



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Tilasuunnittelu kokouskäytäntöjen kehittämiseen

Case: Senaatti-kiinteistöt

Nelli Sundqvist

2018 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Tilasuunnittelu kokouskäytäntöjen kehittämiseen Case: Senaatti-kiinteistöt

Nelli Sundqvist
Liiketalouden koulutus
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2018

Nelli Sundqvist

Tilasuunnittelu kokouskäytäntöjen kehittämiseen

Case: Senaatti-kiinteistöt

Vuosi 2018

Sivumäärä 53

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, kuinka kokouksen järjestämistä työpaikalla voidaan tehostaa. Aihetta tutkittiin Senaatti-kiinteistöjen Helsingin toimipisteellä keväällä vuonna 2018. Opinnäytetyössä kiinnitettiin huomiota kahteen näkökantaan. Ensimmäisenä oli kuinka työntekijä voi omalla toiminnallaan ja valmistautumisellaan tehostaa kokouksen järjestämistä ja etenemistä. Toisena huomioitavana asiana oli selvittää, minkälaisilla keinoilla työpaikka pystyy vaikuttamaan kokoustilojen viihtyvyyteen, toimivuuteen ja käyttäjätyytyväisyyteen.

Tietopohjassa tutkittiin kokousten järjestämistä, kokoustilojen suunnittelua ja teknologian hyödyntämistä kokoustiloissa. Kokoustilojen suunnittelussa kiinnitettiin huomiota tilojen varusteisiin ja niiden kokoon. Työntekijän oman vaikuttamisen pohjalta selvitettiin teoriassa, kuinka kokoukseen kannattaa valmistautua ja mihin asioihin on suotavaa kiinnittää huomiota varattaessa kokoustilaa.

Senaatti-kiinteistöillä aihetta tutkittiin toteuttamalla käyttäjätyytyväisyyskysely Helsingin toimipisteellä päätoimisesti työskenteleville työntekijöille. Kyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan käytettävän tilavarausjärjestelmän toimivuutta ja helppokäyttöisyyttä sekä kokoustilojen toimivuutta omaan käyttötarkoitukseen. Vastauksia kertyi yhteensä 92 henkilöltä.

Kysely toteutettiin 22.02.2018-09.03.2018. Vastausten perusteella työntekijät olivat suurimaksi osin tyytyväisiä nykyisiin kokoustiloihin eikä esiin noussut sellaisia asioita, joihin tulisi reagoida nopeasti. Vastausten perusteella työntekijät toivoivat kokoustiloista löytyvän joko Skype- tai videoneuvottelulaite ja toivoivat kaikkien teknologisten laitteiden toimivan ilman häiriöitä tilaisuuden alusta loppuun. Suurimmaksi syyksi miksi kokoukset alkavat yleensä myöhässä todettiin johtuvan joko teknologisten laitteiden toimimattomuus tai sitten kyseisiä laitteita ei osattu käyttää tarpeeksi hyvin.

Kaikki tulokset käytiin läpi liikelaitoksen henkilökunnan kanssa, jotka vastasivat kyseisistä aihealueista. Johtopäätöksissä todettiin henkilökunnan olevan tyytyväisiä niin tilavarausjärjestelmään kuin nykyisten kokoustilojen määrään ja varusteisiin. Kehitysehdotuksina pohdittiin työntekijöiden kanssa selkeämpien ohjeiden tekemistä ja kuinka teknologisten laitteiden viikailmoituksista voitaisiin ilmoittaa helpommin.

Asiasanat: Kokous, kokoustila, käyttäjätyytyväisyys, kokoustilan teknologia

Nelli Sundqvist

**Space planning to develop effectiveness in meetings:
a case study of Senate Properties**

Year	2018	Pages	53
------	------	-------	----

The purpose of this thesis project was to investigate how meetings could become more effective in companies. This subject was examined in Senate Properties (Senaatti-kiinteistöt) head office in Helsinki year 2018. There were two main perspectives to focus on in this thesis. The first was to understand how workers can increase their effectiveness in meetings by their own actions and preparation. The second idea was to identify the main ways that companies can offer their workers functional and user-friendly meeting rooms.

The theoretical framework was based on how to organize a meeting, how to furnish a meeting room and how to utilize technology in these rooms. To understand what kind of equipment should be found in most of the meeting rooms, the theoretical framework starts by looking into how a worker should prepare for a meeting and what to look into while booking a meeting room.

A user satisfaction survey was utilised to explore how satisfied Senate Properties' workers are with their meeting rooms. In this survey the respondents were asked to comment on their space reservation system and meeting rooms to be able to understand if they are user-friendly and functional for their work. The survey received 92 responses.

The survey was open from 22.02.2018 to 09.03.2018. Based on the responses, it was understood that the workers at Senate Properties are happy with their current meeting rooms and no quick action is needed right away. The workers would want to acquire either a Skype or video conferencing device for all of their meeting rooms and hoped that all electronic devices would always work smoothly. The main reason for a meeting to start late was claimed to be because an electronic device did not work or users did not know how to use it.

All the results were reviewed together with those workers who were involved with organizing meeting rooms. Based on the results it was clear that the employees of Senate Properties are pleased with the current space reservation system and all of their meeting rooms. As part of how to develop their meeting rooms, workers and I together started planning on making instructions for electronic devices easier to understand and to think how it could be easier to collect service advice.

Keywords: Meeting, meeting room, user satisfaction, technology device

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Opinnäytetyön aiheen valinta	7
1.2	Työn tavoite ja tutkimuskysymykset	7
1.3	Senaatti-kiinteistöjen esittely	8
2	Kokous	10
2.1	Kokoukseen valmistautuminen	11
2.2	Tehokkuuteen vaikuttavia tekijöitä	14
2.3	Asiakaskeskeisyys	15
3	Kokoustilojen suunnittelu työntekijän tueksi	15
3.1	Ergonomisuus osana kalusteiden valintaa	17
3.2	Tilajärjestelyillä voidaan vaikuttaa vuorovaikutukseen	18
3.3	Teknologian hyödyntäminen palveluna	20
4	Kokouskäytänteet Senaatti-kiinteistöillä	22
4.1	Tilavarausjärjestelmä	22
4.2	Kokoustilan varusteet	23
5	Tutkimusmenetelmät	24
5.1	Mallintaminen	25
5.2	Kysely	25
6	Toteutetun käyttäjätyytyväisyyskyselyn esittely	26
7	Tilavarausjärjestelmää ja kokoustilojen toimivuutta koskevat tulokset	27
7.1	Erilaisten kokoustilojen mallintaminen	27
7.2	Tilavarausjärjestelmän kokeminen helppokäyttöiseksi	29
7.3	Tyytyväisyys kokoustiloihin ja varusteisiin	33
7.4	Kokoustilojen kehittäminen tulevaisuudessa	38
8	Johtopäätökset	40
9	Tutkimuksen luotettavuus	41
	Lähteet	43
	Kuviot	45
	Taulukot	46
	Kuvat	47
	Liitteet	48

1 Johdanto

Kokousten järjestäminen ja niihin osallistuminen tuntuvat olevan osana monen työntekijän työtehtäviä. Työtehtävistä riippuen osa työntekijöistä osallistuu harvemmin kokoustilaisuuksiin, kun taas toiset saattavat käydä useammassa kokouksessa päivittäin. Voidaankin sanoa, että suurimmassa osassa keskisuurien tai suurten yritysten toimistoista löytyy kokoustiloja. Tässä opinnäytetyössä selvitetään, kuinka järjestetään kokoustilaisuus ja mitä kokouksen järjestäminen edellyttää kokoustilalta.

Tutkimusosiossa aihetta tarkastellaan Senaatti-kiinteistöjen toimistolla. Liikelaitoksen Helsingin toimipisteen tilavarausjärjestelmän toimivuutta ja kokoustilojen varusteiden sopivuutta työntekijöiden käyttötarkoituksiin tutkitaan käyttäjätyytyväisyyskyselyn avulla. Tutkimusongelmana on laajemman selvityksen puuttuminen kyseisestä aiheesta.

Tässä opinnäytetyössä toimivuudella tarkoitetaan kuinka hyvin kokoustila vastaa työntekijän tarvetta ja kuinka hyvin kokoustilan varusteet tehostavat kokouksen aloittamista suunnitellussa aikataulussa. Toimivuutta tutkimalla selvitetään minkälaista työtä tutkittavan yrityksen työntekijät tekevät, minkä jälkeen tarkastetaan, löytyykö kokoustilasta heidän työtään edistäviä kokousvarusteita.

Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta, tutkimuksen läpikäymisestä ja johtopäätöksistä. Teoriaosuudessa keskitytään selvittämään ensin, minkälaisiin asioihin työntekijän on kannattavaa kiinnittää huomiota suunnitellessaan kokouksen järjestämistä. Jotta kokous voisi olla mahdollisimman tehokas, tulee kokouksen järjestäjän varata sellainen kokoustila, joka vastaa toivottua käyttötarvetta. Tämän jälkeen on tutkittavana, minkälaisia kokouksen järjestämiseen liittyviä teknologisia välineitä Senaatti-kiinteistöjen Helsingin toimipisteellä on käytössä ja kuinka hyödyllisiä ne ovat osana tehokkuuden lisäämistä.

Tutkimusosiossa keskitytään tutkimaan Senaatti-kiinteistöjen Helsingin toimipisteen kokoustiloja ja niiden toimivuutta. Selvittääkseni onko tilojen varaamisessa ylimää räisiä tai puuttuvia vaiheita, tulen tässä tutkimuksessa käyttämään apukeinona mallintamista voidakseni luonnostella kokonaiskuvaa tilojen varaamisesta. Kokoustiloihin liittyvää tyytyväisyyttä selvitetään puolestaan käyttäjätyytyväisyyskyselyn avulla (Liite 1). Kyselyn tarkoituksena on kerätä suuri vastausmäärä, jotta tulokset vastaisivat mahdollisimman tarkasti yleistä mielipidettä nykytilanteesta. Käyttäjätyytyväisyyskyselyssä keskitytään kahteen pääaiheeseen: tilavarausjärjestelmään, josta työntekijät saavat tietonsa kokoustiloista sekä kokoustilan varusteisiin, jotka vaihtelevat eri huoneissa.

Tilavarausjärjestelmällä tarkoitetaan netin kautta löytyvää palvelua, jonka avulla työntekijät voivat varata kokoustiloja, tarjoiluja ja lähettää kokoustilaan ja sinne saapumiseen liittyvät ohjeet osallistujille. Järjestelmään on etukäteen tallennettu tietoja kokoustiloista kuten kuvia, sallittu henkilömäärä, tilan varusteet ja kerros (sijainti). Varusteilla tarkoitetaan kokoustiloista huonekalujen lisäksi löytyviä lisätavaroita, kuten av-laitteita ja fläppitauluja, joiden avulla voidaan tehostaa tilassa työskentelemistä.

1.1 Opinnäytetyön aiheen valinta

Sain idean opinnäytetyöni aiheeseen suorittaessani työharjoittelua Senaatti-kiinteistöillä. Ennen työharjoitteluani minulle ei ollut ehtinyt kertyä kokemusta kokouksissa käymisestä tai yleisestä kokouskulttuurista. Tämän myötä jouduin uutena työntekijänä entistä tarkemmin selvittämään montaa asiaa yhdellä kertaa varmistaakseni, että olen muistanut tehdä kaiken tärkeän ennen kokouksien alkamista. Harjoitteluni aikana huomasin suuren määrän Senaatti-kiinteistöjen työntekijöistä osallistuvan useisiin kokouksiin viikossa ja usein seuraava kokous alkoikin heti kun edellinen päättyi.

Tämän takia itselleni heräsi mielenkiinto lähteä selvittämään kuinka tyytyväisiä työntekijät ovat toimiston kokoustiloihin, sillä pienetkin virheet kuten vaikkapa vääräntyylinen av-laitteisto kokoustilassa saattavat viivästyttää kokouksen alkamista ja vaikuttaa näin ollen kokoukselle varattuun aikaan.

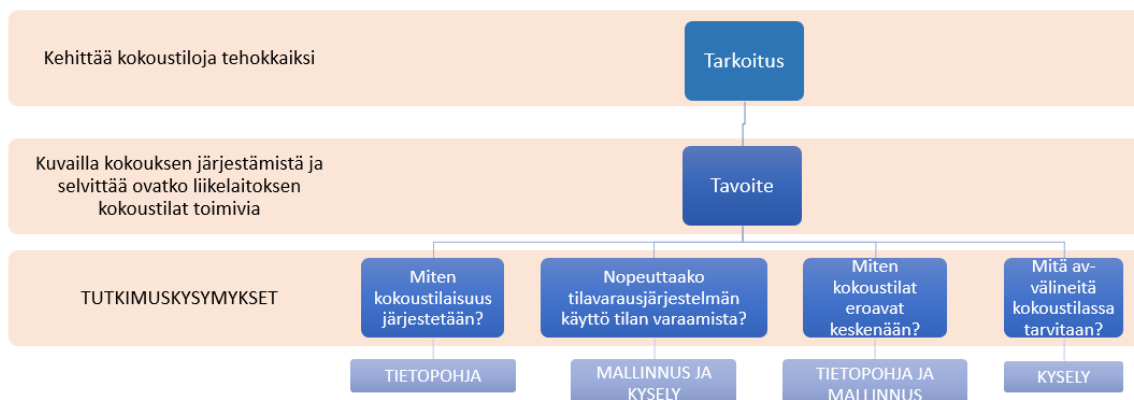
1.2 Työn tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöllä on kaksi tavoitetta. Ensimmäisenä tavoitteena on kuvailla, miten kokous järjestetään ja kuinka kokouksen järjestämisestä voidaan tehdä mahdollisimman tehokasta. Tätä tavoitetta lähdetään tutkimaan teoriaosuudessa. Tavoitteen toteuttamisen tueksi on muodostettu tutkimuskysymys ”miten kokoustilaisuus järjestetään”.

Työn toisena tavoitteena on selvittää kuinka hyvin Senaatti-kiinteistöjen kokoustilat vastaavat käyttäjien tarpeita ja ovatko kokoustilat toimivia. Tavoitetta tutkitaan kolmen eri tutkimuskysymyksen avulla ja niiden tarkoituksena on jakaa tutkittavat aiheet eri osioihin. Senaatti-kiinteistöjen kokoustiloja tutkitaan kahdesta eri aihealueesta: tilavarausjärjestämisen tehokasta hyödyntämisestä kokoustilaa varattaessa sekä kokoustilojen työtä edistävästä varusteista. Viimeisenä tutkimuskysymyksenä on miten kokoustilat voivat erota toisistaan ja miksi hyvin suunniteltu tila voi tukea kokouksen järjestämistä tai puolestaan hidastaa sitä.

Alla oleva taulukko on lisätty tähän opinnäytetyöhön havainnollistamaan tutkimukseni tarkoitusta, tavoitetta ja niihin muodostettuja tutkimuskysymyksiä. Jokaisen tutkimuskysymyksen

alla on kerrottu, miten tutkimuskysymystä on selvitetty. Tietopohjalla tarkoitetaan teoriaosuutta eli olen selvittänyt aihetta hyödyntäen siitä kirjoitettuja kirjoja ja artikkeleita. Havainnointia ja kyselyä hyödynnetään tutkiessani Senaatti-kiinteistöjen omia kokoustiloja ja tilavarausjärjestelmää.



Taulukko 1: Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

1.3 Senaatti-kiinteistöjen esittely

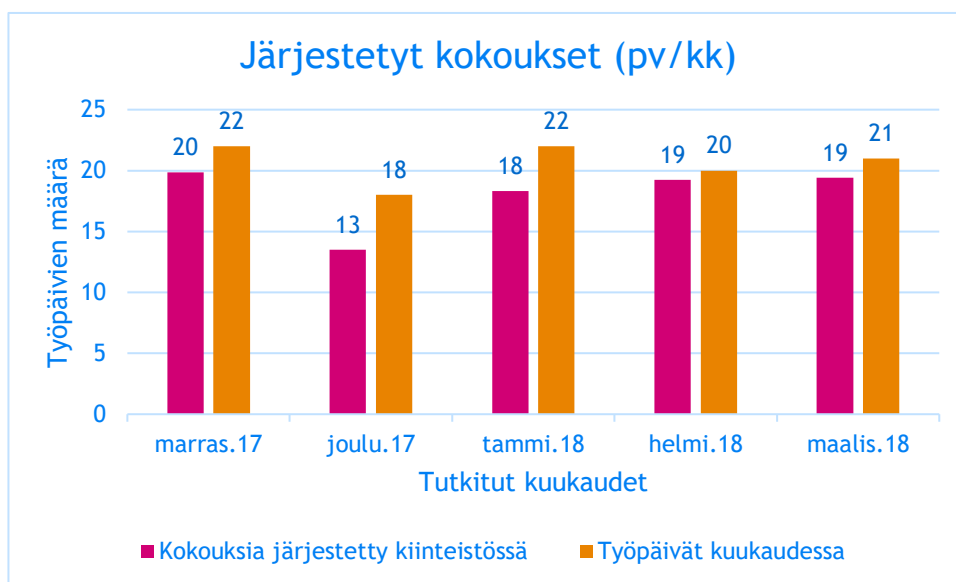
Senaatti-kiinteistöt on valtion liikelaitos, joka toimii valtiovarainministeriön hallinnonalalla. Valtion toimitilastrategisena tavoitteena on ollut kehittää uusia tuottavia työnteon tapoja ja Senaatti-kiinteistöt pyrkii avustamaan tavoitteen toteutumista auttamalla valtion työntekijöitä tutustumaan ja tottumaan työskentelyyn uudelaissa toimitiloissa. Virastossa työskentelee useita alansa asiantuntijoita ja huippuosaajia, joiden työnjälki näkyy asiakkaiden työtiloissa. Työnantajana Senaatti-kiinteistöt kannustaa työntekijöitään rohkeasti kokeilemaan uusia ideoita, joiden avulla voidaan kehittää asiakkaiden työympäristöjä ja omaa työskentelyä. (Senaatti-kiinteistöt 2018.)

Senaatti-kiinteistöt palvelee 11 eri paikkakunnalla ja työntekijöitä on hieman päälle 300. Vuonna 2018 Helsingin toimipisteellä aukesi Sesam niminen työympäristökokeilu, jossa valtion työntekijöitä kannustetaan tulemaan työskentelemään ja samalla tutustumaan Senaatti-kiinteistöjen työtiloihin. Työskennellessään Sesamissa, on valtion työntekijöillä mahdollisuus varata Väläys-niminen kokoustila käyttöönsä. Uusien työntekijöiden tullessa työskentelemään kokoustilaan, on varmistettava, että kaikki pystyvät ja osaavat käyttää tilasta löytyviä teknologisia laitteita. (Senaatti-kiinteistöt 2018.)

