kokouskeskuksen ovi käsitellään tarvittaessa läpikuultavalla näkösuojateippauksella.

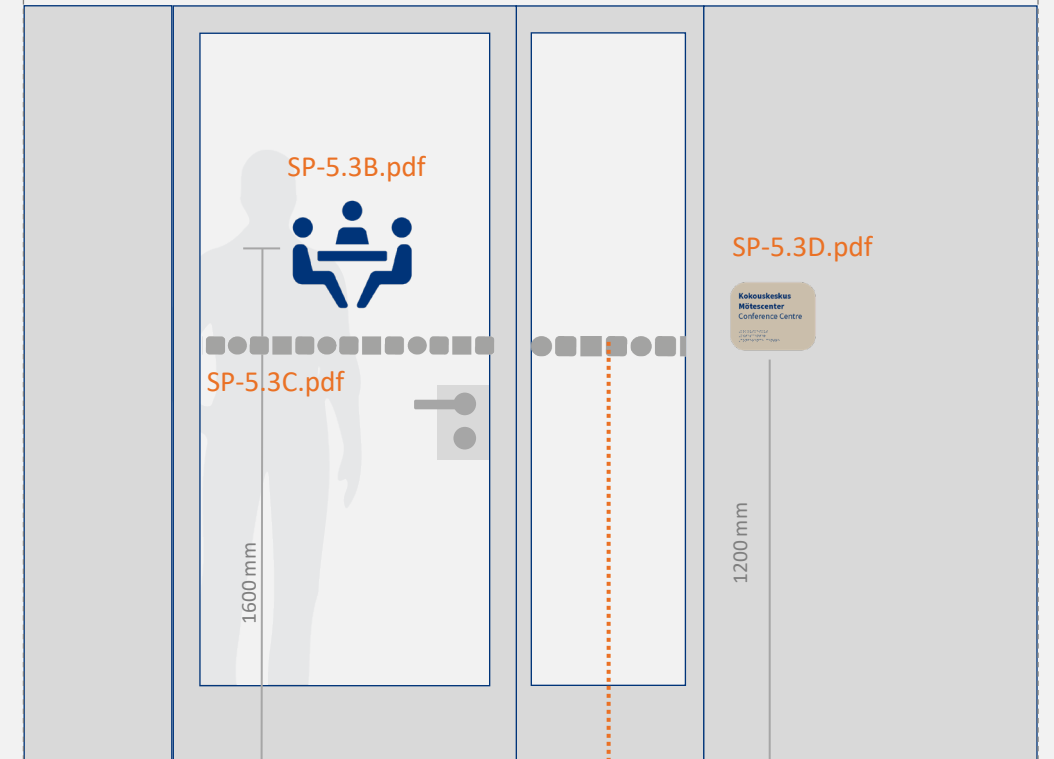
Toteuttaminen

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

Kokouskeskuksen nimikyltti

Painoaineisto SP-5.3A.pdf

Kokouskeskus Mötescenter Conference centre



Lasipinnoissa näkösuojaa luova umpihuurreteippaus.

Kokouskeskuksen ikoni, muotoon leikattu.

Kokouskeskuksen huoneopasteessa pistekirjoitus. Toteutetaan kohotulosteena.

Huomioteippaus
Huomioteippauksena käytetään
Suomi-pisteen huomioraitaa

5.4 Vihkitilan oviopasteet

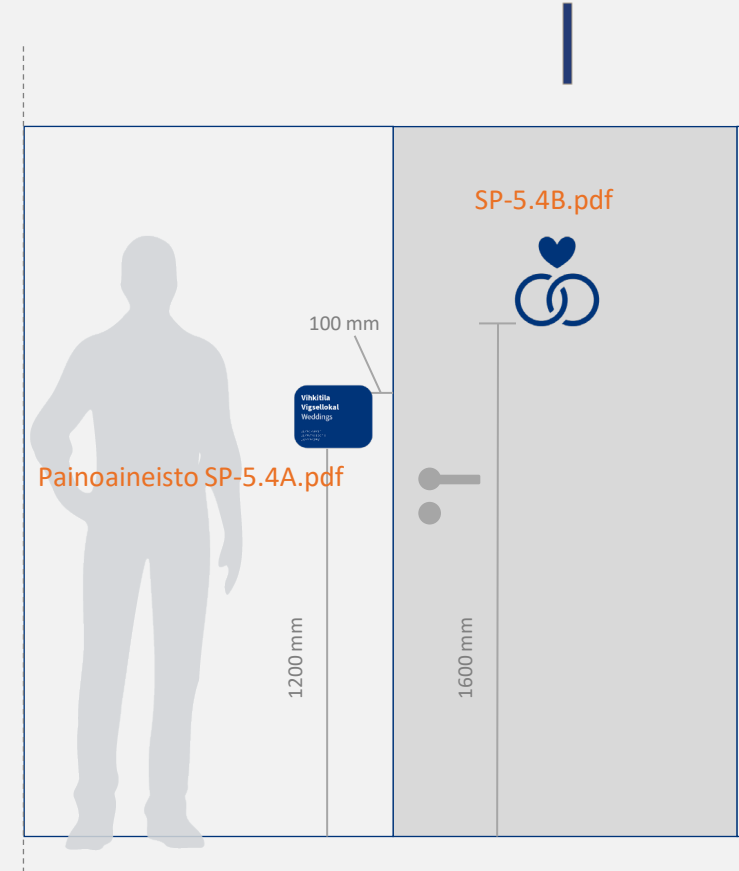
Vihkitilan ovi merkitään näkyvästi erilaisilla opastetyypeillä: huoneopasteella, oviteippauksella ja käytävänsuuntaisesti luettavalla kyltillä.

