

# Minikilpailutus Helsingin puitesopimuskumppaneina toimiville palvelumuotoilutoimistoille/ kori 3

**Kohde:**

**Helsingin kaupunki/kulttuuri ja vapaa-aika  
Itäkeskuksen uimahalli**

**Asiakaspalvelumallin ja tilakuvauksen muotoilu**



Kuva: Maarit Hohteri/Helsingin kaupunki

# Sisällys

<b>1. Toimialan kuvaus</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Hankinnan kohde:</b> .....	<b>4</b>
<b>Itäkeskuksen uimahallin perusparannuksen tueksi toteutettava palvelumuotoilu</b> .....	<b>4</b>
2.1 Hankkeen alustava aikataulu .....	4
2.2 Kehitettävän ongelman kuvaus .....	4
2.3 Tavoitteet .....	6
<b>3. Kohderyhmät</b> .....	<b>8</b>
<b>4. Huomioitavaa työn suunnittelussa</b> .....	<b>10</b>
<b>5. Kehittämiseen osallistuva verkosto</b> .....	<b>12</b>
5.1 Avainhenkilöt .....	12
<b>6. Työn tavoite ja toivotut lopputulokset</b> .....	<b>13</b>
6.1 Asiakaspalvelumalli .....	13
6.2 Itäkeskuksen uimahallin tilakuvaus .....	13
6.3 Itäkeskuksen uimahallin opastekonsepti .....	14
<b>7. Työskentelyn tavoiteaikataulu</b> .....	<b>14</b>
<b>8. Tarjouspyyntöön vastaaminen</b> .....	<b>15</b>
<b>9. Tarjousten arviointi</b> .....	<b>16</b>
<b>10. Kumppanitoimittajan valinnan aikataulu</b> .....	<b>18</b>
<b>11. Vastaukset tarjouspyyntöön</b> .....	<b>18</b>
<b>12. Yhteystiedot</b> .....	<b>18</b>

# 1. Toimialan kuvaus

Helsinki on elämyksellinen ja vetovoimainen kaupunki täynnä tekemistä ja osallistumisen mahdollisuuksia. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala tarjoaa kaupungin asukkaille ja vierailijoille vuodessa yli 20 miljoonaa kokemusta – taidetta, tapahtumia, kursseja, harrastuksia, tiloja, ulkoilualueita ja palveluja liikkumiseen sekä tukea kulttuurille ja kansalaistoiminnalle.

Palvelumme edistävät hyvinvointia, sivistystä, kiinnittymistä omaan paikkakuntaan, vahvistavat vuorovaikutusta, yhteisöllisyyttä sekä luottamusta omaan toimijuuteen, tulevaisuuteen ja muihin ihmisiin. Palvelumme myös lisäävät kaupungin houkuttelevuutta matkailijoille ja yrityksille. Tavoitteemme toteutuvat aina, kun kotien ”ulko-ovi” käy – Helsingissä on helppoa ja houkuttelevaa lähteä liikkeelle. Joka päivä.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala jakautuu neljään palvelukokonaisuuteen, jotka ovat liikunta, nuoriso, kirjasto ja kulttuuri (kulttuurin palvelukokonaisuuteen sisältyvät kulttuurikeskukset, kaupunginmuseo, kaupunginorkesteri sekä kulttuurin edistäminen-palvelu). Eri palvelukokonaisuudet yhdistettiin kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialaksi osana Helsingin kaupungin organisaatiouudistusta vuonna 2017.

Palveluja on tekemässä päivittäin lähes 1800 ammattilaisen tiimi, joka muodostuu esimerkiksi kirjastotyöntekijöistä- ja virkailijoista, nuorisotyöntekijöistä, mutta myös ICT-ammattilaisista, tuottajista, ammattimuusikoista, kirjastovirkailijoista, liikuntapaikanhoitajista, tutkijoista ja suunnittelijoista ja asiantuntijoista. Budjetti on n. 239 miljoonaa vuodessa. Palvelut nauttivat suurta arvostusta ja niiden suositteluindeksi (NPS) on 36 (tosin palveluiden välillä on suurta vaihtelua).