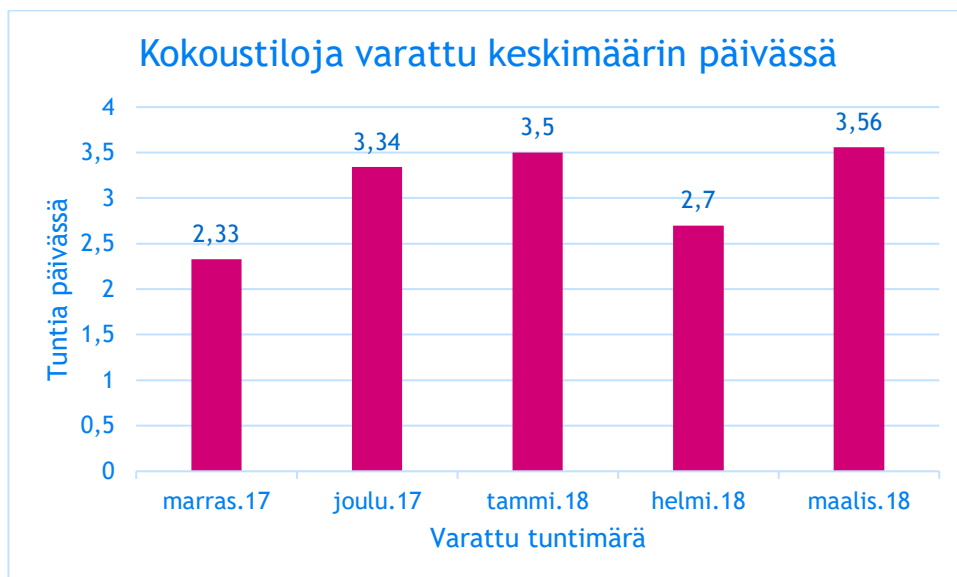
Helsingin toimipisteeltä löytyy Senaatti-kiinteistöjen kokoustiloja neljästä eri kerroksesta. Kokoustiloja on yhteensä 37 ja niistä 11 sijaitsee työntekijöille varatuissa omissa työkerroksissa.

Kahdesta kerroksesta löytyy yhteiskäyttöön tarkoitettuja kokoustiloja, joihin henkilöstö saa kutsua ulkopuolisia henkilöitä tapaamisia varten. Myös muut kiinteistössä työskentelevät yritykset saavat varata näitä yhteiskäyttöisiä kokoustiloja omia tilaisuuksiaan varten. Monet huoneet ovat keskenään erikokoisia ja ne sisustettu vastaamaan erilaisia käyttötarkoituksia. Suurin yhteiskäyttöinen kokoustila on auditorio, johon mahtuu hieman yli sata henkilöä. Pienimpiin kokoustiloihin mahtuu neljä henkilöä.

Alla olevista taulukoista nähdään viiden kuukauden aikaiset kokoustilojen varaamismäärät. Molemmat taulukot antavat keskimääräisen lukeman, eivätkä erottele jokaista kokoustilaa erikseen. Taulukot on lisätty tähän opinnäytetyöhön selventämään, paljonko tutkimassani asiantuntijaorganisaatiossa varataan keskimäärin kokoustiloja. Taulukko 2 kuvastaa kuinka monta työpäivää kuukaudessa kokoustiloja on varattu eli monenako päivänä kuukaudessa järjestetään kokouksia. Työpäivät kuukaudessa-pykälässä on otettu huomioon juhlapyhät, jolloin toimisto ei ole ollut auki. Taulukon mukaan kokouksia järjestetään kiinteistössä melkein joka päivä. Taulukko 3 puolestaan selkeyttää montako tuntia kokoustilat ovat keskimäärin käytössä. Tässä taulukossa on kuitenkin otettava huomioon, että taulukko ei erottele eri kokoustiloja ja joitakin kokoustiloja saatetaan varata toisia enemmän. Taulukon tuntimäärät näyttävät jokseenkin alhaisilta. Tähän saattaa vaikuttaa se, että jotkin kokoustilat ovat selvästi toisia vähemmän käytössä ja silloin keskiarvon määrä laskee.



Taulukko 2: Monenako päivänä toimistolla on varattu kokoustiloja tiettyinä kuukausina



Taulukko 3: Kuinka monta tuntia kokoustilat ovat keskimäärin käytössä työpäivänä

2 Kokous

Kokous on tilaisuus, jossa kaksi tai useampia henkilöitä käsittelee yhteistä asiaa yhteisenä ajankohtana. Sen kesto voi vaihdella puolesta tunnista jopa useamman päivän kestävään järjestettyyn tapaamiseen. Kokouksen tarkoituksena voi olla päätöksenteon tekeminen, yhdessä ideoiminen, henkilökunnan tiedottaminen tai tilannekatsauksen tekeminen. Nykypäivän teknologian kehittyessä kokoukseen voidaan osallistua etänä eli työntekijän ei tarvitse matkustaa erikseen paikanpäälle. Erilaiset videoneuvottelut ja webbkokoukset mahdollistavat työntekijöiden osallistumisen kokoukseen eri työpisteiltä ilman, että työaika kuluu matkustamiseen. Tämän tyyllisen teknologisen kehityksen ansiosta yritykset pystyvät säästämään kuluja ja kokouksia pystytään järjestämään myös nopealla aikataululla. (Rautiainen & Siiskonen 2013, 14.)

Oli kyseessä sitten oman yrityksen keskinäinen palaveri, koulutustilaisuus tai seminaari, johon osallistuu myös ulkopuolisia henkilöitä, on kokouksen järjestäminen yritykselle rahallinen investointi. Tämän takia kokousta järjestettäessä tulisi ottaa huomioon tehokkuus ja järjestelmällisyys. Ennalta suunniteltu aikataulutus ja tarvittavien av-laitteiden tunteminen helpottavat kokouksen aloittamista ja lopettamista annetussa aikataulussa. Kokoustilan vuokraamisen hintaan saattavat vaikuttaa usein paikan sijainti, tilan koko, sieltä löytyvien av-laitteiden määrä, tarvittavan henkilökunnan määrä sekä se, kuinka pitkäksi aikaa tilaa vararataan. (Malmberg 2018.)

Aronet-Esitysyhtiön vuonna 2012 tekemän tutkimuksen mukaan asiantuntijatehtävissä olevat työntekijät käyttävät keskimäärin 31% työajastaan erilaisissa kokouksissa. Kyselyyn vastasi 258 henkilöä, joista 58% työskenteli ylimmän tai keskitason johdon tehtävissä sekä 23% puolestaan työskenteli asiantuntijatehtävissä. Kyselyn mukaan kolme eniten kokoustilassa käytettyä varustetta ovat projektori, fläppitaulu sekä langaton verkkoyhteys. Neljänneksi tärkein on neuvottelutilan varausjärjestelmä. Vastaajat pitivät aikataulussa pysymistä, tehokasta ajankäyttöä sekä hyvän ja ammattimaisen vaikutelman antamista kolmena tärkeimpänä asiana kokouksissa. (Aronet-Esitysyhtiö 2012.)

Toisen tutkimuksen mukaan 70% tutkimukseen vastanneista työssäkäyvistä ihmisistä kuvailivat käyttävänsä joko melko paljon tai paljon työaika kokouksissa. Tässä työterveyslaitoksen vuonna 2018 julkaisemassa tutkimuksessa tutkittiin asiantuntijoiden työaikoja ja sen vaikutusta hyvinvointiin. Työterveyslaitoksen tutkimuksen mukaan tietotekniikan kehittyminen on mahdollistanut työntekijän tavoittamisen myös työajan ulkopuolella. Tällöin työajan ja vapaa-ajan välinen ero on heikentynyt. Useat työntekijät sanovat älylaitteiden mahdollistavan työnteon myös toimiston ulkopuolella ja tämän takia työtä tehdään myös kotoa käsin. (Bergbom, Härmä, Ropponen & Sallinen 2018, 13-22.)

Molemmista tutkimuksista voidaan todeta, että kokouksiin osallistuminen on osa monien asiantuntijatehtävissä työskentelevien työntekijöiden viikoittaisia työtehtäviä. Kummassakin tutkimuksessa kävi ilmi, että erilaiset teknologiset ratkaisut ovat osana heidän työskentelyään ja kokouksissa käytettävien elektronisten laitteiden käyttäminen on lisääntynyt. Valitettavasti aiheesta ei löytynyt paljoa julkista tutkimustietoa, mutta edellä mainittujen tutkimustulosten mukaan pyrin pohtimaan samankaltaisuutta Senaatti-kiinteistöjen tuloksiin.

2.1 Kokoukseen valmistautuminen

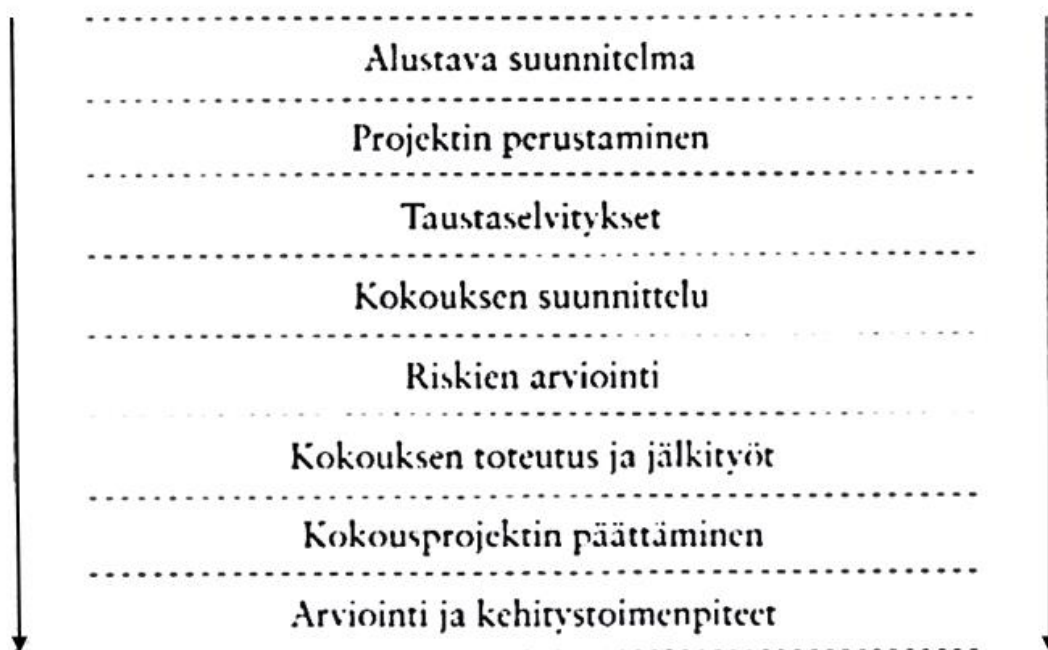
Huolellinen kokouksen suunnittelu auttaa säästämään aikaa ja resursseja. Järjestäjän on ensimmäisenä pohdittava, miksi kokous järjestetään ja mikä tavoite kokouksella on, voidakseen varata oikeantyyllisen kokoustilan tilaisuutta varten. Yritysten puolestaan tulee pohtia paljonko ne haluavat investoida erilaisiin teknologisiin laitteisiin ja kuinka suuri hyöty näillä laitteilla on työntekijöille ja kokoustilojen vuokraajille. Teknologian myötä työskentelytavat muuttuvat ja se näkyy myös kokoustiloissa. Ennen kuin yritys lähtee tekemään tarpeellisia tilamuutoksia, on sen selvitettävä tilalle asetettavat vaatimukset. Koska käyttötarpeet saattavat muuttua välillä nopeallakin aikataululla, on muutoksiin osattava varautua. Tästä syystä niin vanhojen tilojen uudelleen suunnittelussa kuin uusien tilojen rakennettaessa otetaan yhä enemmän huomioon joustavuus. Tilaa tulisi voida hyödyntää moniin tarkoituksiin. (Launis & Lehtelä 2011, 130-131.)

Sen lisäksi että kokouksen järjestäjä tietää kuinka monta henkilöä kokoukseen kutsutaan ja missä kokous järjestetään, sisältää kokouksen järjestämisen suunnittelu monta pohdittavaa

aihetta ja siksi suunnittelu kannattaa aloittaa ajoissa. Helsingin Sanomien vuonna 2018 julkaisemassa artikkelissa käsitellään kysymystä, kuinka palavereja voidaan räätälöidä paremmiksi. Etukäteen suunnitellut keskustelunaiheet ja niiden ympärille muodostettu aikataulu helpottavat järjestäjää varaamaan tarpeeksi aikaa aihealueita varten ja siten kaikki ennalta sovitut aiheet ehditään käymään läpi kokouksessa. Erityisesti päätöksentekoon tai uusien ideoiden suunnitteluun liittyvissä kokouksissa on suotavaa lähettää jo etukäteen kaikille osallistujille tieto käsiteltävistä aihealueista. Siten osallistujat pystyvät valmistautumaan tilaisuuteen tutustumalla aiheisiin ennakoon. Jos kokoukseen on mahdollista osallistua etänä eli esimerkiksi Skypen välityksellä, on tärkeätä varata sellainen kokoustila, joka mahdollistaa kuvan- ja äänensiirron kaikille kokoukseen osallistuville niin paikan päällä kuin muualla. Jos osallistujien toivotaan pohtivan ideoita pienissä ryhmissä, tulee kokoustilan pystyä mahdollistamaan tilassa laajempi liikkuminen ja jopa huonekalujen siirteleminen. Jos kokouksen tarkoituksena on ideoida yhdessä, voi etukäteen suorittaa osallistujille kyselyn tai kysyä kokouskutsussa, mitä asioita osallistujat toivovat käsiteltävän tilaisuudessa. (Malmberg 2018.)

Kokouskutsu on tiedote, jossa järjestäjä ilmoittaa kutsutuille osallistujille missä ja milloin kokous järjestetään. Kutsu on suotavaa lähettää hyvissä ajoin, jotta vastaanottajalla on aikaa vastata saapumisestaan järjestäjälle ja saada mahdollisia lisäselvityksiä esimerkiksi tarjoilujen raaka-ainesta. Järjestäjä voi tahtoessaan lisätä kutsuun vastauspyynnön vastaanottajan osallistumisesta ja kysymyksen, osallistuuko vieras tilaisuuteen etänä vai saapuuko hän paikan päälle. (Niipola & Rauramo 2008, 6.)

Kokousprojektin jakautuminen vaiheittain



Kuva 1: Kokousprojektin eri vaiheet (Blinnikka & Kuha 2004, 57.)

Kuvassa 1 esitetään yhdenlainen tapa jakaa kokousprojekti eri vaiheisiin. Samaa kaavaa voidaan pääpiirteissään hyödyntää sellaisen yksittäisen kokouksen järjestämisessä, jossa kokouksen suunnittelu ja toteutus jaetaan eri vaiheisiin. Kokouksen järjestäminen alkaa alustavalla suunnitelmalla, jonka tarkoituksena on selkeyttää tilaisuuden tarkoitus. Jos kokouksen tarkoituksena on jatkaa aikaisempien aiheiden käsittelyä, on hyvä kerrata läpikäytyt aiheet edellisten kokousten kokousmuistioista. Kun järjestäjä on selvittänyt tarvitsemansa tiedot kokouksen tärkeydestä, alkaa hän suunnitella kokouksen konkreettista toteuttamista. Tähän vaiheeseen kuuluvat kokoustilän, kokousmateriaalin suunnitteleminen sekä muun muassa kokoustarjoilujen varaaminen. Kokouksen suunnittelua seuraa kokouksen toteutuminen. Kokouksen aikana on suositeltavaa laatia kokousmuistio ja merkitä pääkohtia ylös, jotta niihin on helpompi palata jälkikäteen. Teknologian kehittyttyä muistiinpanojen tekeminen tapahtuu yleensä tietokoneen avulla, jolloin kokoustilassa olisi hyvä olla jokaiselle osallistujalle oma virtalähde tietokonetta varten. (Blinnikka & Kuha 2004, 57-61.)

Kokouksen päättäminen on yhteenvedon tekemistä. Kokouksen päättyessä on pohdittava, saavutettiinko tarkoitetut tavoitteet ja edellyttääkö aihe jälkiseurantaa. Jos tilaisuus on ollut osa pidempää projektia, voidaan osallistujille lähettää kiitosviesti ja yhteenvedo projektin vaiheista ja lopputuloksista. Kokousten päättymisen kriittinen kohta on uusien opittujen asioiden hyödyntäminen. Järjestäjän tulisi varmistaa jälkikäteen, että päätetyt asiat toteutuvat, eivätkä jää vain ideatasolle. (Blinnikka ym. 2004, 61.)

2.2 Tehokkuuteen vaikuttavia tekijöitä

Oikeanlainen ajanhallinta on yksi tärkeimpiä tehokkuuteen vaikuttavista tekijöistä. Asiantuntijatyötä tehdään monasti projekteissa muiden henkilöiden kanssa, jolloin on tärkeää pystyä sopeutumaan muiden ihmisten kanssa yhdessä sovittuun aikatauluun. Ajanhallinnan ja ajankäytön yhtenä mittarina pidetään aikataulun tekemistä ja vertailua, kuinka hyvin siinä on onnistuttu pysymään. Jaksotettu aikatauluttaminen vaatii kuitenkin ajallisesti usein paljon aikaa, jotta sitä voidaan käyttää kunnollisena mittarina. Heikosti suunnitellusta aikatauluttamisesta voi olla myöhemmin harmia, sillä silloin asiakastytyväisyys saattaa heikentyä esimerkiksi myöhästymisten takia. (Antikainen, Kujansivu & Lönnqvist 2006, 61-62.)

Tilaisuuden aloittamisella voi olla merkitystä kokonaiskuvaan ja aktiivisuuteen. Kokouksen järjestämisessä ja tilavarauksessa otetaan huomioon, ovatko osallistujat kiinteistössä työskenteleviä työntekijöitä vai muualta tulevia, esimerkiksi asiakkaita. Jos kokoukseen osallistuu muualta tulevia henkilöitä, kannattaa yhden järjestäjistä olla toivottamassa vieraita tervetulleiksi ja ohjata heidät oikeaan tilaan. Tällaisen vuorovaikutuksen avulla voidaan kokoukselle pohjustaa tutumpi ja yhtenäisempi tunnelma ja ilmapiiri, jolloin jokainen voi tuntea olonsa tärkeäksi. Tärkeyden tunne heijastuu usein aktiivisuuteen. (Blinnikka ym. 2004, 181.)

Tehokkuuteen voidaan vaikuttaa oikeanlaisella valaistuksella. Jos kokoustila on lähellä ikkunoita, riittää kesäisin usein luonnonvalo luomaan riittävän valaistuksen tilaan. Suomessa kuitenkin talvisin on pimeätä myös päivisin, jolloin valaistus saadaan riittäväksi keinovalaistuksella. Riittävä näkeminen vaatii usein tasaisen valaistuksen. Sitä voidaan luoda kiinnittämällä muun muassa kattolamppuja laajalle alueelle tilassa. Suppean valojakauman tai liian kohdistetun valaistuksen haittana ovat häikäisy ja heijastuminen. Se saattaa heikentää keskittymistä keskusteltavaan asiaan, sillä ihminen alkaa usein tällaisessa tilanteessa itse etsimään parempaa sijoittumista tai asentoa pois häikäistymistä aiheuttavasta kohdasta. (Launis ym. 2011, 269-270.)

Äänenkäyttöä arvioitaessa niin puheen kuin merkkiäänien käytöllä voidaan luoda toivottua tunnelmaa tai parantaa keskittymiskykyä. Äänisignaalien käyttäminen esityksen tietyissä kohdissa kiinnittää kuulijan huomion. Ääniä voidaan lisätä esitysmateriaaliin, mutta myös kiinnittämällä huomiota omaan puhetyyliin voidaan tehostaa kuulijoiden tarkkaavaisuutta. Tauot, äänenvoimakkuuden vaihtaminen ja puheen kesto luovat jokainen tietynlaista tunnelmaa kuulijalle. Kovemmalla äänenvoimakkuudella voidaan yrittää myös hälventää erilaisia taustameluja. Ennen kokousta kannattaisikin järjestäjän toisinaan harjoitella esiintymistään ja äänenkäyttöään. Harjoittelun avulla järjestäjä voi miettiä vaatiiko käsiteltävä aihe mahdollisia äänisignaaleja tärkeimmissä kohdissa ja pohtia, mikä apukeino voisi toimia parhaiten vuorovaikutuksen ylläpitämiseksi koko kokouksen ajan. (Launis ym. 2011, 278-279.)

