

Pauliina Rantala

Elämässäsi mukana

Sisustussuunnitelma Parkanon Säästöpankin Kauhajoen
Konttoriin

Opinnäytetyö

Kevät 2012

Kulttuurin yksikkö

Muotoilun koulutusohjelma

Teollisen kalustemuotoilun suuntautumisala



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Kulttuurin yksikkö

Koulutusohjelma: Muotoilun koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Teollinen kalustemuotoilu

Tekijä: Pauliina Rantala

Työn nimi: Elämässäsi mukana – Sisustussuunnitelma Parkanon Säästöpankin Kauhajoen konttoriin

Ohjaaja: Sirkku Ylinen, Anne Kuusela

Vuosi: 2012

Sivumäärä: 104

Liitteiden lukumäärä: 7

Tässä opinnäytetyössä pohdittiin, millainen on toimiva pankkikonttori palvelemaan sekä henkilökuntaa että asiakkaita. Työn teoria osuus rakentui ergonomian eri osa-alueista painotettuna toimistosuunnittelun vaatimuksiin. Työn produktiivisessa osassa laadittiin sisustussuunnitelma Parkanon Säästöpankin Kauhajoen konttoriin. Tavoitteena oli luoda toimiva ja viihtyisä kokonaisuus henkilökunnan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Konttorista pyrittiin luomaan nykyaikainen ja moderni tila, jossa viihtyvät sekä henkilökunta että asiakkaat.

Sisustussuunnittelutyössä vaadittavan tiedon kartoittamiseksi käytettiin laadullisia tutkimusmenetelmiä, teemahaastattelun ja havainnoinnin keinoin. Henkilökunnalle ja asiakkaille toteutettujen haastattelujen ja havainnoinnin avulla pyrittiin kartoittamaan muun muassa henkilökunnan työtehtäviä, pankkiympäristön toimivuutta ja viihtyisyyttä sekä nykypäivän asiakaskuntaa. Lisäksi selvitettiin pankkitoiminnan muuttumista viimeisen kolmenkymmenen vuoden osalta ja toiveita toiminnan kehittymiseen tulevaisuudessa.

Haastatteluissa ja havainnoinnissa esiin nousseet asiat osoittivat, että pankkitoiminta on vuosien aikana muuttunut paljon, vaikuttaen niin henkilökuntaan kuin asiakkaisiin. Pankkipalvelussa painotetaan enemmän myynnillistä työtä. Asiakkaan ja henkilökunnan välisen vuorovaikutuksen toivottaisiin tulevaisuudessakin säilyvän. Sisustuksellisesti pankkikonttoreilta odotetaan enemmän yksityisyyttä. Tilojen tulee olla toimivia ja asioinnin mahdollisimman helppoa. Haastatteluissa ja havainnoinnissa esiin nousseet huomiot, olivat lähtökohtana suunnittelutyölle.

Avainsanat: sisustussuunnittelu, toimistosuunnittelu, julkiset tilat, ergonomia, pankkikonttori

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Culture and Design

Degree programme: Degree Programme in Design

Specialisation: Industrial Furniture Design

Author/s: Pauliina Rantala

Title of thesis: Part of your life – Interior design to Kauhajoki office of Parkano Säästöpankki

Supervisor(s): Sirkku Ylinen, Anne Kuusela

Year: 2012

Number of pages: 104 Number of appendices: 7

In this thesis it was discussed what kind of bank office was functional and would serve both the staff and the customers. The theory part of the thesis was built on different sectors of ergonomics, emphasized on demands in office design. In the productive section of the work an interior design was drawn up to Kauhajoki office of Parkano Säästöpankki. The goal was to create a functional and comfortable entity by the wishes and needs of the (banking) staff. The office was striven to create a present-day and modern space where both the staff and the customers feel at home.

Qualitative methods were used to survey the information needed in interior design, with the methods of theme interviews and observation. With the help of the interviews for the staff and for the customers and with the help of the observation it was aimed to chart the duties of the staff, the functionality and coziness of the bank environment and today's clientele amongst other things. In addition, the changing of banking in the last thirty years and also wishes for the development of the operation in the future were clarified.

The issues which came up during the interviews and observation showed that banking has changed a lot during the years, influencing both the staff and the customers. Nowadays more sales work is emphasized in banking service. It is hoped that the interaction between a customer and a staff member is preserved also in the future. When it comes to decorating and interior design of the bank offices, more privacy is expected. Spaces have to be functional and banking has to be as easy as possible. The notices which rose up from the interviews and observations were the starting point for the design work.

Keywords: interior design, office design, public spaces, ergonomic, bank office

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO	6
1 JOHDANTO	8
2 SUUNNITTELUTYÖN TAVOITTEET JA LÄHTÖKOHDAT.....	9
2.1 Kohteen esittely.....	9
2.2 Toimeksiantaja.....	9
2.3 Tavoitteet	10
2.4 Brief.....	11
3 SUUNNITTELUKOHTTEEN KUVAUS	12
3.1 Pankin asiakastilat	12
3.1.1 Sisääntulo ja odotustila	13
3.1.2 Palvelupisteet.....	14
3.1.3 Lasten leikkiätila.....	15
3.2 Henkilökunnan tilat.....	16
3.2.1 Johtajanhuone	17
3.2.2 Kahvihuone	18
3.2.3 Kokoushuone.....	18
3.2.4 Pankkipalvelu.....	19
4 ERGONOMIA.....	20
4.1 Tilat	21
4.2 Kalusteet	23
4.3 Värit.....	24
4.4 Materiaalit	27
4.4.1 Lattiapäällysteet	28
4.4.2 Huonekalukankaiden kestävyys julkitilakalusteissa	30
4.4.3 Tekstiilien paloturvallisuus	31
4.5 Valaistus	35
4.6 Akustiikka.....	36

4.7 Työturvallisuus	37
5 TIEDONHANKINTA	40
5.1 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä	40
5.1.1 Haastattelu henkilökunnalle ja asiakkaille	41
5.1.2 Henkilökunnan haastattelujen analysointi ja tulokset	43
5.1.3 Asiakkaiden haastattelujen tulokset	48
5.2 Havainnointi tutkimusmenetelmänä	50
5.2.1 Havainnointi henkilökunnan ja asiakkaiden tiloissa.....	52
5.2.2 Tulokset ja analysointi.....	53
5.3 Värimielitymysten kartoittaminen kollaasien avulla	55
5.3.1 Kollaasit	55
6 SISUSTUSSUUNNITTELUN VAIHEET	57
6.1 Tavoitteet	57
6.2 Ideointi	57
6.3 Luonnostelu	63
6.4 Konseptien kehittäminen.....	64
6.4.1 Karamelli.....	65
6.4.2 Sitruuna.....	66
6.4.3 Aavikko	67
6.4.4 Pohjaratkaisut	68
6.5 Toteutettavan konseptin ja pohjaratkaisun valinta.....	70
7 SISUSTUSSUUNNITELMA.....	72
7.1 Odotustila.....	72
7.2 Asiakaspalvelu ja henkilökunnan työpisteet.....	74
7.3 Kokoushuone	76
7.4 Kahvihuone	77
8 PÄÄTÄNTÖ.....	79
LÄHTEET	81
KUVAKOLLAASILÄHTEET	84
LIITTEET.....	104

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuva 1 Odotustila.....	14
Kuva 2 Palvelupiste	15
Kuva 3 Kokoushuone.....	18
Kuvio 4 Funktioanalyysi tilan toimivuudesta.....	58
Kuvio 5 Käsitekartta suunnittelun lähtökohdista.....	60
Kuvio 6 Hiekka käsitekartta.....	61
Kuvio 7 Salmiakki käsitekartta	61
Kuvio 8 Pakkanen käsitekartta.....	62
Kuvio 9 Sateenkaari käsitekartta.....	63
Kuva 10 Konsepti 1 värimaailma.....	66
Kuvio 11 Konsepti 1 lattiamateriaali	66
Kuvio 12 Konsepti 2 värimaailma.....	67
Kuvio 13 Konsepti2 lattiamateriaali.....	67
Kuvio 14 Konsepti 2 värimaailma.....	67
Kuvio 15 Konsepti 3 lattiamateriaali	68
Kuva 16 Pohjaratkaisuehdotukset 1-2	69
Kuva 17 Kolmas pohjaratkaisuehdotus.....	69
Kuva 18 Pohjakuvat muutoksien jälkeen	71
Kuva 19 Odotustilan lattiamateriaali.....	73
Kuva 20 Mallinnuskuva odotustilasta	73
Kuva 21 Työhuoneiden lattiamateriaali	75
Kuva 22 Tehosteseinän tapetti.....	75
Kuvio 23 Mallinnuskuva yhdestä työhuoneesta	76
Kuva 24 Tehosteseinän tapetti.....	76
Kuvio 25 Mallinnuskuva kokoushuoneesta	77
Kuva 26 Keittiömalli	78
Kuvio 27 Mallinnuskuva keittiöstä	78

Taulukko 1 Tila-analyysi asiakastiloista	13
Taulukko 2 Tila-analyysi henkilökunnan tiloista	17
Taulukko 3 Lattiapäällysteiden käyttöluokitus	30
Taulukko 4 Sisusteiden syttyvyysluokitus	33

1 JOHDANTO

Pankkitoiminta on muuttunut vuosien aikana paljon, vaikuttaen sekä pankkikonttorin henkilökunnan työtehtäviin että asiakkaisiin. Itsepalvelu on tietotekniikan kehityksen myötä lisääntynyt, eikä pankkipalveluita käytetä yhtä useasti kuin ennen. Nykypäivän pankkipalvelussa painotetaan enemmän myynnillistä työtä ja kilpailu on pankkien välillä kovaa. Asiakslähtöisyyden ja ihmisten välisen vuorovaikutuksen tulisi säilyä myös tulevaisuudessa.

