



Asukaskäyttöä turvallisesti - Tilojen omavalvontakäytön edellytykset ja kuluttaja- turvallisuusmalli

Krista Manner

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Asukaskäyttöä turvallisesti -
Tilojen omavalvontakäytön edellytykset ja
kuluttajaturvallisuusmalli**

Krista Manner
Turvallisuuden ja riskienhallinnan
koulutus
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2020

Krista Manner

Asukaskäyttöä turvallisesti: Tilojen omavalvontakäytön edellytykset ja kuluttajaturvallisuusmalli

Vuosi 2020 Sivumäärä 91

Työssä on koottu yhteen havainnot asukaskäytöstä ja tilavarauksesta Helsingin kaupungin Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla. Asukaskäyttö on rajattu omavalvontakäyttöön eli tapauksiin, joissa kuntalaiset käyttävät julkisia tiloja itsenäisesti ilman toimipisteen henkilökuntaa. Aineistona on 84 toimipisteestä kerätty turvallisuuskävely-, havainnointi- ja haastatteluaineisto sekä rekisteriaineistoja.

Opinnäytetyö on ensimmäinen omavalvontakäytön edellytyksiin ja kuluttajaturvallisuuteen perehtyvä analyttinen tarkastelu. Perinteisen riskienhallinnan sijaan omavalvontaan haetaan syvempää ymmärrystä tarkastelemalla tilaa filosofisista lähtökohdista. Työssä tuodaan esille, kuinka lainsäädännöllä, kaupunkipoliittisella päätöksenteolla ja strategisilla linjauksilla, riskienhallinnalla ja paikallisella ohjeistamisella tuotetaan tilaa. Tavoitteena on ymmärtää, millainen asema edellä mainituilla on tilojen turvallisuuden lisäämisessä ja hyvän turvallisuuskulttuurin vakiinnuttamisessa.

Työssä omavalvontatilat ymmärretään yhtä aikaa suunnittelun kohteena, toimintaa mahdollistavana ja rajoittavana olosuhteena, sekä arvovalintoina ja tilalle annettuina merkityksinä, kuten symboleina ja niiden tulkintoina. Omavalvontatila ei ole vain fyysinen olosuhde, vaan myös palvelu, johon liittyvät erilaiset kokemukselliset tekijät. Nämä ulottuvuudet ovat yhtä aikaa läsnä ja vuorovaikutuksessa toisiinsa, vaikka niitä ei riskienhallinnassa tunnistettaisi-kaan erillisinä.

Tuloksena on visuaalinen kuluttajaturvallisuusmalli. Malli tuo esille omavalvonnan moniulotteisuutta ja toimenpiteiden hierarkkisuutta. Malli ei ole valmis vaatimuslista, vaan työkalu suunnittelun ja (muutos)johtamisen tueksi. Sen avulla on mahdollista tunnistaa erilaisia tarpeita, tehtävänkuvia ja vastuualueita suhteessa tilaan. Mallin avulla tiloihin ja toimintakulttuuriin liittyvää muutosta on mahdollista jäsentää, keskusteluttaa ja edistää organisaatiossa. Malli soveltuu myös tilannetietoisuuden kasvattamiseen ja toimintaympäristönmuutoksen seurantaan.

Asiasanat: asukaskäyttö, kuluttajaturvallisuus, tilavaraus, turvallisuuskulttuuri, turvallisuusmääräykset, turvallisuusohjeet, omavalvonta

Krista Manner

Towards Safe and Secure Use of Public Premises: Consumer Safety Model and Prerequisites of Public Premises for Independent Local Resident Use

Year 2020 Pages 91

The thesis examines and compiles issues and observations arising from the local resident use of public premises in the Culture and Leisure Division, City of Helsinki. In this study, local resident use is defined as use of public facilities or premises without staff being present. These facilities are, or will be, equipped with a system that enables customers to use them independently. In total 84 sites were studied through safety walks, observations and interviews. Together with additional registers, observations were analysed.

This thesis is one of the first analytical studies that covers both consumer safety and the prerequisites of public premises in the context of independent local resident use. Rather than conducting a conventional risk assessment, topics are explored and examined thoroughly from various perspectives. More precisely, this study aims to gather a more holistic and deeper understanding of the topic by approaching the production of space from a philosophical viewpoint. The objective is to understand how legislative actions, local governance and strategical alignments, risk management and site-specific instructions contribute to space production, and how these measures can be used to increase the level of safety and security and to consolidate a working safety culture.

In this study space is simultaneously considered as a subject of design and as a facility that enables or restricts activities. Additionally, space is considered as relations, such as values, symbols and culturally given meanings that render the geographical space. In the context of independent use of public premises, the space is not only physical, but also a servicescape and fundamentally social, where experiences are 'lived'. These scopes are present and interacting with each other, even if they are not recognized as separate entities in conventional risk management.

The outcome of this study is a visual consumer safety model. The model points out hierarchical and multidimensional aspects of the local resident use and the independent use of public premises. The model should not be considered as a list of requirements, but as a universal supportive set of steps for planning and managing the change. It enables recognition of different requirements, tasks and areas of responsibility in relation to premises and focuses on an open a dialogue while moving through the change. The model is also applicable for raising situational awareness and monitoring an operational environment.

Keywords: Consumer Safety, Local Resident Use, Safety Culture, Safety Instructions, Safety Regulations, Space Reservation

Sisällys

1	Johdanto	8
2	Omavalvontakäytön lähtökohdat	10
2.1	Omavalvontakäytön strategiset lähtökohdat.....	10
2.2	Omavalvontakäyttö tilojen käytön tehostajana - hyödyt ja kustannukset.....	12
2.3	Kaupungin tilojen asukaskäytönperiaatteet.....	14
2.4	Varaamo.hel.fi tilavarausjärjestelmä	15
2.5	Turvallisuus ja riskienhallinta omavalvontakäytössä	16
3	Kohti turvallisempaa omavalvontakäyttöä.....	19
3.1	Aiemmat tutkimukset ja selvitykset.....	19
3.2	Lean kehittämistarpeen sanoittajana	21
3.3	Digitaalinen ymmärrys ja rekisteriaineistot	22
3.4	Kokemuseräinen ymmärrys ja turvallisuuskävelyt.....	23
3.5	Tiloista teoriaan - tilojen tuottamisen tavat.....	25
4	Tilat palveluna.....	27
4.1	Turvallisuuskulttuuri rakennetaan yhdessä käyttäjien kanssa	27
4.2	Omavalvontatilat julkisena palveluna.....	28
4.3	Hinnoitteluperiaatteet ja subventio.....	28
4.4	Kuluttajansuoja ei ulotu tilojen etämyyntiin	30
4.5	Kuluttajaturvallisuukslaki, turvallisuussuunnittelu ja riskienhallinta.....	30
4.6	Yksityiset ja avoimet tilaisuudet sekä tapahtumat	31
4.7	Ilmoitus- ja tiedonantovelvollisuudet sekä ylivoimaiset esteet (<i>Force majeure</i>) .	33
4.8	Varaustiedot ja henkilötietojen käsittely.....	35
4.9	Puhtaanapito, järjestyksenvalvonta ja alkoholi	36
5	Tilat olosuhteina.....	38
5.1	Asukaskäyttö rakentamisessa sekä korjaus- ja muutostöissä.....	38
5.2	Palotekninen suunnittelu ja poistumisturvallisuus.....	39
5.3	Ilmanvaihto ja ulkoinen vaaratilanne	40
5.4	Majoitustoiminta ja tilapäismajoitus	41
5.5	Omatoiminen varautuminen ja pelastussuunnitelma.....	41
5.6	Omaehtoinen varautuminen ja turvasuojausmenetelmät.....	43
5.7	Turvallisuus- ja kulkuvyöhykkeet.....	44
5.8	Osiointi, lukitusratkaisut ja kulunvalvonta	46
5.9	Älylukituksen mahdollisuudet ja haasteet.....	47
5.10	Kameravalvonta ja tunnistaminen	48
5.11	Sopimukset ja vakuuttaminen	49

6	Tilat koettuina	51
6.1	Esteettömyys ja kohtuulliset mukautukset	51
6.2	Saavutettavuus	52
6.3	Esteettömyyden ja saavutettavuuden arviointi ja toteutus	53
6.4	Eettiset toimintaperiaatteet	57
6.5	Ideologinen, aatteellinen ja katsomuksellinen toiminta asukaskäytön kohderyhminä	57
6.6	Esteettisyys, symbolit ja tilan politisoituminen	58
7	Omavalvontakäytön kuluttajaturvallisuusmalli	61
7.1	Kuluttajaturvallisuusmallin lähtökohdat	61
7.2	Mallin hierarkkisuus	61
7.3	Mallin moniulotteisuus	65
7.4	Kuluttajaturvallisuusmalli	67
8	Arviointi	69

(...) Jokainen tuntee olonsa turvalliseksi Helsingissä. Toimivaa kaupunkia rakennetaan luottamuksen varaan. (...)

Helsingin kaupunkistrategia 2017-2021

1 Johdanto

Tasavertaisten mahdollisuuksien luomiseksi kaupunki varmistaa, että sen tiloja on helppoa ja turvallista käyttää koulutus-, kansalais- ja kulttuuritoimintaan. Julkisten alueiden ja tyhjien tilojen tilapäistä käyttöä kulttuuri- ja kansalaistoimintaan helpotetaan. Kaupunkistrategian mukaisesti Helsinki tukee asukkaiden ja yhteisöjen alueellista oma-aloitteellisuutta ja yhteistoimintaa.

Helsingin kaupunkistrategia 2017-2021
(Maailman toimivin kaupunki... 2018, 26)

Helsingin kaupunki on avannut tilojaan kasvavassa määrin asukaskäyttöön. Asukaskäyttö on synonyymi *kuntalaiskäytölle*, joka kattaa kaikki kuntalain mukaiset kunnan jäsenet, eli myös kuntaan rekisteröityneet yhteisöt ja yritykset (Kaupungin tilojen asukaskäytön periaatteet kasvatuksen ja... 2017, 3). *Kaupungin tilojen asukaskäytön periaatteet* (Päätös 20.8.2018 S 505) on laadittu ohjaamaan asukaskäyttöä kaupungin tiloissa (Liite 1).

Opinnäytetyöni lähtökohtana on kuvata, miten luodaan turvalliset asukaskäyttötilat kuntalaisille ja palvelun tuottajille. Olen rajannut asukaskäytön *omavalvontakäyttöön*. Omavalvontakäytössä kuntalaiset käyttävät julkisia tiloja itsenäisesti ilman toimipisteen henkilökuntaa. Pyrin jäsentämään ja konkretisoimaan asukaskäytön periaatteisiin sisäankirjoitettuja turvallisuusnäkökulmia ja ymmärtämään mitkä tekijät *yhdessä* näiden periaatteiden kanssa toteuttavat strategiassa (Maailman toimivin kaupunki... 2018, 26) asetetun tavoitteen.

Olen rajannut ja jäsentänyt opinnäytetyöni niin, että tämä työ vastaa turvallisuuden ja riskienhallinnan koulutusohjelman mukaisen opinnäytetyön lisäksi samalla laajemmin kaupungin strategiisiin tavoitteisiin sekä kohtaamani suunnittelija- ja asiantuntijatyön haasteisiin ja tarpeisiin. Pääpaino on omavalvontatilojen kuluttajaturvallisuudessa ja sen toteutumisen ja toteuttamisen edellytyksissä.

Julkisten tilojen asukaskäytöstä ja vajaakäyttöisten tilojen tehostamisesta on julkaistu suomenkielellä aiemmin vain muutamia raportteja ja selvityksiä. Nämä julkaisut keskittyvät kuitenkin ensisijaisesti asukaskäytön linjauksiin ja kokemusten reflektointiin (mm. Asukas- ja yhteisöyhteistyö alueilla n/a; Hornborg 2014; Urbanit yhteistilat 2016; Kaupungin tilojen asukaskäytön periaatteet kasvatuksen ja koulutuksen sekä kulttuurin ja vapaa-ajan toimialoilla 2017; Fiksu Kalasatama... 2017; Tilat avoimiksi 2018; Joustotilat... 2018). Tilojen asukas- tai omavalvontakäytöstä ei ennen tätä opinnäytetyötä ole laadittu vastaavaa tarkastelua kuluttajaturvallisuuden näkökulmasta.

Työni on ensimmäinen kunnallisen omavalvontakäytön edellytyksiin perehtyvä analyytinen tarkastelu. Tässä työssä kokoan yhteen havaintoja tilavarauksen prosessista ja laajennan ne omavalvontakäytön kuluttajaturvallisuusmalliksi. Malli pohjautuu Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan 84 toimipisteestä (kulttuuri-, liikunta-, kirjasto- ja nuorisopalvelut) keräämääni havainnointi- ja haastatteluaineistoon. Tuotoksena on visuaalinen vuorovaikutusmalli (Kuva 17, s. 68) ja toimintaehdotus (Taulukko 1, s. 63), jonka pohjalta omavalvontakäyttöä tulisi jatkossa kehittää. Jatkojalostettava malli toimii sekä suunnittelun että (muutos)johtamisen työkaluna. Vaikka mallini on holistinen, ei kaikkia teemoja ole opinnäytetyön viitekehyksen ja rajallisuuden takia mahdollista käsitellä laajasti. Olen rajannut selkeästi palvelulliset elementit, järjestelmäkehityksen ja henkilöstöturvallisuuden tarkastelun ulkopuolelle.

Seuraavassa luvussa esittelen ensin lyhyesti Helsingin kaupungin asukaskäytön strategista taustaa tilavarauksen näkökulmasta. Kolmannessa luvussa kuvaan lähtötilannetta ja sanoitan havaitsemaani kehittämistarvetta. Kuvaan myös käyttämäni tutkimusmenetelmiä sekä teoria-perustaa ja filosofista lähestymistapaa tilaan ja sen tuottamiseen. Esittelen kuluttajaturvallisuusmallini seitsemännessä luvussa, mutta tätä ennen tarkastelen tarkemmin tilojen omavalvontaa palveluna (luku 4), olosuhteena (luku 5) sekä kokemuksena (luku 6). Etenen konkreettisesta ja pakottavasta lainsäädännöstä kohti yksilön tarpeet tunnistavaa, käsitteellisempää ja annettuja merkityksiä tarkastelevaa näkökulmaa. Työni lopuksi esitän ehdotukseni siitä, miten omavalvontakäyttöä tulisi kuluttajaturvallisuusmallin pohjalta jatkossa kehittää ja arvioida onnistumista.

Opinnäytetyönä julkaistavaan versioon en salassapitosäädösten mukaisesti ole sisällyttänyt varsinaista riskien arviointia. Tässä työssä tunnistetut riskitekijät ja toimenpide-ehdotukset ovat yleistyksiä. Ne muodostavat suuntaviivat omavalvontakäytön riskien arvioinnin ja -hallinnan tueksi. Esittämäni suositukset perustuvat voimassaolevaan lainsäädäntöön, Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan toimintaperiaatteisiin sekä toimipisteistä keräämääni havainnointi- ja haastatteluaineistoon (ei julkinen). Näiden kautta olen muodostanut ymmärrykseni toimipisteiden todellisuudesta ja tavoitetilasta. Yksittäisten tilojen omavalvontakäyttöön ja varausjärjestelmään liittyvät riskit tulee tunnistaa ja arvioida toisaalla. Kaupunki- ja toimialatasoinen kokonaisarvio asukas- ja omavalvontakäytön riskeistä tulisi laatia, esimerkiksi tässä työssä esitettyjä näkökulmia hyödyntäen.

Aineistosta, kehittämisasetelmasta ja voimassaolevasta työsuhteestani Helsingin kaupungilla riippumatta työni on itsenäinen ja toteutettu Laurean ammattikorkeakoulun alaisuudessa. Helsingin kaupunki ei vastaa tämän opinnäytetyön sisällöstä, suosituksista tai mahdollisista tarkastuksissa huomioimatta jääneistä virheistä. Mahdollisten tulkintavirheiden välttämiseksi en käytä työssäni Helsinki-teemaa, kuten fonttia tai väritystä enkä Helsingin kaupungin logoja. Helsingin kaupungin Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala on myöntänyt tälle opinnäytetyölle tutkimusluvan ja hyväksynyt työn julkaisemisen. Aineisto ei ole julkinen.

2 Omavalvontakäytön lähtökohdat

2.1 Omavalvontakäytön strategiset lähtökohdat

Helsingin visiona on olla maailman toimivin kaupunki (Maailman toimivin kaupunki... 2018, 8). Kaupunkistrategian mukaan toimivuus rakentuu tasa-arvolle, yhdenvertaisuudelle, vahvalle sosiaaliselle koheesiolle ja avoimelle osallistavalle toimintatavalle, jotta jokainen tuntee olonsa turvalliseksi Helsingissä (ibid., 8). Helsingin strategiaan tavoitteisin sisältyvät lisäksi tavoitteet olla maailman parhaiten digitalisaatiota hyödyntävä kaupunki maailmassa sekä saavuttaa hiilineutraalius vuoteen 2035 mennessä (ibid., 15, 48).

Helsingin kaupungin kiinteistöstrategian yksi keskeisistä tavoitteista on energiatehokkuuden lisääminen ja tilojen käytön tehostaminen asukaskäyttöä edistämällä (Helsingin kaupungin kiinteistöstrategia 2019, 8-9). Tilojen käytön tehostaminen on myös osa Hiilineutraali Helsinki 2035 -toimenpideohjelmaa. Toimenpide numero 115 *Tila- ja resurssivarauspalvelu* on yksi 147 toimenpiteestä, joihin Helsingin kaupunki on sitoutunut kasvihuonekaasupäästöjen vähentämiseksi (115 Tila- ja resurssi... 2020). Toimenpiteen numero 115 mittariksi on asetettu Varuamossa eli kaupungin yhteisessä tila- ja resurssivarausrjestelmässä olevien Helsingin tilojen ja resurssien lukumäärä (ibid.).

Tilojen käyttöä voidaan tehostaa avaamalla nykyisiä tiloja omavalvontakäyttöön toimipisteen pääkäytön eli varsinaisten toiminta-aikojen ulkopuolella. Tällöin kaupunki tarjoaa kuntalaisille digitaalisen alustan kautta omistamiaan tai hallinnoimiaan julkisia tiloja käytettäväksi kulttuuri- ja kansalaistoimintaan itsenäisesti ilman henkilökuntaa. Käyttäjä, esimerkiksi yhteisö, yhdistys, yritys tai yksityishenkilö, vastaa tilojen itsenäisestä ja turvallisesta käytöstä. Koska omavalvontakäyttö tapahtuu tilan *normaalien* aukioloaikojen ulkopuolella, tulee tilat ja niihin sijoittuva käyttö huomioida kokonaisvaltaisesti ja aiempaa laaja-alaisemmin (Kuva 1). Tilojen tarjoaminen asukaskäyttöön on kaupunkistrategiassa annettu palvelulupaus, jonka lunastaminen on nyt toimialojen vastuulla (Maailman toimivin kaupunki... 2018, 26; Päätös 31/20.8.2018).

Kiinteistöstrategian mukaisesti hankesuunnittelussa huomioidaan tilojen ilta-, viikonloppu- ja loma-aikainen asukaskäyttö ja kulkuvyöhykkeiden määrittelyn tarve sekä edistetään kaupungin tilojen omavalvontaista käyttöä sähköisellä lukituksella ja kehittämällä kulunvalvontaa (Helsingin kaupungin kiinteistöstrategia 2019, 9). Lisäksi tilaturvallisuusohjeessa linjataan tilojen avaamisen suunnittelua, ja taloteknisten järjestelmien kuten ilmanvaihdon ja valaistuksen ohjausta muutetaan palvelemaan tilojen omavalvontaista käyttöä (ibid., 8). Tilojen on oltava *kaikkien* kaupunkilaisten käytettävissä, ja osana vastuullista omistajuutta kaupunki pitää huolta tilojen esteettömyydestä ja huomioi asukaskäytön erityistarpeet tilamuutosten yhteydessä (ibid., 3-4). Omavalvontaisen käytön edellytyksiä kasvatetaan erillisellä määrärahalta (ibid., 8).

2.2 Omavalvontakäyttö tilojen käytön tehostajana - hyödyt ja kustannukset

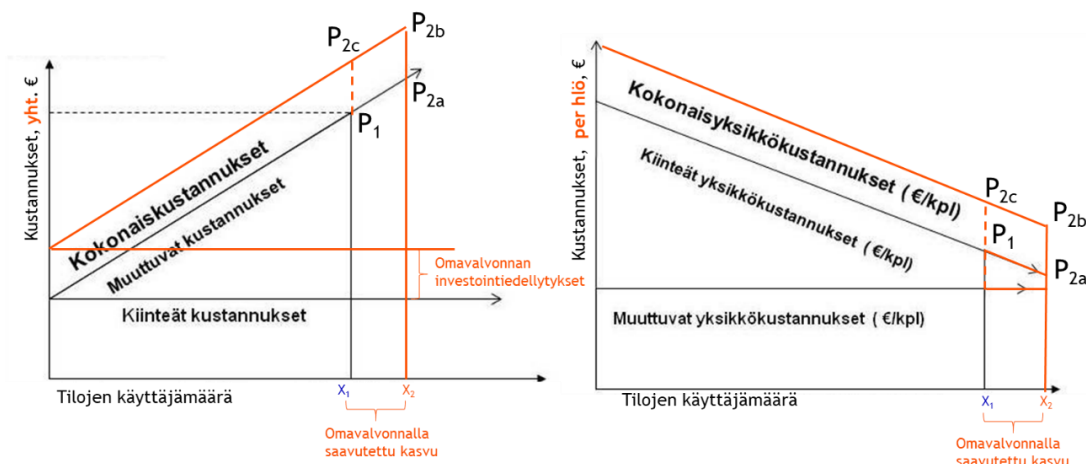
Kiinteistöstrategiassa teknisiä ratkaisuja pidetään kustannustehokkaimpina, sillä ne vähentävät iltavahtimestareiden tarvetta (Helsingin kaupungin kiinteistöstrategia 2019, 8). Tilojen aukioloaikojen laajentaminen ja kasvavat asiakasmäärät lisäävät kuitenkin väistämättä muuttuvia kustannuksia, josta seuraa kokonaiskustannusten nousua (Kuva 2, vasen).

Tilojen käyttöasteen nostaminen aukioloaikana ei muuta kustannuskäyrän sijaintia kuvassa 2, vaan ainoastaan siirtää kustannuspistettä käyrällä oikealle ($P1 \rightarrow P_{2a}$). Omavalvonta pitää sisällään suuremman taloudellisen riskin ja siksi omavalvonnan käyttöönotto siirtää kustannuskäyrää vasemmalle. Investointiedellytykset turvallisuus- ja kulunvalvontatekniikkaan - oli kyse sitten yksittäisen avaimen teettämisestä tai laajemmasta järjestelmien uusimisesta asennus- ja huoltotöineen - muodostavat budjetointivaatimuksen ja lisäerän kiinteisiin kustannuksiin (jolloin $P1 \rightarrow P_{2b} > P1 \rightarrow P_{2a}$, kun käyttäjämäärä kasvaa tai $P1 \rightarrow P_{2b} > P1 \rightarrow P_{2c}$, kun käyttäjämäärä ei kasva).

Omavalvonnan käyttöönotto edellyttää aina investointeja. Investointitarpeet vaihtelevat suunnittelutyöstä sekä resurssien ja työajan uudelleenorganisoimisesta aina kattaviin ja merkittäviin kokonaisratkaisuihin. Suunnittelutyö sisältää tilojen nykykäytön kartoittamista, turvallisuus- ja käyttöohjeistusten laatimista tai päivittämistä sekä lukitus- ja valvontasuunnitelman tarkistamista. Kustannuksia syntyy muun muassa laskutuksesta ja siivouksesta sekä henkilökunnan työajasta, joka menee varausten käsittelyyn, avainten luovutukseen ja hallintaan, tilojen valvontaan tai digitaalisten resurssien päivittämiseen (ks. *Urbaanit yhteistilat 2016*, 8).

Myös tilavarausjärjestelmän ylläpito, uusien ominaisuuksien kehittäminen ja lukitusten uusiminen maksavat. Edellisten lisäksi tilojen lisääntyvä käyttö aiheuttaa lisäkustannuksia kalusteiden ja laitteiden normaalista kulumisesta, korjauksista, huolloista, selvittämättömistä rikkoutumisista ja uusimisesta, kulunvalvonnan ja tarvittavien varastotilojen rakentamisesta, lisääntyneestä sähkön- ja vedenkulutuksesta, aiheettomista murtohälytyksistä sekä vahtimestarien ja turvallisuuspalveluiden lisätehtävistä (ks. *Päätös 31/20.8.2018*).

Asukas- ja omavalvontakäytön etuna on, että käytön tehostuessa kiinteät kustannukset saadaan jyvitettyä useammalle yksikölle, esimerkiksi kävijämääriin tai aukiolotunteihin (Kuva 2, oikea). Vaikka kokonaiskustannukset nousevat, tehokkuutta muodostuu kokonaisyksikkökustannusten pienenemisestä. Merkittäviä säästöjä syntyy erityisesti siinä tapauksessa, jos kasvava kysyntä keskittyy jo olemassa olevien rakennusten käytön tehostamiseen. Tämä ehkäisee lisärakentamisen tarvetta - tai ainakin siirtää sen tulevaisuuteen, vähentäen samalla energian ja materiaalien käyttöä sekä rakentamisesta aiheutuvia haitallisia ympäristövaikutuksia (Hernberg 2014, 26-27) (Kuva 3).



Käyttäjämäärä, henkilöinä

X_1 = tilojen käyttäjämäärä ennen omavalvontaa

X_2 = tilojen potentiaalinen käyttäjämäärä omavalvonnalla käyttöönoton jälkeen

$X_2 - X_1$ = omavalvonnalla saavutettava kasvu

Kustannukset*, €

P_1 = kustannukset tällä hetkellä

P_{2a} = kustannukset, kun käyttäjämäärän kasvu on saavutettu ilman investointeja (omavalvonnassa ei toivottu tilanne, koska riskeihin ei välttämättä ole varauduttu)

P_{2b} = kustannukset, kun käyttäjämäärän kasvu on saavutettu investoimalla kiinteistötekniikkaan ja kulunvalvontaan (toivottu tilanne)

P_{2c} = kustannukset, kun käyttäjämäärä ei kasva, mutta kiinteistötekniikkaan ja kulunvalvontaan investoidaan (ei toivottu tilanne)

Kustannusmuutos*

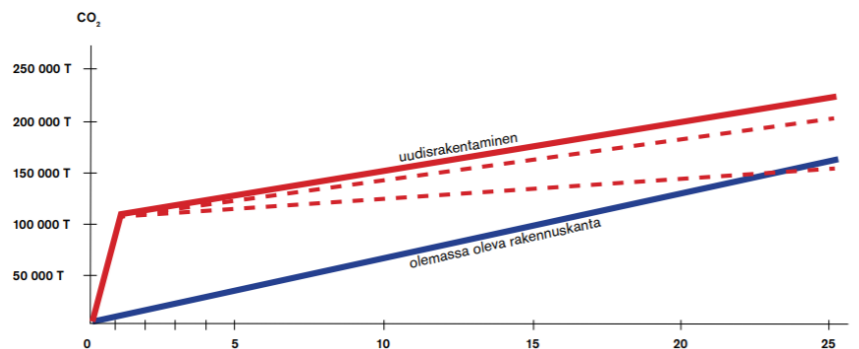
$P_{2b} - P_1$ = kustannusten kasvu (kokonaisinvestointi), jota onnistunut omavalvonta edellyttää

$P_{2c} - P_1$ = kustannusten kasvu omavalvontainvestoinnin toteutumisen epäonnistuessa, esim. ylläpidon laiminlyönti

*Huomiota mallista

Esimerkimmallisissa on huomioitu ainoastaan fyysisten rakenteiden parantamiseen liittyvät kustannukset. Muutoksia henkilökunnan työpanoksessa käytön aikana ei ole huomioitu. Tilatyypistä ja toimipisteestä riippuen ratkaisu voi joko sitouttaa, vapauttaa tai siirtää työvoiman painopistettä.

Kuva 2: Tilojen aukioloaikojen laajentaminen ja asiakasmäärien nousun teoreettinen kustannusmalli kokonaiskustannuksina (vasen) ja kokonaisyksikkökustannuksina (oikea) tarkasteltuna.



Kuva 3: Rakentamisvaiheessa syntyneiden hiilidioksidipäästöjen kompensoiminen voi kestää jopa vuosikymmeniä. Lähde: Hernberg 2014, 27.

Kannustan lukemaan opinnäytetyötäni myös kustannushallinnan ja budjetoitotarpeen näkökulmasta. Omavalvonnan kehittämiseen, käyttöönottoon ja ylläpitoon tulee varata riittävä taloudellinen tuki, jotta nykytilasta (P_1) voidaan siirtyä tilojen tehokkaampaan käyttöön. Kohdennetuilla lisäresursseilla tulee turvata käyttäjämäärän kasvun ($X_1 \rightarrow X_2$) edellyttämät välttämättömät ja riittävät investoinnit esimerkiksi kiinteistö- ja turvatekniikkaan henkilöstöresursseja unohtamatta. Käyttäjämäärän kasvattaminen ilman riittäviä investointeja ei ole toivottavaa, sillä riskeihin ei todennäköisesti ole varauduttu riittävästi. Lisäksi, jos tilankäyttötarpeiden ja osaamisen eri ulottuvuuksia ei ole huomioitu riittävästi, ei käyttäjämäärä tai käyttöaste kasva suunnitellusti, jolloin mahdollisesti tehdyt investoinnit ovat tehotomia.

2.3 Kaupungin tilojen asukaskäytönperiaatteet

Kaupungin tilojen asukaskäytön periaatteet (Päätös 20.8.2018 § 505) on kaupunginhallituksen kaupunkistrategiaa toimeenpaneva linjaus. Periaatteet pohjautuvat kaupunginjohtajan vuonna 2017 asettaman kaupungin tilojen asukaskäytön periaatteita valmistelleen työryhmän loppuraporttiin (*Kaupungin tilojen asukaskäytön periaatteet kasvatuksen ja... 2017*). Asetetun työryhmän tavoitteena oli muodostaa toimialoille mahdollisimman selkeät ja yhtenäiset linjaukset kaupungin tilojen käytöstä (Päätös J 34/2017).

Asettamispäätöksessä työryhmältä edellytettiin maksullisen ja maksuttoman käytön perusperiaatteiden, kulunvalvonnan periaatteiden ja tietojärjestelmätarpeiden määrittelyä sekä keskittymistä erityisesti omavalvonnan toteuttamisen mahdollisuuksiin (Päätös J 34/2017). Työryhmä käsitteli työskentelyssään Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan sekä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tiloja, lukuun ottamatta liikuntatiloja ja varhaiskasvatuksen tiloja. Tämä rajaus poistettiin varsinaisesta kaupungin tilojen asukaskäytön periaatteista (Päätös 20.8.2018 § 505).

Tilojen asukaskäytön periaatteissa linjataan, että tilojen varaaminen sekä käyttöön liittyvien varausvahvistusten ja sopimusten tekeminen keskitetään tarkoitusta varten kehitettyyn varaamo.hel.fi -palveluun (Päätös 20.8.2018 § 505). Toimialojen tehtävänä on järjestää henkilöille, joiden asiointivalmiudet ovat huonot tai heikentyneet, mahdollisuus muutamassa toimipisteessä eri puolilla kaupunkia tilojen varaamiseen ja sopimusten tekemiseen niin, että heitä avustetaan käyttämään sähköistä järjestelmää (ibid.). Periaatteita on täydennetty kertaalleen Kaupunginvaltuuston päätöksellä siten, ettei tiloja vuokrata YK:n rotusyrjinnän vastaista sopimusta rikkoviin tilaisuuksiin, ja ettei tiloja vuokrata väkivaltaa tuottavaa toimintaa tai sen suunnittelua harjoittaville yhteisöille (Päätös 16/26.9.2018).

Asukaskäytön omistajuuden kuulumisesta toimialoille säädetään kaupunginhallituksen päätöksellä, ja sen yhteydessä todetaan, että paras näkemys tilojen soveltuvuudesta asukaskäyttöön on tilojen käyttäjillä eli palveluilla (Päätös 31/20.8.2018). Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan osalta suuntaviivat tilavaraukokonaisuuden digitalisoimiselle määrittellään toimialan nelivuotisessa digitalisaatio-ohjelmassa (Kulttuurin ja vapaa-ajan... 2018). Varaamo-palvelun ja tilavaraukokonaisuuden kehittäminen on yksi toimialan digiohjelman merkittävimmistä kehittämishankkeista.

Digiohjelman yhdeksi tavoitteeksi on asetettu, että *kaikki* Helsingin kaupungit tilat tulevat helsinkiläisten varattavaksi yhden palvelun ja rajapinnan kautta (Oikeat palvelut...2019). Nykytilasta todetaan, että osa Helsingin kaupungin käyttämistä alustoista ovat paitsi teknisesti vanhentuneita, myös itse palvelut ovat hajautuneet lukuisille sivustoille ja käyttöliittymiltään kirjaviin verkkopalveluihin (Oikeat palvelut... 2019).

