



# Toimistohotellin palvelutarpeen kartoitus ja co-working-konseptin toimivuus

Susanna Salmi

2018 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## **Toimistohotellin palvelutarpeen kartoitus ja co-working-konseptin toimivuus**

Susanna Salmi  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Joulukuu 2018

Susanna Salmi

### Toimistohotellin palvelutarpeen kartoitus ja co-working-konseptin toimivuus

Vuosi 2018 Sivumäärä 52

---

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen tarkoituksena oli hankkia toimeksiantajaa hyödyttävää tietoa toimistohotellitoiminnan laajentamisen tueksi. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää nykyisten toimistohotellin vuokralaisten mielipiteitä ja toiveita koskien toimistohotellia ja sen palveluita sekä selvittää co-working-konseptin toimivuutta toimistohotelliympäristössä. Toimeksiantajana opinnäytetyössä toimi kiinteistöjohtamisen palveluita ja toimistohotellitiloja tarjoava yritys NIEMCO Management Oy.

Opinnäytetyön viitekehys koostuu teoriasta liittyen toimistohotelleihin, käyttäjäpalveluihin sekä co-working-konseptiin. Viitekehyksessä esitellään ilmiöiden taustaa, määritellään kyseiset käsitteet ja kerrotaan niiden yhteydestä tutkimukseen.

Menetelmiä tutkimukseen valittiin kaksi: kysely sekä haastattelu. Kysely suunnattiin toimeksiantajan toimistohotellin vuokralaisille ja sen avulla kartoitettiin vastaajien mielipiteitä ja toiveita toimistohotellin toimintaan ja palveluihin liittyen. Lisäksi haastateltiin kahden co-working-tiloja tarjoavan yrityksen edustajia liittyen kyseisen konseptin toimivuuteen käytännössä. Haastattelut litteroitiin ja analysoitiin taulukoimalla jokaisen haastattelukysymyksen oleelliset vastaukset kummankin haastattelun kohdalla.

Kyselyn tulosten perusteella vuokralaiset olivat pääosin tyytyväisiä toimistohotelliin. Kehitettäviä asioita vastauksien perusteella olivat muun muassa siivouksen laatu, wc-tilat sekä neuvotteluhuoneet. Tulosten perusteella voidaan sanoa, että toimistohotellin palveluiden tulee olla monipuolisia, laadukkaita ja erilaisten käyttäjien tarpeita vastaavia. Haastatteluista kävi ilmi, että onnistuneen co-working-tilan ylläpitämiseen vaaditaan oikeanlainen tila, houkutteleva konsepti sekä sopiva hinnoittelu. Kokonaisuudessaan tutkimuksen tuloksista pääteltiin, että co-working toimii parhaiten yhdistettynä yksityisiin tiloihin. Toimivuus on kuitenkin hyvin riippuvaista käyttäjistä.

Tutkimuksen pohjalta saatiin muodostettua tärkeimpiä asioita, joita uuden toimistohotelli-kohteen avaamisessa tulee ottaa huomioon. Samalla tuloksia voidaan hyödyntää toimeksiantajan nykyisessä toimistohotellissa. Myös co-working-konseptin toimivuudesta saatiin kerättyä tietoa. Tämän tiedon avulla toimeksiantaja voi tehdä päätöksen co-working-tilakonseptin hyödyntämisestä toimistohotelleissaan.

Asiasanat: toimistohotelli, co-working-tila, käyttäjäpalvelut

Susanna Salmi

**A survey of a servicescape for a serviced office and the operability of a co-working concept**

Year	2018	Pages	52
------	------	-------	----

---

The aim of this thesis study was to gain beneficial information that will support the expansion of the serviced office for the case company. The objective was to find out opinions and wishes of the current serviced office tenants regarding the office and its services and also to find out if the co-working concept would be functional in a serviced office environment. This thesis was commissioned by NIEMCO Management Oy, which offers real estate management services and serviced office spaces.

The knowledge base for this thesis consists of theory about serviced offices, user services and the co-working concept. The knowledge base presents and defines the listed concepts and connects them to the study.

Two methods were chosen for the study: a survey and interview. The survey was aimed at the tenants of the case company's serviced office. The intent of the survey was to find out the opinions and wishes of the tenants regarding the serviced office and its services. Additionally, two interviews were conducted with representatives of companies who offer co-working spaces. The intent of the interviews was to find out how the co-working concept works in practice. The interviews were transcribed and analysed by tabulating the most relevant answers and associating them with the interviewee.

Based on the results of the survey, tenants were mostly happy with the serviced office. The survey showed that the improvement also concerned the quality of cleaning, toilet facilities and meeting rooms. The results showed that the serviced office services must be versatile, high quality and they must fit the needs of different users. Interviews showed that to maintain a successful co-working space one must have the right space, an intriguing concept and also suitable pricing. As a whole, based on the results of this study, it was concluded that co-working works best when it is combined with private spaces. Operability is however very dependent on the users.

Based on the research results it was possible to determine the most important issues, that need to be considered when opening a new serviced office. At the same time the results can be utilized in the case company's current serviced office. Also, information was gathered about the operability of the co-working concept. With this information the case company can make the decision about utilizing co-working at their serviced office.

Keywords: serviced office, co-working space, user services

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
1.1	Työn aihe ja tavoitteet .....	7
1.2	Toimeksiantajan esittely: NIEMCO Management Oy .....	9
2	Toimistohotellit.....	10
3	Toimitilapalvelut .....	11
3.1	Kiinteistöpalvelut .....	12
3.2	Käyttäjäpalvelut .....	12
4	Co-working.....	13
4.1	Työn muutos co-working-tilojen lähtökohtana .....	13
4.2	Co-working-tilat .....	14
4.3	Co-working-tila vs. toimistohotelli.....	16
5	Menetelmät ja tutkimus.....	17
5.1	Aineistonkeruumenetelmien valinta.....	17
5.2	Laadullinen tutkimus .....	18
5.3	Kysely toimistohotellin vuokralaisille .....	18
5.3.1	Kyselyn lähtökohdat .....	19
5.3.2	Kyselyn sisältö .....	20
5.3.3	Kyselyn lähettäminen .....	23
5.4	Co-working-tiloja ylläpitävän yrityksen haastattelu.....	24
6	Tulokset.....	26
6.1	Kyselyn tulokset .....	26
6.2	Haastattelujen tulokset.....	32
7	Johtopäätökset .....	35
8	Työn arviointi .....	38
	Lähteet .....	40
	Kuviot .....	43
	Liitteet.....	44

## 1 Johdanto

Toimistohotellit ovat erillisiä toimistohuoneita sisältäviä tilakokonaisuuksia, joista tilojen ylläpitäjä vuokraa erilaisille yrityksille heidän tarpeitaan vastaavia osia. Toimistohotellissa voi siis olla vuokralaisena keskenään hyvinkin erilaisia yrityksiä. Palvelut kuuluvat oleellisesti toimistohotelleihin ja tilan lisäksi vuokralaisille tarjotaan erilaisia käyttäjäpalveluita valmiina pakettina tukemaan heidän toimintaansa toimistohotellissa. (Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone Oy 2018; Teräntö 2016.)

Käyttäjäpalveluilla, joita toimistohotelleissakin tarjotaan, tarkoitetaan kiinteistön käyttäjiin ja tilojen käytettävyyteen kohdistuvia palveluita. Näiden palveluiden tarkoituksena on tukea kiinteistön käyttäjien toimintaa ja ylläpitää tilojen käytettävyyttä. Käyttäjäpalveluita voivat olla esimerkiksi aula-, siivous- tai postituspalvelut. (Kiinteistöliiketoiminnan sanasto 2012; Leväinen 2013, 47.)

Co-working-tilalla tarkoitetaan yhteisöllistä ja jaettua tilaa, jossa erilaiset työntekijät ja yrittäjät voivat työskennellä haluamansa ajan jäsenmaksua vastaan. Co-working-tilan jäsenmaksuun voi kuulua joko yksittäinen työpisteoikeus tai laajempi kokonaisuus, joka koostuu toimistotiloista ja -palveluista. (Piri 2018) Yhteisöllisten tilojen lisäksi co-working-tilat sisältävät erilaisiin työskentelytapoihin tarkoitettuja tiloja kuten ryhmätyötiloja ja hiljaisia tiloja. (Haapamäki, Nenonen & Vartiainen 2011, 13-14.)

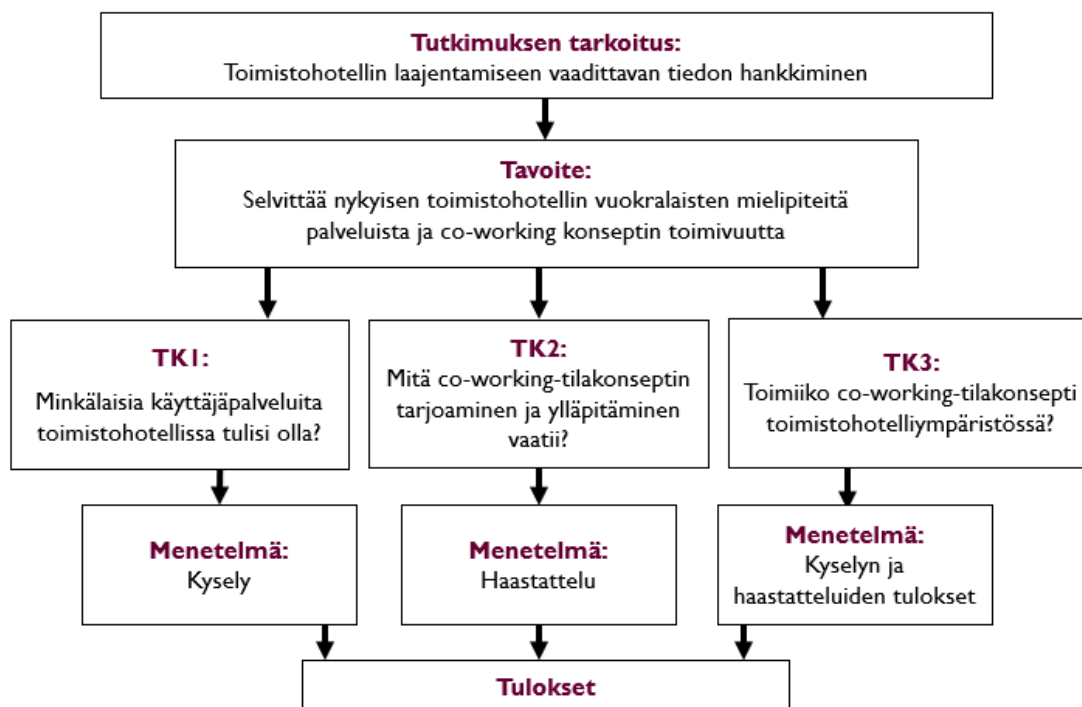
Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii NIEMCO Management Oy. NIEMCO Management Oy on kiinteistöjohtamisen palveluita toimitilakiinteistöille tarjoava yritys, jonka liiketoimintaan kuuluu myös toimistohotellitoimintaa. Opinnäytetyön aiheen valinta perustui toimeksiantajan esittämään tarpeeseen. NIEMCO Management Oy on avaamassa uutta toimistohotellikohdetta ja siksi he tarvitsevat tietoa, jonka avulla uudesta kohteesta saadaan mahdollisimman toimiva. Työn tutkimus on tärkeä toimeksiantajalle, koska uutta toimistohotellikohdetta avaamalla yritys tarvitsee tietoa toimistohotellin ja sen palveluiden nykyisestä tasosta ja toimivuudesta. Tuloksia voidaan hyödyntää nykyisen kohteen parantamiseksi sekä uusia toimistohotellikohteita suunnitellessa. Toimeksiantajan nykyisessä toimistohotellissa ei myöskään ole aiemmin toteutettu käyttäjätyytyväisyystutkimusta.

Opinnäytetyö selvittää edellä mainittuja asioita toimeksiantajan nykyisestä toimistohotellista sekä uuden kohteen mahdollisuuksista. Lisäksi työ perehtyy co-working-konseptiin ja tutkimus selvittää kyseisen konseptin käytännön toimivuutta. Menetelminä tutkimuksessa käytetään kyselyä ja haastattelua. Kysely osoitetaan toimeksiantajan nykyisen toimistohotellin vuokralaisille ja sen avulla pyritään selvittämään vastaajien mielipiteitä ja toiveita toimistohotellista. Co-working-tiloihin liittyen tutkimuksessa haastatellaan kyseisenlaisia tiloja tarjoavien yritysten edustajia konseptin toimivuudesta.

Opinnäytetyön alussa esitellään työn aihe ja määritellään sen tavoitteet ja tutkimuskysymykset. Ensimmäisessä luvussa myös esitellään työn toimeksiantajayritystä ja heidän toimintaansa. Opinnäytetyön teoriapohja koostuu teoriasta liittyen tutkimusta lähellä oleviin käsitteisiin toimistohotelleihin, käyttäjäpalveluihin sekä co-working-tiloihin. Teorian jälkeen käsitellään tehtyä tutkimusta: sen lähtökohtia ja kulkua. Tutkimuksen tulokset ja niiden analyysi eritellään opinnäytetyön loppupuolella luvuissa 6 ja 7. Viimeisenä pohdin opinnäytetyön ja tutkimuksen onnistumista, tulosten tuottamaa hyötyä toimeksiantajalle sekä työn tavoitteiden täyttymistä.

### 1.1 Työn aihe ja tavoitteet

Tämä opinnäytetyö käsittelee toimistohotelleja ja niiden käyttäjille eli vuokralaisille tarjottavia palveluita sekä co-working-tiloja. Aiheen valinta perustui suoraan toimeksiantajan esittämään tarpeeseen. Toimeksiantajayritys ylläpitää kahden kerroksen ja noin 30:n vuokralaisen toimistohotellia Kutomo Business Parkissa Helsingin Pitäjänmäessä. Toimintaa ollaan laajentamassa lähitulevaisuudessa saman business parkin sisällä niin, että jatkossa toimistohotelleja tulee olemaan kaksi.



Kuvio 1: Tutkimuksen tavoitekuvio

Yllä olevaan kuvioon on koottu tiivistetysti opinnäytetyön tutkimuksen tarkoitus, tavoite, tutkimuskysymykset sekä menetelmät tutkimuksen toteuttamiseksi. Seuraavassa esitellään tarkemmat kuvaukset kuvion eri osa-alueista.

Tutkimuksen tarkoituksena on hankkia toimistohotellitoiminnan laajentamiseen vaadittavaa tietoa. Toimeksiantajayrityksen laajentaessa toimistohotellitoimintaansa, tarvitsevat he tietoa erilaisten palveluiden laadusta ja tarpeesta, jotta uudesta toimistohotellista saadaan mahdollisimman kannattava sekä houkutteleva potentiaalisten vuokralaisten silmissä. Tavoitteena on selvittää nykyisten toimistohotellin vuokralaisten mielipiteitä ja toiveita koskien toimistohotellia ja sen palveluita sekä selvittää co-working-konseptin toimivuutta toimistohotelliympäristössä. Toimeksiantaja on kiinnostunut co-working-konseptista, koska pitää konseptin soveltamista mahdollisena vaihtoehtona tulevissa toimistohotellikohteissaan.

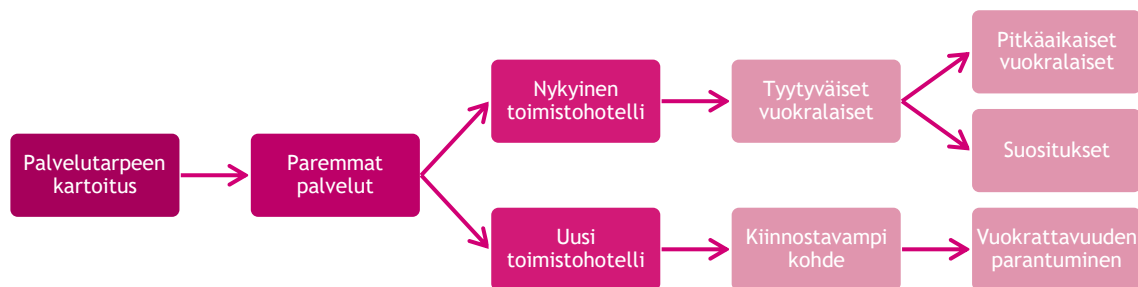
Opinnäytetyö pyrkii vastaamaan kolmeen tutkimuskysymykseen:

1. Minkälaisia käyttäjäpalveluita toimistohotellissa tulisi olla?
2. Mitä co-working-tilakonseptin tarjoaminen ja ylläpitäminen vaatii?
3. Toimiiko co-working-tilakonsepti toimistohotelliympäristössä?

Tutkimuskysymykset on muodostettu tavoitteen pohjalta ja niiden avulla pyritään täyttämään tutkimuksen tarkoitus. Toimistohotellin nykyisille vuokralaisille osoitettu kysely tutkii ensimmäistä tutkimuskysymystä. Kysely lähetetään kaikille vuokralaisyrityksille ja se sisältää monipuolisesti kysymyksiä liittyen toimistohotelliin, käyttäjäpalveluihin sekä vuokralaisten toiveisiin. Kyselyn avulla kartoitetaan myös vuokralaisten ennakoasenteita co-working-tiloja kohtaan. Vastausta toiseen tutkimuskysymykseen etsitään haastattelujen avulla. Tarkoituksena on haastatella co-working-tiloja ylläpitävien yritysten edustajia. Tavoitteena on tuottaa selkeää tietoa tilojen ylläpitämisen vaatimuksista, minkä pohjalta toimeksiantaja voi tehdä päätöksen co-working-tilojen toteuttamisesta toimistohotellissaan. Kolmanteen tutkimuskysymykseen pyritään vastaamaan sekä kyselyn että haastattelujen tuloksien pohjalta.

Kerättyä tietoa ja tuloksia on tarkoitus hyödyntää sekä nykyisen että uuden toimistohotellin toiminnan kehittämisessä. Tuloksien soveltaminen ja lopullinen hyöty kuitenkin eroavat uuden ja nykyisen toimistohotellin kohdilla. Alla oleva Kuvio 2 havainnollistaa tutkimuksen tarkoituksen toteutumisesta saatavaa hyötyä kummassakin toimistohotellissa.





Kuvio 2: Laajentamiseen vaadittavan tiedon hankkimisen hyödyt toimistohotelleissa

Tutkimuksessa tehtävän palvelutarpeen kartoituksen avulla toimistohotelleihin voidaan kehittää parempia käyttäjäpalveluita. Nykyisen toimistohotellin kannalta vuokralaisten näkemysten perusteella parannellut palvelut saavat puolestaan aikaan tyytyväisempiä vuokralaisia. Vuokralaisten ollessa tyytyväisiä toimistohotelliin, ovat vuokrasuhteet todennäköisesti myös pidempiä. Tyytyväisen vuokralaisen muuttaessa pois, voi hän myös suositella kyseistä toimistohotellia potentiaalisille uusille vuokralaisille. Uudessa toimistohotellissa palvelut toimivat houkuttelevana tekijänä ja saavat yritykset kiinnostumaan kohteesta. Kiinnostavat ja laadukkaat käyttäjäpalvelut siis parantavat tilojen vuokrattavuutta. Uuden ja nykyisen toimistohotellin lisäksi tuloksia voidaan soveltaa myös toimeksiantajayrityksen tulevissa toimistohotelli-kohteissa, sillä tarkoituksena on laajentaa jatkossa toimistohotellia entisestään.