2.3 Asiakaskeskeisyys

Asiakaskeskeisyyden lähtökohtana on asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen. Menestyvän organisaation yhtenä voimavarana on, että se osaa määritellä kohderyhmänsä tarpeet ja toiveet ja toteuttaa niitä kilpailukykyisellä tavalla. Kokoustilaa käyttävät asiakkaat ovat tässä opinnäytetyössä tilojen käyttäjät eli oma henkilökunta ja heidän tiloihin kutsumansa asiakkaat. (Ylikoski 2001, 34-35.)

Senaatti-kiinteistöjen kokoustilojen asiakaskeskeisyyden toteuttaminen alkaa tilannekartoituksella. Senaatti-kiinteistöt pyrkii mahdollisimman paperittomaan toimistoon ja kannustaa myös asiakkaitaan tällaiseen. Tämä tarkoittaa sitä, että moni työntekijä käyttää kokouksissa tietokonetta apunaan tietojen esittämisessä ja muistiinpanojen tekemisessä. Koska työntekijät käyttävät päätoimisesti tietokoneita, tulee tilan suunnittelussa ottaa huomioon hyvän nettiyhteyden takaaminen, toimiva kuvansiirto isolle näytölle ja mahdollisuus saada ladatuksi tietokoneen akku tilassa. (Senaatti-kiinteistöt 2018.)

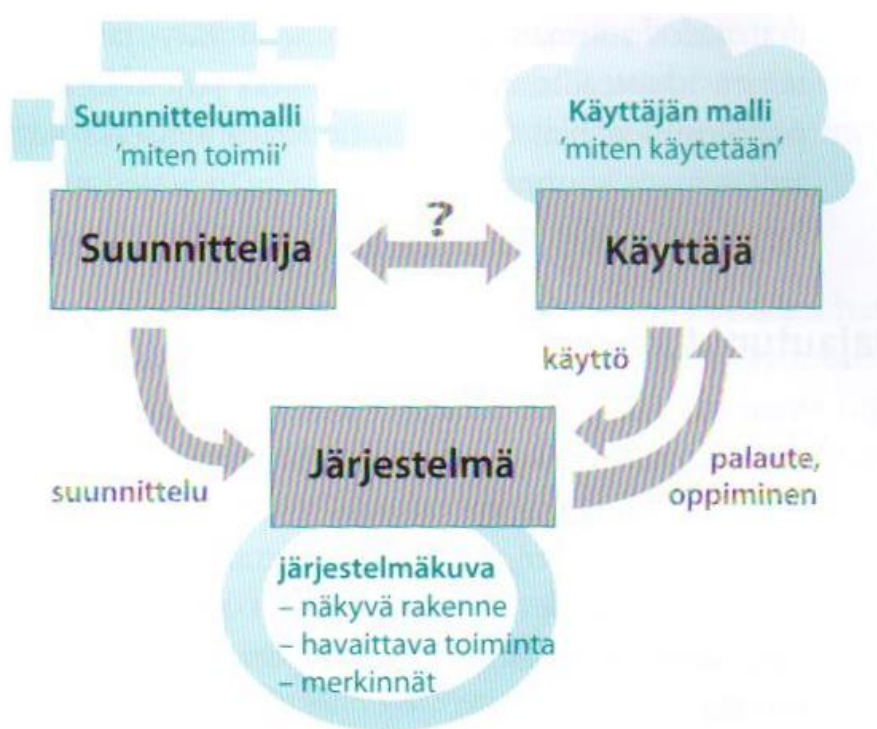
Tämän jälkeen voidaan tarpeen mukaan tiloihin lisätä muita avustavia tarvikkeita, jotka helpottavat työskentelyä. Sellaisia voivat olla esimerkiksi valkotaulu, digitaalinen valkotaulu tai Skype-kamera. Muutostarpeiden ilmetessä on selvítettävä tilanne, missä ollaan nyt ja mihin toivotaan muutoksilla päästävän. Henkilöstö saattaa ihmetellä ja joskus kokea muutokset negatiivisena asiana. Tämän takia uusien varusteiden tuomisesta ja vanhojen varusteiden poistamisesta on suositeltavaa ilmoittaa käyttäjille ja selittää syy muutoksiin. Mahdollisimman avoin keskustelu auttaa henkilökuntaa ymmärtämään muutoksen tarpeet ja siten hyväksymään ne. (Ylikoski 2001, 60.)

3 Kokoustilojen suunnittelu työntekijän tueksi

Onnistuneen tilaisuuden toteutumiseen vaikuttaa toki järjestäjän oma järjestelmällinen suunnittelu, mutta myös kokoustilalla on oma osuutensa asiaan. Kokoustilan suunnittelussa tulisi ottaa huomioon tilan käyttötarkoitus ja se, kuinka usein tilaa käytetään. Jos tila on onnistuttu suunnittelemaan selkeäksi ja helppokäyttöiseksi, tukee se työntekijää kokouksen järjestämisessä. Vääräntyylinen kokoustila voi hankaloittaa kokouksen läpiviemistä. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi vaikeakulkuisuutta tai huonolaatuisia av-laitteita. Yrityksen tehtävänä on kartoittaa kokoustilojen tarve tällä hetkellä ja tulevaisuudessa. Työntekijöiden osallistaminen tilojen suunnitteluun vähentää tarvetta korjata tiloja myöhemmässä vaiheessa. Hyvän kokoustilan piirteinä ei ole vain yhtä tiettyä asiaa vaan se on useamman asian summa.

Jos kiinteistö on suuri ja siellä on useampi kokoustila, tilan helposti löydettävyyden mahdollisuus laskee. Tällaisissa kiinteistöissä on hyödyllistä käyttää erilaisia opasteita auttamaan tilan

löytymisessä. Hyvässä infotaulussa tulee olla suuntaopastus ja tilaopastus. Opasteiden sijoittamisessa on otettava huomioon niiden hyvä näkyvyys, aiheiden selkeä maininta eikä tiedoissa saa olla kirjoitusvirheitä. Infotauluihin asennettava järjestelmä vaatii palvelinkoneen, johon ohjelmisto asennetaan. Senaatti-kiinteistöjen Helsingin toimipisteellä näytetään kokoustilojen sijainti niin intotaululla kuin paperisella pohjapiirustuksella. Infotauluilla on näkyvissä kokouksen nimen lisäksi nuoli, joka näyttää kummasta suunnasta tila löytyy. Paperisissa pohjapiirustuksissa on puolestaan nähtävissä koko kerros ja tiedot kaikkien tilojen sijainneista kerroksessa. Näiden lisäksi jokaisen kokoustilan edustalla on oma Tilavaraushälytys. Tilavaraushälytyksellä näkyy tiedot kokouksesta ja viimeistään sen avulla on helppo varmistua oikean tilan löytymisestä. (Rautiainen ym. 2013, 82.)



Kuva 2: Suunnittelijan malli sekä käyttäjän malli (Launis ym. 2011, 235.)

Kuvassa 2 on nähtävissä psykologi Donald Normanin suunnittelijan malli sekä käyttäjän malli. Koska suunnittelija ja käyttäjä saattavat nähdä tuotteen tai tässä tutkimuksessa tutkittavan tilan erilaisina, auttaa kuva havainnollistamaan kuinka molempia osapuolien tietoja ja kokemuksia olisi hyödynnettävä, jotta voitaisiin toteuttaa entistä parempi lopputulos. Tuotteen tai tilan suunnittelijan olisi hyvä jo suunnitteluvaiheessa kysellä käyttäjältä palautetta ideasta. Ottaessaan käyttäjien mielipiteet huomioon, osaa suunnittelija toteuttaa käyttäjäystävällisen ja toivotun tuotteen tai tilan. (Launis ym. 2011, 235.)

3.1 Ergonomisuus osana kalusteiden valintaa

Kokoustilan suunnittelussa on otettava huomioon tilan käyttötarve ja sijainti. Perinteinen kokoustila, jossa huonekalut ovat kiinteästi yhdessä tietyssä kohdassa tilaa, sopii usein kokouksiin, jossa istutaan koko aika paikallaan. Jos tilassa halutaan usein järjestää aktiviteetteja tai luoda rentoa tunnelmaa, kannattaa huonekalujen valinnassa suosia helposti liikuteltavia tuotteita kuten pöytiä, tuoleja ja näyttöjä. Tällaisen mahdollistavat esimerkiksi renkaat, jotka ovat kiinni tuotteen pohjassa. Kummankin tyyliässä tilaratkaisuissa on muistettava turvallisuus, mutta erityisesti itsemuunneltavissa tiloissa. Huonekalut ja varusteet tulee sijoittaa huoneeseen siten, että ne eivät estä huoneessa helposti liikkumista, eivätkä peitä poistumisreittien opasteita ja alkusammutusvälineistöä. Jos huonekaluja liikutellaan usein tilassa, tulee yrityksen vastuhenkilön varmistaa huonekalujen siirtäminen takaisin paikoilleen. Myöskään av-laitteiden johdot eivät saa olla lattialla siten, että ne voivat aiheuttaa vaaratilanteen. (Suomen pelastusalan keskusjärjestö, 2018.)



Kuva 3: Senaatti-kiinteistöjen kokoustiloista esimerkki perinteisestä kokoustilasta (vasemmalla) ja helposti muunneltavasta kokoustilasta (oikealla)

Kuva 3 sisältää kuvia Senaatti-kiinteistöjen omien työtilojen kokoustiloista. Vasemman puolen kokoustila edustaa perinteisen tyylistä kokoustilaa, jossa on pitkän mallinen pöytä ja pöydän päädyssä seinään kiinnitetty näyttö. Koska pöytää ei ole tarkoitus siirtää paikaltaan, on pöytään voitu kiinnittää pistorasioita. Pistorasioiden kiinnittäminen pöytään mahdollistaa sen, että henkilöiden ei tarvitse etsiä pistokerasioita muualta, vaan he voivat helposti liittää tietokoneensa virtalähteeseen. Tämän ratkaisun avulla voidaan varmistaa, että myös lyhyemmän johdon saa pistorasiaan kiinni niin, että mobiililaitte on lähellä.

Oikeanpuolimmaisessa kuvassa näkyy esimerkki helposti muunneltavasta kokoustilasta. Tilassa on kaksi eri näyttöä ja pöytiä voidaan liikuttaa helposti, sillä niissä on pyörät. Koska muunneltavassa kokoustilassa ei voida sijoittaa pistorasioita pöytiin, on ratkaisuksi valittu katonrajasta roikkuvat pistorasiat. Koska kuvan kokoustila on tilava, voidaan pöydät silti sijoittaa kokouksen ajaksi keskelle tilaa.

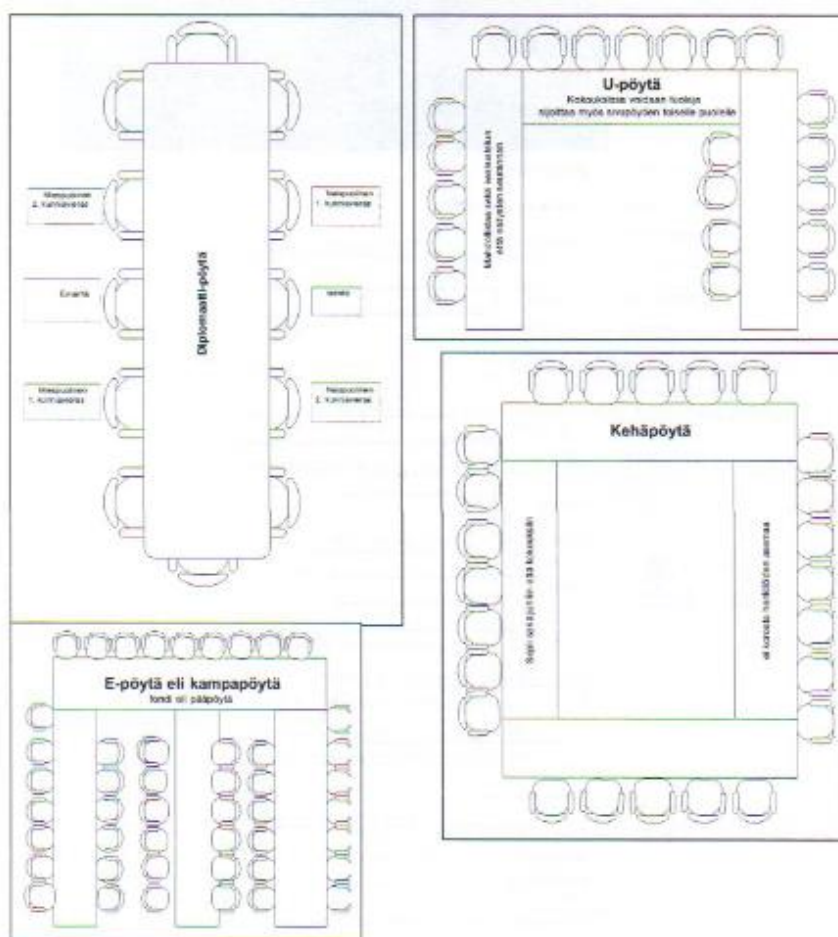
Pöytien ja istuinten valinnassa ja asettelussa on otettava huomioon hyvän näköetäisyyden takaaminen isolle näytölle tai puhujan korokkeelle. Kauempana istuttavat osallistujat eivät välttämättä näe kunnolla isolla näytöllä, jos näyttö on pienikokoinen tai jos heidän täytyy katsoa usean ihmisen takaa. Mitä lähempänä työntekijät ovat kokouspöydän äärellä toisiaan, sitä herkemmin he lähtevät keskustelemaan keskenään. Tällöin heillä on hyvät näkö- ja kuuloyhteydet toisiinsa, joten vuorovaikutus helpottuu. (Launis ym. 2011, 123.) Pyöreän pöydän ympärillä istuvat ihmiset näkevät helpommin kaikki toisensa kuin pitkän pöydän äärellä istuvat, mutta silloin katsominen seinällä olevalle näytölle hankaloituu. Jotta kaikki näkevät hyvin isolla näytöllä, tulee pöytä sijoittaa kauemmaksi näytöstä ja näytön tulee olla kooltaan niin suuri, että myös taaimmaisena istuvat henkilöt näkevät sen. (Rautiainen ym. 2002, 38-39.)

Oikeanlaiset työasennot ja tavaroiden suunniteltu sijoittelu huoneeseen voivat omalta osaltaan tehostaa työn tehokkuutta kokoustilassa. Pöydän ääressä on suositeltavaa istua siten, että henkilö on suorakulmaisessa istuma-asennossa eli selkä suorassa ja polvet taittuvat 90 asteen kulmaan. Tärkeätä on myös voida vaihdella asentoa välillä, jolloin keho ja mieli pysyvät virkeämpinä. Jos tilaan sijoitettuja varusteita kuten näyttö ja fläppitaulu, löytyy eripuolilta huonetta, tulisi työntekijän pystyä kääntymään vaivattomasti tuolillaan niin, että hän saa käännettyä koko vartalonsa kulloisellakin hetkellä käytettävän varusteen suuntaan. Jos työntekijä kääntää pelkästään päätään pidemmäksi aikaa, saattaa hänen niskalihaksena alkaa särkeä ja keskittymiskyky herpaantua. (Launis ym. 2011, 150-151.)

3.2 Tilajärjestelyillä voidaan vaikuttaa vuorovaikutukseen

Aktiivisella vuorovaikutuksella, kuten esimerkiksi keskustelulla on suuri vaikutus kokouksen läpiviemiselle. Kokouksen tarkoituksena on usein pystyä saamaan tietty asia joko esiteltä tai saada päätös jo ennalta aloitellulle aiheelle. Erilaisilla tilajärjestelyillä voidaan tehostaa vuorovaikutusta osallistujien kesken. Tilajärjestelyt määräytyvät usein kokoustyöskentelyn tavoitteiden ja osallistujien mukaan. Suurissa auditorion tyyliisissä kokoustiloissa ei yleensä voida helposti vaihtaa huonekalujen paikkoja, vaan istuinten paikat on suunniteltu etukäteen. Tämä johtuu usein lattian muodosta. Auditorion tyyliisissä tiloissa lattia saattaa olla korkeudeltaan eri tasoilla huoneen eri päädyissä. Tarkoituksena on voida nähdä paremmin tilan etuosaan. Jos kokoukseen osallistuu vain muutama henkilö, kannattaa järjestäjän varata mieluummin pienempi tila. Suuren tilan heikkoutena on se, että vieraat saattavat usein istua eri puolille tilaa ja silloin keskinäinen keskustelu hankaloituu. (Blinnikka ym. 2004, 181.)

Pienemmissä tilaisuuksissa voidaan vuorovaikutusta parantaa valitsemalla esimerkiksi E- tai U-mallinen pöytä. Tällaiset pöytämallit mahdollistavat monissa tiloissa niin keskustelun kuin esi-tyksen seuraamisen. Suorakaiteen muotoinen leveä tai kapea diplomaattipöytä soveltuu ni-
mensä mukaisesti muodollisiin pieniin kokouksiin, joihin osallistuu muutama henkilö. Ennen kokoustilojen suunnittelemista on yrityksen kannattavaa pohtia, minkälaisen kuvan yritys ha-luaa itsestään antaa kokoustilan perusteella. Jos yritys järjestää usein koulutuksia, kannattaa yrityksen tiloista löytyä yleensä auditorion tyylinen suuri tila, jossa istuimet on asetettu sa-mansuuntaisesti tai U-mallinen pöytä, josta kaikki koulutettavat näkevät helposti kouluttajan. Muodollisissa myyntitilaisuuksissa suorakaiteen muotoinen pöytä toimii usein paremmin tiiviin keskustelun luomiselle. (Blinnikka ym. 2004, 181-182.)



Kuva 4: Esimerkkejä erimallisista pöydistä (Blinnikka ym. 2004, 219.)

Kokoustilan sisustaminen aloitetaan yleensä määrittelemällä varatun tilan koko ja käyttötarkoitus. Sisustamisessa on otettava huomioon helppokulkuisuus ja häiriötekijöiden poistaminen. Tila tulee sisustaa niin, että kaikki osallistujat pystyvät kulkemaan tilassa helposti. Suurempikokoiseen tilaan voi hankkia useita eri varusteita, mutta pienemmässä tilassa on muistettava yksinkertaisuus ja jätettävä ylimääräiset käyttämättömät varusteet ja huonekalut pois. Jos tilassa on useita varusteita, joita ei osata käyttää, saattavat osallistujat kiinnittää liikaa huomiota niihin, mikä voi vaikuttaa kokouksen etenemiseen.

