

Tulevaisuuden käyttäjälähtöinen toimisto

Case: CSC - Tieteen tietotekniikan keskus Oy

Sanna Helasterä 2024

Tulevaisuuden käyttäjälähtöinen toimisto Case: CSC - Tieteen tietotekniikan keskus Oy

LAB-ammattikorkeakoulu

Muotoiluinstituutti

Muotoilija (AMK)

Kokemus- ja palvelumuotoilu

Sanna Helasterä

Kevät 2024

Opinnäytetyö 51 sivua

User-centered future office Case: CSC – It Center for Science

LAB University of Applied Sciences

Institute of Design and Fine Arts

Bachelor of Culture and Arts

Experience and Service Design

Sanna Helasterä

Spring 2024

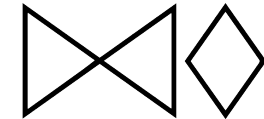
Bachelor's thesis 51 pages



Ohjaus

Ari Hautaniemi

TKI-asiantuntija



Opponentti

Eetu Markkanen



Toimeksiantaja ja yhteyshenkilö

CSC - Tieteen tietotekniikan keskus Oy

Maria Kiviniemi

Tiivistys

Opinnäytetyö on toiminallinen ja pyrkii vastaamaan kysymykseen; mikä tekee toimistosta asiantuntija työtä tukevan. Keskiössä on työpäivään vaikuttavien tekijöiden kartoittaminen ja käyttäjämääryksen kerääminen palvelumuotoilun keinoin. Opinnäytetyö avaa myös asiantuntijatyön muutosta ja trendejä sekä tutustuu erilaisiin toimistomalleihin. Tutkimusmenetelminä toimivat laadulliset yksilöhaastattelut ja määrälliset kyselymateriaalit. Toimeksiantajana toimii CSC - Tieteen tietotekniikan keskus Oy. Kohderyhmänä on CSC:n henkilökunta ja painopiste Espoon toimipisteellä työskentelevät. Lopputuloksena on CSC:n toimiston käyttäjäpersoonat, ja uuden päätoimiston tilankäytön konseptiehdotus.

Palvelumuotoilu, käyttäjälähtöinen, työympäristö, työn tulevaisuus, toimisto.

Summary

The thesis is functional and aims to answer the question; what makes an office supportive for specialist work. At the core is mapping the factors affecting the workday and gathering user understanding through service design methods. The thesis also explores the change and trends in specialist work and examines various office models. Research methods include qualitative individual interviews and quantitative survey materials. The commissioner of the thesis is CSC - It Center for Science. The target group is CSC staff, with a focus on those working at the Espoo office. The results are user personas for CSC's office and a concept proposal for the new headoffice space division.

Service design, user-centered, work environment, future of work, office.

Sisällys

1. Johdanto	5	5. Tutkimusmenetelmät	22
1.1 Lähtökohdat	6	5.1 Tutkimusmenetelmien valikointi	23
1.2 Toimeksiantaja	7	5.2 Kysely	23
1.3 Toimeksianto	8	5.3 Haastattelut	24
1.4 Tutkimuskysymys	8	5.4 Palvelupolku	25
1.5 Prosessikuvaus ja aikataulu	9	5.5 Käyttäjäpersoonat	25
2. Työn tulevaisuuden megatrendit	10	6. Analyysi	26
2.1 Työelämän digitalisaatio	11	6.1 Nostoja ennakkomateriaalista	27
2.2 Etä- ja hybridityön yleisyys	12	6.2 Kysely materiaalin tulokset	29
2.3 Hybridityön vaikutuksia hyvinvointiin	13	6.3 Haastateltavien palvelupolku	30
3. Toimistoratkaisut	14	6.4 Haastattelujen samankaltaisuuskaavio	31
3.1 Työympäristön määritelmä	15	6.5 Empatiakartat	33
3.2 Toimistojen tilakonsepteja	16	6.6 Käyttäjäpersoonien muodostaminen	35
3.3 Työympäristö trendit	17	7. Lopputulokset	36
4. Muotoiluteoria	18	7.1 Työntekijäpersoonat	37
4.1 Muotoiluajattelu	19	7.2 Konsepti	43
4.2 Palvelumuotoilu	20	8. Loppupohdinta	44
4.3 Palvelumuotoilu rakennushankkeessa	21	8.1 Yhteenveto	45
		8.2 Reflektio	45

Lähteet

Liitteet

1. Johdanto

1.1 Lähtökohdat

1.2 Toimeksiantaja

1.3 Toimeksianto

1.4 Tutkimuskysymys

1.5 Prosessikuvaus ja aikataulu

1.1 Lähtökohdat

Fyysisen toimiston roolia on pohdittu pandemian tuomien rajoitteiden pois-tuttua. Päivittäisen toimistolla käynnin hyötyjä on hankala enää perustella, sillä jo työmatkoihin kuluu useita tunteja viikossa.

Monilla työnantajilla onkin käytäntönä, että työntekijät käyvät toimistolla esimerkiksi kerran viikossa ylläpitämässä tiimin yhteistyötä. Suosituimpia toimistopäivät ovat keskellä viikkoa, mikä saattaa aiheuttaa ruuhkaa muuten tyhjissä tiloissa. Lisäksi toimistojen vaatimukset ovat muuttuneet lisääntyneen hybridityön takia. Työpöytien ja neuvotteluhuoneiden lisäksi tarvitaan yhä enemmän videopalaverihin sopivia varusteluja ja vetäytymistiloja. Työelämän murros vaikuttaa voimakkaasti asiantuntijoiden työtapoihin.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja CSC – Tieteen tietotekniikan keskus Oy on saman kysymyksen edessä, kuin moni muukin yritys tänä päivänä;

mikä on toimiston rooli hybridityössä? Yhtiön nykyinen pääkonttori sijaitsee Espoon Keilaniemessä. Keilaniemen toimiston on valinnut viralliseksi toimipaikakseen yli 600 CSC:n työntekijää. Työpisteitä löytyy noin 450 kappaletta, minkä lisäksi tarjolla on monimuotoista yhteistyö- ja neuvottelutilaa. Vuonna 2023 Espoon toimiston päivittäinen kävijämäärä oli maksimissaan 260 henkilöä. (CSC. a. 2023.)

CSC:n Keilaniemen päätoimisto on siirtymässä vuonna 2026 valmistuvaan uuteen puurakenteiseen toimistorakennukseen kilometrin päähän nykyisestä. Pinta-alaa uudessa pääkonttorissa on 7500 neliötä ja nykyisessä noin 6500 neliötä. Henkilöstömäärän kasvuvauhti on vuositasolla +12 %. Organisaation ryhmät päättävät lähtökohtaisesti missä ja miten he työtä tekevät, minkä seurauksena CSC:n hybridityömalli on ryhmävetoinen ja monipaikkainen. Yritystasolla CSC tarjoaa tukea joustavaan ja hajautettuun

työntekoon linjauksilla, koulutuksella, työkaluilla ja -tiloilla. (CSC. a. 2023.)



Kuva 1. CSC:n uusi päätoimisto.

1.2 Toimeksiantaja

CSC – Tieteen tietotekniikan keskus Oy tarjoaa tietotekniikkapalveluita opetukselle, yrityksille ja julkishallinnolle. Yhtiö on voittoa tavoittelematon ja sen omistajia ovat Suomen valtio sekä korkeakoulut. CSC on erityistehäväyhtiö, jonka ensisijainen tavoite on vastata omistajiensa tietoteknisiin tarpeisiin. Yhtiö tukee erityisesti suomalaisista opetusta ja tutkimusta, sekä kehittää kansainvälisten tutkimusyhteisöjen kanssa tehtävää yhteistyötä. (CSC. b.)

CSC:n strategista tavoitetta ovat: suomalaisen ja eurooppalaisen tutkimuksen kilpailukyvyyn nostattaminen, datan hallinta ja turvallinen hyödyntäminen, digitaalisten palvelujen kehittäminen ja vastuullinen, osaava ja palveleva CSC. (CSC. c.) CSC:llä työskentelee noin 660 asiantuntijaa Espoossa, Kajaanissa ja etänä. Kajaanissa sijaitsee CSC:n toinen noin 40 hengen toimisto sekä datakeskus. Espoon Keilaniemessä sijaitsee päätoimisto yli 600:lle CSC:n työntekijälle.



Kuva 2. Logo CSC – Tieteen tietotekniikan keskus Oy .



Kuva 3. CSC:n nykyinen päätoimisto Espoon Keilaniemessä.

1.3 Toimeksianto

CSC – Tieteen tietotekniikan keskus Oy haluaa ymmärtää syvällisemmin työntekijöidensä tarpeita ja suhtautumista fyysiseen työympäristöön. Tavoitteena on kartoittaa käyttäjämäärrystä, joka auttaa uuden toimiston toiminallisuuksien suunnittelussa. CSC haluaa mahdollistaa työntekijöilleen mahdollisimman mielekkään työympäristön, joka mahdollistaa tehokkaan työnteen ja tukee hyvinvointia. Työympäristöön tehtävissä investoinneissa pyritään mahdollisimman suureen hyötysuhteeseen kustannuksille. Organisaatiossa on tunnistettu, että työntekijöiden tarpeet vaihtelevat elämäntilanteen ja työtehtävien mukaan, minkä takia tarjottava fyysinen työympäristö ei voi olla kauttaaltaan samanlainen. Lopputuloksena toimeksiantaja toivoo ratkaisuja siihen, miten fyysisen työympäristön saa taipumaan moniin yksilöllisiin tarpeisiin.

1.4 Tutkimuskysymys

Miten toimistoympäristössä voidaan tukea eriäviä työskentelyn tarpeita? Opinnäytetyössä käytetään palvelumuotoilun keinoja sekä huomioidaan työelämän megatrendit. Opinnäytetyö on toiminallinen ja perehtyy fyysisen työympäristön rooliin asiantuntijan työssä. Keskiössä on työpäivään vaikuttavien tekijöiden kartoittaminen, käyttäjämääräyksen kerääminen ja käyttäjäpersoonien muodostaminen. Opinnäytetyö avaa myös asiantuntijatyön muutosta ja trendejä sekä tutustuu erilaisiin toimistomalleihin. Opinnäytetyössä käytetyt menetelmät ovat laadulliset yksilöhaastattelut ja määrälliset kyselymateriaalit. Kohderyhmänä on CSC:n henkilökunta ja painopiste Espoon toimipisteellä työskentelevät.

1.5 Prosessikuvaus ja aikataulu

Opinnäytetyön prosessi käynnistyi lokakuussa 2023 toimeksiantajan eli CSC:n kanssa aiheen rajauksen pohtimisella. Aiheen rajausta ohjasi idea toimiston käyttäjäpersoonien muodostamisesta. Tiedonkeruu alkoi loka- ja marraskuun aikana toimeksiantajaan sekä hankkeeseen tutustumisella.

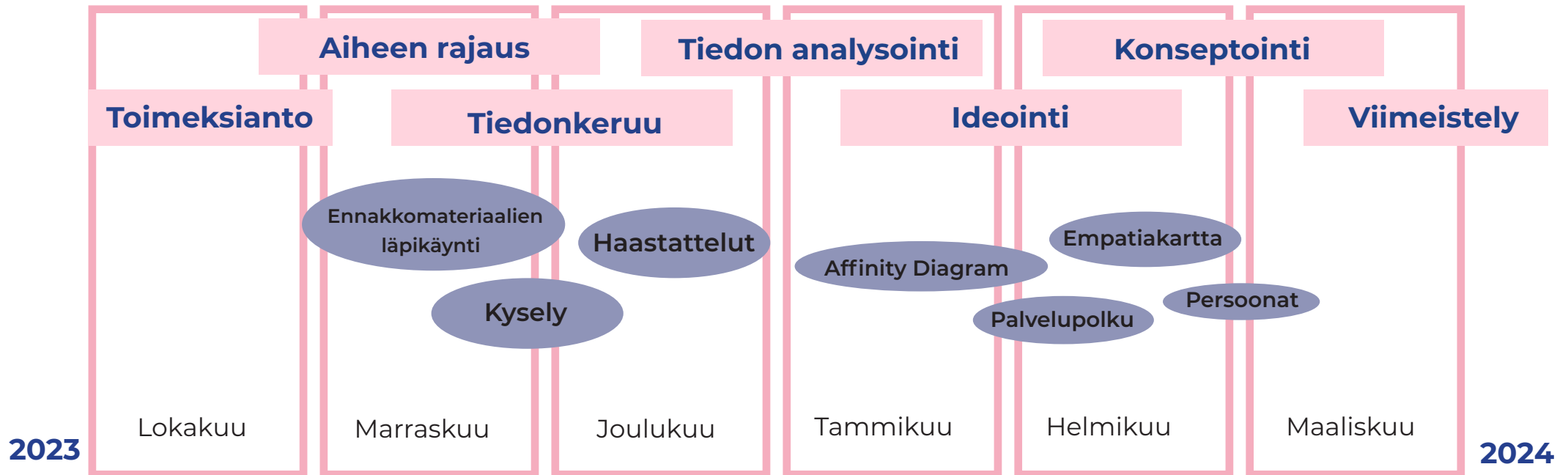
Ennakkomateriaalia oli huomatta-

va määrä läpikäytävänä, sillä CSC:n päätoimistohanke oli jo käynnissä. Nykyisen toimiston tyytyväisyyttä oli lähdetty jo mittaamaan kyselyllä sekä työpajoilla.