## 1.2 Toimeksiantajan esittely: NIEMCO Management Oy

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii kiinteistöalalla toimiva yrittäjävetoinen osakeyhtiö NIEMCO Management Oy. Yritys tarjoaa erilaisia kiinteistöjohtamisen palveluita toimitilakiinteistöille. Kiinteistöjohtamisen palvelut koostuvat monipuolisesti kiinteistökohteiden, käyttäjäpalveluiden sekä vuokraustoiminnan johtamisesta ja kohdistuvat erilaisiin toimitiloihin. (NIEMCO Management Oy 2018.) Tämän lisäksi yritys toteuttaa aulapalvelua sekä toimistohotellitoimintaa.

NIEMCO Management Oy perustettiin alun perin nimellä CFI Management Oy vuonna 2009. Tällöin NIEMCO Management Oy:n nykyinen toimitusjohtaja ja yrittäjä Miika Niemi toimi yrityksessä Asset Managerina. Vuonna 2012 Niemestä tuli yrityksen toimitusjohtaja ja vuoden 2013 lopussa hän osti yrityksen kokonaan itselleen ja muutti nimen NIEMCO Management Oy:ksi. (Niemi 2018.)

NIEMCO Management Oy:n palvelutarjonta koostuu kiinteistöjohtamisen kolmesta osa-alueesta. Koska NIEMCO Management Oy määrittelee aina palvelukokonaisuuden jokaisen asiakkaan ja kohteen kohdalla erikseen, on erilaisia kokonaisuuksia yrityksen hoidettavana

runsaasti. Palvelu voi sisältää kaikkea seuraavissa kuvauksissa mainittua tai sitten vain pienen tarkasti määritellyn osa-alueen.

Kiinteistökohteiden johtaminen voi asiakkaasta riippuen sisältää hyvinkin erilaisia toimintoja. Kiinteistökohteiden johtamiseen kuuluvat kiinteistön tekninen ja hallinnollinen johtaminen ja isännöinti. Yksi kiinteistöpäällikkö vastaa kohteen teknisestä isännöinnistä sekä kohteen arvon kehittämisestä ja ylläpitämisestä. Kiinteistöpäällikkö eli isännöitsijä toimii myös kiinteistöosa-keyhtiön toimitusjohtajana. Kaikissa NIEMCO Management Oy:n kohteissa on nimettynä yksi kiinteistöpäällikkö, joka vastaa kiinteistön johtamisesta kiinteistön omistajan kanssa sovitulla osa-alueilla sekä toimii eri tahojen yhteyshenkilönä. (NIEMCO Management Oy 2018.)

NIEMCO Management Oy tarjoaa käyttäjäpalveluiden johtamista toimitilakiinteistöissä kuten business parkeissa ja perinteisissä toimistorakennuksissa. Tarkoituksena on tarjota valmis paketti palveluita, jolloin asiakkaan ei tarvitse huolehtia esimerkiksi eri toimittajien kilpailutuksesta. Käyttäjäpalvelujen johtaminen tarjoaa kiinteistön vuokralaiselle yhden yhteyshenkilön ja yhden laskun koko käyttäjäpalvelupakettiin liittyen. Näin kiinteistön vuokralaisen ei tarvitse olla yhteydessä kuin yhteen tahoon käyttäjäpalveluihin liittyvissä asioissa. NIEMCO Management Oy:llä tänä yhteyshenkilönä toimii aina kyseisen kohteen kiinteistöpäällikkö. Business parkin käyttäjäpalvelut voivat sisältää esimerkiksi aulapalvelun, siivouspalvelun ja postituspalvelun. (NIEMCO Management Oy 2018; Niemi 2018.) Myös käyttäjäpalvelut räätälöidään aina asiakkaan tarpeiden mukaan. Tämän vuoksi NIEMCO Management Oy:llä on eri kohteissa hyvin erilaisia palvelukokonaisuuksia.

Toisin kuin muissa kiinteistöjohtamisen osa-alueissa, vuokraustoiminnan johtamisessa tarkoituksena on tuottaa kassavirtaa asiakasyritykselle. Vuokraustoiminnan johtamisen palvelullaan NIEMCO Management Oy pyrkii tarjoamaan asiakkaalleen apua erilaisissa vuokraukseen liittyvissä toiminnoissa. Tyhjiä tiloja markkinoidaan, järjestetään tilanäyttöjä kiinnostuneille asiakkaille ja hoidetaan vuokraukseen liittyviä neuvotteluja ja sopimuksia. Palvelu ei kuitenkaan pääty tilasopimuksen allekirjoittamiseen, vaan NIEMCO Management Oy myös ylläpitää vuokralaissuhdetta. Myös tämä palvelu on aina räätälöitävissä asiakkaasta riippuen ja siihen voi kuulua lisäksi esimerkiksi vuokralaismuutostöiden rakennuttamista vuokralaisen tarpeiden ja toiveiden mukaan. (NIEMCO Management Oy 2018.)

## 2 Toimistohotellit

Toimitiloihin liittyviä tukipalveluita ulkoistamalla yrityksellä on mahdollisuus keskittyä täysin omaan ydinliiketoimintaansa. Keskittämällä palvelut yhteen paikkaan säästetään resursseja, kuten aikaa ja rahaa. Palveluiden ulkoistaminen ja keskittäminen vähentävät hallinnoinnin tarvetta ja lisäävät yrityksen kykyä toimia joustavasti. (Leväinen 2013, 67-69.) Yritykset

etsivät koko ajan nopeampia ja joustavampia ratkaisuja parantaakseen toimintaansa, johon toimistohotelli toimii yhtenä vaihtoehtona. (Liu 2015.)

Kielitoimiston sanakirjassa toimistohotellin käsite määritellään seuraavasti:

”toimistohotelli: toimistotilaa palveluineen vars. lyhytaikaiseen käyttöön vuokraava liikeyritys; sen toimistotilat.” (Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone Oy 2018.)

Toimistohotelleja ylläpitävät erilaiset operaattoriyritykset, jotka vuokraavat toimistohotelleistaan yrityksille huoneistoja tai huoneita käyttövalmiissa kunnossa ja ylläpitävät tilojen kuntoa. Koska kaikki toimistohotellin palvelut kuuluvat kuukausittaiseen vuokraan, ei yllättäviä lisäkuluja pääse syntymään ja vuokralaisen on helpompi hallita kulujaan. Tästä hyötyvät erityisesti aloittelevat ja kokemattomat yritykset. (What is a Serviced Office 2017; Liu 2015.)

Toimistohotellin määritelmässä oleellista ovat sen sisältämät palvelut. Pelkän toimistotilan lisäksi toimistohotellin vuokralainen saa käyttöönsä kokonaisen ja haluamalaisensa paketin käyttäjäpalveluita. Toimistohotelli mahdollistaa palveluiden yhteisen käytön useiden eri toimijoiden kesken. Samoista palveluista hyötyvät siis kaikki toimistohotellin käyttäjät, vaikka vuokralla olevat yritykset voivat olla hyvinkin erilaisia. Tämän vuoksi toimistohotelleilta vaaditaan myös monipuolisuutta ja joustavuutta. (Teräntö 2016.)

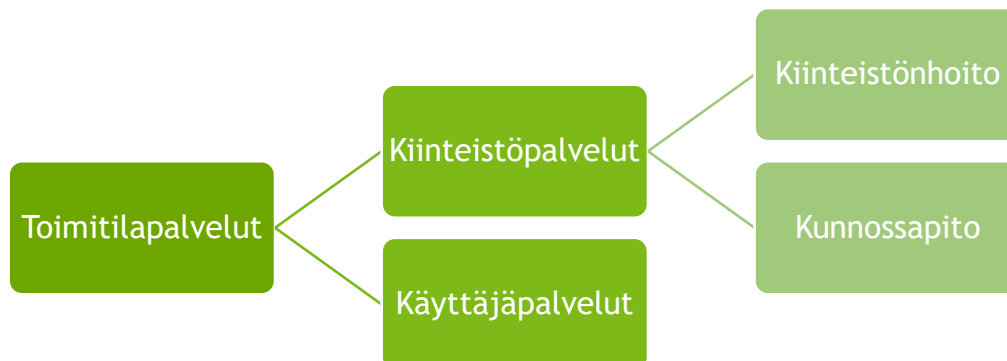
Juuri joustavuus on yksi tekijöistä, jotka lisäävät toimistohotellien houkuttelevuutta. Usein toimistohotelleihin kuuluvat lyhyemmät irtisanomisajat ja kalusteiden vuokraamisen mahdollisuus tekevät vuokraamisesta joustavampaa, eivätkä sitouta vuokraajaa samaan pisteeseen liian kauaksi aikaa. (Y-studio 2017.) Tilojen vuokraaminen ja itse muuttaminen voidaan tehdä nopealla aikataululla ja vähällä vaivalla. Toimistohotellien joustavuudesta kertoo myös se, että kokonaisuus usein räätälöidään asiakaskohtaisesti. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että käyttäjä maksaa ainoastaan käyttämistään palveluista, mikä lisää samalla toimistohotellien kustannustehokkuutta. (Timpson 2014.)

Toimistohotellien vahvuuksia joustavuuden ja palveluiden lisäksi ovat yhteisöllisyys ja mahdollisuus verkostoitumiseen. Toimistohotellissa työskentelee usein paljon eri alojen yrityksiä, joiden keskinäinen vuorovaikutus voi luoda uusia verkostoja ja yhteistyötä yritysten välillä. (Y-studio 2017.)

### 3 Toimitilapalvelut

Toimitilapalvelut toimivat yläkäsitteenä kaikille kiinteistöihin liittyville palveluille. Toimitilapalvelut jakautuvat kiinteistö- ja käyttäjäpalveluihin sen mukaan, mihin ne kiinteistössä kohdistuvat. Kiinteistöpalvelut jaotellaan edelleen kiinteistönhoito- ja kunnossapitopalveluihin.

(Leväinen 2013, 47.) Alla olevassa kuviossa havainnollistetaan tätä jakoa toimitilapalveluiden sisällä.



Kuvio 3: Toimitilapalveluiden jaottelu (Leväinen 2013, 47)

### 3.1 Kiinteistöpalvelut

Kiinteistöpalveluilla tarkoitetaan palveluita, jotka liittyvät kiinteistöjen hoitoon ja ylläpitoon. Näiden palveluiden avulla pyritään takaamaan, että kiinteistö pysyy hyvässä kunnossa ja säilyttää arvonsa. Kiinteistöpalvelut voidaan jakaa kiinteistön hoito- ja kunnossapitopalveluihin. Kiinteistönhoitolla taataan kiinteistön toimintojen säilyminen sellaisena, kun on tarkoitettu. Kiinteistönhoitopalveluita ovat muun muassa tekninen huolto, siivous ja ulkoalueista huolehtiminen. Kunnossapidolla puolestaan tarkoitetaan korjaavia toimintoja, joiden avulla kiinteistön ominaisuuksien laatu pyritään säilyttämään. (Kiinteistöliiketoiminnan sanasto 2012; Leväinen 2013, 47.)

### 3.2 Käyttäjäpalvelut

Käyttäjäpalvelut ovat kiinteistön palveluita, jotka kohdistuvat itse kiinteistön sijasta sen käyttäjiin ja tilojen käytettävyyteen. Palveluiden on tarkoitus tukea kiinteistön käyttäjien toimintaa niin, että kiinteistössä olisi mukavaa ja vaivatonta asioida. Kiinteistön käyttäjiä on monenlaisia, kuten vuokralla olevat yritykset tai yksittäiset kiinteistössä asioivat henkilöt. Näille käyttäjille tarjottavia palveluita voivat olla esimerkiksi aula-, siivous-, postitus- tai kokouspalvelut. (Kiinteistöliiketoiminnan sanasto 2012; Leväinen 2013, 47.) Käyttäjäpalveluita tarjotaan usein toimistoissa tukipalveluina ja niistä voidaan koostaa halutunlainen palvelukonaisuus asiakaskohtaisesti. Monet yritykset ulkoistavat käyttäjäpalvelunsa, koska se on usein yksinkertaisempaa ja tulee halvemmaksi. Käyttäjäpalveluiden tärkein päämäärä on helpottaa kiinteistön sisäistä toimintaa ja käyttäjien päivittäistä elämää sekä parantaa tilojen viihtyisyyttä. (Toimitilapalvelut 2018.) Seuraavassa esitellään tarkemmin joitakin opinnäytetyön kannalta oleellisia käyttäjäpalveluita.

Aula- ja vastaanottopalveluita hyödynnetään usein kiinteistöjen sisääntuloauloissa. Aulapalveluhenkilö opastaa, ottaa vieraita vastaan ja toimii ikään kuin infohenkilönä kiinteistössä asioiville. Aulapalveluun voidaan yhdistää monenlaisia toimintoja kiinteistöstä ja yrityksestä riippuen. Aulapalvelun kautta voidaan järjestää esimerkiksi avainhallintaa, kulunvalvontaa tai kokouspalveluita. Aula on aina ensimmäinen asia, joka tulee vastaan kiinteistöön saavuttaessa. Tämän vuoksi aulapalvelu luo tärkeää kuvaa kiinteistöstä ja yrityksestä talon ulko- ja sisäpuolisille käyttäjille. (Toimitilapalvelut 2018.)

Puhelinvaihte huolehtii jonkin tietyn yrityksen puheluiden organisoinnista. Puhelun saapuessa, puhelinvaihteen työntekijä tilanteen vaatimalla tavalla esimerkiksi yhdistää puhelun oikealle henkilölle tai osastolle, ottaa vastaan soittopyynnön tai muuten neuvoo soittajaa tämän tarvitsemassa asiassa. Käyttäjäpalveluna puhelinvaihte voi olla osana esimerkiksi aulapalvelua tai kokonaan oma osastonsa kyseessä olevan yrityksen koosta riippuen. Kuten aulapalvelukin, on puhelinvaihte eräänlainen yrityksen imagon luoja, sillä se voi olla monen ensimmäinen kosketus yrityksen toimintaan. (Toimitilapalvelut 2018.)

Postituspalvelulla tarkoitetaan yrityksen tarjoamaa postin vastaanottoon ja jakeluun liittyvää palvelua. Palvelu voi sisältää postin jakamista kiinteistön sisällä, lähetysten vastaanottoa ja lajittelua sekä lähtevän postin hinnoittelua ja lähettämistä. Postituspalveluun voi liittää halutessaan hyvin erilaisia toimintoja ja se on usein yhdistettynä aulapalveluun. Muita postituksen ohella tarjottavia palveluita voivat olla esimerkiksi erilaiset asiakirjojen käsittelyyn liittyvät tehtävät. (Toimitilapalvelut 2018.)

Siivouspalvelut poikkeavat edellä esitellyistä käyttäjäpalveluista, sillä niitä ei voida yhdistää aula- ja vastaanottopalveluun. Siivouksen suorittaa jokin palvelua tarjoava yritys sopimuksen mukaan asiakkaan tiloissa. Siivoaminen parantaa työympäristön viihtyisyyttä ja vaikuttaa samalla esimerkiksi tilojen turvallisuuteen. (Toimitilapalvelut 2018.)

## 4 Co-working

### 4.1 Työn muutos co-working-tilojen lähtökohtana

Co-working-tilojen lähtökohtana ovat muuttuneiden työnteon tapojen nostattamat uudenlaiset tarpeet. Kehitys teknologiassa, globalisaatio ja työtä tekevien asenteiden muutokset ovat johtaneet erityisesti tietotyön siirtymiseen joustavammaksi ja mobiilimmaksi. Työtä ei ole pakko enää tehdä tietyssä paikassa, vaan työskentely on liikuteltavaa ja joustavaa. Etätyön myötä töitä voidaan tehdä työpaikan lisäksi perinteisesti kotona, mutta nykyään työnteko on mahdollista oikeastaan missä vain. Nykyteknologian laitteet ja etäyhteyksien muodostamisen mahdollisuus tekevät työskentelystä päätyöpaikan ulkopuolella helppoa. (Haapamäki, Nenonen & Vartiainen 2011, 13-14; Coworking on ennen kaikkea palvelua 2018, 13.) Kun tilan

valinta ei enää ole niin rajoitettua, voi työntekijä hakeutua tiloihin, jotka täyttävät juuri kyseisen henkilön tarpeet. Palveluiden lisäksi käyttäjät kaipaavat työtiloilta yhä enemmän kokemuksia. (Vainio 2018.)

Koska työskentelytavat muuttuvat, täytyy myös työtiloja muuttaa ja kehittää. Työn liikkuvuus saattaa tehdä työskentelystä myös yksinäisempää. Etätyöntekijät ja yksinyrittäjät kuitenkin useimmiten kaipaavat muita samanhenkisiä ympärilleen työskennellessään. Tiedon jakamista ja yhteistyön syntymistä voidaankin tukea erilaisilla tiloilla. Tilojen monipuolisuus tukee erilaisia tietotyöntekijöiden tarpeita, jotka saattavat muuttua yhden päivänkin aikana useasti. Näiden tarpeiden pohjalta ovat syntyneet myös co-working-tilat. (Haapamäki ym. 2011, 13-14; Coworking on ennen kaikkea palvelua 2018, 13-14.)

#### 4.2 Co-working-tilat

Co-working-tilalla tarkoitetaan yhteisöllistä ja jaettua tilaa, jossa erilaiset työntekijät ja yrittäjät voivat työskennellä haluamansa ajan jäsenmaksua vastaan. Co-working-tilan jäsenmaksuun voi kuulua joko yksittäinen työpisteoikeus tai laajempi kokonaisuus, joka koostuu toimistotiloista ja -palveluista. (Piri 2018.) Co-working-tilojen määritelmässä tärkeänä osana on tilojen yhteisöllisyys. Tiloilla pyritään luomaan siellä työskenteleville tunnetta yhteisöstä, johon he kuuluvat. (What is Coworking 2018.) Käyttäjät voivat yhteisön avulla laajentaa omia verkostojaan työnteon ohella (Coworking on ennen kaikkea palvelua 2018, 13). Yhteisöllisten tilojen lisäksi co-working-tilat sisältävät erilaisiin työskentelytapoihin tarkoitettuja tiloja kuten ryhmätyötiloja ja hiljaisia tiloja. Kaikki nämä tilamuodot tukevat erilaisia tarpeita, joiden mukaan käyttäjä voi valita itselleen juuri tietyllä hetkellä sopivan tilan käyttöönsä. (Haapamäki ym. 2011, 13-14.)