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda sisustussuunnitelman avulla toimiva ja viihtyisä pankkiympäristö, jossa työtilat ovat tarkoituksenmukaiset ja asiointi vaivatonta. Vaadittavan tiedon kartoittamiseksi käytetään kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Teemahaastattelun ja havainnoinnin avulla etsitään vastauksia kysymyksiin: Millaisia ovat pankkihenkilökunnan päätehtävät? Millainen on toimiva pankkiympäristö? Mikä tekee asioinnista helppoa? sekä Kuinka luodaan viihtyisä työympäristö? Lisäksi perehdytään nykyaikaisen sisustuksen luomiseen sekä nykyisen pankkitilan ongelmakohtiin ja puutteisiin. Tarkoituksena on selvittää myös, miten pankkitoiminta on henkilökunnan mielestä muuttunut viimeisen kolmenkymmenen vuoden aikana, ja miten he toivoisivat sen vielä tulevaisuudessa kehittyvän.

Pankkikonttorien sisustukselta odotetaan nykypäivänä enemmän yksityisyyttä. Tilojen tulee olla akustisesti toimivia, ja asioinnin tulisi olla helppoa. Tilojen tulee vastata niin henkilökunnan kuin asiakkaiden tarpeita. Produktiivisessa osassa laaditaan uusi tila- ja kalustesuunnitelma Parkanon Säästöpankin Kauhajoen konttoriin. Suunnitelma sisältää uuden ilmeen luomisen koko pankkiin kokonaisuudessaan; pankkisaliin, johtajanhuoneeseen, neuvotteluhuoneeseen sekä kahvihuoneeseen. Tärkeänä osana suunnittelua on tilan toimivuus, asioinnin yksityisyys ja helppous sekä työviihtyvyys.

2 SUUNNITTELUTYÖN TAVOITTEET JA LÄHTÖKOHDAT

2.1 Kohteen esittely

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda toimiva pankkiympäristö Parkanon Säästöpankin Kauhajoen konttoriin palvelemaan sekä asiakkaiden että henkilökunnan tarpeita ja toiveita. Konttorissa on tällä hetkellä neljän ihmisen työpisteet ja pankinjohtajan työhuone. Uudella ilmeellä halutaan tuoda piristystä vanhaan tilaan.

Suunnitteluprosessi aloitetaan kartoittamalla julkisen tilan suunnittelun perusteita sekä siihen vaikuttavia käytännön asioita. Teoreettista tiedonhankintaa syvennetään haastatteleamalla kolmea (3) Parkanon Säästöpankkiin kuuluvien konttoreiden henkilökuntaa sekä Kauhajoen konttorin asiakkaita. Haastattelulla selvitetään yleistä pankkitoimintaa ja sen muuttumista vuosien aikana, henkilökunnan työtehtäviä, työtilojen ongelmakohtia ja puutteita, toimivan pankkiympäristön luomiseen vaikuttavia seikkoja, työolosuhteita sekä pankkien nykyistä asiakaskuntaa, ja sen vaikutusta pankkitoimintaan. Lisäksi havainnoidaan työntekijöiden ja asiakkaiden toimintaa tilassa sekä tilan yleistä toimivuutta.

Kauhajoen konttorissa olevien neljän työpisteen lisäksi tulisi huomioida johtajanhuone, odotustila, lasten leikkinurkkaus, henkilökunnan kahvihuone sekä kokoushuone. Lisäksi tulisi saada yksi työpiste lisää vielä yhdelle työntekijälle. Sisustus suunnittelun avulla pyritään luomaan kodikkuutta, toimivuutta sekä kiinnittämään huomiota ergonomian vaatimuksiin. Pankkisalin suurta lattiatilaa tulisi hyödyntää paremmin tarkoitukseen sopivaksi. Valaistus nykyisessä pankkitilassa on toimiva.

2.2 Toimeksiantaja

Opinnäytetyöni toimeksiantajana on Parkanon Säästöpankin Kauhajoen konttori. Parkanon Säästöpankki on toiminut jo 120 vuotta palvellen asiakkaitaan ammattitaidolla ja luotettavana yhteistyökumppanina. Konttoreita sijaitsee kahdeksalla (8) eri paikkakunnalla, kolmessa (3) eri maakunnassa, Kauhajoen konttori on yksi

näistä. Lisäksi konttoreita on muun muassa Kankaanpäässä, Tampereella ja Jajlasjärvellä. (Parkanon Säästöpankki, [Viitattu 25.2.2012].)

Kauhajoen konttori on viimeksi uusittu noin kymmenen vuotta sitten.

2.3 Tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda uudenlainen ilme pankin toimitiloihin. Uuden ilmeen luomisella pyritään rakentamaan viihtyisämpi työympäristö sekä antamaan asiakkaalle ammattimainen kuva uudistetusta pankkitilasta heti sisään tultaessa. Tavoitteena on löytää toimivat sisustukselliset ratkaisut sekä luoda mahdollisimman viihtyisä työympäristö. Uusien pankkitilojen tulisi palvella sekä asiakkaiden että henkilökunnan tarpeita. Opinnäytetyöni tutkimusongelmaksi muodostuu; miten luodaan toimiva pankkiympäristö palvelemaan asiakkaiden ja henkilökunnan tarpeita ja toiveita parhaalla mahdollisella tavalla.

Tiedonhankinnassa käytetään kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä: teemahaastattelua ja havainnointia. Haastatteluihin pyritään saamaan mukaan kuusi (6) pankkihenkilöä, ainakin kolmesta (3) eri pankkikonttorista sekä kolme (3) Kauhajoen konttorin asiakasta. Haastattelun avulla pyritään selvittämään henkilökunnan työtehtävät, mitä toimivalta työtilalta vaaditaan sekä mitä uudelta sisustukselta toivottaisiin. Lisäksi selvitetään, miten pankkitoiminta on henkilökunnan mielestä muuttunut viimeisen kolmenkymmenen vuoden aikana, ja miten he toivoisivat toiminnan tulevaisuudessa vielä kehittyvän. Asiakkaisiin kohdistuvan haastattelun tarkoituksena on selvittää pankkitoiminnan muutoksia ja toimintaa asiakkaan näkökulmasta.

Opinnäytetyön produktiivisessa osassa on tavoitteena luoda kolme (3) tilakokonaisuuskonseptia ja -vaihtoehtoa uudeksi pankin ilmeeksi. Kaikista kolmesta tehdään erityyppisiä kokonaisuuksia, joissa on otettu huomioon julkisen tilan suunnitteluun vaikuttavat seikat sekä työntekijää parhaiten palvelevat työpisteet. Kolmesta konseptista henkilökunnan on helppo valita heitä miellyttävä kokonaisuus lopulliseksi suunnitelmaksi, johon syvennytään lopussa vielä tarkemmin.

2.4 Brief

Parkanon Säästöpankin Kauhajoen konttorin henkilöstön kanssa käyty ensimmäinen keskustelu antoi hyvän pohjan ja lähtökohdan suunnittelulle. Pankinjohtajan antamien ohjeiden mukaisesti, tilasta tulee suunnitella piristävä ja nykyaikainen konttori. Täysin uusi ilme on ajankohtainen. Edellinen remontti konttoriin on tehty 2000-luvun alussa.

Tärkeimpänä muutoskohteena konttorissa pidetään pankkipalvelun ja palvelupisteiden toimivuutta. Pankkisalin viihtyvyyteen tulee kiinnittää riittävästi huomiota. Lapsille täytyy odotustilassa olla selkeämpi ja viihtyisämpi leikkialue. Asiakkaille tarvitaan lisää pöytätilaa. Pankkisalin nykyaikaisempi ilme tulisi käsittää uuden kalustuksen, materiaalit ja värit sekä uudenlaisen sijoittelun kassapisteille. Lisäksi suuri lattiatila tulisi hyödyntää paremmin. Työpisteitä tulee olla viisi (5) sekä pankinjohtajan huone. Pohjaratkaisua on mahdollista muuttaa kokonaan toisenlaiseksi.