## 2. Hankinnan kohde: Itäkeskuksen uimahallin perusparannuksen tueksi toteutettava palvelumuotoilu

### 2.1 Hankkeen alustava aikataulu

- Tarveselvitys tehty
- Osallisuus ja palvelumuotoilu 4/2024-10/2024
- Hankesuunnittelu 08/2024–09/2025
- Toteutussuunnittelu 10/2025 – 04/2027
- Rakentaminen alkamisajankohta 05/2027
- Arvio rakennuksen uimahallin avaamiseksi 01/2030

### 2.2 Kehitettävän ongelman kuvaus ja halutut lopputulokset

#### *Nykytila*

Idän tropiikiksikin kutsuttu Itäkeskuksen uimahalli (Olavinlinnantie 6, Helsinki) on koko perheen virkistyskeskus, joka henkii aavistuksen tuttua ja nostalgista 90-luvun tunnelmaa. Itäkeskuksen uimahallissa polskitaan kolmessa altaassa, rentoudutaan porealtaassa, peuhataan vesiliukumäissä, karaistutaan kylmävesialtaassa ja lämmitellään viidessä normisaunassa sekä höyrysaunassa. Uimahallin sisäänpääsymaksulla asiakkaiden käytettävissä on myös kunto- ja liikuntasaleja laadukkaine ja nykyaikaisine kuntosalivälineineen. Altaiden puolelta löytyy tuore virtuaalilaitteisto omatoimisille vesijumpille ja lasten altaalla omatoimiselle uimakoululle.

Uimahallista löytyy myös kaikille avoin unisex-pukuhuone, jossa voivat rauhassa pukeutua ja käydä suihkussa muun muassa sukupuolivähemmistöihin kuuluvat, vauvaperheet sekä liikuntarajoitteiset asiakkaat. Saavutettavassa pukuhuoneessa on kahdeksan pukukoppia ja noin 40 kaappia, ja sinne voi pyytää avaimen uimahallin kassalta.

**Altaat:**

Iso allas kooltaan 19 m x 50 m, lämpötila + 27 - 28°C, sopii uintimatkaharjoitteluun, altaassa on allasnostin. Iso allas puolitetaan joka päivä klo 20.00. Altaan syvä pää tällöin on varattu uimaseurojen käyttöön.

Opetusallas kooltaan 11 m x 14 m, lämpötila + 30°C . Allas on tarkoitettu yleisöuinnin lisäksi myös ohjattuun ryhmäkäyttöön esim. vesivoimisteluun ja uinninopetukseen. Allasta voi käyttää vapaasti esim. virtuaaliseen vesijumppaan varattujen aikojen ulkopuolella.

Lastenallas kooltaan 10,5 m x 12,5 m, lämpötila + 29°C. Kylmävesiallas, lämpötila + 17°C. Poreallas, lämpötila + 33°C. Poreallas on auki klo 6.30-20.00. Poreet ovat päällä puoli tuntia kerrallaan.

Iso ja pieni vesiliukumäki sekä hyppytorni, jossa 3 m:n ponnauduslauta ja 5 m:n hyppytaaso. Saunoja on kuusi kpl ja lisäksi yksi höyrysauna. Höyrysauna on auki joka päivä 6.15-20.00, lukuun ottamatta siivoustaukoa klo 13-14, jonka aikana se ei ole käytössä.

**Kuntosalit**

Isosta kuntosalista löytyy kattava valikoima erilaisia kuntoilulaitteita ja -mahdollisuuksia monipuoliseen harjoitteluun. Asiakkaat voivat harjoitella kuntosalilaitteilla tai salista löytyvillä vapailla painoilla ja harjoitusvälineillä, kuten kahvakuulilla, käsipainoilla ja tasapainolaudoilla. Iso kuntosali on varattu eläkeläisille arkisin klo 6.15-13, muutoin kuntosalit ovat avoinna uimahallin aukioloaikojen mukaan.

Uimahallin alakerrasta löytyvästä pienemmästä kuntosalista löytyy mm. kuntopyöriä, porraskone ja erityisesti toiminnalliseen harjoitteluun soveltuvaa välineistöä, kuten trx-naruja ja vapaita painoja.

Asiakkaiden oleskeluaika hallissa on 2 h.

Otsonipuhdistus (ei tällä hetkellä käytössä)

**Muita palveluita**

ovat mm.

- kahvilapalvelut (kahvilatila tällä hetkellä suljettuna, ei yrittäjää)
- uima-asujen, pyyheliinojen ym. vuokrausta, säilytyskaappeja
- perhe- ja vammaisosaston pukeutumistila (kassalta pyydettyäessä) (siivoustauko la-su klo 12.30 - 13.30)
- hierontapalvelut Jari Rautapalo puh. 0503019400, hierojalla oma työhuone
- pysäköintialue vieressä
- Uimahallin tilat toimivat poikkeusoloissa väestösuojana.

