



13.01.2025

Yhteisten palvelujen johtaja

---

## **2 §**

### **Töölön kisahallin palvelu- ja opastekonseptien sekä tilakuvauksen muotoilu**

HEL 2024-015452 T 02 08 02 00

#### **Päätös**

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan yhteisten palvelujen johtaja päättää, että Kisahallin perusparannuksen palvelukonsepti, tilakuvaus sekä opastekonsepti hankitaan Helsingin kaupungin palvelumuotoilun puittejärjestelyyn (H=88-21/HEL 2022-002395) kuuluvalla palveluntuottajalta Kuudes Kerros Helsinki Oy:ltä.

Hankinnan arvonlisäveroton kokonaisarvo on 39 450,00 euroa. Sopimuskausi on 15.1.– 31.10.2025.

#### **Päätöksen perustelut**

Hankinta on minikilpailutettu. Minikilpailutusilmoitus lähetettiin kaikille kuudelle palveluympäristöjen muotoilun -osa-alueen puitesopimustoimittajalle. Tarjouksen jätti määräaikaan perjantaihin 13.12.2024 kello 12.00 mennessä viisi toimistoa: Kuudes Kerros Helsinki Oy, Pentagon Design Oy, Rune & Berg Design Oy, Agile Work sekä Hellon Oy.

Minikilpailutukseen osallistuneet tarjoukset arvioitiin palvelunkehityksestä vastaavan yksikön päällikön, Kisahallin tiimiesihenkilön toimialan tilapalvelun asiantuntijan sekä vuorovaikutus- ja kehittämisasiantuntijoiden muodostamassa työryhmässä. Tarjouksia tarkasteltiin ensin kukin omanaan ja tämän jälkeen projektiryhmän toimesta rinnakkain toisiansa verraten. Valintaperusteena oli kokonaistaloudellinen edullisuus, jossa arvioitiin hinnan ja laadun suhdetta. Hinta 40 % ja laatu 60 %. Laadun vertailussa kiinnitimme huomiota referensseihin, prosessin kuvaukseen, osallisuuden toteutumiseen ja projektitiimin kokoonpanoon.

Kuudes Kerros Helsinki Oy:n selkeissä prosessin ja osallisuuden kuvauksissa oli innostavalla tavalla kiteytetty pääasiat ja avattu näkymiä liikuntapaikkojen tulevaisuuteen ja trendeihin.

Kuudes kerros Helsinki Oy:n tarjouksessa osallisuuden toteutumista avattu laajasti ja konkreettisesti. Tarjouspyynnön mukaisesti tarjouksessa huomioitu lasten ja nuorten sekä erikielisten ja eri kulttuuritaustaisten sekä muunsukupuolisten huomioiminen, mutta projektisuunnitelmassa riittävästi väljyyttä sopia lopullisesta toteutuksesta.

Kuudes Kerros Helsinki Oy:n tiimirakenne on henkilöresursseiltaan riittävä Kisahallin mittaluokan hankkeeseen. Tiimin jäsenten työhistoriasta löytyy laaja-alaista kokemusta elämyksellisistä vapaa-ajan tiloista.



13.01.2025

Yhteisten palvelujen johtaja

Kuudes Kerros Helsinki Oy:n referensseissä korostuu tämän hankkeen näkökulmasta kokemus liikuntapaikkojen opastekokonaisuuksista, erit. maauimaloiden parissa. Maauimalat ovat osa Olympiarakennusten kokonaisuutta, johon Kisahallikin kuuluu. Moninaisten kohderyhmien kanssa työskentelystä oli nostettu Kontulatalo, jossa korostuvat eri kielisten ja kulttuuritaustaisten asiakkaiden kuin myös potentiaalisten asiakkaiden näkökulma. Kontulatalo on myös esimerkki kaupungin palvelusta, jonka palvelutarjoama ja asiakastarpeet ovat erityisen moninaiset.

Nyt hankittavan työn lopputuloksena saadaan Töölön Kisahallille:

Palvelukonsepti tulevaisuuden Töölön Kisahallille, sisältäen mm.

- Aiempaan tiedonkeruuseen sekä tässä palvelumuotoiluhankkeessa hankittuun täydentävään asukas-, kumppani- ja sidosryhmien kuulemiseen perustuva ymmärrys eri käyttäjäryhmien tarpeista ja toiveista.
- Yhdessä kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan kanssa suunniteltu lasten, nuorten ja moninaisten ryhmien kuuleminen.
- Em. Tietoon ja ymmärrykseen perustuvat avainasiakasprofiilit sekä kuvaus näiden asiakkaiden ja sidosryhmien kriittisimmistä tarpeista, jotka vaikuttavat palvelun käyttöön, kiinnostavuuteen ja suosioon.
- Tavoitellun asiakaskokemuksen suunnitteluajurit/-periaatteet, jotka ohjaavat myöhemmän vaiheen tilasuunnittelua.
- Palvelurajaukset. Edellisistä (kohdat 1-3) johdettu alustava listaus ydinpalveluista ja -tuotteista.
- Vuorovaikutuksen tavat, käytännöt ja suhteet henkilöstön ja asiakkaiden välillä, sisältäen palvelun saavutettavuus
- Palvelun saavutettavuus, sisältäen digitaalinen asiakaspolku. Aineiston työstämisessä hyödynnetään kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan motivaatioperustaisia asiakasprofileita eli Kaupunkilaisprofileita. Työskentelyssä tulee huomioida myös ei-kävijät ja tulevaisuuden potentiaaliset kävijät.