Henkilökunnan kokoushuoneen ja kahvihuoneen sisustus tulee myös uusia yhteneväiseksi muuhun konttorin sisustukseen. Kokoushuoneessa tarvitaan pöytätilaa ja mahdollisesti tietokonetta. Kahvihuoneessa tarvitaan säilytystilaa, kodinkoneita sekä tarpeeksi suuri ruokapöytä. Kokous- ja kahvihuonetta voisi suunnitella yhdistettäväksi yhdeksi huoneeksi, mutta sillä varauksella, että ne ovat tarvittaessa helposti myös erotettavissa toisistaan.

Asiakkaalle esitetään kolme erilaista konseptitasoista suunnitelmaa, joista kaikista näkyy pintamateriaalivaihtoehdot ja kalusteluettelot. Myös erilaisia pohjaratkaisuja luodaan konseptien yhteyteen. Asiakkaan valitessa mieleisensä, tehdään yksityiskohtaisempi suunnitelma toteutettavaksi. Lopullisessa suunnitelmassa asiakkaalle esitetään kokonaisvaltainen suunnitelma pankin tiloista. Huonekohtaisesti jaoteltuna, huoneista esitetään pohjakuvan lisäksi väri- ja pintamateriaaliluettelot, kalusteluettelot sekä 3D mallinnuskuvat. Suunnitelmassa kiinnitetään huomiota toimivuuteen, uudensuunniteltuihin tilaratkaisuihin, asiointin helppouteen, yksityisyyteen sekä työvihtyvyyteen.

3 SUUNNITTELUKOHTTEEN KUVAUS

Sisustussuunnittelu on asiakkaan tarpeiden täyttämistä perusteellisesti harkituilla ratkaisuilla. Projekti alkaa asiakkaan yhteydenotosta ja päättyy suunnitelman toteutukseen tai suunnitelman esittämiseen asiakkaalle. Dodsworthin (2009,12–14,38) mielestä olennainen osa suunnittelua on tutkimus asiakkaan toiveista ja unelmista sekä suunniteltavasta kohteesta. Jokainen suunnittelutyö on omanlaisensa kokonaisuus. Suunnittelun aikana on varauduttava kompromisseihin, ja opittava löytämään ominaisimmat ratkaisut. Sisustuksen luominen vanhaan jo olemassa olevaan rakennukseen, on tilan luonteen ymmärtämistä. Tilan erilaiset yksityiskohdat ja muodot antavat suunnittelulle voimaa. (Dodsworth, 2009,12–14,38.)

Suunnittelutyön toimeksiantaja eli asiakas voi olla joko yksityinen henkilö, yritys tai julkinen laitos. Suunnittelijaa palkatessaan asiakkaalla on aina jokin tietty tarve. Asiakas on koko suunnitteluprosessin lähtökohta ja keskipiste. (Dodsworth, 2009, 28.)

3.1 Pankin asiakastilat

Asiakkaiden näkökulmasta, Kauhajoen konttorista tehdyn tila-analyysitaulukon avulla näkee pääpiirteittäin, mitä hyvää ja mitä huonoa tilassa on. Sisäänkäynnin ja odotustilan, lasten leikkialueen sekä palvelupisteiden tarkastelu asiakkaan puolelta antaa monenlaisia lähtökohtia. Taulukko antaa pohjaa suunnittelulle ja oikeiden asioiden huomioimiseen, millaisia kohtia tulisi parantaa ja mihin tulisi kiinnittää huomiota viihtyvyyden parantamiseksi (Taulukko 1).

Taulukko 1 Tila-analyysi asiakastiloista

	SISÄÄNKÄYNTI JA ODOTUSTILA	PALVELUPISTEET	LASTEN LEIKKITILA	YHTEISESTI
P L U S S A T	<ul style="list-style-type: none"> - Tilava - Valoisa, suuret ikkunat ja hyvä valaistus - Riittävästi istuimia - Naulakko heti oven suussa 	<ul style="list-style-type: none"> - Selkeät kyltit neuvontapisteissä ja kassapisteessä - Lyhyt jonotusaika 	<ul style="list-style-type: none"> - Hyvä ajankulu pienemmille ja isommille lapsille - Pöytä ja tuolit - Erilaisia leluja 	<ul style="list-style-type: none"> - Paljon tilaa - Valoisa, suuret ikkunat - Toimiva valaistus - Istumapaikkoja riittävästi - Toimiva sijoittelu
M I I N U K S E T	<ul style="list-style-type: none"> - Kodikkuuden puute - Kolkko - Kaikki istumapaikat seinillä - Ei kirjoitustilaa - Kalusteet vanhahtavia - Rauhaton - Ei viihdykkeitä (tv, lehtiä vain pari) 	<ul style="list-style-type: none"> - Ahtaat, ei aina riittävästi istuimia ja pyörätuolilla ei koppiin mahdu - Yksityisyyden puute, puheet kuuluvat koko konttoriin - Kodikkuus puuttuu 	<ul style="list-style-type: none"> - Ei selkeää paikkaa - Sekava 	<ul style="list-style-type: none"> - Kaikki istuimet seinillä - Iso lattiatila tyhjänä - Lattia alkuperäinen (laattaa ja muovimattoa) - Kulunut yleisilme

Kokonaisvaltaisesti katsoen, tilaa konttorissa on riittävästi ja järjestelyt suhteellisen toimivat. Valaistus on hyvä ja luonnonvaloa tulee tilaan runsaasti suurien ikkunoiden ansiosta. Istumapaikkoja asiakkaille on suurimmaksi osaksi riittävästi. Henkilökunta on helposti tavoitettavissa ja sijoittelu konttorissa on toimiva.

3.1.1 Sisääntulo ja odotustila

Kauhajoen konttoriin tultaessa tuulikaapissa sijaitsee ainoastaan pankin maksupääte, jota pääsee ilta-aikaan käyttämään omalla pankkikortillaan. Ulko-ovet ovat riittävän leveät myös pyörätuolilla liikkuville. Pankkisalın sisääntulo on avara. Ovet aukeavat heti kohti odotustilaa. Kassapalvelupiste ja yksi neuvontapisteistä jäävät oven oikealle puolelle ja odotustilan perällä on kaksi muuta neuvontapistettä. Sisäänkäynnin vasemmalla puolella on yösäilön tyhjäsluukku sekä pieni pöytätila Säästöpankin esitteille.

Kauhajoen konttorissa on suuret ikkunat. Valoisa tila on piristävä niin asiakkaille kuin työntekijöillekin. Luonnonvalon lisäksi konttorissa on käytetty loisteputki- ja halogeenivalaisimia.

Odotustila on melko suuri. Kaikki kalusteet sijaitsevat seinustalla ja suurella lattialla on paljon hukkatilaa. Tilaa tulisi hyödyntää paremmin tarkoitukseen sopivaksi. Odotustilassa on riittävästi istumatilaa asiakkaille. Osa asiakkaista jää odottamaan myös seisaaltaan. Tilaan kaivataan lisää viihtyisyyttä. Kalusteet kaipaavat uudistusta ja nykyaikaistamista. Asiakkaille tulisi saada myös pöytätilaa papereiden täyttelemistä varten.

Sisääntulon ja odotustilan yleisilme on tylsä, tilasta puuttuu kodikkuutta. Uuden ilmeen luomisella tulisi pyrkiä eroon liian odotustilamaisesta ja aikansaeläneestä sisustuksesta. Lattia tulisi uudistaa sopimaan uuteen ilmeeseen. Alkuperäinen lattia on muovimaton ja laatan sekoitus, eikä oikein ilmeensä ja värityksensä puolesta istu tilaan.



Kuva 1 Odotustila

3.1.2 Palvelupisteet

Palvelupisteet sijaitsevat odotustilaan päin loogisessa järjestyksessä. Ensimmäisenä sisään tullessa vastassa on kassapalvelupiste, josta asiakas neuvotaan oikean henkilön luokse tai jossa hoidetaan vain lyhytkestoiset laskunmaksut, rahannostot tai tilisiirrot. Palvelupisteillä on myös selkeät kyltit, jotka antavat asiak-

kaalle osviittaa, missä mikäkin asia hoituu. Neuvontapalvelupisteillä hoidetaan suuremmat asiat, kuten laina- ja sijoitusneuvottelut.

Odotustilasta katsottuna, palvelupisteet näyttävät harmailta kopeilta, jotka ovat melko ahdistavia ja vievät pankkisalista osaltaan viihtyisyyttä pois. Seinäkkeiden avulla rakennetut kopit vaikeuttavat myös ilman kulkua tilassa. Seinäkkeet eivät takaa myöskään riittävää yksityisyyttä asioinnissa. Palvelupisteiltä asiakkaiden ja henkilökunnan keskustelut kuuluvat selvästi niin odotustilaan kuin muillekin työpisteille.