Co-working-tiloissa voi työskennellä laajasti erilaisten alojen ja yritysten työntekijöitä: etätyötä tekeviä, freelancereita tai yksityisyrittäjiä (Bacevice, Garrett & Spreitzer 2015). Kuitenkin myös keskikokoiset ja suuret yritykset käyttävät monesti co-working-tiloja esimerkiksi toimiessaan eri kaupungeissa tai maissa kuin missä heidän varsinainen toimipisteensä sijaitsee. Co-working-tiloja voidaan hyödyntää, jos halutaan parantaa yrityksen kapasiteetin skaalautuvuutta. (Piri 2018; Coworking on ennen kaikkea palvelua 2018, 14.)

Co-working-tilojen kysyntä ja tarve ovat jatkuvassa ja nopeassa kasvussa. Tarve yhteisöllisille, joustaville tiloille ja yhteiskäyttöisille palveluille saa yritykset ja yrittäjät hakeutumaan yhä enemmän co-working-tiloihin. Co-working-tilojen määrä kasvaa runsaasti joka vuosi ja ennusteet lupaavat kasvun jatkuvan lähitulevaisuudessa entisestään. Myös suurempien yritysten sisäisiä työtiloja muutetaan yhä enemmän co-working-konseptin mukaiseksi. (Coworking on ennen kaikkea palvelua 2018, 14.)

Co-working-tiloissa on paljon käyttäjiä hyödyttäviä puolia, jotka voivat parhaimmillaan tehostaa työntekoa. Tilojen yhteisöllisyys mahdollistaa eri alojen ja yritysten välisen tietojen ja taitojen jakamisen. Verkostoituminen ja uusien kontaktien luominen ovatkin usein vaikuttavia tekijöitä co-working-tiloissa työskentelylle. Vaikka itsenäistä työtä tekevä käyttäjä ei hyödynnä tilan mahdollistamaa tilaisuutta kommunikoida muiden käyttäjien kanssa, luo tila silti tunnetta yhteisöön kuulumisesta. Co-working-tila antaa käyttäjälle vapauden vaikuttaa itse omaan työskentelyynsä. Käyttäjä voi valita milloin työskentelee, minkälaisessa tilassa työskentelee ja kenen kanssa kommunikoi työn lomassa. (Bacevice ym. 2015.) Co-working-tilat ovat yleensä avoinna ympäri vuorokauden, joten oman aikataulun mukaan työskentely on mahdollista. Tämä tukee yksittäisten käyttäjien työskentelyä, koska oman työn voi ajoittaa siihen vuorokauden aikaan, milloin juuri itse on tehokkaimmillaan. (Coworking Leases Reign Supreme in NYC 2018.)

Co-working-tiloissa työskentelyn on tarkoitus olla vaivatonta. Käyttäjän ei tarvitse investoida kalusteisiin tai välineisiin, vaan hän saa pelkällä jäsenyydellä kattavan kokonaisuuden palveluita, yhteisöllisyyttä ja erilaisia työtiloja. (Coworking Leases Reign Supreme in NYC 2018.) Perinteisten toimistotilojen vaatimusten sijainnin, laadun ja tilojen lisäksi co-working-tiloissa korostuvat juurikin joustavuus ja helppous. Joustavuus puolestaan parantaa tilatehokkuutta, tuo kustannussäästöjä ja lisää työn tuottavuutta. Valinnanvapaus ja joustavat työtilat lisäävät myös työntekijöiden viihtyvyyttä ja sitä kautta myös sitoutumista yritykseen ja tehtävään työhön. (Coworking on ennen kaikkea palvelua 2018, 15.)

Co-working-tilojen hyötyjä voidaan soveltaa myös suurempien yritysten toiminnassa ja heidän omista tiloistaan. Työntekijöille on tärkeää tarjota tiloja, jotka tukevat heitä parhaalla mahdollisella tavalla. Co-working-tilojen mahdollistama valinnan vapaus olisi hyvä saada yhdistettyä myös yritysten omiin tiloihin, koska se voi parhaimmillaan parantaa työn laatua. (Bacevice ym. 2015.) Co-working-tilojen avulla yritykset voivat myös helposti laajentaa toimintaansa maantieteellisesti ilman suuria investointeja. Suurien tilojen omistamisen tai vuokraamisen sijaan yritykset voivat panostaa esimerkiksi rekrytointeihin. (Coworking on ennen kaikkea palvelua 2018, 15.)

Koska co-working-konsepti on vielä suhteellisen tuore, tuo se mukanaan myös haasteita. Konseptin ylläpitäminen liiketoiminnan kannalta tuottavana, voi tuottaa haasteita toimijoille. Co-working-tilan epäonnistumisen voi aiheuttaa muun muassa vääränlaisen tilan valinta, tilan huono suunnittelu ja toteutus tai vääränlaisten palveluiden tuottaminen tilan ohella. Uudenlaiset työskentelytavat ja täten myös co-working-tilat aiheuttavat muutostarintaa monissa käyttäjissä. Uusiin tapoihin ja laitteisiin tottuminen vaatii sopeutumista ja työskentelytyylin päivittämistä. (Coworking on ennen kaikkea palvelua 2018, 16; Haapamäki ym. 2011, 13-14; Sundell 2015; Vainio 2018.)

Suurimpia co-working-markkinan toimijoita Suomessa ovat muun muassa Sponda, Technopolis sekä Regus. Spondan Mothership of Work (MOW) -konseptiin kuuluu kolme eri co-working hubea, joista ensimmäinen perustettiin Helsingin Punavuoreen vuonna 2016. Toinen konseptin hubeista sijaitsee Helsingin Ruoholahdessa ja kolmas avataan syksyllä 2018 Tampereelle. MOW on yksi alan edelläkävijöistä Suomessa. (MOW hubit 2018.) Konseptin hubit tarjoavat käyttäjille yhteisöllisiä co-working-tiloja palveluineen. Palveluihin kuuluvat olennaisesti myös erilaiset tapahtumat kuten afterworkit ja jooga tunnit. (Jäsenyydet 2018.)

Technopoliksen perustama co-working-konsepti kulkee nimellä UMA Workspace. UMA työtilat tarjoavat jaettua työtilaa ja palveluita Pohjoismaissa ja Baltiassa. Suomessa UMA kohteita on toistaiseksi vain yksi: UMA Esplanadi. Technopolis on kuitenkin lähivuosina avaamassa kahta uutta UMA kohdetta pääkaupunkiseudulle. Seuraava kohde avautuu vuoden 2018 joulukuussa Helsingin Kalasatamaan ja vuonna 2020 avataan UMA kohde Espoon Keilaniemeen. Suomessa sijaitsevien kohteiden lisäksi UMA Työtiloja on avattu Tukholmaan ja Kööpenhaminaan. Technopolis laajentaa co-working-konseptiaan huimaa vauhtia, sillä he ovat avaamassa uusia UMA kohteita parin seuraavan vuoden aikana Helsingin ja Espoon lisäksi myös Tukholmassa, Osllossa ja Varsovassa. (The Human Workspace 2018.)

Suomessakin menestynyt ja pitkään alalla toiminut Regus on osa kansainvälistä hallintayhtiötä International Workplace Group:ia (IWG), jonka alla toimii useita joustavaan työtilaan keskittyneitä yrityksiä. Vuonna 1989 perustettu IWG on listautunut Lontoon pörssiin ja toimii edelläkävijänä työympäristökehittämisessä. IWG:llä on lähes 3300 kohdetta yli 110 maassa. Reguksen lisäksi IWG:n muita yhtiöitä ovat muun muassa Spaces, Basepoint ja Open Office. (Our story 2018.) Regus toimii nykyään kansainvälisesti ympäri maailmaa. Yritys tarjoaa myös Suomessa joustavaa työtilaa ja erilaisia toimistoratkaisuja kuten muun muassa toimistohotelleja ja co-working-tiloja. (Yritysprofiili 2018.)

Varmasti tunnetuin co-working-toimijoista on Yhdysvaltalainen WeWork yhtiö. WeWork perustettiin vuonna 2010 tarkoituksenaan muodostaa yhteisö pelkkien työtilojen tarjoamisen lisäksi. WeWorkin tavoite on korostaa yhteisöllisyyttä ja yhteisöön kuulumisen tunnetta. (Our Mission 2018.) Yritys suunnittelee, rakentaa sekä ylläpitää työtiloja ympäri maailmaa ja tarjoaa kaikenlaisia työtiloja yksityisistä toimistohuoneista co-working-tiloihin. Suurimpia WeWorkin yritysjäseniä ovat muun muassa Microsoft, Adidas ja Facebook. (Enterprise 2018.) Yritys tarjoaa toimitiloja yhteensä 95:ssä kaupungissa Amerikassa, Euroopassa ja Aasiassa. Suomeen WeWork ei ole vielä laajentunut. (Locations 2018.)

#### 4.3 Co-working-tila vs. toimistohotelli

Co-working-tilat ja toimistohotellit muistuttavat toisiaan konsepteina. Kumpaankin kuuluvat olennaisena osana palvelut ja molemmat tarjoavat pakettina tilojen, yhteisöllisyyden ja palveluiden muodostamaa kokonaisuutta. Co-working-tilat ja toimistohotellit vastaavatkin



osittain samaan kysyntään ja voivat parhaimmillaan tukea toistensa toimintaa. (Coworking-trendi vahvistaa toimistohotellimarkkinoita 2017.)

Olellainen erottava tekijä toimistohotellien ja co-working-tilojen välillä on yhteisöllisten tilojen osuus kokonaisuudesta. Toimistohotellissa saattaa olla yhteisöllisiä tiloja, mutta suurin osa pinta-alasta koostuu erikseen yksittäisille toimijoille vuokrattavista huoneista tai huoneistoista. Co-working-tiloissa puolestaan yhteisölliset tilat ovat merkittävin osuus ja niiden ohella tarjotaan esimerkiksi erilaisia hiljaiseen työhön tai ryhmätyöskentelyyn tarkoitettuja tiloja. (Piri 2018.)

Co-working-tilat pyrkivät tuomaan sellaista lisäarvoa käyttäjälle, johon perinteinen toimistohotelli ei pysty. Co-working-tila tarjoaa käyttäjille kokonaisen konseptin ja tilojen sisällä valitsee yhteisöllisyyden kautta muodostuva omanlaisensa identiteetti. Tiloihin kuuluu palveluiden lisäksi myös tavallisesti erilaisia tapahtumia, jotka myös osaltaan vahvistavat yhteisön identiteettiä. Parhaimmillaan tapahtumat ja palvelut muodostavat yhtenevän kokonaisuuden tilojen käyttäjien kanssa. Co-working-tila onkin enemmän omanlaisensa konseptoitu kokonaisuus, kun taas toimistohotelli koostuu selvästi erillisistä toimijoista. (Sundell 2015.)

Tilakokonaisuus voi olla myös jonkinlainen yhdistelmä co-working-tiloja ja toimistohotellia. Monet co-working-tilat toimivatkin osana perinteisempää toimistotilaa esimerkiksi juuri toimistohotellin lisäpalveluna. Osana toimistohotellia co-working-tila voi toimia yhteisöllisyyttä lisäävänä tekijänä. (Piri 2018; Vainio 2018.)

## 5 Menetelmät ja tutkimus

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyön tutkimuksen kulkua sekä tiedon keräämiseen ja analysointiin valittuja menetelmiä. Ensimmäiseksi perustellaan kyseisten menetelmien valintaa, jonka jälkeen menetelmiin ja tutkimukseen perehdytään syvemmin.

### 5.1 Aineistonkeruumenetelmien valinta

Opinnäytetyön tutkimuksen aineistonkeruuta varten valittiin kaksi erilaista menetelmää: kysely sekä haastattelu. Kyselyn avulla pyritään vastaamaan ensimmäiseen tutkimuskysymykseen koskien toimistohotellin käyttäjäpalveluita. Haastattelun avulla puolestaan paneudutaan toisen tutkimuskysymyksen mukaisesti co-working-tilojen ylläpitämiseen. Kolmanteen tutkimuskysymykseen pyritään saamaan vastaus soveltamalla molempien tutkimusmenetelmien pohjalta kerättyjä tuloksia.

Toimistohotellin vuokralaisille suunnattu kysely valittiin tutkimusmenetelmäksi siksi, että kyselyn avulla saadaan helposti ja nopeasti kerättyä vastauksia suuremmaltakin vastaajajoukolta. Opinnäytetyön tavoitteen mukaisesti tarkoitus on saada kartoitettua vuokralaisten

mielipiteitä ja kyselyn avulla se onnistuu parhaiten. Vuokralaisten lukumäärän ollessa 30, haastattelujen sopiminen ja järjestäminen olisi käynyt työlääksi toteuttaa. Kyselyn anonyymius myös mahdollistaa vastaajien aitojen mielipiteiden ilmaisun, jotka ovat merkittävien tulosten kannalta tärkeitä. Haastattelussa vastaaja saattaa pidättäytyä ilmaisemasta erityisesti negatiivisia mielipiteitä haastattelijan läsnäolon vuoksi. Kyselyn pohjalta voidaan myös helposti koota erilaisia kuvioita ja tunnuslukuja havainnollistamaan vuokralaisten tyytyväisyyden tasoa.

Kyselytutkimuksen lisäksi opinnäytetyötä varten päätettiin haastatella co-working-tiloja tarjoavien yritysten edustajia. Koska toinen tutkimuskysymys käsittelee nimenomaan co-working-tilojen ylläpitämistä, saadaan paras kuva aiheeseen sellaisilta yrityksiltä, joilla on jo käytännön kokemusta kyseisestä toiminnasta. Haastattelu valittiin tutkimusmenetelmäksi siksi, että co-working-tiloja ylläpitäviä yrityksiä on Suomessa melko vähän. Koettiin siis paremmaksi tavaksi haastatella muutaman yrityksen edustajaa kuin tehdä kysely. Lisäksi haastattelussa on mahdollista saada kattavampia vastauksia ja esittää tarkentavia kysymyksiä.

## 5.2 Laadullinen tutkimus

Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa kohteena ovat tutkittavan asian, henkilön tai ryhmän laadulliset ominaisuudet (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 160). Tutkimuksen avulla tavoitellaan tutkimusaiheen kokonaisvaltaista ymmärtämistä. Laadullisiin menetelmiin liittyy ilmiöiden kuvailua, selittämistä ja sitä kautta juuri ymmärtämistä. Laadullista tutkimusta käytetään tilanteissa, joissa etsitään syvällistä ymmärrystä aiheesta tai päämääränä on kuvailla jotakin ilmiötä. Myös tuntemattomamman tutkimusaiheen kohdalla käytetään usein laadullisia menetelmiä. Laadullista aineistoa kerätään luonnollisessa ympäristössä, eikä esimerkiksi laboratorio-olosuhteissa kuten määrällisessä tutkimuksessa tehdään. Laadullinen tutkimusote mahdollistaa joustavuuden tutkimusta toteutettaessa ja hypoteeseja voidaan helposti muuttaa kesken tutkimuksen siihen mennessä saatujen tulosten pohjalta. (Hirsjärvi ym. 2013, 164; Kananen 2015, 70-71.)

Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erottelu ei ole välttämättä yksiselitteistä. Tämän vuoksi tutkimukset ovatkin usein jotain näiden kahden tutkimustyyppin väliltä. Tutkimuksissa myös usein yhdistellään kummankin tyyppin menetelmiä, jotta tuloksia saadaan mahdollisimman kattavasti. (Hirsjärvi ym. 2013, 135-137.) Eri tutkimusotteilla voidaan täydentää tutkimuksen tuloksia ja parantaa tutkimuksen luotettavuutta (Kananen 2015, 71). Kysely on tavallisesti määrällisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä. Kuitenkin kyselyn tuloksia voidaan analysoida ikään kuin laadullisena aineistona, vastausten määrästä ja sisällöstä riippuen.

## 5.3 Kysely toimistohotellin vuokralaisille

Kysely on yksi aineistonkeruumenetelmistä ja se perustuu tavallisesti tutkijan laatimaan kyselylomakkeeseen. Kysely eroaa haastattelusta niin, että kyselyssä tutkija itse ei ole läsnä

vastaustilanteessa. (Vehkalahti 2014, 11.) Kyselyssä oleellista on se, että kysely on kaikille vastaajille samanlainen. Näin syntyviä tuloksia voidaan vertailla keskenään. Kyselyllä voidaan tavoittaa iso joukko vastaajia suhteellisen helposti. (Vilka 2007, 28.) Tämän vuoksi kyselylomakkeita hyödynnetään paljon määrällisissä tutkimuksissa, joissa tutkitaan isoa joukkoa tai esimerkiksi tiettyä ihmisryhmää. Näin syntyvää isoa vastausmäärää voidaan tulkita numeerisesti eri tunnuslukujen avulla. Kyselymenetelmää käytettäessä oleellista on kyselylomakkeen huolellinen laatiminen. Huonosti laadittu kysely ei tuota luotettavia eikä hyödyllisiä tuloksia. Haasteena kyselyn käyttämisessä onkin hyvän lomakkeen laatiminen. Koska kyselyssä tutkija ei tapaa vastaajia, ei voida myöskään tietää kuinka totuudenmukaisesti tai huolellisesti kyselyyn vastataan. Vastaamatta jättäminen on kyselyissä myös yleinen ongelma. (Hirsjärvi ym. 2013, 193-195.)

Toimistohotellin vuokralaisten kysely (Liite 2) lähetettiin sen verran pienelle joukolle, että kyseessä on käytännössä laadullinen tutkimus. Kyselyn tarkoituksena ei ollut kerätä tilastollista tai numeerista tietoa, vaan kartoittaa yleisesti eri vuokralaisten mielipiteitä. Kyselyn avulla kerättiin siis samantapaista tietoa kuin laadullisella tutkimusmenetelmällä haastattelulla voitaisiin kerätä, mutta työkaluna käytettiin kyselylomaketta.

### 5.3.1 Kyselyn lähtökohdat

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2013, 196) mukaan aineiston keruu kyselymenetelmässä voi tapahtua kahdella eri tavalla: posti- ja verkkokyselynä tai kontrolloituna kyselynä. Kontrolloidussa kyselyssä tutkija on aina henkilökohtaisesti tekemisissä vastaajien kanssa esimerkiksi jakaessaan kyselyitä. Posti- ja verkkokyselyissä puolestaan tutkija ei tapaa kyselyn vastaajia, vaan vastaaminen suoritetaan joko postin tai internetin välityksellä. Toimistohotellin vuokralaisten kyselyä varten valittiin toteutustavaksi verkkokysely. Valinta perustui siihen, että kyselyn toteuttaminen olisi mahdollisimman vaivatonta ja nopeaa. Verkkokyselyn ongelmana voi olla saatujen vastausten määrä. Koska vastaaja ei tapaa tutkijaa henkilökohtaisesti, on kyselyyn helppo jättää vastaamatta. Posti- ja verkkokyselyissä vastausprosentit eivät yleensä ole kovin suuria, mutta vastausten määrä riippuu paljon kyselyn aiheesta ja vastaajajoukosta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 196.) Kyseisen kyselyn vastausmäärään saattaa vaikuttaa positiivisesti vastaajia lähellä oleva aihe sekä se, että osa vastaajista tuntee tässä tapauksessa tutkijan. Jos kyselyn lähettäjänä toimisi täysin ulkopuolinen taho, voisi vastaamatta jättämiseen olla pienempi kynnyks.