## 2.3 Tavoitteet

Itäkeskuksen uimahalli perusparannetaan. Syyt perusparannukselle ovat lähtökohtaisesti fyysiseen tilaan ja rakennuksen tekniseen käyttöikään liittyviä, kuten esteettömyyden parantaminen ja tilojen ajanmukaistaminen. Tilaan liittyen on hyvä huomioida, että hanke ei sisällä uudisrakentamista ts. suuria tilamuutoksia. Mahdollista kuitenkin siirtää joitain seiniä. Uudistettavia asioita ovat mm.

- Altaiden, allasalueen, pukuhuoneiden, suihkuhuoneiden laatat (2500m<sup>2</sup>)
- Toiveissa lisätilaa altaisiin
- Valvojantilan parannus
- Yläkerran sosiaalitila (pieni keittiö, kokoustila)
- Tyhjien tilojen parempi hyödyntäminen: nykyisen lastenaltaan sivussa sijaitseva alue, kiinteistötekniikan kääntöpaikka,
- nykyisen leikkihuoneen muuntaminen esimerkiksi varastotilaksi
- Vedenkäsittelylaitteisto
- Vesi ja jätevesiputkien uusiminen
- Oleskelualueiden lattia ja muut pinnat
- Kahvila- ja kassa-alueiden eristäminen muusta allasalueesta ja samalla niiden peruskorjaus
- Altaan muokkaus siten, että pystytään järjestämään kilpailuja, altaan pidentäminen 2.5 metrillä
- Altaan puolittaminen, nostosillan muuttaminen liukuvaksi
- IV-laitteiden täydellinen uusinta, eristäminen ja putkien nuohous
- Valaistuksen muuttaminen nykyaikaiseksi (led valaistus)
- Akustiikkalevyjen ja muiden sisustuslevyjen uusiminen
- Kalliorapattujen seinien maalaaminen
- Esteettömyys [#https://www.hel.fi/static/hki4all/kirjasto/opas-esteettomyys-uimahalleissa.pdf](https://www.hel.fi/static/hki4all/kirjasto/opas-esteettomyys-uimahalleissa.pdf)
- Turvallisuus
- Hyppytornin pesuveden poisto
- Parkkialueen uudelleen asfaltointi
- Opasteiden uusiminen
- Väestönsuojellisten tarpeiden päivittäminen/huomioiminen
- Tietotekniikan uusiminen: Dataverkon ristiinkytkennän uusiminen ja mahdollinen uudelleensijoitus, kaapeloinnin uusinta ja tarveselvitys, esim. kassapisteet, wifi-verkon kattavuuden tarveselvitys (radiopuhelinverkon parantaminen), kuulutusjärjestelmän uusinta, AV-laitteiden tarpeet, valaistus ja kulunvalvonta, kävijälaskenta

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala tiedostaa, että tilahankkeet ja tilojen uudistaminen avaavat mahdollisuuden myös syvällisemmälle ja laajemmalle asiakaskokemuksen ja palvelukulttuurin kehittämiseksi. Itäkeskuksen uimahalli on yksi eniten palautetta saavista kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan yksiköistä. Uimahalli on monien kulttuurien kohtauspaikka, jossa kaupunkilaiset, ihmiset kohtaavat toisensa sananmukaisestikin paljaampina kuin muissa julkisissa tiloissa. Siksi erilaiset käsitykset puhtaudesta, kylpemisestä, hygieniasta, sopivasta käytöksestä, liikunnasta ja urheilusta vaikuttavat uimahallin arjessa merkittävästi asiakaskokemukseen.

Palvelumuotoilulla tavoitellaankin tässä hankkeessa palvelumallin, palvelu- ja tilakonseptien sekä opastamisen kirkastamista. Mikä on Itäkeskuksen uimahallin tulevaisuuden visio? Miten sovitetaan yhteen perinteisempi suomalainen saunakulttuuri sekä moderni tai perinteinen kylpyläkulttuuri? Miten sovitetaan yhteen kylpylämäisyys tai monitoimihalli-ajattelu? Mitä valittu konsepti vaatii tilojen ja toiminnallisuuksien näkökulmasta?