Palvelupisteet ovat asiakkaan näkökulmasta ahtaat. Palvelupisteelle ei mahdu kuin kaksi asiakasta kerrallaan, jolloin esimerkiksi lainan takaajien mahtuminen mukaan neuvotteluihin on hankalaa. Myöskään pyörätuolilla liikkuvien on mahdollonta mahtua palvelupisteen oviaukosta. Esteetön liikkuminen tulisi olla taattu kaikille.



Kuva 2 Palvelupiste

3.1.3 Lasten leikkitila

Moni vanhempi tulee pankkiin lapsensa kanssa, jolloin lapselle tulisi olla ajankulua asioiden hoitamisen ajaksi. Lapsille suunnatun leikkinurkan tarkoituksena on antaa lapselle tekemistä.

Konttorissa oleva nykyinen leikkipaikka kaipaa selkeämpää ja rauhallisempaa sijoitusta. Heti sisääntulon edessä oleva lapsille suunnatut pöytä ja tuolit eivät anna viihtyisää kuvaa odotustilaan, eikä tee leikkipaikastakaan miellyttävää. Leikkipaikan tulisi olla tarkoitukseensa sopiva ja sopiva eri-ikäisille lapsille.

Leikkipaikka kaipaa piristystä niin kalusteiden kuin lelujenkin osalta. Viihdykkeitä saisi koko odotustilassa olla enemmän.

3.2 Henkilökunnan tilat

Kauhajoen konttori on uudistettu viimeksi kymmenen vuotta sitten. Ajan kuluminen näkyy myös henkilökunnan tiloissa, joihin suunnitelmissa lukeutuvat johtajanhuone, kahvihuone, kokoushuone sekä pankkisali työpisteiden puolelta. Henkilökunnantiloista tehdystä tila-analyysitaulukosta näkee, mihin asioihin uuden ilmeen luomisessa tulisi kiinnittää huomiota (Taulukko 2).

Taulukko 2Tila-analyysi henkilökunnan tiloista

	JOHTAJANHUONE	KAHVIHUONE	KOKOUSHUONE	PANKKIPALVELU	YHTEISESTI
P L U S S A T	<ul style="list-style-type: none"> - Tilava ja valoisa - Säilytystilaa riittävästi - Toimivat kalusteet - Hyvä sijainti (sivummalla) - Yksityisyys (oma huoneensa) 	<ul style="list-style-type: none"> - Riittävästi tilaa syödä ja liikkua - Toimivat kodinkoneet - Rauhallinen 	<ul style="list-style-type: none"> - Iso pöytä ja riittävästi istuimia - Ei suuria kokouksia varten - Videoneuvottelu mahdollisuus 	<ul style="list-style-type: none"> - Työntekijät helposti saatavilla - Säädettävät työtuolit ja -pöydät - Pääasiassa kulkeminen esteetöntä - Radio 	<ul style="list-style-type: none"> - Valoisa - Kalusteet toimivia - Avonainen, helppo kommunikoida - Ilmastointi toimii - Käytännön toimivuus hyvä
M I I N U K S E T	<ul style="list-style-type: none"> - Tietokoneen näyttö ei saisi näkyä käytävälle - Kodikkuuden puute 	<ul style="list-style-type: none"> - Yleisilme sekava - Vanhahtava 	<ul style="list-style-type: none"> - Huonossa käytössä - Ei tietokonetta - Vanhahtava 	<ul style="list-style-type: none"> - Yksityisyys - Seinäkkeet tekevät tilasta ahtaan - Ei omia kiinteitä työpisteitä - Kopit liian ahtaita - Kassapiste liian avoin - Säilytystila 	<ul style="list-style-type: none"> - Yksityisyyden puute - Yksi työpiste puuttuu - Kalusteet vanhahtavia - Kesällä kuuma - Kodikkuuden puute

Yhteisesti kaikkia neljää kohdetta katsoen, tilat ovat valoisia luonnonvalon tai hyvän valaistuksen ansiosta. Nykyiset kalusteet ovat toimivia, vaikkakin osaltaan aikansa eläneitä. Käytännöllisesti katsottuna tilat palvelevat hyvin tarkoitustaan.

3.2.1 Johtajanhuone

Johtajanhuone on käytännöllinen ja toimiva työympäristö. Erillinen työhuone takaa yksityisyyden ja tilassa on rauhallista työskennellä. Istumapaikkoja on useammalle asiakkaalle yhtä aikaa. Säilytystilaa on riittävästi ja vaadittavat asiat on helposti saatavilla.

Johtajan istuessa nykyisin puoliaksi selin ovellensa päin, hankaloituu tietokoneella työskentely, koska näyttö osoittaa suoraan ovelle päin. Tietokoneen näyttö pitäisi pystyä kääntämään toisinpäin, jottei se näy asiakkaille tai muissa tiloissa liikkuville.

3.2.2 Kahvihuone

Kahvihuone sijaitsee melkein käytävän päässä, mikä mahdollistaa rauhallisen kahvi- tai ruokatauon. Käytävälle päin olevassa seinässä on isot ikkunat, jotka on peitetty verhoilla. Kulunut neljänhengen kahvipöytä ja vanhat tuolit tekevät tilasta sekavan. Kahvihuone kaipaa nykyaikaistamista ja uusia kalusteita. Koneet ovat toimivia ja ne tulee tilassa myös säilyttää. Säilytystilaa tulee myös olla riittävästi astioille ja muille keittiötarvikkeille.

3.2.3 Kokoushuone

Kokoushuone ei ole kovin suurella käytöllä konttorissa nykyisellään. Pääasiassa kokoushuonetta käytetään videoneuvotteluissa muiden Parkanon Säästöpankin konttoreiden kanssa. Tilassa ei ole tietokonetta, jonka olemassa olo helpottaisi esimerkiksi väliaikaista työskentelyä etäammällä työpisteiltä.

Kokoushuoneessa olevat vanhat kalusteet eivät vastaa ajan henkeä ja henkilökunnan tarpeita, mikä osaltaan saattaa vähentää tilan käyttöä. Riittävän suuri pöytä on kuitenkin plussaa.



Kuva 3 Kokoushuone

3.2.4 Pankkipalvelu

Pankkialissa on yhteensä neljän ihmisen työpisteet. Erillisillä seinäkkeillä on koottu kolmelle ihmiselle hieman yksityisemmät neuvottelupisteet, ja yksi avonainen kassapiste palvelee nopeammin hoidettavia asioita.

Neuvontapisteet näyttävät suureen tilaan nähden pieniltä. Harmaat seinät kutistavat työpisteitä entisestään. Tilat kaipaavat viherkasveja tai tauluja tuomaan työpisteille lisää näköä ja värikkyyttä. Työpöydät ja -tuolit on jokaisella työntekijällä säädettävissä omiin mittoihin sopivaksi. Vakinaisia työpisteitä ei konttorissa tällä hetkellä ole, joten säädeltävyys on tärkeää.

Henkilökunnan kulkeminen tiloissaan on pääasiassa esteetöntä. Melko kapeat käytävät ja tavaroiden paljous työpisteiden takana, vaikeuttavat osittain kulkemista. Seinustoille on järjestetty useita kaappeja tuomaan lisää säilytystilaa.

4 ERGONOMIA

Ergonomia on hyvän toimintaympäristön luomista ihmisten tarpeiden ja vaatimusten täyttämiseksi. Ergonomialtaan toimiva ympäristö mahdollistaa sujuvan työskentelyn ja pääsemisen parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen. Suunnittelun ja kehittämisen eri vaiheissa on tärkeää ottaa huomioon tietoa ihmisestä ja heidän vaatimuksistaan. (Launis & Lehtelä, 2011, 17–18.)

Launin ja Lehtelän (2011, 19–20) mukaan ergonomian tarkoituksena on muokata työympäristöt, henkilön työtehtävät ja vaadittavat laitteet käyttäjilleen sopiviksi. Ergonomia on sekä soveltavaa tutkimusta että käytännön toimintaa. Pääperiaate on siis toiminnan ja tekniikan soveltamisessa ihmisille. Pyritään parantamaan ihmisen suorituskykyä toimivassa työympäristössä. Toimintaympäristön suunnittelussa on otettava huomioon tieto ihmisen rakenteista, kyvyistä, tarpeista ja toimintavoista. Tarkkailemalla ihmisen toimimista havaitaan työntekoa hidastavat ongelmakohdat. (Launis & Lehtelä, 2011, 19–20.)