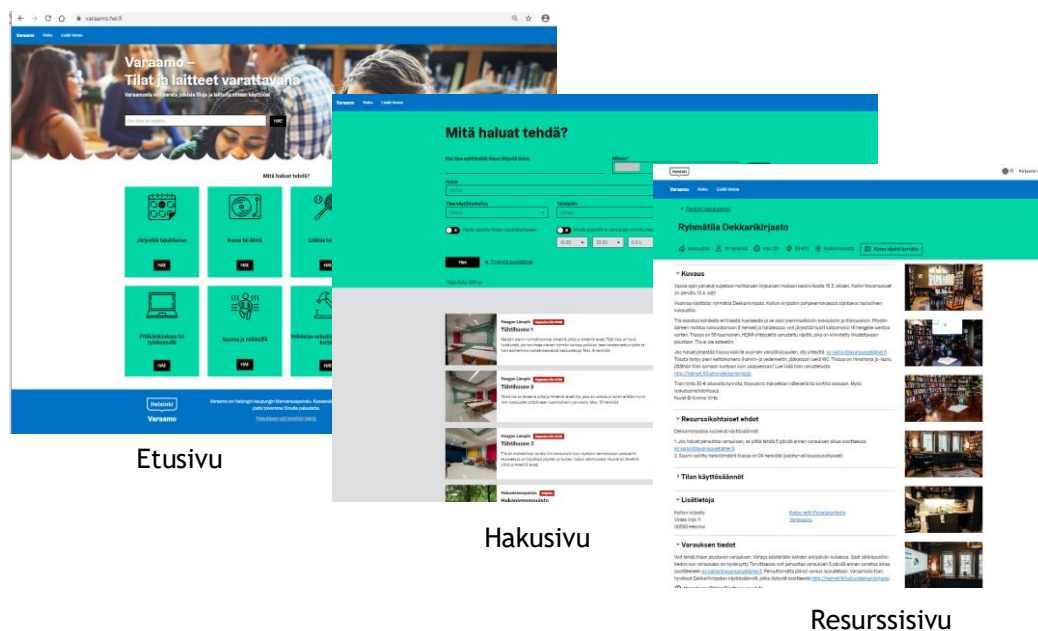
Helsingin kaupungilla oli käytössä 18.4.2016 tehdyn laskennan mukaan 936 tietojärjestelmää (Kaupungin tilojen asukaskäytön periaatteet kasvatuksen ja... 2017, 6). Tilavarauksprosessin näkökulmasta tämä tarkoittaa, että jo varattavissa olevat tilat eivät tällä hetkellä ole riittävässä määrin sähköisessä muodossa eikä kuluttajalle helposti saavutettavissa. Toisin sanoen tilojen olemassaolosta viestitään palveluittain vaihtelevasti ja tilavaraukskäytännöt hinnoittelu- ja peruutusehtoineen ovat moninaiset ja hajautuneet palvelukokonaisuuksien erillisiin tilavarauksjärjestelmiin. Varaamon on tarkoitus vastata osaltaan tähän haasteeseen.

2.4 Varaamo.hel.fi tilavarauksjärjestelmä

Varaamo (varaamo.hel.fi) on Helsingin kaupungin ylläpitämä verkkopalvelu, jonka kautta resursseja eli kaupungin julkisia tiloja sekä työpisteitä voi varata käyttöön. Varaamo perustuu Helsingin kaupungin avoimeen tilavarauksrajapintaan. Se on alkujaan toteutettu osana Suomen suurimpien kaupunkien yhteistä *6aika - Avoimet ja älykkäät palvelut* -hanketta (Urbaanit yhteistilat 2016; Joustotilat 2018). Varaamo-käyttöliittymä hyödyntää resurssiyttimeen tallennettua kaupungin tiloihin liittyvää metadataa, kuten sijainti-, varustelu- ja varaustietoja.

Varaamo-hanke käynnistyi yhteistyössä Forum Virium Helsingin, Helsingin kaupungin kumppanikoodareiden ja Fastmonkeys Oy:n kanssa keväällä 2015. Varaamo-tilavarauksjärjestelmän kehittäminen oli alkujaan osa Helsingin kaupungin strategiaohjelmaa 2013-2016 (kohta: Tehokkaat ja toimivat tukipalvelut, 28-29) sekä tietotekniikkaohjelmaa 2015-2017 (kohta: Datarajapinnat ja avoin kaupunkikehitys, 9-10). Alkujaan virastoyhteisen tilavaraushankkeen tavoitteena oli julkisten tilojen käytön tehostaminen, saavutettavuuden parantaminen ja tilojen käyttöön liittyvien kustannusten alentaminen kaupungin tilavaraukskäytäntöjä yhtenäistämällä.

Sittemmin Varaamon kehittäminen on liitetty osaksi kaupungin vuonna 2019 käynnistynyttä digiohjelmaa. Palvelu on yhä julkisessa beetatestausvaiheessa (Kuva 4). Uusia ominaisuuksia ja teknisiä päivityksiä julkaistaan jatkuvasti.



Kuva 4: Varaamo.hel.fi -käyttöliittymä versio 0.10.0.

2.5 Turvallisuus ja riskienhallinta omavalvontakäytössä

Tilavaraukskäytäntöjä Suomen suurimmissa kaupungeissa tarkastelevassa *Urbaanit yhteistilat* -raportissa (2016, 9) todetaan, että tilojen vuokrauksessa kaupunkilaisille nähdään riskejä, jotka estävät osaltaan tilojen tehokkaampaa käyttöä. Selvityksen mukaan riskeinä pidettiin muun muassa ilkivaltaa, tavaroiden rikkoutumista ja avainten katoamista. Myös yksittäisten varausten riskejä pidettiin suurempina kuin säännöllisiin varauksiin liittyviä riskejä (ibid., 9).

Fyysisten tekijöiden, kuten lainsäädännön, resurssien puutteiden tai rakenteiden lisäksi tilavaruuden esteenä selvityksessä tunnistettiin mentaalisia esteitä. Ne ovat organisaation kattavia toiminta- tai ajattelutapoja tai yksittäisten toimijoiden ylläpitämiä puhetapoja eli diskursseja, jotka muodostavat erilaisissa kulttuurisissa tilanteissa arvohierarkioita ja siten valtasuhteita. Selvityksessä tunnistetut kolme diskurssia ovat varovaisuuden näkökulma, organisaatiokeskeinen näkökulma sekä kannattamattomuuden näkökulma (Urbaanit yhteistilat 2016, 18-19.)

Opinnäytetyön ja kuluttajaturvallisuusmallin myöhemmän hyödyntämisen näkökulmasta on oleellista ymmärtää ero turvallisuuden (engl. *safety* ja *security*) ja *turvallistamisen* (engl. *securitization*) välillä. Tässä työssä tarkoitan turvallisuudella hallitun ja suunnitelmallisen prosessin kautta saavutettua riskitasoa, joka sellaisenaan tai toimenpiteiden jälkeen on hyväksyttävällä tasolla. Turvallistamisessa taas on kyse arkisten, aiemmin normaaleina pidettyjen kokemusten määrittelemisestä turvallisuuskysymyksiksi (esim. Koskela 2009, 130). Toisin sanoen edellinen on pyrkimystä todellisuuden mahdollisimman objektiiviseen arviontiin, joka ei riipu yksilöllisestä käsityksestä tai tulkinnasta. Jälkimmäinen taas liittyy vahvasti Urbaanit yhteistilat -raportissakin (2016, 18-19) tunnistettuihin mentaalisiin esteisiin eli kieleen ja diskursseihin, joilla todellisuutta tuotetaan.

Omavalvontaan liittyy toimintaperiaatteena riskejä, jotka eroavat aukioloaikojen puitteissa tapahtuvasta normaalista palvelutuotannosta. Riskienhallinnan näkökulmasta teoreettisen viitekehysten muodostavat opinnäytetyössäni kuluttajaan kohdistuvien vahinkoriskienhallinta, näihin liittyvät vaatimukset sekä omaisuuden ja tiedon suojaamiseen liittyvä rikosriskienhallinta ja vaatimukset. Toisaalta huomioon on otettava myös fyysisen toimintaympäristöön liittyvät ominaispiirteet, toimintakulttuurilliset tekijät sekä yksilöllisen toiminnan ennakoimattomuus. Kahdella viimeisellä tarkoitan sellaisia inhimillisiä tekijöitä eli toimintamalleja tai yksilön käytöksestä seuraavia häiriötilanteita, jotka tahallisina tai tahottomina voivat aiheuttaa vaaraa asiakkaalle, ympäristölle tai palveluntuottajalle.

Jotta riskienhallinta olisi aidosti vaikuttavaa, noudatan omavalvonnan konseptoinnissa ISO 31000:2009-standardissa määriteltyä yhtätoista periaatetta, jotka on tarkemmin avattu ISO/TR 31004:fi-standardin Liitteessä B. Esimerkiksi *periaate a) Riskienhallinta luo arvoa ja säilyttää sen* täsmentää, ettei omavalvontakäytön riskejä pitäisi hallita niiden itsensä vuoksi vaan siksi, että strategiassa asetetut tavoitteet saavutetaan ja tilojen tehokas käyttö paranee (ISO/TR 31004:fi, B.2.1.). Tavoitteenani onkin lisätä tilojen omavalvontakäytön turvallisuutta kuluttajapalveluna myös käytännössä, jalkauttamalla yhdessä hyväksi havaittuja toimintamalleja palveluihin osana Kulttuurin ja vapaa-ajan kehittämispalveluiden toimintaa.

Riskienhallinnassa on otettava inhimilliset ja kulttuuriset tekijät huomioon eli tunnistettava toimintaympäristön yksilöllisyys ja ainutlaatuisuus (ISO 31000:2009, Periaate h). Periaatteen

mukaisesti yhteiskunnalliset, poliittiset ja kulttuuriset tekijät sekä aikakäsitys ja asiakkaiden tietotaso tulee huomioida riskeistä viestimisen sekä omavalvontatilojen puitteita ja käyttöä suunniteltaessa. Asukaskäytön riskienhallinta ja kuluttajien turvaaminen tulee sisällyttää osaksi kaupungin paikallista turvallisuussuunnittelua siten, ettei omavalvontakäyttö lisää työskentelytilojen tai kaupunkiorganisaation haavoittuvuutta. Teknisten haavoittuvuuksien lisäksi on tunnistettava myös henkilöstöresursseihin liittyviä välttämättömiä muutostarpeita. Asiakasrajapinnassa työskentelevät työntekijät ovat keskeisiä arvioimaan hyväksi havaittuja toimintatapoja paikallisen riskienhallinnan tueksi.

Tilojen käyttöä, kehityssuuntaa ja toimintaympäristön muutoksia on seurattava jatkuvasti. Tilavarausprosessin katselmoinnilla määritellään ja arvioidaan ovatko ne oletukset, joihin aiemmat tilojen asukaskäytön periaatteet ja työryhmän esittämät omavalvontakäytön toimintasuosituksot perustuivat, edelleen paikkansapitäviä ja tarvitseeko niihin pohjautuvia päätöksiä tarkastella uudelleen. Tämä katselmointi on toteutettava jatkossa säännöllisesti (ISO/TR 31004:fi, Periaate j). Myös osaamista ja resursseja on ylläpidettävä ja kehitettävä, jotta ne säilyisivät tehokkaina. Tilavarausprosessin tarkastelu muun muassa näiden kolmen ISO 31000:2009-periaatteen kautta ottaa opinnäytetyön puitteissa huomion tilojen omavalvontakäytön laaja-alaisuuden ja moninaisuuden.

3 Kohti turvallisempaa omavalvontakäyttöä

3.1 Aiemmat tutkimukset ja selvitykset

Opinnäytetyöni vastaa siihen tarpeeseen, jonka havaitsin aloitettuani työskentelyn Helsingin kaupungilla kesäkuussa 2019. Toimin suunnittelijana Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan kehittämisyksikössä, joka on osa kehittämispalvelua ja toimialan hallintoa (Liite 2). Keskeisenä tehtävänäni oli vuoden 2019 loppuun mennessä kerätä ja jäsentää tietoa Helsingin kaupungin Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tiloista ja toimipaikoista sekä arvioida mahdollisuutta tilojen asukaskäytön laajentamiseen avoimen tilavarauksen näkökulmasta (Kuva 5, vaiheet 1-3).

Tilakartoituksille asetettiin kaksi tavoitetta. Ensinnäkin, tavoitteena oli havainnointien ja haastattelujen avulla selvittää toimipisteiden nykyistä ja tulevaa käyttöä (Kuva 5, vaihe 3). Toiseksi tilojen soveltuvuutta sähköiseen tilavarauspalveluun tuli tarkastella turvallisuuksinäkökulmat huomioiden. Tuottamaani aineistoa, kuten riskirekistereitä, tarkkoja kohdekuvauksia tai pohjapiirustuksia ei ole mahdollista julkaista tässä työssä sellaisenaan. Aineisto toimii tämän opinnäytetyön pohjana ja on Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan omistamaa (Liite 3).

Asukas- ja omavalvontakäytöstä ei ollut olemassa suomenkielistä selkeää ja kattavaa ohjeistusta ja selvitystä tilavarauksen kuluttajaturvallisuuden näkökulmasta (Kuva 5, vaihe 1). Esimerkiksi Joustotila-hanketta kehittäneen Forum Virium Helsingin julkaisut (mm. Fiksu Kalasatama... 2017; Joustotilat... 2018) keskittyvät pääasiassa palvelumuotoiluun, avoimen rajapinnan ratkaisuihin ja uusien ketterämpien toimintatapojen kehittämiseen. Konkreettisia kuluttajaturvallisuusnäkökulmia tai -lainsäädäntöä ei näissä raporteissa ja selvityksissä ole huomioitu.

Tilojen avaamiseen liittyviä haasteita on aiemmin tunnistettu digitaalisten ratkaisujen sekä tilojen hallinnan ja päätöksenteon omistajuuden osalta (mm. joustotilat... 2018, 30). Esimerkiksi tilojen saaminen palveluun on osoittautunut hitaaksi tilojen omistajuuteen liittyvän byrokratian takia: omistajan on tehtävänä jokaisesta tilastaan erillinen päätös sekä usein muutettava omia kiinteistönhallintaprosessejaan (ibid.). Prosessi on pysähtynyt myös käytännön esteisiin kuten kuvauksen tekemiseen ja kuvien toimittamiseen, vaikka tahtotila tilojen avaamiseen on jo syntynyt (ibid.).

ASUKASKÄYTÖN LAAJENTAMINEN

Miten luodaan turvalliset asukaskäyttötilat kuntalaisille ja palvelun tuottajille?

Raiaus: omavalvontakäyttö

1 STRATEGIA JA AIEMMAT SELVITYKSET

- Pehdytään aiempiin selvityksiin ja tunnistettuihin riskeihin
- Verrataan aiempia selvityksiä strategiaan tavoitteisiin
- Tarkastellaan tilavaruksen kytkeytymistä muihin toimenpideohjelmiin
- Otetaan erityistarkasteluun turvallisuuskäytön kulmat
- Noudatetaan säädöksiä, lakeja ja asetuksia sekä eettisiä ohjeita

HAVAINTO:

Aiemmissä selvityksissä kuluttajaturvallisuuskäytönäkökulmaa ei ole huomioitu. Selkeä ja kattava ohje KuTuL-näkökulmasta puuttuu.

2 OLEMASSA OLEVAN TILATIEDON KOKOAMINEN

- Laaditaan tilatietokanta
- Etsitään rakennuspiirustukset, ortoilmakuvat ja olemassa olevat paikkatietoaineistot
- Kootaan ja ehytetään vuokrasopimus- ja muu sähköinen rekisteriaineisto
- Arvioidaan nykyiset hinnoittelu-, käyttö- ja peruutusehdot
- Kootaan muu saatavilla oleva tieto

HAVAINTO:

Tavat kerätä ja jäsentää tietoa peruja aiemmasta organisaatorakenteesta

TUOTOS:

alustavat kohdekortit, pohjakuvat ja tilarekisterit

3 KENTTÄTYÖSKENTELY JA TILAKARTOITUS

- Yhteydenotto toimipisteisiin: sovitaan aika ja yhteyshenkilö
- Toteutetaan turvallisuuskävely/*Gemba*-läpikävely
- Toteutetaan havainnointi: tueksi valokuvat, muistiinpanot
- Toteutetaan haastattelu
- Tuotetaan laadullinen vertailukelpoinen aineisto
- Yht. 84 toimipistettä

TUOTOS:

Kokemusperäinen ymmärrys ja uutta tietoa tilojen turvallisuudesta ja merkityksistä. Päivitetyt kohdekortit, pohjakuvat ja rekisteriaineistot sekä erillinen riskirekisteri

4 "JÄRKYTYKSESTÄ" JA "TURHAUTUMISESTA" OIVALLUKSEEN

- Sanoitetaan ongelma: "Toimipisteissä tehty taustatyö ei konkretisoidu järjestelmään varattaviksi tiloiksi vastaavalla nopeudella"
- Etsitään juurisyyt (5x miksi)
- MIKSI? Koska palveluissa ollaan varautuneita "uutta" tilavarausjärjestelmää kohtaan ja (muutos)johtaminen kaipaisi jämäkämpää otetta.
- MIKSI? Koska ketteryys ei vielä ole saavuttanut toimipisteitä, joille palvelua kehitetään eikä osaamisen kehittämistä ole kytketty prosessiin.
- MIKSI? Koska edistymistä mitataan sähköisen varausjärjestelmän kehityksellä ilman riittävää yhteyttä fyysiseen todellisuuteen ja tarpeisiin.
- MIKSI? Koska fyysisistä todellisuutta ja digitaalista järjestelmäkehitystä johdetaan erillisistä yksiköistä, ja yhteys palveluihin on hajaantunut sekä maantieteellisesti että digitaalisesti.
- MIKSI? Koska asukaskäytöstä puuttuu ymmärrys sekä tilan moniulotteisuudesta, että selkeät toimintamallit ja vastuujako tilojen asukaskäytön periaatteiden konkreettisoimiseksi.

HAVAINTO:

Käsitys todellisuudesta organisaation eri tasoilla ei ollut yhteisesti jaettua ja selkeät toimintamallit tilojen asukaskäytön periaatteiden konkreettisoimiseksi puuttuvat.

5 SYSTEEMIAJATTELU JA LEAN-TYÖKALUT

- Tunnistetaan hukat ja pullonkaulat sekä syy-seuraus -suhteet
- Tarkastellaan virtauksia ja riippuvuuksia visualisoimalla

TUOTOS:

Kuluttajaturvallisuusmalli perustuu omavalvonnan monimutkaisen kokonaisuuden visualisointiin ja vuorovaikutuksien tunnistamiseen. Malli tukeutuu Lefebvren (1991) teoriaan tilan kolminaisuudesta.

6 YMMÄRYKSEN SYVENTÄMINEN

- Pyritään ymmärtämään *miten* tiloja tuotetaan sosiaalisissa käytännöissä (Lefebvre 1991)
- Filosofinen lähestymistapa: mitä on *tila* ja *turvallisuus*? Tila on *käsitettyä, havaittua* ja *ellettä*. Tilan sekä riippuvuuksien ja syy-seuraus -suhteiden tarkastelu näistä näkökulmista.

7 KULUTTAJATURVALLISUUSMALLI

Kuva 5: Opinnäytetyön vaiheet ja kuluttajaturvallisuusmallin tausta.

3.2 Lean kehittämistarpeen sanoittajana

Opinnäytetyöni metatason innoittajana toimii lean-ajattelu. Lean, käsitettynä sekä menetelmällisinä työkaluina että johtamisfilosofiana, tuo uusia ulottuvuuksia koko tilavarausprosessin hallintaan. Oikein käytettynä lean-työkalut tehostavat prosesseja, ja toimiakseen johtamismallina se edellyttää muun muassa systeemiajattelun ymmärtämistä (Torkkola 2015, 96).

Tässä työssä avainasemassa ovat systeemiajattelu sekä tilavarausprosessin riippuvuuksien ja vuorovaikutuksen tunnistaminen, sanoittaminen ja visualisointi. Haluan ymmärtää mitkä ovat ne tekijät, jotka yhdessä saavat aikaan (halutun) lopputuloksen - tai vastaavasti aiheuttavat vaihtelua prosessin ulostuloon.

Systeemiajattelun mukaan eniten tehostettavaa on osien välisissä yhteyksissä, ei niinkään osien sisällä (Torkkola 2015, 96). Tilavarauksen näkökulmasta tällaisia tehostettavia kohtia on toimialojen, palveluiden ja yksiköiden työnjaossa ja tarpeiden välillä, mutta myös ketterien organisaatorakenteen ulkopuolisten työryhmien, tiimien ja verkostojen työskentelyssä suhteessa organisaatioon.

Jotta tilojen varaaminen sekä käyttöön liittyvien varausvahvistusten ja sopimusten tekeminen voidaan jatkossa keskittää Varaamo-palveluun (Päätös 20.8.2018 § 505), on itsenäisten osien muodostamassa verkostossa työskentelevien paitsi ymmärrettävä oma roolinsa osana systeemiä, myös oltava valmiita muuttamaan omia linjauksiaan ja toimintatapojaan niin yksilönä, yksikkönä kuin palveluinakin, jos se auttaa kokonaisuuden suorituskyvyn parantamisessa.

Visuaalisuus on yksi Lean-ajattelun peruseräiteistä. Kuvien avulla on mahdollista nopeasti luoda käsitys kokonaisuudesta ja pureutua ongelmakohtiin (Torkkola 2015, 49). Olen hyödyntänyt tässä työssä visualisointeja ja arvovirtakuvauksia etenkin prosessikuvauksissa sekä virtausten ja riippuvuuksien tarkastelussa. Kuluttajaturvallisuusmallini perustuu omavalvonnan monimutkaisen kokonaisuuden visualisointiin ja vuorovaikutuksien tunnistamiseen. Riippuvuuksien ja esteiden tunnistaminen ja sanoittaminen *miksi*-kysymysten avulla oli itselleni tärkeä motivointikeino etenkin silloin kun tunsin, ettei toimipisteissä tekemäni taustatyö konkretisoitunut järjestelmään varattaviksi tiloiksi vastaavalla nopeudella (Kuva 5, vaihe 4). Tämän kokonaisuuden kuvaaminen virtausten ja hukkien kautta lisäsi ymmärrystäni syy-seuraus -suhteista sekä varausjärjestelmän ja -käytänteiden vaiheista ja pullonkaloista (Liite 7).

Saadakseni aikaan muutosta systeemitasolla - edes teoriassa, minun oli ymmärrettävä kokonaisuutta ja tutustuttava siihen näkemällä itse, miten asiat todellisuudessa toimivat. Leanin perusmenetelmiin kuuluvat läpikävelyt, *gemba*. Kyse ei ole auditoinnista vaan oppimisesta, jonka aikana kävelijä näkee, miten tieto siirtyy tiimien välillä ja missä ovat asiakkaan näkökulmasta suurimmat haasteet (Torkkola 2015, 125). Avaan edellä kuvattuja menetelmiä ja kuvan 5 mukaisia aineiston keruun vaiheita tarkemmin luvuissa 3.3 ja 3.4.

Torkkolan (2015, 126) mukaan tyypillinen läpikävelyn lopputulos on järkytys. Havaittiin, että käsitys todellisuudesta organisaation eri tasoilla ei ollut yhteisesti jaettavaa. Asukaskäytöstä puuttui ymmärrys sekä tilan moniulotteisuudesta, että selkeät toimintamallit tilojen asukaskäytön periaatteiden (Päätös 20.8.2018 § 505) konkretisoimiseksi. Käsitusten eriytymiseen vaikutti, että fyysistä todellisuutta ja digitaalista järjestelmäkehitystä johdettiin erillisistä yksiköistä, ja yhteys palveluihin oli hajaantunut sekä maantieteellisesti että digitaalisesti. Palvelun jalkauttaminen kärsi tehottomuudesta, koska edistymistä mitattiin käytännössä vain sähköisen varausjärjestelmän kehityksellä ilman riittävää yhteyttä fyysiseen todellisuuteen ja tarpeisiin. Ketteryys ei vielä ollut saavuttanut toimipisteitä, joille palvelua kehitettiin eikä osaamisen kehittämistä oltu kytketty prosessiin (Kuva 5, vaihe 4). Tämä ilmeni varautumisena uutta tilavarausjärjestelmää kohtaan (ks. Taulukko 1, s. 63).

Kenttätöskentelyn aikana ymmärsin, että strategisten tavoitteiden saavuttamiseksi tilavaraus kaipaisi jämäkämpää (muutos)johtamista. *Tilan* moniulotteisuutta tulisi sanoittaa ja tilojen asukaskäytön periaatteiden (Päätös 20.8.2018 § 505) konkretisoimiseksi tulisi laatia selkeät toimintamallit ja vastuutehtävät. Vastuut toimeenpanosta ja riskien kantamisesta tulisi sanoittaa ja sitoa ensisijaisesti jo olemassa oleviin tehtävänkuvuihin. Myös osaamisen kehittämistä tulisi tukea, jotta palveluissa työskentelevät pystyisivät luomaan toimipisteiden fyysisistä tiloista aidosti ja helposti digitaalisesti varattavia resursseja sekä itsenäisesti ylläpitämään ja parantamaan tilojensa turvallisuuskulttuuria. Olin tunnistanut tarpeen omavalvontakäytön kuluttajaturvallisuusmallin kehittämiseksi.

3.3 Digitaalinen ymmärrys ja rekisteriaineistot

Arviointi asukaskäytön laajentamiseksi avoimen tilavarauksen näkökulmasta edellytti olemassa olevan tilatiedon kokoamista eri järjestelmistä. Toimialatasoista yhtenäistä tilatietokantaa ei kuitenkaan ollut, joten sellainen piti luoda. Jo olemassa oleva aineisto edellytti käsittelyä, kuten vuokrasopimusaineiston eheyttämistä, rakennuspiirustusten hakemista Helsingin kaupungin rakennusvalvontapalveluiden ARSKA-arkistotietokannasta, aiempien selvitysten ja kirjallisten aineistojen kokoamista ja tarkastelua sekä hinnoittelu-, käyttö- ja peruutusehtojen yhteisarviointia. Lisäksi hyödynsin Helsingin paikkatietopalveluun (<https://kartta.hel.fi/>) tallennettuja paikkatietoaineistoja sekä Helsingin ortoilmakuvia vuodelta 2017-2019.

Digitaalinen ymmärrys resurssitehokkuudesta oli systeemiajattelun näkökulmasta tehotonta (Liite 7). Siirtyminen virastovetoisesta johtamisjärjestelmästä toimialavetoiseksi kaupunkior-

ganisaatioksi vuonna 2017 vaikuttaa tiedon saatavuuteen sekä tapaan kerätä ja jäsentää tietoa¹ (Liite 2). Oman projektini johtaminen *tiedolla* osoittautui paikoin erityisen haasteelliseksi, sillä tieto oli pirstaleista ja eikä tilavaraukokokonaisuuden rakenteita oltu vielä vakiinutettu. Eteneminen oli paikoin hankalaa, koska tietoa ei ollut helposti saatavilla tai sen ajantasaisuudesta ei ollut varmuutta.

Nykytilan hahmottamiseksi ja kokonaisuuden jäsentämiseksi kokosin olemassa olevaa tilatietoa kohdekorteiksi ja rekisteriaineistoiksi. Linkitin syntyneet aineistot ja tiedot toisiinsa TPR-perheen² unit-tunnisteen avulla, sillä se osoittautui kaupunkitasolla ainoaksi yhteiseksi suhteellisen pysyväksi palvelua kuvaavaksi tekijäksi. Esimerkiksi kiinteistö- tai rakennustunnuksen tai väestötietojärjestelmän pysyvän rakennustunnuksen (VTJ-PRT) käyttö ei ollut mahdollista, koska kiinteistöön on asetunut useita palveluita tai jotkin palvelut ovat hajautuneet useampaan rakennukseen.

Myöskään yksittäisille tiloille ei toistaiseksi ole luotu kaupunki- tai toimialatasoista yhteistä tunnistejärjestelmää eikä yksittäisiä huoneita ole rekisteröity kiinteistöjen ja huoneistojen vuokrasopimuksia lukuun ottamatta. Tilatietokannan luominen on edellytys esimerkiksi huoneiden esteettömyystietojen keräämiseksi ja ilmoittamiseksi tilavarauspalvelussa. Tilojen lisääminen ja julkaiseminen sähköisessä tilavarausjärjestelmässä tuottaa tiloille satunnaisia yksilöiviä tunnisteita, joiden kautta tilat linkittyvät toimipisteen unit-tunnisteeseen.

3.4 Kokemusperäinen ymmärrys ja turvallisuuskävelyt

Tilojen nykyisen käytön ymmärtäminen ja omavalvontapotentiaalin arviointi edellyttivät laajaa kenttätöitä, sillä tietoa ei olisi ollut muuten saatavilla. Kesä-joulukuussa 2019 kiersin yhteensä 84 toimipistettä (Liite 3). Toimipisteissä hyödynsin menetelminä kontekstiin sopeutettua turvallisuuskävelyä, havainnointia ja haastattelua (Liite 4).

Turvallisuuskävely on toiminnallinen tapa tunnistaa aktiivisesti (työ)ympäristön riskejä ja sitä voidaan käyttää tarkasteltaessa tietyn kohderyhmän tarpeita tai tiettyä osaa fyysisestä ympäristöstä (Turvallisuuskävelyopas 2011, 2). Turvallisuuskävelyissä henkilökunta pääsi tuomaan

¹ Esimerkiksi liikuntapaikkatietoja on koottu monipuolisesti Jyväskylän yliopiston LIPAS-tietokantaan (*lipas.fi*), mutta vastaavia tilatietokantoja ei ole laadittu kulttuurin, nuorison tai kirjaston palveluiden tiloista. Pääkaupunkiseudun palvelukartalle (*palvelukartta.hel.fi*) on koottu kaupungin julkiset palvelut sekä niiden yhteys- ja esteettömyystietoja toimipisteittäin, mutta tilakohtaisten esteettömyystietojen kokoaminen on vasta käynnistymässä.

² TPR eli Toimipisterekeristeri-perhe on keskitetty pääkaupunkiseututasoinen tietovarasto, jonka tietoja ylläpidetään toimialoilla (TPR... 2020). TPR-perhe koostuu toimipisterekeristeristä sekä palvelurekeristeristä, esteettömyyssovelluksesta ja organisaatiosovelluksesta. TPR-perheen tiedot ovat avointen rajapintojen kautta käytössä pääkaupunkiseudun eri verkkopalveluissa.

esiin kokemuksiin ja käsityksiin suhteessa tiloihin ja niiden käyttöön sekä eri käyttäjäryhmien tarpeisiin.

Turvallisuuskävelyn valmistelut alkoivat tavoitteiden asettamisella, yhteistyötahojen kartoittamisella ja vastuuden jakamisella (Turvallisuuskävelyopas 2011, 4). Tilakartoituksen avulla halusin lisätä ymmärrystä siitä, mistä kukin toimipiste koostuu ja millaista toimintaa niissä järjestetään. Otin kirjallisesti yhteyttä toimipisteisiin ja pyysin kunkin yksikön (toiminnan)johtajaa osoittamaan henkilökunnastaan tilojen omaan toimintaan ja järjestökäyttöön sekä mahdollisiin haasteisiin perehtyneen esittelijän. Asukaskäytön näkökulmasta kenttätöön haasteena oli, etteivät toimipisteiden (toiminnan)johtajat välttämättä tunteneet riittävästi tilojen päivittäisiä todellisia käytäntöjä ja merkityksiä, kun taas asiakasrajapinnassa työskentelevällä henkilökunnalla ei ole päätäntävaltaa tilojen asukaskäytön lisäämisen osalta. Tilojen vieminen järjestelmään oli sisäisten päätösten takia hierarkkista ja monimutkaista (vrt. Joustotilat... 2018, 30).

Kenttätöskentely kohteessa alkoi aina turvallisuuskävelyllä. Toimipisteen henkilökunta pääsi *gamba*-periaatteen mukaisesti ensin itse kertomaan, miten he näkevät tilat ja niihin sijoittuvan toiminnan. Keskustelimme esimerkiksi siitä, mitkä paikat koetaan tai on koettu turvattomiksi tai vaarallisiksi ja kuinka niistä voitaisiin tehdä tai on tehty turvallisempia ja viihtyisämpiä. Kiinnitimme yhdessä huomiota myös turvallisiin ja viihtyisiin paikkoihin sekä tapoihin ja elementteihin, joilla näitä merkityksiä tuotetaan. Koska tämän kaltainen aineisto on vuorovaikutuksessa tuotettua, pyrin erottamaan objektiiviset toimenpiteet vaativat turvallisuushavainnot mielipiteistä sekä mahdollisista turvallisista puhettavan, pelkojen ja ennakkoluulojen muovaamista havainnoista.

Esittelyn aikana kävimme läpi tilojen turvallisuustekniikkaa, kulunvalvontakäytäntöjä ja ohjeistusta siten, kuinka se näyttäytyy asiakkaalle. Olin etukäteen tutustunut kohteiden pohjapiirroksiin ja tila- ja palvelukuvauksiin toimipisteiden verkkosivuilla, joten osasin kysyä tarvittaessa myös *unohdettujen* tilojen olemassaolosta. Pysähdyimme keskustelemaan ja tekemään tarkempia havaintoja etenkin potentiaalisten asukas- ja omavalvontatilojen kohdalla. Aikaa toimipisteissä oli käytössä keskimäärin puolestatoista tunnista kahteen tuntiin.

Tukimenetelminä käytin havainnointia ja teemahaastattelua. Tavoitteenani oli turvallisuuskävelyn jälkeen tuottaa tarkentavilla kysymyksillä ja kävelyn aikana virittyneiden keskusteluiden pohjalta uutta tietoa toimipisteiden turvallisuudesta ja merkityksistä osana asukaskäyttöä. Vertailimme toimipisteissä henkilökunnan kanssa eroja optimaalisen ja nykyisen toteuttamistavan välillä ja etsimme parannuskohtia ja keinoja niiden toteuttamiseksi. Haastatteluiden ohella laadin käydyistä keskusteluista muistiinpanoja ja taltioin tilaa ja turvallisuuskävelyn aikana osoitettuja tai havaittuja puutteita valokuvaamalla. Pyrin välttämään henkilöiden ku-

vaamista vähentääkseni tarvetta kuvien jälkikäsitteilyyn ja anonymisointiin. Tähän opinnäyte-työhön olen valikoinut sellaisia kuvia, joiden julkaisemisen en katso aiheuttavan vahinkoa tai mainehaittaa toimipisteelle tai henkilöille.

Tilakartoituksen lopputuotteena syntyi laadullisesti ja kvantitatiivisesti analysoitavissa olevaa aineistoa: kahdeksankymmentäneljä kohdekorttia (.docx) (Liite 5) ja päivitettyä pohjapiirustusta valokuvineen (.pptx) (Liite 6) sekä kokoavia tilastollisesti analysoitavissa olevia rekisteriaineistoja (.xlsx). Laadin turvallisuuspoikkeamista erillisen riskirekisterin, johon kokosin puutteita ja kehitysehdotuksia toimipisteittäin ja palvelukokonaisuuksittain. Luovutin keräämäni aineiston sisäiseen käyttöön täydennettäväksi ja toimeenpantavaksi.