3.3 Teknologian hyödyntäminen palveluna

Palvelulla tarkoitetaan toimintaa, tekoa, tapaa tai vuorovaikutusta, jolla voidaan antaa asiakkaalle hänen tarvitsemansa tarve kokemuksena, vaivattomuutena, ajan säästönä sekä helpoutena. Se on yleensä aineetonta ja muokattavaa. Palvelu ilmenee esimerkiksi kahden ihmisen välisessä vuorovaikutteisessa tilanteessa, jossa palvelutilanne voi kestää sekunneista useaan tuntiin. (Rissanen 2005, 19-21.) Kokoustilaisuuksien järjestämisessä voidaan käyttää tekoälyä avustamaan ihmisen työtä. Messukeskuksessa on testattu vuonna 2017 robottia, joka pysyy tarjoamaan vastauksen asiakkaiden useimmiten esittämiin kysymyksiin. Robotti hyödyntää sille syötettyjä taustatietoja ja niiden mukaan osaa kertoa asiakkaille esimerkiksi hinnoista ja aukioloajoista. Jos kyseessä on suuri yritys, jonka kokoustiloja käytetään päivittäin, voitaisiin mielestäni tällaista tekoälyä hyödyntää myös kokoustilojen av-laitteiden ohjeiden saamiseen sekä antamaan nopeasti palautetta käyttäjätyytyväisyydestä. (Congress Network Finland 2018.)



Kuva 5 : Palvelutuotteen rakenne (Rissanen 2005, 21.)

Palvelulle keskeistä on se, että asiakkaalla on pulma, johon hän on lähtenyt hakemaan ratkaisua. Tällöin hän alkaa etsiä palvelua, tuotetta tai niiden yhdistelmää voidakseen ratkaista ongelmatilanteen. Tuote ja palvelu voidaan jakaa kolmeen eri osaan (Kuvio 1). Aito ydintuote on usein tuotekokonaisuus. Se sisältää lisäosat tai palveluun kuuluvan kuljetuksen. Muodollinen osa puolestaan on tuotteen näkyvä osa eli se, jonka perusteella tuotetta tai palvelua myydään. Se voi olla esimerkiksi hinta, laatu, ominaisuudet tai palveluympäristö. Uloimpana renkaana löytyy laajennettu tuote. Sen painoarvo nousee sen myötä, mitä enemmän ihmiset arvostavat vastuullisuutta ja kestävyyttä. Laajennutuksi tuotteeksi voidaan kutsua esimerkiksi takuuta ja tuoteturvaa, toimitustapaa ja esillepanoa. Oli kyseessä sitten konkreettinen tuote tai palvelu, näiden painoarvot vaihtelevat riippuen siitä, miten yritys myy tuotettaan ja minälaisia asioita asiakas arvostaa valitessaan tuotetta. (Rissanen 2005, 21-22.)

Usein kuulee ihmisten kuvailevan palvelua kahden ihmisen välisenä vuorovaikutustilanteena. Kahden ihmisen välisessä keskustelussa asiakas siirtää ongelmanratkaisun toiselle henkilölle, joka pyrkii ratkaisemaan kyseisen asian. Tällaisessa tilanteessa on kuitenkin ongelmana se, että palvelun laadun tasaisuudesta ei voida olla varmoja. Ihminen saattaa unohtaa asioita tai uusi työntekijä ei ole ehtinyt saada perehdytystä ennen asiakaskohtaamistilannetta. Tällaisissa tilanteissa henkilökunta pystyy turvautumaan älylaitteeseen, johon on tallennettu tarvittavat tiedot.

Kun tuote korvaa ihmisen palveluntoteuttajana, voidaan taata varmempi tasalaatuisuus palvelun laadussa. Tällöin voidaan varmistaa, että jokainen asiakas saa samat tiedot ja saman palvelukokemuksen. Ihmisestä itsestään johtuu, arvostaako hän mieluummin keskustelua henkilön kanssa vai riittääkö hänelle tiedon kerääminen älylaitteelta.

Kokouksen järjestämisessä voidaan hyödyntää tekoälyä palveluna. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi tarjoilujen tilaaminen tilavarausjärjestelmässä, yritykselle lähtevä tieto kokoustilojen käyttöasteista, jolloin kyseistä dataa voidaan hyödyntää suunniteltaessa uusia kokoustiloja ja automaattisesti kokouksen jälkeen osallistujille lähtevä kysely tilaisuuden onnistumisesta. Tällaisten ratkaisujen avulla voidaan korvata se, että ihminen toimisi tietojen kerääjänä. Omasta mielestäni tällaisen teknologian hyödyntäminen voi olla hyödyllistä yritykselle, sillä sen avulla tieto saadaan nopeammin kerättyä yhteen ja mahdollisten virheiden määrä vähenee, kun välistä otetaan yksi vaihe pois.

Palvelua voidaankin kutsua teatteriksi, jossa on niin näyttämö kuin taakse piilotettu kulissi. Onnistuneen palvelun tunnistaa, kun asiakas saa vastauksen ongelmaansa helposti ja nopeasti. Asiakas näkee vain lopullisen tuotteen tai palvelun, eikä sitä mitä kaikkea lopullisen version saavuttamiseksi on tehty. Palvelun tuottaminen saattaa sisältää monta eri vaihetta suunnittelusta ohjelmointiin. Kaikki valmistelu ja suunnittelu tapahtuu kulisseyssä eli asiakkaalta piilossa. Kulisseyssä on etukäteen suunniteltu strategia, ohjeet sekä koulutukset, tukipalvelut ja

muu sellainen, joka liittyy palvelun kehittämiseen ja tarjoamiseen asiakkaalle. (Tuulaniemi 2013, 76.)

4 Kokouskäytännöt Senaatti-kiinteistöillä

Tässä tutkimuksessa tutkitaan pääsääntöisesti kahta asiaa -tilavarausjärjestelmää ja kokoustilan varusteita. Tämän osion tarkoituksena on selvittää, minkälainen toimistolla käytettävä tilavarausjärjestelmä on ja minkälaisia kokousvarusteita on käytössä tällä hetkellä. Tilavarausjärjestelmistä ja kokoustilan varusteista ei löydy paljoa aikaisempia tutkimuksia. Tämän takia vertailujen tekeminen Senaatti-kiinteistöjen ratkaisuihin on hankalaa.

Tämän kappaleen tarkoituksena on helpottaa lukijaa ymmärtämään, mikä on tutkimuksen touteuksen alussa ollut lähtötilanne. Tämän lisäksi toteutin toimistolla kokouksen järjestämiseen liittyvän tutkimuskierroksen, jonka avulla oli tarkoitus selvittää, kuinka hyvin tilavarausjärjestelmän käyttäminen soveltuu toimivan tilan varaamiseen ja käyttämiseen.

4.1 Tilavarausjärjestelmä

Senaatti-kiinteistöillä otettiin vuonna 2016 käyttöön uudenlainen tilojen varaamiseen suunniteltu tilavarausjärjestelmä. Tilavarausjärjestelmä on ostettu yritykseltä X ja tämän kappaleen tiedot koskevat pelkästään kyseistä järjestelmää. Tilavarausjärjestelmän tarkoituksena on helpottaa tilojen ja kokoustarjoilujen varaamista antamalla työntekijöille mahdollisuus nähdä kokoustiloihin liittyviä tietoja.

Työntekijät pystyvät varaamaan mieleisensä kokoustilan ja tilaamaan järjestelmän kautta myös kokoustarjoilut tilaisuuteen. Tilavarausjärjestelmästä on mahdollista antaa palautetta sivustolla ja palautteet siirtyvät suoraan järjestelmästä vastaaville Senaatti-kiinteistöjen työntekijöille nähtäväksi. Tutkimaani aiheeseen liittyen halusin kuitenkin myös itse selvittää käyttäjien tyytyväisyyttä järjestelmään saadakseni selville, mihin seikkoihin henkilöstö kiinnittää huomiota varatessaan tilaa.

Järjestelmän kautta on mahdollista selvittää kokoustilasta muun muassa seuraavat asiat: kuinka monelle hengelle tila on suunniteltu, mitä varusteita tilassa on, onko tarjoilujen tilaaminen sallittua kyseiseen tilaan, missä kerroksessa tila sijaitsee ja paljonko tilan varaaminen maksaa. Tämän lisäksi tiloista on nähtävillä kuva, jonka avulla on mahdollista nähdä huoneen sisustus. Jos kokoukseen osallistuu myös ulkopuolisia henkilöitä, voidaan järjestelmän avulla lähettää kyseisille henkilöille automaattinen kutsu, jossa kerrotaan ajankohta ja kuinka paikalle saavutaan.

Tämän tyylinen käyttöjärjestelmä helpottaa ajallisesti vieraiden kutsumista, kun ohjelma lähettää kutsujan puolesta automaattisen viestin, jossa on otettu huomioon olennaiset asiat

paikalle saapumista varten. Näin kutsujan ei tarvitse itse lähteä suunnittelemaan mitä kaikkea on tarpeellista kertoa.

4.2 Kokoustilan varusteet

Senaatti-kiinteistöjen Helsingin toimipisteen kokoustiloissa on käytettävissä seuraavat varusteet: Langallinen ja langaton kuvansiirto, fläppitaulu, kosketusnäyttö, Skype-kamera, videoneuvottelulaite, valkotaulu, videotykki, Smart kapp, äänentoistolaitteisto, mikrofoni (pyydetään erikseen käyttöön), nettiyhteys ja viestiseinä. Viestiseinään voidaan tilaisuuden aikana lähettää viestejä, kommentteja ja kysymyksiä. Sitä hyödynnetään erityisesti silloin, kun usea henkilö osallistuu tilaisuuteen etänä.

Lukuun ottamatta fläppitaulua ja valkotaulua, ovat toimipisteeltä löytyvät varusteet teknologisia laitteita tai muita sähkön avulla toimivia palveluita. Laitteiden ja järjestelmien tarkoituksena on helpottaa ja tehostaa työntekijän toimintaa. Laitteiden tulisi olla helppokäyttöisiä ja pitkäkestoisia. Laitteisiin, joiden käyttöönottamisessa on useampia eri vaiheita, olisi hyödyllistä liittää käyttöohjeet. Ohjeiden tekemisessä on huomioitava ihmisten erilainen tietämys laitteiden käyttämisestä. Ohjeet tulisi kirjoittaa niin, että myös uusi työntekijä ymmärtää ne. Tieto, jonka toinen muistaa helposti, saattaa unohtua sellaiselta, joka osallistuu kokouksiin harvemmin. (Launis ym. 2011, 231.)

Laitteiden käyttöohjeiden tulisi olla helposti ja nopeasti löydettävissä, olivatpa ne sitten nettissä tai manuaalisessa muodossa. Laitteesta riippuen löytyvät Senaatti-kiinteistöillä laitteiden ohjeet joko paperisena versiona laitteen läheisyydestä, näytöllä tai yrityksen intranetissä. Nettisivuilla ja näytöillä olevien ohjeiden päivittäminen on nopeampaa kuin paperisen version päivittäminen. Jos kokoukseen osallistuu pelkästään Senaatti-kiinteistöjen omia työntekijöitä, on heillä kaikilla pääsy nettisivuille lukemaan ohjeita. Jos kuitenkin kokoukseen osallistuu myös ulkopuolisia, ei heillä ole käyttöoikeuksia ohjeiden lukemiseen. Näytöllä oleva ohje voi olla selkeä ja helposti päivitettävissä, mutta jos tilassa on useampi eri av-laitte, ei niiden kaikkien ohjeita voida laittaa näytön aloituskuvaan. Kuten kahdessa edellä mainitussa tyylissä, myös paperisena löytyvällä ohjeella on etunsa ja haittansa. Paperisen ohjeen etuna on muun muassa sen hyvä saatavuus, sillä kaikki tilassa olevat henkilöt voivat lukea sitä. Kuitenkin tietojen päivittämisen myötä uusi ohje pitää tulostaa ja viedä erikseen kokoustilaan. Jos sama vaihdettava ohje löytyy monesta kokoustilasta, voi niiden vaihtaminen olla hidasta. Tämän lisäksi usean av-laitteen ohjeiden sijoittaminen eripuolille kokoustilaa voi vaikuttaa käyttäjän silmin epäsiistiltä.

Av-laitteiden hankinnassa on otettava huomioon muun muassa niiden hinta, takuuehdot, lisäpalveluina saatavat huoltopalvelut, turvallisuus ja helppokäyttöisyys. Kun yritys on päättänyt minkälaisen tuotteen he haluavat, on sopivimman tuotteen löytämiseksi kannattavaa kilpai-

luttaa markkinoilla tuotetta myyvät yritykset. Kilpailutuksen myötä voi yritys asettaa hankinnan ehdoiksi itselleen tärkeimmät kohdat. Vaikka tuotteet olisivat käytettävyydeltään samankaltaisia, voi yritysten välillä ilmetä huomattavia eroavaisuuksia esimerkiksi takuu ehdoissa, huollon saamisessa sekä hinnoissa. (Aarrejärvi 2003, 15.)

Kokoustilojen laitteiden hankinnassa on otettava huomioon se, minkälaista lisäarvoa ne tuovat. Yhtenä lisäarvona voi olla tieto siitä, sopiiko kyseinen laite oman yrityksen työntekijöiden käyttöön. Jos laite ei sovellu käyttötarkoitukseen, saadaan samalla tietää mitä puutteita laitteessa on. Mikäli laite on toimiva käyttäjien tarkoituksiin, voi kyseisen laitteen hankkiminen olla yritykselle kannattava investointi. Ennen laitteiden hankkimista on usein hyödyllistä kysellä muiden käyttäjien kokemuksia ja hyödyntää niitä omaa hankintaa harkittaessa.

5 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksen tavoitteena on muodostaa selvitys nykyisen tilavarausjärjestelmän käyttäjätyytyväisyydestä ja siitä, kuinka hyvin kokoustilojen varusteet vastaavat käyttäjien tarpeita. Tutkimuksen avulla pyrittiin selvittämään, onko kokoustiloissa sellaisia varusteita, joita ei käytetä tai puuttuuko sieltä mitään sellaista, jolle olisi tarvetta. Tässä osiossa selvitetään miten mallintamista ja kyselytutkimusta voidaan käyttää apukeinoina tiedon keräämisessä ja kokoomisessa.

Suunnitellessani opinnäytetyön aihetta päätin toteuttaa havainnollistavan esimerkkimallin kokouksen järjestämisestä. Tämän tarkoituksena oli selvittää, ilmeneekö missään vaiheessa sellaisia aiheita, joita muokkaamalla tai poistamalla voitaisiin nopeuttaa tilaisuuden toteuttamista. Selvityksen tekemisessä käytin apuna mallintamista, josta näkyy tutkimani aiheet.

Työntekijöiden tyytyväisyyttä ja heidän kehitysehdotuksiaan selvitettiin toteuttamalla määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus. Kvantitatiivista tutkimusta voidaan hyödyntää esimerkiksi silloin, kun pyritään tutkimaan laajaa osallistujaryhmää ja yritetään saavuttaa mahdollisimman suppea, mutta tarkka lopputulos. Kvantitatiivisen tutkimuksen heikkoutena on kuitenkin se, että se ei usein anna vastausta kysymykseen ”miksi”. Tämän vuoksi tutkijan on kannattavaa suunnitella kysymykset jo etukäteen niin hyvin, että sillä saadaan kaikki tarvittava tieto. (Kannas, Moilanen & Ritalahti. 2013, 255.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusmenetelminä voidaan käyttää kyselylomaketta, systemaattisista havainnointia tai valmiiden tilastomateriaalien tutkimista. Valitsin oman tutkimukseni työkaluksi kyselylomakkeen. Käytettäessä kyselylomaketta vastaaja lukee itse kysymykset ja vastaa niihin kirjallisesti. Tällaisen tavan käyttäminen on hyödyllistä, kun halutaan

kerätä suuri vastausmäärä. Yksi kyselylomakkeen eduista on, että vastaaja pääsee monissa tapauksissa vastaamaan anonyyminä eli häntä ei voida yksittäisenä henkilönä yhdistää vastauksiin. (Vilkkä 2015, 94.)

5.1 Mallintaminen

Mallintamista voidaan hyödyntää nykytilanteen kartoituksessa. Mallinnuksen yksi tärkeimmistä tavoitteista on kokonaiskuvan ymmärtäminen. Sen yhteydessä laaja asia kuvataan siten, että tiedon kokonaiskuva on ymmärrettävissä nopeasti. Mallintamisen avulla pyritään tuomaan esille yrityksen ongelmakohtia, viedään suunnittelua eteenpäin, luodaan kokonaiskuvaa sekä etsitään samankaltaisuuksia, joita voitaisiin uudelleen käyttää. Mallintaminen on onnistunut silloin, kun se on helposti ymmärrettävissä, se kuvailee järjestelmää oikein ja sen pystyy muistamaan helpohkosti. (VirtuaaliAMK 2006.)

Mallinnus lisää tietoutta nykytilanteesta. Jos keinoa halutaan käyttää osana kehittämistä, tulee mallinnuksen lopputuloksen olla tarkka ja sisältää niin hyvät kuin huonotkin puolet. Niin kuin muissakin tutkimusmenetelmissä, myös mallintamisessa täytyy pitää mielessä, kenen tarpeisiin mallintaminen tehdään. Jos lukijana on alan omia työntekijöitä, voidaan eri termeinä käyttää alan omaa tarkentavaa sanastoa. Jos tarkoituksena on kuitenkin esittää kuvaukset laajemmalle yleisölle, tulee sanaston olla ymmärrettävissä kaikille. Siten pystytään estämään väärinkäsityksiä. (QPR 2015.)

5.2 Kysely

Tutkimuksen tärkeimpänä lähtökohtana oli selvittää käyttäjien mielipiteitä ja tyytyväisyyttä kokoustiloihin. Jotta vastaajia saataisiin mahdollisimman paljon, päätettiin tietoa kerätä käyttäjätyytyväisyyskyselyn avulla. Käyttäjätyytyväisyyskysely jaettiin kolmeen eri osioon selkeyttämään kysymysten ymmärtämistä. Osioina olivat tilavarausjärjestelmä, kokoustilat ja kokoustilojen kehittäminen.

Kysely voidaan toteuttaa joko suullisesti tai hyödyntämällä itsetäytettävää kyselylomaketta. Käytettäessä lomaketta, tulee sen rakenteen olla looginen ja yksinkertainen eivätkä kysymykset saa johdatella vastaajaa vastaamaan toivotulla tavalla. Koska tällaisessa kyselyssä kyselijä ei pääse tarkentamaan kysymyksiä jälkikäteen, tulee kyselylomakkeen suunnittelemisessa ottaa huomioon kysymysten selkeys. Kysymykset tulee muodostaa niin, että ne ovat helposti ymmärrettävissä ja helposti vastattavissa. Kyselyn luotettavuutta arvioidaan usein validiteetin ja reliabiliteetin pohjalta. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 41.)

Kyselylomake lähetetään usein sähköpostin välityksellä vastaanottajille. Toisena tapana on lisätä kyselyn nettisivulle linkki, jonka kautta vastaajat voivat avata kyselylomakkeen. Sähköpostinvälityksellä tehtävässä kyselyssä on selvitettävä, onko kaikilla perusjoukkoon kuuluvilla mahdollisuus päästä sähköpostiin tai internettiin. Kyselylomakkeen lähettäminen sopii muun muassa yrityksen työntekijöille, jolloin heillä kaikilla on samankaltaiset mahdollisuudet päästä sähköpostiin ja internettiin. (Vilkkä 2015, 95.)