Monet keskeisistä käytösääntöihin liittyvistä kysymyksistä kiteytyivät talvella 2023-2024 Uimahallin käytösäännöistä käydyssä keskustelussa (Esim. HS 22.-26.2.2024)

["Eivät halua näyttää miesjuttuja" – Itäkeskuksen uimahallissa käyvät kertovat kulttuurien jatkuvasta törmäilystä - Kaupunki | HS.fi](#)

[Peseytyminen on haaste Itäkeskuksen uimahallissa, mutta esimies tietää ratkaisun - Kaupunki | HS.fi](#)

[Tuhannet suomalaiset kertovat, mikä uimahalleissa ärsyttää – Professori: "Käytettiin aika rumiakin sanoja" - Helsinki | HS.fi](#)

[Uimahallin suihkussa on käytävä alasti, koska muuten veteen liukenee ureaa - Kaupunki | HS.fi](#)

## 3. Kohderyhmät

Hankkeen aikana osallistettavat, tunnistetut kohde- ja sidosryhmät, ja kuhunkin ryhmään liittyviä erityiskysymyksiä:

### Kävijäasiakkaat:

- Nykyiset ja potentiaaliset, tulevat asiakkaat
- Erikieliset tai eri kulttuuritaustasta tulevat asiakkaat ja potentiaaliset asiakkaat
- Lapsiperheet, vauvat ja pienet lapset yhdessä perheiden kanssa
- Naiset, miten eri kulttuuriset tai uskonnolliset erityistarpeet huomioidaan
- Nuoret
- Ikääntyneet
- Liikunnan ohjauksen asiakkaat; esim. vesijumpille toiveissa oma alue, lasten uimakoulut, lasten virtuaaliset uimakoulujen tarjoajat sekä aikuisten uimakoulut)
- Liikuntaseurat: liikuntatilojen oheistilat, tilanjako ja tilavarausten tasapuolisuus ja tehokkuus
- Kuntosalin käyttäjät: miten eri kohderyhmien tarpeet sovitetaan yhteen (esim. voimailijat vs. Erityistarpeiset, senioriohjaus, työikäiset, ja vuorotyöläiset)
- Liikunnanohjauksen asiakkaat sekä altaiden että kuntosalin näkökulmasta
- Erityisuimakorttilaiset: esteettömyys, fyysiset kulut
- Näkövammaiset (esim. opastus), kuulovammaiset (esim. kuulutusten korvaava opastus)
- Opetus- ja terapia-altaan käyttäjät (vaikeasti monivammaiset ja esim. leikkauspotilaat, esteettömyyttä parannettava)
- Koulut ja opettajat
- Lasten uimakouluille kysyntää on enemmän kuin tarjontaa
- Katsomotilojen käyttäjät, esim. saattajat tai kilpailujen katsoja, miten ratkotaan kulunvalvontaan kysymykset

Itäkeskuksen uimahallin asiakastilasto vuodelta 2019 asiakasryhmittäin (kulunvalvontajärjestelmän luokittelut): aikuinen 151 438, eläkeläinen 38 810, erityisuimakorttien haltijat 21 725, Helsingin kaupungin työntekijät 9 313, invalidit 155, lapset 37 117, liikuntapalveluiden henkilökunta 1243 opiskelijat 14 500, seurat 464, uimaseurat 660, varusmiehet 92, sotaveteraanit 98, työttömät 17 122 sekä muut 49 917: yhteensä 342 654 kävijää.



## ***Erityiset painopisteet ja näkökulmat***

### **Moninaisuus**

Moninaisten, muunkielisten asukkaiden ja potentiaalisten kävijöiden tavoittamisessa ja osallistamisessa on hyvä huomioida, että lähtötietoa ryhmien tarpeista on vähän. Aiempien osallistavien hankkeiden kohdalla sekä erillisissä selvityksissä on huomioitu, että kaupunki ei tavoita juuri näitä ryhmiä kovinkaan hyvin nykyisten menetelmien ja viestintäkanaviensa avulla. On tunnistettu, että maahanmuuttajataustaisten omat sosiaaliset verkostot ja esimerkiksi yhdistystoiminta ovat keskeisiä tavoittamisen välineitä. Tiedonkeruun menetelmissä toivotaan digitaalisten toteutusten rinnalla läsnätoteutuksia erikielisten kohderyhmien tavoittamiseksi. Projektisuunnitelmassa tulisi huomioida erityiset tarpeet kaikkien eri käyttäjäryhmien, mutta erityisesti muunkielisten ja moninaiset käyttäjäryhmät ja potentiaaliset, uudet kävijät. Moninaisuuden näkökulmaan kuuluu myös sukupuolivähemmistöjen näkökulma.