Tulkitsemalla ja vertailemalla aineistoa pyrin tunnistamaan eri tekijöiden välisiä riippuvuuksia sekä syy-seuraus -suhteita. Tuottamaani aineistoa, kuten riskirekistereitä, tarkkoja kohdeku-
vauksia tai pohjapiirustuksia ei ole mahdollista julkaista tässä työssä sellaisenaan. Tässä työssä tunnistetut riskitekijät ja toimenpide-ehdotukset ovat yleistyksiä ja edustavat esimerkkejä hyvistä käytännöistä.

3.5 Tiloista teoriaan - tilojen tuottamisen tavat

Aineiston kerääminen ja analysoiminen syvensivät ymmärrystäni tilojen omavalvontakäytöstä ja sen erityisyydestä osana asukaskäyttöä. Päästäkseni yksityiskohdista syvemmän ymmärryk-
sentasolle, vertasin aineistosta tunnistamiani riippuvuuksia ja syy-seuraus -suhteita vasten fi-
losofisia tapoja ymmärtää ja käsitteellistää tilaa ja turvallisuutta (Kuva 5, vaihe 6). Filosofin-
nen lähestymistapa *tilaan* on moniulotteinen ja sen pohjalta voi ymmärtää, *miten* tiloja tuo-
tetaan sosiaalisissa käytännöissä. Tilan tulee olla yhtä aikaa fyysisesti ja sosiaalisesti turvalli-
nen, minkä toteutumista voidaan tukea suunnittelulla.

Filosofisessa tulkinnassa *tilan* kolminaisuus on jo itsessään käsitteenä mielenkiintoinen. Yhden geometrisen ulottuvuuden sijaan tila on yhtä aikaa *käsitettyä* (engl. *Conceived*), *elettyä* (engl. *lived*) ja *havaittua* (engl. *perceived*) (Lefebvre 1991, 38-39, suom. käsitteet Villanen & Ilmonen 2002). Lefebvrelle havaittu tila tarkoittaa esimerkiksi vakiintuneita kulkureittejä tai kehollisuutta, jotka ilmenevät erilaisina toistuvina tapoina käyttää tilaa. Tämä tila on geo-
metristä, käyttäjästään ulkopuolista ja mitattavissa olevaa.

Tilan havaitut käyttötavat ovat usein, joskaan ei aina, suunnittelun seurausta. Tilan suunnit-
teluun osallistuvat toimijat käsitteellistävät tilaa eli määrittelevät kaavoituksella, mittausra-
joilla ja ohjeilla millaiseksi tila muotoutuu ja millainen toiminta on missäkin sallittua. Tilaan
liittyvä tieto, ohjeet ja opasteet muokkaavat ja vahvistavat tilan rutiininomaisia käyttöta-
poja. Näiden lisäksi tila on fyysisille elementeille annettujen merkitysten, mielikuvien ja sym-
bolien kautta myös *elettyä*. Tällöin huomio kiinnittyy tilan suunnittelusta käyttäjän ja tilan

välille muodostuviin suhteisiin ja niihin tekijöihin, jotka tuovat tilaan sen kokemuksellisen ulottuvuuden (Lefebvre 1991.)

Turvallisuuden ja riskienhallinnan koulutuksen alaisuudessa tehtävän opinnäytetyön näkökulmasta ei ole tarkoituksenmukaista avata tyhjentävästi Lefebvren teoriaa tilan tuottamisesta (ransk. *La production de l'espace*). Oleellista on kuitenkin ymmärtää sen pohjalta, kuinka seuraavissa luvuissa esittelemäni tekijät lainsäädännön noudattamisesta ja omaehtoisista riskienhallintatoimenpiteistä aina arvovalintoihin tuottavat tilaa - ja kuinka tätä ymmärrystä voidaan käyttää tilojen turvallisuuden ja turvallisuudentunteen lisäämiseksi ja vakiinnuttamiseksi. Toisin sanoen *tila* ei ole vain suunnittelun tuote, vaan se on yhtä aikaa käyttäjän toimintaa ja arkea ohjaava havaittava kokonaisuus, johon sisältyy merkityksiä ja subjektiivisia tilakokemuksia. Omavalvontakäytön ymmärtäminen ja kuluttajaturvallisuusmallini (luku 7) tukeutuu vahvasti tähän teoriaan.

4 Tilat palveluna

4.1 Turvallisuuskulttuuri rakennetaan yhdessä käyttäjien kanssa

Helsingin kaupunki on sitoutunut osallistaviin toimintamalleihin (Maailman toimivin kaupunki... 2018). Puhtaan palvelumuotoilun rinnalla tilavarausprosessia tulisi tarkastella palvelupolkuna - ei vain palvelun - vaan myös (kuluttaja)turvallisuuden näkökulmasta. Tarkastelussa on otettava huomioon kaikki suorat tai välilliset kohtaamiset asiakkaan kanssa ja ne on suunniteltava yhdessä yhtenäisiksi, selkeiksi ja vaivattomiksi. Huomio tulee kiinnittää siihen, *miten*, *missä* ja *kenelle* turvallisuustietoa tiloista ja niiden käytöstä annetaan sekä *missä* prosessin *vaiheessa* tämä tapahtuu.

Omavalvonnan turvallisuuskulttuuri ilmenee sääntöjen, toimintamallien ja arvojen toteutumisenä käytännössä. Asiakkaalle annettava turvallisuustieto vaihtelee tilatyypin ja olosuhderajoitusten mukaan. Osa asiakkaalle annettavista tiedoista on lakisääteistä, pakollista ja sitouttavaa, osa hyvää turvallisuuskulttuuria ylläpitävää. Omavalvontakäytön normit ja yhdenmukainen käyttäytyminen muodostuvat sosiaalisessa - fyysisessä ja digitaalisessa - vuorovaikutuksessa.

Turvallisuuskulttuuria ei voi rakentaa hierarkkisesti ylhäältä alaspäin käskyttämällä. Sen sijaan tiedon tulisi *virrata* prosessissa eteenpäin (Torkkola 2015, 134). Tilavarauspalvelun ja kuluttajaturvallisuuden näkökulmasta tietoa tiloista ja niiden käytöstä tarvitsevat paitsi erilaiset asiakasryhmät, myös toimialalla ja sidosryhmissä tiloja ylläpitävä henkilökunta, kehitys- ja suunnittelutyötä tekevät tukipalvelut sekä valmistelu- ja johtoryhmät. Eniten tehostettavaa on systeemiajattelun mukaisesti osien välisissä yhteyksissä (Torkkola 2015, 96). Tilavarauksen näkökulmasta asiakkaat tulisikin huomioida aktiivisina tiedon tuottajina, ei vain passiivisina ohjeiden ja käskyjen vastaanottajina.

Omavalvontakäytössä vahingot eivät useinkaan tapahdu itsestään, vaan niissä on kyse tilojen ja järjestelmien virheellisestä, tahallisesta tai tahattomasta, käytöstä. Turvallisuustiedon tulee olla saatavilla oikeassa paikassa ja oikeaan aikaan, mutta myös oikeassa muodossa ja oikean tahon saatavilla. Liian paljon tai liian vähän tietoa yhdistettynä inhimillisiin tekijöihin kuten kokemattomuuteen, unohdukseen, piittaamattomuuteen tai väärinymmärrykseen lisäävät vahinkoriskien toteutumisen todennäköisyyttä. Osallistavilla toimintamalleilla, jakamalla kokemuksia verkostoissa sekä perehtymällä jo tapahtuneiden onnettomuuksien ja läheltä piti-tilanteiden syihin on mahdollista havaita laajempia puutteita prosessitasolla ja korjata niitä sekä mahdollisesti estää - tai ainakin pienentää - vastaavien tapahtumien todennäköisyyttä tulevaisuudessa.

Seuraavissa luvuissa esittelen kattavasti, joskaan en tyhjentävästi, omavalvontaan vaikuttavia tekijöitä. Asukas- ja omavalvontakäyttö tulee sisällyttää osaksi kaupungin turvallisuussuunnittelua siten, ettei tilojen käyttö lisää kaupunkiorganisaation haavoittuvuutta. Tämä tarkoittaa,

että tiloja on ylläpidettävä ja huollettava niin sähköisinä resursseina kuin fyysisenä palvelullisena olosuhteena. Tehokkaassa systeemissä jokaisella on rooli ja vastuualue. Ennen tilojen viemistä sähköiseen varausjärjestelmään, on tärkeää keskustella henkilökunnan kanssa siitä, miten omavalvontakäyttö ja seuraavaksi kuvatut osa-alueet liittyvät konkreettisesti heidän työtehtäviinsä. Jotta palvelu on kuluttajille turvallinen, on tärkeää, että henkilökunta tuntee sähköisen varausjärjestelmän palvelupolun ja varauskäytännöt, pakollisen ja omaehtoisen varautumisen perusteet sekä erilaiset esteettömyyttä ja saavutettavuutta lisäävät toimenpiteet. Onnistuneen vastuuttamisen edellytyksenä on loppukäyttäjille annettava riittävä tuki ja koulutus.

4.2 Omavalvontatilat julkisena palveluna

Tilojen tarjoamisesta kuntalaisille säädetään laeilla³: kirjastolaki velvoittaa yleisiä kirjastoja tarjoamaan tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan (Kirjasto 1942/2016, 6 §). Nuorisolain yhtenä keskeisenä tavoitteena on edistää omaehtoista nuorisotoimintaa, johon lukeutuu nuorisopalveluiden tilojen tarjoaminen kansalaistoimijoille ja vapaille nuorten ryhmille (Nuorisol 285/2016, 1 § ja 8 §). Liikuntalaki velvoittaa kunnat tukemaan liikunnan kansalaistoimintaa seuratoiminta mukaan lukien (LiikuntaL 390/2015, 5 §). Laki kuntien kulttuuritoiminnasta velvoittaa edistämään kulttuurin ja taiteen harrastamista sekä niihin liittyvää kansalaistoimintaa (KulttuuritoimiL 166/2019, 3 §).

Lainsäädäntö ei kuitenkaan suoraan tai yksiselitteisesti tunnista asukaskäytön omavalvontaa. Olosuhteiden fyysiseen turvallisuuteen liittyvistä varautumis- ja suunnitteluvuorotteista määrätään useilla säädöksillä, joita käsitelen tarkemmin myöhemmissä luvuissa. Tässä luvussa tarkastelen omavalvonnan toimintaperiaatteen riskienhallintaa, kun tuottajana on julkisen sektorin toimija. Kaupungilla tarkoitan jatkossa Helsingin kaupunkia Kuntalain (410/2015) mukaisena toimijana.

4.3 Hinnoitteluperiaatteet ja subventio

Julkisena toimijana kaupungin tulee tuottaa sille määrättyjä lakisääteisiä tehtäviä. Toisaalta kaupunki on yhä vahvemmin osa liiketoiminta(eko)systemiä, jossa yksityiset ja julkiset toimijat tuottavat yhteistyöverkoston kautta toisiaan täydentäviä tuotteita, palveluja ja osamista. (Eko)Systemiajattelun näkökulmasta omavalvontatilojen asiakasryhmät tulee profiloita ja kaupungin tulee asemoida itsensä suhteessa muihin toimijoihin, esimerkiksi yrityksiin.

³ Kulttuurin ja vapaa-ajantoimialan näkökulmasta ainoastaan museolaissa (314/2019) ei esiinny suoraa vaatimusta kansalaistoiminnan edistämisestä.

Toisin sanoen kaupungin on määriteltävä, onko tilojen tarjoamisessa kyse asukkaiden, yhdistysten ja muiden yhteisöjen oma-aloitteisuuden tukemisesta (KuntaL 175/2019, 22 § kohta 6) vai kilpailullisilla markkinoilla toimimisesta (KuntaL 410/2015, 15 luku; KilpailuL 595/2013, 4 a luku).

Kaupungin tilojen asukaskäytön periaatteiden nojalla on linjattu, että tiloja käytetään jatkosakin ensisijaisesti alkuperäiseen tarkoitukseensa (Päätös 20.8.2018 § 505). Asukaskäytössä ei siten ole kyse ensisijaisesta palvelutuotannosta, vaan toimitilojen käytön tehostamisesta, jossa tilat osoitetaan varsinaisen käyttöajan ulkopuolella kansalaisyhteiskunnan ja kolmannen sektorin toimijoiden käytettäväksi.

Tilojen maksuttoman käytön periaatteet on laadittu täysi-ikäisille helsinkiläisille (Kaupungin tilojen asukaskäytön periaatteet kasvatuksen ja... 2017, 8). Maksuttomuuden periaatetta sovelletaan paikalliseen yleishyödylliseen toimintaan, jolla on kasvatusta-, koulutusta-, nuorisotoimintaa-, liikunta- tai kulttuuripoliittista merkitystä. Yli 15-vuotiaat voivat kuitenkin tehdä sitoumuksia, jotka katsotaan tavanomaisiksi ja merkityksiltään vähäisiksi (ibid.). Alaikäisen käyttäjän on täysi-ikäisen varaajan tavoin varausta tehdessään vakuutettava tilojen käyttötarkoituksen olevan käyttösääntöjen ja lakien mukaista sekä täytettävä varaajalle asetetut varausehdot. Yritystoiminta, muulle kuin helsinkiläisille suunnattu toiminta sekä toiminta, johon sisältyy kilpailun vääristymisen mahdollisuus ovat maksullista (Päätös 20.8.2018 § 505).

Tilojen asukaskäyttö ei saa aiheuttaa markkinahäiriötä (KuntaL 410/2015, 128 §). Toisin sanoen, vaikka kaupungin omistamien ja hallinnoimien tilojen asukaskäyttö tulkittaisiin ensisijaisesti Kuntalain (410/2015, 22 §) mukaisesti ja toimialan päätöksellä maksuttomaksi osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi, on joidenkin erikoistilojen kohdalla tarkasteltava erikseen missä määrin säädökset *kunnan toiminnasta markkinoilla* ja säädökset *kilpailun tasapuolisuuden turvaamisesta julkisen ja yksityisen elinkeinotoiminnan välillä* toteutuvat suhteessa toimintaympäristöön ja käyttäjäryhmiin (KuntaL 410/2015, 15 luku; KilpailuL 595/2013, 4 a luku). Näiden tilojen kohdalla hinnoittelun tulee olla markkinaperusteista.

Markkinaperusteisesta hinnasta voidaan joustaa sellaisen avoimeen osallistumiseen perustuvan järjestö- tai kansalaistoiminnan kohdalla, joka lisää alueen osallistumismahdollisuuksia, yhteisöllisyyttä, viihtyisyyttä tai vetovoimaisuutta (KuntaL 175/2019, 22 § kohta 6). Toimintaa subventoimalla eli perimällä käyttäjiltä todellisia tuotantokustannuksia alhaisempia hintoja, voidaan edellä mainitun toiminnan käyttöön tarjota edullisempia tai maksuttomia tiloja. Tällöin toimiala kustantaa hinnan ja todellisten kustannusten välisen erotuksen.

4.4 Kuluttajansuoja ei ulotu tilojen etämyyntiin

Varaamo.hel.fi toimii kokoavana verkkopalveluna ja tarjoaa yhtenäisen käyttöliittymän kaupungin aiemmin erillisille tilavarausprosesseille. Koska tilojen varaaminen sekä käyttöön liittyvien varausvahvistusten ja sopimusten tekeminen on keskitetty Varaamoon, on Varaamossa kyse sekä (kuluttaja)palvelusta että (kuluttaja)palvelujen tarjoamisesta tilavarausportaalissa. Virallisen linjauksen puuttuessa tarkastelen näistä jälkimmäistä, koska omistajuus ja vastuu tiloista ja niiden ylläpidosta kuuluvat toimipisteille ja Varaamo toimii alustana näille palveluille.

Palvelujen tarjoamista kuluttajille koskevat soveltuvin osin Kuluttajansuojalain (38/1978) säännökset. Vaikka palvelujen tarjoaminen sähköisen järjestelmän kautta on etämyyntiä kuluttajalle, ei kuluttajansuojalain kaikkia pykäläiä sovelleta kiinteän omaisuuden vuokraamiseen tai muuta oikeutta kiinteään omaisuuteen koskevaan sopimukseen, eikä elinkeinotoiminnanharjoittajan kanssa tehtyihin sopimuksiin.

Kuluttajansuoja ei myöskään ulotu yritysmyyntiin. Näkökulmat kuluttaja- ja yritysmyyntiin välillä eivät kuitenkaan ole vastakkaisia, vaan pikemminkin rinnasteisia, jolloin kuluttajapalveluihin kohdistuvien turvallisuus- ja laatuvaatimusten noudattaminen palvelee turvallisuuden näkökulmasta myös tilanteita, joissa omavalvontasopimuksen vastapuolena on yritys tai muu voittoa tavoitteleva kaupallinen toimija, joka järjestää toimintaa kuluttajille. Yritysmyyntiin sopimusvapaus tulee tarvittavilta osin huomioida erikseen.

4.5 Kuluttajaturvallisuuslaki, turvallisuussuunnittelu ja riskienhallinta

Kuluttajaturvallisuuslakia sovelletaan kuluttajapalveluihin, joita tarjotaan, suoritetaan, pidetään kaupan, myydään tai muutoin luovutetaan yksityiseen kulutukseen (KuTuL 920/2011, 2-3 §). Lain nojalla tilojen tarjoamisesta omavalvontakäyttöön on tehtävä riskien arviointi (KuTuL 22.7.2011/920, 5 §). Palveluntarjoaja on velvoitettu arvioimaan omavalvontakäytöstä aiheutuvat riskit ja varmistettava olosuhteiden vaatiman huolellisuuden ja ammattitaidon edellyttämällä tavalla, ettei tiloista tai niiden käytöstä aiheudu itsessään tai puutteellisesti annettujen tietojen takia vaaraa kenenkään terveydelle tai omaisuudelle (KuTuL 920/2011, 5 § ja 10 §).

Omavalvontakäytön turvallisuussuunnittelun ja -työn tulee olla riskilähtöistä, jolloin suunnitellut toimenpiteet pohjautuvat tunnistettuihin riskeihin. Omavalvontaan liittyvien riskien tunnistaminen ei vastaa työturvallisuuslaissa edellytettyä työn vaarojen selvittämistä ja arviointia (TTurVL 738/2002, 10 §). Vaarat voivat olla osittain yhteneviä, mutta seuraukset ja niiden vakavuus on arvioitava uudelleen suhteessa *kuluttajaan*.

Arvioitaessa palvelun tuottamiseen vaadittavia elementtejä, niitä voidaan pitää pääsääntöisesti turvallisena, jos ne noudattavat valmistuksellisesti ja ylläpidollisesti kansainvälisiä tai

kansallisia standardeja, Euroopan komission suosituksia, valvontaviranomaisten ohjeita ja suosituksia, tuoteturvallisuutta koskevia käytännesääntöjä sekä nykyistä tietoa ja tekniikkaa (KuTuL 920/2011, 11 §). Jotta riskien arviointi olisi aidosti vaikuttavaa, toteutuksessa tulisi noudattaa standardoituja riskienhallintamenetelmiä (esim. SFS-ISO 31000:2018; ISO/TR 31004:fi).

Kun riskit on tunnistettu ja arvioitu, toiminnanharjoittajan on selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla annettava kuluttajille tarvittavat tiedot palvelusta, jotta he pystyvät arvioimaan oma-
valvontakäyttöön liittyvät vaarat (KuTuL 920/2011, 9 §). Annettaviin tietoihin tulee sisältyä selvitys ja rekisteriseloste henkilötietojen keräämisestä ja käyttämisestä ja tietojen luovutuksesta tietosuojalain (1050/2018) ja EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (2016/679) edellyttämällä tavalla. Oma-
valvontakäyttöön liittyvän vaaran torjumisen tai ehkäisemisen kannalta tarpeellisia varoituksia, käyttö- ja toimintaohjeita tai lisätietoa voi joutua antamaan valvontaviranomaisen vaatimalla tavalla (KuTuL 920/2011, 9 §). Kuluttajaturvallisuuslain noudattamista valvoo Turvallisuus- ja kemikaalivirasto, Tukes.

Erityisen riskialttiiksi määritellyn palvelun osalta laki edellyttää toiminnanharjoittajalta turvallisuusasiakirjan laatimista, johon tulee sisällyttää suunnitelma vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi (KuTuL 920/2011, 7 §). Koska Tukes määrittelee veden kuluttajapalveluissa vaaralliseksi elementiksi (Uinti... 2019), tulisi oma-
valvontakäytössä oleville tiloille, joissa on uintimahdollisuus tai muu veselementti, laatia lyhyt turvallisuusasiakirja. Turvallisuusasiakirja on ensisijaisesti palveluntarjoajan oma työkalu ja kirjallinen kuvaus siitä, miten palvelun turvallisuus on järjestetty. Sitä tarvitse toimittaa Tukesille kuin pyynnöstä (Turvallisuusasiakirjan... 2019).

Turvallisuusasiakirjaa vastaavat tiedot voi sisällyttää myös muun lain nojalla laadittuun asiakirjaan, kuten pelastussuunnitelmaan, valmiussuunnitelmaan tai muuhun vastaavaan suunnitelmaan (KuTuL 1510/2015, 7 §). Saman tyyppiset palvelut voi yhdistää yhteiseksi turvallisuusasiakirjaksi, kunhan suunnitelma kattaa riittävän tarkasti kunkin kohteen vaarat ja toimenpiteet vaaratilanteiden torjumiseksi. Toteuttamistavasta riippumatta turvallisuusasiakirjan tiedot on pidettävä ajan tasalla, ja palvelun tarjoamisessa mukana olevien on tunnettava sen sisältö, mitä on tuettava tarvittaessa koulutuksella (KuTuL 1510/2015, 7 § 4-5 mom.).

4.6 Yksityiset ja avoimet tilaisuudet sekä tapahtumat

Oma-
valvonnan riskejä arvioitaessa on määriteltävä, millaista toimintaa tiloissa saa järjestää. Tilojen asukaskäytön periaatteissa toimintaa ohjaaviksi arvoiksi on asetettu asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämysteisyys (Päätös 20.8.2018 § 505). Periaatteissa kielletään kokoontumislaisissa tarkoitetut yleiset kokoukset sekä sellaiset yleisötilaisuudet, jotka edellyttävät pelastussuunnitelman laatimista Pelastuslain 16 §:n perustella (Päätös 20.8.2018 § 505). Lisäksi eettisestä ohjeistuksesta kaupunginvaltuustolle jätetty aloite täydentää, *ettei tiloja*

vuokrata YK:n rotusyrjinnän vastaista sopimusta rikkoviin tilaisuuksiin, ja ettei tiloja vuokrata väkivaltaa tuottavaa toimintaa tai sen suunnittelua harjoittaville yhteisöille (Päätös 16/26.9.2018) (ks. luku 6.4).

Muun lainsäädännön osalta Tilojen asukaskäytön periaatteet määräävät tilojen käytössä noudatettavaksi kokoontumislain, pelastuslain, järjestyslain, vaalilain ja henkilötietolain (kumottu) lisäksi hyviä tapoja ja Suomen lakeja sekä eettisiä ohjeita⁴ (Päätös 20.8.2018 § 505). Näiden ohella julkisiin tiloihin liittyy palveluntarjoajaa velvoittavaa lainsäädäntöä vahinkorisien ja operatiivisten riskien hallitsemiseksi sekä yhdenvertaisuuden edistämiseksi (mm. Kuntal 410/2015; YhdenvertL 1325/2014, 5 §).

Edelliset linjaukset huomioon ottaen kaupungin tilat ovat varattavissa sekä yksityiseen että avoimeen toimintaan. Pääsääntöisesti Varaamo-palvelussa olevia tiloja varataan tällä hetkellä yksityisiin, rajatulle kohderyhmälle tarkoitettuihin tilaisuuksiin (tilanne 12/2019). Suljetusta yksityistilaisuudeksi luokiteltavasta tilapäisestä toiminnasta, jonka riskit on arvioitu vähäisiksi ei tarvitse tiedottaa viranomaisille etukäteen (KokL 530/1999, 2 §). Yksityistilaisuudesta ei kuitenkaan saa aiheutua vaaraa ihmisille, ympäristölle tai omaisuudelle. Vastuu tilaisuudesta ja sen vaikutuksista on aina järjestäjällä, samoin kuin velvollisuus tarvittavien suunnitelmien ja selvitysten laatimisesta.

Avoimet tilaisuudet ovat yleisötilaisuuksia eli sellaisia viihteellisiä tai yleishyödyllisiä yleisölle avoimia tilaisuuksia, jotka eivät ole edellä tarkoitettuja yksityisiä tilaisuuksia tai yleisiä kokouksia (KokL 530/1999, 2 §). Yleisötilaisuuden saa järjestää järjestämispaikan omistajan tai haltijan suostumuksella täysivaltainen henkilö, yhteisö ja säätiö (KokL 530/1999, 12-13 §). Vajaavaltainen voi järjestää yleisötilaisuuden vain yhdessä täysivaltaisen henkilön kanssa (KokL 530/1999, 12-13 §). Suostumuksen muotoa ei ole ennalta määritelty, vaan se kuuluu sopimusvapauden piiriin. Varaamossa hyväksytysti tehty varaus muodostaa luvan käyttösääntöjen mukaisen yleisötilaisuuden järjestämiselle, eikä käyttösääntöjen mukaisen tapahtuman järjestäminen vaadi muiden tapahtumalupien hakemista (tilanne 12/2019). Omavalvontakäytöstä tehdään aina kirjallinen sopimus.

Tilaisuuden pääjärjestäjä vastaa aina tilaisuuden kokonaisturvallisuudesta eli myös kolmannen osapuolen järjestämistä ohjelmapalveluista (KokL 530/1999, 17 §). Avoimen yleisötilaisuuden

⁴ Tietosuojalaki (1050/2018) korvasi henkilötietolain (523/1999) 1.1.2019 alkaen. Helsingin kaupungin eettiset periaatteet julkaistiin 4.10.2019. Tässä säädösnumeroiden ja päiväyksen poisjätto on tietoista, sillä tilojen asukaskäytön periaatteissa (Päätös 20.8.2018 § 505, 3) kohdassa *noudatettava lainsäädäntö* linjaukset eroavat kirjausasultaan voimassaolevasta lainsäädännöstä, johon tässä opinnäytetyössäni viittaan.

järjestäjän on varmistuttava, ettei hän tilavallinnallaan syyllisty syrjintään (YhdenvertL 1325/2014, 10 § ja 13 §; YVTltk 391/2018). Tilaisuuden viestinnästä ei saa muodostua käsitystä, että kaupunki olisi toiminnan yhteistuottaja (Kaupungin tilojen asukaskäytön periaatteet kasvatukseen ja... 2017, 9). Jos tapahtuma poikkeaa käyttösäännöistä, tulee sille hakea erillinen lupa Helsingin kaupungilta ja tilan käytöstä on sovittava erikseen toimipisteen kanssa (ks. Tapahtumajärjestäjän ohjeet 2019).

Viranomaisena Tukes valvoo kuluttajaturvallisuuslain vaatimusten toteutumista kaikille yleisölle avoimissa tapahtumissa tapahtumanjärjestäjästä tai hinnoittelusta riippumatta (Yleisö... 2019). Tukes luokittelee yleisötapahtumat niiden laajuuden (1-5 pistettä) ja luonteen (1-5 pistettä) perusteella annettavien yhteispisteiden mukaan viiteen luokkaan. Varaamon kautta omavalvontakäyttöön voi varata tiloja ainoastaan matalariskisiä eli harrastetason tapahtumia varten (summa 2-3). Harrastetason tapahtumat ovat pieniä tapahtumia, joissa on vain yksittäisiä erityistoimintoja tai suorituspaikkoja, eikä tapahtumalta edellytetä turvallisuusasiakirjan laatimista (Kuva 6) (Yleisö... 2019).

4.7 Ilmoitus- ja tiedonantovelvollisuudet sekä ylivoimaiset esteet (*Force majeure*)

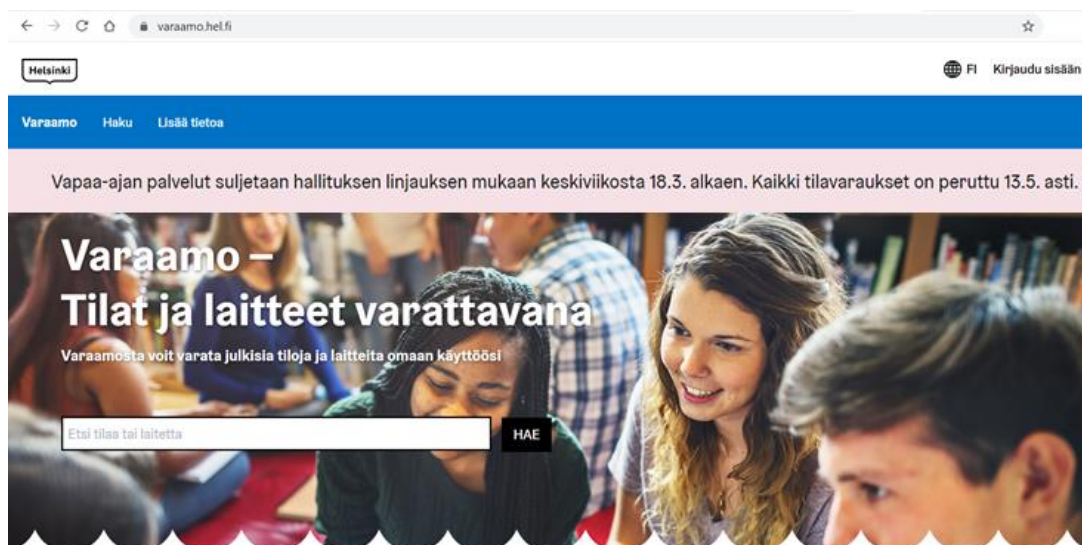
Omavalvontakäytön yhteydessä tai sen käyttöönottoa suunniteltaessa havaituista käyttöturvallisuuteen vaikuttavista puutteista on ilmoitettava eteenpäin. Myös kunnan tai muun julkisyhteisön henkilöstön on ilmoitettava virkatoimien yhteydessä havaitusta ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä alueensa pelastusviranomaiselle (PelastusL 379/2011, 42 § 2. mom.). Vaarallisesta kuluttajapalvelusta on ilmoitettava välittömästi Turvallisuus- ja kemikaalivirastolle ja raportoitava mihin vaaran poistamiseksi tarvittaviin toimenpiteisiin on jo ryhdytty (KuTuL 920/2011, 8 §).

Vaaralliseksi todettu tila tulee korjata tai asettaa käyttökieltoon siihen asti, kunnes käyttö on jälleen turvallista (KuTuL 920/2011, 34-36 §). Tämä koskee myös varausoikeuden pidättämistä käyttäjältä, joka toistuvasti rikkoo tilan käyttösääntöjä tai -ohjeita tai vaarantaa itsensä tai muiden tilankäyttäjien turvallisuuden. Jo tehdyt tilavaraussopimukset voidaan purkaa ja sääntöjä toistuvasti rikkovan tahon käyttäjätili jäädyttää (KuTuL 920/2011, 42 §). Jos ylivoimainen este (*Force majeure*) aiheuttaa palveluntarjoajasta ja asiakkaasta riippumattoman käyttökielton palveluun, noudatetaan varausten perumisessa vapauttamisperusteista menettelytapaa (Kuva 7).

Jos omavalvontakäytössä on tapahtunut vakava tapaturma, kuolemantapaus tai vakava läheltä piti -tilanne, tapahtumasta on ilmoitettava välittömästi Tukeksiin. Vakavina pidettäviä tapauksia ovat lapsiin tai nuoriin kohdistuvat tapahtumat, pysyviä terveyshaittoja aiheuttavat tapahtumat sekä tapahtumat, joissa vaaralle altistuu paljon ihmisiä (Palveluntarjoajan... 2019). Myös toistuvat tapaturmat tai läheltä piti -tilanteet tulisi ilmoittaa Tukeksiin, vaikka ne eivät yksittäistapahtumina olisikaan vakavia (Palveluntarjoajan... 2019).



Kuva 6: Tukes luokittelee ja pisteyttää yleisötapahtumat niiden laajuuden ja luonteen perusteella annettavien yhteispisteiden mukaan viiteen luokkaan. Varaamon kautta omavalvontakäyttöön voi varata tiloja ainoastaan harrastetason tapahtumia varten (summa 2-3). Lähde: Tukes 2019, väritys muutettu.



Kuva 7: Poikkeustila viesti asiakkaille Varaamo-käyttöliittymässä keväällä 2020. COVID-19- eli koronaepidemian aiheuttamien poikkeusolojen seurauksena Varaamosta peruttiin kaikki tilavaraukset keväällä 2020 ja tilojen varaaminen kuntalaisilta estettiin.

Ilmoitus- ja tiedonantovelvollisuus ulottuu myös digipalveluihin, sillä saavutettavuusdirektiivi ja sitä seuraava kansallinen lainsäädäntö edellyttää kaupungin digitaalisilta palveluilta saavutettavuutta 23.9.2020 mennessä (EU2016/2102; DigipalveluL 306/2019). Käyttäjällä on oikeus tehdä saavuttamattomasta digitaalisesta palvelusta saavutettavuuskantelu ja -selvityspyyntö, johon tulee vastata kohtuullisessa ajassa (DigipalveluL 306/2019, 11 §). Saavutettavuusvaatimusten noudattamista valvoo Etelä-Suomen aluehallintovirasto. Tarkastelen saavutettavuutta tarkemmin luvussa 6.2.

4.8 Varaustiedot ja henkilötietojen käsittely

Tunnistamiseen, tilojen varaamiseen, sopimuksen tekoon, maksamiseen, valvontaan ja käyttäjähallintaan liittyy väistämättä tarve henkilötietojen käsittelyyn (TietosuojaL 1050/2018, 4 § 1 kohta). Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava EU:n yhteisiä henkilötietojen käsittelyä koskevia periaatteita ja tietosuojalakia (EU2016/679, 5 art.; TietosuojaL 1050/2018). Suomessa kansallinen valvontaviranomainen on Tietosuojavaltuutetun toimisto, joka valvoo tietosuojalainsäädännön noudattamista.