Marraskuun ja joulukuun aikana toteutettiin fyysistä ja digitaalista työympäristöä koskeva kysely sekä yksilohaastattelut, jotka syvensivät ymmärrystä

erityisesti uuden päätoimiston vaatimuksista.

Vuodenvaihteessa tiedonkeruu vaihtui sen analysointiin ja tiivistämiseen. Ideointi ja konseptointi työvaiheisiin jäi hieman toivottua vähemmän aikaa, mutta esimerkiksi käyttäjäpersoonat alkoivat hahmottua jo analysoinin lomassa.



Kuvio 1. Opinnäytetyöprosessin vaiheet ja menetelmiä.

2. Työn tulevaisuuden megatrendit

2.1 Työelämän digitalisaatio

2.2 Etä- ja hybridityön yleisyys

2.3 Hybridityön vaikutukset työhyvinvointiin

2.1 Työelämän digitalisaatio

Pandemian johdosta siirryttiin laajasti etätyöskentelyyn, ja opittiin otattamaan tehokkaammin käyttöön digitaalisia työkaluja ja toimintatapoja. Työn sisältö ei ole muuttunut perinpohjaisesti, mutta asiantuntijatyöstä on tullut entistä joustavampaa. Työn tekeminen on esimerkiksi entistä helpompaa isojen kaupunkien ulkopuolella. (Dufva, Solovjew-Wartiovaara & Vataja. 2021)

Pandemian tuoma etä- ja hybridityö on tuonut työelämään toivottua joustavuutta, mutta joustavuuden kääntöpuolena on huoli työtehokkuudesta ja työyhteisön erkaantumisesta. Yhteisöllisyyttä voidaan tukea myös etäyhteyksin tarjoamalla työkaluja kuulumisten vaihtoon ja sujuvaan yhteistyöskentelyyn. (Dufva, Solovjew-Wartiovaara & Vataja. 2021)

On kuitenkin arvokasta puntaroida, kuinka paljon nojaamme digitaaliseen kanssakäymiseen fyysisen sijasta.

Uudet digitaaliset ratkaisut mahdollistavat lähes loputtoman datankeruun ja työntekijöiden tehokkuutta voidaan mitata myös etäyhteydellä. Etätyöskentelyä ja digitalisaatiota voidaankin ajatella hyödynnettävän kahdesta eri näkökulmasta; tarkkailu tai tukeminen. Kriittistä onkin pohtia, mihin kerättyä tietoa käytetään ja kenen toimesta. Parhaassa tapauksessa työntekijöistä kerättyä tietoa voidaan käyttää työhyvinvoinnin tukemisessa. (Dufva, Solovjew-Wartiovaara & Vataja. 2021)

2.2 Etä- ja hybridityön yleisyys

Ansiotyötä, jota tehdään verkon välityksellä muualta kuin työpaikalta käsin kutsutaan etätyöksi. Hybridityöllä kuvaillaan tilannetta, jossa työntekijä tekee töitä työnantajan toimistolla sekä etänä. Sama sana kuvaa myös tilannetta, jossa osa työntekijöistä on etänä ja osa paikan päällä. (Työterveyslaitos. a.)

Hybridityöhön siirtymisen lieveilmiönä on lisääntyvä toimistotilojen vajaakäyttö. Keilaniemessä vajaakäytöllä on 8.8 % toimitiloista, mikä tarkoittaa noin 18 000 neliötä käyttämätöntä tilaa. Helsingin ydinkeskusta-alueella sama prosentti noin 13 ja käyttämätöntä tilaa 87 000 neliötä. (Rakli. 2023.)

Kansainvälisessä vertailussa suomalaiset tekevät paljon etä- ja hybridityötä. Vuonna 2022 noin 40 % Suomen työssäkävivistä ilmoitti tekevänsä töitä etänä 'ainakin joskus'. Säännöllisesti kotona työskenteleviksi itsensä määritteli lähes 24 % työssäkävivistä. Suo-

mi sijoittuu toiseksi etä- ja hybridityön määrässä Irlannin jälkeen. (Taskinen. 2023.)

Vuosina 2021 ja 2022 etätyön määrä ei huomattavasti muuttunut, vaikka iso osa pandemian tuomista rajoitteista raukesi. Etätyön mahdollisuus tuo arkeen joustavuutta, josta monet työntekijät eivät ole valmiita luopumaan. Etätyön mahdollisuus on merkittävä tekijä työpaikkaa etsiessä, jopa palkkaa tärkeämpi kriteeri. (Taskinen. 2023.)

2.3 Hybridityön vaikutuksia hyvinvointiin

Yksilöt sekä organisaatiot ovat kasvavissa määrin kiinnostuneita hyvinvoinnista ja valmiita käyttämään sen eteen enemmän resursseja. Hyvinvointi kattaa fyysisen hyvinvoinnin lisäksi henkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin. Hybridityön vaikutuksista yksilön terveyteen ollaan huolissaan, sillä kotona työntäjän keinot tukea työhyvinvointia ovat rajalliset. (Työterveyslaitos. a.)

Työ ja vapaa-aikaa voi olla hankala erottaa etätyöskentelyssä. Vapaa-ajan sekoittuminen työaikaan pahentaa stressiä erityisesti, jos kotona ei löydy työskentelyyn sopivaa tilaa. Etätyöskentelyssä piilee lisäksi mahdollinen tuottavuusharha; tehdään pidempää päivää kotona, mutta tuntien todellista tehokkuutta on vaikea arvioida. Etätyön tuoman joustavuuden on tutkittu myös vaikuttavan sairaspöissaolojen vähenemiseen sekä työtyytyväisyyteen. Toimistolla käynti on monelle erityisesti sosiaalisen hyvinvoinnin

kannalta tärkeää, ja auttaa tiiviimmän työyhteisön luomisessa. (Työterveyslaitos. a.)

Ylen artikkelissa tuodaan esille kävelytaukojen tuomaa potentiaalisia terveysvaikutteita. 28 minuutin istumisen jälkeen kahden minuutin kävelyllä on tehokkaampi vaikutus kehon hyvinvoinnille kuin seisomisella tai kyykköjen tekemisellä. Kävelytauat todetaan olevan hyväksi keholle sekä mielelle. Toimistotyöntekijät istuvat työpäivästään jopa 66 prosenttia. Etätyö on omalta osaltaan lisännyt passiivisuutta. (Kallunki E. 2023.) Työrytmi, jossa työntekijällä on paljon peräkkäisiä palavereja ei anna mahdollisuutta tarpeellisiin verryttelytaukoihin. Lisäksi, kun töitä tehdään kotoa käsin hyötyliikunta jää pienemmäksi.

Työterveyslaitoksen mukaan pelkätään ongelmakohtien poistaminen ei tee työympäristöstä hyvinvointia tuke-

vaa. Hyvä sisäilma, akustiikka, valaistus ja esteettömyys ovat optimaalisen työympäristön perusta. Työympäristöllä tulisi pyrkiä edistämään viihtyvyyttä ja työssä suoriutumista. (Työterveyslaitos. c.)

Hyvä työympäristö tukee yksilön lisäksi tiimien työtapoja sekä houkuttelee hyötyliikkumaan. Yksilön inhimilliset tarpeet, kuten yksityisyys, oman tilan hallinta ja sosiaalinen kanssakäyminen tulisi olla mahdollista ilman, että niiden saavuttaminen veisi voimavaroja. Erityisesti hallinnan tunne poistaa stressiä laajojen työympäristömuutosten kohdalla. (Työterveyslaitos. c.)

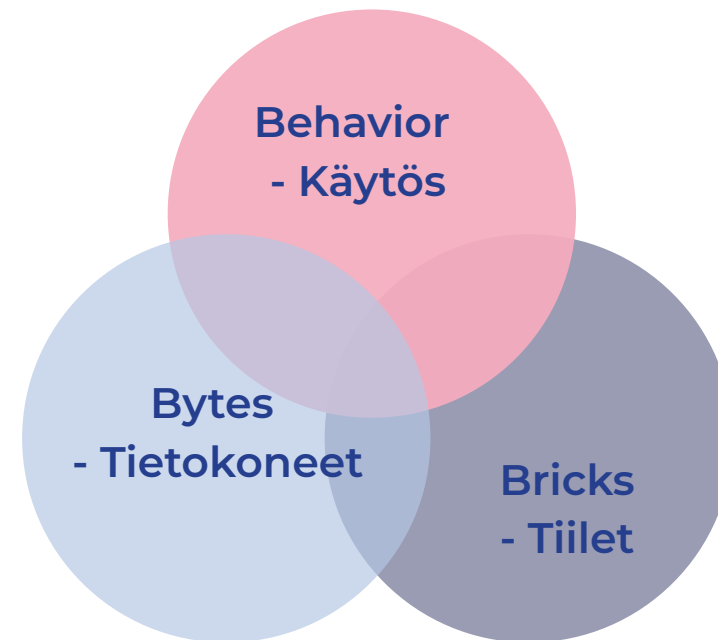
3. Toimistoratkaisut ja trendit

- 3.1 Työympäristön määritelmä
- 3.2 Toimistojen tilakonsepteja
- 3.3 Työympäristö trendit

3.1 Työympäristön määritelmä

Työympäristön voi jakaa kolmeen osaan fyysiseen, digitaaliseen ja sosiaaliseen. Kaikkien osa-alueiden tulee tukea toisiaan parhaan lopputuloksen saavuttamiseksi. Fyysisellä työympäristöllä tarkoitetaan paikkaa, jossa työtä tehdään. Toimiston ja kodin lisäksi asiantuntijan fyysinen työympäristö voi sisältää asiakkaan tai kumppaniyrityksen tiloja. Digitaalinen työympäristö kattaa käytössä olevan teknologian ja järjestelmät. Sosiaalisella työympäristöllä tarkoitetaan työympäristön pelisääntöjä, työpaikan kulttuuria ja työtapoja. Työympäristön tulee olla linjassa työtehtävien ja organisaation strategian kanssa. (Työterveyslaitos. b.)

Työympäristön jako näihin kolmeen kategoriaan perustuu Frank Duffyn "Brick, Bytes & Behavior" -konseptiin. Brick eli tiilet, josta fyysinen työympäristö rakentuu. Bytes: tietokoneet ja tekniikka, joka mahdollistaa työskentelyn. Behavior: käytös ja työkulttuuri.



Kuvio 2. Työympäristön kolme ulottuvuutta.

3.2 Toimistojen tilakonsepteja

Perinteisesti tietotyötä on tehty toimistoissa, joissa työntekijät ovat joko avokonttorissa tai työhuoneissa. Työhuone symboloi usein korkeampaa asemaa organisaatiossa. Toimistot, joissa työntekijöillä on omat huopakuutiot (engl. cubicle) olivat suosittuja 1980–1990-luvuilla. 2000-luvun taitteessa muodissa olivat avotoimistot, joiden toivottiin lisäävän yhteistyötä. Viimeisen 15 vuoden aikana etätyömahdollisuudet ovat kasvaneet ja toimistoista on tullut paikka, jossa ylläpidetään sosiaalisia suhteita. (Eubanks. 2023)

Erilaisia tapoja jakaa ja käyttää toimistotilaa on lukuisia, mutta harvassa toimistossa valittu tilakonsepti toteutuu täydellisesti. Toimistojen konseptit muuttuvat usein myös ajan trendien mukana. Organisaation koko ja toimiala vaikuttavat vahvasti siihen, millainen konsepti toimistossa otetaan käyttöön.

Huonetoimisto

Huonetoimisto on konsepti, jossa työntekijät on sijoitettu jaettuihin tai omiin huoneisiin. Työhuoneet ovat usein nimettyjä yhdelle tai muutamalle henkilölle. Työhuoneiden lisäksi huonetoimistosta löytyy neuvotteluhuoneita ja taukotilat, mutta ei esimerkiksi vapaamuotoista yhteistyötilaa tai puhelinkoppeja. (Työterveyslaitos. d.)