### **Perheiden, lasten ja nuorten näkökulma**

Uimahalleissa lapset ja lapsiperheet sekä koululuokat opettajan johdolla ovat merkittävä kävijäryhmä. Nuoruudessa sidos uimahalleihin väljenee ja toisinaan päättyy kokonaan. Nuorten tavoittaminen ja kuuleminen sekä heidän tarpeidensa ymmärtäminen on olennaista, jotta uimahallit koettaisiin myös nuoruusiässä turvallisina, saavutettavina ja houkuttelevina paikkoina.

### **Kumppanuudet**

- Kahvilapalvelujen tarjoajan näkökulma, työntekijät sekä asiakkaat
- Hierontapalvelut tai muut mahdolliset uudet, prosessissa esiin tulevat oheispalvelutarpeet ja niitä edustavat kumppanit
- Urheilu- ja liikuntaseurat sekä koulut
- Pelastuslaitos, väestönsuojelun näkökulmat

### **Itäkeskuksen uimahallin henkilökunta**

- Liikuntapalveluiden työntekijät, hallihenkilökunta sekä liikunnanohjaajat (yht. 32 henkeä)

### **Muu henkilöstö**

- Liikuntapaikkapalveluiden johto ( 3-5 hlöä); kohdennetut liikuntapalvelut - yksikkö (liikunnanohjaus, n. 5 henkilöä); liikkumisen edistämisen yksikkö (suunnittelijat ym. 2-3 henkilöä)
- Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tilapalvelut (1-2 henkeä)
- Liikuntapalvelujen kiinteistötekniikkatiimi (3 henkeä: Olli Mäki, kiinteistötekniikkatiimin tiimiesihenkilö, Kai Lång, käyttöinsinööri ja Mohamed Elwan, laitostmestari, Itäkeskuksen uimahalli,

## 4. Huomioitavaa työn suunnittelussa

### Olemassa olevan tiedon hyödyntäminen

Palvelumuotoiluhankkeessa toivotaan hyödynnettävän aiemman työskentelyn tai tiedonkeruun tuloksia. Tällaisia ovat mm.

- Kohteen tarveselvitys ja tarveselvitystä edeltäneen tiedonkeruun tulokset. Itäkeskuksen uimahalliin liittyvä palautetieto, kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan palveluverkkoselvitys
- kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan alueellinen palveluverkkotarkastelu
- Itäkeskuksen uimahallin kävijätilastot
- Tämän lisäksi käytettävissä Yrjönkadun uimahallin perusparannuksen yhteydessä 2022-2023 toteutetun palvelumuotoiluprosessin konseptit (asiakaspalvelumalli, tila- ja opastekonseptit).

### Kaupunkilaisprofiilit

Aineiston työstämisessä tulee hyödyntää kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan motivaatioperustaisia asiakasprofiileita eli Kaupunkilaisprofiileita. Kaupunkilaisprofiililyössä toteutettiin 2018 laaja asukasosallisuus, jolla pyrittiin kuvaamaan, mitä kaupunkilaiset vapaa-ajalta vapaa-ajan vietoilta haluavat ja minkälaisia tarpeita ja motiiveja vapaa-ajan viettoon ylipäättään liittyy. Nyt tarve konkretisoida profiilit ja mitä ne tarkoittavat Itäkeskuksen uimahallin kannalta. Mitkä ja millaisia ovat niiden keskeisimmät asiakasryhmät, joiden tarpeisiin suunnittelulla pyritään vastaamaan?

[Kaupunkilaisprofiilimateriaalit verkossa](#)

### Osallisuussuunnitelma ja erityiset kohderyhmäpainotukset

Uudistuksen lähtökohtana ovat myös muut Helsingin kaupungin palvelujen strategiset linjaukset kuten palvelukokonaisuuden kehittäminen asiakaslähtöisesti. Palvelua suunnitellaan kokonaisvaltaisesti, käyttäjälähtöisesti ja asiakastietoon perustuen siten, että palvelu vastaa sekä asiakkaiden tarpeita, että palvelun tarjoajan tavoitteita. Kaupunkilaislähtöisessä kehittämisessä on tärkeää luoda toimivia osallisuuden ja yhteiskehittämisen menetelmiä ja merkityksellisiä yhdessä tekemisen paikkoja, jotta asukkaat ja työntekijät voivat olla mukana kehittämisessä (ks. suunnittelua tukevat Helsingin osallisuusmalli & kulttuuri- & vapaa-ajan toimialan osallisuuden linjaukset)

Tiedonkeruu ja osallisuus tulee toteuttaa kohderyhmälle sopivalla ja saavutettavalla tavalla.