6 Toteutetun käyttäjätyytyväisyyskyselyn esittely

Käyttäjätyytyväisyyskyselyn lomake lähetettiin sähköpostin välityksellä liikelaitoksen työntekijöille. Valitsin sähköpostin parhaimmaksi jakamiskeinoksi siksi, että sen avulla onnistuisin helpoiten ja varmimmin tavoittamaan kaikki työntekijät. Apukeinona käytin ominaisuutta, jolla sähköposti valitsee kerralla kaikki työntekijät viestin vastaanottajiksi. Tämän avulla vastaanottajien määräksi tuli 272 henkilöä. Varmistaakseni kyselyn näkyvyyden, lisäsin kyselyyn johtavan linkin Yammeriin toimiston oman ryhmän sivulle. Vastauksia kerättiin kahden ja puolen viikon ajan ja vastaaminen tapahtui anonymisti. Vastausten anonyminä keräämisellä pyrittiin helpottamaan vastaamisrohkeutta ja saamaan mahdollisimman laajasti tietoon kaikki risut ja ruusut.

Ennen kyselyn lähettämistä suunnittelin kysymyksiä useaan kertaan varmistaakseni siitä, että ne olisivat helposti ymmärrettävissä. Kyselylomakkeen kysymyksiä tarkastivat lisäksi oman yksikköni jäsenet. Heidän palautteidensa ja täydentävien kysymystensä avulla muokkasinkin edelleen kyselylomaketta siten, että kaikki työntekijät tulisivat varmasti ymmärtämään kysymykset samalla tavalla. Vastaukset kerättiin toteuttamalla käyttäjätyytyväisyyskysely Helsingin toimipisteellä päätoimisesti työskenteleville työntekijöille. Kyselylomake on tämän opin näytetyön lopussa (Liite 1).

Kyselyyn vastasi yhteensä 92 henkilöä. Tämä tarkoittaa, että noin puolet toimiston henkilöstöstä vastasi kyselyyn. Kyselyyn vastanneiden määrä on mielestäni korkea ja sen avulla pystytään muodostamaan suuntaa antava kuva henkilöstön mielipiteistä.

Jotta vastauksia olisi helpompi ymmärtää ja vastaajat saisivat mahdollisimman selkeän kuvan kysymysten aiheista, tehtiin moneen kysymykseen valmiit vastausvaihtoehdot. Vastausvaihtoehdoissa otettiin huomioon esimerkkinä nykyiset kokoustilan varusteet, jotka kaikki listattiin kyselyyn allekkain. Tämän avulla pyrittiin välttämään tilannetta, jossa vastaajat käyttäisivät samoista varusteista eri nimikkeitä tai eivät muistaisi mitä kaikkea kokoustilassa voi olla.

Käyttäjätyytyväisyyskyselyn viimeinen osio sisältää avoimia kysymyksiä. Omassa käyttäjätyytyväisyyskyselyssäni avoimet kysymykset toimivat osana tarkentavien tietojen saamista. Myös muutamien vastausvaihtoehtojen sisältävät kysymykset sisälsivät avoimen tilan, johon vastaaja sai tarkentaa vastaustaan perustelemalla valintaansa tekstikenttään.

7 Tilavarausjärjestelmää ja kokoustilojen toimivuutta koskevat tulokset

Tässä osiossa tarkastellaan havainnoinnin avulla tekemiäni mallinnuksia ja käyttäjätyytyväisyyskyselyn tuloksia. Havainnoinnin avulla jaettiin tilavarausjärjestelmän ja kokoustilojen ominaisuudet eri osioihin ja havainnoimistani asioista laadin kaksi eri kaaviota. Kaavioiden luomisen tarkoituksena on selvittää mitä eri tietoja ja vaihtoehtoja käyttäjä löytää kokoustiloista.

Käyttäjätyytyväisyyskyselyn tulokset on jaettu kolmeen eri osioon. Samaa tyyliä käytettiin apuna käyttäjätyytyväisyyskyselyn rungossa. Muodostamalla eri osioita kyselyyn, pyrittiin auttamaan vastaajaa ymmärtämään kysymysten tarkoitus ja mitä niillä haettiin. Osiot olivat tilavarausjärjestelmä, kokoustilat ja kokoustilojen kehittäminen.

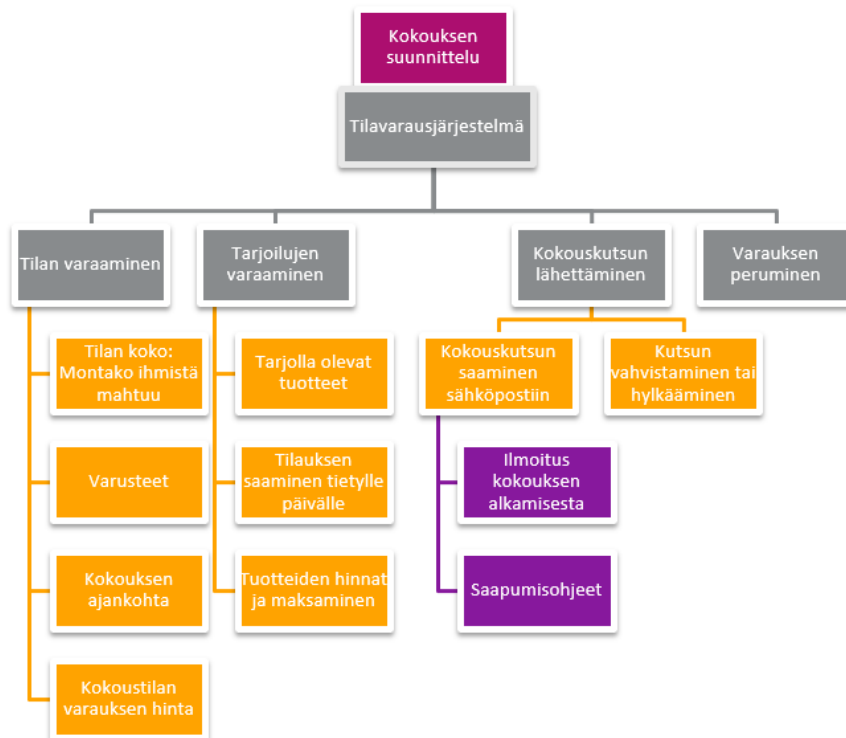
7.1 Erilaisten kokoustilojen mallintaminen

Mallintamista hyödyntämällä oli tarkoituksena tehdä mahdollisimman helppolukuisia kaavioita, joista niin uusi kuin vanha työntekijä pystyy ymmärtämään kokonaiskuvan kokoustilan varaamisesta tilavarausjärjestelmässä sekä kokoustilojen erilaisuuksista keskenään. Mallintamisessa hyödynsin havainnointia eli tutkin kokousten varaamia tilavarausjärjestelmässä ja kiersin kokoustiloissa katsomassa minkä tyyllisiä eri tilat ovat. Tekemäni havainnot kirjoitin ylös ranskalaisin viivoin ja niiden avulla muodostin kaksi eri kaaviota.

Havainnoinnin avulla voidaan selvittää monia asioita kuten toimivatko ihmiset esimerkiksi niin kuin on ennalta ajateltu. Havainnointiin voi osallistua itse tai hyödyntää ulkopuolista havaitsemaan tarkoitettua aihetta. Havainnoinnin etuna on se, että sen avulla voidaan saada nopeasti tietoa. Menetelmää hyödynnetään usein tutkittaessa yksilön tai ryhmän käyttäytymistä. Tässä tapauksessa havainnointia hyödynnetään tila- ja palvelukokonaisuuksien selventämisessä. (KvaliMOTV 2018.)

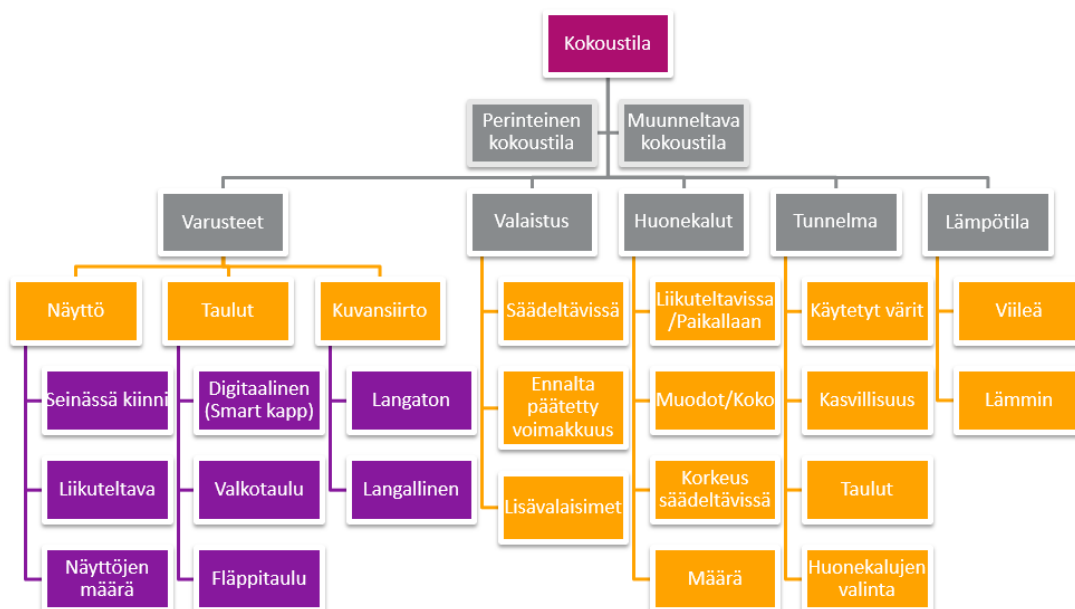
Mallintamisen tekemisen tarkoituksena on selkeyttää asiakasymmärrystä ja kirjata ylös prosessin eri vaiheita. Sen tavoitteena on selkeyttää eri vaiheita ja auttaa ymmärtämään kuinka niitä voidaan hyödyntää osana tilojen varaamista. Kaavioihin kerätyt tiedot perustuvat omiin havaintoihini. Havainnointia tehdessä pyrin huomaamaan kaikki eri vaiheet. Koska havainnoinnin tekemiseen ei osallistunut tässä vaiheessa muita henkilöitä, saattaa kaavioiden luotettavuus heikentyä pienemmän tietomäärän takia. Sen avulla voidaan kuitenkin havainnoida, millai-

sena uusi työntekijä kokee tilavarausjärjestelmän ja kokoustilat. Työntekijälle, joka on työskennellyt useamman vuoden toimistolla tai järjestää tiloissa usein kokouksia muodostuu hänelle muistikuvat kokoustiloista kokemuksen avulla. Uusi työntekijä joutuu puolestaan tarkastelemaan eri tietoja tarkemmin, sillä hänelle moni tiloihin liittyvä tieto tulee uutena. Suunnittelemani kaavio on suuntaa antava eikä havainnollista kaikkia mahdollisia kokoustilanteita.



Kaavio 1: Tilavarausjärjestelmän hyödyntäminen osana tilan varaamista

Kaavio 1 sisältää havaitsemiani mahdollisuuksia, joita voidaan tehdä tai joihin olisi kannattavaa kiinnittää huomiota tilavarausta tehdessä tutkitun järjestelmän kautta. Niin tilan varaaminen kuin peruminen onnistuvat järjestelmästä eivätkä vaadi tietojen saamista eri järjestelmistä tai henkilöiltä. Myös tarjoilujen tilaaminen on mahdollista. Ainoastaan ylimääräisissä poikkeavissa toiveissa kuten huonekalujen siirtelemisessä toivotaan mieluummin otettavan yhteyttä suoraan asioista vastaaviin henkilöihin, jotta kaikki tarvittavat tiedot saadaan ennen tilaisuutta.



Kaavio 2: Kokoustilojen eroavaisuuksiin liittyviä asioita

Kaavion 2 tekemisessä hyödynsin tilavarausjärjestelmästä löytämiäni tietoja ja kokoustilojen havainnointia. Kaavion tarkoituksena on selkeyttää, mitkä asiat vaikuttavat kokoistilojen keskinäisiin eroihin. Kaavion avulla käyttäjä pystyy pohtimaan minkälaisia asioita hän pitää tärkeinä tietoina ja sen perusteella hän pystyy etsimään tarpeita vastaavan kokoustilan.

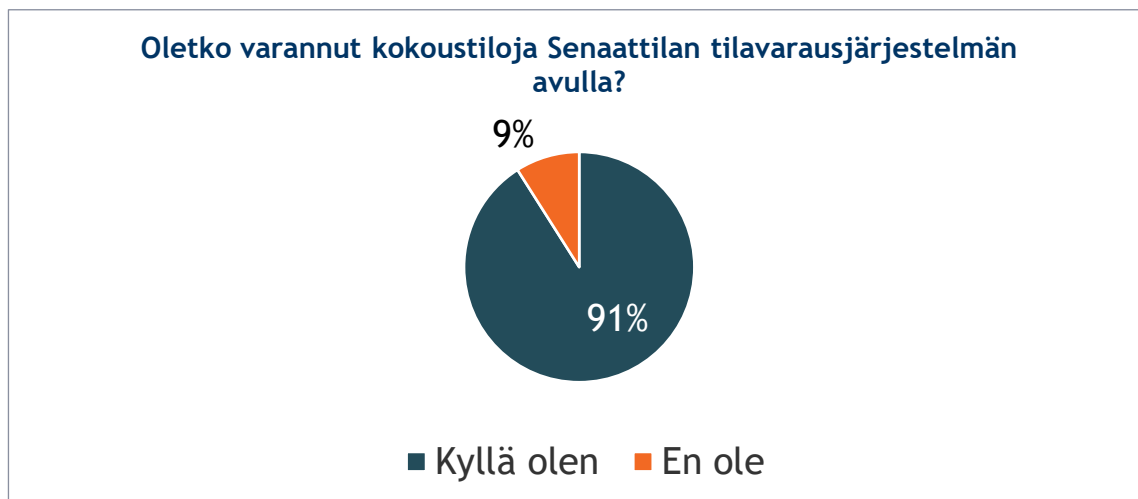
Molemmat kaaviot (kaavio 1 ja kaavio 2) auttavat selkiyttämään myös opinnäytetyötäni lukevalle henkilölle minkälaisia erilaisia vaihtoehtoja Senaatti-kiinteistöiltä löytyy osana toimivan kokoustilan varaamista. Kaavioiden tutkimisella voidaan helpottaa lukijaa ymmärtämään käyttäjätyytyväisyyskyselyä edellyttäneitä lähtötilannetta.

7.2 Tilavarausjärjestelmän kokeminen helppokäyttöiseksi

Käyttäjätyytyväisyyskyselyn ensimmäinen osio selvitti tilavarausjärjestelmän toimivuutta ja helppokäyttöisyyttä. Tilavarausta koskevien kysymysten vastausvaihtoehdot on muodostettu järjestelmän omista palveluista. Kysymysten tarkoituksena oli selvittää minkälaisia tietoja työntekijät toivovat olevan löydettävissä järjestelmästä ja onko tilojen varaaminen ollut tähän mennessä helppoa.

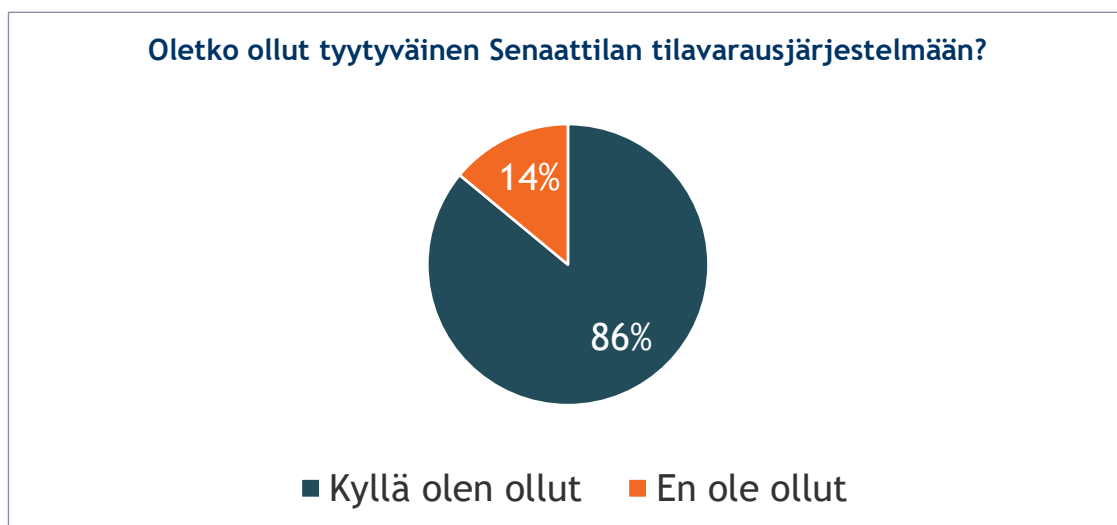
Kyselyn ensimmäinen kysymys koski montako henkilöä on varannut kokoustiloja nykyisen tilavarausjärjestelmän avulla (Kuvio 1). Kysymys toimi alustavana kysymyksenä. Jos vastaaja ei ollut käyttänyt tilavarausjärjestelmää, pyydettiin häntä siirtymään osioon ”kokoustilat”. Kysymykseen vastanneita oli yhteensä 92 henkilöä ja heistä 84 (91%) kertoi käyttäneensä tilavarausjärjestelmää. Puolestaan 8 henkilöä (9%) ei ollut käyttänyt järjestelmää. Tämän perus-

teella voidaan päätellä, että suurin osa toimiston työntekijöistä joko varaa tilavarausjärjestelmän kautta kokoustiloja tai tarkistaa järjestelmän kautta muita kokoustiloihin liittyviä tietoja.



Kuvio 1: Tilavarausjärjestelmän käyttöaste

Seuraavassa kysymyksessä pyydettiin vastaajia kertomaan ovatko he olleet tyytyväisiä tilavarausjärjestelmään (Kuvio 2). Vastanneista 73 henkilöä (86%) koki olevansa tyytyväisiä nykyiseen tilanteeseen. Puolestaan 12 henkilöä (14%) kokivat järjestelmässä olevan vielä parannettavaa.



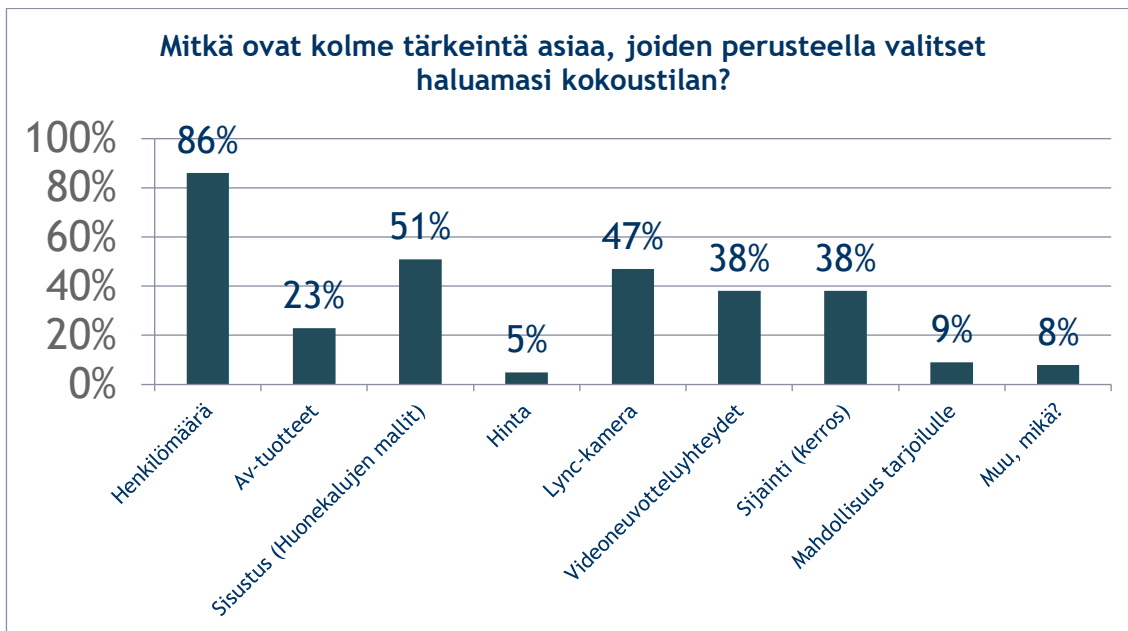
Kuvio 2: Tyytyväisyys tilavarausjärjestelmään

Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin ovatko he saaneet tarvitsemansa tiedot kokoustilasta (Kuvio 3). Jos vastaaja vastasi kysymykseen ”Ei, tarvitsisin lisää tietoa” tai ”Toivoisin lisää tietoa”, oli heillä mahdollisuus antaa avoimena palautteena selvitys tarvitsemistaan lisätiedoista. Vastausten perusteella 80 henkilöä (93%) koki saavansa riittävästi tietoa järjestelmästä. 11% eli yhdeksän henkilöä vastasi toivovansa lisätietoja. Laskettaessa yhteen vastauksen prosenttiosuudet, nousee summa yli sataan prosenttiin. Tämä virhemarginaali saattaa johtua siitä, että vastaaja on valinnut kaksi eri vastausvaihtoehtoa.