Launis ja Lehtelä (2011, 21–22) muistuttavat, että ainoastaan ihmiseen kohdistuvat toimet, kuten työhön kouluttaminen ja fyysinen kunto eivät ole ergonomiaa, mutta toimivuuden kannalta niihin tulee myös kiinnittää huomiota. Ensisijaisesti kehittämiskohteina ovat tekniset ratkaisut ja itse työprosessit, tilat, kalusteet, laitteistot, työjärjestelyt ja fyysikaalinen ympäristö. Tavoitteena on, että kaikki voisivat toimia työympäristössään tehokkaasti. Tilojen ja tuotteiden käyttäjäkuntaa pyritään edellä mainitulla tavoitteella laajentamaan, lisäämällä tasa-arvoa. Kaikille suunnittelun periaatteessa puhutaan esteettömyydestä, toimintarajoitteisten huomioon ottamisesta. Ergonomisen ajattelun ydin on toimintatilanteen tarkastelua kokonaisuutena. (Launis & Lehtelä, 2011, 21–22.)

4.1 Tilat

Fyysinen työympäristö ei ole ainoastaan työn tekemiselle vaadittavien puitteiden luomista. Se ohjaa myös ihmisten keskinäistä vuorovaikutusta ja toimintaa. Tilojen suunnittelussa vaadittavien asioiden huomioon ottaminen varmistaa sujuvan ja turvallisen työpisteen luomisen. Tilasuunnittelun, varsinkin toimistotilojen, haasteena on yhdistää riittävän yksityisyyden, vuorovaikutuksen ja avoimuuden erilaiset vaatimukset. (Tuominen & Launis, 2011, 119,145.) Ympäristössä tapahtuva toiminta on perustana tilasuunnittelulle. Tavoitteena on oppia tuntemaan tilassa tapahtuvan työn kuva, jotta tilajärjestelyt, työskentely- ja liikkumatilat, voidaan toteuttaa tarkoituksenmukaisiksi (Lehtelä, 2011, 129).

Uusia toimistotiloja suunniteltaessa, vaihtoehtoja erilaisten tilaratkaisumallien tekemiseksi on monia. Erilaisten ominaisuuksien valossa, tilaa on helppo jakaa erillisiksi työhuoneiksi, avotoimistoksi, näiden kahden yhdistelmäksi tai tiimitoimistoksi. Erilliset työhuoneet voivat toimiva sekä yhden että useamman hengen yhtäaikaista työpisteenä. Vaikka erilliset työhuoneet ovat hyviltä ominaisuuksiltaan rauhallisia ja antavat hyvän mahdollisuuden keskittyä työskentelyyn, vaativat huoneet paljon tilaa. Huoneet rajoittavat työntekijöiden keskinäistä vuorovaikutusta vahvistaessaan joissain tapauksissa arvoeroja. (Nykyaikaiset toimistot ja ääni, 2002, 50–51.)

Avokonttorille on tyypillistä työpisteiden sijoittelu yhteen tilaan ilman kiinteitä seiniä. Työpisteitä erotetaan toisistaan erilaisten seinäkkeiden tai suurien viherkasvien avulla. Avokonttorin tärkeimpänä ominaisuutena pidetään sen joustavuutta ja tehokkuutta. Usean ihmisen työskentely samassa tilassa kuitenkin herpaannuttaa keskittymistä, rajoittaa yksityisyyttä sekä heikentää ilmanlaatua. (Nykyaikaiset toimistot ja ääni, 2002, 51–52.) Avokonttoreiden toimivuutta on perusteltu vaivattomalla tiedonkululla. Avoin konttori sopii työhön, jossa ollaan paljon tekemisissä ihmisten kanssa ja vuorovaikutus on välttämätöntä. Tilan käyttö ja uudelleen järjesteltävyys on tehokasta. (Lehtelä, 2011, 145.)

Yhdistelmätoimisto on avokonttori- ja työhuonemallien yhdistelmä. Monen eri yrityksen toimintaan soveltuva malli rakentuu työntekijöiden erillisistä työhuoneista sekä yhteisestä avokonttori olohuoneesta. Työhuoneiden rakenteissa käytetään

lasiseiniä ja -ovia. Avokonttoria toimii työntekijöiden yhteisenä kohtaamistilana yhteisine toimistolaitteineen. Etuna avokonttorin ja työhuoneiden yhdistelemästä on hyvä mahdollisuus yksin- tai ryhmätyöskentelyyn aina tarpeen mukaan, mutta myös vaivaton kommunikointi. Yhteisten alueiden harvempi käyttö saattaa rajoittaa yhdistelmätoimiston käyttöönottoa. (Nykyaikaiset toimistot ja ääni, 2002, 52.)

Tiimitoimisto rakentuu eri yritysten toimintayksiköiden tai mahdollisesti eri yritysten sijoittamisesta vierekkäin ja yhdistämisestä lasiseinäisin käytävin. Etuna tällaisessa ratkaisussa on läheisyys oman yrityksen eri osiin tai muihin yrityksiin sekä tilojen helppo lisättävyys. Tiimitoimistot tarvitsevat paljon tilaa, eivätkä näin ollen sijaitse yleensä kaupunkien keskustoissa. (Nykyaikaiset toimistot ja ääni, 2002, 52–53.)

Toimistotyössä yhden ihmisen työtila pöytineen tulisi olla avokonttoreissa vähintään 7-8m² ja erillisten työhuoneiden 10-12m². Suunnittelussa tulee ottaa huomioon työtilojen koko ja muoto, tarvittavat laitteistot, liikkuminen työpisteellä, riittävä yksityisyys sekä näkyvyys. Työtilojen koon tulee vastata työntekijän tarpeita. Kalusteiden ja laitteiden sijoittaminen työpisteelle tulisi olla sujuvaa ja työssä tarvittavien materiaalien ja tavaroiden tulisi olla tarpeeksi lähellä. Kulkureittien tulisi olla riittävän väljiä. Työpisteestä pitäisi pystyä luomaan oma henkilökohtainen tila omiin tarpeisiin ja vaatimuksiin sopivaksi, taaten riittävän rauhallisuuden ja yksityisyyden. Asiakkaan kanssa pitäisi pystyä keskustelemaan luontevasti, ja samalla käyttämään tietokonetta tarpeen niin vaatiessa. (Lehtelä, 2011, 143–145.)

Toimistihuoneen muodon edellytyksenä on, että leveydeltään 1800mm pöytä mahtuu huoneeseen sekä lyhyemmälle että pidemmälle seinälle. Muiden toimistokalusteiden sijoittelu huoneeseen on tällöin vaivattomampaa. Neuvottelu- ja kokoushuoneen koko tulisi neljästä kahdeksaan henkilöllä olla noin 1,5m² -3,5m² per henkilö. (RT 95–10717, 2, 6.)

4.2 Kalusteet

Ergonomian suunnittelussa tulee ottaa huomioon niin toiminnan kuin tekniikankin suunnittelu. Toimintaympäristön teknisiä ratkaisuja ei voida suunnitella, ellei toiminnan vaatimuksia oteta huomioon. (Launis & Lehtelä, 2011, 23.) Launis(2011, 57) huomauttaa, että toimintaympäristöt tulisi rakentaa työntekijöiden ja käyttäjien mittojen mukaisesti sopiviksi. Mitoittamisessa tulee ottaa huomioon sekä suurimmat että pienimmät käyttäjät ja liikuntaesteiset. Työpisteiden ja työvälineiden tulisi olla säädettäviä tai jokaiselle käyttäjälleen yksilöllisesti mukautettuja. Jos ei ole mahdollista tai tarkoituksenmukaista mukauttaa työpistettä yhdelle ihmiselle sopivaksi, tulisi isojen ja pienten ihmisten tarpeet ottaa huomioon muilla keinoilla. Tilaan mahtumiseen vaikuttavien mittojen tulee olla mitoitettu suurimpien käyttäjien mukaisesti, kuten oviaukot ja jalkatilat. Vastaavasti esimerkiksi työskentelyalueet on mitoitettava pienimpien ihmisten mittojen mukaan. (Launis, 2011, 57.)

Erilaisiin tehtäviin ja toiminnallisesti muunneltaviin soveltuva työpöytä mahdollistaa mukavan työskentelyn. Työtasojen vaatimuksena Oikeanlainen työpöytä tietokone työskentelyyn tulisi olla vähintään 120 cm leveä ja 80 cm syvä, mikä on normaali työpöydän syvyys. Katseluetäisyys tietokoneennäytölle tulisi olla 60–70 cm. (Ketola, 2007, 52–55.) Pöytien mitoituksen lähtökohtana ovat ihmisen omat mitat, mutta lisäksi tilat, toiminta sekä työliikkeet ja –asennot. Viime kädessä työpöydän valinta riippuu tehtävästä ja toimista, jota sen ääressä pitäisi pystyä tekemään. Työpistettä on tarpeen vaatiessa pystyttävä mukauttamaan työtehtävien muuttuessa ja omien tarpeiden mukaisesti. Pöydän säätötarpeeseen vaikuttaa niin ihmisten kokoerot kuin työn vaatimuksetkin. Jatkuvässä työssä on välttämätöntä saada työpistettä säädettyä käyttäjälleen sopivaksi. Istuimien valinnan lähtökohtana on tehtävä työ sekä vaadittavat liikkeet ja asennot. Tehokkaan työn edellytys on hyvä istuin. Oikein valittu istuin vähentää työn kuormittavuutta. (Launis, 2011, 166–175.)