Toteuttaminen

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

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

SP-5.4C.pdf



Huoneopasteessa
pistekirjoitus, toteutetaan
kohotulosteena.

Ovessa ikoni. Muotoon
leikattu.

4. Soveltamisen ohjeet

Opastuskonseptin soveltaminen hankkeissa

Konseptin aineistot

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

Konseptin ratkaisujen soveltaminen

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

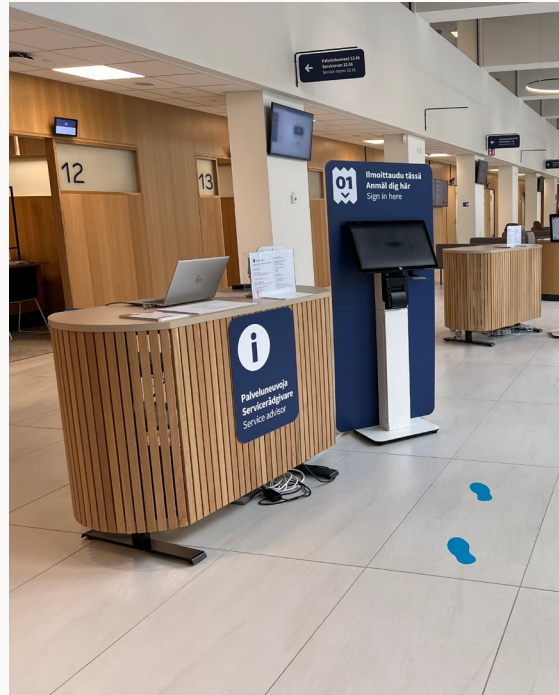
Muut opastuksen suunnittelua tukevat materiaalit, joihin tulee tutustua

- Suomi-pisteen brändikäsikirja
- Senaatti-kiinteistöjen Tilailmeohjeisto, Opasteet
- Senaatti- kiinteistöjen Tilailmeohjeisto, Sisustus
- Senaatin esteettömyystavoitteet suunnittelijoille –ohjeisto
- Yhteisen asiakaspalvelun käsikirja ja sen liitteenä olevat asiointipolut

Opastuskonseptin soveltaminen hankkeissa –esimerkkejä toteutuksista



Suomi-piste, Lappeenranta
sisäänkäynnin opasteet



Suomi-piste, Pori
sisääntuloaulan opasteet



Suomi-piste, Turku
sisäänkäynnin opasteet



Suomi-piste, Turku
odotusalueen opasteet

Kuvat: Alueelliset asiakaspalvelukoordinaattorit

Tarkistuslista

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

Jokainen konseptissa kuvattu opasteratkaisu on tärkeä katkeamattoman opastuspolun toteutumisen näkökulmasta.

Yksittäisten suuntaopasteiden ja tilaopasteiden määrä tarkentuu kohdekohtaisten tarpeiden myötä.

Opastuskonseptin lisäksi suunnittelun alussa on perehdyttävä myös muihin Suomi-pisteiden suunnittelun lähtötietoihin kuten yhteisen asiakaspalvelun käsikirjassa kuvattuihin asiointipolkuihin.