Kysely toteutettiin Googlen kyselyohjelmalla Google Formsilla. Google Forms on selainpohjainen kyselylomakkeiden laatimista varten kehitetty sovellus (Silmälä 2018). Google Forms valittiin työkaluksi kyselyn toteuttamiseen, koska kyseisessä sovelluksessa yhdistyivät kaikki kyselyssä halutut ominaisuudet. Tällaisia ominaisuuksia olivat esimerkiksi laaja valikoima kysymysten muodoissa, mahdollisuus anonyymeihin vastauksiin ja kyselyn siisti ulkoasu.

Kysely päätettiin toteuttaa nimettömänä, sillä haluttiin mahdollistaa vastaajien aitojen mielteiden ilmaisu. Vastausten saamisen varmistamiseksi mietittiin aluksi kyselyyn vastanneiden kesken järjestettävää arvontaa, mutta tämä ei ollut mahdollista toteuttaa samaan aikaan kyselyn nimettömyyden kanssa. Nimettömyys koettiin tärkeämpänä ominaisuutena kyselyn kannalta, joten arvontaa ei järjestetty. Tästä huolimatta vastauksia saatiin kiitettävä määrä.

Kyselyn kohteena olivat toimeksiantajan nykyisessä toimistohotellissa vuokralla olevat yritykset. Vuokralaisia oli kyselyn lähettämishetkellä toimistohotellissa yhteensä 30 yritystä ja kysely lähetettiin yhdelle yhteyshenkilölle jokaisesta yrityksestä. Toimistohotellin vuokralaiset koostuvat eri kokoisista eri alojen yrityksistä. Pääosin vuokrattavat tilat ovat pienempiä yksittäisiä työhuoneita, joten toimistohotellissa toimii paljon maksimissaan muutaman hengen kokoisia yrityksiä. Näiden 30 yrityksen lisäksi itse toimeksiantajan toimistotilat sijaitsevat samassa toimistohotellissa. Toimeksiantajayritys päätettiin kuitenkin jättää pois kyselyn vastaanottajista.

Kysely suunniteltiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Toimeksiantaja halusi olla mukana vaikuttamassa kyselyn sisältöön, joten kyselystä pyydettiin toimeksiantajan kommentteja muutamaa otteeseen sen laatimisen aikana. Kyselyn aiheena olivat ensisijaisesti toimistohotellin palvelut, mutta mukaan sisällytettiin myös vuokralaisten yleiseen tyytyväisyyteen liittyviä kysymyksiä. Myös co-working aiheena tuotiin osaksi kyselyä täydentämään tutkimuksessa tehtyjä haastatteluja.

### 5.3.2 Kyselyn sisältö

Lopullisessa kyselyssä oli yhteensä 18 kysymystä. Koska kyselyn haluttiin kattavan laajasti toimistohotellin toiminta ja palvelut, muodostui kyselystä melko pitkä. Kysymykset kuitenkin mietittiin niin, että niihin olisi nopeaa ja suhteellisen vaivatonta vastata. Kysymykset pidettiin siis mahdollisimman yksinkertaisina ja yksiselitteisinä, joten vaikka kysymyksiä oli paljon, kyselyyn vastaamiseen ei kulunut kovin paljoa aikaa.

Kysely aloitettiin muutamalla yleisellä kysymyksellä, joiden vastaukset kertovat minkälaisesta yrityksestä vastaaja on. Näissä kartoituskysymyksissä kysyttiin vastaajan yrityksen kokoa ja aikaa, jonka yritys on ollut vuokralla toimistohotellissa. Kysymyksissä päätettiin esittää hie- man laajemmat vastausvaihtoehdot (esim. 1-2, 3-5 henkilöä tai 6-11 kuukautta), sillä ei haluttu luoda vastaajille sellaista kuvaa, että heidän vastaustensa perusteella voidaan helposti päätellä minkä yrityksen työntekijä on kyseessä. Kyselyn tarkoitus oli olla nimetön, joten tämä olisi ollut ristiriidassa sen tarkoituksen kanssa. Haluttiin kuitenkin saada jonkinlainen kuva, millaisesta vastaajasta on kyse ja samalla alkukysymykset toimivat ikään kuin lämmitte- lynä vastaajalle varsinaisia kysymyksiä varten.

Seuraavaksi kyselyssä päätettiin esittää kysymyksiä liittyen tilojen vuokraamisen taustoihin. Mitkä tekijät saivat yrityksen valitsemaan juuri tämän toimistohotellin ja kuinka tärkeitä eri palvelut ovat vastaajalle toimipaikan valinnassa. Näiden kysymysten pohjalta haluttiin saada tietoa siitä, mitä nykyiset vuokralaiset pitävät tärkeänä sekä pohjatietoa uusien tilojen vuokraamista ajatellen. Palveluiden tärkeyttä tutkivassa kysymyksessä luettiin erilaisia palveluita, joita toimistohotellissa on jo tarjolla ja lisäksi sellaisia palveluita, jotka olisi mahdollista lisätä toimistohotellin palveluvalikoimaan. Näiden palveluiden tärkeyttä arvioitiin Likertin asteikolla 1-5. Likertin asteikkoa käytetään kyselyissä, kun halutaan vastaukset skaalautuvana asteikkona. Asteikon keskivaiheilla vastaus on aina neutraali ja ensimmäinen ja viimeinen vastaus ovat toistensa ääripäät. Tätä voidaan hyödyntää esimerkiksi, kun halutaan esittää väittämiä, joista vastaaja arvioi kuinka samaa mieltä hän on asiasta. Likertin asteikon avulla voidaankin helposti kartoittaa vastaajan mielipiteitä. (Hirsjärvi ym. 2013, 200; Vilka 2007, 46.)

Loogisesti kyselyssä edettiin seuraavaksi toimistohotellin nykyisiin palveluihin ja kysymyksiin, jotka kertovat vuokralaisten mielipiteistä niiden suhteen. Ensin annettiin avoimella vastauksella vastaajille tilaa kertoa omista ideoistaan siihen mitä palveluita toimistohotellissa voisi olla nykyisten lisäksi. Tämän jälkeen käytettiin aiemman kysymyksen kaltaista Likertin asteikkoon perustuvaa kysymystä, jossa vastaajat arvioivat 1-5 arvosanoilla kaikki nykyiset palvelut sen perusteella, kuinka tyytyväisiä he ovat niihin. Mukaan lisättiin myös vaihtoehto X, jonka vastaaja pystyi valitsemaan, jos ei ollut käyttänyt kyseistä palvelua. Tämä oli tärkeä lisä asteikkoon, sillä toimistohotellin palvelut on räätälöity aina vuokralaisen mukaan. Jokaisella yrityksellä voi olla käytössään siis hieman eri palveluita. Jos vaihtoehtoa X ei olisi ollut, olisi kyselyyn vastaaminen ollut vaikeaa ja tulokset olisivat vääristyneet.

Palveluiden yleisen arvioinnin jälkeen esitettiin muutamia tarkempia kysymyksiä koskien erilaisia palveluita. Nämä kysymykset liittyivät toimistohotellin kahvikassaan, mahdolliseen pelitilaan sekä tulostusmahdollisuuteen. Toimistohotellin kahvikassa on palvelu, jossa 5€/hlö/kk maksamalla vuokralainen saa käyttää toimistohotellin kahvi- ja teevalikoimaa haluamansa mukaan. Toimeksiantaja oli kiinnostunut siitä, olisiko vastaaja valmis maksamaan enemmän kahvikassasta, jos kahvien valikoimaa laajennettaisiin erikoiskahveihin. Tämä on ollut uuden toimistohotellin palveluita mietittäessä harkinnassa, joten haluttiin kartoittaa ennakoasenteita hinnannousun suhteen. Toimeksiantaja on myös suunnitellut uuteen kohteeseen yhteiskäyttöistä pelitilaa, joten kiinnostusta sen suhteen haluttiin tutkia kyselyssä. Tulostimen käyttöön liittyvä kysymys lisättiin, koska kyseinen palvelu on ollut vähällä käytöllä, vaikka onkin saatavilla nykyisessä toimistohotellissa.

Seuraavana kyselylomakkeella tiedusteltiin vuokralaisten kokemuksia toimistohotelleista ylipäätään. Alkuun kysyttiin, onko vastaaja ollut aiemminkin vuokralla toimistohotellissa vai onko tämä ensimmäinen kerta. Vastauksesta riippuen lisäkysymyksenä tuli vastata, joko siihen onko

toimistohotelli vastannut ennakko-odotuksia tai siihen, millainen kyseinen toimistohotelli on ollut verrattuna muihin vastaaviin. Tähän kysymykseen päädyttiin, koska vastauksista toivottiin käyvän ilmi jotain uutta, mitä voitaisiin sisällyttää myös toimeksiantajan toimistohotelleihin.

Kyselyyn haluttiin yhdistää myös co-working-konseptiin liittyvä osio tukemaan haastatteluiden avulla kerättävää tietoa. Kysymys suunniteltiin yhdessä toimeksiantajan kanssa ja sen tarkoituksena oli kartoittaa vuokralaisten ennakkoasenteita co-working-tiloja kohtaan. Koska co-working on terminä suhteellisen uusi ja tuntematon monille, päätettiin kysymyksen alussa selittää co-working-tilojen käsitettä lyhyesti ymmärrettävään muotoon. Käsitteen avaamisen jälkeen kysyttiin voisiko vastaaja kuvitella itsensä tai yrityksensä työskentelemään kyseisiin tiloihin. Kysymys päätettiin jakaa vielä kahteen osaan niin, että mahdollisuutta co-working-tiloissa työskentelyyn kysyttiin erikseen tällä hetkellä ja tulevaisuudessa. Tähän päädyttiin, koska tulevaisuuden suhteen vastaajat saattavat olla avoimempia muutokselle.

Kyselyn loppuosassa päätettiin esittää erilaisia yleisiä kysymyksiä toimistohotellin toimintaan liittyen. Lomakkeessa tiedusteltiin vuokralaisten tyytyväisyyttä itse toimistotiloihin, yleisiä parannusehdotuksia toimistohotelliin, yhteyshenkilön tavoittamisen helppoutta ja vuokralaisten halukkuutta osallistua yhteisiin tapahtumiin ja koulutuksiin toimistohotellissa. Yhteyshenkilö vastaa toimistohotellin palveluvalikoimasta, joten haluttiin kartoittaa vastaajien kokemuksia yhteydenpidosta kyseiseen henkilöön. Koska yhteisöllisyys on toimistohotellissa yksi avaintekijöistä palveluiden lisäksi, tiedusteltiin kyselyssä vuokralaisten asenteita yhteisten tapahtumien suhteen. Aiheesta muodostettiin kaksi erillistä kysymystä, joista toisessa kysyttiin asenteita vapaamuotoisia yhteisöllisyyttä vahvistavia tilaisuuksia kohtaan. Toisessa kysymyksessä taas kartoitettiin vastaajien halukkuutta osallistua erilaisiin valmennuksiin tai luennoille. Viimeisenä lomakkeessa esitettiin vielä kokoava kysymys, jossa vastaajien tarkoituksena oli antaa kokonaisarvosana toimistohotellin toiminnalle. Vastaajille annettiin myös mahdollisuus perustella arvosanaa avoimella kommentilla.

Hirsjärven ym. (2013, 198) mukaan yleisimmät tavat muotoilla kyselyn kysymyksiä ovat avoimet kysymykset, monivalintakysymykset sekä skaaloihin perustuvat kysymykset. Nimensä mukaisesti monivalintakysymyksissä vastaajan on tarkoitus valita omasta mielestään osuvin vaihtoehto ennalta määrätyistä vaihtoehtoista. Avoimissa kysymyksissä vastaajalla puolestaan on vapaus kirjoittaa vastauskenttään mitä haluaa ilman rajoittavia vaihtoehtoja. (Hirsjärvi ym. 2013, 198-199; Vilka 2007, 62.) Skaaloihin perustuvissa kysymyksissä vastaajan tulee monivalintojen kaltaisesti valita itselleen sopivin vaihtoehto, mutta tällä kertaa vaihtoehtoina toimii jonkinlainen asteikko. Esimerkki tällaisesta asteikosta on numerovalinnat 1-5 (Hirsjärvi ym. 2013, 200). Kysymysmuodot voivat vaihdella kyselyn aikana ja eri muotoilutapoja voidaan yhdistellä. Kysymyksessä voidaan esimerkiksi vastausvaihtoehtojen lisäksi esittää avoin kohta vaikkapa perusteluja varten. (Vilka 2007, 62.)

Toimistohotellin vuokralaisten kyselyssä yhdisteltiin kaikkia edellä mainittuja kysymysmuotoja. Lomakkeessa haluttiin hyödyntää asteikkoja eri palveluiden arvostelemiseksi, sillä asteikoilla voitiin varmistaa, että kysymyksiin vastataan. Tämän vuoksi kaikki monivalinta- ja asteikkokysymykset myös asetettiin lomakkeella pakollisiksi vastata. Ajateltiin myös, että asteikkojen avulla voitaisiin kerätä tietoa, josta saadaan hyvin selkeä kuva tyytyväisyyden tasosta. Avoimissa kysymyksissä on aina riskinä se, että niihin voidaan vastata hyvinkin lyhyesti, eikä oleellista tietoa välttämättä saada. Kuitenkin myös avoimia kysymyksiä sisällytettiin kyselyyn runsaasti, koska ei haluttu liikaa rajoittaa vastaajien mielipiteiden ilmaisua. Kysymysmuotoja myös yhdisteltiin esimerkiksi pyytämällä perustelua monivalinnalle avoimella kommentilla.

Kyselyä laadittaessa kysymysten järjestystä mietittiin niin, että helpommin vastattavia kysymyksiä sijoitettiin lomakkeen alkuun. Keskivaiheille sijoitettiin kaikista spesifeimmät kysymykset, jotta vastaajat olisivat jo päässeet vastaamisen makuun, mutta eivät vielä väsyneet vastaamiseen. Kyselyn loppuun keksittiin hyvin yleinen ja kokoava kysymys, jossa tarkoituksena oli antaa kokonaisarvosana toimistohotellin toiminnalle. Myös Hirsjärvi ym. (2013, 203) toteavat kirjassaan Tutki ja kirjoita, tällaisen järjestyksen olevan kyselyn vastaajan kannalta loogisinta. Kysely myös usein aloitetaan vastaajaan liittyviä yleistietoja kartoittamalla. Myös tämän tutkimuksen kyselyn alussa päätettiin menetellä näin.

### 5.3.3 Kyselyn lähettäminen

Kysely lähetettiin linkkinä sähköpostin välityksellä kaikille vuokralaisille. Vuokralaisten yhteystiedot lähettämistä varten saatiin toimeksiantajan kautta. Kyselyn vastausajaksi päätettiin asettaa kaksi viikkoa ja viikon jälkeen kyselystä lähetettiin muistutusviesti kaikille kyselyn alkuperäisille vastaanottajille.

Kyselyä lähetettäessä tulee kyselyn esittelemiseksi laatia myös saatekirje. Saatekirje toimii kyselyn esittelynä ja siitä vastaaja saa selville kaikki kyselyyn liittyvät yleiset tiedot. Näitä tietoja ovat esimerkiksi tutkimuksen aihe ja tarkoitus sekä se mihin tuloksia tullaan hyödyntämään ja kuka niitä ylipäänsä hyödyntää. Saatekirjeellä voidaan vaikuttaa vastaajan kiinnostukseen kyselystä. Jos saatekirje antaa kyselystä tärkeän ja kiinnostavan vaikutelman, vastaaja todennäköisemmin myös avaa itse kyselyn. Vastaavasti huono saatekirje saattaa vaikuttaa päinvastaisella tavalla. (Vehkalahti 2014, 47-48; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 204.)

Toimistohotellin vuokralaisten kyselyssä saatekirjeenä toimi sähköpostiviesti, jonka ohessa myös kyselyn linkki lähetettiin vastaajille (Liite 1). Viesti oli kaikille vastaajille sama ja se sisälsi kaikki edellä mainitut tiedot. Saatekirjeen alussa kerrottiin tutkimuksen tarkoituksesta ja sen yhteydestä opinnäytetyöhön. Viestissä haluttiin painottaa erityisesti vastausten tärkeyttä ja merkitystä niin opinnäytetyön kuin toimistohotellin kehittämisenkin kannalta sekä

vastausten käsittelyä nimettömästi ja luottamuksellisesti. Viestin lopussa määriteltiin annettu vastausaika sekä kiitettiin vastauksista jo etukäteen.

#### 5.4 Co-working-tiloja ylläpitävän yrityksen haastattelu

Haastattelu on yksi laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmistä. Tutkimusmenetelmistä haastattelu kuuluu käytetyimpiin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Haastattelulla tarkoitetaan tilannetta, jossa haastattelija ja haastateltava keskustelevat niin, että keskustelulle on ennalta määritelty päämäärä. Haastattelu on suunniteltu etukäteen ja sen kulkua ohjaa haastattelija. Tutkimushaastattelun tavoitteena on yleensä kerätä jonkinlaista tietoa tutkittavasta aiheesta. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 42-43.)

Menetelmänä haastattelu on joustava, sillä se mahdollistaa muutoksien teon tilanteen mukaan. Haastattelua käytetään tutkimuksessa, jos halutaan menetelmältä vapaata asettelua sekä mahdollisuutta esittää tarkentavia kysymyksiä ja tarkkailla haastateltavan ei-kielellistä viestintää, kuten eleitä ja ilmeitä. Haastattelua voidaan käyttää kyselyn korvaajana myös tilanteissa, joissa vastaaja on estynyt täyttämään kyselylomaketta. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 34-37; Hirsjärvi ym. 2013, 205.)

Tutkimuksen haastatteluja varten laadittiin kysymyksiä (Liite 4) co-working-tilojen ylläpitämiseen ja toimintaan liittyen. Kysymyksiä suunniteltiin yhdessä toimeksiantajan kanssa, jotta ne vastaisivat juuri toimeksiantajaa kiinnostaviin asioihin. Kysymykset toimivat haastattelujen runkona ja niistä poikettiin hieman haastattelujen etenemisen mukaan. Osa kysymyksistä muokattiin haastattelun aikana jo saatujen vastausten perusteella. Väliin esitettiin myös täydentäviä kysymyksiä, joita tuli mieleen haastattelujen edetessä. Pääosin pyrittiin kuitenkin kysymään molemmilta haastateltavilta suunnilleen samat kysymykset, jotta vastauksia voitaisiin verrata keskenään.