Tulevaisuuden Töölön Kisahallin tilakuvaus pohjautuen työssä syntyvään palvelukonseptiin, sisältäen mm.

- Töölön Kisahallin toiminnalliset ja tunnelmalliset tilakuvaukset, sisältäen kaikki tilat
- Töölön Kisahallin palveluympäristöjen hierarkia ja keskinäiset riippuvuussuhteet
- tavoiteltu kokemus tiloittain
- keskeisimmät asiakaspolut, kontaktipisteet pohjapiirroksiin, sisältäen esteettömyyden näkökulma ja digitaaliset kontaktipisteet.



13.01.2025

Yhteisten palvelujen johtaja

---

Tulevaisuuden Töölön Kisahallin opastekonsepti  
Pohjautuen em. palvelumalliin ja tilakuvaukseen, sisältäen mm.

- Tavoiteltava kokonaiskokemus ja suunnitteluperiaatteet opasteiden suunnittelun tueksi. Opasteiden visuaalinen ilme on Helsinki-brändin mukainen.
- Opastamisen hierarkia
- Opastamisen kohdat tilassa
- Opastamisen ohjenuorat asiakastilanteisiin.

Kaikki lopputuotokset tuotetaan Helsinki-ilmeen mukaisille pohjille. Loppuraportti toimitetaan sekä pdf-tiedostona että muokattava Powerpoint -esityksenä. Valittu kumppani esittelee työn valmistuttua päätös-palaverissa kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan avainhenkilöille.

Toimivalta

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta päätti 12.4.2023, siirtää hankintojen toimivaltaansa viranhaltijoille Helsingin kaupungin hallintosäännön 10 luvun 1 §:n 2. momentin 3. kohdan perusteella siten, että yhteisten palvelujen johtaja voi päättää hankinnoista 150 000 euroon saakka

Lisätiedot

Anne Euramaa, vuorovaikutusasiantuntija, puhelin: 310 32411  
anne.euramaa(a)hel.fi

**Liitteet**

1 Töölön Kisahallin palvelumuotoilu \_vertailutaulukko

**Muutoksenhaku**

Oikaisuvaatimusohje, kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta

**Otteet**

<b>Ote</b>	<b>Otteen liitteet</b>
Tarjouksen jättäneet	Oikaisuvaatimusohje, kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta
	Liite 1

**Tiedoksi**

Kulttuurin ja vapaa-ajantoimiala



13.01.2025

Yhteisten palvelujen johtaja

---

## **MUUTOKSENHAKUOHJEET**

**1**

### **OHJEET OIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI**

#### **Pöytäkirjan 2 §.**

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen.

#### **Oikaisuvaatimusoikeus**

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä

- se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen)
- kunnan jäsen.

#### **Oikaisuvaatimusaika**

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksi-saannista.

Oikaisuvaatimuksen on saavuttava Helsingin kaupungin kirjaamoon määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Mikäli päätös on annettu tiedoksi postitse, asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa.

Mikäli päätös on annettu tiedoksi sähköisenä viestinä, asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmen päivän kuluttua viestin lähettämisestä.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

#### **Oikaisuvaatimusviranomainen**

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, on Helsingin kaupungin kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:



13.01.2025

Yhteisten palvelujen johtaja

---

Suojattu sähköposti: <https://securemail.hel.fi/>

Käytähän aina suojattua sähköpostia, kun lähetät henkilökohtaisia tietoja.

Muistathan asioiden yhteydessä mainita kirjaamisnumeron (esim. HEL 2021-000123), mikäli asiasi on jo vireillä Helsingin kaupungissa.

Sähköpostiosoite: [helsinki.kirjaamo@hel.fi](mailto:helsinki.kirjaamo@hel.fi)  
Postiosoite: PL 10  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
Käyntiosoite: Pohjoisesplanadi 11-13  
Puhelinnumero: 09 310 13700

Kirjaamon aukioloaika on maanantaista perjantaihin klo 08.15–16.00.

### **Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö**

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisena. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava

- päätös, johon oikaisuvaatimus kohdistuu
- miten päätöstä halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella päätöstä halutaan oikaistavaksi
- oikaisuvaatimuksen tekijä
- millä perusteella oikaisuvaatimuksen tekijä on oikeutettu tekemään vaatimuksen
- oikaisuvaatimuksen tekijän yhteystiedot

### **Pöytäkirja**

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä lähetetään pyynnöstä. Asiakirjoja voi tilata Helsingin kaupungin kirjaamosta.



13.01.2025

Yhteisten palvelujen johtaja

---

Kirsti Laine-Hendolin  
yhteisten palvelujen johtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa  
[www.hel.fi](http://www.hel.fi) 13.01.2025.