Työtuolilla tulisi olla riittävästi liikkumis- ja pyörähtämistilaa. Suositeltavaa on, että tuolille olisi varattu vähintään 1m². (RT 95–10718, 6.) Asianmukainen työtuoli vastaa käyttäjänsä tarpeita niin säädeltävyyden kuin tarkoitukseltaankin. Mitoitukseen työtuolin tulee olla jokaiselle käyttäjälleen sopiva, istuma-asennon vaihtaminen ja ylläpitäminen on helppoa. Tietokonetyöskentelyssä tulisi suosia pystyä,

taaksepäin nojautuvaa istuma-asentoa, jolloin sivusta katsottuna raajat ja vartalo ovat lähes suorakulmassa. Pystysuuntainen istuma-asento on työpistesuunnittelun lähtökohtana. Eteenpäin kallistuvat istuimet, kuten satula- ja polvituolit, mahdollistavat hyvän pystyasennon ja helpottavat selkään kohdistuvaa kuormitusta. Satulatuoleja käytetään tavallisesti vähän korkeammille työpisteille, joissa tulee päästä lähelle tehtävää. Polvituolissa työntekijä istuu sääret tuettuna, ilman kosketuspintaa lattiaan. Liikkuminen tällaisen tuolin kanssa on vaikeaa, ja vaatii työntekijältä jalkojensa venyttelyä ja asennon vaihtamista polviin kohdistuvien paineiden takia. Sekä satula- että polvituoleja käytetään yleensä vaihtoehtoisena istuimena työpisteellä, normaalin tuolin rinnalla. (Ketola, 2007, 46–47.)

4.3 Värit

Värit tuovat tilaan tunnelmaa. Ne ilahduttavat ja yllättävät. Yhdelläkin värillä on mahdollista saada aikaan kiehtovia ja vaihtelevia kokonaisuuksia. Väriä ei aina tarvitse olla paljon, jotta siitä voisi nauttia. Pienet yksityiskohdat riittävät. Pienillä yksityiskohdilla erilaisia väriyhdistelmiä voidaan piristää. (Wiemeyer & de Vet (toim.), 2011, 6-14, 85–127.) Mitä monimutkaisempi väri on, sitä enemmän siinä on käytetty perusväriaineita ja sitä viehättävämpi se on (McCloud, 2009, 131).

Valon vaihtelulla on vaikutusta myös väreihin ja niiden ilmenevyyteen. Vuorokauden aikana päivänvalo vaihtelee suuresti, vielä selvemmin pohjoisessa. Tilan muoto ja sinne tuleva valo vaikuttavat tilan tunnelmaan. Pieni ja korkea tila saadaan näyttämään sopusuhtaisemmalta tasoittamalla mittasuhteita, esimerkiksi yhdellä värikkäällä seinällä, katonrajaan maalatulla valkoisella raidalla tai seinäpaneeleilla. Valkoinen lattia lisää tilan tuntua ja tumma lattia tai värikäs matto lisää yhtenevyyttä. Tilassa, jossa on suuret ja korkeat ikkunat sallivat sisustukselta enemmän värikkyyttä. Pienet ikkunat toimivat tilassa parhaiten valkoisen kanssa. Värikykseltään tumman sisustuksen ei tarvitse olla synkkä, vaikka tummat sävyt toimivatkin parhaiten yhdessä vaaleiden värien kanssa. Hyvä valaistus antaa väreihin eloa ja pirteyttä. Tummiin ja täyteläisten värien kanssa yhdistetty vaalea lattia levittää valon ympäri tilaa. Tumma lattia ei toimi aivan yhtä tehokkaasti. Ympäri tilaa levin-

nyt päivänvalo antaa nauttia väreistä kokonaisuudessaan ja kaikessa komeudessaan. (Wiemeyer & de Vet (toim.), 2011, 20, 93–145.)

Yksittäiset, lähentävät värit saavat tilan näyttämään ja tuntumaan pienemmältä. Loittonevat värit saavat tilan päinvastoin taas tuntumaan suuremmalta. Lämpimät värit, kuten punainen, oranssi ja keltainen sekä tummat sävyt, yleensä pienentävät. Viileät värit, kuten siniset ja vihreät sekä kirkkaammat sävyt toimivat päinvastoin. Dodsworthin (2009,136) mukaan pitkänlaisista tiloista saadaan käytävämäisyyttä pois käyttämällä lämpimiä värejä lyhyillä seinillä. Matalista tiloista saadaan tilavamman tuntuista viileillä sävyillä ja korkeista tiloista matalampia käyttämällä lämpimiä värejä. Tilojen yhtenäistäminen ja yhteen sovittaminen onnistuu käyttämällä samankaltaisia värejä ja sävyjä. (Dodsworth, 2009, 136.)

Todellisuudessa neutraaleiksi väreiksi määritellään musta, valkoinen ja harmaa. Nykypäivänä neutraalit värit koetaan kuitenkin vähemmän kirkkaiksi, maanläheisiksi. Ihmiset myös kokevat ja havaitsevat värejä eri tavoin. Värien havaitsemiseen vaikuttavat sekä keinovalot että luonnonvalo ja tietysti materiaalit, joissa värejä käytetään. Keinovalot eivät koskaan ole täysin valkoisia ja luonnonvalon määrä vaihtelee vuorokauden kulun mukaan. Erilaiset materiaalit heijastavat valoa eritavalla. Myös värien sävyt vaihtelevat muiden lähellä olevien värien vuoksi. (Dodsworth, 2009, 130–132, 134.)

Valkoinen on monenlaisen maun väri. Vaikka valkoinen ei oikeastaan ole edes väri, vaan miten valo pinnalta heijastuu ja kuinka sen itse näemme. Erilaiset pinnat ja tekstiilit vaikuttavat enemmän siihen, kuinka puhtaan valkoinen sävy on. Valkoinen on viileä ja lämmin perusväri. Ripaus punaista tai keltaista sekoitettuna valkoiseen luo kuvan kermaisen lämpimästä sävystä. Sinisellä tai vihreällä sävytettynä syntyy kuva kylmästä ja viileästä. Ero näiden kahden sävyn välillä on kuitenkin niin pieni, että se koetaan yleensä vain tunnetasolla. Täysin valkoiset seinät voivat saada tilan näyttämään kolkolta, mutta eri sävyillä pystytään luomaan vaihtelua. (Wiemeyer & de Vet (toim.), 2011, 14–22.)

Valkoista on helppo yhdistää sitä lähellä oleviin muihin väreihin: erilaisiin harmaiisiin ja luonnollisiin, värittömiin sävyihin sekä esimerkiksi myös tummaan ruskeaan ja mustaan. Harmaa on somisteväri, jota on helppo käyttää luomaan erilaisia tun-

nelmia. Valkoisen, harmaan ja luonnollisia sävyjä hallinnoivan tilan huonekalujen ja sisustusesineiden muotojen voi antaa olla jyrkempiä. Neutraalien värien avulla on mahdollista suunnitella erilaisia ideoita yllättäviinkin kohtiin tilassa. Modernina värinä pidetty harmaa, luo karuihin ja yksinkertaisiin muotoihin voimaa. Sisustuksen neutraalit väriyhdistelmät pysyvät aina neutraaleina, yhdistettynä johonkin tehosteväriin tai ei. Värikkyyttä ei neutraaleilla sävyillä synny. (Wiemeyer & de Vet (toim.), 2011, 29–47.) McCloud (2009, 22,133) selventää teoksessaan, että myös yksistään musta ja valkoinen tekevät sisustuksesta kuolleen. Käytännössä täysin mustavalkoista sisustusta on mahdoton luoda, valot ja materiaalit muuttavat värejä liikaa. Kuitenkin, mustavalkoisessa väriteemassa on myös hankala käyttää vain yhtä voimakasta piristysväriä. Kirkkaaseen väriin tulee sekoittaa hieman harmaata, jotta se tulisi lähemmäksi kuolonkalpeaa mustavalkoista sisustusta, ja olisi paremmin osa ympäristöä. (McCloud, 2009, 22,133.)