Avotoimisto

Avotoimistoissa on yksinkertaisimmillaan kahdenlaista tilaa: avointa työtilaa ja varattavia neuvotteluhuoneita. Tyypillisesti työpöydät ovat nimettyjä ja kaikki tilat ovat yhteisessä käytössä. Työ on tarkoitettu tehtäväksi täysin oman pöydän ääressä, mikä saattaa tuottaa hankalia tilanteita kaikille sopivan äänitason ylläpitämisessä. (Työterveyslaitos. d.)

Monitilatoimisto

Monitilatoimistossa työpiste valitaan työtehtävien mukaan. Tällaisessa toimistossa löytyy monenlaisia tiloja, kuten avotilaja, hiljaisia huoneita, puhelinkoppeja ja neuvotteluhuoneita. Työpisteet ovat nimeämättömiä ja päivän päätteeksi niiltä kerätään omat tavarat pois. Samaa työpistettä voi käyttää myös koko päivän tai viikon. Lisäksi tiimeille voi olla varattuna omia kotialueita. (Työterveyslaitos. d.)

Yhteiskäyttöinen toimisto

Toimistotiloja, joiden käyttö perustuu muiden organisaatioiden kanssa jaettuun tilaan, kutsutaan yhteiskäyttöiseksi toimistoiksi. Toimistossa voi olla organisaatioiden omia alueita, tai kaikki alueet voivat olla yhteiskäyttöisiä. Yhteiskäyttöiset toimistot voivat olla osa tilaverkostoa, jolloin samalla jäsenyydellä käytössä on useampi sijainti usein eri kaupungeissa. (Työterveyslaitos. d.)

3.3 Työympäristö trendit

Toimistojen odotetaan muuttuvan suuntaan, jossa on enemmän tilaa yhteistyölle ja rennolle kokoontumiselle. Tulevaisuudessa monitilatoimistot, joissa yksilöjen vaihtelevat tarpeet on huomioitu, nostavat suosiotaan. Ekologisuutta huomioidaan enemmän niin huonekaluvalinnoissa, kuin tehokkaassa tilankäytössä ja muuntojoustavuudessa. Teknologialla pystytään tehokkaasti mittaamaan tilojen ilmanlaatua ja käyttöastetta sekä helpottamaan tilavarauksien tekoa. (Varma. 2022.; Skanska. 2022.)

Etätyö-mahdollisuudet ovat olleet arkea tietotyöalalla jo pitkään. Hybridityön lisäämät videopuhelut hankaloittavat toimistotilan jakamista. Tarve puhelinkopeille ja neuvotteluhuoneille on kasvanut. Yleistynyt etätyö ja toimistojen vähäiset käyttöasteet ovat lisäksi innostaneet monia yrityksiä pienentämään tilojaan jopa radikaalisti. Toimistotilojen tuomia kustannuk-

sia ja ympäristöhaittoja ei koeta enää yhtä perusteltuina kuin aiemmin.

Greene ja Myerson jakoivat vuonna 2011 tietotyön tekijät neljään ryhmään: ankkuri, yhdistäjä, kerääjä ja navigoija. Työntekijät, jotka edustavat ankkureita ja yhdistäjiä tekevät ensisijaisesti töitä toimistolla, kun taas kerääjien ja navigoijien työympäristö on laajempi.

Työympäristöjen kehittämisessä hyödynnetään tänä päivänä palvelumuotoilua ja dataa. Useissa organisaatioissa on kartoitettu tilankäytön käyttäjäpersoonia ja -profileja sekä suoritettu tutkimuksia tilankäytöstä. Samat Greenen ja Myersonin tietotyön käyttäjäpersoonat ovat edelleen tunnistettavista organisaatioiden kartoituksissa. Tietotyön tekijöillä tarkoitetaan asiantuntijaroolissa olevia henkilöitä, joiden työnkuva on pitkälti tehtävissä työpöydän ääressä.

4. Muotoiluteoria

4.1 Muotoiluajattelu

4.2 Palvelumuotoilu

4.3 Yhteiskehittäminen

4.4 Palvelumuotoilu rakennushankkeessa

4.1. Muotoiluajattelu

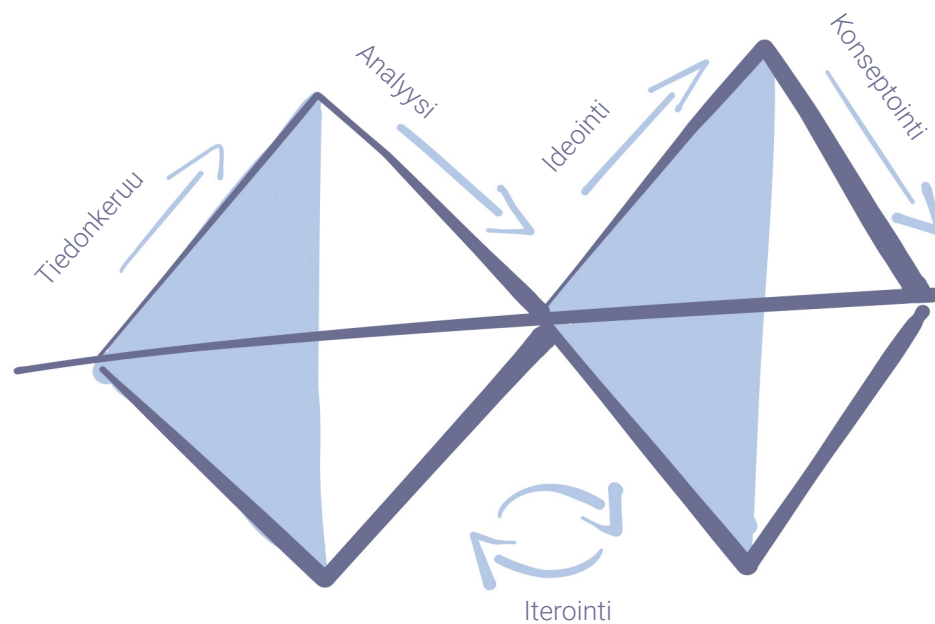
Muotoiluajattelu keskittyy ongelmanratkaisuun, ja sopii erityisesti monimutkaisten ja vaikeasti määriteltävien ongelmien luovaan ratkaisemiseen. Muotoiluajattelu on ajattelutapa sekä prosessi, jonka pohjana toimii ihmiskeinen ajattelu ja empatia. Suunnittelijan on pystyttävä ymmärtämään käyttäjän näkökulma ratkaisun löytämiseksi. Ongelmien löytäminen ja määrittely on iso osa muotoiluajattelua. Juuri ongelmien määrittely ja empaattisuus mahdollistavat suunnittelun ohjaamisen juurisyiden äärelle. Ratkaisut eivät ole aina käsin koskeltavia esineitä, vaan lopputulos voi olla uusia prosesseja tai ohjeistuksia. (Clarke. 2020.)

Divergentti ajattelu tarkoittaa mahdollisimman monen idean ja näkökulman tuottamista. Jotta ajattelu ja ideointi voisi olla mahdollisimman monipuolista, kannattaa riskit ja rajoitteet unohtaa suunnittelun alussa. Rohkea ja laaja ideointi antaa mahdollisuu-

den uusille innovaatioille. Divergenttiä ajattelua voi lisätä myös monialaisella työryhmällä. (Clarke. 2020.)

Vastapainoksi tarvitaan myös konvergenttiajattelua eli analyttistä ja faktoihin perustuvaa vastausten etsimistä. Konvergenttiajattelu koetaan länsimaissa helpoksi, koska sellaiseen ajatteluun meitä on hyvin pitkälti opetettu. Muotoiluprosessin vaiheita kuvataan tuplatimantilla, jossa divergenttiajattelun vaiheet kasvattavat ja konvergenttiajattelu kaventavat tiedon määrää. Tuplatimantissa on usein neljä työvaihetta; tiedonkeruu, analyysi, ideointi ja konseptointi. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg. 2019. s. 39.)

Ideoita on kannattavaa lähteä testaamaan prototyypeillä ja luonnoksilla varhaisessa vaiheessa. Ensimmäisten prototyyppien ja luonnosten tulisi olla yksinkertaisia ja nopeita valmistaa, jotta mahdollisimman monta ideaa



voidaan kokeilla lähempänä käytäntöä. Liian huoliteltuja prototyypppejä on hankalampi hylätä niihin käytetyn ajan ja resurssien takia. Muotoiluajat- telussa epäonnistuminen ei ole huo- no asia, vaan osa prosessia. Kokeilut ja niistä seuraava epäonnistumiset auttavat suunnittelijaa lopputuloksen löytämisessä. Lisäksi epäonnistumi- nen on kannattavampaa suunnittelun aikana, kuin sen jälkeen. Epäonnistu- misen jälkeen seuraa usein iteraatio eli toistaminen. Iteraatioissa palataan takaisinpäin suunnitteluprosessissa eli uudelleenkehitetään suunnitelta- vaa tuotetta, minkä jälkeen kokeillaan uuden ratkaisun toimivuutta. (Clarke. 2020.) Iteraatio voi tapahtua missä ta- hansa muotoiluprosessin vaiheessa.

Käyttäjälähtöinen muotoilu on iteratii- vinen muotoiluprosessi, jossa keski- tytään käyttäjiin ja heidän tarpeisiinsa prosessin jokaisessa vaiheessa (Inter- action Design Foundation. 2016.).

Kuvio 3. Tuplatimantti malli

4.2 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilijan työkenttä on laaja, mutta sitä yhdistää usein aineettoman suunnittelu ja kompleksisen ongelman ratkominen. Palvelumuotoilun tarpeen kasvua selittää palveluiden merkittävä osuus kansantaloudesta. Palvelut muodostavat 75 prosenttia EU:n bruttokansantuotteesta ja työpaikoista. (Koivisto, Säynäjäkangas. & Forsberg. 2019. s. 28–33.)

Useilla aloilla on myös nähtävissä liiketoiminnan palvelullistaminen, mikä usein tarkoittaa tuotteen yhteydessä tarjottavia huolto- tai takuupalveluita. Palvelullistaminen mahdollistaa paremman asiakaskokemuksen sekä pidentää asiakassuhdetta. Siirryttäessä tuotteiden tarjoamisesta palveluiden tarjoamiseen on kriittistä pyrkiä ymmärtämään asiakkaan odotuksia, tarpeita ja kokemusta. (Koivisto, Säynäjäkangas. & Forsberg. 2019. s. 28–33.)

Palvelumuotoilun keskiössä on palvelun tai tuotteen kehittäminen käyttä-

jän tarpeita vastaaviksi. Palvelumuotoiluun sisältyy käyttäjymmärryksen kerääminen ja kerätyn tiedon esittäminen visuaalisesti. Palvelumuotoilija toimii ikään kuin tulkkina käyttäjän ja palveluntarjoajan välillä. Palvelun käyttäjiä ovat loppuasiakkaiden lisäksi itse palvelun tarjoajat eli työntekijät. Palvelumuotoilua käytetään B2C palvelujen parantamisen lisäksi kasvavassa määrin myös B2B tuotteiden ja organisaatioiden sisäisten palvelujen kehityksessä. Palvelumuotoilu ei ole olemassa olevan rikkiäisen järjestelmän ehostamista, vaan juurisyiden löytämistä ja niiden ratkaisemista. Tähtäimenä on luoda palvelulle tai tuotteelle aitoa lisäarvoa. (Stickdorn, Hormess, Lawrence & Schneider. 2018. s. 18–26.)

Positiivinen asiakaskokemus on noussut yrityksille hinnan ja tunnettuuden rinnalle isoksi kilpailueduksi. Positiivinen ja yllätyksellinen asiakaskokemus on monelle ratkaiseva tekijä

palvelun valitsemisessa ja palvelun ääreen palaamisessa. Asiakkaat ovat tietoisia tekemistään valinnoista ja odottavat hyvää palvelua sekä sujuvaa käyttökokemusta. Onnistuneet asiakaskokemukset lisäävät yrityksen tulosta tuottoina sekä kustannussäästöinä. Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää myös sisäisten prosessien ja työskenttämisen parantamisessa. Työntekijöiden rooli on korvaamaton, sillä tyytyväisyys työhön näkyy työn tehokkuudessa, ja yrityksen sisäinen tunnelma välittyy usein loppuasiakkaille asti. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg. 2019. s. 17–39 & 154–158)

4.3 Palvelumuotoilu rakennushankkeessa

Yhteiskehittäminen tarkoittaa palvelun tai tuotteen kehittämistä yhdessä loppukäyttäjien kanssa. Yhteiskehittämisen menetelmiä ovat muun muassa työpajat, sekä prototyyppien tekeminen ja testaaminen. Palvelun käyttäjä ei toimi pelkästään passiivisena tutkimuskohteena, vaan on mukana aktiivisesti ideoinnissa ja suunnittelussa. Asiakas, työntekijä, omistaja ja asiantuntija nähdään kaikki samanarvoisina työryhmän jäseninä. Yhteiskehittämällä ehkäistään väärin ongelmien ratkaisemista, ja liiallista asiantuntija- ja organisaatiolähtöisyyttä. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg. 2019. s. 40.)