Omavalvontakäytössä asiakkaalta on varauksenteon yhteydessä pyydettävä riittävä määrä ennakotietoja, joiden avulla voidaan varmistaa omavalvontakäytön turvallinen toteutus, määrittellä käyttövuoron hinta sekä kerätä mahdollisia ennakkomaksuja tai suorittaa laskuttaminen (ks. luku 5.11). Kerättävä tieto tulee rajata vain välttämättömiin henkilötietoihin. Tilavarauksjärjestelmässä anonymisoimattomat varaustiedot muodostavat henkilötietorekisterin. Myös paperiset sopimukset, raportointityökaluilla tuotetut tilastot sekä mahdollinen kamera- ja kulinvalvontamateriaali ovat henkilötietoja, jos yksityishenkilö on niistä tunnistettavissa. Näille rekistereille on oltava nimetty rekisterinpitäjä ja niille tulee laatia rekisteri- ja tietosujaselosteet. Tarpeettomien henkilötietojen käsittely ja katselu tulee olla estetty.

Riskien arvioinnin näkökulmasta on huomioitava mitä rekisteröidyn vapauksia ja oikeuksia käsittely voi vaarantaa ja mitä vahinkoja rekisteröidylle voi aiheutua suunnitellusta henkilötietojen käsittelystä (EU2016/679, 32 art.). Tietosuojaa koskeva vaikutustenarviointi on laadittava tarvittavilta osin kaikki omavalvontakäytön osa-alueet huomioiden (EU2016/679, 35 art.). Käyttäjän tulee antaa suostumuksensa sille, että hänen henkilötietojensa käsitellään yhtä tai useampaa tarkoitusta varten (EU2016/679, 6 art.). Rekisterinpitäjän on pystyttävä tarvittaessa osoittamaan, että lainmukainen suostumus on olemassa. Tilavarausta tulisi ehdottomasti tarkastella tässä esitettyjä näkökulmia perusteellisemmin.

Omavalvontatilojen varaamiseksi käyttäjältä edellytetään aina vahvaa tunnistautumista. Jos sähköinen vahva tunnistautuminen ei ole käytössä, asiakas tulee tunnistaa toimipisteessä fyysisesti paikan päällä ennen sopimuksen tekoa. Sähköisessä järjestelmässä henkilötunnusta ei ole tarkoitettu henkilöiden tunnistamiseen vaan yksilöimiseen (TietosuojaL 1050/2018, 29 §).

4.9 Puhtaanapito, järjestyksenvalvonta ja alkoholi

Tilojen asukaskäytön lähtökohdaksi on asetettu, että käyttäjä vastaa tilojen valvonnasta ja siivouksesta (Päätös 31/20.8.2018). Jos asiakkailta on pääsy siivousvälinevarastoon, jossa säilytetään ammattikäyttöön tarkoitettuja työvälineitä ja siivousaineita, tulee kemikaaleihin liittyvät riskit tunnistaa (KuTuL 920/2011, 10 §). Ammattikäyttöön tarkoitettut tuotteet ovat usein voimakkaita kemikaaleja, joissa ainesosien suhteet sekä tuotteen annosteluohjeet ovat erilaisia kuin kotitalouksien puhdistusaineissa. Kemikaalien turvallinen käyttö omavalvontatiloissa edellyttää kemikaaliluetteloa ja käyttöturvallisuustiedotteita vastaavien tietojen antamista kuluttajalle (vrt. VNA kemiallisista tekijöistä työssä 715/2001, 5 §).

Puhtaanapitoon liittyvät käytänteet tulee käydä läpi yhdessä kiinteistön puhtaanapidosta vastaavan toimijan kanssa, jotta varmistutaan ammattilaisten työvälineiden ja työympäristön turvallisuuden säilymisestä sekä estetään ilkivalta. Omavalvontakäyttöön voi olla hyvä varata omat tuotteet ja välineet. Tarvittaessa siivouspalvelut tulee suunnitella ydinpalvelun alkamisen ajankohtaan, jolloin tilat ovat parhaassa kunnossa ydinpalvelutoimintaa varten (Kaupungin tilojen asukaskäytön periaatteet kasvatuksen ja... 2017, 10).

Laissa yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015) määritellään järjestyksenvalvojien sekä vartijoiden toimivaltuudet ja -alueet. Ulkopuolisten turvallisuuspalvelujen käytön tulee perustua riskien arvioinnin pohjalta tehtävään tarveharkintaan. Omavalvontatilojen osalta on sopimuksissa tärkeää selkeästi ja yksiselitteisesti määritellä valvonta-alueen kohde, valvonta-tehtävä ja rajat, sillä samalla määritellään vastuu vartiointiliikkeen ja viranomaisten välillä. Vartiointiliikkeen vartija puuttuu omavalvontatilojen häiriötilanteisiin ja väärinkäyttöön tarvittaessa toimeksiantosopimuksen mukaisesti.

Lain mukaan myös tapahtumanjärjestäjällä on oikeus asettaa järjestyksenvalvojia yleisötilaisuuteen tai yksityistilaisuuteen tai niiden välittömään läheisyyteen (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015, 26 §). Tällöin tapahtumalta edellytetään kuitenkin pelastuslain 16 §:n mukaista pelastussuunnitelmaa sekä kirjallista ilmoitusta yleisötilaisuuden järjestämisestä poliisille (PelastusL 379/2011, 16 §). Jos yleisötilaisuudelle on sen luonteen vuoksi tarpeen asettaa järjestyksenvalvojia järjestyksen turvaamiseksi, se ei vastaa enää luonteeltaan tilojen asukaskäytön periaatteiden mukaista asukaskäyttöä ja sille on haettava erillinen lupa (tilanne 12/2019) (ks. Kuva 6, s. 34).

Tilojen asukaskäytön periaatteissa (Päätös 20.8.2018 § 505) ei oteta suoraan kantaa alkoholin käyttöön kaupungin tiloissa omavalvonta-aikana. Järjestyslaki kuitenkin kieltää päihdyttävän aineen nauttimisen *yleisellä paikalla* ilmoituksen mukaista anniskelualueetta, puistoa tai muuta siihen verrattavaa yleistä paikkaa lukuun ottamatta (JärjestysL 612/2003, 4 §). Alkoho-

lin nauttiminen sekä siihen liittyvä oleskelu ja käyttäytyminen eivät saa estää tai kohtuuttomasti vaikeuttaa muiden oikeutta käyttää paikkaa varsinaiseen tarkoitukseensa (JärjestysL 612/2003, 4 §).

Suljetussa yksityistilaisuudessa laillisesti hankittuja omia alkoholijuomia voi tarjoilla maksetta, eikä tilaisuuden järjestäjän nykyisin tarvitse tehdä ilmoitusta poliisille (AlkoL 1143/1994, 59 § *kumottu*). Jos julkiseen omavalvontatilaan on näköyhteys esimerkiksi kadulta, on maineriskin hallitsemiseksi syytä ennalta määritellä saako kaupungin omistamassa tai hallinnoimassa tilassa tarjoilla alkoholijuomia omavalvonta-aikana tai onko tarjoilun alkamista tai päättymistä tarvetta rajoittaa ajallisesti.

Jos tilan varaaja haluaa sisällyttää omavalvontakäyttöön anniskelua osana yleisötapahtumaa, on sitä varten haettava ja saatava anniskelulupa siihen huoneistoon tai paikkaan, jossa anniskelutoimintaa on tarkoitus harjoittaa (AlkoL 1102/2017, 2 § ja 18 §). Kertaalleen anniskelutalaksi hyväksytyssä tilassa saa anniskella ilmoituksella ilman uutta hakemusta ja anniskelun saa suorittaa toimija, jolla on aikaisemmin myönnetty anniskelulupa (AlkoL 1102/2017, 20 §). Tehokkaan valvonnan ja järjestyksenpidon toteuttamiseksi henkilökuntaa on oltava riittävästi (AlkoL 1102/2017, 36 §).

Valvonnan turvaamiseksi lupaviranomainen voi asettaa anniskelualueeseen ja -aikaan liittyviä ehtoja ja rajoituksia, jos kyseessä on pääosin lapsille tai nuorille tarkoitettu tila tai heidän käyttämiensä tilojen yhteydessä tai välittömässä läheisyydessä oleva alue (AlkoL 1102/2017, 20 § 1 mom.). Esimerkiksi nuorisotaloissa alkoholinkäyttö on kielletty myös omavalvonta-aikana. Tupakointikielto koskee kaikkia julkisten palvelujen asiakastiloja sekä päiväkotien, esi- ja perusopetuksen, ammatillisen koulutuksen sekä lukioiden sisä- ja ulkotiloja tupakoinnin ja nuuskan käytön osalta (TupakkaL 549/2016, 74 §).

Yleisötilaisuuden järjestäjän on lisäksi huolehdittava siitä, että tilaisuudessa käytetyt rakennelmat ja välineet poistetaan tilaisuuden päätyttyä ilman aiheetonta viivytyksiä, jollei paikan omistajan tai haltijan kanssa ole toisin sovittu (KokL 664/2011, 24 §). Roskaantuneen paikan siivoamisesta säädetään jätelaissa (JäteL 646/2011, 8 luku). Löytötavaroiden osalta sovelletaan löytötavaralakia ja löydettyt tavarat käsitellään laitoslöytöinä (LöytötavaraL 778/1988, 5 §, 8 §, 10 § ja 15 §).

5 Tilat olosuhteina

5.1 Asukaskäyttö rakentamisessa sekä korjaus- ja muutostöissä

Oma- ja vuokratilojen tulee täyttää laeilla ja asetuksilla asetetut vähimmäisvaatimukset. Alueisiin, rakennuksiin ja tiloihin kohdistuvat vähimmäisvaatimukset muodostuvat kaavamääräyksistä, maankäyttö- ja rakennuslain (132/1999) ohjaamasta alueiden käytön suunnittelusta, voimassaolevasta asemakaavasta ja rakennusluvista sekä Suomen rakentamismääräyskokoelman rakentamismääräyksistä.

Oma- ja vuokratilojen riskienhallinnan lähtökohtana on, että tilat ovat nykyisellään turvallisia ja niiden käyttö vastaa tilalle osoitettuja käyttötarkoituksia. Varsinaiseen rakentamiseen ja kiinteistön ylläpitoon liittyvät riskit tulee olla sisällytettynä muuhun riskienhallintaan. Oma- ja vuokratilojen osalta on tunnistettava ainoastaan tilojen käyttötarkoitukseen ja enimmäishenkilömäärään liittyvät muutokset ja riskit.

Tilojen asukaskäytön periaatteissa on linjattu, että kaupungin tiloja käytetään jatkossakin ensisijaisesti alkuperäiseen tarkoitukseensa (Päätös 20.8.2018 § 505). Tilojen käyttötarkoitus on määritelty kaavamääräyksiin ja rakennusluvista, eikä asukaskäyttö voi olla ristiriidassa näiden ehtojen kanssa (Päätös 31/20.8.2018). Periaatteiden mukaisesti oma- ja vuokratilakäyttö mahdollistetaan ensisijaisesti nykyisillä resursseilla ja olosuhteilla, eikä välitöntä käyttötarkoituksen muutosta edellytetä asukaskäytön lisäämiseksi. Kaupunginhallitus on päätöksessään kuitenkin kehottanut Kaupunkiympäristön toimialaa⁵ ottamaan jatkossa huomioon asukaskäytön mahdollistamisen soveltuvien osin kaikissa uudisrakennus- ja peruskorjaushankkeissa (Päätös 31/20.8.2018). Muita toimialoja on kehoitettu huolehtimaan hallinnoimiensa asukaskäyttöön soveltuvien tilojen lisäämisestä sähköiseen varausjärjestelmään (ibid.).

Yleisötilaisuuksien järjestämistä varten tila tulee olla merkittynä rakennusluvassa kokoontumistilaksi ja sen on täytettävä kokoontumistilan rakenteelliset ehdot (MRL 132/1999; KokL 530/1999; YmA 848/2017). Jos käyttötarkoituksen muutosta haetaan, tulee korjaus- ja muutostöissä noudattaa Suomen rakentamismääräyskokoelmaa silloin, kun tilan käyttötarkoitus muuttuu riskillisemmäksi tai alkuperäinen suunnitelma on ilmeisen haitallinen tai tilaan tehdään ennen käyttöönottoa merkittäviä rakenteellisia muutoksia (YmA 1007/2017, 1 §). Mahdollisten muutosten jälkeen kokoontumistilan enimmäishenkilömäärä tarkistetaan kokoontumistilassa samanaikaisesti oleskelevien henkilöiden laskentaperusteiden mukaisesti (YmA 1007/2017, 21 §).

⁵ Kaupunkiympäristön toimiala vastaa pääosin Helsingin kaupungin rakennushankkeista ja kiinteistöjen omistuksesta.

Ilmoitus enimmäishenkilömäärästä on kiinnitettävä näkyvälle paikalle kokoontumistilaan ja siitä on viestittävä myös sähköisessä tilavarauspalvelussa (MRL 812/2017, 117 k §; KuTuL 920/2011, 7 § ja 9 §). Turvallisuuden varmistamiseksi tilan luokitus ja sallittu enimmäishenkilömäärä on suositeltavaa tarkistuttaa etenkin, jos palveluntarjoaja on epävarma siitä, milloin edellinen palotarkastus on suoritettu tai viimeiset rakenteelliset muutokset tehty. Oma-
valvontaa on ohjattava ajallisesti niin, ettei perättäisissä varauksissa ryhmien poistuminen ja saapuminen tilaan ylitä enimmäishenkilömäärää ja vaihto tapahtuu sujuvasti käytettävissä olevien tilojen ja kulkuväylien riittävyyden ja soveltuvuuden näkökulmasta. Tarvittaessa enimmäishenkilömäärää on rajoitettava vastaamaan tilojen terveellistä ja turvallista käyttöä.

5.2 Palotekninen suunnittelu ja poistumisturvallisuus

Kaikki palotekninen suunnittelu tulee perustua Suomen Rakentamismääräyskokoelman E-sarjan mukaisten olennaisten vaatimusten täyttämiseen. Paloturvallisuusasetuksessa rakennukset tai palo-osastot ryhmitellään pääkäyttötarkoituksen mukaan seitsemään ryhmään (YmA 848/2017, 5 §). Ryhmittelyn lähtökohtana on käyttöaika - päivä-, ilta- tai yökäyttö - sekä se, miten hyvin käyttäjät tuntevat tilat ja miten he kykenevät mahdollisessa palotilanteessa pelastautumaan itse tai toisten avustamina. Oma-
valvonnan riskejä tulee tarkastella suhteessa tähän pääkäyttötarkoituksen mukaiseen luokitteluun.

Oma-
valvontakäytössä olevien tilojen uloskäytävät ja kulkureitit tulee merkitä ja valaista asianmukaisesti ja ne tulee pitää kulkukelpoisina ja esteettöminä turvallisen ja tehokkaan käytön varmistamiseksi (SMA 805/2005; PelastusL 379/2011, 10 § 1 mom.). Poistumisreitit on merkittävä poistumisopastein, jotka täyttävät turvavalaistusta koskevassa standardissa turvallisuuskilville määritetyt vaatimukset (SFS-EN 1838). Poistumiskäytänteiden on oltava riittävän selkeitä, jotta oma-
valvontakäytössä olevasta tilasta on mahdollista pelastaa ja pelastautua nopeasti ja turvallisesti. Jos poistumisreiteissä on tilapäisiä muutoksia, poistumisopastus ei saa olla harhaanjohtava.

Kulkureitin enimmäispituudesta lähimpään uloskäytävään säädetään paloturvallisuusasetuksessa. Jos oma-
valvontakäyttö edellyttää lukitusratkaisujen muutosta on huomioitava, ettei poistumistien pituus yleensä saa ylittää 30-45 metriä (YmA 848/2017, 32 § Taulukko 10). Eri-
koistiloissa, esimerkiksi bänditiloissa, joissa äänenvoimakkuus on soittamisen myötä usein kohonnut ja näköyhteyttä ulos harvoin on, tieto palohälytyksestä olisi hyvä välittyä äänen lisäksi myös visuaalisesti, esimerkiksi vilkkuvana valona. Taide- ja verstastiloissa palavat kemikaalit tulee säilyttää paloturvakaapeissa.

Rakennustietosäätiö on antanut suosituksen julkisille tiloille sopivista paloturvallisista materiaaleista (RT 08-11098). Sisusteiden paloturvallisuus on otettava huomioon tiloja suunniteltaessa, hankinnoissa ja toiminnan harjoittamisessa. Lähtökohtaisesti sisusteiden paloturvallisuus

tulee olla huomioituna osana ydinpalvelua ja siihen kuuluvaa riskienhallintaa. Omavalvontakäytössä sisusteiden paloturvallisuus huomioidaan tarvittavilta osin.

Vammaisten henkilöiden turvallisuus tulee ottaa (erikseen) huomioon kaikissa pelastussuunnitelmissa, jotta toimintatavat riskin toteutuessa ovat valmiiksi olemassa (Gustafsson 2019, 23). Poistumisopastuksessa tulisi huomioida soveltuvin osin myös liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden evakuointia ohjaavat opasteet (luku 6.3).

5.3 Ilmanvaihto ja ulkoinen vaaratilanne

Omavalvontatilan ilmanvaihdolle on varattava lisäaikaa⁶ (Julkisten palvelurakennusten ilmanvaihdon käytön yleisohje 2019). Käyntiajan pidennys voidaan toteuttaa esimerkiksi lisäaikakytkimillä tai liiketunnistimilla niissä rakennuksissa, joissa se on teknisesti mahdollista. Tulevaisuudessa älykäs kiinteistöautomaatio voidaan yhdistää tilavarausjärjestelmän varaustietoihin, ja sisäilmaseurantaan voidaan asentaa sensoriteknologiaa hyödyntäviä laitteita. Näin sisäilmanlaatua suhteessa käyttäjämääriin voidaan seurata reaaliaikaisesti tai pitkäaikaisseurantana. Sensoriteknologian avulla myös häiriöt, kuten liiallinen hiilidioksidipitoisuuden nousu tilassa tai rakenteiden sisällä lisääntyvä kosteus, voidaan havaita nopeasti.

Ilmanvaihto on voitava pysäyttää tarvittaessa. Esimerkiksi suuri rakennuspalo tai kuljetusonnettomuudesta aiheutuva kaasuvaaratilanne voivat edellyttää ilmanvaihdon pysäyttämistä. Suojautuminen sisälle ulkoisessa vaaratilanteessa on oltava tarvittaessa mahdollista siten, ettei asiakkaille tai rakenteille aiheudu vaaraa omavalvonnan takia. 1.1.2018 alkaen uusissa rakennuksissa ilmanvaihto on oltava mahdollista pysäyttää kokonaisuudessaan selvästi merkityllä pysäytyskytkimellä helposti saavutettavassa paikassa (YmA 1009/2017). Vanhemmissa rakennuksissa ilmanvaihtoratkaisut vaihtelevat.

Normaalioloissa ihmisillä tai yhteiskunnalla ei ole välitöntä uhkaa tai vaaraa. Normaalioloissa väestönsuojia voidaan käyttää rakennusluvassa määritettyyn käyttötarkoitukseen esimerkiksi harrastus-, musiikki- ja sosiaalituloina tai häkkikomeroina (Väestönsuojaohje pelastus... 2017, 24). Jos tilasta tarjotaan säilytystilaa ulkopuolisille osana omavalvontakäyttöä, lukitus tulisi järjestää niin, että kiinteistön omistajan edustajalla ja suojanhoitajalla on pääsy tiloihin (Väestönsuojaohje pelastus... 2017, 24).

⁶ Rakennuksen käyttöaikaan sisältyvät siivous ja mahdollinen iltakäyttö. Nyrkkisääntönä on, että ilmanvaihtojärjestelmä käynnistetään mitoitusteholle kaksi tuntia ennen rakennuksen käyttöajan alkamista. Yleisilmanvaihdon käyntiaika päättyy 1-2 tuntia rakennuksen käytön päättymisen jälkeen. Viikonlopuille ja loma-ajoille laaditaan erillinen jaksotusohjelma, jolla ilmanvaihtokoneet käyvät mitoitusteholla vähintään tunnin vuorokaudessa. (Julkisten palvelurakennusten... 2019.)

Koska väestönsuojat muodostavat Suomen väestönsuojelujärjestelyiden rakenteellisen osan, on väestönsuojiiin kohdistuva omavalvontakäyttö suunniteltava niin, etteivät rakenteet vahingoitu ja suoja säilyy toimintakuntoisena. Suoja sekä väestönsuojeluvälineet ja -laitteet on voitava ottaa käyttöön 72 tunnissa (PelastusL 379/2011, 76 §). Väestönsuojissa harjoitettu toiminta ei saa aiheuttaa pysyviä kosteus tai hajuhaittoja, seiniin ei saa liimata sisäverhoilua eikä tilassa saa säilyttää palavia nesteitä tai kaasuja. Suojaan ei myöskään saa asentaa sellaisia ovia ja luukkuja haittaavia rakenteita, jotka eivät ole purettavissa 72 tunnin aikana (PelastusL 379/2011, 76 §).

5.4 Majoitustoiminta ja tilapäismajoitus

Yöpyminen omavalvontakäyttöön osoitetussa tilassa on omavalvonta-aikana lähtökohtaisesti aina kiellettyä. Jos tila on hyväksytty voimassa olevassa rakennusluvassa yöpymis- tai majoituskäyttöön, voidaan yöpyminen kuitenkin sallia käyttöehdoissa ja sopimuksessa. Majoitustiloja, kuten lomamökkejä varten tulee laatia pelastussuunnitelma ja selkokieliset turvallisuusohjeet. Poistumisopasteita tai häkävaroittimia ei vaadita tavanomaisiin vuokrakäytössä oleviin lomamökkeihin, mutta niiden asennuttaminen on silti suositeltavaa.

Tilassa, jota ei ole hyväksytty voimassa olevassa rakennusluvassa yöpymis- tai majoituskäyttöön, voidaan vain erillissopimuksesta ja kiinteistön omistajan kirjallisella suostumuksella järjestää tilapäismajoitusta. Tilapäismajoittuminen on lyhytaikaista majoittumista, jonka turvallisuusjärjestelyt tulee toteuttaa tilapäismajoituksen turvallisuusjärjestelyistä kokoontumistiloissa annetun ohjeen mukaisesti ja alueen pelastusviranomaisen tulee hyväksyä kyseiset tilat tilapäismajoituskäyttöön (VNA pelastustoimesta 407/2011, 1 §; Ohje tilapäismajoituksen... 2014).

Kiinteistön omistajan antama kirjallinen suostumus tilapäismajoitukselle sekä pelastussuunnitelma, jossa on huomioitu kohteen tavanomaisesta poikkeava käyttö ja tilapäinen käyttötavan muutos, on toimitettava pelastusviranomaiselle 14 vuorokautta ennen aiottua majoitustoimintaa. Viimekädessä ratkaisun majoituskäytöstä ja rakennuslupavaatimuksesta tekee rakennusvalvontaviranomainen (MRL 132/1999, 125 §).

5.5 Omatoiminen varautuminen ja pelastussuunnitelma

Omavalvontakäyttö tulee sisällyttää osaksi pelastuslain edellyttämää pelastussuunnitelmaa (PelastusL 379/2011, 15 §). Pelastussuunnittelun ja turvallisuustyön tulee olla riskilähtöistä, ja omatoimisen varautumisen kohdalla omavalvontakäyttö on tarpeen sisällyttää vähintään sellaisiin turvallisuutta ja toimintakykyä uhkaaviin häiriötilanteisiin, jotka kehittyvät nopeasti, korkeintaan tunneissa. Koska omavalvontakäyttö on luonteeltaan tilapäistä, ei omavalvontaa tarvitse sisällyttää poikkeusoloihin esimerkiksi sotilaalliseen kriisiin, koska sen ei odoteta kehittyvän hetkessä. Keskeistä on, että tilan ollessa omavalvontakäytössä käyttäjät osavat tunnistaa vaaratilanteen, pelastaa itsensä, hälyttää apua sekä auttaa vaarassa olevia.

Omavalvontakäyttäjä tulee aina perehdyttää toimipisteen ja tilan kannalta oleellisiin turvallisuustoimiin. Omavalvontasopimuksessa ja perehdytyksessä sopimuksentekijä tai muu nimetty (täysi-ikäinen) henkilö sitoutetaan vastaamaan toimintaympäristön turvallisuudesta omavalvonnan ajan. Tarvittaessa hänen on keskeytettävä toiminta ja ryhdyttävä omatoimisesti pelastustoimenpiteisiin, kuten käynnistettävä evakuoiminen käytössä olevaa reittiä pitkin, estetävä lisävahingot ja hälytettävä apua (vrt. s. 40). Toimintavelvoite ja yleinen huolellisuusvaatimus tulipalon ja muun onnettomuuden vaaran ja vahingon välttämiseksi velvoittavat sopimuksesta riippumatta jokaista tilankäyttäjää (PelastusL 379/2011, 3-4 §).

Omavalvontakäyttöä varten on suositeltavaa laatia erillinen varsinaista toimipisteen pelastussuunnitelmaa lyhyempi kirjallinen turvallisuusohje. Turvallisuusohjeessa on kiteytetty selkokielellä, kuvilla ja symboleilla käyttäjiltä edellytetyt turvallisuuden edistämisen periaatteet ja toimet, onnettomuuksien ehkäisytavat sekä muut velvoitteet. Tämä ohje ei korvaa pelastussuunnitelmaa, mutta auttaa omavalvontakäyttäjää sisäistämään toimintansa kannalta keskeisimmät vaaranpaikat ja oikeat toimintamallit. Selkeyden vuoksi ohjeissa voidaan esittää toimintamallit myös tilanteisiin, jotka eivät edellytä asiakkaalta erikoistoimenpiteitä. Näitä ovat esimerkiksi lyhyet vesi- tai sähkökatkot. Ohje tulee olla saatavilla tulosteena tilassa, sillä hätä- tai häiriötilanteessa ohje ei välttämättä ole luettavissa tai saatavilla sähköisessä muodossa.

Jokaisen omavalvontatilan seinälle tulisi kiinnittää toimintaohje hätätilanteiden varalta, esimerkiksi *yleinen turvallisuusohje* (Kuva 8). Toimintaohjeeseen tulee olla kirjattuna yleinen hätänumero sekä toimipisteen ja tilan sijaintikoordinaatit tai osoite. Jos käyntiosoite eroaa postiosoitteesta, ilmoitetaan ohjeessa pelastusajoneuvolle parhaiten soveltuva osoite, sisäänkäynnin numero sekä kerros, jossa tila sijaitsee.

Ensiapua vaativia tilanteita varten tulee tilassa tai sen läheisyydessä olla käyttötarkoitukseen nähden riittävä ensiapuvalmius ja -varustelu. Työpaikoilla työnantaja huolehtii ensiapuvalmiuden järjestämisestä, eikä omavalvontakäytössä tapaturmien hoito tai välineistöön kohdistuva ilkivalta saa heikentää työntekijöiden työturvallisuutta (TTurvL 738/2002, 46 §).

Henkeä uhkaavissa hätäensiaputilanteissa välitön toiminta on aina ensisijaista. Vaikka defibrillaattorit eli sydäniskurit ovat havaintojeni mukaan yleistyneet julkisissa tiloissa viime vuosina, niistä on hyötyä vain sydänperäisten elottomuusoireiden yhteydessä, ja silloinkin vain, jos iskuri saadaan käyttöön muutamissa minuuteissa elottomuuden havaitsemisesta. Puoliautomaattiset defibrillaattorit ovat maallikoille melko turvallisia käyttää. Jos toimipisteessä on sydäniskuri, laitetta ei saa lukita ja sen tulee olla helposti liikuteltavissa ja toimintakuntoinen. Jos tilassa ei ole omaa sydäniskuria, lähimmän sydäniskurin sijainnin voi tarkistaa verkkokisteristä. Jos elottomuus on seuraus muusta kuin sydänperäisyydestä, defibrillointi ei tehoa. Näitä ovat esimerkiksi hengityspeäiset syyt kuten hukkuminen tai hapenpuute.

YLEINEN TURVALLISUUSOHJE

YLEINEN HÄTÄNUMERO 112	YLEINEN VAARAMERKKI  <ul style="list-style-type: none"> • Siirry sisälle, pysy sisällä • Sulje ovet, ikkunat, tuuletusaukot ja ilmanvaihtolaitteet • Avaa radio ja odota rauhallisesti ohjeita • Vältä puhelimen käyttöä • Älä poistu alueelta ilman viranomaisten kehoitusta, ettei joutuisi vaaraan!
Tulipalon sattuessa <ul style="list-style-type: none"> • Pelasta välittömässä vaarassa olevat, varoita muita • Tee hätäilmoitus numeroon 112, turvallisesta paikasta • Aloita sammutus, jos voit tehdä sen turvallisesti • Estä palon leviäminen suikemalla ovet, ikkunat ja ilmanvaihto • Älä poistu savuiseen portaikoon • Opasta palokunta paikalle • Toimenpidejärjestys voi vaihdella tilanteen mukaan <p>• MUISTA, SAVU TAPPAA !</p>	<div style="background-color: orange; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> <input type="checkbox"/> Kiinteistön väestönsuoja sijaitsee </div> <div style="background-color: orange; padding: 2px;"> <input type="checkbox"/> Kiinteistössä ei ole omaa väestönsuojaa. Pelastusviranomaisen antaa tarvittaessa ohjeet suojautumiseksi. </div>
Talo kuuluu _____ in pelastusaseman alueeseen. Lisätietoja ja opastusta saat oman alueesi aluepalomestariilta ja palotarkastajilta. Pelastuslaitoksen puhelinvaihte 09-310 1651.	Talon turvallisuushenkilöstö Suojelujohtaja: _____ Oo. _____ puh. _____ Suojelujoht. apul: _____ puh. _____ Väestönsuojan hoitaja: _____
Helsingin kaupungin pelastuslaitos www.hel.fi/pel	POLIISIN HÄTÄNUMERO 112
Toiminta vesi-, viemäri-, kaasu-, sähkö- yms. ongelmissa <ul style="list-style-type: none"> • Ota yhteys pälytystävään huoltomieheen puhelin no _____ • Estä muiden vaaraan joutuminen ja pyri rajaamaan vahingon laajenemisen 	

Kuva 8: Helsingin pelastuslaitoksen yleinen turvallisuusohje. Lähde: Pelastuslaitos 2020.

Kriisiviestintään, vaaratilanteiden jälkihoitoon ja niissä tarvittaviin neuvoihin ja apuun olisi hyvä olla valmis suunnitelma. Suunnitelma tulisi olla myös siitä, kenelle ja miten omavalvontakäytössä havaitut turvallisuuspuutteet, vaaratilanteet ja lievät tapaturmat raportoidaan. Vakavat läheltä piti -tilanteet, vakavat tapaturmat ja kuolemantapaukset on ilmoitettava myös Tukesiin (ks. luku 4.7). Yhteystiedot ja toimintamallit tulee sisällyttää soveltuvilta osin omavalvontakäyttäjän ohjeistukseen. Toimintaohje tulee olla linjassa kaupungin kriisiviestintäsuunnitelman kanssa. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla viestintäohje kriisi- ja onnettomuustilanteiden varalle on saatavilla kaupungin sisäverkossa, johon asukkailla ei ole pääsyä.

5.6 Omaehtoinen varautuminen ja turvasuojausmenetelmät

Omaehtoisella varautumisella kiinnitetään huomioita vahinkoriskienhallinnan ohella tietoisesti luotuihin ja vahingoittamaan pyrkivien riskien ennaltaehkäisyyn ja hallintaan. Tällöin riskienhallinnassa on kyse ennen kaikkea kiinteistö- ja toimitilaturvallisuudesta eli prosessista, jossa käytetään kerroksittain fyysisiä suojatoimenpiteitä rikosriskien varalta (Kovacich ja Halibozek 2013, 339). Toimenpiteillä tavoitellaan häiriötöntä ja turvallista työskentely- ja asiointiympäristöä sekä suojataan immateriaalista ja materiaalista omaisuutta vahingoilta ja varkauksilta (Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus 2019). Omaehtoinen varautuminen koostuu rakenteellisesta turvallisuudesta, turvallisuusvalvonnasta sekä sopimushallinnasta.

Turvasuojausmenetelmien valinnassa on kyse paitsi riskien myös kustannusten hallinnasta. Tilojen asukaskäyttö pohjautuu luottamuksen ja valvonnan tasapainoon, jossa kumpikin mitoitetaan realistiselle tasolle (Kaupungin tilojen asukaskäytön periaatteet kasvatuksen ja... 2017, 7). Tilojen varustaminen yhdenmukaisin turvallisuusjärjestelmin ei ole tehokasta, vaan turvallisuusjärjestelmät tulee valita siten, että niillä saavutetaan riittävä turvallisuustaso suhteessa tunnistettuihin riskeihin. Omavalvonnan näkökulmasta tarkastelun kohteena ovat ne toimenpiteet, joita tilojen tahallisesta tai tahattomasta virheellisestä käytöstä voi seurata. Turvallisuusjärjestelmien ja -tekniikan vähimmäistaso tulee määritellä toimialan tilaturvaohjeessa.

Ennaltaehkäisevillä järjestelyillä voidaan yrittää vaikuttaa tapahtuman syihin tai tapahtumaketjuun ja näin vähentää haitallisen tapahtuman todennäköisyyttä omavalvontakäytössä. Vaurautumisjärjestelyiden kautta puolestaan pyritään minimoimaan haitallisten tapahtumien seuraukset. Dynaamisella ja muutoksiin reagoivalla suunnittelulla pyritään varmistamaan, että oikea asiakas saapuu oikeaan tilaan oikeaan aikaan, käyttää tilaa halutulla tavalla ja poistuu sovitusti siten, ettei tilan ja toimipisteen turvallisuus vaarannu käytön jälkeenkään. Lopputulokseen vaikuttavat kuitenkin olosuhde- ja epävarmuustekijät sekä hyväksytyt riskitaso.

Ulkopuolisten turvallisuuspalvelujen käytön tulee perustua riskien arvioinnin pohjalta tehtävään tarveharkintaan. Toiminta-aikojen ulkopuolella toimipisteessä palvelua voi toteuttaa esimerkiksi vartiointiliikkeen vartija toimeksiantosopimuksen mukaisesti. Osa valvonnasta on automatisoitavissa sensortechnologiaa hyödyntävillä ratkaisuilla.