Kuvio 3: Tyytyväisyys tilavarausjärjestelmästä saataviin tietoihin

Jotta saataisiin selville minkälaisia asioita henkilöstö selvittää varatessaan kokoustilaa, pyydettiin heitä merkitsemään ennalta suunnitelluista aiheista kolme tärkeintä asiaa, joiden perusteella he valitsevat kokoustilat (Kuvio 4). Vastausvaihtoehtojen suunnittelussa otettiin huomioon teoriaosuudessa käsiteltyjä aiheita, joita on arvioitu tärkeiksi asioiksi yleisellä tasolla. Suosituimmiksi aiheiksi henkilökunta valitsi tutkimalla, montako henkilöä tilaan mahtuu, minkälainen sisustus tilassa on ja löytyykö sieltä Lync eli Skype kamera. Jos vastaaja valitsi ”muu, mikä”, oli hänellä mahdollisuus kirjoittaa avoimeen tekstikenttään tarkennusta vastauksiinsa. Vastaajien määrä oli yhteensä 86 henkilöä. Kohdan ”muu, mikä” kautta saatiin avoimia palautteita 7 kappaletta. Näistä neljä koski tietoa siitä milloin ja kuinka pitkän aikaa kokoustila on vapaana. Kaksi vastausta koski saako tilaan tuoda vieraita. Yksi henkilö tarkensi toivovansa tiedon kaikista teknologisista laitteista mitä tilasta löytyy.



Kuvio 4: Kokoustilan varaamiseen vaikuttavat tekijät

Viimeinen kysymys (Kuvio 5) koski tarjoiluja ja sitä, kuinka helppoa niiden varaaminen on. Jos henkilö vastasi toivovansa tilaamisen kehittyvän, pyydettiin häntä tarkentamaan, millaisin keinoin tilaamista voitaisiin helpottaa. Kysymykseen vastasi yhteensä 70 henkilöä. Heistä 53 (76%) koki tilaamisen olevan riittävän helppoa. 17 (24%) vastaajaa kuitenkin koki tarjoilujen tilaamisessa olevan vielä parannettavaa. Avoimen palautteen perusteella ilmeni, että heistä suurin osa toivoi parannusta tuotteiden hakuvalikkoon. Tuotteiden etsimistä ja valitsemista toivottiin selkeämmäksi ja riittävän tiedon saamiseksi toivottiin lisätietoja tuotteista. Tämän lisäksi vastaajat kertoivat toivovansa lisää kuvia saatavista tuotteista.



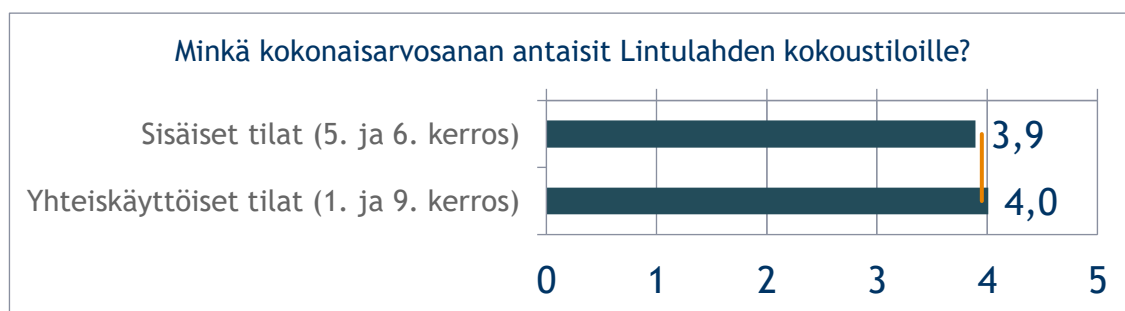
Kuvio 5: Onko tarjoilujen tilaaminen ollut helppoa tilavarausjärjestelmän kautta

7.3 Tyytyväisyys kokoustiloihin ja varusteisiin

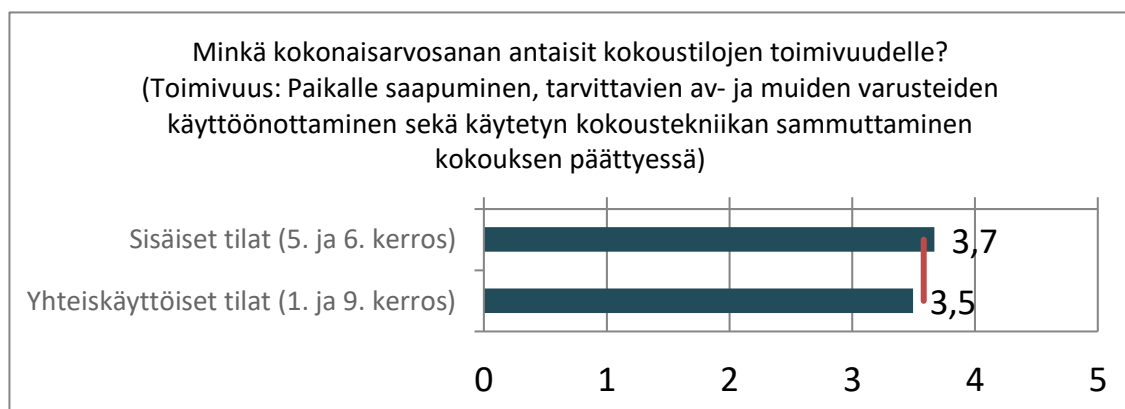
Kokoustiloja käsittelevässä osuudessa tarkasteltiin käyttäjien tyytyväisyyttä kokoustilan varusteisiin ja tilavarausten käyttöön. Kysymysten tarkoituksena oli selvittää muun muassa, onko kokoustiloissa sellaisia varusteita, joita toivottaisiin lisäävän useampaan kokoustilaan tai joita kukaan ei käytä.

Jotta saataisiin yleiskuva tyytyväisyydestä kokoustiloihin, haluttiin vastaajien antavan arvosana käytettävissä oleville kokoustiloille. Kokoustilat jaettiin kahteen eri ryhmään eli sisäisiin kokoustiloihin, joihin vain työntekijät pääsevät sekä yhteiskäyttöisiin kokoustiloihin, joihin voidaan kutsua esimerkiksi asiakkaita. Kysyttäessä kokoustilojen toimivuudesta, tarkennettiin kysymystä selittämällä toimivuuden tarkoittavan paikalle saapumista, av-laitteiden käyttöönottamista ja kokoustekniikan sammuttamista kokouksen päättyessä (Kuvio 7). Näiden kahden kysymyksen välillä ei ilmennyt suuria eroja. Vastausten perusteella on todettavissa, että vastaajat ovat olleet tyytyväisiä nykyisiin tiloihin eikä tyytyväisyys vaihtelee yhteiskäyttöisten ja sisäisten kokoustilojen välillä.

Vastaukseen annettiin arvosteluasteikko: 1-En osaa sanoa 2-Heikko 3-Kohtalainen 4-Hyvä 5-Erinomainen.

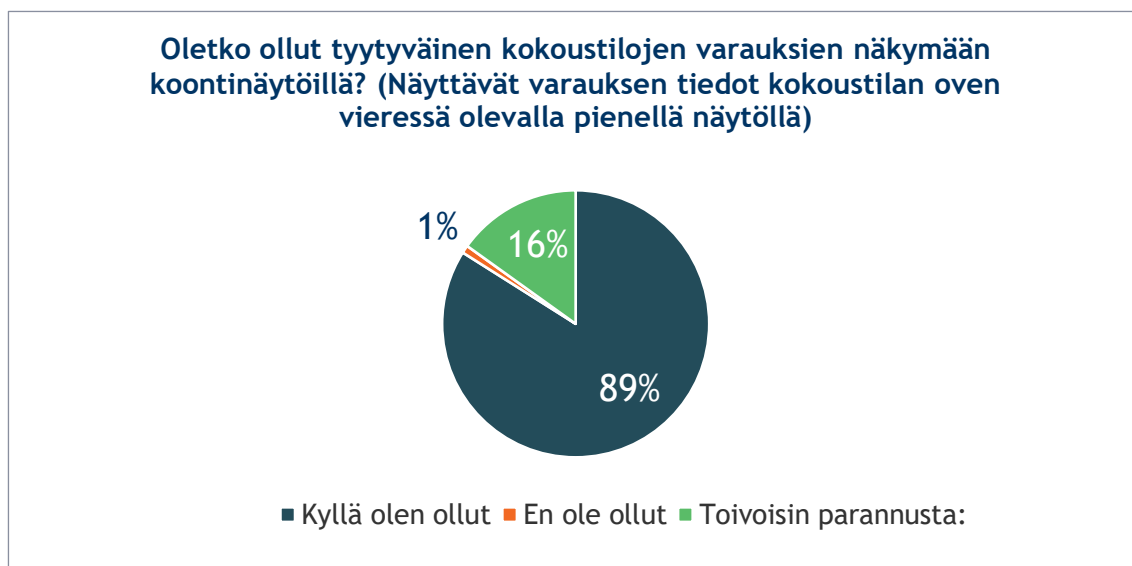


Kuvio 6: Tyytyväisyys kokoustiloihin



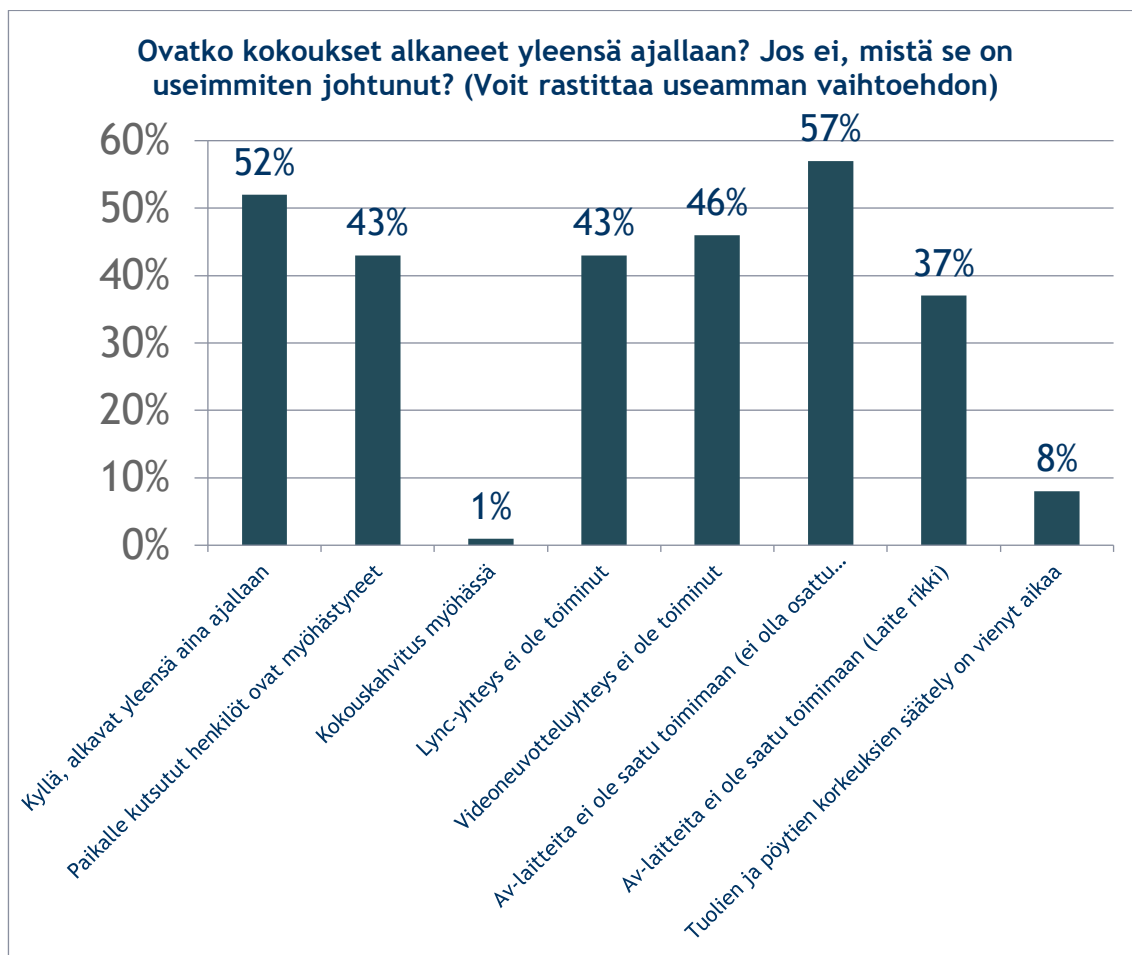
Kuvio 7: Tyytyväisyys kokoustilojen toimivuuteen

Tilavaraushäyttö, jota voidaan kutsua myös koontinäytöksi, on pieni näyttö, joka näyttää kokoukseen liittyviä tietoja kokoustilan ulkopuolella. Senaatti-kiinteistöjen tiloissa tilavaraushäyttöille tulee nähtäville tietoja kuten kuka tilan on varannut ja mikä aihe kokoukselle on annettu. Kysymykseen kuinka tyytyväisiä käyttäjät ovat olleet varauksien näkymään koontinäytöllä vastasi 90 henkilöä (Kuvio 8). Heistä 80 (89%) henkilöä vastasi olevansa tyytyväisiä nykyiseen näyttöön. Jos kyselyyn vastasi kuitenkin ”en ole ollut” tai ”toivoisin parannusta”, pyydettiin vastaajia antamaan tarkentavaa tietoa koontinäyttöjen kehittämisehdotuksiksi. Vastausten perusteella työntekijät toivoivat näkevänsä koontinäytöltä tiedon, moneltako seuraava kokous olisi alkamassa.



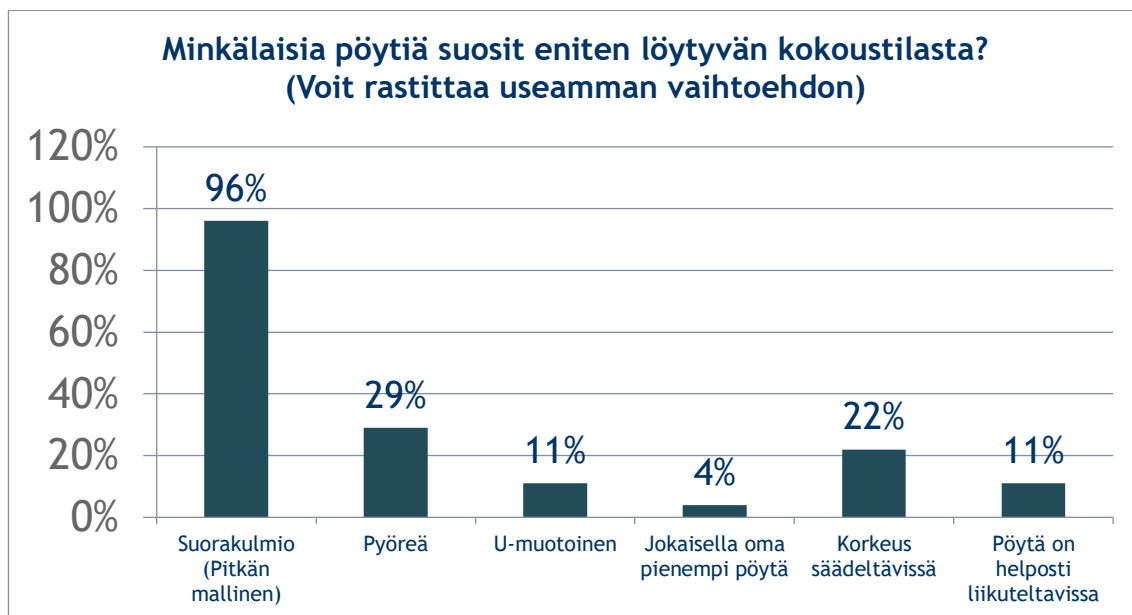
Kuvio 8: Tyytyväisyys koontinäyttöihin eli tilavaraushäyttöihin

Jotta voitaisiin saada parempi käsitys kokousten tehokkuudesta, kysyttiin vastaajilta ovatko kokoukset alkaneet useimmiten ajallaan (Kuvio 9). Vastausvaihtoehdot muodostettiin aikaisemmin kuultujen mielipiteiden avulla. Kysymykseen vastasi yhteensä 92 henkilöä. Vastauksista nähdään, että noin puolet kokevat kokousten alkavan yleensä ajallaan. Tämä tulos yllätti itseni, sillä muiden kysymysten perusteella työntekijät ovat olleet tyytyväisiä kokoustiloihin ja niiden toimivuuteen. Suurimpina syinä kokouksen myöhäiselle alkamiselle koettiin av-laitteiden heikko toimivuus tai laitteita ei osata käyttää. Myös muiden elektronisten laitteiden käyttämisessä ilmeni kyselyn perusteella olleen silloin tällöin ongelmia.