Kokemusmuotoilun (engl. user experience design) tavoitteena on luoda palveluun lisäarvoa, helppokäyttöisyyttä ja mielekkyyttä. Käyttökokemuksen tavoitteiden asettaminen ja niihin pyrkiminen edistää käyttäjätarpeita vastaavan ratkaisun löytämisessä. Pyrkimyksenä on lisäksi käyttökoke-

muksen mittaaminen. (Väätäjä. Savi-oja. Roto. Olsson & Varsaluoma. 2015. S1-2)

Palvelumuotoilun rooli kiinteistö- ja rakentamisalalla on käyttäjien tarpeiden kartoittaminen ja tulkinta. Käyttäjille ja omistajille arvokkaiden tarpeiden esiintuominen suunnittelun varhaisessa vaiheessa kasvattaa tyytyväisyyttä lopputulokseen. Tilantehokkuus, tilan sujuva käyttö ja liiketoiminnan vahvistaminen ovat palvelumuotoilun tuomia tunnistettuja etuja. Palvelumuotoilua hyödynnetään infra- ja talonrakentamisessa sekä toimintaympäristöjen kehittämisessä. (RT 103058, 2019, s. 1–14.)

Palvelumuotoilija auttaa suunniteltavan kohteen sidosryhmän hahmottamisessa. Sidoryhmällä tarkoitetaan niitä organisaatioita, ryhmiä ja yksilöitä, jotka ovat suunniteltavan kohteen/ palvelun kanssa toistuvasti tekemisissä. Palvelumuotoilulla pyritään lisäksi

määrittämään yhteiset tavoitteet yhdessä tilaajan, sidosryhmän ja tilan käyttäjien kanssa. Lisäksi kohteen toiminnallisuuksia sekä strategisia tavoitteita voidaan määrittää palvelumuotoilijan keräämän käyttäjämäärityksen pohjalta. (RT 103058, 2019, s. 1–14.)

5. Tutkimusmenetelmät

- 5.1 Työryhmä ja menetelmien valikointi
- 5.2 Kysely
- 5.3 Haastattelut
- 5.4 Palvelupolku
- 5.5 Käyttäjäpersoonat

5.1 Työryhmä ja menetelmien valikointi

Opinnäytetyö on aloitettu syyskuussa 2023 käymällä läpi jo kerätyt aineistot ja luomalla niistä alustava käyttäjäymmärrys. CSC:n päätoimistohankkeen osallistaminen on aloitettu vuoden 2023 aikana. CSC:n kumppaniyrityksen kanssa on toteutettu kerroskohtaiset työpajat sekä kysely, mitkä keskittyivät nykyisiin toimitiloihin sekä niiden kehittämiseen. Lisäksi CSC:n toimistoissa suoritetaan vuosittain työpisteiden käyttöastetta koskeva tutkimus.

Opinnäytetyön tiimoilta marras- ja joulukuun 2023 aikana toteutettiin fyysistä ja digitaalista työympäristöä koskeva kysely sekä yksilöhaastattelut. Tutkimusmenetelmiksi tässä työssä valikoitui laadulliset käyttäjähaastattelut ja määrällinen kysely, jotka syvensivät ymmärrystä erityisesti uuden päätoimiston vaatimuksista. Kyselyn ja haastattelujen kysymykset valittiin niin, että ne täydentävät jo olemassa olevaa tietoa sekä eroavat menetel-

mällisesti aikaisemmista tiedonkeruista.

Opinnäytetyö on osa isompaa projektikonaisuutta, jonka työryhmän kanssa tein tiivistä yhteistyötä. Työryhmään kuuluu CSC:n asiantuntijoita eri osaamisaloilta tekniikka, työympäristö, tutkimus ja palvelumuotoilu. Työryhmän kanssa kokoonnuttiin keskimääräisesti kahden viikon välein seuraamaan opinnäytetyön etenemistä. Työryhmä tarjosi palautetta, tukea ja apua, ja erityisesti kysely rakennettiin ja analysoitiin vahvasti työryhmän kanssa yhteistyössä. Sisäiseen työryhmään osallistuminen mahdollisti myös tutustumisen työyhteisöön, toimitiloihin ja aikaisempiin työympäristöhankkeisiin.

5.2 Kysely

Työympäristökyselyllä pyrittiin tuottamaan tarkempaa määrällistä dataa työnkuvista, tottumuksista sekä fyysisistä ja digitaalisista työvälineistä. CSC:n henkilökunnalle pidettiin työympäristökysely 8.-17.11.2023. Toteutus tehtiin Webropol-kyselyalustalla. Kyselyyn vastasi 271 henkilöä, mikä vastaa noin 43 prosenttia koko henkilöstöstä. Vastaajat olivat eri yksiköistä, rooleista sekä kaupungeista.

Kyselyssä pyydettiin vastauksia fyysisen työympäristön lisäksi työvälineisiin ja digitaaliseen työympäristön liittyen. Kysely muodostui kvantitatiivisista sekä avoimista kysymyksistä.

5.3 Haastattelut

Puolistrukturoiduilla käyttäjähaastatteluilla pyritään saamaan inhimillistä näkökulmaa numeroiden taakse. Puolistrukturoitu haastattelu, eli teema-haastattelussa kysymykset ja aiheet on laadittu etukäteen, mutta haastattelutilanteessa niitä voidaan muokata tilanteeseen sopiviksi (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti. 2015). Erityisesti vastaajien syyt eri valintoihin kiinnostivat työryhmää. Yksilöhaastattelujen kysymykset muodostuvat kolmesta aihealueesta: työpäivän kulku, työympäristö ja etätyöskentely. Haastattelujen tavoite on selvittää niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat työntekijän työtapoihin, työtilojen valintaan ja työpäivän rakenteeseen.

Haastatteluun ilmoitautui 58 henkilöä, joista valittiin kahdeksan haastateltavaa. Haastateltavien valintaan vaikutti työpisteen sijainti, työtehtävät ja etätyön määrä. Suurin osa haastatteluista pidettiin asiantuntijaroolissa työskenteleville. Haastateltava ryh-

mä valikoitiin niin, että organisaation eri pääyksiköt ja työtehtävät olisivat mahdollisimman laajasti edustettuna aineistoissa. Haastatteluihin oli varattu aikaa 30–60 minuuttia. Haastattelu muodostui 18 valmiista kysymyksestä, ja haastatteluissa pyrittiin pitämään keskusteleva tyyli. Toiset haastateltavat tarvitsivat lisäkysymyksiä, kun taas toiset vastasit yhdellä puheenvuorolla useaan kysymykseen. Haastatteluista seitsemän kahdeksasta pidettiin Zoom -videopalvelun välityksellä.

Työntekijän haastattelukysymykset:

Kerro itsestäsi, kuka olet ja mitä teet CSC:llä?

Aihe 1. Työpäivän kulku

1. Kuvaile edellistä työpäivääsi?
2. Mihin aikaan saavut toimistolle? Kerro miten tulet toimistolle?
3. Milloin lähdet, ja jatkatko töitä kotona?

Aihe 2. Työskentely-ympäristö

4. Missä sinä yleensä istut?
5. Millaisia asioita sun työpisteellä on yleensä?
6. Keitä työpisteesi lähellä on?
7. Voitko kuvailla niitä asioita, jotka tilankäytöllisesti on nyt hyvin toimistolla?
8. Entä huonosti? Mikä haittaa/hidastaa/estää työntekoa?
9. Siirtymät työpäivän aikana, kerro niistä?
10. Missä käyt kahvitauolla / tauolla? Kohtaatko työpäivän aikana paljon ihmisiä?
11. Mikä on sun mielestä paras paikka toimistolla? Minkä tyylinen toimistotila on sinulle toimivin?
12. Entä mikä on mielestäsi ikävin paikka toimistolla, missä et viettäisi aikaa?

Aihe 3. Etätyöskentely

13. Mikä on mielipiteesi etätyöskentelystä? Teetkö mielelläsi etätöitä? Kuinka paljon?
14. Millaista työntekosi kotona on?
15. Mikä määrittää sitä, lähdetkö toimistolle vai jäätkö kotiin?
16. Entä onko sinulla työtehtäviä, joita on helpompi tehdä toimistolla / kotona?
17. Mikä etätyöskentelyssä on hyvää ja mikä ei niin kivaa?
18. Jatkuuko etätyön tekeminen samanlaisena tulevaisuudessa, kun nyt?

5.4 Palvelupolku

Käyttäjän kokemusta palvelun parissa voidaan havainnollistaa palvelupolulla. Palvelupolku kuvaa palvelun kontaktipisteet aikajärjestyksessä. Ihmiset, esineet, ympäristöt ja toimitatavat ovat palvelun kontaktipisteitä. Palvelun kuvaaminen osissa auttaa palvelukokonaisuuden kehityskohtien tunnistamisessa. Usein palvelun voi jakaa ainakin kolmeen osaan, jotka ovat ennen, aikana ja jälkeen palvelun. Palvelupolussa voidaan myös havainnollistaa, mitkä palvelun vaiheet tuottavat eniten arvoa käyttäjälle. (Tuulaniemi, J. 2011. s. 77.)

5.5 Käyttäjäpersoonana

Käyttäjäpersoonana on menetelmä, jolla ryhmitellään käyttäjämassasta pienempiä ryhmittymiä. Käyttäjäpersoonana on pienemmän käyttäjäryhmän kuvitteellinen edustaja. Useasti persoonat ovat arkkityyppejä käyttäjistä, mutta eivät kuitenkaan pyri stereotyyppiin oletuksiin vaan perustuvat käyttäjäymmärrykseen. Persoonia esitellään tyypillisesti neljä, mutta määrä vaihtelee tilanteesta ja käyttäjäymmärryksestä riippuen. Käyttäjäpersoonat auttavat suunnittelijoita ja organisaatiota hahmottamaan, millaisia erilaisia tarpeita käyttäjillä on. Suunnitteluprosessin aikana on mahdollista reflektoida, palvelevatko ratkaisut kaikkia eri persoonia. Empatiaa vahvistaa persoonien nimet, motot, kuvat, tarpeiden ja elämäntilanteen kuvaus. (Stickdorn, M., Hormess, M. E., Lawrence, A. & Schneider, J. 2018. s. 40-41.)

6. Analyysi

- 6.1 Nostoja ennakkomateriaalista
- 6.2 Kysely tulokset
- 6.3 Haastateltavien palvelupolku
- 6.4 Haastattelut
- 6.5 Empatiakartta

6.1 Nostoja ennakkomateriaalista

CSC:llä oli valmiiksi kerättynä määrällistä sekä laadullista tietoa työntekijöiden työtavoista sekä toiveista. Materiaalit ovat CSC:n sekä yhteistyökumppaneiden keräämiä ja niiden saatavuus on rajoitettua. Kerroskohteisista työpajoista ja kyselyaineistoista saatu tieto yhdistettiin samaan Mural-alustaan, jossa ensimmäinen tutkittava kohde oli *millaista työtä organisaatiossa tehdään?*

Miellekartta havainnollistaa aineistoista löytyneet erilaiset työtavat yleisellä tasolla. Yksin tehtävässä työssä on vähemmän variaatiota, koska se koostuu lähes työnkuvasta riippumatta tietokoneen ääressä tehtävistä keskittymistä vaativista toimista. Lukeminen, kirjoittaminen, sähköpostien lähettämien ja koodaamista vaativat tehtävät mainittiin työpaja-aineistossa toistuvasti. Lisäksi esille nousi tarve yksityisemmälle tilalle, jossa voi käsitellä sensitiivistä tietoa turvallisesti.

Yhdessä tehtävässä työssä iso erottava tekijä oli se, tehdäänkö työtä CSC:n henkilöstön kanssa vai ulkopuolisten kanssa. Ulkopuolisten kanssa tehtävän työn sisältö on samaa kuin CSC:n työntekijöiden kanssa, mutta se tehdään eri sijainnissa. Yhdessä tehtäväksi työtehtäviksi mainittiin työpajat, koulutukset, kokoukset, infotilaisuudet sekä yhteistyöskentely. Yhteistyöskentelystä mainittiin sekä oman että muiden tiimien ja yksiköiden kanssa työskentely. Yhteistyöskentelyksi mielletään myös kollegalta neuvonpyytäminen pitkin päivää sekä työpajatyylinen työskentely, jossa työstitetään samaa asiaa yhdessä.