**Moninaisten, muunkielisten asukkaiden ja potentiaalisten kävijöiden** tavoittamisessa ja osallistamisessa on hyvä huomioida, että lähtötietoa ryhmien tarpeista on vähän. Aiempien osallistavien hankkeiden kohdalla sekä erillisissä selvityksissä on huomattu, että kaupunki ei tavoita juuri näitä ryhmiä kovinkaan hyvin nykyisten menetelmien ja viestintäkanaviensa avulla. On tunnistettu, että maahanmuuttajataustaisten omat sosiaaliset verkostot ja esimerkiksi yhdistystoiminta ovat keskeisiä tavoittamisen välineitä. Tiedonkeruun menetelmissä tulisi korostua erityisesti erikielisten ryhmien kanssa läsnätoteutukset, haastattelut ym. laadulliset menetelmät. Digitaalisin välinein emme tavoita ko. henkilöitä. Koska muotoilun kohteena olevan palveluiden ja tilojen asiakas- ja sidosryhmät ovat moninaiset, voidaan digitaaliset menetelmät huomioida tiedonkeruussa.

### Tietosuoja

Tietosuoja tulee huomioida erityisen hyvin palvelumuotoilussa, sillä palvelumuotoiluprojekteissa saatetaan käsitellä henkilötietoja ja henkilötiedot tulee käsitellä oikein tietosuojaja -turva-asiat huomioon ottaen. On tärkeää, että tilaaja, toimittaja ja projektitiimi ymmärtävät, miten toimitaan oikein.

Toimittajien kanssa on puitesopimusta laadittaessa tehty erillinen tietosuojaliite, jossa on sovittu keskeiset tietosuojaan liittyvät asiat.

Helsingin kaupungille tehtäviin projekteihin liittyviä henkilötietoja Toimittaja ei saa käsitellä EU/ETA-alueen ulkopuolella, ellei toisin sovita ja lisäksi Toimittajan tulee huomioida, että EU/ETA-alueen ulkopuolissa pilvipalveluissa ei käsitellä henkilötietoja, ellei toisin sovita. On hyvä huomioida, että yhdysvaltalaisen yrityksen omistamat pilvipalvelut eurooppalaisessakin konesalissa tarkoittaa henkilötietojen käsittelyä EU/ETA-alueen ulkopuolella ja silloin tarvitaan EU:n tietosuojaja-asetuksen mukaisia lisäsuojakeinoja.

Ennen hankkeen aloitusta tilaaja ja palveluntuottaja täyttävät henkilötietojen käsittelytoimien kuvauksen. Mikäli toimittaja käyttää esimerkiksi yhdysvaltalaisia pilvipalveluita muiden kuin tavanomaisten henkilötietojen käsittelyyn, tarvitaan EU:n tietosuojaja-asetuksen mukaisia lisäsuojakeinoja. Lisäksi Palveluntuottajalla tulee olla järjestelmiin liittyvissä sopimuksissaan Euroopan komission hyväksymät vakiolausekkeet (standard contractual clauses). Kaupungin tietosuojaja- ja tietoturva -asiantuntijat auttavat tarvittaessa.

Henkilötietoa sisältävää raakadataa, esimerkiksi haastattelumuistiinpanoja tai kyselydataa, palautteita, ei saa jakaa oman projektitiimin ulkopuolelle. Tiedon anonymisoinnista tulee sopia. On myös hyvä sopia, milloin tiedot poistetaan kokonaan, ja tiedon säilytysajasta tulee kertoa osallistujille.

Henkilötietoja kerätään ja käsitellään yhtä tai useampaa nimenomaista ja laillista käyttötarkoitusta varten, eikä niitä käsitellä myöhemmin näiden tarkoitusten kanssa yhteensopimattomalla tavalla.