Haastatteluja varten otettiin yhteyttä yhteensä viiteen eri co-working-tiloja tarjoavan yrityksen edustajaan. Haluttiin haastatella Suomen merkittävimpiä co-working-tilojen tarjoajia, jonka perusteella kyseiset viisi yritystä valittiin. Näistä kahden kanssa saatiin lopulta sovittua ja toteutettua haastattelut. Ensimmäinen haastateltava oli Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varman kiinteistökehittäjä Benjamin Kalliola, jonka haastattelu toteutettiin Varman pääkonttorilla Helsingissä 19.10.2018. Toinen haastateltava oli Reguksen Suomen ja Puolan maa-johtaja Klaus Koponen, jota haastateltiin Espoon Life Science Centerissä 1.11.2018. Kumpikin haastattelu toteutettiin kasvotusten haastateltavan kanssa haastateltavan valitsemassa paikassa.

Haastattelussa ongelmia saattaa tuottaa hyvän haastattelutilanteen rakentaminen sekä menetelmän työläisyys. Jotta haastattelulla saataisiin kerättyä tarkoituksenmukaista tietoa, täytyy haastattelijan pystyä mukautuen toimimaan jokaisen eri tilanteen vaatimalla tavalla.



Haastattelija ei saa vaikuttaa haastatteluun tai haastateltavaan negatiivisesti omalla toiminnallaan. Myös haastattelukysymysten asettelu on oleellista tilanteen sujuvuuden kannalta. Haastateltavan tavat sekä vähättelevät tai liioittelevat vastaukset voivat myös vääristää haastattelun tuloksia huomaamatta. Haastattelutilanteen lisäksi menetelmä vie paljon aikaa myös tilanteen ulkopuolella. Haastattelujen sopiminen, kysymysten laatiminen ja aineiston analysointi voi olla työlästä ja aikaa vievää. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 35.)

Tutkimuksessa haastattelukysymykset mietittiin niin, että haastatteluista saataisiin mahdollisimman paljon irti, mutta niin etteivät haastattelutilanteet venyisi liian pitkiksi. Valmiit kysymykset pidettiin tiiviinä, koska tiedettiin että kyseessä olevat haastateltavat olisivat kiireisiä johtotason henkilöitä. Ei haluttu myöskään liikaa rajoittaa kysymysten asettelulla vastauksia ja mahdollista vapaata keskustelua. Valmiit kysymykset viittaavat strukturoituun haastatteluun eli haastatteluun, joka seuraa tarkasti valmiiksi suunniteltua lomaketta. (Hirsjärvi ym. 2013, 208.) Kuitenkin kysymykset oli tarkoitettu enemmän suuntaa antaviksi, niistä poikettiin ja niiden järjestystä sovellettiin haastattelutilanteiden mukaan. Tutkimuksen haastattelut olivatkin lopulta jotakin strukturoidun ja puolistrukturoidun haastattelun väliltä. Puolistrukturoidussa haastattelussa tarkkoja kysymyksiä ja järjestystä ei olla mietitty etukäteen vaan haastattelussa edetään esimerkiksi valmiiden teemojen avulla. (Hirsjärvi ym. 2013, 208.)

Haastattelut päätettiin nauhoittaa, jotta vastauksiin voitaisiin helpommin palata jälkikäteen ja haastattelutilanteessa voitaisiin muistiinpanojen tekemisen sijasta keskittyä itse vastausten sisältöön. Näin saatiin esitettyä tarkentavia kysymyksiä kesken haastattelun. Muistiinpanojen kirjoittaminen haastattelun aikana voi ohjata haastateltavaa ja ylös kirjattaviin asioihin saatavat vaikuttaa haastattelijan omat ennakoasenteet. Kirjoitetusta tekstistä eivät myöskään käy ilmi haastattelutilanteen jotkin ominaisuudet kuten tauot tai äänenpainot. (Kananen 2015, 156.) Nauhoittamiseen kysyttiin haastattelujen aluksi lupaa haastateltavalta, johon kumpikin tutkimuksessa haastateltu henkilö suostui. Nauhoittaminen tapahtui matkapuhelimella.

Haastattelut litteroitiin mahdollisimman tarkasti pian haastattelujen jälkeen analysoinnin helpottamiseksi ja luotettavuuden parantamiseksi. Litteroinnilla tarkoitetaan nauhoitteen sisällön auki kirjoittamista tekstimuotoon (Kananen 2015, 129). Litterointi voidaan toteuttaa eri tasoilla sen mukaan, kuinka tarkasti haastattelun sisältö kirjataan. Sanatarkassa litteroinnissa kirjataan tason nimen mukaisesti sanatarkasti kaikki, mitä haastattelussa on sanottu. Tämä sisältää myös kaikki haastattelussa käytetyt täytesanat ja joskus myös äänenpainoa voidaan kuvailla litteroinnissa. Yleiskielisellä litteroinnilla tarkoitetaan haastattelun sisällön muuttamista kirjakieliseksi. Propositiotasoisessa litteroinnissa haastattelusta eritellään vain sisältö, eikä puututa ollenkaan käytettyyn kieleen. (Kananen 2015, 160-161.) Tämän tutkimuksen haastattelut litteroitiin sanatarkasti, mutta äänenpainoja ei huomioitu kirjaamisessa.

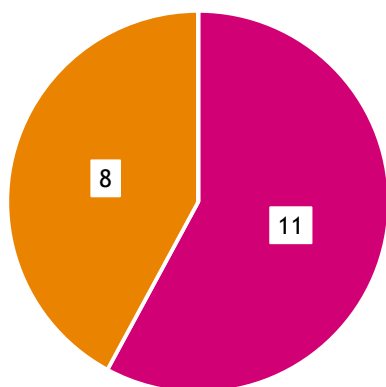
## 6 Tulokset

### 6.1 Kyselyn tulokset

Viikon vastausajan jälkeen vastausten määrä oli ainoastaan noin yksi kolmasosa kaikista, joille kysely oli lähetetty. Tämän vuoksi päätettiin lähettää kaikille vuokralaisille muistutus kyselyyn vastaamisesta sähköpostilla (Liite 3). Muistutuksesta koettiin olevan selkeä hyöty vastausten saamisessa, sillä heti muistutuksen jälkeen vastauksia tuli runsaasti lisää lyhyessä ajassa. Lopulta vastauksia saatiin yhteensä 19 kappaletta kaikista kolmestakymmenestä lähetetystä. Tämä oli tutkimuksen kannalta melko hyvä tulos vastausprosentin ollessa 63,3.

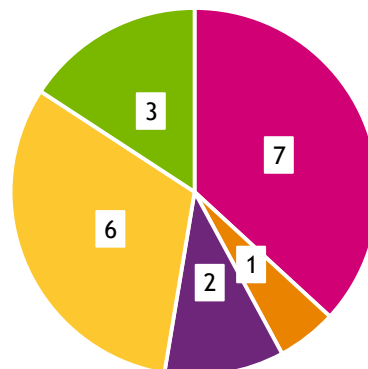
Kyselyn vastaajista kaikki olivat yrityksistä, joilla on toimistohotellissa työntekijöitä 1-5 henkilöä. Suurin osa vastaajista (11/19) vastasi työntekijöitä olevan 1-2 ja loput (8/19) 3-5. Yritysten henkilöstömäärät kokonaisuudessaan vaihtelivat enemmän. Vastauksia saatiin suhteellisen tasaisesti yhdestä viiteen, jonka lisäksi yksittäisinä vastauksina oli erilaisia summia seitsemästä aina noin kahteensataan viiteenkymmeneen asti. Kysymyksessä, jossa kysyttiin aikaa, jonka vastaajien yritykset ovat olleet vuokralla toimistohotellissa, oli puolestaan paljon hajontaa vastaajien kesken. Eniten vastauksia oli vaihtoehdossa alle 6 kuukautta (7/19) ja 3-5 vuotta (6/19), mutta jokaisen vaihtoehdon oli valinnut vähintään yksi vastaaja.

Alla olevat ympyrädiagrammit havainnollistavat kyselyn ensimmäisistä kysymyksistä selvinneitä vastaajien perustietoja. Kuvio 4:stä nähdään, että kyselyn perusteella toimistohotellissa työskentelee paljon pieniä yrityksiä tai yrityksien osastoja. Toimistohotellit ovat usein pienempien yritysten suosiossa, koska niillä ei välttämättä ole resursseja hankkia tai ylläpitää omia toimitiloja (Y-studio 2017). Kuvio 5 puolestaan havainnollistaa vastaajien aikaa toimistohotellin vuokralaisina. Toimistohotellissa on selvästi tehty paljon uusia vuokrauksia viimeisen kuuden kuukauden sisällä. Pitkäaikaisia vuokralaisiakin kuitenkin löytyy runsaasti ja melkein puolet vastaajista ovat viihtyneet toimeksiantajan toimistohotellissa kolmesta vuodesta ylöspäin. Vastaukset kielivät toisaalta toimistohotellin hyvästä vuokrattavuudesta ja toisaalta pitkäaikaiset vuokralaiset osoittavat, että toimistohotellissa viihdytään.



■ 1-2 ■ 3-5 ■ 6-10 ■ yli 10

Kuvio 4: Montako yrityksenne työntekijää työskentelee juuri näissä toimistohotellin tiloissanne?

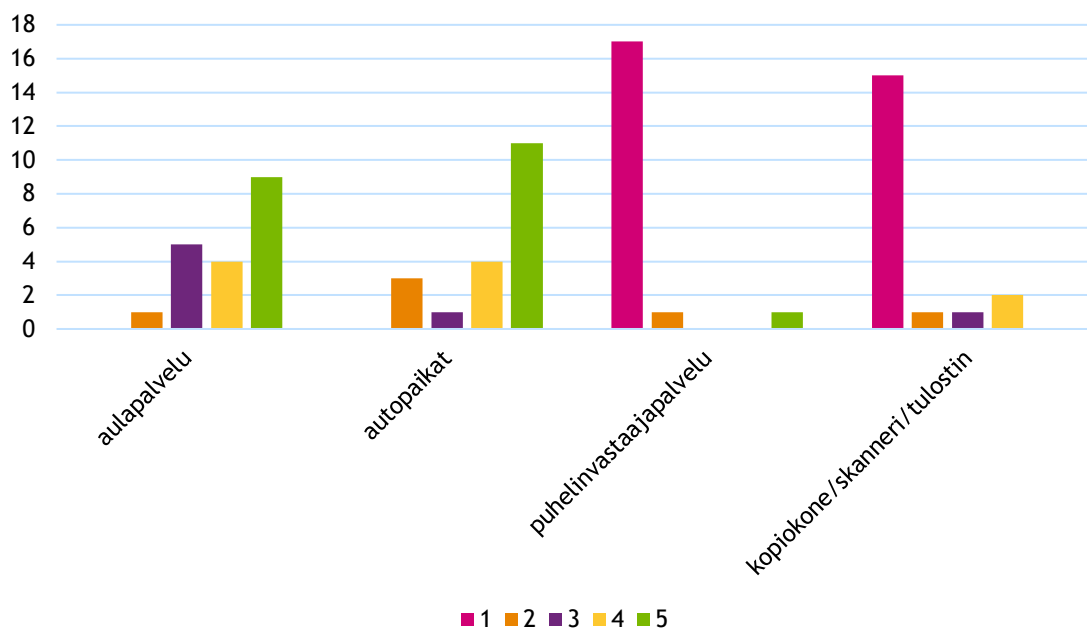


■ alle 6 kk ■ 6-11 kk ■ 1-2 vuotta ■ 3-5 vuotta ■ yli 5 vuotta

Kuvio 5: Kauanko yrityksenne on ollut vuokralla nykyisessä toimistohotellissa?

Toimistotilojen valintaan vaikuttavia tekijöitä kysyttiin lomakkeessa avoimella kysymyksellä. Selvästi merkittävin toimistotilojen valintaan vaikuttava tekijä oli vastaajien keskuudessa sijainti. Sijainnin oli maininnut vastauksessaan peräti 14/19 vastaajaa. Näistä neljä oli maininnut ainoastaan sijainnin ja lopuilla sijainti oli osana muita vaikuttavia tekijöitä. Muita merkittävästi vastauksissa toistuvia tekijöitä olivat palvelut ja hinta. Vastaajista 10 mainitsi palvelut vaikuttavana tekijänä. Näistä kaksi vastaajaa mainitsi erikseen aulapalvelun, yksi lounaspalvelut ja yksi kuntosalin. Hinta oli kolmanneksi suosituin vastaus vuokraukseen vaikuttavia tekijöitä luetellessa. Tämän oli maininnut vastaajista yhdeksän. Muita mainittuja vaikuttavia tekijöitä olivat viihtyisät huoneet, tilojen laatu, parkkihalli, liikenneyhteydet ja yleinen käytännöllisyys. Tuloksista voi päätellä, että nykyinen toimistohotellin sijainti on toimiva ja palveluvalikoimaan ja palveluiden laatuun kannattaa panostaa. Koska palvelut ovat monille merkittäviä tekijöitä tiloja vuokratessa, kannattaa niitä myös jatkossa kehittää.

Erlaisien palveluiden merkittävyyttä toimipaikan valinnassa kartoittavassa kysymyksessä merkittävimmiksi nousivat aulapalvelut, ravintola sekä autopaikat. Näistä merkittävin oli autopaikat, jonka arvosanalla 5 erittäin tärkeäksi oli arvioinut 11/19 vastaajista. Kukaan vastaajista ei ollut arvioinut autopaikkoja arvosanalla 1 (ei lainkaan tärkeä). Seuraavaksi tärkeimpänä vastaajat pitivät aulapalvelua, jolle ei myöskään ollut kukaan antanut arvosanaa 1. Vastaajista yhdeksän oli arvioinut aulapalvelut erittäin tärkeiksi. Vähiten tärkeitä palveluita vastaajien mielestä olivat puhelinvastaaajapalvelu sekä kopiokone/skanneri/tulostin. Puhelinvastaaajapalvelun arvioi ei lainkaan tärkeäksi peräti 17 vastaajaa 19:sta. Yksi vastaajista oli kuitenkin arvioinut palvelun erittäin tärkeäksi. Kopiokone/skanneri/tulostin oli viidentoista vastaajan mielestä ei lainkaan tärkeä ja loput vastaukset jakautuivat arvosanoille 2-4. Alla olevassa kuviossa nähdään vastaajien mielestä kahden eniten ja kahden vähiten tärkeän palvelun välillä jakautuneet vastaukset.



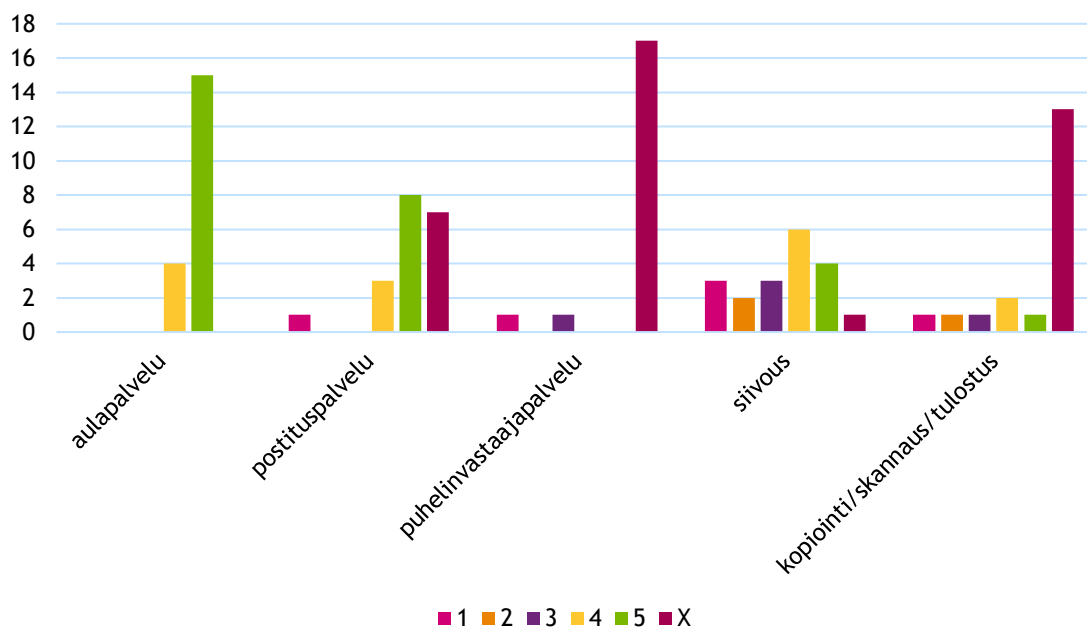
Kuvio 6: Miten tärkeitä seuraavat tekijät ovat yrityksenne toimipaikan valinnassa asteikolla 1-5? (1=ei lainkaan tärkeä, 5=erittäin tärkeä)

Vaikka toimistohotelli sijaitsee hyvien julkisten kulkuyhteyksien varrella Helsingissä, on selvästi autolla kulkevia vuokralaisia paljon. Mielenkiintoista on, että sijainti oli aiemmassa kyselyssä merkittävin tekijä toimipaikan valinnassa. Sijainnilla, kun ei luulisi olevan niin suurta merkitystä, jos suurin osa vuokralaisista liikkuu autolla. Todennäköisesti yritysten työntekijät ovat kuitenkin jakautuneet sekä autolla liikkujiin, että autottomiin.

Toimistohotellista puuttuvia palveluita kysyttäessä suurin osa vastaajista sanoi, ettei toimistohotellista puutu mitään heidän kaipaamaansa palvelua tai eivät osaa sanoa puuttuuko. Tällaisia vastauksia oli yhteensä 15 kappaletta. Vastaajien esittämiä ideoita olivat pakastimen lisääminen toimistohotelliin, ilmaisien neuvotteluhuoneiden määrän lisääminen ja tietoturvasäiliöt tuhottaville papereille. Yksi vastaajista myös ilmaisi kiinnostusta puhelinvastaajapalveluun, josta ei ollut ennen kyselyä ollut tietoinen. Tämä vastaus kertoo siitä, että palveluiden markkinointiin kannattaisi kiinnittää huomiota. Toiminnalle olisi parempi, jos vuokralaiset käyttäisivät monipuolisesti tarjottavia palveluita. Muun muassa juuri puhelinvastaajapalvelu on toimistohotellissa erillismaksullinen ja toisi laajemmassa käytössä lisää tuloja toimeksiantajalle.