Kuvio 4. Miellekartta työn sisällöstä

Toimivuus

Sosiaalisuus

Rauhallisuus

Ergonomia

Viihtyvyys

Työpaja-aineistossa toistui viisi teemaa: toimivuus, sosiaalisuus, rauhallisuus, ergonomia ja viihtyvyys. Toimivuudesta mainittiin konkreettisten esimerkkien kautta, kuten riittävän äänierityksen tärkeys ja tilojen varausjärjestelmän toimivuus. Toimivuuteen lukeutuu myös se, miten tilat tukevat tai hankaloittavat tehokasta työskentelyä. Hybridikokousten pitäminen ja niissä yhteistyöskentely koettiin laajasti hankalaksi.

Parantamisen varaa olisi ensisijaisesti tarjolla olevassa tekniikassa sekä järjestelmissä. Toimistojen kokoushuoneissa on vaihteleva sisutus sekä tekniikka, mikä tekee osasta huoneista toisia suositumpia. Mahdollisuus tutustua uusiin ihmiseen ja ylläpitää sosiaalisia suhteita koettiin tärkeäksi. Yhteistyöskentelyä paremmin tukevia tiloja saisi olla enemmän ja joustavammin tarjolla. Vastauksissa nousi tarve rauhalliselle tilalle sekä keskitty-

mistä sekä videokokousten pitämistä varten.

Monet vastaajista kokivat sopivan äänitason löytämisen haastavana. Hyvään ergonomiaan ja viihtyisyyteen koettiin vaikuttavan vahvasti esimerkiksi luonnonvalo, maisemat ulos sekä säädeltävä työpiste. Toimiston nykyinen sisustus ei ollut kaikissa kerroksissa inspiroiva tai innostava.

Toimiston maksimikäyttöaste päivän aikana vuonna 2023 oli 260 kävijää. Suosituimmat toimistopäivät ovat tiistain ja torstain välillä. Keskimääräinen kävijämäärä on 150–200 ihmistä päivässä. 55 % CSC työntekijöistä käy arvionsa mukaan 1-3 kertaa viikossa toimistolla.

6.2 Kyselyn tulokset

Työympäristökyselyn vastauksista saatiin numeerista tietoa esimerkiksi toimistopäivien määrästä, työpäivän sisällöstä. Lisäksi havaittiin missä työvälineissä on eniten parantamisen varaa. Vastaajista 40 prosenttia arvioi käyvänsä toimistolla keskimäärin 1–2 päivänä viikossa, mikä vastaa hyvin aikaisempia arvioita. Lähes 30 prosenttia ilmoitti käyvänsä toimistolla 3–4 päivänä, 15 prosenttia viitenä ja 14 prosenttia harvemmin.

Työympäristökyselyn perusteella oli mahdollista vertailla eri yksiköissä ja rooleissa työskentelevien työpäivien rakennetta ja mieltymyksiä. Asiantuntijoiden ja päälliköiden vastauksia vertailemalla huomattiin eroavaisuuksia työpäivän rakenteessa. Päällikötason vastaajat pitävät vähemmän taukoja päivän aikana ja heillä on keskivertoa enemmän palavereja ja edustustehtäviä. Vastaajat vaihtavat toimistolla ollessaan työpistettään usein ja kokevat työkavereiden löytämisen

toimistolla muita haastavammaksi. Vastauksissa ilmeni tyytymättömyys kokousten ja tilojen varausjärjestelmiin sekä niihin liittyviin käytänteisiin. Päällikötason tehtävissä ilmoitettiin olevan keskimäärin enemmän tarvetta sensitiivisen tiedon ja keskustelujen käyntiin, kuin asiantuntijoilla. Puolestaan asiantuntijat arvioivat työnsä sisältävän enemmän keskittymistä vaativaa työtä ja koodaamista. Asiantuntijat kokivat myös työpäivän aikaiset siirtymiset raskaampina kuin päälliköt. Sosiaalinen kanssakäyminen oli asiantuntijoille merkittävin syy saapua toimistolle.

Työryhmä analysoi kyselyn faktorianalyysillä, josta nousi viisi työn ominaisuutta. Faktorianalyysin tavoitteena on löytää tutkittavasta aineistosta piileviä yhdenmukaisuuksia eli faktoreita (Tietoarkisto). Faktorit: sosiaalisuus, luova ongelmanratkaisu, sensitiivisen tiedon käsittely ja hiljainen työ.

Koodaaminen

46.4 % päivittäin
6.4 % lähes päivittäin
4.5 % viikoittain
3.7 % kuukausittain
15.4 % harvemmin
23.6 % ei koskaan

Toimistopäivien määrä viikossa

15.2 % viisi päivää
29.6 % 3-4 päivää
41.5 % 1-2 päivää
13.7 % harvemmin

6.3 Haastateltavien palvelupolku

Haastateltavia pyydettiin kuvailemaan aluksi tyypillisen työpäivän kulkua toimistolla. Vastauksia sommiteltiin palvelupoluiksi, jotta työpäivän kulun eroja olisi helpompi hahmottaa. Haastateltavilta kysyttiin muun muassa miten ja milloin he saapuvat töihin, ja mitkä asiat vaikuttavat näihin valintoihin. Muita tarkentavia kysymyksiä oli esimerkiksi missä kerroksessa henkilö työskentelee ja missä käy tauoilla tai kokouksissa.

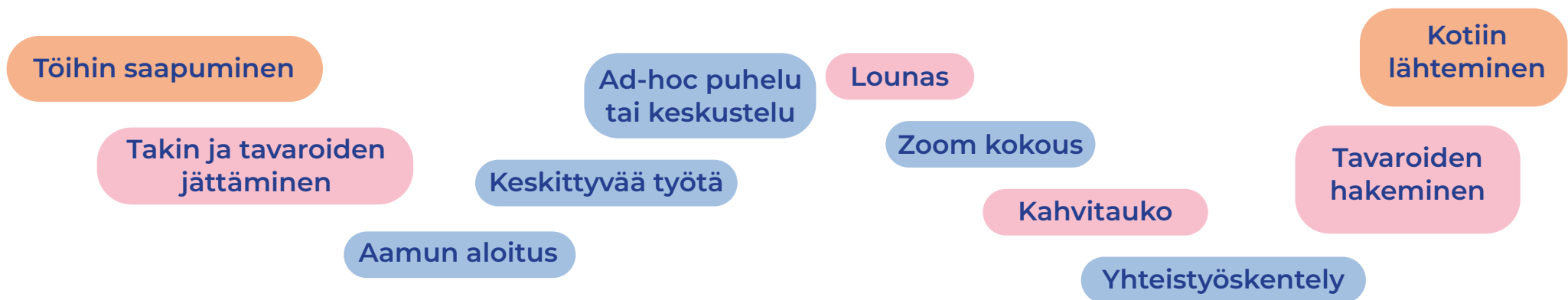
Erot henkilöiden työpäivien kuluissa olivat suhteellisen pieniä, ja haasta-

teltavat kertoivat päivien vaihtelevan varsinkin kokousten takia. Jokaisella oli kuitenkin samantyyppisiä vaiheita päivän aikana, joiden perusteella tuotettiin yksi yhtenäinen työpäivän palvelupolku.

Vastaajat saapuvat toimistolle autolla, julkisilla sekä kesällä pyörällä. Lähes jokainen mainitsi vastauksissaan ruuhka-ajat, ja sovittavansa toimistolle saapumisen ja lähdön niitä välttääkseen. Päivä aloitetaan rutiineilla, jotka vaihtelevat vastaajien kesken. Osa aloittaa päivänsä taukokahvilasta

ja osa työpisteeltään, mutta yhdistävä tekijä on päivään asennoituminen useimmiten kahvilla tai teellä ja viestien läpikäymisellä.

Päivät sisältävät työn osalta keskittyvää työtä työpisteellä, yhteisiä hybridikokouksia neuvotteluhuoneissa, hybridikokouksia yksin sekä yhteistyöskentelyä työpisteellä. Haastateltavien työpisteet sijaitsevat eri kerroksissa, ja erityyppisissä huoneissa.



Kuvio 7. Työpäivän käyttäjäpolku

6.4 Haastattelut

Haastatteluvastaukset käytiin läpi samankaltaisuuskaavio menetelmää käyttäen, ja jokaiseen kysymykseen tiivistettiin vastaajien näkökulmat.

Samankaltaisuuskaaviossa (engl. Affinity Diagram) kasataan samankaltaista tietoa yhteen organosoidusti, jotta isoa tietomäärään on helpompi hahmottaa ja tehdä sen perusteella johtopäätöksiä (Dam & Siang. 2023.).

Ihmiset nousivat lähes jokaisella vastaajalla tärkeimmäksi syyksi saapua toimistolle. Sosiaalisten kanssakäymisten lisäksi ergonomia ja henkinen hyvinvointi olivat haastateltaville houkuttelevia tekijöitä toimistolla. Erityisesti luova ongelmanratkaisu kollegoiden kanssa koettiin vastaajien kesken yhdeksi vaikeimmista asioista toteuttaa etäyhteydellä.

Vastaajilla oli vaihtelevat varustelut kotona työskentelyyn, mutta toimiston ergonomia koettiin yleensä ottaen hyväksi. Toimistolla taukojen pitäminen

on helpompaa sekä hyötyliikunnan määrä on kotitoimistoa isompi.

Haastattelujen toinen aihealue oli työskentely-ympäristö. Vastauksissa nousivat esille työntekijöiden on erilaiset tottumukset ja keskittymisen tavat. Toisien on hankala keskittyä toimistolla muiden ihmisten takia, kun taas toiset tarvitsevat ympärilleen ihmisiä keskittyäkseen. Lisäksi kotona ei ole aina mahdollisuutta saada haluamaansa työrauhaa, jonka takia toimistolle tuleminen on houkuttelevaa.

Työnkuvalla ei vaikuttanut olevan yhtä isoa merkitystä siihen, millaisen tilan henkilö vaatii keskittyäkseen. Sen sijaan henkilökohtainen kokemus vaikutti tähän eniten. Työarkeen vaikutti vahvasti yksilön lisäksi tiimien työtavat. Tiimin tai ryhmän yhteiset toimistopäivät nousivat useissa vastauksissa esille, mutta vaihtelua löytyi siitä, miten ja kuinka usein niitä pidetään. Toimistolle tulemiseen vaikutti myös

päivän työtehtävät.

Kolmas aihealue haastatteluissa oli etätyöskentely. Haastateltavat uskovat etätöiden määrän yleisesti tasoittuneen, kuitenkin oman henkilökohtaisen tilanteen muuttuessa oma etätöiden määrä saattaa vaihtua. Etätöiden mahdollisuus koettiin helpottavan arkea ja oman työskentelyn suunnittelua. Etätöiden tekemisen toivottiin pysyvän yhtä joustavana kuin nyt, eli etätöitä saa pitää silloin kun haluaa.

Etätöiden hyviin puoliin lukeutui myös se, että aikaa jää enemmän yksityiselämälle. Lisäksi kotona päivän rytmin saa itse päättää. Osalle vastaajista kotona oli myös helpompi keskittyä ja olla tehokas. Etätöistä löydettiin myös huonoja puolia: sosiaaliset kohtaamiset, tauot ja hyötyliikunta jäivät vähemmälle. Lisäksi työn ja vapaa-ajan raja häilyy helposti.

Millaista sinun työskentelysi on?

- Tiimin työtavat eroavat jokaisella.
- Yhteistä on kaikilla pikaviestien aktiivinen käyttö ja zoom-videopuheluiden pitämiseen.
- Monilla on yhteisiä toimistopäiviä, esimerkiksi kerran kuussa tai viikossa. Harvoin, kuitenkaan koko tiimi paikalla.
- Luova ongelmanratkaisu on vaikein tehdä hybridinä.

Voitko kuvailla niitä asioita, jotka tilankäytöllisesti ovat nyt hyvin toimistolla?

- Henkilöstökahvilasta tykätään, koska se on viihtyisä, avara ja siellä saa olla vapaasti.
 - Ergonomia toimii.
- Omaa tiimihuonetta tai työpistettä arvostetaan, ei tarvitse kokea stressiä työpisteen etsimisestä.
 - Kokoustilat koetaan hyväksi.
 - Kahvi ja muu juoma tarjonta hyvää.

Entä huonosti? Mikä haittaa/hidastaa/estää työntekoa?

- Neukkarinäyttöjen vaihteleva toiminta.
- Neukkareiden varaaminen. Varausten noudattaminen.
 - Äänieristyksen puute.
 - Tilojen sijainti toisistaan.
- Ad hoc puheluille ja palavereille on huonosti tilaa. Omalla työpisteellä ei voi ottaa zoomia.
 - Hiljainen tieto jää pois, jos on etänä.
 - Osa kerroksista kolkkoja.