# 5. Kehittämiseen osallistuva verkosto

Kulttuurin ja vapaa-ajan liikuntapalvelut, Itäkeskuksen uimahallin tiimi

Ohjatun liikunnan tiimi, tilasuunnitteluyksikkö, viestintä- ja markkinointipalvelut

Kaupunkiympäristön toimiala, Tilat-palvelu, projektinjohtaja Katri Olli

A-Insinöörit Rakennuttaminen Oy, rakennuttajakonsultti Henrik Zitting

## 5.1 Avainhenkilöt

- Ville-Pekka Laukkanen, Itäkeskuksen uimahallin tiimiesihenkilö, projektipäällikkö, Helsingin kaupunki, kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala, liikuntapalvelut
- Lauri Immonen, tiimiesimies/itäinen liikuntatiimi, Helsingin kaupunki, kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala, liikuntapalvelut
- Mustafa Gürler, arkkitehti, Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala Helsingin kaupunki, kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala, tilapalvelut
- Anne Euramaa vuorovaikutusasiantuntija, Helsingin kaupunki, Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala, viestintä ja markkinointi)
- Katri Olli, projektinjohtaja, Helsingin kaupunki, kaupunkiympäristön toimiala, Tilat-palvelu
- Henrik Zitting, projektipäällikkö, A-Insinöörit Rakennuttaminen Oy

# 6. Työn tavoite ja toivotut lopputulokset

## 6.1 Asiakaspalvelumalli, sisältäen mm.

- Laajasti kerätty, asukas- ja sidosryhmien henkilökohtaisiin näkemyksiin perustuva asiakas- ja sidosryhmätieto sekä ymmärrys ryhmien tarpeista ja toiveista.
- Em. 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

Aineiston työstämisessä hyödynnetään kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan motivaatioperustaisia asiakasprofileita eli Kaupunkilaisprofileita. Työskentelyssä tulee huomioida myös ei-kävijät ja tulevaisuuden potentiaaliset kävijät.

## 6.2 Itäkeskuksen uimahallin tilakuvaus

pohjautuen työssä syntyvään palvelukonseptiin, sisältäen mm.

- Itäkeskuksen uimahallin toiminnalliset ja tunnelmalliset tilakuvaukset tai suunnitteluperiaatteet,
- Itäkeskuksen uimahallin palveluympäristöjen hierarkia ja keskinäiset riippuvuussuhteet.
- tavoiteltu kokemus tiloittain
- tavoiteltu toiminnallisuus tiloittain keskeisimmät asiakaspolut ja kontaktipisteet pohjapiirroksiin.

## 6.3 Itäkeskuksen uimahallin opastekonsepti

Pohjautuen em. palvelumalliin ja tilakuvaukseen, sis. 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 tulee tehdä Helsinki-ilmeen mukaisille pohjille.

# 7. Työskentelyn tavoiteaikataulu

Tavoiteaikataulu tarkennetaan yhdessä valitun kumppanitoimittajan kanssa. Koska hankesuunnittelu käynnistyy jo kesän lopulla, pyritään tuomaan kaikki olennainen tieto Kaupunkiympäristön toimialan projektipäällikölle tiedoksi projektin eri vaiheissa, esimerkiksi siten, että tilakuvauksen valmistumista priorisoidaan alkusyksylle, asiakaspalvelumallin ja opastekonseptin yksityiskohtien hiominen jää lokakuun lopulle.

- Suunnittelu- ja käynnistysvaihe: 4/2024
- työskentelyvaihe: 5-9/2024
- tulokset ja projektin paketointi: 10/2024
- työ valmis: 31.10.2024

## 8. Tarjouspyyntöön vastaaminen

Pyydämme teitä lähettämään vastauksena tähän tarjouspyyntöön

- referenssit, eli kokemus vastaavista hankkeista
- alustava suunnitelma toteutuksesta, aikataulusta ja budjetista
- alustava suunnitelma osallisuuden ja yhteissuunnittelun toteutuksesta osana projektia. Suunnitelma kohderyhmittäin.
- hankkeeseen kiinnitettävän tiimin ja tekijöiden lyhyet kuvaukset
- lyhyt listaus arvioituista suurimmista riskeistä ja kompastuskivistä
- hinta työkokonaisuudelle (alv 0%). Hinta tulee esittää työn tuotoksiin ja työn osaluokkiin eriteltyinä h/ €.

## 9. Tarjousten arviointi

Tämä on Helsingin kaupungin palvelumuotoilua koskevan hankintasopimuksen HEL 2022-008827 / H088-21 (osa-alue 3, palveluympäristöjen muotoilu) mukainen minikilpailutus. Pyydämme Teitä tarjoamaan palvelumuotoilua tämän tarjouspyynnön ja sen liitteiden mukaisesti.