Vaikka käyttäjät lopulta vastaavat itse oman toimintansa turvallisuudesta, tulee toimipisteen ohjata turvallisuutta asettamalla käyttäjille oikeuksia ja velvoitteita sekä suunnitella ja ohjata toimintaa kirjallisesti ja suullisesti. Lisäksi toimipisteen tulee valvoa toteutusta ja varmistaa, että käyttäjillä on käytössään tarpeelliset ja riittävät resurssit kokonaisturvallisuuden ylläpitämiseksi (ks. luku 5.5).

5.7 Turvallisuus- ja kulkuvyöhykkeet

Toimipiste ja sen tilat tulee jakaa turvallisuus- ja kulkuvyöhykkeisiin. Toimenpiteet ja turvallisuustekniikat tulee valita kunkin tilan ja suojattavan omaisuuden ja tiedon edellyttämällä tavalla. Turvallisuustekniikka sisältää kiinteistön tekniset valvonta- ja hälytysjärjestelmät. Kulunvalvonta kattaa sähköisen järjestelmän, jossa kulutunnusteiden avulla voidaan kulkea esimerkiksi ovista (luku 5.8).

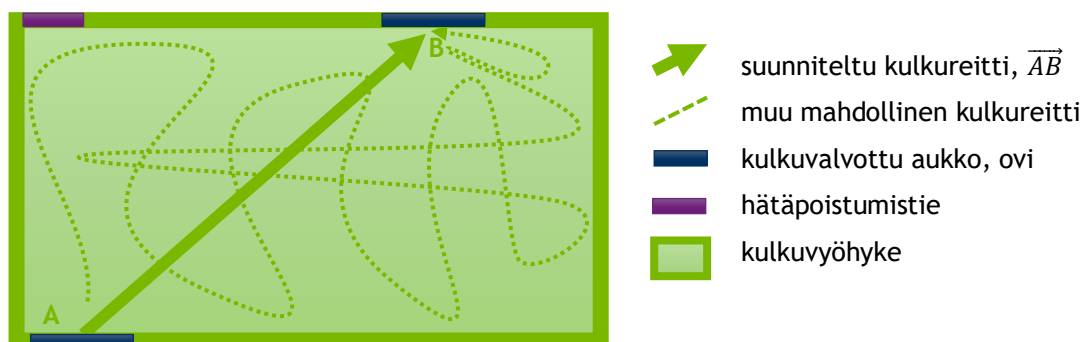
Turvallisuusluokittelun tukena voidaan käyttää esimerkiksi Valtionvarainministeriön *Toimitilojen tietoturvaohjetta* (VAHTI 2/2013). Omavalvontakäytön näkökulmasta VAHTI-ohje on kuitenkin osittain ongelmallinen, sillä toimitiloihin sisältyvät julkiset tilat, kuten aula- ja yleisöpalvelutilat luokitellaan *VALKOISIKSI*, eikä niihin kohdistu ohjeissa erityisiä turvallisuusvaati-

muksia. Omavalvonnan osalta ilman henkilökuntaa käytettäviin asiakastiloihin tulee siksi suhtautua VAHTI-ohjeessa annettuja vaatimuksia kriittisemmin erityisesti asiakkaiden tunnistamisen osalta.

Kulkuvyöhyke muodostuu kulkureittiä (\overline{AB}) ympäröivästä alueesta, jolle suunnitellulta reitiltä on mahdollista poiketa (Kuva 9). Kulkuvyöhykkeiden suunnittelussa tulee tarkastella tilojen välisiä yhteyksiä, tavanomaisimpia kulku- ja käyttötarpeita sekä tilojen esteettömyyttä ja poistumistieratkaisuja. Kaksi jälkimmäistä voivat edellyttää mukautuksia kulkureitteihin tai kulkemista eri turvallisuusvyöhykkeillä kuin miten tavanomaisimmissa käyttötapauksissa menetellään.

VAHTI-ohjeen mukaisesti omavalvontakäyttöön osoitetut asiakastilat tulee voida erottaa henkilökunnan toimisto- ja sosiaalityloista ja kulkua kriittisempien turvallisuusvyöhykkeiden läpi tulee välttää. Avoimia ulkotiloja, kuten aukioita, puistoja, tapahtumalavoja tai ulkoliikunta- paikkoja ei ole jatkossakaan tarpeen sulkea, mutta ne on hyvä pitää valaistuin ja muusta julkisesta tilasta selkeästi erottuvina, esimerkiksi luonnollisten tai erikseen osoitettujen rajojen ja kontrastien avulla. Uudisrakentamisessa esteettömyys, osiointi ja kulunvalvonta tulee ottaa huomioon jo suunnitteluvaiheessa, ja asukas- ja omavalvontaan osoitettaviin tiloihin olisi hyvä olla erilliset sisäänkäynnit suoraan kadulta.

Käytössä olevat murtohälytysjärjestelmät tulee sopeuttaa osaksi omavalvontaa. Jos murtohälytykset on automatisoitu, on hälytysten kytkeytymisen ja päivän viimeisen käyttövuoron väliin jätettävä riittävä suoja-aika. Suoja-ajalla varmistetaan, että käyttäjät ehtivät poistumaan tilasta, eikä omavalvontakäyttötilassa oleskella hälytysten kytkeytyessä. Vastaava suoja-aika on varattava ennen ensimmäistä vuoroa.



Kuva 9: Kulkuvyöhyke kalkuvalvottujen ovien A ja B välillä.

Manuaalisesti aktivoitavien murtohälytysten kohdalla yhteisten purkukoodien antamista omavalvontakäyttöön tulee välttää. Jos hälytysten automatisointi ei ole mahdollista, omavalvontakäyttöön saisi luovuttaa ainoastaan yksilöityjä sähköisiä tunnistimia, jotka kerätään takaisin käytön jälkeen. Murtohälytysten laukeaminen huolimattomuuden seurauksena voidaan laskuttaa käyttäjältä ja ehto siitä on kirjattava sopimukseen. Erilaiset hälytysjärjestelmät eivät itessään estä vahinkoja, vaan kiinnittävät huomiota akuuttiin ongelmaan tai toimivat pelotteena (Kovacich & Halibozek 2013, 345-346). Poiskytkettynä tai ilman välitöntä vastinetta hälytysjärjestelmät ovat tehottomia.

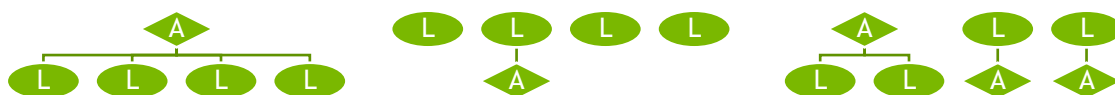
Tilojen omavalvontakäyttö tulee huomioida osana valvontajärjestelmää. Käyttöaikojen laajeneminen lisää toimipisteen luonnollista valvontaa ja voi osaltaan ehkäistä tyhjiin tiloihin kohdistuvia murtoja, ilkivaltaa tai järjestyshäiriöitä. Myös tilojen olosuhteissa tapahtuvat muutokset voidaan omavalvonnan kautta havaita nopeammin. Esimerkiksi vesivahingon sattuessa omavalvontakäyttäjän tekemä ilmoitus lyhentää reagointiaikaa mikä puolestaan pienentää aiheutuvaa vahinkoa ja kustannuksia.

5.8 Osiointi, lukitusratkaisut ja kulunvalvonta

Ennen omavalvontakäytön aloittamista nykyiset lukitusratkaisut ja avainhallintamenettelyt tulee tarkistaa. Toimipisteessä tulee nimetä avainhallinnasta vastaava henkilö, joka vastaa avainhallintarekisteristä ja lukituksista sekä avainten säilytyksestä, luovutuksesta ja palautuksesta. Vastuuhenkilö myöntää ja evää kulkuoikeuksia tarpeen mukaan. Avainhallintarekisteri on henkilötietorekisteri (luku 4.8).

Sarjoituksen muutokset on aina sovittava ja suunniteltava toimiala- tai kaupunkiyhteisesti siten, että ne noudattavat yhteisiä käytänteitä ja hyväksytyä turvatasoa. Avainten hallintoihin sekä käyttöoikeuksien ja turvatasojen ylläpitoon tulee käyttää vain turvallisia rekistereitä, esimerkiksi avainhallintaohjelmistoja. Rekisteriin kirjataan ylös kaikki avaintenluovutukseen ja palautukseen liittyvät toimenpiteet ja varmistetaan, että käyttäjät palauttavat avaimet heti, kun kulkutarve tilaan päättyy. Järjestelmän ja prosessien toimintavarmuus, tietosuoja ja ajantasaisuus tulee tarkastaa säännöllisesti.

Lukitussuunnitelmassa tulee määritellä eri käyttäjäryhmien kulkuoikeustarpeet. Toimipisteen sisällä tilat tulee tarvittaessa osioida uudelleen turvallisuusvyöhykkeiden ja kulkuoikeustarpeiden pohjalta. Sarjoitus tulee toteuttaa niin, että avaimen haltijalla on pääsy vain niihin tiloihin, joihin hänellä on oikeus päästä (Kuva 10). Koko kiinteistön lukitusta ei välttämättä tarvitse uusida, vaan pelkkä lukkojen uudelleen sarjoitus, eli olemassa olevan lukkokoodin muuttaminen, voi riittää. Jos omavalvontaan kuulumattomat tilat lukitaan, lukitusratkaisut eivät saa vaikuttaa poistumisturvallisuuteen. Lukitusta ja osiointia suunnitellessa tulee huomioida esimerkiksi, ettei kulkureitin pituus lähimpään uloskäytävään saa olla vaaraa aiheuttavan pitkä (YmA 848/2017, 32 § Taulukko 10).



A=avain L=lukko

Kuva 10. Esimerkkejä sarjoituksista ja kulkuoikeuksista omavalvontakäytössä.

Jos poistumisturvallisuus edellyttää kulkua korkeamman turvallisuusvyöhykkeen läpi, oven sisäpuolelle tulee asentaa kotelosuojattu vääntönuppi, jolla oven saa hätätilanteessa auki. Hälytysvalvonta voidaan toteuttaa magneettikoskettimella, joka reagoi oven avaamiseen ja aiheuttaa välittömän hälytyksen. Ulko- ja palo-ovien kohdalla ovien sähköistäminen on suositeltavaa siten, että oven pidempiaikainen auki jääminen aiheuttaa hälytyksen. Jos tilan esteetönkäyttö edellyttää normaalioloissa kulkua sopimattomaksi katsottavan turvallisuusvyöhykkeen läpi, toimipisteen tulee pohtia vaihtoehtoisia ratkaisuja tai tarjota tilaa omavalvontakäyttöön vain esteellisenä. Tahallisesti aiheutettujen kulunvalvontahälytysten seuraamuksista tulee kertoa käyttäjälle.

5.9 Älylukituksen mahdollisuudet ja haasteet

Sopiva avainturvallisuustaso tulee valita tilan käyttötarkoituksen perusteella. Omavalvontaan luovutettavien avaimien tulee olla leimattuja ja patentti- tai kopiosuojattuja. Patentoidussa avainjärjestelmässä lisäavainten saanti on valvottua ja rajattua, kun taas kopiointisuojaus ei perustu patentin voimassaoloaikaan vaan esimerkiksi avaimen vahvaan elektroniseen salaukseen. Tässä esittelemäni listaus ei ole kattava ja teknologia kehittyy jatkuvasti.

Perinteisen mekaanisen avaimen korvaamista älylukituksella kannattaa harkita, jos tilojen omavalvontakäyttö on aktiivista. Etähallittavat älylukot mahdollistavat käyttäjien kulkuoikeuksien yksilöimisen esimerkiksi määräaikailla tai kulkukertoihin perustuvilla rajoitteilla. Kulkuoikeudet tulee voida määrittellä ovikohtaisesti. Oikeudet voidaan asettaa esimerkiksi ohjelmoitavaan avaimeen, siruun, koodiin tai niiden yhdistelmään - myös henkilöön. Tarvittaessa avaimiin liitetyt kulkuoikeudet ovat mitätöitävissä nopeasti.

Automaatiota hyödyntävät etäohjattavat kulunvalvontajärjestelmät vapauttavat tilankäyttäjän ja tarjoajan ajallis-tilallisista rajoitteista. Fyysistä kohtaamista avaimen luovuttamiseksi ei välttämättä tarvita, jos varauskohtainen *avain* luovutetaan käyttäjälle etäviestimellä esimerkiksi sähköposti- tai tekstiviestillä tai mobiilisovelluksen kautta. Vaihtoehtoja ovat esimerkiksi NFC-teknologiaa hyödyntävät, optisesti tunnistettavat tai biometriset avaimet. Biometrisen avaimen kohdalla *avain* on käyttäjällä valmiina, jolloin avaimen tiedot on liitettävä

tietokantaan. Tällainen kasvojen- tai sormenjälkitunnistukseen perustuva avain on tunnistautumismuotona yksilöllinen ja vahva.

Digitaalisen älylukituksen edellytyksenä on useimmiten mahdollisuus ovien sähköistämiseen ja varustamiseen verkkoyhteydellä. Varausjärjestelmän integraatio lukitusjärjestelmään voidaan toteuttaa rajapintojen kautta. Markkinoilla on useita älylukitusratkaisuja tarjoavia yrityksiä. Kilpailutuksessa tulee huomioida muun muassa rajapintojen yhteensopivuus käytössä olevaan varausjärjestelmään, hallintajärjestelmän käytettävyys sekä saatavilla oleva tekninen tuki ja järjestelmän ylläpitösopimuksen kesto. Aiemmin on havaittu, etteivät älyratkaisujen valmistajat ja toimittajat vielä toistaiseksi ole osoittaneet halukkuutta keskinäiseen integroitumiseen ja rajapintojen harmonisoimiseen, mikä on edellyttänyt sovelluskehittäjiltä erillistä kehitystyötä jokaisen uuden älylukituksen käyttöönottamiseksi (Joustotilat... 2018, 8). Jatkossa valmistajia tulisivatkin kannustaa kilpailutuksessa osaksi tiiviimpää yhteistyöverkostoa, jossa yksityiset ja julkiset toimijat tuottavat toisiaan täydentäviä tuotteita, palveluja ja osaamista.

Älylukituksen haavoittuvuudet oviympäristössä liittyvät etenkin virransyöttöön ja toimintavarmuuteen. Muita haavoittuvaisia elementtejä ovat ovien mekaaninen toiminta sekä moottori- ja solenoidilukkojen toiminta. Virransyöttö ja ympäristöolosuhteet on tärkeä huomioida osana lukitusjärjestelmän suunnittelua ja kustannustenhallintaa. Digitaalinen lukitusjärjestelmä edellyttää usein esimerkiksi verkkovirtaa, akkua tai paristoa sekä lähiverkkoratkaisua (esim. Ethernet, wlan). Riskien arvioinnissa tulee huomioida sähkönjakelunhäiriöt ja lämpötilavaihtelun vaikutus lukituksen toimintaan.

Järjestelmäpuolella älylukitus luo uudenlaisia riskejä kulunvalvonnassa muodostuvien henkilö-tietorekistereiden ja tietosuojan kautta (luku 4.8). Älylukitus tekee myös niiden käyttäjistä haavoittuvaisia. Biometrinen avain kuten sormenjälki ei ehkä katoa (ks. *Urbaanit yhteistilat 2016*, 9), mutta kerran kopioitua sormenjälkeä on myös hankala uusia ja vaihtaa.

Tiloihin, joihin hankalasti hallinnoitavat mekaaniset sarjalukot tai ulkoista virtalähdettä edellyttävät elektromekaaniset lukot eivät sovellu, voidaan käyttää mekaanisen ja elektronisen tekniikan yhdistävää lukitusta. Lukitus tuottaa tarvitsemansa sähköenergian avaimen työntöliikkeestä lukkoon. Lisäksi markkinoilla on kertakäyttösalausanoilla toimivia avainhotelleja, jotka toimivat paikallisesti myös offline-tilassa.

5.10 Kameravalvonta ja tunnistaminen

Teknisenvallonnansuunnitelma tulee tarkistaa ja tarvittaessa päivittää omavalvontakäyttöä tukevaksi. Suunnitelma sisältää muun muassa valvonnan tarkoituksen määrittelyn, kriittisten alueiden tunnistamisen, suunnitelman kameroiden ja antureiden sijoittelusta, tallennuskapasiteetista sekä kameroiden ja antureiden tyypistä (Kovacich & Halibozek 2013, 345-346). Jos

kyseessä on tallentava kameravalvontajärjestelmä, siitä tulee laatia yleisen tietosuojasetuksen mukainen henkilötietorekisteri (EU2016/679). Toimitilojen osiointi ja suojaus sekä käyttäjien tunnistaminen tulee toteuttaa turvallisuusvyöhykeluokittelun pohjalta.

Kameravalvonnan tulee olla tarkoituksenmukaista. Kameravalvonta on turvasuojausmenetelmä, jolla tuotetaan jatkuvaa kuvallista informaatiota kiinteistön alueella tai tilassa esiintyvistä kohteesta (Kameravalvonnan suunnitteluohje 2017, 5). Toteutuneet rikosriskit ovat usein asianomistajarikoksia, jossa rikoksen kohteeksi joutuneella on näyttövelvoite. Omavalvonnassa tallentavaa kameravalvontaa voidaan käyttää käyttäjien tunnistamiseksi ja turvallisuuden ylläpitämiseksi. Passiivinen tallennus tarkoittaa, että järjestelmä tallentaa kuvaa ilman valvontaa, ja tallennäytteiden avulla tapahtumat ovat jälkikäteen arvioitavissa ja todennettavissa (Kameravalvonnan suunnitteluohje 2017, 12). Tallenne on henkilötietoa, ja sitä voidaan tarvittaessa käyttää syyllisyyden osoittamiseksi.

Asukaskäytössä tilojen käyttäjät tulee voida tunnistaa etu- ja jälkikäteen (Kaupungin tilojen asukaskäytön periaatteet kasvatuksen ja... 2017, 7). Näytön todistusarvo perustuu valittuun tunnistamistapaan tai niiden yhdistelmään. Tunnistaminen voi perustua esimerkiksi asiakkaan tunnistautumiseen pankkitunnuksilla varauksenteon yhteydessä, henkilökohtaiseen käytiin toimipisteessä ennen vuoroa, etävalvontaan tai sormenjälki- tai kasvojentunnistusteknologiaan paikan päällä. Kiinteistöjen sisälle asennetut kamerat mahdollistaisivat esimerkiksi jo nyt valvontakierroksia keskitetysti, ilman fyysistä läsnä oloa. Koska kameroiden kuvanlaatu on parantunut, ovat ihmiset melko hyvin tunnistettavissa valvontakameroiden kuvista. Tulevaisuudessa tunnistamisessa voitaisiin hyödyntää automatisoitua kasvojentunnistusteknologiaa edellyttäen, että lainsäädäntö sallisi teknologian käytön Suomessa.

Valvonnan kohdistamisessa on huomioitava se mitä laissa yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004, luku 5) säädetään kameravalvonnasta työpaikalla. Omavalvonta tilojen kohdalla pääsääntöisesti riittää, että kulku tiloihin on valvottu. Kuvanäyte ei kuitenkaan saa olla vaikeasti tulkittava ja puutteellinen. Näkymän parantamiseksi kameravalvonta voi edellyttää ulkovalaistuksen parantamista piha-alueilla ja sisäänkäyntien kohdalla. Kameroiden sijoittelussa komponenttien altistuminen ympäristöolosuhteille tulee huomioida, mutta kuvan talteenotto-laitteiden suojaamista sabotaasilta ei välttämättä vaadita (SFS-EN 62676-1-1). Kameravalvonnan tarveselvitys tulee tehdä yhdessä kiinteistön turvallisuudesta vastaavan henkilön ja toimialan turvallisuuspäällikön kanssa.

5.11 Sopimukset ja vakuuttaminen

Tilojen asukaskäytön periaatteissa on linjattu, että tilojen käytöstä solmitaan aina sopimus ja käyttäjä vastaa tilojen valvonnasta ja siivouksesta sekä mahdollisista käytönaikana toimitiloihin tai niiden varusteisiin syntyvistä vahingoista (Päätös 20.8.2018 § 505). Riskienhallinnan nä-

kökulmasta omavalvonnasta tehtävän sopimuksen tarkoituksena on ennaltaehkäisevänä osoittaa osapuolien oikeudet ja velvollisuudet sekä varautumisjärjestelyinä määritellä korvausvelvollinen vahingon tapahtuessa. Allekirjoituksellaan käyttäjä vahvistaa saaneensa riittävän perehdytyksen tilojen omavalvontakäyttöön, ymmärtäneensä ohjeistuksen ja palveluun liittyvät riskit sekä sitoutuvansa noudattamaan annettuja sääntöjä.

Se millaista valvontaa käyttäjältä edellytetään suhteessa tilaan, tulee käydä ilmi joko suullisesta tai kirjallisesta sopimuksesta. Vaikka tilojen asukaskäytön lähtökohtana on, että käyttäjä vastaa tilojen valvonnasta ja siivouksesta sekä mahdollisista käytönaikana toimitiloihin tai niiden varusteisiin syntyvistä vahingoista (Päätös 20.8.2018 § 505), palveluntarjoaja vastaa palvelun eli tilojen rakenteiden ja välineiden turvallisuudesta myös pääkäytön toiminta-aikojen ulkopuolella (Palveluntarjoajan... 2019). Lähtökohtaisesti rakennukset ja tilat rakennetaan ja varustellaan turvallisiksi. Käyttäjien vastuulla on pitää ne turvallisina.

Huolellisuusvelvollisuus sitoo käyttäjää ja palveluntarjoajaa. Kuluttajaturvallisuuslaissa huolellisuusvelvollisuus velvoittaa palveluntarjoajaa pitämään tilojen rakenteet ja käytettävissä olevat laitteet kunnossa siten, etteivät ne aiheuta vaaraa omavalvontakäytössä pääkäytön toiminta-aikojen ulkopuolella (KuTuL 920/2011, 5 §). Pelastuslain *yleinen huolellisuusvelvollisuus* sekä muut tulipalon ja muun onnettomuuden vaaran ja vahingon välttämiseksi asetetut turvallisuusvelvoitteet velvoittavat jokaista tilankäyttäjää (PelastusL 379/2011, 2-5 §).

Kaupunkistrategian mukaisesti toimivaa kaupunkia rakennetaan luottamuksen varaan (Maailman toimivin kaupunki... 2018). Asukaskäytön periaatteita valmistelleen työryhmän suositusten mukaan tilan käytön esteet tulee pitää mahdollisimman vähäisinä esimerkiksi siten, että vain aiemman maksullisen käyttökerran maksamaton lasku estää tilan varaamisen (Kaupungin tilojen asukaskäytön periaatteet kasvatuksen ja... 2017, 7). Palveluntarjoajalla on oikeus rajoittaa tilan omavalvontakäyttöä, mutta käyttövuorojen myöntämisperusteiden on oltava läpinäkyviä eivätkä perusteettomat syyt saa muodostua sopimuksenteon esteeksi (luku 6.4).

Mahdolliset vahingonkorvausasiat ja rikokset käsitellään vahingonkorvauslain (412/1974) ja rikoslain (39/1889) mukaan. Mahdollinen vastuuvapauslomake ei poista palveluntarjoajan vastuuta vahingonkorvaus- tai rikosoikeudellisesta vastuusta mahdollisissa onnettomuustilanteissa, jos ne ovat seurausta palvelun turvallisuuspuutteista. Helsingin kaupungin vakuutusrahasto korvaa kaupungin vakuuttamattomalle omaisuudelle aiheutuneita, kaupungin henkilöstöön kohdistuneita tai kaupungin vastuulla olevia vahinkoja rahaston sääntöjen ehdoilla (Sisäinen verkkolähde). Tilojen ja välineiden normaali kulumisen ja elinkaaren lyheneminen tulee hyväksyä osaksi palveluntuottamiseen ja kasvavaan käyttöasteeseen liittyviä riskejä.

6 Tilat koettuina

6.1 Esteettömyys ja kohtuulliset mukautukset

Edellisessä luvussa olen tarkastellut omavalvontatilaa ensisijaisesti fyysisen turvallisuuden vähimmäisvaatimusten näkökulmasta. Seuraavaksi tarkastelen tilaa sosiaalisen turvallisuuden näkökulmasta, johon kuuluvat osallisuus ja osallistuminen sekä vuorovaikutukselliset tekijät. Koska asukaskäytön lähtökohtana on sekä lakisääteisen että vapaaehtoisen kansalaistoiminnan mahdollistaminen (mm. LiikuntaL 390/2015, 5 §; Nuorisol 285/2016, 1 § ja 8 §; KirjastoL 1942/2016, 8 §; KulttuuritoimiL 166/2019, 3 §), on riskienhallinnan näkökulmasta tarkasteltava myös sitä, miten tila mahdollistaa tai estää kansalaistoimintaa ja ennen kaikkea *kenelle* osallistuminen toimintaan on tilavarauksen kautta mahdollistettu.

Esteettömyys ymmärretään usein fyysisenä - rakennetun ympäristön ja tilojen teknisenä toimivuutena sekä aistivammat huomioivana auditiivisena ja visuaalisena ympäristönä (mm. VNA rakennuksen esteettömyydestä 241/2017; Esteettömyys 2018; Esteettömyyssovelluksen täytätoihje 2019). Esteettömyys on kuitenkin aina myös koettua ja muotoutuu käyttäjän vuorovaikutuksesta tilaan ja siitä saatavan tietoon (esim. YVTltk 391/2018; Krokfors ym. 2019, Gustafsson 2019, 14).

Kaikille sopiva suunnittelu tarkoittaa tuotteiden, ympäristöjen, ohjelmien ja palvelujen suunnittelua sellaiseksi, että ihmiset voivat käyttää niitä mahdollisimman laajasti ilman mukautuksia tai erikoisjärjestelyjä (YK:n vammaissopimus 27/2016, 2 art.). Toisin sanoen kyse on esteettömyyden huomioonottamisesta jo suunnitteluvaiheessa (Gustafsson 2019, 15). Jos esteettömyys on otettu asianmukaisesti huomioon, ei henkilön tarvitse erikseen perustella erityisiä tarpeitaan.

Nykyisten tilojen esteettömyyspuutteet eivät ole este tilojen omavalvontakäytölle. Rakennusten esteettömyysvaatimukset koskevat uusia rakennuslupia 1.1.2018 alkaen, ja muiden tilojen osalta noudatetaan voimassa olevaa rakennuslupaa (VNA 241/2017, YmA 1007/2017, 1 §). Myös tilojen asukaskäytön periaatteissa on linjattu, että kaupungin tiloja käytetään rakennusluvassa määritellyn käyttötarkoitukseensa, eikä asukaskäyttö voi olla ristiriidassa näiden ehtojen kanssa (Päätös 20.8.2018 § 505). Yksittäistä tilaa ei siten tarvitse muuttaa esteettömäksi omavalvonnan takia.

Tilajärjestelyt eivät kuitenkaan saa estää avoimeen yleisötilaisuuteen osallistumista ilman poikkeuksellisen hyväksyttävää syytä (esim. YVTltk 26/2015, 249/2017, 292/2017, 391/2018). Tilojen esteellisyys ei ole omavalvontakäytön näkökulmasta syrjivää, jos esteellisyydestä on viestitty asianmukaisesti ja esteettömiä tiloja tarvitseville voidaan osoittaa varattavaksi vaihtoehtoisia tiloja muista toimipisteistä (YK:n vammaissopimus 27/2016, 4 art. f).

Esteiden poistamiseksi palveluntuottajalta edellytetään *kohtuullisia mukautuksia* (YhdenvertL 1325/2014, 8 § 2 mom.; YK:n vammaissopimus 27/2016, 5 art.). Kohtuullisella mukautuksella tarkoitetaan vammaisen henkilön ihmis- ja perusoikeuksien edistämiseksi yksittäistapauksessa tehtäviä asianmukaisia järjestelyjä, joista ei aiheudu suhteetonta tai kohtuutonta rasitetta palveluntuottajalle (YK:n vammaissopimus 27/2016, 2 art.). Omavalvontakäytön näkökulmasta vastuu tilavalinnasta on tapahtumanjärjestäjällä, jolloin kohtuullinen mukautus olisi tarjota mahdollisuus avoimen yleisötilaisuuden järjestämiseen toisaalla, esteettömämmässä tilassa.

Kaikille sopiva suunnittelu ja kohtuulliset mukautukset ovat ratkaisuna osittain toistensa kääntöpuolia: mukauttamistoimenpiteillä, kuten induktiosilmukalla tai siirrettävällä pyörätuoliluiskalla portaikon yhteydessä, parannetaan esteettömyyttä jälkikäteen. Kohtuulliset mukautukset ovat siten eri asia kuin varsinaiset esteettömyys- ja saavutettavuustoimenpiteet, jotka ovat yleisiä ja pidemmälle meneviä rakentamiseen ja rakenteellisiin muutoksiin sekä järjestelmän toiminnallisuuksiin liittyviä toimenpiteitä (MRL 132/1999, 125 §; EU2016/2102, 37 art.; VNA 241/2017; Esteettömyys 2018).

6.2 Saavutettavuus

Esteettömyydessä on kyse erityisesti rakennetun ympäristön ja tilojen toimivuudesta, kun taas saavutettavuus pitää sisällään muun muassa palveluiden ja viestinnän toimivuuden, viestintäteknologian ja -järjestelmät sekä käytetyn kielen⁷ (EU2016/2102). Lakisääteisen velvollisuuden toteuttamisen lisäksi *aidosti saavutettavan* palvelun edellytyksenä on kohderyhmien erilaisten erityistarpeiden ja rajoitteiden ymmärtäminen ja niihin vastaaminen. Saavutettavuus tarkoittaa eri asioita eri ryhmille - siksi saavutettavuus on paitsi velvollisuus myös arvopohjainen valinta (EU2016/2102, 2 art.).

Asukaskäytön periaatteissa on linjattu, että henkilöille, joiden asiointivalmiudet ovat huonot tai heikentyneet, järjestetään mahdollisuus muutamassa toimipisteessä eri puolilla kaupunkia

⁷ Suomessa laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019), jäljempänä digipalvelulaki, toimeenpanee Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2016/2102 julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta. Verkkosivujen toteuttaminen tulee perustua neljään periaatteeseen: *havaittavuuteen, hallittavuuteen, ymmärrettävyyteen ja toimintavarmuuteen* (EU2016/2102, 37 art.).

Digipalvelulaki velvoittaa julkisia toimijoita toteuttamaan verkkopalvelut niin, että ne täyttävät verkkosisällön saavutettavuusohjeet eli *Web Content Accessibility Guidelines, WCAG 2.1* -standardin kriteerit joko A- tai AA-tasolla [Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1]. WCAG 2.1-standardia ei tämän työn kirjoitushetkellä (11/2019) ole virallisesti suomennettu. Edellinen *Verkkosisällön saavutettavuusohjeet (WCAG) 2.0* (2011) on peräisin vuodelta 2008 ja päivitetty viimeksi 2011.

tilojen varaamiseen ja sopimusten tekemiseen niin, että heitä avustetaan käyttämään sähköistä järjestelmää (Päätös 20.8.2018 § 505). Avustaminen ei kuitenkaan yksin riitä, vaan tilavarausjärjestelmä on tehtävä sähköisesti saavutettavaksi, jotta sen käyttö ja hallinta on mahdollista myös asiointipisteiden aukioloaikojen ulkopuolella ja itsenäisesti teknisiä apuvälineitä käyttäen (DigipalveluL 306/2019, 4-5 §).

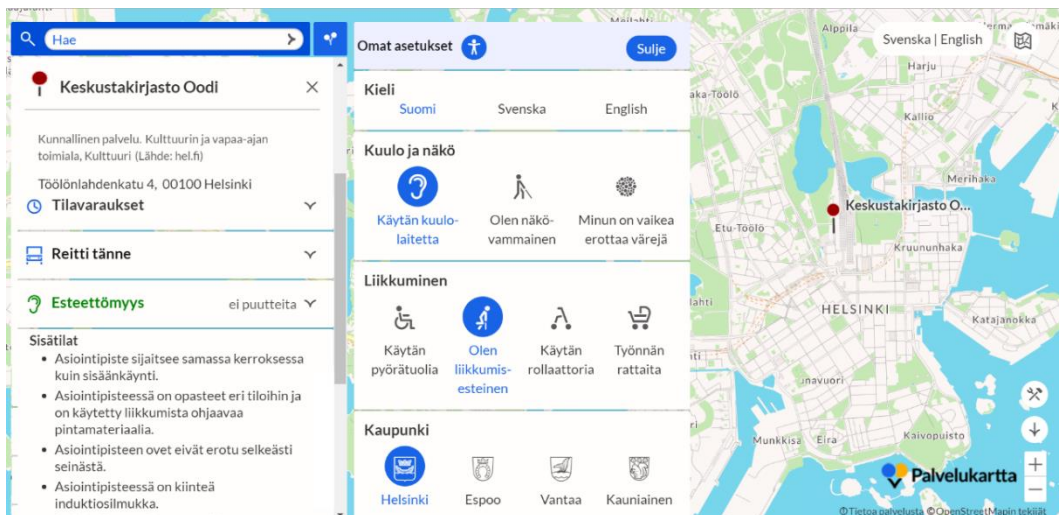
Saavutettavuudessa ei ole kyse pelkästään erityisryhmien huomioinnista, vaan sujuvasta ja toimivasta palvelusta, jota on olosuhteista riippumatta selkeä ja helppo käyttää. Teknisesti saavutettava sisältö on haku(kone)optimoitua, mikä hyödyttää yleisesti koko digitaalista palvelua. Selkokieli ei ole saavutettavuusdirektiivin vaatimus, mutta sen käyttö tekee tekstistä helposti luettavaa ja ymmärrettävää.