Millaisista työympäristöistä sinulla on kokemusta ja mikä on mielipiteesi niistä?

- Omaa työhuonetta ei koeta tarpeelliseksi. Toiset pitävät avotilasta ja toiset tiimihuoneesta.
- Tiimihuone on hyvä jutustelun kannalta, mutta esimerkiksi zoomien pitäminen ja muiden juttelu saattaa häiritä.
- Voisi olla selkeämpi politiikka miten ja mitä ergototteita, sekä varusteita huoneeseen saa.
- Avo- ja tiimihuoneista pidetään niiden sosiaalisuuden takia, mutta melutason saaminen kaikille sopivaksi on mahdotonta.

Mikä saa sinut käymään toimistolla?

- Ihmiset
- Ergonominen työpiste ja työpäivä
- Hyvinvointi

Mihin toivoisit, oman työsi kannalta, että kiinnitettäisiin huomiota tulevissa työympäristöprojekteissa?

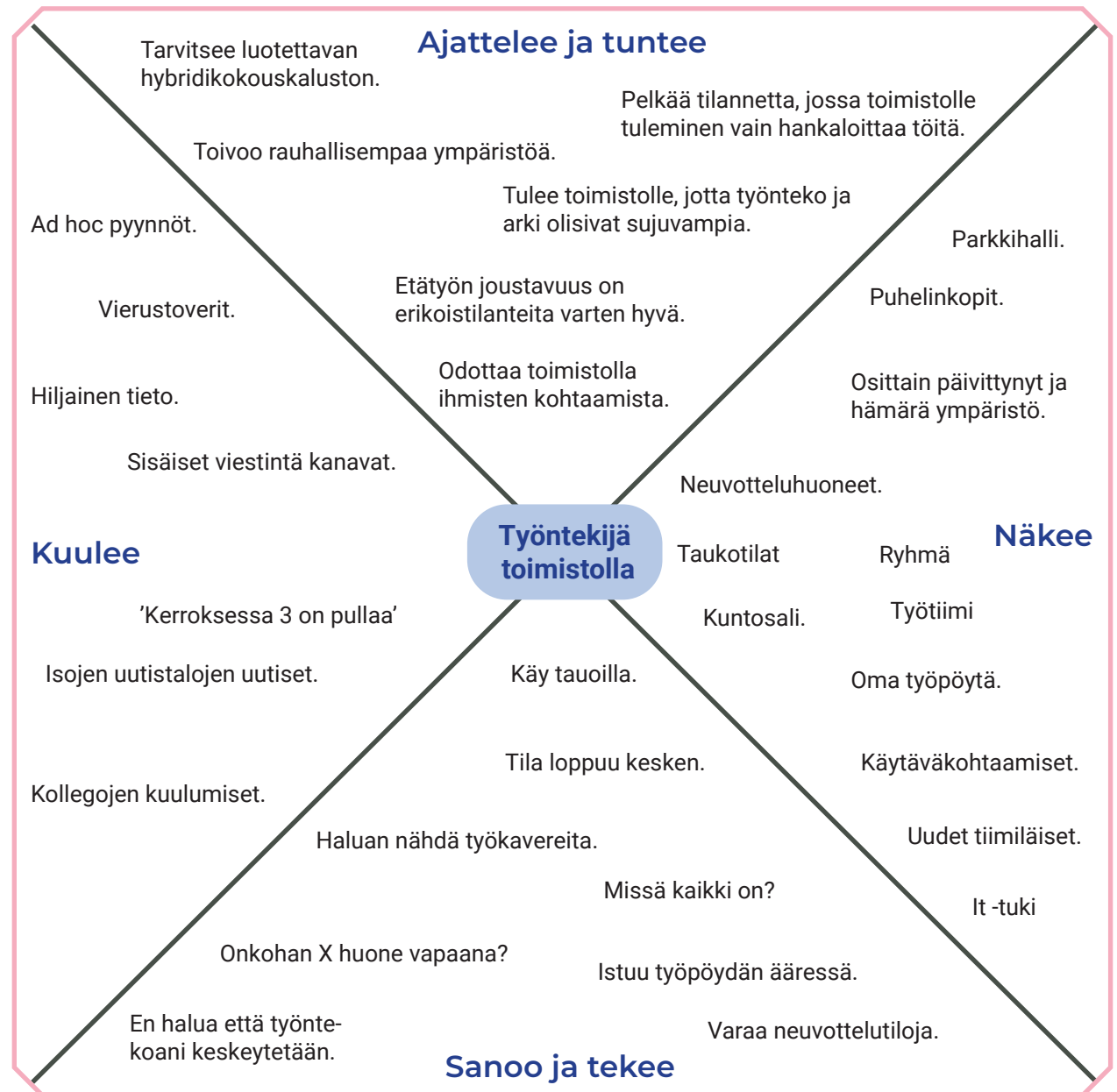
- Kollegoiden löytäminen.
 - Kodikas tunnelma.
- Kahvilan ja avotilan yhdistelmä, saisi myös jutella ja zoomailla avotilassa.
- Osan työkuvaan ja/tai luonteelle ei sovi avotila ollenkaan, joten heille tarvitaan suljetumpia tiloja.
 - Tilojen joustavuus työryhmien koon mukaan..
 - Rauhallinen ympäristö.
 - Yhden johdon liitänä.

Kuvio 8. Haastattelujen tuloksia

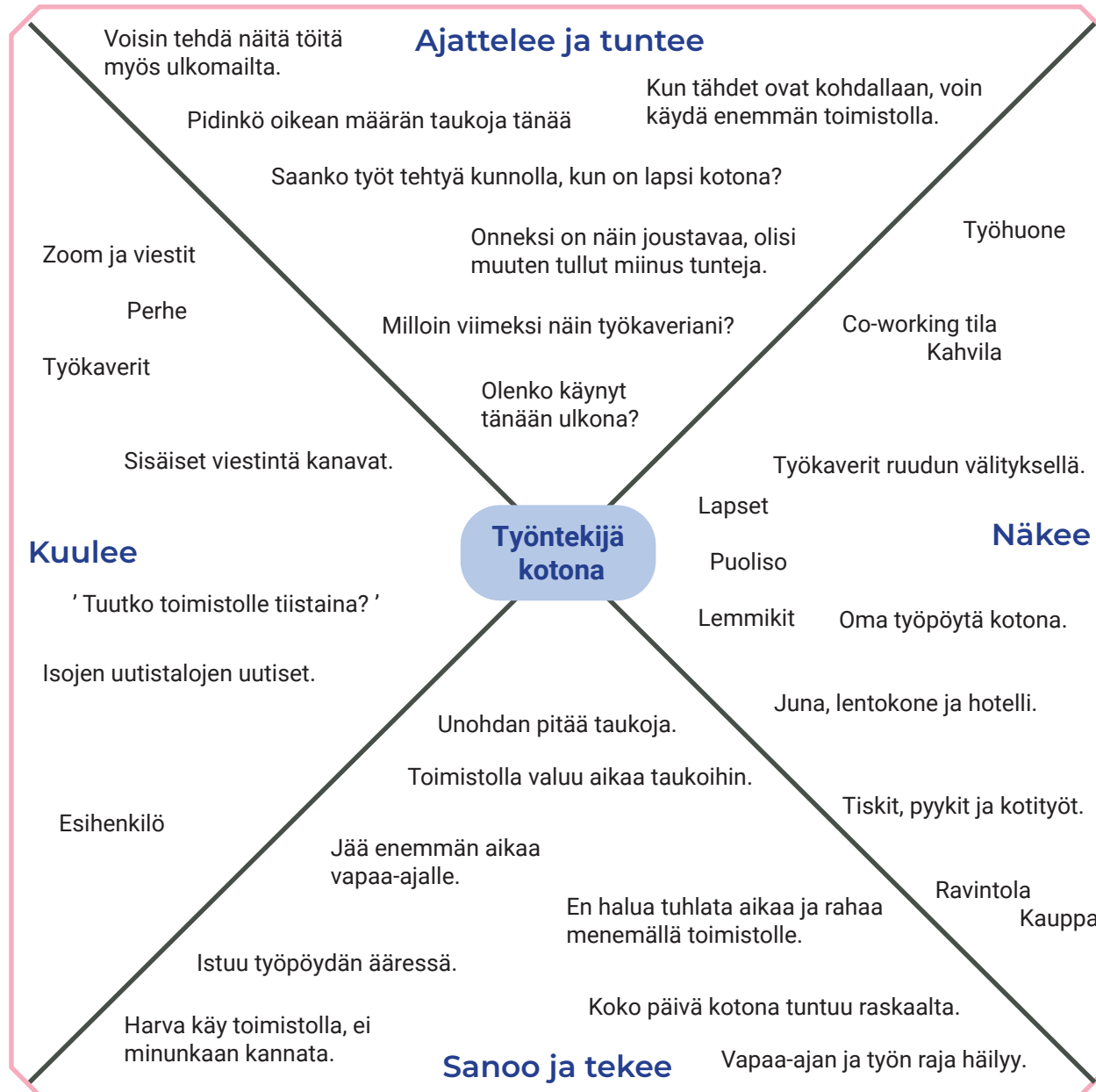
6.5 Empatiakartat

Empatiakartalla visualisoidaan käyttäjien tarpeita, toiveita, huolia ja tunteita suunniteltavaa palvelua kohtaan. Empatiakartassa voi olla nähtävissä nostoja kerätystä käyttäjätiedosta. (Innokylä)

Empatiakartoissa tuodaan esille mitä toimistolla tai etänä oleva työntekijä *ajattelee ja tuntee, kuulee, näkee* sekä *sanoo ja tekee* työpäivän aikana.



Kuvio 9. Empatiakartta toimistolla.



Kuvio 10. Empatiakartta etänä.

6.6 Käyttäjäpersoonien muodostaminen

Käyttäjäpersoonat luotiin yhdistämällä kyselyn ja haastattelun tuloksia sekä aikaisempaa käyttäjäymmärrystä. Kyselyaineistosta valikoitui erityisesti lopputulokseen työnkuvan faktorit sekä päälliköiden ja asiantuntijoiden erot. Persoonissa haluttiin tuoda esille eri työntekijöiden työnteon tapoja. Persoonissa on huomioitu sosiaalisuus, se kuinka usein käy toimistolla, miten keskittyy sekä missä yleensä työskentelee.

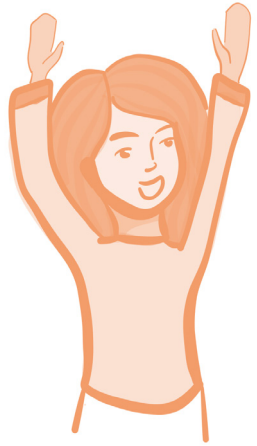
Työryhmä arvioi persoonien paikkaansa pitävyyttä; kuulostavatko käyttäjäpersoonat CSC:n työntekijöiltä? Työroolit koordinaattori, päällikkö, systemispesialisti ja ohjelmistokehittäjä ovat tyypillisiä työnimikkeitä CSC:n asiantuntijoilla. Työnimikkeet jaettiin parhaiten vastaavalle käyttäjäpersoonille faktorien perusteella. Käyttäjäpersoonat eivät kuitenkaan edusta täydellisesti jokaista CSC:n työntekijää, vaan todellisuudessa yksilöt ovat sekoitus eri persoonia.

7. Lopputulokset

7.1 Työntekijäpersoonat

7.2 Konsepti

7.1 Työntekijäpersoonat



Toimistointoilija

Koordinaattorina työskentelevä toimistointoilija on yhteisöllinen toimistolla kävijä. Toimistolla käynti on osa arkirutiinia, ja tapa erottaa arki ja työ toisistaan. Ihmisten näkeminen toimistolla on hänelle tärkeää. Istuu vaikiintuneessa paikassa avotilassa. Pysyy keskittymään parhaiten muiden ympäröimänä. Töiden edistäminen on mielekkäämpää kasvotusten, koska työ sisältää luovaa ongelmanratkaisua.

Toimistotuumija

Itsenäinen toimistolla kävijän työntekijä on ohjelmistokehittäjä. Päivä koostuu isolta osin itsenäisestä ja keskittyvästä työstä. On tehokkaimmillaan toimistolla, koska pääsee tauoilla rentoutumaan tuttujen työkavereiden kanssa. Työn tekeminen on ergonomisempaa toimistolla. Työskentelee usein kahden hengen huoneessa.