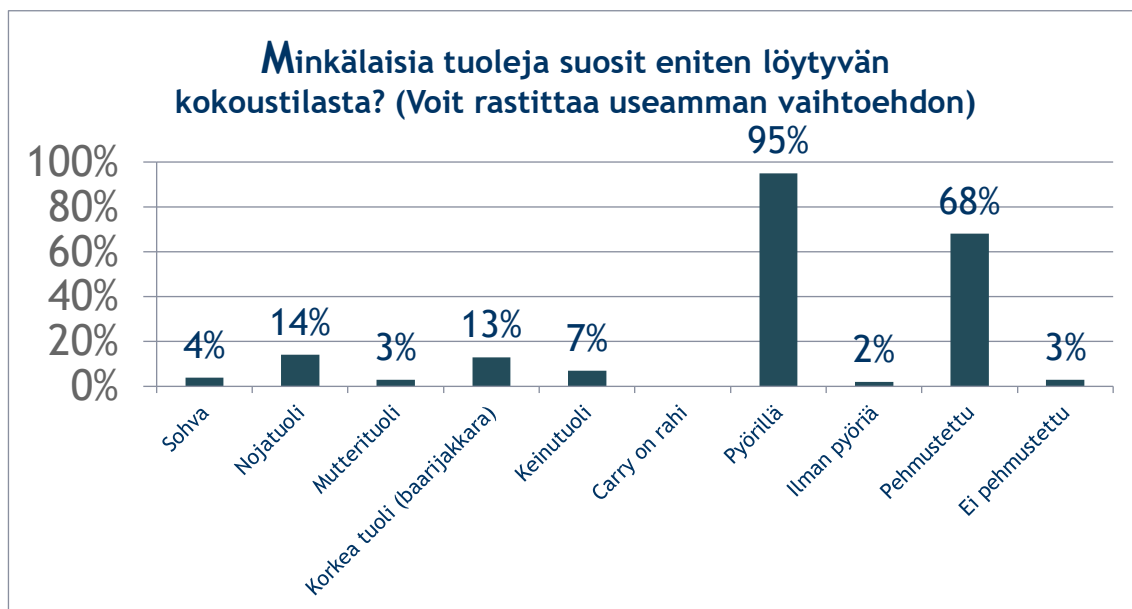


Kuvio 9: Kokousten käynnistäminen ajallaan ja siihen vaikuttavat tekijät

Kuvioissa 10 ja 11 näytetään vastaajien mielipiteitä siihen, millaisia pöytiä ja tuoleja he suosivat löydettäväksi kokoustilasta. Molempiin kysymyksiin vastasi yli yhdeksänkymmentä henkilöä. Vastausten perusteella henkilökunta suosii kokoustilassa selkeästi eniten muodollisille kokouksille tyypillistä pitkänmallista pöytää. Tämän jälkeen seuraavaksi suosituimpina pidettiin pyöreän mallista pöytää ja mahdollisuutta korkeuden säätelyyn. Tuoleissa selkeimmiksi ominaisuuksiksi koettiin tuoli, jossa on pyörät ja joka on pehmustettu. Näiden vastausten avulla voidaan päätellä, että vastaajat toivovat ergonomisia ratkaisuja huonekalujen valinnoissa.



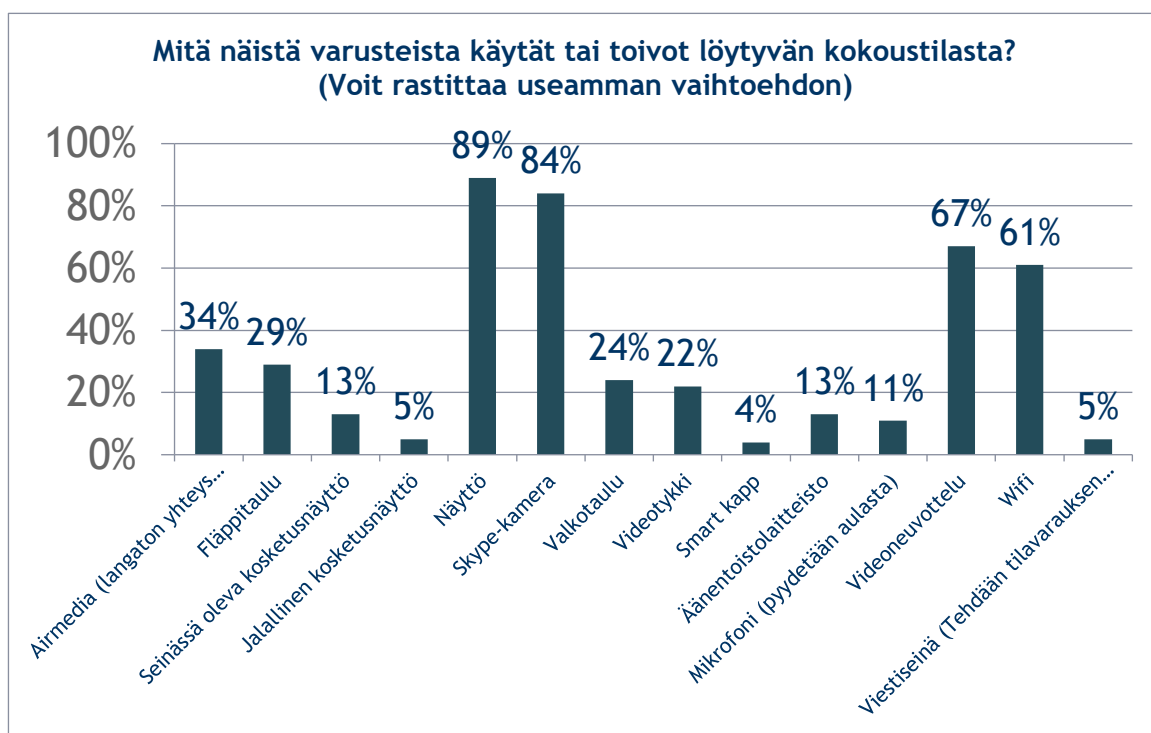
Kuvio 10: Suosituimmat pöytämallit kokoustilassa



Kuvio 11: Suosituimmat tuolimallit kokoustilassa

Toiseksi viimeisimmässä kysymyksessä koskien kokoustiloja pyydettiin vastaajia merkitsemään, mitä eri varusteita he toivovat löydettäväksi kokoustilasta (Kuvio 12). Kysymykseen vastasi yhteensä 92 henkilöä. Vastausten mukaan neljä eniten toivottua ja käytettyä varustetta ovat näyttö, Skype-kamera, videoneuvottelulaitteisto ja Wifi eli langattoman verkon

saaminen. Vähiten käytettyinä varusteina ovat Smart kapp ja viestiseinä. Uskon tämän johtuvan siitä, että Smart kapp -taulut on otettu käyttöön vasta lyhyen aikaa sitten ja tämän takia moni ei ole kerennyt kokeilemaan niitä. Viestiseinä puolestaan soveltuu parhaiten suuriin kokouksiin, joissa usein tiedotetaan tai koulutetaan osallistujia usealta toimistolta ympäri Suomea. Viestiseinän avulla etänä osallistuvat henkilöt pystyvät kirjoittamaan ajatuksena tai kysymyksenä yhteiselle viestiseinälle, josta ne voidaan ottaa esiin kokousta järjestettävässä paikassa. Koska monissa kokouksissa osallistujamäärä ei ole suuri, voivat etäyhteyksien kautta osallistuvat osallistua keskusteluun puhumalla mikrofoniin. Kaikki kysymyksessä mainitut varusteet saivat kannatusta, joten mitään varustetta ei voida suoraan harkita ylimääräisenä tai turhana varusteena.



Kuvio 12: Mitä asioita toivotaan löytyvän kokoustilasta

Viimeinen kokoustiloihin liittyvä kysymys selvittää mistä työntekijät toivovat av-laitteiden käyttöohjeiden löytyvän (Kuvio 13). SeNetti on Senaatti-kiinteistöjen intranetti, josta löytyy myös Sewiki niminen sivu. Yammer on netin kautta löytyvä keskustelukanava, jossa Senaatti-kiinteistöillä on heidän oma ryhmänsä.

Kyselyyn vastasi yhteensä 87 henkilöä ja vastaajat saivat valita vastausvaihtoehtoista useamman kohdan. Eniten kannatusta sai ohjeiden löytyminen paperilla laitteen vierestä (47%). Tämän jälkeen eniten pisteitä sai tyytyväisyys ohjeiden nykyiseen määrään (41%). Vähiten ääniä sai Yammer (2%).

Tuloksia tarkasteltaessa huomasin jälkikäteen korjattavan kohdan, joka ilmeni myös joissakin muissa kohdissa. Vastaajilla oli mahdollisuus valita usea eri vaihtoehto. Kaksi ensimmäistä vaihtoehtoa olivat alustavia kohtia, joissa selviäisi ovatko vastaajat tyytyväisiä tämänhetkiseen tilanteeseen. Vastaaja saattoi kuitenkin merkitä suoraan mistä ohjeiden tulisi löytyä, eikä näin ollen valinnut kumpaakaan kysymyksen kahdesta ensimmäisestä vastausvaihtoehdosta. Jos uusisin kyselyn, muodostaisin kysymyksen kahteen eri osaan, jolloin voitaisiin tarkemmin selvittää tarve ohjeiden kehittämiselle.



Kuvio 13: Mistä laitteiden käyttöohjeiden toivotaan löytyvän

7.4 Kokoustilojen kehittäminen tulevaisuudessa

Viimeinen käyttäjätyytyväisyyskyselyn osio käsittelee avoimia kysymyksiä. Kysymysten tarkoituksena oli saada tarkemmin tietoa vastaajien toiveista ja kehitysehdotuksista liittyen kokous-

tiloihin. Saaduista vastauksista on eroteltu ne osat, joissa käsitellään kokoustilojen kokoa, varusteita ja tunnelmaa (Liite 2). Tässä opinnäytetyössä ei olla otettu huomioon annettuja esimerkkejä sopivasta tai ei sopivasta kokoustilasta.

Kysytyt kysymykset:

- Miten arvioit kokousten ja kokoustilojen muuttuvan viiden vuoden kuluessa?:
- Miten kuvailisit itsellesi sopivinta kokoustilaa omia käyttötarpeitasi ajatellen? Voit myös kertoa Lintulahden kokoustiloista oman mieluisimman tai vähiten sopivimman kokoustillan nimen:
- Voit halutessasi antaa vielä yleistä palautetta tai kehitysehdotuksia koskien Lintulahden kokoustiloja:

Kysyttäessä työntekijöiden mielipidettä kokoustilojen muuttumiselle viiden vuoden kuluessa, haluttiin selvittää vastaajien omaa näkemystä tarpeellisille muutoksille, joita voitaisiin myöhemmin lähteä kehittämään. Kysymykseen vastasi yhteensä 45 henkilöä. Vastauksista eniten esiin nousseita mielipiteitä olivat uskomisen virtuaalokokousten lisääntymiselle eli kokouksiin tultaisiin yhä enemmän osallistumaan etäyhteyksien avulla. Tämän lisäksi usea vastaaja uskoi kuvansiirron tapahtuvan useammissa paikoissa langattomasti. Samoihin asioihin oli kiinnitetty huomiota myös Aronet-Esitysyhtiön vuonna 2012 tekemässä tutkimuksessa. Tulokset eivät täten yllättäneet minua vaan antoivat varmistusta siihen, että monissa työpaikoissa tilaisuuksien ja kokousvarusteiden uskotaan kehittyvän samankaltaisesti. Kolmanneksi eniten uskottiin kokousten määrän lisääntyvän tulevaisuudessa. Vastaajat olivat perustelleet tätä muun muassa pienempien kokousten järjestämisellä. Kun kokoukseen osallistuu kerralla vähemmän ihmisiä, helpottuu kokousten aikatauluttaminen. (Aronet-Esitysyhtiö 2012.)

Toisena avoimena kysymyksenä pyydettiin vastaajia kuvailemaan minkälainen kokoustila olisi juuri vastaajalle mieluisin. Vastaajat saivat antaa myös esimerkkejä kuvailemalla mieluisinta kokoustilaa toimistolla, mutta tilojen tarkkoja nimiä ja niiden varusteita ei ole otettu esiin tässä opinnäytetyössä. Kysymykseen vastasi yhteensä 50 henkilöä. Vastukset olivat keskenään samanlaisia eikä näin ollen suuria eroavaisuuksia tullut esille. Eniten vastaajat toivoivat, että kokoustiloista löytyisi joko Skype tai videoneuvottelukamera, toimitiloista löytyisi monia pienempikokoisia kokoustiloja sekä tiloja suunniteltaisiin eniten hyödyntämällä perinteisen kokoustillan tyyliä. Vastauksia perusteltiin siten, että kokouksiin osallistuu usein henkilöitä muilta paikkakunnilta ja siksi moniin kokouksiin saattaakin tulla paikanpäälle vain muutama henkilö. Myös rennommin sisustetuista kokoustiloista pidettiin. Helsingin toimipisteellä on onnistuttu tarjoamaan käyttäjille erityyppisiä kokoustiloja ja se nostaa mielestäni vastaajien tyytyväisyyden määrää.

Viimeisenä avoimena kysymyksenä pyydettiin vastaajia antamaan yleistä palautetta koskien toimiston kokoustiloja. Vastausten määrä putosi edellisistä 28 kappaleeseen ja uskon tämän johtuvan siitä, että vastaajat olivat ehtineet jakamaan mielipiteitään jo edellisissä kysymyksissä eivätkä tästä syystä kokeneet enää tarvetta toistaa aikaisempia vastauksiaan. Tämän lisäksi toisena syynä vastausmäärän laskemiselle saattaa olla vastausajan piteneminen. Mitä kauemmin vastaajat joutuvat kirjoittamaan itse ajatuksiaan, vie vastaaminen aikaa muilta töiltä.

Suurin osa vastauksista sisälsi yksityiskohtaisemmin tietoja tietyistä kokoustiloista, eikä tästä syystä näitä vastauksia olla otettu huomioon näissä lopputuloksissa. Eniten samankaltaisia vastauksia tuli liittyen siihen, että perinteinen kokoustila on tarpeellinen, pienten kokoustilojen löytyminen on tärkeää ja tilojen sisustamisessa on otettava huomioon ergonomia. Vastausten tulokset olivat hyvin samankaltaisia muiden avointen vastausten kanssa eikä tämän kysymyksen myötä noussut esiin poikkeavuuksia.

8 Johtopäätökset

Vastausten perusteella voidaan todeta, että Senaatti-kiinteistöjen työntekijät ovat olleet tyytyväisiä niin tilavarausjärjestelmään kuin kokoustiloihin. Vastauksista ei ilmennyt mitään kohtia, jotka olisivat vaatineet välitöntä korjaamista. Vastausten perusteella käyttäjät toivoivat selkeyttä, helppokäyttöisyyttä ja mahdollisuutta säilyttää vaihtoehtoina erityyppisiä kokoustiloja. Kehityskohteiksi nousivat av-laitteiden mahdolliset poikkeavuudet toimivuudessa ja tarve niiden käyttämisen osaamiselle.

Kyselyn päätyttyä muodostettiin tuloksista yhteenveto PowerPoint-pohjalle. Tämän jälkeen yhteenvedot käytiin läpi yhdessä aihealueista vastaavien työntekijöiden kanssa. Näissä keskusteluissa pystyttiin yhdessä pohtimaan, minkälaisiin esille nousseisiin kohtiin voitaisiin vaikuttaa. Yhtenä kyselyn tavoitteena oli selvittää, onko kokoustiloissa sellaisia varusteita, jotka olivat turhia tai ilmenisikö tuloksista sellaisia varusteita, jotka koetaan tärkeiksi. Tähän kysymykseen selvitettiin vastausta erityisesti kysymyksessä 10 koskien kokoustilojen varusteita (Kuvio 12). Vastausten perusteella kaikkia kysymyksessä mainittuja varusteita käytetään tai niiden toivotaan olevan saatavilla. Osiossa liittyen kokoustilojen kehittämiseen, nousi ilmi työntekijöiden toive saada Skype-kamera useampaan kokoustilaan.

Tilavarausjärjestelmään oltiin myös tyytyväisiä. Vastauksissa ei ilmennyt kohtia, joissa työntekijät olisivat kertoneet tärkeiden tietojen puuttumisista. Esiin nousi kuitenkin, että tietojen löytämisen kuuluu olla helppoa ja kokoustilan varaaminen ei saisi sisältää montaa vaihetta, jolloin jokin vaihe saattaa helposti unohtua. Tämän lisäksi niin kokoustiloista kuin tarjoiluista

tulisi olla ajankohtaisia kuvia löydettävissä. Jos tiloihin lisätään uusia varusteita, tai tarjoilujen raaka-aineita muutetaan, tulisi tämänkaltaiset tiedot lisätä näkyville järjestelmään.

Kyselyn vastausten perusteella lähdettiin yhdessä muutamien työntekijöiden kanssa suunnittelemaan tarkentavia ohjeita laitteiden käyttöohjeiden sijainnille. Muutamiin tiloihin lisättiin tarkentavia käyttöohjeita teknologisille laitteille. Ohjeiden tarkoituksena on tiedottaa käyttäjille, mitä laitteita tilasta löytyy ja helpottaa myös ulkopuolisia osallistujia onnistumaan laitteiden käyttämisessä. Tämän lisäksi ohjeita aloitettiin lisäämään Sewikiin, eli liikelaitoksen omaan intranettiin. Ohjeiden kirjoittamisessa otetaan huomioon eri lähtötilanteet laitteiden tuntemisille ja tämän takia Sewikiin tehdyistä ohjeista pyritään tekemään todella helppolukuisia.

Kaikkiin etukäteen suunniteltuihin tutkimuskysymyksiin onnistuttiin keräämään mielestäni vastauksia tässä opinnäytetyössä. Selvittäessäni minkälaisia vastaavanlaisia tutkimuksia on aikaisemmin julkaistu liittyen kokoustilan varusteisiin, jouduin todeta ajankohtaisten tutkimustietojen puuttumisen. Syynä voi olla se, että yritykset eivät julkaise tämän tyyllisiä tutkimuksia julkisesti. Uskon toteuttamastani tutkimuksesta olevan hyötyä Senaatti-kiinteistöille, mutta koska kysymykset olivat kohdistettu juuri kyseisen liikelaitoksen toimitilaan, ei vastauksia voida hyödyntää muissa tutkimuksissa.

9 Tutkimuksen luotettavuus

Pohdittaessa tutkimuksen luotettavuutta on arvioitava opinnäytetyön tekemisen tarkkuutta ja paikkansa pitävyyttä. Väärän tiedon antaminen johtaisi siihen, että opinnäytetyöstä löytyviä tietoja ei voitaisi enää käyttää osana muita töitä. Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida validiteetin ja reliabiliteetin kautta. Validiteetilla tarkoitetaan pätevyyttä eli kuinka hyvin kirjoittaja on onnistunut tutkimaan juuri sitä, mitä on haluttu tutkia. Reliabiliteetilla puolestaan tarkoitetaan sitä, kuinka todenmukainen tutkimuksen tulos on. Jos tutkimus tehtäisiin myöhemmin uudelleen, saataisiinko samankaltaisia tuloksia. Luotettavuuden kannalta on tärkeätä, että tutkimusvaiheessa kysymykset muotoillaan siten, että vastaajat ymmärtävät kysymykset oikein, eikä kysymyksiin tule liittää mitään sellaista, joka ohjaisi vastaajaa vastaamaan tietyllä tavalla. (Kyvyt 2017.)

Luotettavuuden vaatimus on hyvä pitää mielessä koko tutkimuksen ajan kysymysten laadinnasta vastausten analysointiin. Tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa tulee kiinnittää huomiota muun muassa siihen, onko kysymykset ymmärretty oikein, mikä on tutkimuksen kesto ja ajankohta sekä kuinka selkeästi raportointi on tehty. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 135-137.) Ennen kyselyn lähettämistä muille työntekijöille, pyysin oman yksikköni työntekijöitä käymään kyselyn läpi. Heiltä tulleiden palautteiden avulla muokkasinkin kysymyksiä ja vastausvaihtoe-

toja helpommin ymmärrettäviksi. Samalla pystyin kiinnittämään huomiota siihen, ymmärtävätkö kysymysten tarkastajat kysymykset samalla tavalla. Jos jokin kysymys sisälsi epäselvyyksiä, korjattiin se sellaiseksi, että muokkaamisen jälkeen kysymykset olisivat selkeämpiä. Väärinymmärrysten vähentämiseksi jokainen osio sisälsi alustavan selostuksen siitä mitä asioita osiossa selvitetään. Selostusten avulla halusin varmistaa jokaisen vastaajan tietävän, mitä kysymykset käsittelevät ja miksi kysyn juuri tiettyjä asioita.