Vastaajien tyytyväisyyttä toimistohotellin eri palveluihin kysyttiin asteikolla 1-5 (1=erittäin tyytymättömiä, 5=erittäin tyytyväisiä, X=ei kokemusta kyseisestä palvelusta). Selvästi tyytyväisimpiä oltiin aulapalveluun. Kyseisen palvelun oli arvioinut arvosanalla 5 peräti 15 vastaajaa ja loput neljä olivat antaneet arvosanan 4. Myös postituspalvelu ja kuntosali arvioitiin enimmäkseen arvosanoilla neljä ja viisi, mutta nämä palvelut keräsivät myös jonkin verran

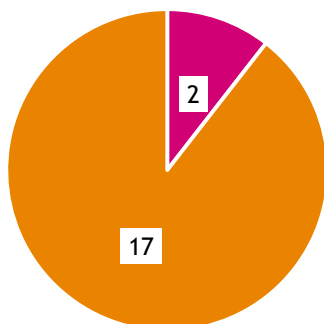
vastausta X. Postituspalvelun kohdalla yhteensä seitsemän vastaajaa ilmoittivat, etteivät ole käyttäneet kyseistä palvelua ja kuntosalin kohdalla lukumäärä oli kuusi. Postituspalvelu on si-doksissa toimistohotellin aulapalveluun, koska aulapalvelu myös vastaa postien jakamisesta ja lähettämisestä postituspalvelusopimuksen tehneiden vuokralaisten osalta. Koska aulapalve-luun oltiin niin tyytyväisiä ei ole ihme, että myös postituspalvelu sai hyvät arvostelut. Puhe-linvastaajapalvelun kohdalla lähes kaikki vastasivat vaihtoehdon X (17/19) ja myös kopiointi-/skannaus-/tulostusmahdollisuuden kohdalla X-vastausten lukumäärä oli korkea 13/19. Nämä tulokset ovat hyvin yhteydessä aiemman kysymyksen kanssa, jossa suuri osa vastaajista arvioi juuri nämä kaksi palvelua vähiten merkittäviksi toimipaikan valinnan kannalta. Kaikista jakau-tuneimmat mielipiteet olivat siivouspalvelun kohdalla. Kaikkia arvosanoja annettiin useampi kappale ja samalla siivouspalvelu sai kaikista palveluista eniten arvosanaa yksi. Tämä oli kui-tenkin yhteensä vain kolmen vastaajan antama arvosana, sillä kaikki palvelut oli arvioitu melko positiivisesti. Siivousta kohtaan osoitettiin tyytymättömyyttä myöhemmin kyselyn ai-kana, joten siihen nähden palvelun arvostelu oli melko positiivista. Alla oleva kuvio havainnol-listaa vastausten jakautumista edellä mainittujen palveluiden kohdalla.



Kuvio 7: Antakaa seuraaville (käyttämillenne) toimistohotellin palveluille arvosana 1-5 sen mukaan kuinka tyytyväisiä olette kyseiseen palveluun.

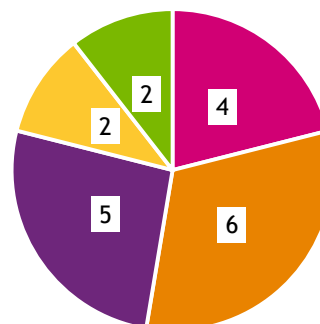
Tulosten perusteella vuokralaiset eivät ole valmiita maksamaan toimistohotellin kahvikassasta enempää, vaikka valikoimaa laajennettaisiin. 17 vastaajaa 19:sta vastasi tätä tiedustelevaan kysymykseen ei ja ainoastaan kaksi vastasi kyllä. Mahdollinen pelihuone aiheutti vastauksissa hieman enemmän hajontaa. Kuitenkin suurin osa vastaajista arvioi pelihuoneen ei lainkaan tarpeelliseksi (9/19). Loput vastauksista jakautuivat melko tasaisesti arvosanojen 2-4 välille.

Kukaan ei arvioinut pelihuonetta todella tarpeelliseksi. Kopiointi-, skannaus- ja tulostusmahdollisuuden hyödyllisyyttä kartoittavaan kysymykseen vastattiin kaikkia vaihtoehtoja 1-5. Eniten vastauksia saivat vaihtoehdot 2 ja 3 (yhteensä 11). Vähiten vastauksia saivat vaihtoehdot 4 ja 5 (yhteensä 4), joten myöskään tätä palvelua ei koettu kyselyn perusteella kovin hyödyllisenä.



■ kyllä ■ ei

Kuvio 8: Olisitko valmiita maksamaan kahvikassasta enemmän, jos valikoimaa laajennettaisiin?



■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

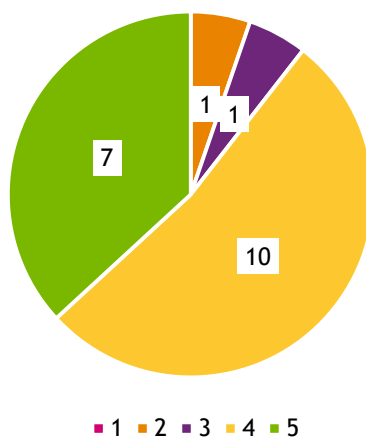
Kuvio 9: Kuinka hyödyllisenä koette palveluihin kuuluvat kopiointi-, skannaus- ja tulostusmahdollisuuden?

Vastaajista seitsemän vastasi, että heillä on aiempaa kokemusta toimistohotelleista. Kahdelletoista vastaajalle tämä kyseinen toimistohotelli oli ensimmäinen, jossa yritys on ollut vuokralla. Yhdeksän vastaajaa koki, että toimistohotelli on vastannut heidän odotuksiaan toimistohotelleista. Vastaajat ovat odottaneet toimistohotellilta muun muassa yhteisöllisyyttä, kohtuuhintaista työtilaa, palveluita, joustavuutta ja yhteistyötä. Vastaajat, joilla oli aiempaa kokemusta toimistohotelleista, luettelivat asioita, jotka nykyisessä toimistohotellissa ovat paremmin ja huonommin kuin muissa vastaavissa. Parempaa olivat vastaajien mielestä muun muassa aulapalvelut, sijainti, palvelut ja niiden laatu, ihmisten asenne ja kuntosali. Huonompana oltiin mainittu muun muassa siivouksen laatu, kulahtaneet wc-tilat sekä neuvotteluhuoneiden ahtaus. Kaikki nämä edellä mainitut huonommin olevat asiat oli mainittu useammin kuin kerran.

Melkein kukaan vastaajista ei voisi kuvitella itseään tai yritystään työskentelemään co-working-tiloihin tällä hetkellä. Myös ne, jotka sanoivat pystyvänsä työskentelemään co-working-tiloissa, mainitsivat tarvitsevansa mahdollisuuden omaan rauhaan tarvittaessa. Tällaisia vastauksia oli kaksi yhdeksästätoista. Tulevaisuuden kannalta ajateltuna myönteisten ja mahdollisten vastausten määrä kasvoi muutamalla. Suoria kyllä-vastauksia oli tällä kertaa kolme ja ehkä-vastauksia kaksi. Siinä missä tämän hetken tilannetta kysyessä vastauksissa oli useampia ehdottomia ei-vastauksia, tulevaisuudessa myös kieltävät vastaukset olivat selvästi lievempiä. Kielteisiä vastauksia perusteltiin muun muassa sillä, että tarvitaan kiinteä paikka laitteille sekä sillä, että halutaan jättää paperit levälleen. Joissakin vastauksissa oltiin pohdittu co-

working-tilojen hyötyjä. Mainittuja hyötyjä olivat muun muassa etätö- ja lomapäivien ajalta kertyvät säästöt ja tilojen tyhjäkäytön väheneminen.

Itse tiloihin kyselyn vastaajat olivat yleisesti todella tyytyväisiä. Yli puolet vastaajista (10/19) arvioi tyytyväisyytään nykyisiin tiloihinsa arvosanalla 4. Arvosanan 5 oli lisäksi antanut seitsemän vastaajaa. Korkeita arvosanoja perusteltiin muun muassa tilojen kohtuullisilla hinnoilla, tilavuudella, valoisuudella, palveluvalikoimalla ja juuri yrityksen tarpeisiin sopivuudella. Perusteluissa toistuivat kaikki nämä asiat useaan kertaan, joten vastaajat olivat melko yksimielisiä tilojen suhteen. Kehitettävistä asioista perustelujen mukaan olivat wc-tilat sekä ilmastoinnin toimivuus. Yksi vastaajista myös kaipasi edullisempia hintoja. Tilojen tyytyväisyyteen liittyvän kysymyksen vastauksien jakautumista havainnollistaa seuraava kuvio.



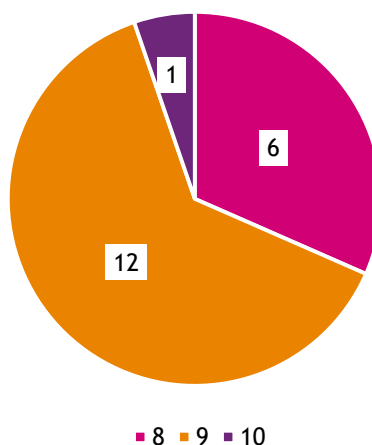
Kuvio 10: Miten tyytyväisiä olette nykyisiin tiloihinne asteikolla 1-5?

Toimistohotellin parantamiseen tuli vastaajilta paljon erilaisia ehdotuksia. Vastauksissa toistuvia parannettavia kohteita olivat siivous ja ilmastointi. Siivous oli useamman vastaajan mukaan puutteellista. Ilmastointiin liittyen vastaajat mainitsivat kuumuudesta ja jäähdytyksen puutteesta erityisesti kesällä. Ilmastointi herätti varmasti mielipiteitä myös edeltäneen poikkeuksellisen kuumen kesän vuoksi. Muita parannusehdotuksia olivat muun muassa pariin otteeseen toistunut internetyhteyksien parantaminen, lattiapintojen uusiminen, neuvotteluhuoneiden lisääminen, yhteisöllisyyden lisääminen ja äänieristyksen parantaminen. Toimistohotellin yhteyshenkilön tavoittamisen helppoutta kysyttäessä vastaajat olivat yksimielisesti sitä mieltä, että tavoittaminen on ollut helppoa tai erittäin helppoa. Yksi vastaajista ehdotti yhteystietojen laittamista johonkin pysyvästi näkyville.

Yhdeksän vastaajaa 19:stä ei kaivannut lisää yhteisiä yhteisöllisyyttä vahvistavia tilaisuuksia toimistohotelliin. Viisi vastaajista puolestaan vastasi suoraan kaipaavansa tällaisia tilaisuuksia. Loput viisi vastausta olivat epävarmempia ei välttämättä tai jonkin verran tyyliä vastauksia. Yksi epävarmemmista vastaajista piti tätä hyvänä ideana, muttei ollut varma

toimisiko se käytännössä. Lähes kukaan vastaajista ei kuitenkaan ollut kiinnostunut osallistumaan toimistohotellin järjestämille luennoille tai valmennuksiin. Vastaajista 12 sanoi suoraan, ettei ole kiinnostunut ja loput vastaajista vastasivat epävarmemmin ehkä. Vastauksia perusteltiin muun muassa sillä, ettei aika riittäisi tällaisiin osallistumiseen. Yhteisöllisyyttä oli aiemman kysymyksen mukaan myös odotettu toimistohotellilta. Kuitenkin enemmistö ei vastausten perusteella kaipaa yhteisöllisyyttä lisää.

Viimeisenä kyselyssä pyydettiin vastaajia antamaan kokonaisarvosana 1-10 toimistohotellin toiminnalle. Keskiarvo vastaajien antamista arvosanoista oli 8,74. Suurin osa vastaajista antoi toiminnalle arvosanan 9. Kukaan vastaajista ei antanut arvosanaksi alle kahdeksaa. Kokonaisarviot olivat siis varsin hyviä ja kokonaisuutena toimistohotelliin ollaan selvästi tyytyväisiä. Hyviä arvosanoja perusteltiin muun muassa henkilökunnan ystävällisyydellä, hyvällä hinta-laatusuhteella yleisellä asioiden toimivuudella. Seuraavasta kuviosta nähdään vielä arvioiden jakautuminen.



Kuvio 11: Anna kokonaisarvosana (1-10) toimistohotellin toiminnalle.

Kaiken kaikkiaan kyselyn vastaajat olivat, jopa yllättävän yksimielisiä asioista. Vastauksista erottuivat selkeästi sekä toimivat, että kehittämistä vaativat asiat toimistohotellissa. Saatujen vastausten määrästä voidaan päätellä, että vuokralaiset olivat kiinnostuneita tuomaan mielipiteensä esille.

## 6.2 Haastattelujen tulokset

Haastattelujen tulokset analysoitiin taulukoimalla (Liite 5) jokaisen haastattelukysymyksen oleellimmat vastaukset kummankin haastattelijan kohdalla. Taulukointiin valittiin vastausten oleellisimpia aiheita ja lainauksia haastateltavien sanomisista. Taulukoinnin avulla saatiin eroteltua molempien haastateltavien yhtenevät ja eriävät mielipiteet ja kokemukset.



Lähtökohdat co-working-tilojen perustamiseen olivat kummallakin haastatellulla hyvin erilaiset. Reguksen koko liiketoiminta perustuu joustavien toimitilojen operointiin ja Varma on puolestaan ottanut co-working-tilat osaksi toimintaansa tarjotakseen lisäpalvelua kiinteistönomistajina. Kumpikin haastatelluista mainitsi co-working-tilojen tarjoamiseen vaikuttavana tekijänä toimistomarkkinoiden muutoksen ja työn joustavuuden lisääntymisen. Kalliolan mukaan Varma haluaa olla mukana tekemässä päätöksiä kasvavan markkinan alkuvaiheessa. Toimistomarkkinan murroksen vuoksi halutaan pystyä vastaamaan ihmisten muuttuviin tarpeisiin koskien toimistotiloja. Koponen puolestaan painotti vastauksessaan pienyritysten määrän kasvua ja toisaalta suuryritysten halua tarjota työntekijöilleen ajasta ja paikasta riippumattomia mahdollisuuksia työskennellä toimipisteidensä ulkopuolella.

Co-working-tilojen haasteisiin kumpikin haastateltava otti hieman erilaisen näkökulman vastauksissaan. Kalliola kertoi Varman oman VarmaWorks-konseptin haasteena olevan vääränlainen ja liian avoin tila. Valittuun tilaan ei ole mahdollisuutta rakentaa erillisiä huoneita, joita Kalliola koki tilaan tarvittavan lisää. Kalliolan mukaan ”tilan täytyy olla sellainen, että siellä on kaikkea mahdollista ja se itse avoin tila on loppupeleissä aika pieni”. Koska Varman ydin-toimintaa eivät ole co-working-tilat, on resurssien puute ollut heillä myös haasteena. Koposen mielestä yleisiä haasteita co-working-tilojen operoinnissa ovat oikeanlainen konsepti, sijainti ja itse tila. Reguksen omana suurimpana haasteena on Koposen mukaan uusien toimijoiden liian alhainen hinnoittelu. Monet toimijat hinnoittelevat tilat hyvin alhaisiksi ja tyytyvät alhaisempaan tuottotasoon, mikä tekee kilpailusta hankalaa. Tilojen ominaisuudet koettiin kummassakin haastattelussa siis haasteeksi.

Kalliola kertoi myös asiakkaiden antaneen palautetta tilojen liiasta avoimuudesta. Industrialhenkisiin tiloihin kaivattaisiin myös lisää pehmeyttä. Kumpikin haastatelluista painottikin tilasuunnittelun ja sisustuksen tärkeyttä asiakastyytyväisyyttä lisäävänä tekijänä. Lisäksi Koponen painotti yhteisöllisyyden ja tapahtumien merkitystä. Hänen mukaansa co-working-tilan ideana on muodostaa yhteisö, jossa ihmiset tuntevat toisensa ja ilmapiiri on kotoisa.

Ennakkoluuloista kysyttäessä haastateltavien vastaukset poikkesivat toisistaan täysin. Kalliola ei ollut kohdannut ennakkoluuloja asiakkaiden osalta vaan hänen mukaansa ”ihmiset ketkä siellä ovat ymmärtävät sen tilan hengen päälle”. Hän pohti vastauksessaan asenteiden muutosta ja totesi, että asiassa on päästy jo siihen pisteeseen, että yhdessä työskentely on monille luontevaa. Seuraavana askeleena hän mainitsi, että voidaan tehdä töitä paikasta riippumatta missä vain. Koponen oli asiasta eri mieltä ja koki ennakkoluuloja olevan erityisesti yli 10 hengen kokoisilla yrityksillä ja mainitsi ennakkoluulojen vaikuttavan myös kauppojen tekkoon. Sen kokoisten yritysten alkaa Koposen mukaan olla jo vaikeaa löytää itsenäisiä toimitiloja. Ne kuitenkin usein kaipaavat juuri omaa tilaa, johon ei ulkopuolisilla ole pääsyä.

Kummankin haastattelun mielestä co-working-tiloista ovat kiinnostuneet monipuolisesti hyvin erilaiset käyttäjät yksittäisistä yrittäjistä suuryrityksiin. Erilaisilla käyttäjillä on kuitenkin taustalla erilaisia syitä hakeutuessaan co-working-tiloihin. Koposen mukaan yrittäjät hakevat co-working-tiloilta helppoa, nopeaa ja yhteisöllistä vaihtoehtoa kotona työskentelylle. Yrittäjä antaa yrityksestään luotettavamman kuvan ottaessaan vieraat ja asiakkaat vastaan toimistolla kotinsa sijaan. Haastateltujen mukaan suuryritykset puolestaan pyrkivät co-working-tilojen avulla tarjoamaan työntekijöille paikkoja työskennellä vapaammin siellä missä heille sopii parhaiten. Koponen mainitsi suuryritysten käyttävän co-working-tiloja erityisesti laajentaessaan toimintojaan esimerkiksi ulkomaille. Kalliolan mukaan co-working-tilojen käyttäjät ovat selkeästi tietotyötä tekeviä.

Molemmat haastatellut kertoivat co-working-tilojen vuokraamisen olevan parhaimmillaan helppoa ja yksinkertaista asiakkaan näkökulmasta. Kalliolan mukaan he ovat pyrkineet poistamaan mahdolliset ostokynnykset tekemällä vuokrauksesta niin helppoa, ettei asiakkaan tarvitse käydä edes paikan päällä vuokratukseen oikeuden co-working-tilaan. Kummatkin haastatellut myös mainitsivat sopimusten joustavuuden ja mahdollisuuden hyvinkin lyhyisiin sopimuksiin. Verrattuna perinteisten toimistotilojen vuokraamiseen myyntisykli on nopeampi co-working-tiloja vuokratessa, kertoi Koponen haastattelussa. Hänen mukaansa vuokraamiseen vaikuttaa myös se, että co-working-tilat ovat valmiiksi hyvin konseptoituja, kun taas perinteiset toimistotilat räätälöidään usein vuokralaisen mukaan.