Toimistotehoilija

Työskentelee esihenkilöroolissa, ja työ sisältää paljon palavereja. Tulee toimistolle, koska tietää tapaavansa muita. Varaa toimistolla aikaa erityisesti ryhmänsä näkemiseen. Etänä päivät ovat hieman tehokkaampia, koska tilojen välillä ei tarvitse juosta. Työtehtävät ovat toimistolla ja kotona samoja. Toimistotehoilija on yhteisöllinen, mutta yleensä etänä.

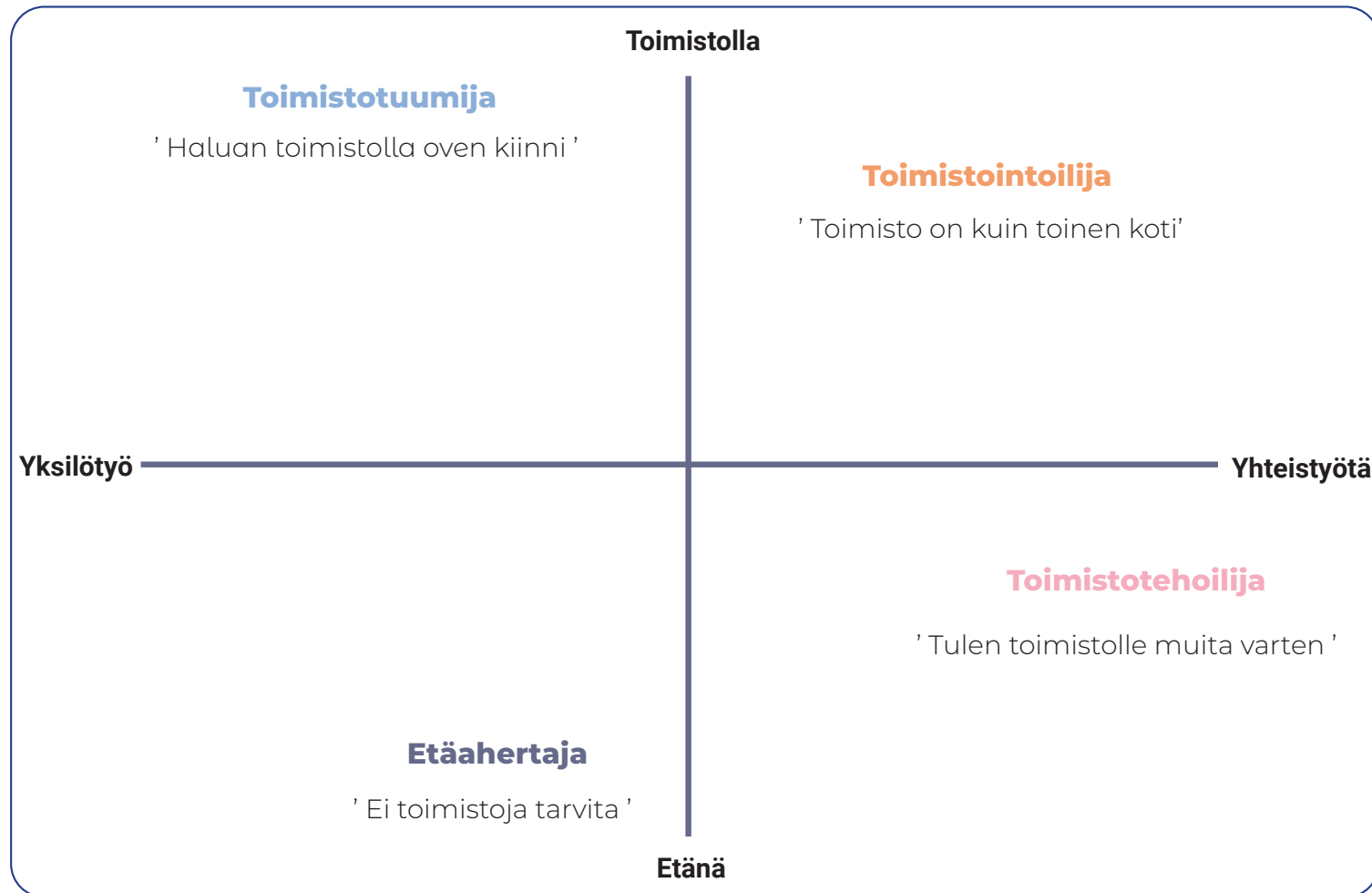


Etäahertaja

Etäahertajan työntekijä on systeemispesialisti. On sopinut jo työhaastattelussa tekevänsä töitä pääasiassa etänä. Työssä on sekä yhteistyötä ja keskittyvää koodausta. Käy toimistolla vain, jos esihenkilö pyytää. Hoitaa työssä ketterästi verkossa ja pitää yhteyttä viesteillä työkavereihin. On tehokkaimmillaan kotona tai mökillä.

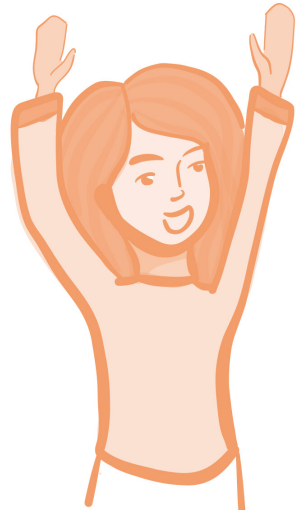


Kuvio 11. Käyttäjäpersoonat nelikentässä.



Toimistotyöntekijä persoonat on jaettu nelikenttään, sen perusteella kuinka paljon he tekevät yhteistyötä ja käyvät toimistolla. Kuvio havainnollistaa persoo-

nien eroja sekä nähtävissä on myös persoonien motot.



'Toimisto on kuin toinen koti'

Työnkuva

Sosiaalisuus



Luovuus



Sensitiivisyys



Hiljainen työ



Koodaaminen



Toimistopäivät



Toimistointoilija

Tekee sosiaalista työtä, joka sisältää kehitystyötä ja edustamista. Toimistolla käynti on osa arkirutiinia, ja tapa erottaa arki ja työ toisistaan. Ihmisten näkeminen toimistolla on hänelle tärkeää. Pystyy keskittymään parhaiten muiden ympäröimänä. Töiden edistäminen on mielekkäämpää kasvotusten, koska työ sisältää luovaa ongelmanratkaisua.

Yhteisöllinen toimistolla kävijä.

Työnkuva: Koordinaattori.

Missä istuu: Vakiintunut paikka avotilassa.

Toiveet

Toivoo kohtaavansa enemmän uusia ihmisiä. Tilat saisivat olla monipuolisempia ja edistää tehokasta yhteistyöskentelyä. Haluaa, että sisäiset palvelut ovat löydettävissä. Yhteisiä toimistopäiviä on hankala sopia tiimin kanssa, mikä on hänestä ikävää.



' Haluan toimistolla oven kiinni '

Työnkuva

Sosiaalisuus	●	●	○	○	○
Luovuus	●	○	○	○	○
Sensitiivisyys	●	●	●	○	○
Hiljainen työ	●	●	●	●	○
Koodaaminen	●	●	●	●	○
Toimistopäivät	●	●	●	●	●

Toimistotuumija

Työnkuvaan kuuluu palvelujen ylläpitoa sekä tutkimuksellista kehitystyötä. Päivä koostuu isolta osin itsenäisestä ja keskittyvästä työstä. On tehokkaimmillaan toimistolla, koska pääsee tauoilla rentoutumaan tuttujen työkavereiden kanssa. Lisäksi työn tekeminen on ergonomisempaa toimistolla.

Itsenäinen toimistolla kävijä.

Työnkuva: Ohjelmistokehittäjä.

Missä istuu: 2 hengen huoneessa.

Toiveet

Tarvitsee tilan, jossa mahdollisimman vähän häiriötekijöitä. Toivoo tulevaisuudessakin mahdollisuutta pieneen työhuoneeseen. Työkavereiden löytäminen läheltä on hänelle tärkeää.



' Tulen toimistolle muita varten '

Työnkuvan

Sosiaalisuus



Luovuus



Sensitiivisyys



Hiljainen työ



Koodaaminen



Toimistopäivät



Toimistotehoilija

Työskentelee esihenkilöroolissa, ja työ sisältää paljon palavereja. Tulee toimistolle, koska tietää tapaavansa muita. Varaa toimistolla aikaa erityisesti ryhmänsä näkemiseen. Etänä päivät ovat hieman tehokkaampia, koska tilojen välillä ei tarvitse juosta. Työtehtävät ovat toimistolla ja kotona samoja.

Yhteisöllinen, mutta yleensä etänä.

Työnkuva: Pällikkö.

Missä istuu: Avotilassa / kokoushuoneissa.

Toiveet

Kokousten pitäminen toimistolla saisi olla helpompaa. Lisäksi yhtenäiset käytännöt työtavoista ja käytänteistä helpottavat hänen työtään. Muihin tutustuminen on hänestä hankalaa etänä.



' Ei toimistoja tarvita '

Työnkuva

Sosiaalisuus



Luovuus



Sensitiivisyys



Hiljainen työ



Koodaaminen



Toimistopäivät



Etäahertaja

On sopinut jo työhaastattelussa tekevänsä töitä pääasiassa etänä. Työssä on sekä yhteistyötä ja keskittyvää koodausta. Käy toimistolla vain, jos esihenkilö pyytää. Hoitaa työnsä ketterästi verkossa ja pitää yhteyttä viesteillä työkavereihin. On tehokkaimmillaan kotona tai mökillä.

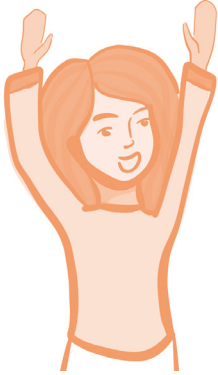



Itsenäinen ja etänä.

Työnkuva: Systeemispesialisti.

Missä istuu: Kotona.

Toiveet

Toivoo joustavuuden pysyvän etätyössä. Kun saapuu toimistolle, hänellä on hankaluuksia löytää oikeita huoneita. On huomannut, että ei pääse aina palaveriin kunnolla mukaan, jos iso osa muista osallistujista on toimistolla.

Käyttäjäpersoonana	Toimistointoilija 	Toimistotuumija 	Toimistotehoilija 	Etäahertaja 
Tarve	<p>Työtila, jossa saa keskustella työkavereille</p> <p>Muiden näkeminen</p>	<p>Varmasti saatavilla oleva oma rauhallinen työpiste</p> <p>Työkaverien löytäminen nopeasti</p>	<p>Selkeämmät yhteiset käytänteet</p> <p>Kokousten pitämisen helpottaminen</p>	<p>Hybridityön ja yhteisöllisyyden tukeminen</p> <p>Tilojen löydettävyys ja satunnainen käyttö</p>
Ratkaisu	<p>Yhteistyöhuoneet</p> <p>'Work Cafe' työskentelyalue</p> <p>Sovitut työtavat ja ajat</p>	<p>Työtila varattavuus tai oma nimikoitu työpiste</p> <p>Kotikäytävät</p>	<p>Automaattinen tai helpompi varausjärjestelmä</p> <p>Tauot palaverien välissä</p> <p>Lyhyet välimatkat</p> <p>Yhtenäinen tekniikka</p>	<p>Sisustus neukkareissa sekä työskentelyhuoneissa</p> <p>Varaussovellus, opasteet</p> <p>Päiväkäyttöiset kaapit</p>

Kuvio 16. Käyttäjäpersoonien tarvetaulukko.

7.2 Konsepti

Tilan jakamisen konseptissa on huomioitu käyttäjäpersoonien eri tarpeet sekä ryhmävetoisuus. Ratkaisu perustuu ryhmävetoiseen monitilatoimisto -tilakonseptiin. Käytännössä tämä tarkoittaa, että jokaiselle ryhmälle on osoitettu ensisijainen kotialue toimistolla. Päätoimiston sisällä toimii ikään kuin usea pieni toimisto, jotka jakavat yhteiset tauko-, edustus- ja erikoistilat. Viihtyvyyttä ja hyvinvointia on huomioitu sisustuksessa, työnteon rytmissä sekä työn teon sijainnin autonomiassa. Työyhteisön näkyvyyttä lisää mahdollisuus työtilojen personointiin sekä koko henkilöstön taukokahvila. Kokoustekniikka on läpi talon yhtenäistä, lisäksi varausjärjestelmä tukee tilan löydettävyyttä ja yhteiskäyttöä sekä tiedon välitystä.