6.3 Esteettömyyden ja saavutettavuuden arviointi ja toteutus

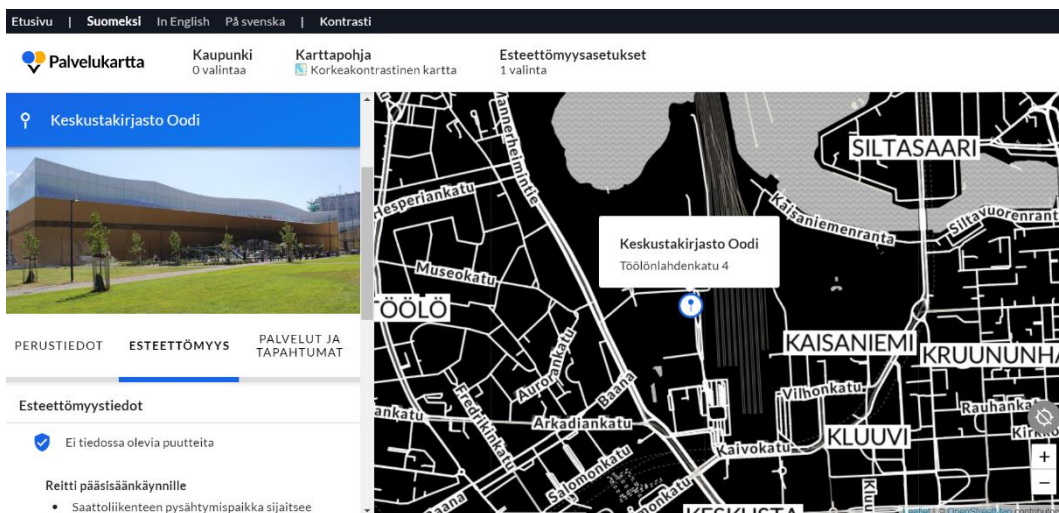
Asukas- ja omavalvontakäyttötilojen esteettömyyden ja palvelun saavutettavuuden nykytila tulee selvittää. Esimerkiksi esteettömyyskuvausta voidaan kuluttajaturvallisuuslain näkökulmasta pitää välttämättömänä tietona, jotta kuluttaja osaa etukäteen arvioida voiko hän osallistua palveluun ja osaako hän toimia palvelussa oikein ja turvallisesti (KuTuL 920/2011, 9 §). Myös avoimen yleisötapahtuman järjestäjä tarvitsee esteettömyystiedot varmistuakseen, ettei hän huomaamattaan syyllisty tilavalinnallaan välilliseen syrjintään (YhdenvertL 1325/2014, 10 § ja 13 §; YVTltk 391/2018). Tietojen saamiseksi tulee sähköisen tilavarauspalvelun olla saavutettava (Kuva 11).

Toimipisteen ja tilan esteettömyys on arvioitavissa esimerkiksi TPR eli Toimipisterekeristeriperheeseen kuuluvalla *esteettömyyssovelluksella*, jolla kerätään perustietoa toimipisteiden ja tilojen saavutettavuudesta yhdenmukaisin kysymyksiin ja kriteerein (ks. Esteettömyyssovelluksen... 2019). Vastausten ja mittausten perusteella sovellus luo yleisiä esteettömyys- ja esteettömyyden puutelauseita suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi (Kuva 12).

Vammaisten henkilöiden turvallisuus tulee ottaa (erikseen) huomioon kaikissa pelastussuunnitelmissa (Gustafsson 2019, 23). Jos tila on merkitty esteettömäksi, tulisi omavalvontakäytössä olevien tilojen esteettömyys olla huomioituna myös poistumisturvallisuuden osalta. Koska omavalvonta perustuu tilojen itsenäiseen käyttöön, tulisi liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden pystyä pelastautumaan omavalvontakäytössä olevista tiloista omatoimisesti, joko ulos rakennuksesta tai vähintään turvallisempaan paikkaan rakennuksessa, esimerkiksi turvalliseen odotustilaan tai toiseen palo-osastoon odottamaan apua (Liikkumis- ja toimimis... 2017, 12). Esteettömyyssovellusta tulisi kehittää edelleen siten, että sen avulla voitaisiin arvioida poistumiskäytänteet myös poikkeustilanteiden kuten tulipalon tai sähkökatkon aikana.



A: Ennen saavutettavuusmuutoksia. Karttapohja: Palvelukartta. Näkymää muutettu.



B: Saavutettavuusparannusten jälkeen. Karttapohja: korkeakontrastinen kartta.

Kuva 11: Esimerkki toimipisteen esteettömyystiedoista palvelukartta.hel.fi -verkkosivustolla. Verkkosivusto (B) on saavutettava lain edellyttämässä puitteissa. Kartat ovat saavutettavuuslain ulkopuolella, joten palvelussa olevat kartat eivät ole saavutettavia.

Esteettömyyslauseet ESIMERKKI

Palvelutiski / vahtimestaripalvelut

- Kokoustila on rakennuksessa, jossa on palvelutiski / vahtimestaripalveluita.
- Kokoustila sijaitsee kerroksessa 2.

Reitti kokoustilaan

- Tilassa on hissi, jonka edessä on tilaa niukasti ja jonka ovi aukeaa automaattisesti. Hissin kerrosnumerot eivät ole sormin tunnisteltavissa.

Kokoustila

- Kokoustilan ovi avautuu käsin helposti. Oviaukossa ei ole kynnystä.
- Kokoustilassa on niukasti tilaa liikkua pyörätuolin kanssa.
- Kokoustilassa on taustamelua.
- Kokoustilan valaistus on tasainen ja häikäisemätön.

Esteetön wc

- Lähin miesten/naisten wc on samassa kerroksessa kuin kokoustila.

Muokkaa
Poista tiedot

Kuva 12: Esimerkkejä esteettömyyssovelluksella tuotetuista esteettömyyslauseista.

Esteettömiksi merkittyihin omavalvontatiloihin tulisi sijoittaa poistumiskartta, johon on merkitty esteettömien poistumisteiden tai turvallisten odotustilojen sijainnit. Jos rakennuksessa on evakuointituoleja tai -hissejä, myös ne tulisi merkitä poistumiskarttaan. Sellaiset tilat, joissa kuulovammaiset voivat oleskella ilman välitöntä kontaktia muihin henkilöihin, tulisi varustaa hälytyksiä täydentävillä optisilla laitteilla siten, että he kykenevät havaitsemaan hälytyksen visuaalisesti. Tällaisia tiloja ovat varsinaisen omavalvontatilan lisäksi esimerkiksi saniteetti- ja pukuhuonetilat (Liikkumis- ja toimimis... 2017, 21).

Opastusjärjestelmäkokonaisuuteen kuuluvat lisäksi palvelulliset opasteet. Ne luovat tilan käytölle turvallisia rutiineja ja johdattavat käyttäjän oikeaan rakennukseen, kerrokseen ja varattuun tilaan ja osoittavat tarvittaessa saniteetti- ja puhtaanapitotilojen sijainnin. Opastaminen ja pelastussuunnitelmat ovat suunnittelun tavoitetiloja. Hätätilanteessa rutiinien puuttuminen ja muiden tilankäyttäjien toiminta voi viivästyttää poistumista. Ihmiset pyrkivät tutkitusti seuraamaan vaistomaisesti väkijoukkoa jopa koeolosuhteissa, kognitiivisten suuntavalintojen sijaan (Lin ym. 2020). Poistumisturvallisuuden näkökulmasta orientoitumisvaikeudet eivät siten ole vain toimimisesteisten riski (vrt. Liikkumis- ja toimimis... 2017, 9). Virheellisiä toimintamalleja voi ehkäistä perehdyttämällä käyttäjä perusteellisesti tilaan.

Ennen 23.9.2018 julkaistujen verkkosivustojen ja tiedostojen tulee olla saavutettavuusvaatimusten mukaisia 23.9.2020 mennessä (DigipalveluL 306/2019, 17 §). Sähköisen tilavarauspalvelun tekninen ja sisällöllinen saavutettavuus tulee varmistaa hyvissä ajoin siirtymäajan puitteissa. Saavutettavuudesta tulee laatia saavutettavuusseloste, joka julkaistaan verkkosivustolla (EU2016/2102, 7 art.; DigipalveluL 306/2019, 9 §). Saavutettavuus koskee paitsi digitaalista sisältöä myös vahvaa tunnistautumista (DigipalveluL 306/2019, 3 §). Saavutettavuustarkastelu tulisi ulottaa tilavarausjärjestelmän lisäksi käyttäjille annettavaan turvallisuusohjeistukseen. Mitä enemmän tilavarauspalvelua digitalisoidaan, sitä enemmän on kiinnitettävä huomiota erilaisiin saavutettavuusnäkökulmiin (DigipalveluL 306/2019, 17 §).

Sisällöllisen saavutettavuuden arvioinnissa huomiota tulee kiinnittää sisällön havaittavuuteen ja ymmärrettävyyteen eli siihen, kuinka hyvin tieto on omaksuttavissa ja käytettävissä. Puhutun, suullisen tai kirjallisen kielen lisäksi tietoa voidaan antaa kuvina tai kuvioina. Myös videoita, animaatioita tai muita palveluun soveltuvia tekstiä, ääntä ja kuvaa yhdistäviä menetelmiä voidaan käyttää, ja niille on oltava myös saavutettava vaihtoehto. Tiedonantotapa, -paikka ja -väline tulee suhteuttaa asiakasryhmien tarpeisiin ja aiempiin tietotaitoihin sekä kykyyn omaksua ohjeita. Olennaista on, että omavalvontatilan käyttäjät ymmärtävät ja sisäistävät heille annetut tiedot. Väärinymmärrysten välttämiseksi turvallisuusmateriaaleissa kuvissa ja videoissa ei saisi näyttää ohjeiden vastaisia tai muuten vaarallisia toimintamalleja.

Myös muita kuin vammaislaissa tunnustettuja erityistarpeita esiintyy. Esimerkiksi ympäristö- ja yliherkkyydet sekä huono ilmanvaihto voivat vaikuttaa tilojen käytettävyyteen sekä yksilön terveyteen ja turvallisuuteen. Eläinpölystä, hajusteista, ruoasta tai ilman epäpuhtauksista seuraava oireilu, sairastuminen tai anafylaktinen kohtaus voi olla henkilölle jopa hengenvaarallinen. Allergiat, yli- ja ympäristöherkkyydet voidaan tarvittaessa huomioida tilojen somistuksessa ja käytössä sekä omavalvontatilojen käyttöehdoissa tai -ohjeissa sekä erilaisten tarpeiden yhteensovittamisessa. Tarpeet ja osallistumismahdollisuudet voivat olla myös ristiriidassa. Esimerkiksi opaskoiran käyttäjän ja eläinallergisen henkilön näkökulmasta kummallakaan ryhmällä ei ole ensisijaista ja toista ryhmää poissulkevaa osallistumisoikeutta, eikä opaskoiran käyttöä saa estää vetoamalla allergisiin ihmisiin (Kannanotto opaskoiran... 2005; Gustafsson 2019, 31).

Hyvä ilmanlaatu varmistetaan tehokkaalla ilmanvaihdolla ja huolellisella siivouksella. Tehokas ilmanvaihto laimentaa rakennusmateriaalien ja kalusteiden materiaali päästöjä sekä vähentää epäpuhtauksia kuten aineenvaihduntatuotteita, viruksia ja bakteereja sekä ihmisen toiminnasta syntyviä epäpuhtauksia (Julkisten palvelurakennusten... 2019). Helposti puhdistettavat ja pölyämättömät pinnat, hajusteettomat puhdistusaineet ja passiiviselle tupakoinnille altistamisen välttäminen lisäävät viihtyvyyttä. Tupakointikielto koskee lähtökohtaisesti kaikkia julkisten palvelujen asiakastiloja, ja siitä on viestittävä opastein (TupakkaL 549/2016, 74 § ja 80 §).

6.4 Eettiset toimintaperiaatteet

Olen aiemmin määritellyt tilojen omavalvontakäytölle lakisäätteiset ja sopimusperusteiset olosuhderajoitukset (luku 5). Tässä luvussa laajennan olosuhderajoitukset tarkoittamaan myös niitä määriteltäviä pehmeämpiä reunaehtoja, joiden puitteissa tilojen omavalvontakäyttö voidaan toteuttaa turvallisesti. Tarkastelun kohteena ovat olosuhderajoitteet, jotka muodostuvat tilankäyttöä ja vuorovaikutusta ohjaavista arvoalinnoista ja symboleista sekä hinnoittelu- ja subventioperiaatteista.

Omavalvontakäytössä käsiteltäviin varauksiin ja anotun vuoron hyväksymiseen liittyy aina valankäyttöä. Vuorojen subventointiperusteet sekä vuorojen hyväksymis- ja hylkäämisperusteet tulee olla läpinäkyviä, tasapuolisia ja perusteltuja. Päätöksenteossa tulee noudattaa kaupungin yhteisiä eettisiä periaatteita (Helsingin kaupungin eettiset periaatteet 2019), eikä tiloja tule vuokrata YK:n rotusyrjinnän vastaista sopimusta rikkoviin tilaisuuksiin eikä väkivaltaa tuottavaa toimintaa tai sen suunnittelua harjoittaville yhteisöille (Päätös 16/26.9.2018).

Omavalvontakäytölle tulee asettaa selkeä toimintamalli ja paikallinen ohjeistus sen varalle, että käytötapa poikkeaa merkittävästi suunnitellusta tai muuttuu omavalvontakäytön aikana. Kyse voi olla esimerkiksi käytösääntöjen vastaisesta alkoholinkäytöstä omavalvontatiloissa tai kahden omavalvontakäyttöön osallistuvan tahon ideologisista tai katsomuksellisista eroista, joka voi purkautua sanallisena tai fyysisenä yhteenotona. Hinnoittelu- ja subventioperusteiden näkökulmasta tilaisuus voi puolestaan osoittautua luonteeltaan erilaiseksi, kuin mitä käyttäjä on varauksessaan ilmoittanut. Jos muutoksista aiheutuu merkittävää vaaraa tai haittaa, on ryhdyttävä toimenpiteisiin turvallisuuden ja tasapuolisuuden palauttamiseksi. Tarvittaessa yhteisiä periaatteita on tarkistettava ja muotoiltava uudelleen (esim. HU 2018).

Riskienhallinnan näkökulmasta on tärkeää, että arvot, merkitykset ja tavoitteet on tunnistettu sekä yksittäisten tilojen ja palveluiden että toimiala- ja kaupunkitasoisen asukaskäytön osalta (vrt. Torkkola 2015, 96). (Muutos)Johtamisessa leimaaviin ja turvallisaviin puhetapoihin tulee kiinnittää erityistä huomiota, sillä ne voivat muodostaa erilaisissa kulttuurisissa tilanteissa arvohierarkioita ja siten toiseuttavia valtasuhteita (Urbaanit yhteistilat 2016, 18-19). Linjauksia ja toimintaperiaatteita laadittaessa, tarkistettaessa ja uudelleen muotoillessa listauksia ja yksityiskohtaisia kieltoja tulisi jatkossa välttää, koska niitä harvoin saadaan muotoiltua täysin tyhjentyvästi (HU 2018).

6.5 Ideologinen, aatteellinen ja katsomuksellinen toiminta asukaskäytön kohderyhminä

Tilojen varaamista poliittista tai uskonnollista toimintaa varten ei ole kielletty (Päätös 20.8.2018 § 505). Sen sijaan toiminta on luokiteltu maksulliseksi, mikäli samassa tilaisuudessa ei ole avoimeen kutsuun pohjautuen edustettuna useampia uskonnollisia vakaumuksia tai jos toiminnan päätarkoitus on uskonnon opettaminen. Yksittäisen puolueen tai ehdokkaan järjes-

tämistä vaalitulaisuuksista peritään aina maksu voimassa olevan hinnaston mukaisesti, ja samasta toimipisteestä voidaan vuokrata tilat poliittiselle toimijalle omaa vaalitulaisuutta varten vain kertaalleen kutakin vaalia kohden. (ibid.)

Edellisistä poiketen aktivismi lukeutuu osaksi maksutonta asukastoimintaa (Päätös 20.8.2018 § 505). Erilaiset nuorten talonvaltausliikkeet ovat aktivismia, jossa valtaajat ottavat *tyhjää* ja tehotonta kaupunkitilaa haltuun (esim. Stranius ja Salasuo 2008). Straniuksen ja Salasuon toimittaman julkaisun ensimmäisessä puheenvuorossa *tila* näyttäytyy suunnittelun kohteena (ibid. 9-11). Tilojen avaaminen omavalvontakäyttöön voitaisiin nähdä puheenvuoron esittäneen Stefan Wallinin tapaan vastauksena nuorten talonvaltaajien toimintatilarpeelle, *jotta talonvaltauksille tai vastaavalle toiminnalle ei olisi tarvetta* (ks. Stranius ja Salasuo 2008, 11).

Julkaisun myöhemmissä puheenvuoroissa ilmenee, ettei talonvaltausten tarkoituksena ole vain yksittäisen tilan hallinnointi, vaan vähintään *yhtä tärkeitä ovat itse taistelut ja niihin liittyvät emansipaatiot* (Stranius ja Salasuo 2008, 15). Suomalaisissa talonvaltauksissa on siten kyse muustakin kuin rakennuksista; se on halua ottaa valtaa omiin käsiin, haastaa virallista tapaa tehdä asioita ja luoda uudenlaista kaupunkikulttuuria (ibid., 18).

Näin ollen tilojen tarjoaminen omavalvontakäyttöön ei näyttäisikään tarjoavan alustaa nuorten talonvaltaajien sosiaaliselle koheesiolle ja avoimelle osallistavalle toimintatavalle - oikeastaan päin vastoin. Toisin sanoen koska talon valtaaminen on *vallan ottamista*, ei omavalvontakäytön kautta valmiina tarjottu oikeus *tehottoman* tilan käyttöön välttämättä ole sellaista *valtaa*, jonka talonvaltaajat kokisivat *oikeaksi vallaksi*, eikä omavalvonta ole kokemuksesta siksi välttämättä erityisen voimaannuttava (vrt. Stranius ja Salasuo 2008, 45). Asukaskäytön erityistarpeet liittyvät siten paitsi itse tilaan ja tilakokemukseen myös syvempiin identiteettikysymyksiin. Nämä merkitykset on otettava huomioon suunniteltaessa *kenelle ja miten* tiloja tehdään.

6.6 Esteettisyys, symbolit ja tilan politisoituminen

Tilojen käyttöä ohjataan myös epäsuorasti piiloviestien ja merkitysten kautta. Tilan esteettinen ilme eli se *miltä julkinen tila näyttää*, ei ole sattumaa (Lefebvre 1991, 100, 116-117). Tilojen pintojen ja muotojen taustalla on tavoitteellista kokonaisvaltaista suunnittelua, historiallista kerroksellisuutta ja jaettuja kulttuurisia merkityksiä muun muassa väri-, materiaali-, valaistus- ja kalustevalintojen ja sijoittelun osalta. Yhdessä tilan koon, esineistön, varustelun ja rutiinien kanssa ne ohjaavat tilankäyttöä. Osa näistä merkityksistä ja niiden tuottamisen tavoista on tiedostettua ja tavoiteltua, osa tiedostamatonta. Kyse on ikään kuin *kerroksesta* fyysisen tilan päällä, jota tilankäyttäjän mielikuvitus haluaa tulkita, muuttaa ja muokata (Lefebvre 1991, 39).

Julkisessa tilassa kuvioilla ja symboleilla on merkittävä ero. Symboleihin liittyy vahvoja merkityksiä usein poliittisista lähtökohdista, jotka tulee tiedostaa ja tarvittaessa huomioida osana omavalvontakäyttöä. Kaupungin tiloja on esimerkiksi julistettu *syrynnästä vapaaksi alueeksi* ja niissä noudatetaan *turvallisemman tilan periaatteita* (Kampanjasta...2019). Myös sateenkaarilippu sekä sukupuolineutraalit saniteetti- ja pukeutumistilat voivat paikallisesti auttaa identiteettiä ja syrjintään liittyvien kysymysten esille nostamisessa osana palvelua, jossa henkilökuntaa on koulutettu käsittelemään aiheita.

Periaatteita ja tulkintoja ylläpidetään vuorovaikutuksessa, ja kun ihmiset poistuvat tiloista toimipisteen sulkeutuessa, myös aineettomat periaatteet ja tulkinnat haihtuvat. Konkreettiset symbolit eivät katoa, vaan ne jäävät tilaan ja puhuttelevat omavalvontakäyttäjiä. Niihin liitetty merkitykset saattavat kuitenkin muuttua tai olla vähemmän merkityksellisiä (Kuva 13).

Symbolien käyttämättä jättäminen tai jättäytyminen kampanjoiden ulkopuolelle ovat tiedostettuja tai tiedostamattomia arvovalintoja, eikä poliittisesta toimijuudesta ole mahdollista irtisanoutua. Riskienhallinnan näkökulmasta organisaation on ymmärrettävä julistuksen tai julistamattomuuden vaikutukset. Omavalvontakäytössä symboli tai sen puuttuminen voi yhtäältä toimia voimaannuttavana, toisaalta aiheuttaa epäselvyyttä ja hämmennystä, jos tilankäyttäjä on tottunut tulkitsemaan ympäristöönsä tietyllä tavalla. Erityisesti väreillä on vahvoja kulttuurisia merkityksiä (Kuva 14).

Kun tilan tulkintaan yhdistetään laajempia poliittisia merkityksiä ja *ongelmaksi* määrittelyä, tila *politisoituu*. Helsingin kontekstissa vahva symbolinen erityispiirre liittyy graffiteihin: esimerkiksi nuorison tiloissa graffititeokset ilmentävät paikallisuutta ja lisäävät tilojen omaleimaisuutta, mutta syvempi tarkastelu ja tulkinta paljastaa graffitien taustalta laajemman kaupunkipoliittisen muutoksen, jota en voi olla ohittamatta.

Kun voimakasta vastustustakin herättänyt kymmenen vuotta kestänyt *Stop töhryille* -projekti lopetettiin vuonna 2008, Helsingin kaupunki alkoi kehittää graffitivityötä yhtenä kulttuurisen nuorisotyön muotona (ks. Helin 2014, Fransberg 2018, Katutaidetyöryhmän loppuraportti 2018). *Stop töhryille* -projektin vaikutukset eivät aikanaan rajoittuneet vain graffitioingelman ratkaisemiseen nollatoleranssin kautta, vaan projekti toimi samalla laajempaan kokeiluna kaupunkikuvan uudelleenlaiselle kontrollille, joka - helsinkiläistä graffitia tutkineen Mika Helinin mukaan - näkyi myös yksityisen vartiointitoiminnan mittavana kasvuna kaupunkitilassa (Helin 2014, 44).

Nyt vuosikymmen myöhemmin, asukas- ja omavalvontakäytön myötä (nuoriso)tilojen avautumien asettaa (nuorten) graffititaiteen, sen sisältämän sanoman ja merkityssisällöt uudella tavalla uusien käyttäjäryhmien katseen, tulkinnan ja arvioinnin alaiseksi. Graffitit irrotetaan fyysisestä kontekstistaan ja ne siirtyvät fyysisiltä pinnoilta kuviksi tilavarauspalveluun ja edelleen kuntalaisten olohuoneisiin ja työpaikoille - kaikkialle, jossa palvelua käytetään. Graffitin

asema vahvistuu *töhryn* sijaan sallittuna ja hyväksyttynä osana *kaiille* avointa asukastilaa. Samalla teoksesta, ei tekijästä, tulee arvostelun kohde. Omavalvonta kytkeytyy näin laajempaa kaupunkikuvaa rakentavaksi ja muokkaavaksi tekijäksi.



Kuva 13: Sateenkaarinuorten seinäkirjoituksia irroitettuna tuottamishetken kontekstistaan. Omavalvontakäytössä kirjoituksiin liittyvät merkitykset saattavat muuttua tai olla vähemmän merkityksellisiä.



Kuva 14: ”Sukupuolettomat” sosiaalitalat eräällä nuorisotalolla. Väreillä on kuitenkin vahvoja kulttuurisia merkityksiä: usein pinkki liitetään feminiinisyteen ja sininen maskuliinisuuteen.

7 Omavalvontakäytön kuluttajaturvallisuusmalli

7.1 Kuluttajaturvallisuusmallin lähtökohdat

Edellisissä luvuissa olen tarkastellut tekijöitä, joiden avulla tiloista voidaan luoda kuntalaisille ja palvelun tuottajalle turvallisia asukaskäyttötiloja omavalvontakäyttöön. Tässä luvussa esittelen kuluttajaturvallisuusmallini. Malli tukeutuu kahteen leanin peruserätykseen visuaalisuuteen sekä systeemin ja sen osien välisten riippuvuuksien ymmärtämiseen. Lisäksi malli hyödyntää teoreettista tapaa ymmärtää tila yhtä aikaa *käsitettynä (Conceived)*, *elettynä (Lived)* ja *havaittuna (Perceived)* (Lefebvre 1991, 38-39, Villanen & Ilmonen 2002).

Valmiiden ratkaisujen tarjoamisen sijaan olen pyrkinyt laatimaan keskusteleavan, inhimilliset ja kulttuuriset tekijät huomioonottavan mallin. Malli on ennen kaikkea muutostyökalu, jonka avulla on mahdollista tunnistaa ja keskusteluttaa asukaskäytön mahdollisuuksia ja vastuujakoja toimipisteissä ja toimialojen palveluiden välillä.

Malliani ei tule käyttää ylitarkastamiseen tai liialliseen kontrollointiin oikeuttavana välineenä. Mallin tavoitteena on tuoda tilojen merkitykset ja haasteet näkyviksi ja auttaa löytämään uusia tapoja omavalvontakäytön toteuttamiseksi. Aiemmin tässä työssä luvuissa 4-6 esittämäni toimenpidesuositukset eivät näin ollen ole suoraan kopioitavissa toimipisteestä toiseen, sillä organisaation sisäinen vaihtelu, tavoitteet ja toimintaympäristö sekä tilojen käyttäjäryhmät muokkaavat toimintakulttuuria, järjestystä ja itse työtä toimipisteissä. Mallini on linjassa kaupungin arvojen kanssa ja kytkeytyy osaksi laajempaa strategiatyötä. Mallin hyödyntäminen auttaa yhdenmukaistamaan tilojen palvelulupausta.

7.2 Mallin hierarkkisuus

Omavalvontakäytön kuluttajaturvallisuusmallini rakentuu kahdesta poikkileikkauskuvioista. Pystysuuntainen poikkileikkaus eli hierarkkinen malli auttaa tarkastelemaan omavalvonnan velvoitteita sekä turvallisuuden toteuttamista ja toteutumista hierarkkisuuden näkökulmasta. Viisitasoinen malli toimii erilaisten tilojen omavalvontakäyttöä suunniteltaessa, mutta myös tilavaraukseen liittyvissä omistajuus- ja vastuunjakokysymyksissä.

Pystysuuntaista poikkileikkausta voi tulkita kahdesta suunnasta (Kuva 15). Alhaalta ylöspäin etenevä tulkinta edustaa perinteistä tilojen turvallisuuslähtöistä toteutusta, jossa alemman tason *velvoitteet* pyritään toteuttamaan ennen siirtymistä seuraavalle tasolle. Tällöin omavalvontaprosessia pakottaa eteenpäin ennalta tehty suunnitelma asukas- ja omavalvontakäytön laajentamisesta, ja investointeja tarkastellaan pääasiassa kokonaiskustannusten näkökulmasta (Taulukko 1).

POIKKILEIKKAUSPINTA A: HIERARKKINEN MALLI



Tason sisältämä vaatimus

esimerkkejä

1 Tilojen toteuttaminen yhdessä käyttäjien kanssa

- tarpeet, käytettävyys, empatia
- esteettisyys
- osallistava palvelumuotoilu ja käyttäjättestaus
- ympäristö- ja yliherkkyyksien huomiointi

2 Tilojen käytön epäsuora ohjaaminen

- tilan politisoituminen, symbolit ja merkitykset:
- paikallinen/kulttuurinen merkitysyhteys
 - aineettomat: mm. turvallisemman tilan -periaatteet
 - aineelliset: mm. kampanjoiden oheismateriaalit
 - tietoinen "merkittävyys"

3 Esteettömyys ja saavutettavuus

- orientoivuus
- digitaalinen saavutettavuus (korjaukset)
- hinnoittelu ja subventio
- tilojen muutostyöt

4 Kiinteistöturvallisuus: Omaehtoinen varautuminen ja ennaltaehkäisy

- lukitus-, valvonta- ja IoT-ratkaisut
- turvasuojausmenetelmät, vyöhykejajattelu
- sopimukset ja vakuuttaminen
- käytösäännöt ja -ohjeet

5 Velvoittava lainsäädäntö

- rakentaminen ja luvat
- lakisääteiset suunnitelmat ja asiakirjat
- palo- ja poistumisturvallisuus
- käyttöturvallisuus, sis. kohtuulliset mukautukset
- uudiskohteita koskevat erityisvaatimukset

Kuva 15: Kuluttajaturvallisuusmallin pystysuuntainen poikkileikkaus (A).

Taulukko 1: Erot nykyisen ja ehdottamani toimintamallin välillä.

Näkökulma	Aiemmin	Seuraavaksi
Kuluttajaturvallisuusmallin tulkintasuunta	alhaalta ylöspäin	ylhäältä alaspäin
Tilan tuottaminen	erilaiset vakiintuneet tavat käyttää tiloja on tunnistettu	edellisen lisäksi myös tiloille annetut merkitykset ja kokemuksellisuus on pyritty tunnistamaan
Omaavalvonnän merkitys	omavalvontakäyttö tyhjien tilojen täyttäjänä	omavalvontakäyttö uutena osana palvelutuotantoa
Investoinnit ja kulut: mittari	kokonaiskustannukset	kokonaisyksikkökustannukset
Lainsäädäntöön suhtautuminen	pakottavasta lainsäädännöstä portaittain kohti palvelutuotannon arvovalintoja	arvovalinnat huomioidaan joka tasolla osana lainsäädäntöä
Suunnitelman toteutus	työntöohjaus: ennalta tehty suunnitelma <i>työntää</i> ja pakottaa tiloja prosessiin ja muutoksia tiloihin toteutetaan listamaisesti	imuohjaus: kysyntä imee tiloja mukaan järjestelmään, muutoksia tehdään aitoon kysyntään ja tarpeeseen
Riskienhallinnan painotus	ensisijaisesti organisaation turvallisuuden varmistaminen, rikosriskien ehkäisy	jatkuvuudenhallinta; kuluttajaturvallisuus ja organisaation turvallisuuden varmistaminen, vahinko- ja rikosriskien ehkäisy
Vahingon aiheuttaja	tahallisuus; omavalvontakäyttäjää nähdään uhkana: varmistelu, välineiden käytön kieltäminen	inhimillinen vahinko; omavalvontakäyttäjää nähdään mahdollisuutena: tukeminen, välineiden käytön ohjeistaminen ja perehdyttäminen
Järjestelmän kehittäminen	ketterä; nopea reagointi, nopea toteutus, ad hoc -puutteiden korjaaminen ja kehittäminen	ketterä; harkittu reagointi, nopea toteutus, harkittujen ja perusteltujen kokonaisratkaisujen kehittäminen yhdessä loppukäyttäjien kanssa
Toteutustapa	valmiiden ratkaisujen tarjoaminen; yhteisiin ”objektiivisiin” totuuksiin luottaminen, ongelmien pilkkominen osiin ja suorituskyvyn parantaminen yksittäisiä ominaisuuksia kehittämällä	ratkaisukeskeisyys; erilaisia näkökulmia samanaikaisesti, joiden taustalla tunnistetut kulttuuriset arvopohjat ja tarpeet, yhteyksien ja vuorovaikutuksien löytäminen sekä suorituskyvyn parantaminen vuorovaikutuksia tarkastelemalla
Muutoksen johtamistapa	palvelukeskeinen, passiivinen	toimiala- ja kaupunkiyhteinen, aktiivinen
Vastuu ja työnjako	hierarkkinen, asiantuntijuuteen luottava	joustava, verkostomainen, osallistava

Alhaalta ylöspäin etenevään toteutukseen sisältyy merkittävää tehottomuutta ja tyytymättömyyttä. Kun kiinteistöä koskevasta pakottavasta lainsäädännöstä edetään portaittain kohti palvelutuotannon arvovalintoja, käyttäjien osallistamiseksi suunnitteluun havahdutaan helposti vasta, kun tilat ja järjestelmät ovat jo lähes valmiit. Tällöin taloudellista ja toiminnallista liikkumavaraa fyysisten rakenteiden tai data-arkkitehtuurin suunnittelussa tai toimintojen organisoimiseksi ei juuri ole.

Myös tilojen vaihtoehtoiset merkitykset käyttäjille jäävät tunnistamatta. Asiakkaan ja henkilökunnan näkökulmasta osallistaminen jää siten helposti keinotekoiseksi kuulemiseksi, järjestelmän puutteiden korjaamiseksi ja ad hoc-ratkaisujen kehittämiseksi. Palvelukeskeinen johtamis- ja toimintamalli johtaa helposti tilanteeseen, jossa omavalvonnan ja yhtenäistetyn tilavarausjärjestelmän tarkoitusta ja tavoitetta ei ymmärretä riittävästi. Omavalvonnan tueksi kehitettyjä ratkaisuja ei osata tai voida käyttää ja hyödyntää. Riskienhallintakeinot ovat puutteellisia tai tarpeettoman kontrolloivia.

Lean-ajattelun *imuohjaus* kääntää ajattelun toisin päin. Tällöin ensisijaiseksi tavoitteeksi asetetaan tilojen avaaminen asukaskäyttöön osana palveluntuotantoa ja tilaa tarkastellaan tarpeita parhaiten tyydyttävänä kokonaisratkaisuna. Ylhäältä alaspäin etenevässä tarkastelussa huomioidaan hierakiamallin kaikki tasot siten, että tilan ja varausjärjestelmän ominaisuuksia sekä investointi- ja kehittämistarpeita ja merkityksiä arvioidaan suhteessa loppukäyttäjiin eli asiakasryhmiin ja henkilökuntaan. Lähestymistapa on osallistava ja verkostomainen, jossa asiakasrajapinnassa työskentelevän henkilökunnan osaamista ja ymmärrystä päivittäisestä toiminnasta kuunnellaan ja tuetaan. Tilojen vaihtuviin käyttäjiin suhtaudutaan myönteisesti, eikä omavalvontaa nähdä enää vain tyhjien tilojen täyttäjänä, vaan osana palvelutuotantoa.