Co-working-tiloihin kaivataan normaalien toimistopalveluiden lisäksi lisäarvoa tuovia palveluita kuten erilaisia tilaisuuksia ja tapahtumia. Tämä nousi esille kummankin haastattelun aikana. Koponen painotti palveluiden tarjoamista valmiina pakettina ja Kalliola mainitsi tilaisuudet käyttäjille tukea antavina toimintoina. Molemmat haastatellut kertoivat myös, että co-working-tiloilta odotetaan yhteisöllisyyttä. Tilassa muodostuu sisäisiä verkostoja, joissa Kalliolan mukaan käyttäjät voivat tarvittaessa auttaa toisiaan tai jakaa omia ajatuksiaan. Koponen huomautti palveluiden tarpeen riippuvan myös paljon kohteen sijainnista ja itse rakennuksesta. Hyvällä sijainnilla olevaan kohteeseen on turha sisällyttää esimerkiksi ravintolaa, jos sellaisia löytyy lähistöltä muutenkin. Koposen mukaan Reguksen kaikki kohteet on sijoitettu juuri tämä huomioiden palveluiden lähetyville. ”En koe, että pitäisi pyörittää yksikön sisällä ravintolaa tai joogastudiota, sijainnin kautta tulevat sellaiset”, totesi Koponen haastattelun aikana.

Co-working-tilabisneksen kannattavuudesta kysyttäessä Koponen kertoi oman näkemyksensä siitä, ettei kyseisenlaista bisnestä oikeastaan edes ole olemassa. Hänen mukaansa kukaan co-working-tiloja tarjoava ei oikeastaan tee tuottoa pelkästään itse co-working-tiloilla, vaan niiden sivussa vuokrataan myös yksittäisiä huoneita. ”Puhutaan co-workingista, mikä ärsyttää minua koska sellaista bisnestä ei ole”, sanoi Koponen haastattelun aikana. Myös Kalliolan mielestä co-working-tilojen ja perinteisten toimistotilojen vuokraus tulevat koko ajan lähemmäs

toisiaan. Kannattavuuden eroja näiden kahden välillä hän arvioi seuraavasti: ”co-working-tila vaatii enemmän työtä, mutta silloin on mahdollisuus saada parempaa tuottoa lattianeliölle”. Tämäkin riippuu kuitenkin Kalliolan mukaan kohteesta. Kalliola pohti haastattelun aikana co-working-tilojen tulevaisuutta ja valtavaa kasvua: ”Just kun se kasvaa niin valtavasti tällä hetkellä, että onko se hallittua kasvua: siitä voidaan olla montaa eri mieltä.”

”Molemmissa on palveluita, toinen on sellainen suljetumpi, toinen on avoimempi, mutta sanoisin että, kun ne kaksi yhdistää niin sittenhän homma toimii mainiosti”, pohti Kalliola co-working-tilojen ja toimistohotellien tulevaisuudennäkymistä kysyttäessä. Hänen mukaansa toimistohotelleille tyypillisiä yksittäisiä huoneita tullaan edelleen tarvitsemaan, sillä niistä saadaan hyvää vuokraa. Käyttäjät haluavat säilyttää omat tilansa, mutta myös mahdollisuuden tulla ulos yhteiseen sosiaaliseen ympäristöön. Koponen painotti jälleen näkemystään toimistohotelli- ja co-working-konseptien samanlaisuudesta: ”Tulevaisuudessa co-working tulee osaksi toimistohotellikonseptia, niin kun se nyt jo on”. ”En näe, että lähitulevaisuudessa työn joustavuus menisi siihen, että asiakkaan tarpeen tyydyttäisi tällainen pelkkä puhdas co-working-tila”, pohti Koponen asiasta. Hänen mukaansa joustavan toimitilan markkina tulee kasvamaan edelleen, eikä suinkaan ole pelkkä väliaikainen muoti-ilmiö. Koponen ennusti, että toimijoiden määrä tulee myös kasvamaan alalla tulevaisuudessa. Hän kiteytti ajatuksensa toimistohotelleista ja co-working-tiloista seuraavaan lauseeseen: ”co-working on osa modernia toimistohotellikonseptia”.

## 7 Johtopäätökset

Toimistohotellin vuokralaisten kyselystä kävi ilmi, että käyttäjät arvostavat palveluita ja ne koetaan tärkeinä. Nykyisiin palveluihin oltiin pitkälti tyytyväisiä ja palveluiden koettiin vaikuttavan toimipaikan valintaan. Koska palvelut ovat merkittäviä vuokralaisten silmissä, niihin kannattaa myös panostaa. Monipuolinen palvelutarjonta auttaa vastaamaan erilaisten vuokralaisten tarpeisiin ja houkuttelee potentiaalisia vuokralaisia tutustumaan toimistohotelliin. Kyselyn tulosten mukaan mielipiteet joidenkin palveluiden tärkeydestä vaihtelivat suuresti vastaajien kesken. Tämä osoittaa, että erilaiset yritykset arvostavat hyvin erilaisia palveluita.

Kuitenkin monipuolinen palveluvalikoima voi tarkoittaa, että osa palveluista jää vähälle käytölle, kuten kyselyn tuloksista selvisi. Tämän vuoksi palveluita suunnitellessa olisi hyvä tutkia herättävätkö kyseiset palvelut kiinnostusta vuokralaisissa. Tätä voisi selvittää esimerkiksi juuri kyselyiden tai gallupeiden avulla. Palveluiden käyttömäärään pystytään vaikuttamaan myös markkinoimalla erilaisia palveluita vuokralaisille. Kyselystä kävi esimerkiksi ilmi, että eräs vastaajista ei ollut kuullut puhelinvastaajapalvelun mahdollisuudesta, vaikka oli palvelusta kiinnostunut. Tämän vuoksi olisi hyvä tiedottaa selkeästi tarjolla olevista palveluista ja markkinoida kyseisiä palveluita uusien vuokralaisten lisäksi myös nykyisille vuokralaisille.

Monipuolisuuden ei kuitenkaan saa antaa vaikuttaa negatiivisesti palveluiden laatuun. Laadun puutteet palveluissa huomataan helposti ja ne vaikuttavat negatiivisesti koko mielikuvaan toimistohotellista. Kyselyssä nousi esille yhtenä merkittävimpänä kehitettävänä asiana siivous ja sen laatu. Koska niin moni vastaajista mainitsi huonolaatuisen siivouksen, toimeksiantajan olisi hyvä yrittää saada asiaan parannusta. Parantaakseen siivouksen laatua toimeksiantaja voi esimerkiksi keskustella asiasta siivousliikkeen kanssa tai ääritapauksessa kilpailuttaa siivouspalvelun uudelleen.

Muita kyselyssä useammin mainittuja kehitettäviä asioita toimistohotellissa olivat wc-tilojen kulahtaneisuus, neuvotteluhuoneet ja ilmastointi. Vastaajien mukaan wc-tilat olivat vanhaaikäiset ja kulahtaneet. Wc-tilojen ilmettä pystyttäisiin parantamaan remontoimalla ne uudelleen nykyaikaisemmiksi ja siistimmiksi. Tämä olisi kuitenkin melko iso ja kallis kunnostusprojekti toimeksiantajalle. Jos halutaan tehdä wc-tiloista pienemmällä kustannuksella viihtyisämmät, voitaisiin ajatella ilmeen kohottamista esimerkiksi maalaamalla tiloja vaaleammiksi tai pienten sisustusratkaisujen avulla. Neuvotteluhuoneiden nykyiseen kokoon ei todennäköisesti voida vaikuttaa, mutta tämän voisi ottaa huomioon uusia kohteita suunnitellessa. Neuvotteluhuoneita selvästi tarvitaan ja niistä kaivataan viihtyisiä ja avaran tuntuja. Myös avaruuden tunnetta voidaan luoda erilaisilla ratkaisuilla pienemmässäkin tilassa. Yhdessä vastauksessa tuli esille idea yhteystietojen pysyvästi näkyvillä olemisesta. Tämän voisi toteuttaa hyvinkin helposti asettamalla yhteystiedot esittäviä julisteita esimerkiksi toimistohotellin keittiöihin. Näin vuokralaiset voisivat helposti tarkastaa keneen ottaa yhteyttä missäkin asiassa.

Vaikka kyselyn vastaajien kesken yhteisöllisyyttä lisäävät tapahtumat eivät saaneetkaan suurta suosiota, jotkut vastaajista kuitenkin kertoivat arvostavansa yhteisöllisyyttä ja toivovansa sitä lisää toimistohotelliin. Toimeksiantaja voisikin järjestää toimistohotellissa jonkinlaisia matalan kynnyksen yhteisöllisiä tapahtumia tai kokoontumisia. Esimerkiksi yksinkertainen yhteinen kahvittelemishetki tai aamupala silloin tällöin voisi toimia. Kyselyn vastausmäärän perusteella vuokralaiset olivat innokkaita esittämään mielipiteitään. Olisikin tärkeää, että vuokralaiset tuntuivat, että heidän mielipiteitään kuunnellaan. Aiemmin mainittu yhteinen kahvi- tai aamupalahetki silloin tällöin toimisi yhteisöllisyyden lisäämisen lisäksi myös tähän tarkoitukseen. Tapahtumaan voisi osallistua myös toimeksiantajayrityksen henkilöstöä, jolloin kehittämisideoita ja mielipiteitä voitaisiin jakaa kahvin lomassa. Yhteisöllisyyttä voi tuki olla myös ilman varsinaisia tapahtumia. Tätä voidaan tukea esimerkiksi yleisten tilojen kehittämällä niin, että käyttäjät viihtyisivät esimerkiksi kahvilla muuallakin kuin omassa toimistosaan.

Kyselyn vastauksissa palveluiden ohella tärkeäksi toimipaikan valintatekijäksi nousi sijainti. Uudessa toimistohotellikohteessa sijainti on saman business parkin sisällä kuin nykyinenkin kohde. Koska kyselyssä selvisi, että sijainti on vaikuttanut vastaajien nykyisen toimipaikan

valintaan, voidaan päätellä, että nykyinen sijainti toimii. Tämä lupaa taas hyvää uuden toimistohotellin kohdalla. Muita kyselyn perusteella hyväksi todettuja palveluita, jotka koskettavat myös uutta kohdetta olivat aulapalvelu, ravintola ja autopaikat. Mahdollisissa tulevaisuudessa toimistohotellikohteissa toimeksiantajan kannattaakin ottaa näistä nykyisen toimistohotellin hyvistä puolista mallia ja soveltaa niitä uusiin kohteisiin. Vastaavasti kehitettävistä asioista voi ottaa oppia.

Haastattelujen tulokset itsessään vastaavat toiseen tutkimuskysymykseen eli siihen millaista co-working-tilojen ylläpitäminen käytännössä on. Kolmanteen tutkimuskysymykseen eli siihen, toimiiko co-working-konsepti toimistohotelliympäristössä, pyritään vastaamaan sekä kyselyn että haastattelujen pohjalta. Kyselyn tulosten perusteella vastaajat tiedostavat co-working-tilojen hyödyt, mutta eivät halua luopua yksityisyydestään. Jos tiloissa olisi mahdollisuus erilaisiin työskentelytapoihin ja halutessa omaan rauhaan, varmasti monet eivät olisi niin jyrkästi co-working-konseptia vastaan. Yksityisen ja yhteisöllisen tilan yhdistäminen nousi vahvasti esille myös haastatteluissa.

Kyselyssä ilmeni, että nykyhetken ja tulevaisuuden välillä mielipiteiden ehdottomuus lievenee. Tämä kielii siitä, että ennakkoluulot aiheuttavat jonkinlaista vastarintaa co-working-tiloja kohtaan. Uudet työtavat aiheuttavat negatiivisia tunteita, koska on totuttu tekemään tiettyllä tavalla. Tulevaisuutta ajatellessa tapoja ei tarvitse muuttaa heti, joten asennoituminen on välittömästi positiivisempaa. Haastatteluista kävi ilmi, että ennakkoluulot ovat hyvin käyttäjäkohtaisia. Tämän vuoksi onkin parempi pyrkiä tavoittamaan juuri kyseiseen tilaan sopivat asiakkaat, eikä välttämättä yrittää kääntää ennakkoluuloisten asenteita.

Tästä voidaan päätellä, ettei toimeksiantajan kannata muuttaa nykyistä toimistohotellikohdetta co-working-tilaksi vaan halutessaan perustaa kokonaan oma co-working-tila. Molempiin eivät ehkä sovi samantyylliset käyttäjät ja sopivat käyttäjät löytävät varmasti paikkansa. Täysin puhdasta co-working-tilaa on tutkimuksen tulosten perusteella hyvin vaikeaa, ellei mahdollonta, saada toimimaan. Tästä syystä toimistohotellin ja co-working-tilan yhdistäminen voisi olla potentiaalinen idea tulevaisuudessa. Käyttäjät kaipaavat avoimen tilan lisäksi omia tilojaan. Koska ei voida olla varmoja asenteiden kehittymisestä tulevaisuudessa, tiloista kannattaa tehdä joustavia ja muokattavia. Näin voidaan kysynnän mukaan muokata tiloja joko avoimempaan tai yksityisempään suuntaan. Jos toimeksiantaja päättää tulevaisuudessa alkaa tarjoamaan myös co-working-tilaa, täytyy tilojen, konseptin ja hintatason suunnittelu tehdä erittäin huolellisesti.

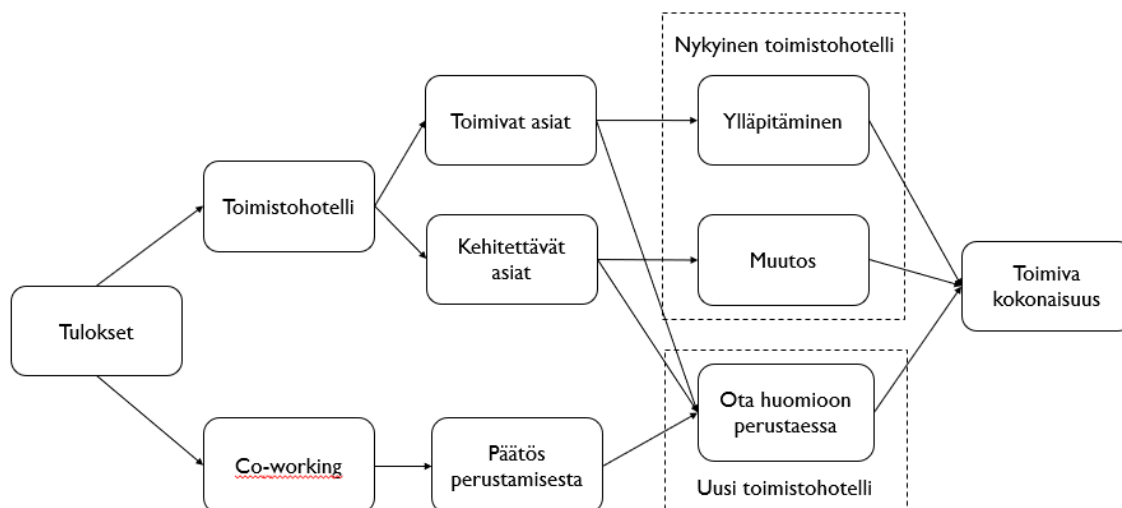
## 8 Työn arviointi

Tämän opinnäytetyön tutkimus pyrittiin suunnittelemaan niin, että sen avulla kerätyt tulokset olisivat luotettavia. Kysely- ja haastattelukysymykset suunniteltiin mahdollisimman yksiselitteisiksi ja kysymykset olivat kaikille tutkimuksen kohteille samat. Tutkimuksen luotettavuutta varmistettiin myös kuvailemalla kaikkia tutkimuksen vaiheita huolellisesti ja käyttämällä useampaa tutkimusmenetelmää yhden sijaan. (Hirsjärvi ym. 2013, 232-233.)

Kyselyn luotettavuuteen vaikuttaa kaikista eniten saatujen vastauksien määrä. Toimistohotellin kyselyssä vastauksia saatiin kiitettävä määrä, mutta silti noin kolmannes vuokralaisista jätti vastaamatta kyselyyn. Vastaamatta jättäneiden mielipiteet olisivat siis voineet muuttaa kyselyn tuloksia huomattavastikin. Kysely toteutettiin anonyymina, koska näin varmistettiin vastaajien mahdollisuus aitojen mielipiteiden ilmaisuun. Tarkoituksena oli, että kyselyyn vastaa yksi henkilö kaikista toimistohotellissa vuokralla olevista yrityksistä. Kuitenkin kyselyn anonyymiuden vuoksi ei voida olla varmoja saatiinko vastauksia jostakin yrityksestä useampia, joka saattoi myös vaikuttaa kyselyn tuloksiin. Kyselyn kysymysten suunnittelu onnistui pääosin hyvin ja saatiin tarkoituksenmukaisia vastauksia. Co-working-konseptiin liittyviä kysymyksiä oltaisiin kuitenkin voitu muokata epäsuoremmiksi, jolloin muutosvastarinta ja ennakkoluulot eivät olisi vaikuttaneet niin paljon kyseisiin vastauksiin.

Haastattelujen luotettavuuteen vaikuttivat positiivisesti haastattelujen nauhoittaminen ja huolellinen litteroiminen. Tutkimuksessa haastateltiin ainoastaan kahta henkilöä ja useamman haastattelun järjestäminen olisi parantanut tulosten luotettavuutta. Kuitenkin haastattelut olivat molemmat co-working-tilojen asiantuntijoita, joten heidän vastauksiaan voidaan pitää suhteellisen luotettavina yksittäisinäkin. Co-working-toimijoita on Suomessa myös melko vähän, joten pienemmän määrän haastatteleminen voidaan katsoa tutkimuksen kannalta riittävänä.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli hankkia tietoa toimistohotellin laajentamista varten. Tarkoitus onnistui työssä hyvin, koska tutkimuksen pohjalta saatiin muodostettua tärkeimpiä asioita, joita uuden toimistohotellikohteen avaamisessa tulee ottaa huomioon. Samalla tuloksia voidaan hyödyntää myös nykyisessä toimistohotellissa. Kyselystä saatiin selville mitkä asiat nykyisessä kohteessa toimivat ja missä on vielä kehitettävää. Nämä asiat voidaan huomioida sekä vanhassa että uudessa kohteessa. Co-working-konseptin toimivuudesta toimistohotellissa saatiin myös tietoa tutkimuksen tuloksien pohjalta. Näiden tuloksien pohjalta tehtyjen ehdotusten avulla toimeksiantaja voi tehdä päätöksen co-working-tilakonseptin hyödyntämisestä toimistohotelleissaan. Tätä havainnollistaa seuraava kuvio.