McCloudin (2009, 12–20) mielestä punaisen ja vihreän toimimista keskenään ei koskaan pitäisi vähätellä. Vaikka ne ovat toistensa vastavärejä, ne tuovat toisiinsa voimaa myös haaleampina sävyinä. Mitä tahansa värejä on mahdollista yhdistää toisiinsa, kunhan ne ovat yhtä voimakkaita, samankaltaisia. Vastavärien käyttöön ei aina vaadita maalia tai kangasta, pieni yksityiskohta riittää. Tilan piristäminen ei suinkaan edellytä vastavärien käyttöä. (McCloud, 2009, 12–20.) Punainen on valitseva väri. Punainen tuo valkoiseen sekä luonnollisiin sävyihin jo pienenä ripauksena eloa. Vihreä käsittää sävyjä aina sinapinvärisestä merenvihreään saakka. Vihreän yhdistäminen muihin väreihin tasapainoisen kokonaisuuden luomiseksi vaatii luonnonmukaisuutta, pehmeyttä sekä ajattomuutta. Ajattomuuden korostaminen onnistuu yhdistämällä ja käyttämällä eri aikakausien esineitä ja tyynejä. Vihreän käyttö sisustuksessa toimii yhdistämällä esimerkiksi sammalen- ja pronssinvihreää harmaaseen. Käytettävien värien synnyttämä tunnelma riippuu värien välisistä suhteista ja käytettävistä muodoista. Parhaiten vihreä sopii tilan perustemaksi. Tummanvihreää on hyvä käyttää tiloissa, jossa pimeys on suotava ominaisuus. Sinivihreä sävy on unenomainen ja mysteerinen väri, joka luo kuvan satumaisuudesta. Tummansininen herättää luottamusta, valkoisen ja puun kanssa syntyy kuva puhtautta henkivästä sisustuksesta. (Wiemeyer & de Vet (toim.), 2011, 77–116.)

Ruskea on ankkuriväri. Se hallitsee monia väriyhdistelmiä. Parhaiten ruskea toimii yhdessä sinisen kanssa. Ne muodostavat seesteisen kokonaisuuden, joka aika ajoin muistuttaa taivaan ja maan suhteesta. (McCloud, 2009, 29,38–47.)

Dodsworthin (2009, 132–133) mukaan väriympyrän ansioista on mahdollista luoda erityylyisiä suunnitelmia ja kokonaisuuksia. Yksivärisissä tyyleissä käytetään eri suhteissa yksittäisiä värejä. Kontrasteja luodaan käyttämällä värien erilaista kyllästymis- ja valoisuusasteikkoja. Mauttomuuden välttämiseksi neutraalit värit vaativat ympärilleen värikkäitä yksityiskohtia, esimerkiksi tekstiilejä. Käytettäessä väriympyrän vierekkäisiä värejä puhutaan rauhallisista tyyleistä. Värien väleille luotavat kontrastit herättävät mielenkiinnon. Kyllästetyt vastavärit, sininen ja oranssi, punainen ja vihreä tai keltainen ja violetti, luovat energisen kokonaisuuden. Vähemmän kirkkaina vastavärit saavuttavat toimivan tasapainon. Käytettäessä pääväriä, yhdistettynä kahteen väriin, väriympyrän jokaiselta sivulta luodaan hienovaraisempi kokonaisuus ja tyyli, kuin täysin kyllästetyillä väreillä. Mahdollisuutena on myös käyttää kolmea tai neljää väriä, jotka sijaitsevat tasaisin välimatkoin väriympyrällä. Näiden väriyhdistelmien avulla luodaan kokonaisuuksia, jotka vaativat tarkkuutta toimivan tasapainon löytämiseksi. (Dodsworth, 2009, 132–133.)

Pankkikonttoreiden suunnittelussa tulee huomioida niin asiakkaat kuin henkilökuntakin. Värytys tulee kaikin puolin olla tilassa toimiva ja rauhallinen. Värytyksen tulee edistää työmotivaatiota. Liiallinen värikykyys tekee tilasta rauhottoman. Työtilan värytyksen tulisi Ketolan (2007,11) mukaan olla hillittyä. Kirkkaita ja voimakkaita värejä tulisi käyttää hallitusti ja liiallista valkoisuutta välttää. Työn tekemiselle luotaisiin hyvät ja inspiroivat olosuhteet. Hillityt värit helpottavat työskentelyä varsinkin tietokoneella. (Ketola, 2007, 11.)

4.4 Materiaalit

Jokaisen tilan jokaisella kohdalla on omanlaisensa tehtävä ja tarkoitus. Näiden kohtien esteettiset ja käytännölliset vaatimukset ovat kuitenkin erilaiset. Materiaalien valinta vaikuttaa tilan tuomaan tunteeseen ja näiden tehtävien täyttämiseen. Valinnan perustana on yleensä tunne tai mielikuva, jonka suunnittelija haluaa tuoda suunnitelmallaan esille. Materiaalien näkö ja tunne voikin olla yhteydessä mie-

lialoihimme aivan erityisellä tavalla. Luonnolliset materiaalit, kuten puu tai kivi, muistuttavat rehellisyydestä ja laadukkuudesta. Yksinkertaisesti ilmaistujen materiaalien synnyttävä mielikuva on käsin kosketeltavissa. Erilaisten materiaalien valinta tuo sisustukseen rikkautta. (Dodsworth, 2009, 106–107.)

Sisustuksessa käytettävät materiaalit luovat omanlaisensa mielikuvan. Esimerkiksi erilaisissa pinnoissa käytettävä kivi on luonnollinen materiaali ja ilmentää aitoa yhteyttä luontoon. Metallit antavat usein kuvan modernista, voimaa ja miehisyyttä uhkuvasta sisustuksesta. Dodsworth (2009, 108–110,117) kuvaa pintojen antavan tilaan visuaalisia yksityiskohtia välttääkseen mitäänsanomattoman tyylin. Myös käytettävät tekstiilit antavat oman osansa halutun tunteen luomisessa. Erilaiset tekstiilit luovat valon ja varjon vaihteluita, vangitsemalla valoa omalla tavallaan. Tekstiilejä ei käytetä ainoastaan käytännöllisyyden vuoksi, vaan tuomaan yksityiskohtaisuutta, pehmeyttä, väriä ja luonnetta suunniteltavaan tilaan. (Dodsworth, 2009, 108–110,117.)

Dodsworthin (2009, 113) mukaan jokaiseen suunniteltavaan tilaan tulisi löytää materiaaleja, jotka ovat asiakkaalle uusia ja inspiroivia. Suunnittelijan on tarkoitus löytää materiaaleja, jotka ovat epätavallisia yhdessä käytettyinä tai käytettynä epätavallisessa ympäristössä. (Dodsworth, 2009, 113.)

4.4.1 Lattiapäällysteet

Ensisijaisesti lattiapäällysteen valinta tulee perustaa tilan käyttötarkoituksen mukaan, ja kuinka kovalle kulutukselle lattia joutuu. Käyttötarkoituksen lisäksi tulee huomioida ominaisuudet, lattiamateriaalin puhdistettavuus, liukkaus, terveellisyys, akustiikka, paloturvallisuus, sähköisyys sekä valonkestävyys. Lisäksi tulee kiinnittää huomiota päällysteen esteettisiin vaatimuksiin ja alla olevaan lattiarakenteeseen. (SIT 42-610071, 2010, 2.)

Lattiavalinnassa tulisi ottaa huomioon väli- ja alapohjan rakenne askelääntä eristävästi. Alustan epätasaisuus vaikuttaa pinnan laatuun ja tasaisuuteen, epätasaisuudet näkyvät selvästi varsinkin ohuilla materiaaleilla. Asennusalustan pintalujuus vaikuttaa kalusteiden pyörien aiheuttamaan rasitukseen lattiamateriaalissa.

Eri lattiamateriaalien liittymisessä syntyvän sauman korkeus tulee olla mahdollisimman huomaamaton. Ovien tulee aueta vaivattomasti. Lattiapäällysteen tulee kestää hyvin kulutusta, iskuja ja naarmuuntumista, johon vaikutta pintakulutuskerroksen kestävyys. Erialaisten kemikaalien ja kosteuden ei saa vahingoittaa päällysteen pintaa, myös ruuan ja juoman kosketus pinnan kanssa ei saa synnyttää huomattavia jälkiä. Myös UV- säteilyn vaikutus pinnan haurastumiseen ja värien pysyvyyteen tulee olla mahdollisimman vähäistä. Lisäksi tulee kiinnittää huomiota päällysteen emissioluokkaan, paloturvallisuuteen, helppohoitoisuuteen, askelmukavuuteen, sähkönjohtavuuteen sekä esteettisyyteen. Askelmukavuuden tulee taata, että päällyste on joustava ja askel- ja huoneääntä vaimentava. Päällystemateriaalin ei saa myöskään olla liukas. (SIT 42-610071, 2010, 2.)