Hankinnalle on varattu maksimissaan 45 000 € (ilman arvonlisäveroa).

Valintaperusteena on kokonaistaloudellinen edullisuus, jossa arvioidaan hinnan ja laadun suhdetta. Laatu 60% ja hinta 40%.

Hinnan laskentakaava: (pienin annettu arvo / tarjottu arvo)x 40

### Laadun vertailussa arvioimme alla kuvattua neljää osa-aluetta

- Referenssit: case-esimerkit vastaavista hankkeista. (maksimipisteet 15 p/15 %)
- Prosessin kuvaus: suunnitelma hankkeen vaiheistuksesta, aikataulusta, budjetista sekä resurssien jakautumisesta hankkeen eri vaiheiden kesken. (maksimipisteet 15 p/15 %)
- Osallisuuden toteutuminen: yhdenvertaisen ja monipuolisen osallistamisen toteutuminen ja laajuus, käytettävien yhteiskehittämisen menetelmien kirjo. (maksimipisteet 15 p/15 %)
- Projektitiimin kokoonpano: hankkeen vaatima monipuolinen osaaminen. Tarkemmat vaatimukset, ks. palvelumuotoilun puitesopimuksen hankinnan kuvaus, kohta 2. (maksimipisteet 15 p/15 %)

### Pisteytys

Projektisuunnitelman avulla arvioidaan suunnitelman uskottavuutta ja soveltuvuutta vastata tilaajan hankinnalle asettamiin tavoitteisiin ja tavoiteltuihin lopputuloksiin.

### Referensseistä arvioidaan seuraavat tekijät

- a. aiempien hankkeiden laajuus (pisteet 1-5)
- b. aiempien hankkeiden myötä syntynyt toimialatuntemus tai asiakasymmärrys (pisteet 1-5)
- c. aiempien hankkeiden onnistuminen moninaisuuden ja erikielisten asiakkaiden tavoittamisen näkökulmasta (1-5)



**Projektisuunnitelmasta arvioidaan seuraavat tekijät**

- a. selkeys ja johdonmukaisuus (pisteet 1-5)
- b. tavoitteenmukaisuus (pisteet 1-5)
- c. toteutuskelpoisuus (pisteet 1-5)

**Osallisuuden toteutumisesta arvioidaan seuraavat tekijät**

- a. selkeys ja johdonmukaisuus (pisteet 1-5)
- b. tavoitteenmukaisuus ja yhdenvertaisuus (pisteet 1-5)
- c. toteutuskelpoisuus (pisteet 1-5)

**Projektitiimin kokoonpanosta arvioidaan seuraavat tekijät**

- a. projektitiimin kokoonpano, osaamisprofiili ja henkilömäärä (pisteet 1-5)
- b. projektitiimin aiempi työkokemus vastaavista hankkeista (pisteet 1-5)
- c. tiimin esittelyn selkeys ja innostavuus (pisteet 1-5)

Pisteiden laskenta: Pisteiden laskenta: (tarjoajan pisteet / parhaat pisteet) x 60

Asteikko

1= heikko

2= välttävä

3= tyydyttävä

4= hyvä

5= erinomainen

## 10. Kumppanitoimittajan valinnan aikataulu

- Kysymykset minikilpailutukseen liittyen Cludia-kilpailutusjärjestelmän kautta to 26.3.2023 klo 12 mennessä.
- Kysymyksiin vastataan kaikille tarjouskilpailuun osallistuneille yhteisesti Cludia-kilpailutusjärjestelmässä 3.4. klo 16 mennessä.
- Lopullisen valinnan kumppanista teemme viimeistään 15.4.2024 klo 16 mennessä ja ilmoitamme siitä kaikille osallistuneille.

## 11. Vastaukset tarjouspyyntöön

Toivomme vastausta tähän tarjouspyyntöön ma 8.4.2024 klo 12 mennessä Cludia-kilpailutusjärjestelmän kautta.

Pidätämme oikeuden olla hankkimatta palvelua tämän kilpailutuksen kautta.

## 12. Yhteystiedot

Anne Euramaa  
vuorovaikutusasiantuntija  
Helsingin kaupunki, kulttuuri ja vapaa-aika, viestintä ja markkinointi  
anne.euramaa@hel.fi  
09 3103 2411