Ylhäältä alaspäin etenevässä toteutuksessa omavalvontakäyttö sopeutetaan osaksi jo olemassa olevaa palvelutuotantoa samalla, kun toimipisteiden käytäntöjä yhtenäistetään ja tehostetaan toimiala- ja kaupunkiyhteisesti. Suunniteltaessa *kenelle* ja *miten* tiloja tehdään, eri käyttäjäryhmien tilojen tarve ja tiloihin liittyvät merkitykset tunnistetaan ja ymmärretään - myös suhteessa toisiinsa. Uudisrakentamisessa omavalvontakäytön erityistarpeet huomioidaan alusta alkaen ja toteutuksessa noudatetaan *kaikille sopivaa* suunnittelua. Turvallisuustekniikassa ja kulunvalvonnassa valitaan jatkossa aina ensisijaisesti omavalvonnan mahdollistavat ratkaisut ja kilpailutuksessa toimittajilta edellytetään rajapintayhteensopivuutta.

Prosessin tueksi kehitetään saavutettavia, aitoon ja riittävään kysyntään vastaavia helppokäyttöisiä ominaisuuksia ja turvallisia ja selkeitä kokonaisratkaisuja. Yksittäistapauksien ratkaisemisen sijaan kehittämistyössä keskitytään yhteyksien ja vuorovaikutuksien löytämiseen ja suorituskykyä parannetaan avoimen vuorovaikutuksen ja rajapintaratkaisujen kautta. Eteneminen on harkittua ja perusteltua, mutta toteutus nopeaa.

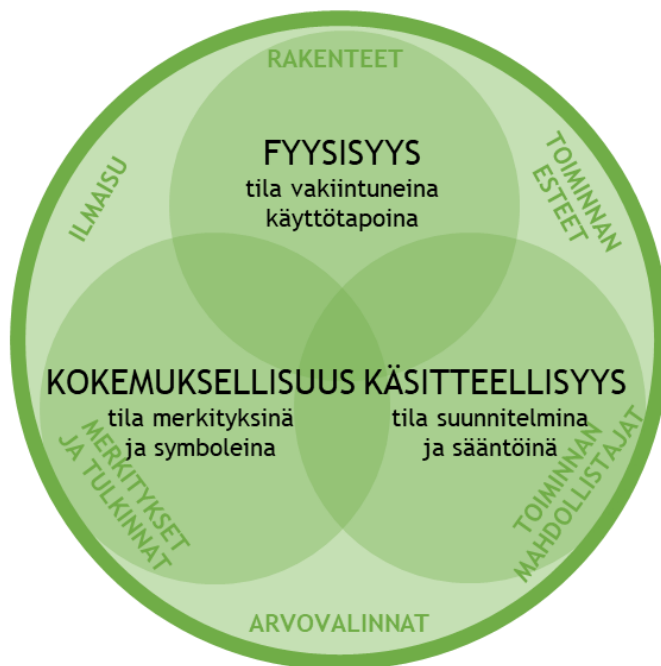
7.3 Mallin moniulotteisuus

Vaakasuuntainen poikkileikkaus kiinnittää huomiota tilan moniulotteisuuteen ja riippuvuuksiin (Kuva 16). Moniulotteinen malli tukeutuu luvussa 3.5 esittämään Lefebvren teoriaan tilan tuottamisesta ja aineiston keruun kautta syntyneeseen ymmärrykseen tilojen moniulotteisuudesta (luvut 3.3 ja 3.4). Se auttaa arvioimaan kokonaisvaikutuksia tilallisten käytäntöjen ja tilalle annettujen merkitysten näkökulmasta eri tasoilla. Malli auttaa ymmärtämään ja käsittelemään toimipisteiden nykytilaa sekä arvioimaan omavalvontakäytön ja toteutettavien riskienhallintatoimenpiteiden kokonaisvaikutuksia.

Omavalvontatila tulee ymmärtää yhtä aikaa fyysisinä rakenteina, toimintaa mahdollistavana ja rajoittavana olosuhteena, sekä arvovalintoina ja tilalle annettuina sosiaalisina merkityksinä, kuten symboleina ja diskursseina ja niiden tulkintoina. Näillä on myös digitaalinen ulottuvuus. Pyramidin eri tasoilla valitut riskienhallintatoimenpiteet ja tavat säädellä tilaa ja sen käyttöä vaikuttavat tilan kaikkiin ulottuvuuksiin. Ulottuvuudet ovat yhtä aikaa läsnä ja vuorovaikutuksessa toisiinsa, vaikka niitä ei riskienhallinnassa tunnistettaisikaan erillisinä.

Riskienhallinnan näkökulmasta erilaiset inhimilliset elementit luovat tiloihin ja niiden käyttötappoihin vaihtelua. Moniulotteisen mallin tarkoituksena on antaa (muutos)keskustelussa tilaa näille rinnakkaisille näkemyksille. Vaikka riskienhallinnassa pyritään objektiivisuuteen, ei todellisessa *eletyssä* maailmassa ole vain yhtä yhteistä objektiivista totuutta. Toisin sanoen tilaa koskevat käsitteet, kartat ja organisaatiokaaviot ovat suunnittelijoiden *näkemyksiä tilasta* ja sen järjestyksestä. Arjessa, sellaisena kuin tila tavallisesti *koetaan*, tila näyttäytyy käyttäjilleen usein hyvin erilaisena. Myös uudet käyttäjät luovat tiloihin uusia käyttötapoja ja rutiineja. Omavalvonnan näkökulmasta tila voi olla tietyllä hetkellä käyttäjilleen jotakin *erityistä ja merkityksellistä*, toisella *yhdentekevää*.

Järjestelmällisellä riskienhallinnalla saavutettu objektiivisuus ja vaikuttavuus ei välttämättä muuta tilan turvallisuuskokemusta - etenkin, jos arkisia aiemmin normaaleina pidettyjä kokemuksia aletaan määritellä turvallisuuskysymyksiksi. Omavalvonnan turvallisuus (engl. *safety* ja *security*) tulisi pystyä erottamaan subjektiivisesta kokemuksesta ja turvallistamisesta (engl. *securitization*). Näitä subjektiivisia kokemuksia ei kuitenkaan tulisi sivuuttaa, vaan ne tulisi kohdata ja käsitellä esimerkiksi tämän mallin avulla. Malli on ikään kuin peili, jota vasten riskejä ja toimenpide-ehdotuksia voi tarkastella.

POIKKILEIKKAUSPINTA B: MONIULOTTEINEN MALLI

FYYSISYYS

*havaittu tila, arkipäivä sellaisena kuin se tavallisesti koetaan. **

KÄSITTEELLISYYS

*käsitetty tila, skeemat tilasta: tilaa koskevat käsitteet, kartat, organisaatiokaaviot**

KOKEMUKSELLISUUS

*Ei vain yhtä yhteistä "objektiivista" totuutta. **

*(*Lefebvre 1991, suom. Villanen & Ilmonen 2002)*

POIKKILEIKKAUSPINTA B: Vuorovaikutustekijöiden selitteet ja esimerkkejä

	RAKENTEET pinnat, esteet, väylät	TOIMINNAN ESTEET olosuhderajoitteet	MAHDOLLISTAJAT suunnitelmat, käsitteet
HUOMIOITAVAT TEKIJÄT	mm. vakiintuneet kulkureitit, käyttäjien kehot, paloturvallisuus	mm. esteettömyyspuutteet, henkilömäärä, aika, poistumisturvallisuus	mm. sopimukset, käyttösäännöt, varautuminen, saavutettavuus
	koodit ja algoritmit	järjestelmän tekninen saavutettavuus	rajapintojen yhteensopiavuus
	ARVOVALINNAT	MERKITYKSET JA TULKINNAT	SYMBOLIT tulkittavat kohteet
	Käytön epäsuora ohjaaminen mm. "turvallisemman tilan periaatteet", "syrjinnästä vapaa alue", tilan politisoituminen, mukauttaminen	kerros fyysisen tilan "päällä", tilaan liitetyt sosiaaliset ja kulttuuriset merkitykset, subjektiivinen tilakokemus	mm. esteettisyys, värytys, valaistus, symbolit, kulttuurin ja taiteen merkitys
	digitalisointi	kieli ja kielikuvat	järjestelmän sisällöllinen saavutettavuus, valokuvat

Kuva 16: Kuluttajaturvallisuusmallin vaakasuuntainen poikkileikkaus (B).

7.4 Kuluttajaturvallisuusmalli

Hierarkkisen ja moniulotteisen mallin yhdistäminen luo suunnittelun ja systeemiajattelun tuoksi kolmiulotteisen käsityksen omavalvonnasta (Kuva 16). Kuluttajaturvallisuuden näkökulmasta olen tunnistanut viidellä tasolla yhteydet ja vuorovaikutukset, joiden puitteissa omavalvontakäyttö on turvallista ja tehokasta.

Ensinnäkin, asukas- ja omavalvontakäytössä kuluttajaturvallisuuden perusta rakentuu osallisuudelle ja luottamukselle. Lainsäädäntö, asetukset, säädökset ja standardit sekä paikalliset ohjeistukset ja toimintamallit ohjaavat ja yhdenmukaistavat toimintaa. Oikeuksien ja velvollisuuksien toteutuminen turvataan sopimuksilla. Yhteisenä tavoitteena on onnettomuuksien ehkäiseminen ja oikeustoimien välttäminen. Tehokkaalla riskienhallinnalla varmistetaan, että tila on palvelutuotteena kaikin puolin kunnossa. Turvallisuuskulttuuria luodaan ja ylläpidetään päivittäisessä toiminnassa ja vuorovaikutuksessa.

Kun tilojen käyttö on suunniteltu turvalliseksi, tehokkuutta lisätään yhdessä käyttäjien kanssa. Tilojen tehokas käyttö tukee asukaslähtöisyyttä, taloudellisuutta ja ekologisuutta. Omavalvontatilojen osalta on varmistuttava siitä, että tilat ovat aidosti saavutettavia. Vaikka tilavarauspalvelu olisi teknisesti helppokäyttöinen, kiinteistö esteetön ja tilaan olisi asennettu viimeisin kulunvalvontateknikka, tila ei ole saavutettava, jos käyttäjältä puuttuu osaaminen tilan ja sen välineistön, kuten esitystekniikan, käyttöön. Siitäkin huolimatta, että kiinteistöstrategiassa teknisiä ratkaisuja pidetään kustannustehokkaimpina (Helsingin kaupungin kiinteistöstrategia 2019, 8), voi iltavahtimestareiden läsnäolo yhä olla perusteltua tietyissä tapauksissa inhimillisistä näkökulmista. Vaativien erikoistilojen tehokas asukaskäyttö voi edellyttää tällä tavoin aiempaa laajempia henkilöstöresursseja.

Käyttöasteen nostaminen aiheuttaa väistämättä lisäkustannuksia ja nostaa kokonaiskustannuksia (Kuva 2, s. 13). Operatiivisen tehokkuuden osalta ratkaistavaksi kysymykseksi jää, suhtaudutaanko tilojen käyttöasteen nostamisen edellyttämiin muutoksiin *kuluna* vai *investointina*. Asukas- ja omavalvontakäyttöä voidaan pitää erityisen onnistuneena, jos sen avulla voidaan siirtää uudisrakentamistarvetta tulevaisuuteen.

Kolmanneksi, omavalvontakäytön hyödyllisyyttä ja kannattavuutta ei voida mitata vain euro-määräisenä. Omavalvonnan yksi merkittävimmistä eduista on, että tilojen käyttäjäkunta monipuolistuu ja sen kautta saadaan uusia käyttäjäryhmiä palveluiden piiriin. Päivisin järjestökäytössä oleva nuorisotalo tai koulujen liikuntasalien iltakäyttö ovat tästä hyviä esimerkkejä. Vain harvoissa toimipisteissä tila on ensisijainen tulonlähde. Julkisenä palveluna tilat toimivat olosuhteina ja mahdollistajana, mikä tuottaa ennen muuta kulttuurista ja sosiaalista arvoa.

Neljänneksi, erikoistilat monipuolistavat tarjontaa. Kaupungilla on tiloja erilaisiin käyttötarkoituksiin, ja toimipisteillä on mahdollisuus valita kenelle ja mihin tarkoitukseen tiloja annetaan. Tiloja tarjotaan kaikille, mutta *kaikkea* ei voi aina olla tarjolla *kaikille*. Yhdistysten, yhteisöjen, yritysten ja yksityishenkilöiden järjestämälle kaupungin arvoihin sopivalle yksityiselle ja avoimelle toiminnalle on tarjolla tiloja, vaikkei niitä olisi saatavilla päivittäin ja jokaisesta toimipisteestä. Avoimen yleisötapahtuman järjestäjän tulee tilaa valitessaan varmistua, että se on *kaikille* saavutettava. Jos tarjolla tulisi olla vain *kaikille sopivia* tiloja, tilojen määrä palvelussa jäisi vähäiseksi.

Viimekädessä Varaamo toimii näyteikkunana ja vahvistaa osaltaan Helsingin vetovoimaa ja brändiä. Varaamo on paljon enemmän kuin kokoelma kaupungin tarjoamia digitaalisesti saatavilla olevia tiloja ja palveluita. Varaamon kautta on mahdollista kurkistaa virtuaalisesti tiloihin ja muodostaa mielikuvia ilman fyysistä läsnäoloa. Varaamo antaa palveluille kasvot. Kokonaisvaltaisesti suunniteltu ja toteutettu prosessi luo ja vahvistaa strategian mukaista mielikuvaa Helsingistä, jossa jokainen tuntee olonsa turvalliseksi (Maailman toimivin kaupunki... 2018).

KOLMIULOTTEINEN KULUTTAJATURVALLISUUSMALLI



*Työssä olen keskittynyt kuluttajanäkökulmaan, ei käsitelty.

Kuva 17: Kuluttajaturvallisuusmalli.

8 Arviointi

Opinnäytetyöni lähtökohtana on ollut kuvata, miten omavalvonnalla luodaan turvalliset asukaskäyttötilat kuntalaisille ja palvelun tuottajille. Tilojen asukas- tai omavalvontakäytöstä ei tätä ennen ole laadittu vastaavaa tarkastelua kuluttajaturvallisuuden näkökulmasta. Olen tarkastellut, jäsentänyt ja konkretisoinut *Kaupungin tilojen asukaskäytön* periaatteisiin (Päätös 20.8.2018 § 505) sisäänkirjoitettuja turvallisuusnäkökulmia. Pääpaino on ollut omavalvontatilojen kuluttajaturvallisuudessa ja sen toteutumisen ja toteuttamisen edellytyksissä. Tässä työssä olen koonnut yhteen havainnot tilavarausprosessista ja laajentanut ne omavalvontakäytön kuluttajaturvallisuusmalliksi.

Työskentelyni aikana sekä oma että organisaatiotasoinen ymmärrys tilavarauksen moniulotteisuudesta on kehittynyt. Aloittaessani (digitaalinen) ymmärrys tilojenkäytöstä ja resurssitehokkuudesta oli hyvin hajanainen, pistemäistä ja palvelukokonaisuuksittain johdettua. Tilojen käyttöä ja merkityksiä ei oltu sanoitettu ja käsitteellistetty riittävästi. Toimialatasoisia yhteisiä toimintamalleja oltiin vasta luomassa asukaskäytönperiaatteiden pohjalta.

Olen tätä työtä kirjoittaessani käynyt läpi kahdeksankymmentäneljä Helsingin kaupungin Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan toimipistettä ja haastatellut vastaavan määrän tilavarauksesta vastaavaa henkilökuntaa. Riskienhallinnan näkökulmasta omavalvontaa on mahdotonta pilkkoa osiin kattavaksi toimintaohjeeksi, koska potentiaaliset omavalvontatilat ja -käyttäjät ovat kaikki asukaskäytön *erityistapauksia*. Lopputulos olisi kaoottinen kokoelma erilaisia listoja, poikkeuksia, velvoitteita, tarpeita, haluja ja näkemyksiä. Sen sijaan riittää, että yleistysten kautta on muodostunut ymmärrys siitä, *mitä* systeemiajattelun näkökulmasta omavalvontaprosessiin menee *sisään* ja mitä sieltä tulee *ulos* (Torkkola 2005, 165-166). Toisin sanoen systeemin tuottama lopputulos on riippuvainen prosessiin syötetyn tiedon laadusta ja inhimillisten tekijöiden ja tilojen toimintaympäristön ainutlaatuisuuden aiheuttamasta vaihtelusta.

Kertyneen ymmärryksen pohjalta koen, että asukaskäytön riskienhallinta ja kuluttajien turvaaminen tulee sisällyttää vahvemmin osaksi kaupungin jatkuvuudenhallintaa ja paikallista turvallisuussuunnittelua. Omavalvonta tulee toteuttaa siten, ettei omavalvontakäyttö lisää työskentelytilojen tai kaupunkiorganisaation haavoittuvuutta. Koska omavalvonnan turvallisuuskulttuuri ilmenee sääntöjen, toimintamallien ja arvojen toteutumisenä käytännössä, tulee asiakkaat ottaa mukaan prosessiin fyysisessä ja digitaalisessa vuorovaikutuksessa ja toimipisteille tulee tarjota riittävät valmiudet paikalliseen riskienhallintaan.

Omavalvontakäyttöä tulee tarkastella kuluttajaturvallisuusmallini läpi prosessina ja tarpeita parhaiten tyydyttävänä kokonaisratkaisuna. Tilojen käyttöasteen kasvattamisesta seuraavat hyödyt ja vaarat sekä niiden riskit tulee tunnistaa ja arvioida. Tällöin parhaaksi ratkaisuksi valikoituu kompromissi esimerkiksi tilan fyysisiin rajoitteisiin suhteutettujen kustannusten,

käytön ja käytettävyyden välillä. Asiakkaan näkökulmasta prosessissa korostuvat tilojen saata-
vuus sekä varausprosessin nopeus ja helppous, kun käsittelyprosessin osittainen automatisointi
vähentää varausten käsittelytarvetta ja odottelua. Tilan turvallista käyttöä varten asiakkaalla
on lisäksi saatavilla oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa ja muodossa riittävät turvallisuusoh-
jeet ja perehdytys.

Henkilökunnan näkökulmasta tilavarausten painopiste siirtyy reaktiivisesta toiminnasta proak-
tiiviseen resurssien ja ohjeistusten ylläpitoon. Tilavarauspöytäkirjat ja lisätietokyselyt ohjautu-
vat yhden kanavan kautta toimipisteeseen ja yksittäisten vastausten sijaan tietoa voidaan vä-
littää ennakkoon. Oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa ja muodossa annetulla ohjeistuksella on
mahdollista vähentää rikos- ja vahinkoriskien todennäköisyyksiä, mikä toivottavasti vaikuttaa
positiivisesti subjektiivisiin kokemuksiin omavalvontakäytöstä. Lisäksi asukaskäyttö elävöittää
toimitiloja ja tuottaa yhteiskunnallista, ei euromääräisesti mitattavissa olevaa, arvoa kansa-
laistoiminnan muodossa.

Tilojen muuttaminen digitaalisiksi resursseiksi mahdollistaa jatkossa rajapintaintegraatioiden
myötä uudenlaisia kiinteistötekniisiä päivityksiä ja uusia sensoriteknologiaa hyödyntäviä rat-
kaisuja (Joustotilat... 2018). Verkkoon liitettyjen laitteiden kuten liikesensorien, hälyttimien
tai lämpötilan, kosteuden, hiukkasten ja hiilidioksidin määrää mittaavien antureiden avulla
tilojen käyttöä on mahdollista seurata ja mukauttaa suhteessa käyttäjiin. Näin esimerkiksi ti-
lojen lämmitys ja ilmanvaihto saadaan kohdennettua oikein. Sensoriteknologiaa hyödyntävät
ratkaisut edellyttävät kuitenkin nykyistä tarkempaa kohdetietoa tiloista.

Järjestelmätasolla tilatietokantojen yhdenmukaistaminen olisi jatkossa yhä tärkeämpää, jotta
asukaskäyttöä voitaisiin kehittää myös tilatyypeittäin. Kuluttajaturvallisuuden painotusta tu-
lisi siirtää palvelukokonaisuuksista vahvemmin tilan käyttötarkoitukseen ja -turvallisuuteen
sekä tilannetietoisuuden ja toimintaympäristön seurantaan. Riskeille tulee määritellä omis-
taja ja niiden hallintaan tulee varata riittävät resurssit, jotta valmius ja kyky hoitaa keskei-
simmät tehtävät voidaan turvata kaikissa tilanteissa. Toisin sanoen, riippumatta siitä kuka ti-
laa hallitsee, omavalvonnan sääntöjen, toimintamallien ja reagointinopeuden tulisi olla suh-
teutettu yhdessä määriteltyihin tilan ja toimintaympäristön riskeihin.

Laajemmin, tiedolla johtaminen edellyttää *oikeaa* tietoa päätöksenteon perusteluksi. Tiedon
ja analytiikan avulla on mahdollista oppia ja ennustaa toimenpiteiden ja tapahtumien vaiku-
tuksia tulevaisuuteen. Tilavarauksessa yksittäiset tapahtumat eivät välttämättä alkuaan vai-
kuta tärkeiltä tai laajoilta, mutta niillä voi yhdessä olla tulevaisuuden kannalta jopa ratkai-
seva merkitys. Toisaalta yksittäinen tapahtuma voi äkillisesti laukaista laajemman tapahtuma-
ketjun ja muokata tilavarausta radikaalisti (esim. HU 2018). Uskon, että tilavarauksesta olisi

tunnistettavissa heikkoja signaaleja tai jopa selkeitä kehityssuuntia, jos aineistoon ja kokonaisuuteen paneuduttaisiin tästä näkökulmasta perusteellisemmin. Esimerkiksi yhteinen poikkeamaraportointi olisi oiva mahdollisuus kehittää tilavaraustoimintaa.

Mallini soveltuu parhaiten jo olemassa olevien tilojen suunnitteluun ja toimenpiteiden priorisointien määrittelyyn. Se ei ole vaatimuslista vaan pikemminkin työkalu suunnittelun ja (muutos)johtamisen tueksi. Sen avulla suunnittelua on mahdollista viedä eteenpäin, jäsentää ja keskusteluttaa organisaatiossa. Ymmärrys tilavarauksesta kehittyy ja syvenee ja muuttuu päiväpäivältä. Toivon, että jatkossa omavalvontakäytön riskeistä voitaisiin keskustella entistä laajemmin (vrt. *Uraanit yhteistilat 2016*, *Joustotilat... 2018*), ja ettei omavalvontakäytön erityistarpeita sanoitettaisi ainoastaan kulunvalvontajärjestelmiksi (Helsingin kaupungin kiinteistöstrategia 2019, 9). Lisäksi toivon, että jokainen organisaation jäsen pystyisi sanoittamaan tarpeensa suhteessa tilaan ja löytäisi sitä kautta roolinsa tilavarauskokonaisuudessa.

Lähteet

Painetut

AlkoL = Alkoholilaki 1102/2017.

AlkoL = Alkoholilaki 1143/1994 (kumottu).

CFPA-E Guideline No 33: 2015 F. Evacuation of people with disabilities. CFPA Europe.

DigipalveluL = Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019.

EU2016/2102 = Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102 julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta. Annettu 26.10.2016.

EU2016/679 = Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus 2016/679 luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 94/46/EY kumoamisesta. Annettu 27.4.2016.

Helin, M. 2014. Luvallinen graffiti Helsingissä. Helsingin kaupungin tietokeskus tutkimuksia 2014: 2. Helsinki: Edita Prima.

Hernberg, H. 2014. Tyhjät tilat. Ympäristöministeriön erillisjulkaisu.

ISO/TR 31004:fi. Riskienhallinta. Ohjeita standardin ISO 31000 soveltamisesta. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto.

Julkisten palvelurakennusten ilmanvaihdon käytön yleisohje ja Julkisten palvelurakennusten ilmanvaihdon käytön yleisohjeen perustelumuuisto. 14.3.2019. Kuntien sisäilmaverkosto.

JärjestysL = Järjestyslaki 27.6.2003/612.

JäteL = Jätelaki 17.6.2011/646.

Kameravalvonnan suunnitteluohje. 2017. Turvallisuusohje. Finanssiala.

Kaupungin tilojen asukaskäytön periaatteet kasvatuksen ja koulutuksen sekä kulttuurin ja vapaa-ajan toimialoilla. Työryhmän loppuraportti 13.11.2017. Helsingin kaupunki.

KilpailuL = Kilpailulaki 12.8.2011/948.

KirjastoL = Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/1492.

KokL = Kokoontumislaki 22.4.1999/530.

Koskela, H. 2009. Pelkokierre. Helsinki: Gaudeamus.

Kovacich, G. L. & Halibozek E. P. 2012. Physical Security. Teoksessa Lawrence, F. (toim.) Effective Physical Security. 4. painos. Elsevier Science & Technology. ProQuest Ebook Central, 339-353.

KulttuuritoimiL = Laki kuntien kulttuuritoiminnasta 166/2019.

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38.

KuntaL = Kuntalaki 410/2015.

KuTuL = Kuluttajaturvallisuuslaki 22.7.2011/920.

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015.

Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 13.8.2004/759.

Lefebvre, H. 1991. The Production of Space. Kääntänyt Donald Nicholson-Smith. Oxford: Blackwell.

Liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden evakuointi. CFPA-E No 33:2015. 2017. SPEK opastaa 35. Helsinki: Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö.

LiikuntaL = Liikuntalaki 390/2015.

Lin, J., Zhu, R., Lia, N. & Becerik-Gerber, B. 2020. Do people follow the crowd in building emergency evacuation? Advanced Engineering Informatics 43. 1-13.

LöytötavaraL = Löytötavaralaki 778/1988.

Maailman toimivin kaupunki - Helsingin kaupunkistrategia 2017-2021. 2018. Helsinki: Helsingin kaupunki.

MRL = Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132.

Museolaki 314/2019.

Nuorisol = Nuorisolaki 21.12.2016/1285.

PelastusL = Pelastuslaki 29.4.2011/379.

Päätös 16/26.9.2018. Valtuutettu Alviina Alametsän aloite kaupungin tilojen ja alueiden vuokraamisen eettisistä ohjeista. Kaupunginvaltuuston kokous 16/2018. Helsingin kaupunki.

Päätös 20.8.2018 § 505. Tilojen asukaskäytön periaatteet. Kaupunginhallituksen kokouspöytäkirja 31/2018. Helsingin kaupunki.

Päätös 31/20.8.2018. Kaupungin tilojen asukaskäytön periaatteet. Kaupunginhallituksen kokous 31/2018. Helsingin kaupunki.

Päätös J 34/2017. Kaupungin tilojen asukaskäytön periaatteita valmistelevan työryhmän asettaminen. Kaupunginjohtajan pöytäkirjapäätökset, johtajistokäsittely 19.4.2017. Helsingin kaupunki.

Rikoslaki 19.12.1889/39.

RT 08-11098. 2012. Sisusteiden paloturvallisuus. Julkiset tilat. Rakennustietosäätiön ohje.

SMa 805/2005 = Sisäasiainministeriön asetus rakennusten poistumisreittien merkitsemisestä ja valaisemisesta 805/2005.

Stranius, L. & Salasuo, M. (toim.) 2008. Talonvaltaus liikkeenä. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura Verkkojulkaisuja 19. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto.

Tietosuojal = Tietosuojalaki 1050/2018.

Tilat avoimiksi. Tyhjät ja vajaakäyttöiset tilat joustavasti palveluksi. (toim.) 2018. Helsinki: Digitaalinen Helsinki -ohjelma, Joustotilat-hanke, REFILL-hanke.

Torkkola, S. 2015. Lean asiantuntijatyön johtamisessa. Alma Talent.

TTurvL = Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

TupakkaL = Tupakkalaki 549/2016.

Turvallisuuskävelyopas. 2011. Rikoksantorjuntaneuvosto. Helsinki: Erweko.

Urbaanit yhteistilat. 2016. Tilavarauskäytännöt suomen suurimmissa kaupungeissa. Innovaatorahasto. Helsinki: Kliffa Innovations.

Vahingonkorvauslaki 31.5.1974/412.

VAHTI 2/2013. Toimitilojen tietoturvaohje. Valtiovarainministeriö. Helsinki: Suomen Yliopistopaino.

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. W3C Recommendation 5.6.2018. World Wide Web Consortium.

Verkkosisällön saavutettavuusohjeet (WCAG) 2.0. W3C-suositus 11.12.2008. Tampere: Tampere University of Technology, Hypermedia Laboratory, W3C Finnish Office.

Villanen, S. & Ilmonen, M. 2002. Henri Lefebvren keskeisiä käsitteitä. Yhdyskuntasuunnittelu 40: 3-4, 38-39.

VNA 241/2017 = Valtioneuvoston asetus rakennuksen esteettömyydestä 241/2017.

VNA 407/2011 = Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 5.5.2011/407.

VNA 715/2001 = Valtioneuvoston asetus kemiallisista tekijöistä työssä 715/2001.

Väestönsuojaohje pelastuslaitoksen asiakkaille. 26.05.2017 Ohje. Helsingin kaupungin pelastuslaitos.

YhdenvertL = Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014.

YK:n vammaissopimus = Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016.

YmA 1007/2017 = Ympäristöministeriön asetus rakennuksen käyttöturvallisuudesta 1007/2017.

YmA 1009/2017 = Ympäristöministeriön asetus uuden rakennuksen sisäilmastosta ja ilmanvaihdosta 1009/2017.

YmA 848/2017 = Ympäristöministeriön asetus rakennusten paloturvallisuudesta 848/2017.

YVTltk 249/2017 = Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta. Tapausseloste. Antopäivä: 8.6.2017.

YVTltk 26/2015 = Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta. Tapausseloste. Antopäivä: 14.12.2015.

YVTltk 292/2017 = Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta. Tapausseloste. Antopäivä: 21.11.2017.

YVTltk 391/2018 = Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta. Tapausseloste. Antopäivä: 13.2.2019.

Sähköiset

Asukas- ja yhteisöyhteistyö alueilla - työryhmän loppuraportti. n/a. Kaupunginjohtajan johtajistokäsittelyssä 16.12.2015 §86 asettama työryhmä. Helsingin kaupunki.