Kuvio 12: Tutkimustuloksien hyödyntäminen toimistohotelleissa

Tutkimuksessakin ilmennyt muutosvastarinta on yleinen reaktio uusiin käytänteisiin. Ihmisillä on tapana karttaa muutosta ja pysytellä tutuissa tavoissaan. Tämän vuoksi toimeksiantajan kannattaa tarkastella käyttäjien mielipiteitä arvioivasti. Vaikka tietyt käyttäjät vastustaisivatkin ajatusta muutoksesta tällä hetkellä, ei se välttämättä tarkoita, että muutos ei kannattaisi.

## Lähteet

## Painetut

Coworking on ennen kaikkea palvelua. 2018. Locus. 3/2018. Helsinki, 13-16.

Haapamäki, J., Nenonen, S. & Vartiainen, M. 2011. Käyttäjälähtöiset tilat - Uutta ajattelua tilojen suunnitteluun. 12/2011. Helsinki, 13-14.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 3. painos. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 18. painos. Helsinki: Tammi.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: Näin kirjoitat opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Leväinen, K. 2013. Kiinteistö- ja toimitilajohtaminen. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

## Sähköiset

Bacevice, P., Garrett, L. & Spreitzer, G. 2015. Why People Thrive in Coworking Spaces. Viitattu 25.10.2018.

<https://hbr.org/2015/05/why-people-thrive-in-coworking-spaces>

Coworking Leases Reign Supreme in NYC. 2018. S2M. Viitattu 25.10.2018.

<https://magazine.seats2meet.com/coworking-leases-reign-supreme-in-nyc/>

Coworking-trendi vahvistaa toimistohotellimarkkinoita. 2017. Locus. Viitattu 25.10.2018.

<https://www.locuslehti.fi/2017/09/21/coworking-trendi-vahvistaa-toimistohotellimarkkinoita/>

Enterprise. 2018. WeWork Companies Inc. Viitattu 29.10.2018.

<https://www.wework.com/enterprise>

Jäsenyydet. 2018. MOW. Viitattu 29.10.2018.

<https://mow.fi/fi/memberships>

Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone Oy. 2018. Toimistohotelli. Viitattu 25.9.2018.

<https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/netmot.exe?motportal=80>

Liu, G. 2015. 5 reasons why serviced office is a leaner alternative for modern businesses. Viitattu 6.11.2018.

<https://www.entrepreneur.com/article/249805>

Locations. 2018. WeWork Companies Inc. Viitattu 29.10.2018.

<https://www.wework.com/locations>

MOW Hubit. 2018. MOW. Viitattu 29.10.2018.



<https://mow.fi/fi/our-hubs>

NIEMCO Management Oy. 2018. Viitattu 26.7.2018.

<http://niemco.fi/>

Our Mission. 2018. WeWork Companies Inc. Viitattu 29.10.2018.

<https://www.wework.com/mission>

Our story. 2018. International Workplace Group. Viitattu 29.10.2018.

<https://www.iwgplc.com/About/OurStory>

Piri, T. 2018. Coworking ja joustavat toimistotilat tulevat ryminällä. Viitattu 25.10.2018.

<https://blog.kauppalehti.fi/vieraskyna/jll-coworking-ja-joustavat-toimistotilat-tulevat-ryminalla>

RAKLI ry. 2012. Kiinteistöliiketoiminnan sanasto, 2. laitos. Viitattu 3.10.2018.

<http://www.rakli.fi/media/toimitilat/kiinteistoliiketoiminnan-sanasto.pdf>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 18.8.2018.

[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3.html)

Silmälä, P. 2018. Google Forms. Viitattu 4.10.2018.

<https://wiki.metropolia.fi/display/socialmedia/Google+Forms>

Sundell, O. 2015. Mitä coworking on ja miten se poikkeaa perinteisestä toimistohotellista? Viitattu 28.10.2018.

<https://www.hub13.fi/mita-coworking-on-ja-miten-se-poikkeaa-perinteisesta-toimistohotellista/>

Teräntö, P. 2016. Toimistohotellien DNA. Viitattu 25.9.2018.

<https://www.matchoffice.fi/uutiset/toimistohotellien-dna-1287>

The Human Workspace. 2018. What is UMA Workspace. Viitattu 29.10.2018.

<https://umaworkspace.com/about/>

Timpson, J. 2014. The Key Benefits of a Serviced Office and Why You Need One. Viitattu 6.11.2018.

<https://tech.co/benefits-of-serviced-office-2014-08>

Toimitilapalvelut. 2018. Ammattinetti. Viitattu 20.9.2018.

<http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/20/21bbf9d80a65344600d55478cecb70b0;jsessionid=CC897BD524BE28A851FBD0027E612BAA>

Vainio, I. 2018. Coworking on ennen kaikkea palvelua. Viitattu 25.10.2018.

<http://www.rakli.fi/toimitilat/ajankohtaista/coworking-on-ennen-kaikeea-palvelua.html>

What is a Serviced Office. 2017. Instant Offices. Viitattu 6.11.2018.

<https://www.instantoffices.com/blog/featured/benefits-serviced-offices/>

What is Coworking. 2018. Coworker. Viitattu 28.10.2018.

<https://www.coworker.com/lab/what-is-coworking/>

Y-studio. 2017. Työelämä muuttuu: Uusille tiloille kysyntää. Viitattu 25.9.2018.

<https://y-studio.fi/artikkelit/tyoelama-muuttuu-uusille-tiloille-kysyntaa/>

Yritysprofiili. 2018. Regus Group Companies. Viitattu 29.10.2018.  
<https://www.regus.fi/investors/company-profile>

Julkaisemattomat

Niemi, M. 2018. Toimitusjohtajan haastattelu. 1.10.2018. NIEMCO Management Oy. Helsinki.

## Kuviot

Kuvio 1: Tutkimuksen tavoitekuvio .....	7
Kuvio 2: Laajentamiseen vaadittavan tiedon hankkimisen hyödyt toimistohotelleissa .....	9
Kuvio 3: Toimitilapalveluiden jaottelu (Leväinen 2013, 47) .....	12
Kuvio 4: Montako yrityksenne työntekijää työskentelee juuri näissä toimistohotellin tiloissanne?.....	27
Kuvio 5: Kauanko yrityksenne on ollut vuokralla nykyisessä toimistohotellissa? .....	27
Kuvio 6: Miten tärkeitä seuraavat tekijät ovat yrityksenne toimipaikan valinnassa asteikolla 1-5? (1=ei lainkaan tärkeä, 5=erittäin tärkeä) .....	28
Kuvio 7: Antakaa seuraaville (käyttämillenne) toimistohotellin palveluille arvosana 1-5 sen mukaan kuinka tyytyväisiä olette kyseiseen palveluun. ....	29
Kuvio 8: Olisitteko valmiita maksamaan kahvikassasta enemmän, jos valikoimaa laajennettaisiin?.....	30
Kuvio 9: Kuinka hyödyllisenä koette palveluihin kuuluvat kopiointi-, skannaus- ja tulostusmahdollisuuden?.....	30
Kuvio 10: Miten tyytyväisiä olette nykyisiin tiloihinne asteikolla 1-5? .....	31
Kuvio 11: Anna kokonaisarvosana (1-10) toimistohotellin toiminnalle. ....	32
Kuvio 12: Tutkimustuloksien hyödyntäminen toimistohotelleissa .....	39

## Liitteet

Liite 1: Kyselyn saatekirje.....	45
Liite 2: Kysely toimistohotellin vuokralaisille.....	46
Liite 3: Muistutus kyselyyn vastaamisesta.....	49
Liite 4: Haastattelukysymykset.....	50
Liite 5: Haastattelujen analyysi.....	51

Liite 1: Kyselyn saatekirje

Hyvä toimistohotellin vuokralainen,

Tutkin NIEMCO Management Oy:n toimistohotellin käyttäjätyytyväisyyttä osana liiketalouden koulutusohjelmaan liittyvää opinnäytetyötäni. Tutkimuksen avulla on tarkoitus selvittää vuokralaisten mielipiteiden avulla toimistohotellin ja sen palveluiden kehitettäviä kohteita.

Jokainen vastaus on hyvin tärkeä tutkimuksen ja opinnäytetyön onnistumisen kannalta sekä mahdollistaa toimistohotellin toiminnan kehittämisen Teidän toiveidenne mukaiseksi.

Kyselyyn pääsette klikkaamalla seuraavaa linkkiä:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc9nLGq5qSj-L5CU7LZfbvdE9rLcGTyr5Cs8OZY-fbgWOQnRGw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc9nLGq5qSj-L5CU7LZfbvdE9rLcGTyr5Cs8OZY-fbgWOQnRGw/viewform?usp=sf_link)

Vastaukset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti eikä tietoja luovuteta kolmansille osapuolille.

Vastaattehan ystävällisesti kyselyyn **viimeistään perjantaina 5.10.2018**.

Lisätietoa kyselystä ja tutkimuksesta voi tiedustella allekirjoittaneelta.

Kiitos arvokkaista vastauksista ja mukavaa viikon jatkoa!

Ystävällisin terveisin,

Susanna Salmi

(yhteystiedot)

## Liite 2: Kysely toimistohotellin vuokralaisille

1. Montako yrityksenne työntekijää työskentelee juuri näissä toimistohotellin tiloissanne?
- 1-2
  - 3-5
  - 6-10
  - yli 10

2. Mikä on yrityksenne henkilöstömäärä kokonaisuudessaan?
- 

3. Kauanko yrityksenne on ollut vuokralla nykyisessä toimistohotellissa?
- alle 6 kk
  - 6-11 kk
  - 1-2 vuotta
  - 3-5 vuotta
  - yli 5 vuotta

4. Valitessanne nykyisiä toimistotilojanne, mitkä tekijät saivat teidät valitsemaan juuri nykyisen tilanne?
- 

5. Miten tärkeitä seuraavat tekijät ovat yrityksenne toimipaikan valinnassa asteikolla 1-5?  
(1=ei lainkaan tärkeä, 5=erittäin tärkeä)

	1	2	3	4	5
- aulapalvelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- puhelinvastaaajapalvelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- postituspalvelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- kopiokone/skanneri/tulostin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- kahvi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- mahdollisuus vuokrata toimisto huonekaluilla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- jäähdytetty serveritila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- lukupiste/lounge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- ravintola	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- autopaikat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- kuntosali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Yritämme jatkuvasti kehittää toimistohotellimme palveluvalikoimaa: Puuttuuko meiltä mielestänne jokin palvelu, jota kaipaisitte?
-

7. Anna seuraaville (käyttämillenne) toimistohotellin palveluille arvosana 1-5 sen mukaan kuinka tyytyväisiä olette kyseiseen palveluun

*1=erittäin tyytymättömiä, 5=erittäin tyytyväisiä, X=ei kokemusta kyseisestä palvelusta*

	1	2	3	4	5	X
- aulapalvelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- puhelinvastaaajapalvelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- postituspalvelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- neuvotteluhuoneet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- kuntosali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- jätehuolto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- siivous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- kahvikassa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- kopiointi- /skannaus- /tulostusmahdollisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Toimistohotellin nykyinen kahvikassa kustantaa siihen osallistuvilta 5 €/henkilö. Ollisitteko valmiita maksamaan kahvista enemmän (esimerkiksi 10 €), jos toimistohotelliin hankittaisiin kahvikone, jonka myötä myös erilaiset erikoiskahvit kuuluisivat hintaan?

- Kyllä  
 Ei

9. Kuinka tarpeellisena kokisitte toimistohotellissa olevan yhteisen pelitilan (jossa esim. biljardi- ja pingispöytä jne.) asteikolla 1-5?  
*(1=ei lainkaan tarpeellisena, 5=erittäin tarpeellisena)*

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Kuinka hyödyllisenä koette toimistohotellin palveluihin kuuluvan kopiointi- /skannaus- /tulostusmahdollisuuden asteikolla 1-5?  
*(1=ei lainkaan hyödyllisenä. 5=erittäin hyödyllisenä)*

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Onko tämä ensimmäinen toimistohotelli, josta teillä on kokemusta?

- Kyllä  
 Ei

**Jos kyllä:** Minkälaisia odotuksia teillä oli toimistohotellille ja onko tämä toimistohotelli vastannut niitä?

---

**Jos ei:** Mikä tässä toimistohotellissa on parempaa/huonompaa kuin muissa?

---

12. Toimistohotellimarkkinassa ovat kansainvälisesti yleistymässä monitoimitilatoimistohotellit eli ns. co-working-tilat: toimistohotellit, joissa kenelläkään ei ole omaa kiinteää työpistettä, vaan useita erilaisia työpisteitä, joista voi valita kulloinkin sopivan itselleen. Muun muassa digitalisaatio mahdollistaa tällaisen työpisteoikeuden hyödyntämisen.

Voisitko kuvitella itsesi/yrityksesi työskentelemään monitoimitiloihin:

- a) juuri tällä hetkellä

---

- b) tulevaisuudessa

---

13. Miten tyytyväisiä olette nykyisiin tiloihinne asteikolla 1-5?

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Perustelu:

---

14. Mitä voisimme parantaa toimistohotellissa?

---

15. Onko toimistohotellin yhteyshenkilön tavoittaminen ollut mielestänne riittävän helppoa?

---

16. Kaipaatteko toimistohotelliin enemmän yhteisöllisyyttä vahvistavia yhteisiä vapaa-muotoisia tilaisuuksia?

---

17. Olisitteko kiinnostuneet yhteisistä maksullisista luennoista/valmennuksista, joita toimistohotelli voisi järjestää vuokralaisille yhteisesti? (esimerkiksi yritysvalmennus, markkinointivalmennus)

---

18. Anna kokonaisarvosana (1-10) toimistohotellin toiminnalle. Voit myös perustella arvosanaa ja antaa vapaata palautetta toimistohotellin toiminnasta avoimella kommentilla.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Perustelu:

---



Liite 3: Muistutus kyselyyn vastaamisesta

Hyvä toimistohotellin vuokralainen,

Muistutuksena aiemmin lähettämäni kyselyyn liittyen:

Kyselyn vastausaika päättyy tämän viikon **perjantaina 5.10.2018**. Vastatthan siis viimeistään perjantain aikana kyselyyn niin autatte minua toteuttamaan opinnäytetyötäni ja pääsette vaikuttamaan toimistohotellin kehitykseen.

Kyselyyn pääsette klikkaamalla seuraavaa linkkiä:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc9nLGq5qSj-L5CU7LZfbvdE9rLcGTyr5Cs8OZY-fbgWOQnRGw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc9nLGq5qSj-L5CU7LZfbvdE9rLcGTyr5Cs8OZY-fbgWOQnRGw/viewform?usp=sf_link)

Jos olette jo vastanneet kyselyyn: Kiitos vastauksestanne. Voitte jättää tämän muistutuksen huomioimatta.

Mukavaa viikkoa!

Ystävällisin terveisin,

Susanna Salmi

(yhteystiedot)

#### Liite 4: Haastattelukysymykset

Aluksi: Kerro itsestäsi ja työnkuvastasi

1. Miksi co-working? Miten päädyitte perustamaan co-working-tilan?
2. Mitkä olivat suurimmat haasteet co-working-tilan perustamisessa?
3. Minkälaista palautetta vuokralaiset ovat antaneet co-working-tiloista?
  - 3.1. Onko co-working-tiloista ollut asiakkailla paljon ennakkoluuloja/oletuksia? Miten nämä ovat vaikuttaneet vuokraamiseen ja asiakkaiden mielipiteisiin/kiinnostukseen tiloista?
4. Mikä on näkemyksenne, millaiset käyttäjät ovat kiinnostuneita co-working-toimistotiloista?
5. Minkälaista on ollut vuokrata co-working-tiloja tavallisiin pientoimistotiloihin verrattuna?
6. Millaisia palveluita co-working-tilojen yhteyteen kaivataan? Eroavatko halutut palvelut pientoimistojen palveluista?
7. Onko co-working-toimistotilojen vuokraaminen jo nyt kannattavaa bisnestä vai saisit-teko tilasta paremman tuoton perinteisenä pientoimistotilana?
8. Miten näette tulevaisuuden co-working vs. perinteisen toimistohotellin Suomessa?

## Liite 5: Haastattelujen analyysi

Kysymys	Kalliola	Koponen
<b>Miksi co-working? Miten päädyitte perustamaan co-working-tilan?</b>	Toimistomarkkinan murros (joustavuus, palvelut, lyhyet sopimukset), odotuksiin vastaaminen, lähtökohtana lisäpalveluiden tuottaminen	Toimistomarkkinan murros, työn joustavuuden lisääntyminen, pienyritysten kasvu, suuryritysten tilojen ulkoistaminen/jakauttaminen, työn liikkuvuus
<b>Mitkä olivat suurimmat haasteet co-working-tilan perustamisessa?</b>	Liian avoin tila, resurssien puute	konsepti, väärä tila, uusien toimijoiden alhainen hinnoittelu
<b>Minkälaista palautetta vuokralaiset ovat antaneet co-working-tiloista?</b>	Sisustus/tilasuunnittelu, tilan sopivuus tarkoitukseen, monipuoliset tilat	Tilasuunnittelu, yhteisöllisyys
<b>Onko co-working-tiloista ollut asiakkailta paljon ennakkoluuloja/oletuksia? Miten nämä ovat vaikuttaneet vuokraamiseen ja asiakkaiden mielipiteisiin/kiinnostukseen tiloista?</b>	Ei	Joo, haasteena isommat firmat
<b>Mikä on näkemyksenne, millaiset käyttäjät ovat kiinnostuneita co-working-toimistotiloista?</b>	pienet yritykset, isommilla satelliittipaikat, tietotyö, laidasta laitaan	Yrittäjät, suuryritykset, molemmilla omat syyt
<b>Minkälaista on ollut vuokrata co-working-tiloja tavallisiin pientoimistotiloihin verrattuna?</b>	Asiakkaalle: helppous, lyhytaikaiset sopimukset	Asiakkaalle: helppous, lyhytaikaiset sopimukset, konseptoitua

<p><b>Millaisia palveluita co-working-tilojen yhteyteen kävätään? Eroavatko halutut palvelut pientoimistojen palveluista?</b></p>	<p>peruspalveluiden lisäksi muuta, tilaisuuudet, verkostot, auttaminen, uudet innovaatiot</p>	<p>peruspalveluiden lisäksi muuta, tilaisuuudet, yhteisö, pakettiratkaisu, kohdekohtaisuus</p>
<p><b>Onko co-working-toimistotilojen vuokraaminen jo nyt kannattavaa bisnestä vai saisitteko tilasta paremman tuoton perinteisenä pientoimistotilana?</b></p>	<p>Kohdekohtaisuus</p>	<p>”Puhtaan” co-working bisneksen olemattomuus</p>
<p><b>Miten näette tulevaisuuden co-working vs. perinteisen toimistohotellin Suomessa?</b></p>	<p>Toimistohotelli: koppeja, Co-working: avoimempi, trendikkyys</p> <p>Lähentyvät toisiaan, yhdistelmä paras</p>	<p>Sama konsepti, hybridejä nyt ja tulevaisuudessa, uudet toimijat, kasvava markkina, totutaan jakamiseen</p>