Kotialueet

Saman pääyksikön jäsenet sijaitsevat lähellä toisiaan ja jakavat tilojaan keskenään varausjärjestelmän kautta. Varausjärjestelmästä saatu tieto on pääyksikön saatavilla, jotta tilojen käyttö on läpinäkyvää. Saatavilla olevia tietoja on esimerkiksi käyttöasteet, ryhmien yhteiset toimistopäivät sekä sisäilmanlaatu. Kotialuilla tai niiden välittömässä yhteydessä sijaitsee aula- ja taukotila, jossa on helppo aloittaa päivä, vaihtaa kuulumisia ja tehdä töitä. Samaan tilan läheisyyteen on käytännöllistä jättää ulkovaatteet sekä henkilökohtaiset tavarat. Yksilö- ja ryhmätyöhön on tarjolla erityyppisiä tiloja tarpeen mukaan. Pääyksiköiden sisällä kotialuetta saa muokata ja personoida ennalta määriteltyjen raamien sisällä. Muulta henkilökunnalta ei evätä pääsyä toisten kotialuille, mutta varausoikeudet voivat olla rajallisia.

Ryhmätyö

- Kotialueella on erikokoisia työhuoneita, joissa on yksikön tarpeita vastaava varustelu.
- Kotialueella on kokoustiloja, joista saa muunneltua myös yhteistyölle sopivaa työpajatilaa.

Yksilötyö

- Valittavissa on työpiste hiljaisesta huoneesta, avotilasta tai työhuoneesta.
- Työntekijät, jotka käyvät toimistolla 4–5 päivänä viikossa saavat halutessaan nimetyn työpisteen.

Siirtymät

Siirtymien kuormittavuutta minimoidaan sillä, että päivittäiset toiminnot sijaitsevat lähellä toisiaan. Kokousten väliin on varattu 5–15 minuuttia, jotta aikaa jää siirtymiselle sekä hengähdystauolle.

Edustus- ja yhteisötilat

Kotialueiden lisäksi päätoimistolta löytyy kaikille yhteisiä tiloja, joissa voi pitää sisäisiä sekä ulkoisia tapahtumia, kuten koulutuksia, työpajoja ja kokouksia. Edustuskäyttöön tulevat tilat sijaitsevat erillään henkilökunnan työalueista.

8. Loppupohdinta

8.1 Yhteenveto

8.2 Reflektio

8.1 Yhteenveto

Lopputuloks on konseptiehdotus, jota voi käyttää hankkeen suunnittelun tukena. Lopputulokset on esitetty työryhmälle ja tulokset saivat hyvän vastaanoton. CSC:llä on jatkettu osallistamista ja uusi päätoimisto on jo rakenteilla. Yhdeksi isoksi aiheeksi nousi ryhmien työtapojen ja hybridikäytänteiden erot. Toinen haaste on saada henkilöstön yhteiset tilanjako käytänteet hiottua ennen uuteen toimistoon muuttamista. Ryhmien toimintatapoja ja tilojen joustavampaa yhteiskäyttöä on lähdetty jo tutkimaan ja kokeilemaan.

8.2 Reflektio

Opinnäytetyö tarjosi minulle mahdollisuuden tutustua työympäristöjen maailmaan ja asiantuntijatyöhön. Palvelumuotoilijana halusin keskittyä työntekijöiden tarpeiden esille tuomiseen. Opinnäytetyön prosessi kulki hieman eri tahtiin, kuin itse talohanke. Ideointi ja konseptointi työvaiheisiin jäi hieman toivottua vähemmän aikaa. Onneksi käyttäjäpersoonat alkoivat hahmottua jo analysoinnin lomassa. Olen kokonaisuudessaan tyytyväinen lopputulokseen ja prosessin kulkuun.

Lähteet

Clarke, R. I. 2020. Design Thinking. ALA Neal-Schuman.

CSC. a. 2023. Working Culture and Environment Program. Sisäinen projektikansio. E-duuni. Rajattu lähde.

CSC. b. 2023. CSC yhtiönä. Viitattu 2.11.2023. Saatavissa <https://www.csc.fi/csc>

CSC. c. 2023. Arvot, visio ja strategia ohjaavat kaikkea toimintaamme. Viitattu 20.03.2023. Saatavissa <https://beta.csc.fi/tietoa-meista/arvot-visio-ja-strategia/>

Duffy, F. & Powell, K. 1999. The new office.

Dufva, M., Solovjew-Wartiovaara, A. & Vataja, K. 2021. Työn tulevaisuudet megatrendien valossa. Sitra. Viitattu 10.01.2024. Saatavissa <https://www.sitra.fi/artikkelit/tyon-tulevaisuudet-megatrendien-valossa/>

Eubanks, C. 2023. Architectural Digest. Viitattu 20.03.2024. Saatavissa <https://www.architecturaldigest.com/story/office-design-trends-through-the-decades>

Friis, R. D. & Siang, T. Y. 2023. Affinity Diagrams: How to Cluster Your Ideas and Reveal Insights. Interaction Design Foundation. Viitattu 08.03.2024. Saatavissa <https://www.interaction-design.org/literature/article/affinity-diagrams-learn-how-to-cluster-and-bundle-ideas-and-facts>

Innokylä. Empatiakartta. Viitattu 08.02.2024. Saatavissa <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/empatiakartta>

Interaction Design Foundation. 2016. What is User Centered Design (UCD)? Viitattu 20.03.2024. Saatavissa <https://www.interaction-design.org/literature/topics/user-centered-design>

Greene, C. & Myerson, J. 2011. Space for thought: designing for knowledge workers. Facilities. Vol. 29.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Rakli. 2023. Helsinki Research Forum: Pääkaupunkiseudun toimistotilojen vajaakäyttö edelleen kasvussa. Viitattu 15.01.2023. Saatavissa <https://www.rakli.fi/rakli-tiedottaa/helsinki-research-forum-paakaupunkiseudun-toimistotilojen-vajaakaytto-edelleen-kasvussa/>

RT 103058. 2019. Palvelumuotoilu kiinteistö- ja rakentamisalalla. Copyright Rakennustieto <https://kortistot.rakennustieto.fi>

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Pro Sanoma.

Skanska. 2022. Toimistotila maailman murroksessa. Viitattu 22.03.2024. Saatavissa <https://www.skanska.fi/tietoa-skanskasta/media/artikkelit/toimistotila-maailman-murroksessa/>

Stickdorn, M., Hormess, M. E., Lawrence, A. & Schneider, J. 2018. This Is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World : A Practitioners' Handbook. O'Reilly.

Taskinen, P. 2023. Tilastokeskus. Viitattu 10.02.2024. Saatavissa: <https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2023/alankomaat-on-etatyon-ykkonen-suomi-lahella-eu-maiden-karkea/>

Tietoarkisto. Faktorianalyysi. Viitattu 21.02.2024. Saatavissa <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/faktori/faktori/>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki. Talentum Media Oy.

Työterveyslaitos. a. Etätyö, hybridityö ja monipaikkainen työ Viitattu 10.03.2024. Saatavissa <https://www.ttl.fi/teemat/tyoelaman-muutos/etatyo-hybridityo-ja-monipaikkainen-tyo>

Työterveyslaitos. b. Tietotyön työympäristöt. Viitattu 20.03.2024. Saatavissa <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tietotyon-tyoymparistot>

Työterveyslaitos. c. Hyvinvointia edistävä työympäristö. Viitattu 20.03.2024. Saatavissa <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tietotyon-tyoymparistot/hyvinvointia-edistava-tyoymparisto>

Työterveyslaitos. d. Monitilatoimisto, avokonttori ja muita tilakonsepteja. Viitattu 20.03.2024. Saatavissa <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tietotyon-tyoymparistot/monitilatoimisto-avokonttori-ja-muita-tilakonsepteja>

Varma. 2022. Arkkitehti listasi 7 toimistojen trendiä vuosille 2022–2023. Viitattu 22.03.2024. Saatavissa <https://toimitilat.varma.fi/ajankohtaista/artikkelit/2022/arkkitehti-listasi-7-toimistojen-trendia-20222023/>

Väättäjä, H. Savioja, P. Roto, V. Olsson, T. & Varsaluoma, J. 2015. User experience goals as a guiding light in design and development – Early findings. S. 1–2.

Kuvalähteet

- Kuva 1. Keilaniemenportti. Viitattu 15.12.2023. Saatavissa <https://keilaniemenportti.fi/>
- Kuva 2. CSC:n logo. Viitattu 15.12.2023. Saatavissa https://www.csc.fi/medialle?p_l_back_url=%2Fsearch%3Fq%3Dlogo
- Kuva 3. Life Science Center. 2021. Viitattu 15.12.2023. Saatavissa <https://lsc.fi/valovoimainen-keilaniemi-on-suomen-yrittyskeskittyma/>
- Kuvio 1. Helasterä, S. 2024. Opinnäytetyöprosessin vaiheet ja menetelmiä.
- Kuvio 2. Helasterä, S. 2024. Työympäristön kolme ulottuvuutta.
- Kuvio 3. Helasterä, S. 2024. Muotoilun prosessin tuplatimantti malli.
- Kuvio 4. Helasterä, S. 2024. Miellekartta työn sisällöstä.
- Kuvio 5. Helasterä, S. 2024. Toistuvat teemat.
- Kuvio 6. Helasterä, S. 2024. Kyselyn tuloksia prosentteina.
- Kuvio 7. Helasterä, S. 2024. Työpäivän käyttäjäpolku.
- Kuvio 8. Helasterä, S. 2024. Haastattelujen tuloksia.
- Kuvio 9. Helasterä, S. 2024. Empatiakartta etänä.
- Kuvio 10. Helasterä, S. 2024. Empatiakartta toimistolla.
- Kuvio 11. Helasterä, S. 2024. Käyttäjäpersoonat nelikentässä.
- Kuvio 12. Helasterä, S. 2024. Toimistointoilija.
- Kuvio 13. Helasterä, S. 2024. Toimistotuumija.
- Kuvio 14. Helasterä, S. 2024. Toimistotehoilija.
- Kuvio 15. Helasterä, S. 2024. Etäahertaja.
- Kuvio 16. Helasterä, S. 2024. Käyttäjäpersoonien tarvetaulukko.

Liitteet

Työympäristön kehitys haastattelu -runko

Kerro vähän itsestäsi, kuka olet ja mitä teet CSC:llä?

Aihe 1. Työpäivän kulku

1. Kuvaile edellistä työpäivääsi?

2. Mihin aikaan tulet toimistolle? Kuvaile, mitä tapahtui

- Mistä asti tulet töihin?
- Miten kuljet työmatkan?
- Auton/fillarin säilyttäminen?

3. Milloin lähdet, jatkatko töitä kotona?

Aihe 2. Työskentely-ympäristö

4. Missä yleensä istut?

- Onko helppo löytää työpiste?
- Vai käytätkö paljon eri tiloja päivän aikana?

5. Millaisia asioita työpisteelläsi yleensä on?

- Onko oma setup?
- Eroaako koti ja toimisto työpisteet?
- Kuinka toimiva työpisteesi on, palveleeko se tarpeitasi?
- Mitä voisi olla enemmän / toisella tavalla?
- Onko jotain turhaa?

6. Keitä työpisteesi lähellä on?

- Henkilöt ja tiimit
- Teettekö työasioita? Jutteletko muita juttuja?

7. Voitko kuvailla niitä asioita, jotka tilankäytöllisesti ovat nyt hyvin toimistolla?

8. Entä huonosti? Mikä haittaa/hidastaa/ estää työntekoa?

9. Siirtymät työpäivän aikana, kerro niistä? /

- Onko sinulla paljon palavereja, ja millaisia ne on?
- Mitä tiloja käytät niiden pitämiseen? Onko niihin helppo löytää ja varata tiloja?
- Missä käyt työpäivän aikana?
- Mikä on sinun suosikki kokoushuone, mikä siitä tekee hyvän?

10. Missä käyt kahvitauolla / tauolla? Muut kohtaamiset: Kohtaatko työpäivän aikana paljon ihmisiä, ja missä heidät kohtaat?

11. Mikä on mielestäsi paras paikka toimistolla? Minkä tyylinen toimistotila on sinulle toimivin?

12. Entä mikä on mielestäsi ikävin paikka toimistolla, missä et viettäisi aikaa?

Aihe 3. Etätyöskentely

13. Mikä on sinun mielipide etätyöskentelystä? Teetkö itse mielelläsi etätöitä? Kuinka paljon?

14. Millaista työntekosi kotona on?

15. Mikä määrittää sitä, lähdetkö toimistolle vai jäätkö kotiin?

16. Entä onko sinulla työtehtäviä, joita on helpompi tehdä toimistolla / kotona?

17. Mikä etätyöskentelyssä on hyvää ja mikä ei niin kivaa?

18. Onko sinulla mitään näkemystä tai veikkausta, jatkuuko etätyön tekeminen samanlaisena tulevaisuudessa, kun nyt?