Suunnittelemalla ja käyttämällä valmiita vastausvaihtoehtoja käyttäjätyytyväisyyskyselyssä pyrin siihen, että vastaajat saivat selkeän kuvan siitä, millaisia vaihtoehtoja on olemassa. Esimerkiksi listaamalla valmiiksi kaikki varusteet (kuvio 11), oli tarkoituksena samalla muistuttaa vastaajia siitä, mitä eri vaihtoehtoja on käytettävissä. Jos kysely toteutettaisiin myöhemmin uudelleen, täytyisi tilannekohtaisesti käydä läpi kysymysten vastausvaihtoehdot ja vaihtaa ne sen hetkisen tilanteen mukaisiksi. Kyselyä ei voi myöskään sellaisenaan verrata yleistilanteeseen yrityksissä, sillä kysymykset on suunniteltu tutkittavan kohteen tietoja hyödyntäen.

Lopputulosten esittelyn ja luotettavuuden kannalta arvioin pakollisen vastaamisen olleen parempi vaihtoehto kuin antaa vastaajien vastata vain niihin kysymyksiin joihin he itse halusivat kertoa mielipiteensä. Koska kysely toteutettiin anonymisti ja sitä jaettiin vastaajille muun muassa sähköpostin välityksellä, ei voitu varmistaa vastausten saamista kaikkiin kysymyksiin. Vastauksia läpikäytäessä Senaatti-kiinteistöjen työntekijöiden kanssa, täytyi usein ottaa kysymyksissä esiin vastaajien määrä. Vaikka kokonaisuudessaan vastaajia oli 92 henkilöä, saattoi vastaajien määrä pudota huomattavasti, jopa alle viiteenkymmeneen avoimissa kysymyksissä. Koska avoimiin kysymyksiin vastasi pienempi määrä työntekijöitä, ei vastauksia voi yleistää.

Lähteet

Painetut

Aarnejärvi, L. 2003. Kokoukset ja kogressit. Järjestäjön käsikirja. Helsinki: Edita Prima Oy.

Antikainen, R., Kujansivu, P., Lönnqvist, A. 2006. Suorituskyvyn mittaaminen. Tunnusluvut asiantuntijaorganisaation johtamisvälineenä. 2. painos. Helsinki: Oy Nord Print Ab.

Blinnikka, P., Kuha, M. 2004. Ideasta kokoukseksi. Asiakaslähtöisten kokousten ja kongressien järjestäminen. Jyväskylän yliopistopaino.

Kannas, L., Eskola, K. Välimaa, P., Mustajoki, P. 2013. Virtaa Kertauskirja. Keuruu: Ateena.

Launis, M., Lehtelä, J. 2011. Ergonomia. Tampere: Tammerprint Oy.

Malberg, K. 2018. Räättälöi palaverit paremmiksi. Helsingin Sanomat.

Niipola, S., Rauramo, P. 2008. Hyvät kokouskäytännöt työpaikan arjessa. 1. painos. Edita Prima Oy.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.

Rautiainen, M., Siiskonen, M. 2011. Kokous- ja kongressipalvelut. 6. painos. Vantaa: Hansa-print Oy.

Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Vaasa: Fram.

Tuulaniemi, Juha. 2013. Palvelumuotoilu. 2. painos. Liettua: BALTO print.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1.-2. painos. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy.

Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS kustannus.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Sähköiset

Aronet-Esitysyhtiö Oy. 2012. Suuri kokouskysely. Käytetty 5.4.2018.

<https://www.slideshare.net/Aronet/suuri-kokouskysely-elokuu-2012-14328824>

Bergbom, B., Härmä, M., Ropponen, A., Sallinen, M. 2018. Asiantuntijatyön työajat - yhteydet työhön ja hyvinvointiin. Käytetty 06.04.2018. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135912/Asiantuntijaty%C3%B6n%20ty%C3%B6ajat%20-%20yhteydet%20ty%C3%B6h%C3%B6n%20ja%20hyvinvointiin.pdf?sequence=1>

Congress Network Finland. 2018. Messukeskuksen uusin digiaskel: tekoäly messukävijän oppaaksi. Käytetty 20.04.2018. <http://cnf-ry.fi/ajankohtaista/messukeskuksen-uusin-digiaskel-tekoaly-messukavijan-oppaaksi/>

KvaliMOTV. 2018. Havainnointi. Käytetty 22.04.2018.
http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kvali/L6_4.html

Kyvyt. 2017. Luotettavuus. Käytetty 3.12.2017.
<https://kyvyt.fi/view/artefact.php?artefact=304009&view=72174>

Senaatti-kiinteistöt. 2018. Verohallinto siirtyi paperista digimaailmaan. käytetty 21.04.2018.
<https://www.senaatti.fi/tyoymparisto/referenssit/referenssi/verohallinto-siirtyi-paperista-digimaailmaan/>

Senaatti-kiinteistöt. 2018. Tietoa Senaatista. Käytetty 21.03.2018.
<https://www.senaatti.fi/tietoa-senaatista/>

Senaatti-kiinteistöt. Yhteiskuntavastuuraportti. 2017. Toimitusjohtajan katsaus. Käytetty 13.04.2018 <https://www.senaatti.fi/yhteiskuntavastuuraportti2017/vuosi-2017/toimitusjohtajan-katsaus/>

Suomen pelastusalan keskusjärjestö. 2018. Työpaikan paloturvallisuus. Käytetty 20.04.2018.
<http://www.spek.fi/Suomeksi/Turvatieoa/Tyopaikalla>

VirtuaaliAMK. 2018. Mallintaminen. Käytetty 02.05.2018.
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0303012/1106227851022/1106577077518/1107020112812/1107020282989.html>

QPR. 2015. Prosessien mallintaminen ja kehitystyössä hyödyntäminen. Käytetty. 02.05.2018.
<https://www.qpr.com/fi/blog/prosessien-mallintaminen-ja-kehitysty%C3%B6ss%C3%A4-hy%C3%B6dynt%C3%A4minen>

Kuviot

Kuvio 1: Tilavarausjärjestelmän käyttöaste.....	30
Kuvio 2: Tyytyväisyys tilavarausjärjestelmään	30
Kuvio 3: Tyytyväisyys tilavarausjärjestelmästä saataviin tietoihin	31
Kuvio 4: Kokoustilan varaamiseen vaikuttavat tekijät	32
Kuvio 5: Onko tarjoilujen tilaaminen ollut helppoa tilavarausjärjestelmän kautta	32
Kuvio 6: Tyytyväisyys kokoustiloihin.....	33
Kuvio 7: Tyytyväisyys kokoustilojen toimivuuteen.....	33
Kuvio 8: Tyytyväisyys koontinäyttöihin eli tilavarausnäyttöihin	34
Kuvio 9: Kokousten käynnistäminen ajallaan ja siihen vaikuttavat tekijät.....	35
Kuvio 10: Suosituimmat pöytämallit kokoustilassa.....	36
Kuvio 11: Suosituimmat tuolimallit kokoustilassa	36
Kuvio 12: Mitä asioita toivotaan löytyvän kokoustilasta	37
Kuvio 13: Mistä laitteiden käyttöohjeiden toivotaan löytyvän.....	38

Taulukot

Taulukko 1: Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset	8
Taulukko 2: Monenako päivänä toimistolla on varattu kokoustiloja tiettyinä kuukausina	9
Taulukko 3: Kuinka monta tuntia kokoustilat ovat keskimäärin käytössä työpäivänä	10

Kuvat

Kuva 1: Kokousprojektin eri vaiheet (Blinnikka & Kuha 2004, 57.)	13
Kuva 2: Suunnittelijan malli sekä käyttäjän malli (Launis ym. 2011, 235.)	16
Kuva 3: Senaatti-kiinteistöjen kokoustiloista esimerkki perinteisestä kokoustilasta (vasemmalla) ja helposti muunneltavasta kokoustilasta (oikealla)	17
Kuva 4: Esimerkkejä erimallisista pöydistä (Blinnikka ym. 2004, 219.)	19
Kuva 5 : Palvelutuotteen rakenne (Rissanen 2005, 21.)	20

Liitteet

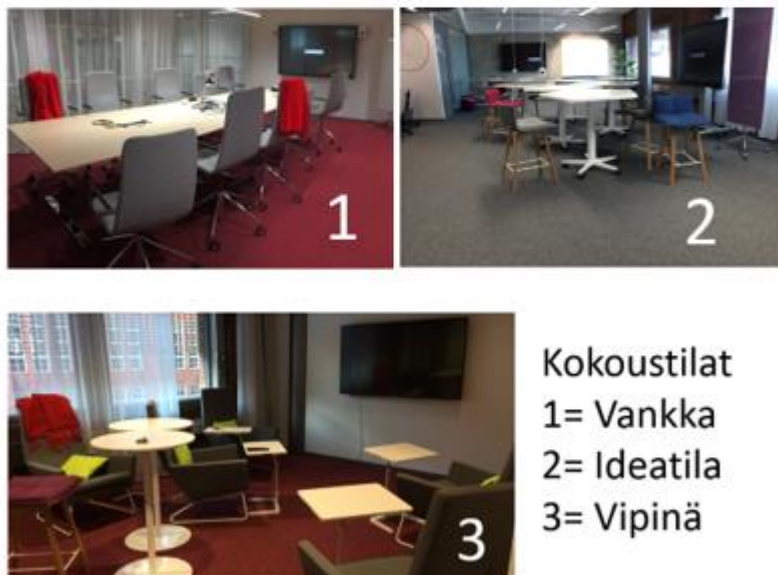
Liite 1: Käyttäjätyytyväisyyskysely	49
Liite 2	53

Liite 1: Käyttäjätyytyväisyyskysely

Kokoustilojen käyttäjätyytyväisyys

Kiitos osallistumisestasi opinnäytetyöni tutkimusvaiheeseen. Kyselyn tarkoituksena on selvittää työntekijöiden käyttäjätyytyväisyyttä Senaatti-kiinteistöjen Helsingin toimipisteen kokoustiloihin. Kyselyssä tutkittavat kokoustilat ovat Lintulahdenkatu 5:n ensimmäinen ja yhdeksäs kerros sekä Lintulahdenkuja 4:n ensimmäinen, viides ja kuudes kerros. Vastaaminen kestää noin 10-15 minuuttia.

Vastaaminen tapahtuu anonyymisti eikä vastauksia voida yhdistää yksittäiseen henkilöön. Vastatusten perusteella tulen luomaan raportin tämänhetkisestä käyttäjätyytyväisyydestä ja pohdin mahdollisia kehitysehdotuksia.



Esimerkkikuvia kokoustiloista

Tilavarausjärjestelmä

Tässä osiossa selvitetään tilavarausjärjestelmän käyttämistä. Tilavarausjärjestelmän kautta voidaan muun muassa varata vapaita kokoustiloja ja tämän lisäksi varata mahdollisia tarjoiluja ja ilmoittaa kokousvieraita aulapalveluun.

1. Oletko varannut kokoustiloja Senaattilan tilavarausjärjestelmän avulla?

- ☐ Kyllä olen
- ☐ En ole

Jos vastasit kysymykseen 1: En ole, voit suoraan siirtyä kalmanteen osioon nimeltä Kokoustilat

2. Oletko ollut tyytyväinen Senaattilan tilavarausjärjestelmään?

- ☐ Kyllä olen ollut
- ☐ En ole ollut

3. Oletko saanut tilavarausjärjestelmän kautta riittävästi tietoa kokoustilasta ja niihin saatavista varusteista? Jos et, minkälaista lisätietoa toivoisit saavasi järjestelmästä tilavarausta tehdessä?

- ☐ Kyllä, olen saanut tarvitsemiä tiedot
- ☐ Ei, tarvitsisin lisää tietoa
- ☐ Toivoisin lisää tietoa:

4. Mitkä ovat kolme tärkeintä asiaa, joiden perusteella valitsit haluamasi kokoustilan?

- ☐ Henkilömäärä
- ☐ Av-tuotteet
- ☐ Sisustus (Huonekalujen mallit)
- ☐ Hinta
- ☐ Lync-kamera
- ☐ Videoneuvotteluyhteydet
- ☐ Sijainti (kerros)
- ☐ Mahdollisuus tarjoilulle
- ☐ Muu, mikä?

5. Onko tarjoilujen tilaaminen tilavarausjärjestelmän kautta ollut mielestäsi helppoa ja toimivaa? Jos ei, miten toivoisit tilaamisen kehittyvän?

- ☐ Kyllä on ollut
- ☐ Ei ole ollut. Toivoisin parannusta:

Kokoustilat

Tässä osiossa tutkitaan työntekijöiden käyttäytyvyyttä kokoustiloihin ja niiden toimivuutta työntekijän käyttötarpeisiin. Kysymyksissä 12 ja 13 tutkitaan erikseen Senaatti-kiinteistöjen sisäisiä kokoustiloja (Lintulahdenkuja 4:n viides ja kuudes kerros) sekä yhteiskäyttöisiä tiloja (Lintulahdenkuja 4:n ensimmäinen kerros ja Lintulahdenkatu 5:n ensimmäinen ja yhdeksäs kerros).

6. Minkä kokonaisarvosanan antaisit Lintulahden kokoustiloille?

Arvosteluasteikko: 1-En osaa sanoa 2-Heikko 3-Kohtalainen 4-Hyvä 5-Erinomainen

Sisäiset tilat (5. ja 6. kerros) 1 2 3 4 5

Yhteiskäyttöiset tilat (1. ja 9. kerros) 1 2 3 4 5

7. Minkä kokonaisarvosanan antaisit kokoustilojen toimivuudelle? (Toimivuus: Paikalle saapuminen, tarvittavien av- ja muiden varusteiden käyttöönottoaminen sekä käytetyn kokoustekniikan sammuttaminen kokouksen päättyessä)

Arvosteluasteikko: 1-En osaa sanoa 2-Heikko 3-Kohtalainen 4-Hyvä 5-Erinomainen

Sisäiset tilat (5. ja 6. kerros) 1 2 3 4 5

Yhteiskäyttöiset tilat (1. ja 9. kerros) 1 2 3 4 5

8. Oletko ollut tyytyväinen kokoustilojen varauksien näkymään koontinäyttöillä? (Näyttävät varauksen tiedot kokoustilan oven vieressä olevalla pienellä näytöllä)

- ☐ Kyllä olen ollut
- ☐ En ole ollut
- ☐ Toivoisin parannusta:

9. Ovatko kokoukset alkaneet yleensä ajallaan? Jos ei, mistä se on useimmiten johtunut? (Voit rastittaa useamman vaihtoehdon)

- ☐ Kyllä, alkavat yleensä aina ajallaan
- ☐ Paikalle kutsutut henkilöt ovat myöhästyneet
- ☐ Kokouskahvitus myöhässä
- ☐ Lync-yhteys ei ole toiminut
- ☐ Videoneuvotteluyhteys ei ole toiminut
- ☐ Av-laitteita ei ole saatu toimimaan (ei olla osattu käyttää)
- ☐ Av-laitteita ei ole saatu toimimaan (Laitte rikki)
- ☐ Tuolien ja pöytien korkeuksien säätely on vienyt aikaa

10. Minkälaisia pöytiä suosit eniten löytyvän kokoustilasta? (Voit rastittaa useamman vaihtoehdon)

- ☐ Suorakulmio (Pitkän mallinen)
- ☐ Pyöreä
- ☐ U-muotoinen
- ☐ Jokaisella oma pienempi pöytä
- ☐ Korkeus säädeltävissä
- ☐ Pöytä on helposti liikuteltavissa

11. Minkälaisia tuoleja suosit eniten löytyvän kokoustilasta? (Voit rastittaa useamman vaihtoehdon)

- ☐ Sohva
- ☐ Carry on rahi
- ☐ Nojatuoli
- ☐ Pyörillä
- ☐ Mutterituoli
- ☐ Ilman pyöriä
- ☐ Korkea tuoli (baarijakkara)
- ☐ Pehmustettu
- ☐ Keinutuoli
- ☐ Ei pehmustettu

12. Mitä näistä varusteista käytät tai toivot löytyvän kokoustilasta? (Voit rastittaa useamman vaihtoehdon)

- ☐ Airmedia (langaton yhteys tietokonenäyttö)
- ☐ Smart kapp
- ☐ Fläppitaulu
- ☐ Äänentoistolaitteisto
- ☐ Seinässä oleva kosketusnäyttö
- ☐ Mikrofoni (pyydetään aulasta)
- ☐ Jalallinen kosketusnäyttö
- ☐ Videoneuvottelu
- ☐ Näyttö
- ☐ Wifi
- ☐ Skype-kamera
- ☐ Viestiseinä (Tehdään tilavarauksen yhteydessä)
- ☐ Valkotaulu
- ☐ Videotykki

13. Oletko ollut tyytyväinen kokoustiloista tällä hetkellä löytyvien käyttöohjeiden määrään? Mistä toivoisit av-varusteiden käyttöohjeiden löytyvän? (Voit rastittaa useamman vaihtoehdon ja antaa myös uuden ehdotuksen käyttöohjeiden sijainnille)

- ☐ Olen ollut tyytyväinen tämän hetkisten käyttöohjeiden määrään ja sijaintiin (Sewiki)
- ☐ Toivoisin tiloihin lisää käyttöohjeita
- ☐ Paperilla laitteen vieressä
- ☐ SeNetti
- ☐ Sewiki
- ☐ Yammer
- ☐ QR-koodin avulla avattava ohje
- ☐ Muualta, mistä:

Kokoustilojen kehittäminen

Viimeinen osio pitää sisällään avoimia kysymyksiä koskien käyttäjän näkemyksiä kokoustilojen tarpeellisuudesta ja muutostoiveista.

14. Miten arvioit kokousten ja kokoustilojen muuttuvan viiden vuoden kuluessa?

15. Miten kuvailisit itsellesi sopivinta kokoustilaa omia käyttötarpeitasi ajatellen? Voit myös kertoa Lintulahden kokoustiloista oman mieluisimman tai vähiten sopivimman kokoustilan nimen.

16. Voit halutessasi antaa vielä yleistä palautetta tai kehitysehdotuksia koskien Lintulahden kokoustiloja:

Lähetä

Liite: 2

Kokoustilojen kehittyminen viiden vuoden kuluessa

Virtuaalokokoukset lisääntyvät	19
Teknologisista laitteista enemmän langattomia	6
Muunneltavuus lisääntyy	2
Kokouksia järjestetään enemmän	4
Pienempiä kokoustiloja	3
Av-laitteet käyttäjäystävällisemmiksi	2
Rennompia kokoustiloja	3
kokousten määrä vähenee	2

Itselle sopivin kokoustila

Muunneltava tila	3
Ergonomia otettu huomioon	4
Täytyy löytyä video- ja Skype-kamera	8
Selkeät käyttöohjeet	1
Perinteinen kokoustila	5
Pieni kokoustila	6
Hyvä äänieristys	1
Lämmin	1

Lintulahden kokoustilat (yleinen palaute)

Ryhmätyöskentelyyn soveltuva tila	1
Av-laitteisto soveltumaan kaikkiin koneisiin	1
Pienet kokoustilat hyödyllisiä	2
Ergonomia muistettava	2
Perinteinen kokoustila parempi	2
Skype tai videoneuvottelulaite kaikkiin tiloihin	1
Useita erilaisia kokoustiloja oltava	1
Monelle hengelle suunniteltu kokoustila (yli 10 henkeä)	1