<https://dev.hel.fi/paatokset/media/att/23/238e93c8af6cb0f505b50e97d69c269527acc138.pdf>

Esteettömyys. 2018. Ympäristöministeriön ohje rakennuksen esteettömyydestä. Ympäristöministeriö. Luettu 7.11.2019. <https://www.ymp.fi/download/noname/%7BA2B183D6-3C10-40A3-AE1F-DB0898AAC3D8%7D/137003>

Esteettömyyssovelluksen täyttöohje. 2019. Helsingin kaupunki. Luettu 7.11.2019. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/tietoa-helsingista/tietoa-hel-fista/esteettomyyssovellus-tayttoohje>

Fiksu Kalasatama - Nopeiden kokeilujen ohjelma CookBook. 2017. Forum Virium Helsinki. <https://forumvirium.fi/fiksu-kalasatama-nopeiden-kokeilujen-ohjelma-cookbook-2017/>

Fransberg, M. 2018. Nollatoleranssista sopeuttamisen malliin. Haaste 3/2018. <https://www.haaste.om.fi/fi/index/lehtiarkisto/haaste32018/nollatoleranssistasopeuttamisenmalliin.html>

Gustafsson, H. (toim.) 2019. YK:n vammaissopimus käyttöön! -käsikirja. Toim. 2011, uudistettu 2016 ja 2019. Invalidiliitto. https://www.invalidiliitto.fi/sites/default/files/2019-03/YK_vammaissopimus_paivitys2019_1.pdf

Helsingin kaupungin kiinteistöstrategia. 2019. Helsingin kaupunki. <https://www.hel.fi/static/helsinki/valtuustoseminaari-2019/kiinteistostrategia.pdf>

Helsingin kaupungin strategiaohjelma 2013-2016. 2013. Helsingin kaupunki. <https://dev.hel.fi/paatokset/media/att/ac/acc258fbbc4c443482f89514df898636dfc1a0d3.pdf>

Helsingin kaupungin tietotekniikkaohjelma 2015-2017. 2015. Helsingin kaupunki. <https://dev.hel.fi/paatokset/media/att/a5/a5443efeb3ed3d73871cdb1f70c64e4104d5c887.pdf>

HU = Helsingin Uutiset 18.9.2018. Helsinki kieltää tilojensa käytön rasistiseen toimintaan - päätös syntyi tiukassa äänestyksessä. <https://www.helsinginuutiset.fi/paikalliset/1256074>

Joustotilat 2016-2017. 2018. Loppuraportti Helsingin kaupungin Innovaatorahaston kehityshankkeesta. https://www.hel.fi/static/kanslia/Innovaatorahasto/2018/Joustotilat-hanke_loppuraportti_2016-2017.pdf

Kampanjasta lisäpotkua syrjinnän vastustamiseen. 2019. Oikeusministeriö. Luettu 17.11.2019.
<https://yhdenvertaisuus.fi/syrjinnastavapaa.fi>

Kannanotto opaskoirankäyttäjien ja allergisten ihmisten osallistumisoikeuksien turvaamiseksi. 15.10.2005. Näkövammaisten Keskusliitto ja Allergia- ja Astmaliitto.
<https://www.nkl.fi/fi/etusivu/ajankohtaista/lausunto/kannanotot/4964>

Katutaidetyöryhmän loppuraportti. 28.2.2018. Nuoriso, Kulttuurin ja vapaa-ajantoimiala, Helsingin Kaupunki. <https://dev.hel.fi/paatokset/media/att/f2/f28f7777b63ce4ffd50c375d474fc8cf322194d7.pdf>

Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus. 2019. Elinkeinoelämän keskusliitto. Luettu 1.10.2019.
<https://ek.fi/mita-teemme/tyoelama/yritysturvallisuus/kiinteisto-ja-toimitilaturvallisuus/>

Krokkfors, Y., Alanne, K., Kurppa, A., Lamminen, V., Metsävainio, K., Mölsä, P., Piipponen, P., Rastivo, T., Ronkainen, O., Tauria, T., Vinberg, M. & Virtanen, S. 2019. Vammaisfoorumin ja Ihmisoikeuskeskuksen kyselyn tuloksia. Esteettömyys- ja saavutettavuus. Vammaisfoorumi.
<https://vammaisfoorumi.fi/wp-content/uploads/2019/09/RAPORTTI-Esteett%C3%B6myys-ja-saavutettavuus.pdf>

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan digitalisaatio-ohjelma 2019-2022. 2018. Helsinki: Helsingin kaupungin Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala. https://www.hel.fi/static/public/hela/Kulttuuri-ja_vapaa-aikalautakunta/Suomi/Paatos/2018/KUVA_2018-06-19_Kuvalk_12_Pk/784A1E33-9B78-C83F-8FA8-63FD4D700000/Liite.pdf

Ohje tilapäismajoituksen turvallisuusjärjestelyistä kokoontumistilassa. 2014. Helsingin kaupungin pelastuslaitos, Itä-Uudenmaan pelastuslaitos, Keski-Uudenmaan pelastuslaitos ja Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos. https://www.hel.fi/static/liitteet/pela/Ohje_tilapaismajoituksen_turvallisuusjarjestelyista_kokoontumistilassa.pdf

Oikeat palvelut oikeaan aikaan. 2019. Helsingin kaupunki. Luettu 11.9.2019.
<https://digi.hel.fi/projektit/digitaaliset-kaupunkilaispalvelut/>

Palveluntarjoajan velvollisuudet 2019. Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes. Luettu 5.10.2019. <https://tukes.fi/tuotteet-ja-palvelut/kuluttajille-tarjottavat-palvelut/palveluntarjoajan-velvollisuudet>

Tapahtumajärjestäjän ohjeet. Helsingin kaupunki. Luettu 18.7.2019. <https://www.myhelsinki.fi/fi/tapahtumaj%C3%A4rjest%C3%A4j%C3%A4n-ohjeet>

TPR-PERHE Käsikirja. Ohje. 2020. Helsingin kaupunki. https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/Kaupunginkanslia/TPR/Toimipisterekeriperheen_kasikirja_1_0.pdf

Turvallisuusasiakirjan laatiminen ja hyödyntäminen. Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes. Luettu 1.11.2019. <https://tukes.fi/tuotteet-ja-palvelut/kuluttajille-tarjottavat-palvelut/palveluntarjoajan-velvollisuudet/turvallisuusasiakirja>

Turvallisuuskävelyopas. 2011. Rikoksentorjuntaneuvosto. http://brottsforebyggandet.fi/material/attachments/rtn/rtn/julkaisut/turvallisuuskvelyopas/6DoSWyqj9/turvallisuusk_velyopas_valmis.pdf

Uinti ja muut vesilajit. Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes. Luettu 1.11.2019. <https://tukes.fi/tuotteet-ja-palvelut/kuluttajille-tarjottavat-palvelut/uinti-ja-muut-vesilajit>

Yleisö- ja tapahtumaturvallisuus 2019. Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes. Luettu 1.11.2019. <https://tukes.fi/tapahtumaturvallisuus>

Kuvat

Kuva 1: Ydinpalveluiden tarve kattaa esimerkkitalan käytöstä vain 40 %. Omavalvontakäytöllä esimerkkitalan kokonaiskäyttöastetta voidaan nostaa 20 prosenttiyksiköllä. Jotta kasvu on mahdollinen, tulee tila ja siihen sijoittuva käyttö huomioida kokonaisvaltaisesti.	11
Kuva 2: Tilojen aukioloaikojen laajentaminen ja asiakasmäärien nousun teoreettinen kustannusmalli kokonaiskustannuksina (vasen) ja kokonaisyksikkökustannuksina (oikea) tarkasteltuna.	13
Kuva 3: Rakentamisvaiheessa syntyneiden hiilidioksidipäästöjen kompensoiminen voi kestää jopa vuosikymmeniä. Lähde: Hernberg 2014, 27.	14
Kuva 4: Varaamo.hel.fi -käyttöliittymä versio 0.10.0.	16
Kuva 5: Opinnäytetyön vaiheet ja kuluttajaturvallisuusmallin tausta.	20
Kuva 6: Tukes luokittelee ja pisteyttää yleisötapahtumat niiden laajuuden ja luonteen perusteella annettavien yhteispisteiden mukaan viiteen luokkaan. Varaamon kautta omavalvontakäyttöön voi varata tiloja ainoastaan harrastetason tapahtumia varten (summa 2-3). Lähde: Tukes 2019, väritys muutettu.	34
Kuva 7: Poikkeustila viesti asiakkaille Varaamo-käyttöliittymässä keväällä 2020. COVID-19- eli koronaepidemian aiheuttamien poikkeusolojen seurauksena Varaamosta peruttiin kaikki tilavaraukset keväällä 2020 ja tilojen varaaminen kuntalaisilta estettiin.	34
Kuva 8: Helsingin pelastuslaitoksen yleinen turvallisuusohje. Lähde: Pelastuslaitos 2020.	43
Kuva 9: Kulkuvyöhyke kulkuvalvottujen ovien A ja B välillä.	45
Kuva 10. Esimerkkejä sarjoituksista ja kulkuoikeuksista omavalvontakäytössä.	47
Kuva 11: Esimerkki toimipisteen esteettömyystiedoista palvelukartta.hel.fi -verkkosivustolla. Verkkosivusto (B) on saavutettava lain edellyttämässä puitteissa. Kartat ovat saavutettavuuslain ulkopuolella, joten palvelussa olevat kartat eivät ole saavutettavia.	54
Kuva 12: Esimerkkejä esteettömyyssovelluksella tuotetuista esteettömyyslauseista.	55
Kuva 13: Sateenkaarinuorten seinäkirjoituksia irroitettuna tuottamishetken kontekstistaan. Omavalvontakäytössä kirjoituksiin liittyvät merkitykset saattavat muuttua tai olla vähemmän merkityksellisiä.	60
Kuva 14: ”Sukupuolettomat” sosiaalitulat eräällä nuorisotalolla. Väreillä on kuitenkin vahvoja kulttuurisia merkityksiä: usein pinkki liitetään feminiinisyyteen ja sininen maskuliinisuuuteen.	60
Kuva 15: Kuluttajaturvallisuusmallin pystysuuntainen poikkileikkaus (A).	62
Kuva 16: Kuluttajaturvallisuusmallin vaakasuuntainen poikkileikkaus (B).	66
Kuva 17: Kuluttajaturvallisuusmalli.	68

Kuvalähteet

Kuva 3: Hernberg 2014, 27.

Kuva 4: Varaamo.hel.fi. Haettu 21.4.2020.

Kuva 6: Turvallisuus- ja kemikaalivirasto, Tukes. Haettu 15.12.2019. <https://tukes.fi/tapah-tumaturvallisuus>

Kuva 7: Varaamo.hel.fi. Haettu 19.3.2020.

Kuva 8: Pelastuslaitos, Helsinki. Haettu 15.12.2019. https://www.hel.fi/static/pela/Ohjeet/Yleinen_turvallisuusohje-3.pdf

Kuva 11: Palvelukartta. Haettu 15.12.2019 ja 19.3.2020. <https://palvelukartta-vanha.hel.fi/unit/51342> ja <https://palvelukartta.hel.fi/fi/unit/51342>

Kuva 12: TPR Esteettömyyssovellus. Organisaation sisäinen. Haettu 19.3.2020.

Liite 2: Helsingin kaupunki. Haettu 15.12.2019. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/organisaatio/>

Muut: Krista Manner 2019-2020, Helsinki.

Taulukot

Taulukko 1: Erot nykyisen ja ehdottamani toimintamallin välillä..... 63

Liitteet

Liite 1: Tilojen asukaskäytön periaatteet ja valmistelu	82
Liite 2: Helsingin kaupungin ja Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan organisaatorakenne.	86
Liite 3: Aineisto	87
Liite 4: Turvallisuuskävely menetelmänä.....	88
Liite 5: Kulttuurin ja vapaa-ajan tilakartoitus: Kohdekorttimalli	89
Liite 6: Kulttuurin ja vapaa-ajan tilakartoitus: Pohjakuvamalli	90
Liite 7: Arvovirtakuvaus tilavarauksen digitalisoimisesta.....	91

Liite 1: Tilojen asukaskäytön periaatteet ja valmistelu

19.4.2017 Johtajistokäsittely

- Kaupunginjohtaja päättää johtajistokäsittelyssä asettaa kaupungin tilojen asukaskäytön periaatteita valmistelevan työryhmän

1.6.2017 Organisaatiouudistus

- Helsinki siirtyy pormestariin ja toimialamalliin eli virastovetoisesta johtamisjärjestelmästä toimialavetoiseksi kaupunkiorganisaatioksi (liite 2)

13.11.2017 Työryhmän loppuraportti valmistuu

- Työryhmä käsitteli työskentelyssään Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan sekä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tiloja, lukuun ottamatta liikuntatiloja ja varhaiskasvatuksen tiloja.

3-4/2018 Lautakuntalausunnot

- 5/13.3.2018 Sosiaali- ja terveyslautakunta
- 5/13.3.2018 Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta
- 4/27.3.2018 Kasvatus- ja koulutuslautakunta
- 11/17.4.2018 Kaupunkiympäristölautakunta

31/20.8.2018 Kaupunginhallitus

- Kaupunginhallitus hyväksyy kaupungin tilojen asukaskäytön periaatteet (Liite 1).
- Periaatteissa linjataan, että *"Tilojen varaaminen, käyttöön liittyvien varausvahvistusten ja sopimusten tekeminen keskitetään tarkoitusta varten kehitettyyn varaamo.hel.fi -palveluun."*

16/26.9.2018 Kaupunginvaltuusto

- Kaupungin tilojen asukaskäytön periaatteisiin lisätään kirjaus, ettei tiloja vuokrata YK:n rotusyrjinnän vastaista sopimusta rikkoviin tilaisuuksiin, ja ettei tiloja vuokrata väkivaltaa tuottavaa toimintaa tai sen suunnittelua harjoittaville yhteisöille.

28.10.2019 Kaupunginhallitus hyväksyy Helsingin kaupungin eettiset periaatteet

- Uudistetut eettiset periaatteet kiinnittävät huomiota kaupunkistrategian edellyttämän uuden toimintakulttuurin eettiseen olottuuteen



Helsingin kaupungin eettiset periaatteet

Helsingin kaupungin eettiset periaatteet velvoittavat henkilöstössä ja johtamishenkilöissä ja ohjaavat heidän toimintaansa koko kaupunkikonsertissa. Eettiset vastaavat siitä, että eettiset periaatteet saatetaan henkilöiden tietoon työyhteisössä.

Työskentelemme asukkaita varten

Etitämme asukkaiden ja palveluiden käyttäjien hyvinvointia ja kaupungin elinvoimaisuutta. Olemme kalleissa toimintamme palveluiden lisäksi. Yhteisöllämme ja ammattilaisemme kaupunkilaisten ja palvelujen käyttäjien tarpeet. Tarvitsemme on hyvä asukas- ja käyttäjäkokeemus.

Tee meidän jokaisella tiimillä paremmin, jotta heikkokäsitteiden elämä olisi parempaa. Toimintamme parannetaan asukkaamme ja lähipölytyksen. Päätöksenteon on avoimena, läheisellä, tasapuolisella päätösten vaikutukset arvioidaan mahdollisimman hyvin. Kaupungin viestintä on avoimena, ajankäytöstä, omakäyttöä ja totuudenmukaista. Se antaa kaupunkilaisille, medialle, toimittajille ja muille sidosryhmille ja yhteistyökumppaneille hyvän tiedon palveluista ja päätöksenteosta.



20.8.2018

KAUPUNGIN TILOJEN ASUKASKÄYTÖN PERIAATTEET

Lähtökohta

Kaupunkistrategian mukaan tasavertaisten mahdollisuuksien luomiseksi kaupunki varmistaa, että sen tiloja on helppoa ja turvallista käyttää koulutus-, kansalais- ja kulttuuritoimintaan. Julkisten alueiden ja tyhjiä tilojen tilapäistä käyttöä kulttuuri- ja kansalaistoimintaan helpotetaan. Kaupunkistrategian mukaisesti Helsinki tukee asukkaiden ja yhteisöjen alueellista oma-aloitteellisuutta ja yhteistoimintaa.

Kaupungin tilojen asukaskäytön pohjana olevat arvot ovat asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämysteisyys. Kaupungin omistamien tilojen asukaskäytön tulee olla edellä mainittujen arvojen mukaista ja tilojen käyttöä edistetään edellä mainittujen arvojen pohjalta selkeästi, avoimesti ja niin laajasti kuin se on mahdollista.

Kaupungin tiloja käytetään jatkossakin ensisijaisesti siihen tarkoitukseen, johon tilat on alun perin tarkoitettu. Tuon tarpeen täyttäminen on aina etusijalla, kun tilojen käyttöä tai käyttäjiä priorisoidaan. Tilojen käyttötarkoitukset on määriteltävä kaavamääräyksin sekä rakennusluvissa. Asukaskäyttö ei voi olla ristiriidassa näiden ehtojen kanssa.

Yleiset periaatteet

Tilojen tarjoamisessa asukaskäyttöön noudatetaan tasapuolisuutta ja avoimuutta. Kaupungin tilojen asukaskäytön mahdollisuuksista viestitään sekä kaupunki- että toimialatasoilla.

Toimialan päättäessään omista asukaskäyttöön liittyvistä linjauksistaan, pääsääntönä tulee olla, että tilat ovat varsinaisen käyttöajan ulkopuolella kansalaisyhteiskunnan ja kolmannen sektorin toimijoiden käytettävissä.

Kukin toimiala päättää palveluun liitettävistä tiloista ja niiden liittämisyjärjestyksestä, tiloihin liittyvistä ohjeista ja rajoituksista sekä peruutusehdoista. Tilaa hallinnoivan toimialan viranhaltijat käyttävät läpinäkyvästi ja tasapuolisesti tehtäviinsä kuuluvaa harkintavaltaa päättäessään maksuttoman ja maksullisen käytön rajanvedosta että eri käyttäjien priorisoinnista.

Tilojen asukaskäytön lähtökohtana on, että käyttäjä vastaa tilojen valvonnasta ja siivouksesta sekä mahdollisista käytönaikana toimitiloihin tai niiden varusteisiin syntyvistä vahingoista.

Postiosoite
PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite
Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
www.hel.fi

Puhelin
+358 9 310 1641

Faksi
+358 9 655 783

Y-tunnus
0201256-8
Alv.nro FI02012568
Tilinro FI06 8000 1200 0626 37



20.8.2018

Tilojen käytöstä solmitaan aina sopimus. Tilojen varaaminen, käyttöön liittyvien varausvahvistusten ja sopimusten tekeminen keskitetään tarkoitusta varten kehitettyyn varaamo.hel.fi -palveluun. Henkilöille, joiden asiointivalmiudet ovat huonot tai heikentyneet, järjestetään mahdollisuus muutamassa toimipisteessä eri puolilla kaupunkia tilojen varaamiseen ja sopimusten tekemiseen niin, että heitä avustetaan käyttämään sähköistä järjestelmää.

Maksuttomuuden ja maksullisuuden periaatteet

Tilojen käyttö on maksutonta, mikäli kyseessä on pääasiassa helsinkiläisten avoimeen osallistumiseen perustuva järjestö- tai kansalaistoiminta. Toiminnan tulee lisätä alueen osallistumismahdollisuuksia, yhteisöllisyyttä, viihtyisyyttä tai vetovoimaisuutta.

Maksutonta käyttöä on kaupungin oma toiminta, koulujen aamu- ja ilta-päivätoiminta sekä luokkatoimikuntien, vanhempainyhdistysten ja vastavien toiminta, yleishyödyllinen järjestö- ja kansalaistoiminta kaupunkikulttuurinen aktiivisuus, aktivismi, omaehtoinen järjestäytymätön harrastustoiminta ja taiteen perusopetuksen ryhmä- ja yksilöopetus.

Toiminta katsotaan maksuttomaksi vaikka siihen liittyisi nimellinen omakustannustautainen materiaali- tai muu maksu. Toiminnan satunnaisuus tai säännöllisyys ei vaikuta maksuttomuuden määrittelyyn.

Maksullista käyttöä on toiminta, johon liittyy yritystoimintaa tai kilpailun vääristymisen mahdollisuus. Maksullisuuden piiriin lukeutuu myös toiminta, joka on suunnattu pääasiassa muille kuin helsinkiläisille. Uskonnollinen toiminta katsotaan maksulliseksi, mikäli samassa tilaisuudessa ei ole avoimeen kutsuun pohjautuen edustettuna useampia uskonnollisia vakaumuksia tai jos toiminnan päätarkoitus on uskonnon opettaminen. Samoin pääasiassa uskonnon harjoittamiseen liittyvä toiminta kuuluu maksullisen käytön piiriin.

Maksullisesta tilojen käytöstä peritään toimialalautakuntien määrittelemien hinnastojen mukaiset maksut.

Yksittäisen puolueen tai ehdokkaan järjestämistä vaalitulaisuuksista peritään aina maksu voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Kaupungin tiloja luovutetaan vaalitulaisuuksiin tasapuolisuutta noudatetaan siten, että yhdelle poliittiselle toimijalle samasta toimipisteestä voidaan vuokrata tilat yhden kerran omaa vaalitulaisuutta varten yhtä järjestettävää vaalia kohden. Mikäli samaan tilaan on hakijoita enemmän kuin sinne mahtuu,

Postiosoite
PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite
Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
www.hel.fi

Puhelin
+358 9 310 1641

Faksi
+358 9 656 783

Y-tunnus
0201256-6
Alv.nro FI02012566
Tilinro FI08 8000 1200 0626 37



20.8.2018

paikka ratkaistaan arvalla, elleivät tilan halukkaat käyttäjät pääse asiasta sopimukseen.

Tilojen asukaskäytön kehittämisen periaatteet

Palvelua pyritään kehittämään vaiheittain lisäämällä siihen jatkuvasti uusia tiloja ja palveluita.

Tilojen asukaskäytön mahdollistaminen otetaan uudisrakennuksissa huomioon jo suunnittelussa. Peruskorjauksien yhteydessä edistetään oma-toimikäyttöä huomioimalla asukaskäytön vaatimukset suunnittelutavoitteissa vanhojen tilojen pohjaratkaisujen asettamien rajoitusten puitteissa.

Näitä kaupungin tilojen asukaskäytön periaatteita pyritään noudattamaan soveltuvin osin myöskin kaupunkikonsemiin kuluissa tytäryhteisöissä ja säätiöissä, pois lukien markkinaehtoisesti toimivat yhtiöt.

Noudatettava lainsäädäntö

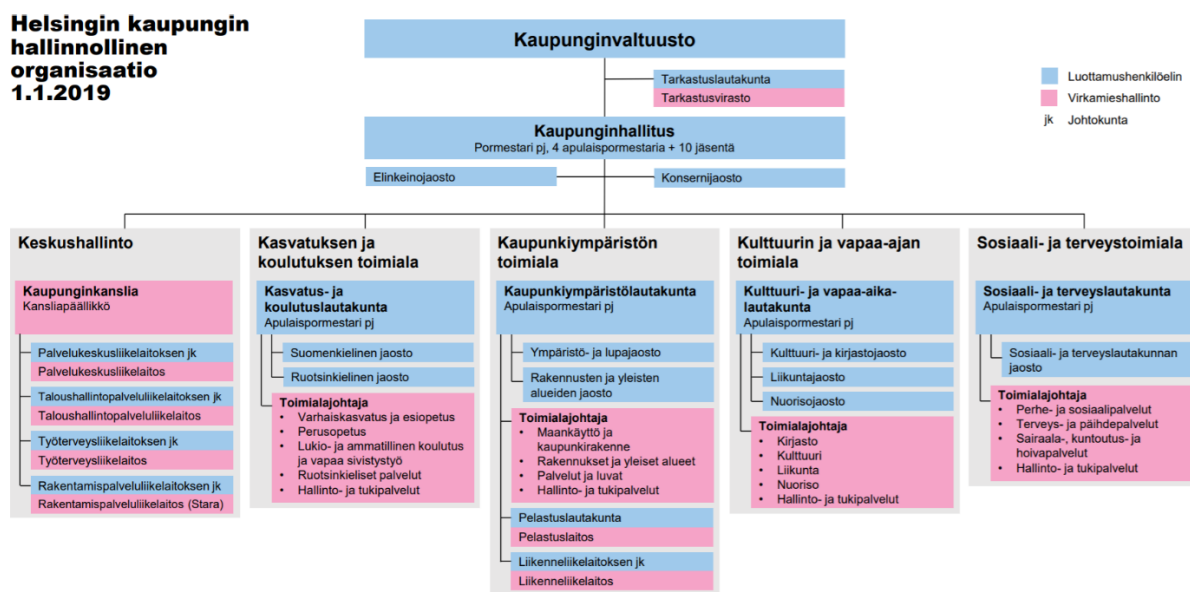
Tiloja käyttäessä tulee noudattaa hyviä tapoja sekä Suomen lakeja. Vaalitulaisuuksia, kuvauksia tai muita poliittisia tilaisuuksia ei tule järjestää ennakkoäänestys, kotiaäänestys ja yleisesti vaalipaikkojen välittömässä läheisyydessä vaaliäänestyksen aikaan siten, että niiden voitaisiin katsoa vaikuttavan äänestäjien vaalivapauteen. Äänestyspaikoille ja niiden välittömään läheisyyteen ei saa jäädä vaalitulaisuuden mainos ja kampanjamateriaaleja. (714/1998).

Tiloissa ei saa järjestää kokoontumislaisissa (1247/1999) tarkoitettuja yleisiä kokouksia (mielenosoitus) eikä yleisötilaisuuksia, jotka täyttävät pelastuslain 16 §:n määritelmän. Pykälän mukaan pelastussuunnitelma on laadittava yleisötilaisuuteen tai tapahtumaan, jossa:

- 1) arvioidaan olevan läsnä samanaikaisesti vähintään 200 henkilöä
- 2) käytetään avotulta, ilotulitteita tai muita pyroteknisiä tuotteita taikka erikoistehosteina palo- ja räjähdysvaarallisia kemikaaleja
- 3) tapahtumapaikan poistumisjärjestelyt poikkeavat tavanomaisesta
- 4) tapahtuman luonne aiheuttaa erityistä vaaraa ihmisille.

Tiloissa tulee noudattaa järjestyslakia (612/2003). Tilojen käyttäjien tulee hyväksyä se, että tekninen valvonta muodostaa henkilötietolaisissa (523/1999) määritellyn henkilörekisterin.

Liite 2: Helsingin kaupungin ja Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan organisaatorakenne.

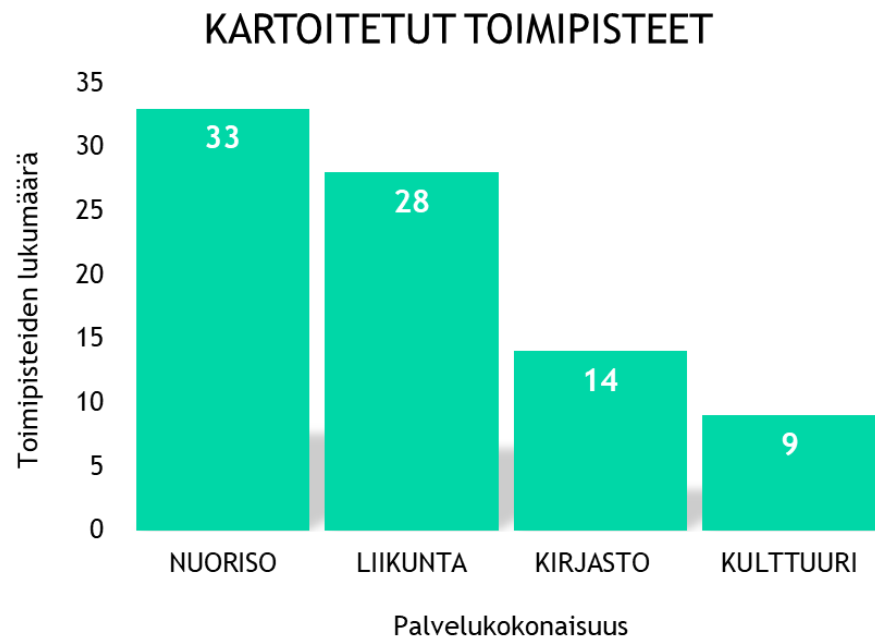


Kaupunginvaltuuston ja -hallituksen alaisuudessa toimii keskushallinto ja neljä toimialaa. Toimialat jakautuvat edelleen palvelukokonaisuuksiin ja palvelukokonaisuudet palveluihin.

Lähde: Helsingin kaupunki.

Liite 3: Aineisto

KARTOITETTUIJEN TOIMIPISTEIDEN MÄÄRÄ, N=84



Liite 4: Turvallisuuskävely menetelmänä

TURVALLISUUSKÄVELY

Etukäteistiedot: kerätty ja analysoitu

- Helsingin kaupungin rakennusvalvontapalveluiden ARSKA-arkistotietokanta, pohjakuvat
- palvelukartta.hel.fi esteettömyys
- <https://kartta.hel.fi/>
 - Liikuntapaikat LIPAS <https://lipas.fi/>
 - Nuoriso <http://munstadi.fi/>
 - kirjasto <https://www.helmet.fi/>
 - kulttuuri <http://www.annantalo.fi/>, <http://www.caisa.fi/>,
<http://www.kanneltalo.fi/>, <http://www.malmitalo.fi/>,
<http://www.stoa.fi/>, <http://www.vuotalo.fi/>,
<http://www.helsinginkaupunginmuseo.fi/>
- muu sisäinen aineisto: mm. vuokrasopimusrekisteri, hinnasto, rekisteri- ja tietosuojaselosteet, [salassa pidettävät tiedot poistettu].

Toimipistetyöskentely

- Näkökulmia ovat muun muassa:
 - tilojen määrä ja tyyppi, tilojen nykyinen substanssiin liittyvä tai sen ulkopuolinen käyttö: mitä ja millaisia tiloja teillä on? Ketkä niitä käyttävät? Voisiko tilojen käyttöastetta nostaa esim. Varaamon kautta?
 - lukitus ja valvonta (täydennyksenä mahdollisesti aiempaan 2018-2019 tehtyyn turvallisuusselvitykseen)
 - muita esille tulevia asioita, huolia ja murheita. Tilojen merkitykset, kokemukset
 - käyttäjätuki varaamon käyttöönottoon. Perehdytys

Liite 5: Kulttuurin ja vapaa-ajan tilakartoitus: Kohdekorttimalli

Toimipaikka	Toimipisteen nimi, tunnistenumero
Laatimispvm	XX.XX.20XX täydennetty: XX.XX.20XX
Vastuuhlö, nimi, sähköposti	Toimipisteestä vastaa: nimi , asema, yhteystiedot Tilavuokrauksesta vastaa: nimi , asema, yhteystiedot (jos eri kuin yllä) Muut kartoituksella mukana olleet henkilöt: nimi, asema, yhteystiedot (jos eri kuin yllä) toimipisteen osoite ja yleiset yhteystiedot
TILAT	Tilat listattuna kerroksittain kuten pohjakuvassa ja rekisterissä, järjestyksessä: ” asiakastilat ” ja ”muut tilat”: esim. henkilökunnan tilat ja varastot
Kiinteistön muut toimijat	Luettelo kiinteistön muista toimijoista
NYKYINEN KÄYTTÖ ma-su, 24 h	<ul style="list-style-type: none"> kuvataan toimipisteen aukioloajat ja pääkäyttäjryhmät kuvataan lyhyesti toimipisteen pääpalvelu ja toteutus kuvataan tilojen käyttö kunkin asiakastilan osalta tarkemmin erityishuomioihin käytetään tarvittaessa ja harkiten lihavoitua ja punaista väriä
TURVALLISUUS vaarojen tunnistaminen ja toimenpiteiden tarpeen arviointi tällä hetkellä	<ul style="list-style-type: none"> kuvataan käyttöön ja turvallisuuskäytäntöihin liittyvät erityishuomiot ja kierroksella keskustelua herättäneet huomiot kiinteistön ja tilojen enimmäishenkilömäärä, jos tiedossa mahdolliseen omavalvontaan vaikuttavat tekijät
Lukitus 	<ul style="list-style-type: none"> ulko-ovet: <ul style="list-style-type: none"> ovien lukitustyyppi ja sarjoitusten määrä avainhallintaan liittyvät toimenpiteet ja puutteet sisäovet: <ul style="list-style-type: none"> ovien lukitustyyppi ja sarjoitusten määrä avainhallintaan liittyvät toimenpiteet ja puutteet Tilat & turvallisuus: <ul style="list-style-type: none"> maininta tilojen yhteiskäytöstä haasteet: <ul style="list-style-type: none"> kuvataan lukitukseen ja toimintakulttuuriin liittyvät haasteet
VALVONTA 	Kuvataan toimipisteen valvontaan liittyvät tekijät ja tekniikat. Huomioidaan mahdolliset puutteet.
Internet/Wifi	Kuvataan toimipisteen tietoliikenneyhteydet. Huomioidaan mahdolliset puutteet.
Hälytys	Kuvataan toimipisteen hälytysratkaisut ja vartiointiliikesopimus. Huomioidaan mahdolliset puutteet tai poikkeukselliset sopimusehdot.
Esteettömyys 	Kuvataan toimipisteen esteettömyysratkaisut, silta osin kuin niissä on huomautettavaa tai ne eroavat Palvelukartalle viedyistä tiedoista.
PUUTTEET	Kuvataan tilojen avaamiseen liittyvät puutteet ja korjaustarpeet.
HAASTEET	Kuvataan tilojen avaamiseen liittyvät haasteet. Huomioidaan toimintakulttuurilliset näkökulmat.
HUOLET JA MURHEET liittyen tilojen avaamiseen Varaamossa	Kuvataan toimipisteen henkilöstön kokemukset lyhyesti, myös positiiviset. Kuvataan osaamisenkehittämisen tarpeet. Kuvataan henkilöstön muut esittämät asiat.
VAARALLISET ELEMENTIT 	Toimipisteen vaaralliset ja/tai välittömiä toimenpiteitä vaativat elementit. Turvallisuuksuomiot ja poikkeamat; merkittävät riskienaiheuttajat ja niihin varautuminen → raportoidaan riskirekisterin kautta eteenpäin.
Turvallisuusohjeet, poikkeustilanteen yhtlö	Merkitään tarvittaessa tietoja pelastussuunnitelmasta, palotarkastuksista, vaarojen arvioinnista ja asiakkaille annettavista ohjeista ym.; asiakaskäytössä ilmenneiden ongelmatilanteiden yhteyshenkilö.
RATKAISU	Toimipisteen kanssa yhteisesti sovittu lause tilojen käytöstä, johon toimipiste sitoutuu. Aikataulu tilojen viemisestä sähköiseen järjestelmään.
Lisätiedot, liitteet, lähteet huoneistoala	Tarvittaessa viitaukset ulkoisiin dokumentteihin ja lähteisiin: Aiemmin tehdyt selvitykset, tarkastukset, riskianalyytit, asiakaspalautteet, onnettomuustiedot, jne.

Liite 6: Kulttuurin ja vapaa-ajan tilakarttoitus: Pohjakuvamalli

MERKKIEN SELITYKSET

POISTUMINEN



häätäpoistumistie



pääsisäänkäynti

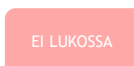
LUKITUS



Avaimen malli



Sähkölukko

Lukitsematon kulku
kahden tilan välillä

TILAT JA OMINAISUUDET



Asiakastila



Henkilökunnantila

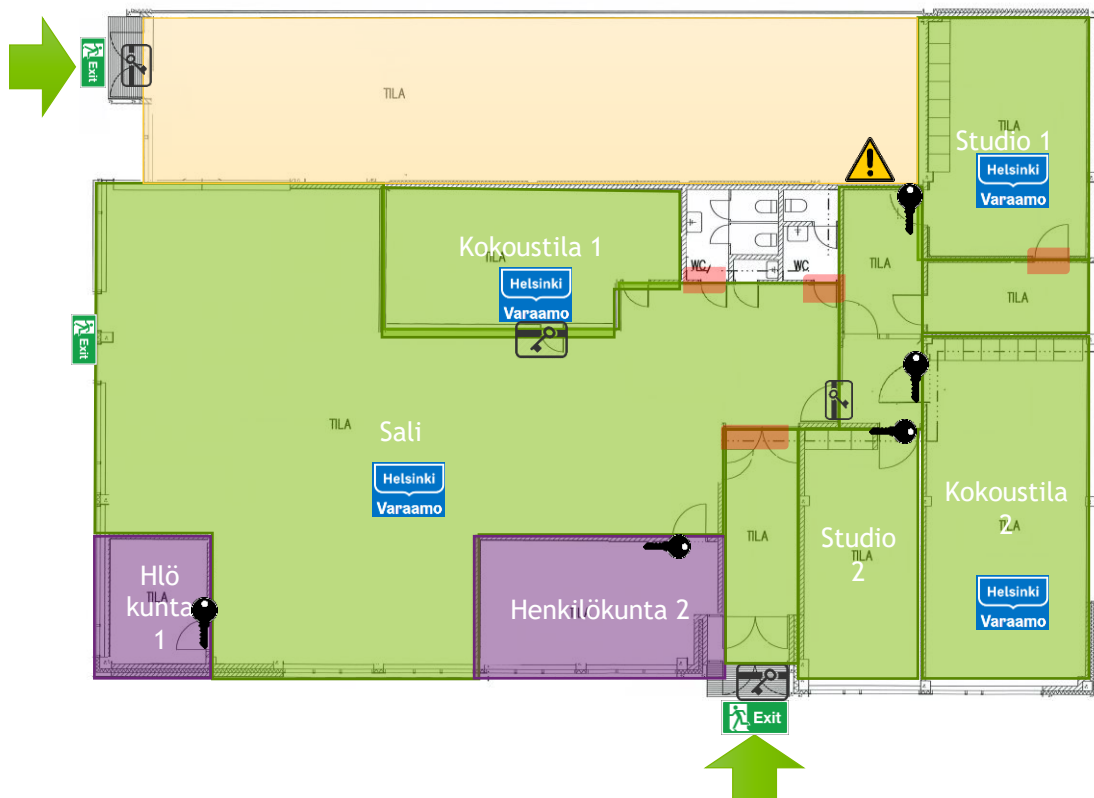
Potentiaalinen tila, joka voidaan
viedä Varaamoon

Kiinteistön muu toimija

TURVALLISUUSHUOMAUTUKSET



Merkittävä turvallisuuspuute tai huomautus



Hypoteettinen esimerkkitoimipiste.

Liite 7: Arvovirtakuvaus tilavarauksen digitalisoinnista.

Virtausyksikkönä on tila. Visuaalinen tarkastelu tuo esiin varausjärjestelmän ja -käytänteiden jalkauttamisen nykytilaa ja pullonkauloja.