1. Saapuminen rakennukselle ja pääsisäänkäynnille

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

2. Sisääntuloalue ja orientoituminen asiointiin

- ☐ 2.1 Suomi-pisteen palvelujen logoseinä
- ☐ 2.2 Tervetuloa-opaste ja toimintaopaste
- ☐ 2.3 Toimintojen ja tilojen suuntaopaste
- ☐ 2.4 WC-tilojen opastus
- ☐ 2.5 Palveluneuvojan pisteen opasteet
- ☐ 2.6 Asiakaspalautteiden ohjekyltti

- ☐ Optio. Kohokartta

3. Asiointi ajanvarauksella tai ilman

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

4. Itsepalvelualueella asiointi ja asiakirjojen jättäminen

- ☐ 4.1 Itsepalvelualueen opaste ja toimintaopaste
- ☐ 4.2 Erilaiset palautuslaatikkokäytännöt ja niiden opastaminen
 - ☐ 4.2.1 Yhteisen palautuslaatikon opaste
 - ☐ 4.2.2 Viranomaiskohtaisten palautuslaatikoiden opasteet
- ☐ 4.3 Asiakastietokoneiden toimintaopaste ja -ohje
- ☐ 4.4 Lomakepisteen toimintaopaste ja -ohje
- ☐ 4.5 Palautuslaatikon tarra

5. Kokouskeskuksessa tai vihkitilassa asiointi

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

Taustaa opastuskonseptin valmistelusta ja suunnittelussa huomioitavia näkökulmia

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

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

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

Suomi-pisteen ja siellä olevien palvelujen suhteen ja eron selkeyttäminen

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

Asiointipolkuja aloittavat elementit sekoittuvat toisiinsa visuaalisesti sisään-tulossa

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

Palveluympäristön toimintoja on vaikea hahmottaa

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

Opastamisella on mahdollisuus tukea löydettävyyttä ja omatoimisuutta itsepalvelualueella asiointiin liittyen.

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

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

Lomakepisteen sisältöjen löydettävyyden parantaminen

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

Opasteiden sisältöhierarkian ja palveluympäristössä tapahtuvan viestinnän selkeyttäminen

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

Moninaisuuden huomiointi ja asiakaskokemukseen vaikuttaminen

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

Selkeyden ja ymmärrettävyyden korostaminen opasteiden visuaalisuudessa

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

Opasteiden pysyvyys, vaihtuvuus ja päivän aikana muuttuvat tarpeet

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

Päivitettävyyden ja helpon käytettävyyden huomiointi soveltamisen helpottamiseksi

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

Suomi-pisteiden opastuskonseptin muutoshistoria

Päiväys	Versio	Muutos
24.2.2025	Suomi-pisteiden opastuskonsepti	Suomi-pisteiden opastuskonseptin ensimmäinen versio otettu käyttöön
4.2.2026	Suomi-pisteiden opastuskonsepti 2.0	Dokumentin rakennetta, ikoneita, opasteratkaisuja päivitetty. Jalallinen toimintaopaste poistettu. Uusia opasteratkaisuja lisätty. Erilaiset palautuslaatikkokäytännöt ja niiden opastaminen kuvattu. Opasteiden viestisisältöjä päivitetty. Konseptin tekstisisältöjä ja ohjeistuksia tarkennettu, päivitetty ja korjattu.

Suomi-pisteiden opastuskonseptin kehittämisen prosessiin sisältyi opastamisen ja tilojen havainnointia, haastatteluja sekä yhteiskehittämistä eri asiantuntijoiden ja virastojen kanssa.

Lähtötietoina ovat valtiovarainministeriön Suomi-pisteen brändikäsikirja sekä Senaatti-kiinteistöjen Tilailmeohjeisto, Opasteet sekä Yhteinen palvelupiste opasteet –ohjeisto.

Suomi-pisteiden opastuskonsepti on osa yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuutta.

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

 **Suomi-piste**

Lisätietoja:

mette.vuola@lvv.fi

riikka.manninen@senaatti.fi

Työryhmä:

Jaana Salmi, valtiovarainministeriö

Mette Vuola, Lupa- ja valvontavirasto

Tommi Hatinen, Lupa- ja valvontavirasto

Anne Sundqvist (pj), Senaatti-kiinteistöt

Riikka Manninen, Senaatti-kiinteistöt

Kirsi Karjalainen, Senaatti-kiinteistöt

Niina Kemppi, Lappeenrannan kaupunki

Janita Liutu, Lappeenrannan kaupunki

Heidi Hyytiäinen, Pentagon Design Oy

Kaisa Tanner, Pentagon Design Oy

Alex Baer, Pentagon Design Oy

Juha-Tuomas Reinikainen, Pentagon Design Oy

Susanna Kasurinen, Pentagon Design Oy

Antti Käkelä, Pentagon Design Oy

Marika Häkkinen, Workspace Oy

Pasi Kaitila, Workspace Oy

Marjo Kivi, Avaava Oy

Laura Lahdenperä, Avaava Oy



SENAATTI

**PENTAGON
DESIGN**

avaava®