Julkisissa tiloissa voidaan käyttää esimerkiksi muovi-, linoleum-, kumi sekä korkkipäällysteisiä lattiamateriaaleja. Tuotteita on saatavissa, korkkipäällysteisiä lukuun ottamatta, sekä rullina että laattoina. Korkkipäällysteitä on saatavana vain laattatavarana. Jokaisella päällystemateriaalilla on omat ominaisuudet, joihin tulee kiinnittää huomiota valintaa tehtäessä käyttötarkoitukseen sopivaksi. Muovilattioiden valikoima on todella laaja, kuvio- väri- ja pintamartinoiteja on saatavilla monella erilaisella vaihtoehdolla. Linoleumin ja korkin perusraaka-aine on luonnonmateriaaleihin sekoitettavien tarvittavien väripigmenttien, sideaineiden sekä kulutuksenkestoa parantavien aineiden yhdistelmiä. Kumipäällysteissä käytetään luonnonkumien ja synteettisten kumien seoksia. (SIT 42-610071, 2010, 2.)

Muovipäällysteiset lattiamateriaalit voidaan jakaa rakenteen mukaan kolmeen pääryhmään: yksiaineisiin eli homogeenisiin, monikerroksisiin sekä eriaineisiin. Yksiaineiset muovipäällysteet rakentuvat samasta ainekoostumuksesta ja kuviosta koko päällysteen läpi. Kuvioiteja ja martinoiteja on saatavilla rajallisesti. Yksiaineiset muovipäällysteet kestävät kovaa kulutusta. Laadukkaissa tuotteissa pinnassa käytetään polyuretaanikäsittelyä (PUR). Soveltuvat käytettäväksi julkisissa tiloissa; myymälöissä, sairaaloissa, kouluissa sekä märkätilojen vedeneristeenä. Monikerroksiset muovipäällysteet koostuvat kahdesta tai useammasta kerroksesta. Pintakerros kestää hyvin kulutusta ja aluskerrokset rakentuvat täyteainepitoisista muoveista. Kerrokselliseen materiaaliin on mahdollista tehdä millaisia kuvioita tahansa. Monikerroksiset lattiamateriaalit soveltuvat ominaisuuksiensa puolesta

myös julkisiin tiloihin, mutta myös asuntoihin. Vinyylimatot kuuluvat monikerroksiisiin lattiapäällysteisiin. Eriaineiset eli heterogeeniset muovipäällysteet koostuvat kahdesta tai useammasta kerroksesta, joissa käytetään muovista pintakulutuskerrosta yhdessä alakerroksen joustavan solumuovin tai jonkun muun aineen kanssa. Solumuovi takaa hyvän askelmukavuuden ja parantaa askelääneneristävyyttä. Myös eriaineiset muovipäällysteet soveltuvat julkisiin tiloihin sekä asuntoihin. (SIT 42-610071, 2010, 3.)

Linoleum ja kumilattiapäällysteet kestävät kovaa kulutusta ja oikein hoidettuna ovat pitkäikäisiä. Molemmilla tuotteilla on myös askelääntä vaimentavia ominaisuuksia. Soveltuu hyvin käytettäväksi julkisiin tiloihin. Kumipäällysteisiä käytetään myös kulkuvälineissä ja urheilutiloissa. (SIT 42-610071, 2010, 5-7.)

Taulukossa 3 on luokiteltu lattiapäällysteet Suomessa vahvistetun eurooppalaisen normin mukaan rasiustasoon perustuviin käyttöluokkiin. (SIT 42-610071, 2010, 9).

Taulukko 3 Lattiapäällysteiden käyttöluokitus (SIT 42-610071, 2010,9).

käyttöluokka	rasitustaso	esimerkkitreffit
KODIN TILAT		
21	Kodin tilat, kevyt käyttö	Makuuhuoneet
22	Kodin tilat, normaali käyttö	Olohuoneet eteiset
23	Kodin tilat, kova käyttö	Olohuoneet, eteiset
JULKISET TILAT		
31	Julkiset tilat, kevyt käyttö	Oleskelutilat, hotellihuoneet, pienet toimistot
32	Julkiset tilat, normaali käyttö	Luokkahuoneet, pienet toimistot, pienet myymälät
33		Käytävät, tavaratilat, koulut, monitoimihallit
34		Lentoasemat, monitoimihallit, kauppahallit
KEVYT TEOLLISUUS		
41	Kevyt teollisuus, kevyt käyttö	Elektroniikan ja hienomekaniikan kokoonpanotilat
42	Kevyt teollisuus, normaali käyttö	Varastotilat, elektroniikan kokoonpanotilat
43	Kevyt teollisuus, kova käyttö	Varastotilat, tuotantohallit

4.4.2 Huonekalukankaiden kestävyys julkitilakalusteissa

Huonekalukankaan valinta tulisi perustaa tuotteen käyttötarkoitukseen. Jatkuvaan ja kovaan käyttöön tulevan huonekalun kankaan tulisi olla kulutusta kestävä, helpohoitoinen ja käytännöllinen sekä ulkonäöllisesti viehättävä. Kankaan hankauskeston keskiarvoa mitataan martindale-menetelmällä, mikä ei kuitenkaan kerro, kuinka kauan kangas säilyy siistinä. Tuotteen ulkonäöllisesti siistinä pysymi-

seen vaikuttavat niin kankaan rakenne ja materiaali kuin hoito ja käyttö. (Huonekalukankaan valinta ja hoito. [Viitattu 18.4.2012]).

Martindale-menetelmällä mitataan Eurooppalaisten standardien mukaan kankaiden hankauksenkestoa. Nukattomien kankaiden käyttöön tarkoitettulla testausmenetelmällä kangasta hangataan standardivillakangasta vasten. Martindale arvo ilmoitetaan kierrosmääränä, jolloin kaksi lankaa kankaasta katkeaa tai, kun kankaassa ilmenee vakavia muutoksia tai puhki menemistä, niin sanottu end point. (Tuoteinfo, [Viitattu 18.4.2012]).

Kankaiden kulutuksenkesto voidaan jakaa kolmen luokkaan käyttötarkoituksen mukaan; perusvaatimukseen, korkeaan vaatimukseen ja erittäin korkeaan vaatimukseen. Perusvaatimus on martindale-menetelmällä mitattuna vähintään 15 000 kierrosta. Korkean vaatimusten kankaissa vähintään 25 000 kierrosta ja erittäin korkeiden vaatimusten kankaissa vähintään 50 000. Julkitilan kalusteissa olisi hyvä noudattaa erittäin korkeiden vaatimusten martindale -arvoa. (Tuoteinfo, [Viitattu 18.4.2012]).

Kankaan kuituraaka-aine sekä sidokset vaikuttavat hankauksenkestoon. Testit eivät anna kuvaa siitä, kuinka kauan tuote kestää käytössä, mutta mahdollistavat erilaisten kankaiden verrattavuuden keskenään. Lisäksi laboratorio-olosuhteissa mitatut testiarvot, eivät anna täysin varmaa vastausta kankaan kestävyydestä. Käytössä kangas altistuu usein erilaiselle kulutukselle. Kestävyys testiarvojen perusteella tulisi suhtautua varauksella. Myös huonekalun laadukkuus, muoto sekä käytetyt pehmusteet vaikuttavat omalta osaltaan kankaan hankauksenkestoon. (Tuoteinfo, [Viitattu 18.4.2012]).

4.4.3 Tekstiilien paloturvallisuus

Sisusteet, kuten verhot, pehmustetut tuolit, irtomatot ja lasten lelut, ovat useimmiten syynä tulipalojen syttymiseen tai leviämiseen, ja näin ollen julkisten tilojen sisusteiden paloturvallisuudesta onkin laadittu määräyksiä ja ohjeita. Erilaiset paloturvallisuusvaatimukset perustuvat materiaalien syttymisluokkiin. Sisusteet voidaan jakaa kolmeen eri syttymisluokkaan sen perusteella, miten herkästi tuotteen

materiaali syttyy. SL 1 tuotteet ovat vaikeasti syttyviä, SL 2 ovat tavanomaisesti syttyviä ja SL 3 ovat herkästi syttyviä materiaaleja. Esimerkiksi julkisissa tiloissa käytössä olevien istuinhuonekalujen tulisi olla vähintään SL 1 luokan mukaiset eli vaikeasti syttyviä, ellei palovaroitinjärjestelmä ole yhteydessä henkilövalvontaan. SL 3 luokan sisusteita ei suositella käytettävän missään julkisissa tai yleisötiloissa. Ryynänen, Kallonen ja Ahonen (2001, 66–88) huomauttavat, että palokoemenetelmien avulla määrätyt syttymisloukat saattavat vaikeasti syttyvillä tuotteilla vaihdella, kun tuotteeseen kohdistuu koetta ankarampi sytytyslähde. (Ryynänen, Kallonen & Ahonen, 2001, 66–88.)

Tekstiilikuiduista, ja paljon sisustuskankaissa käytetyistä materiaaleista, yleisin on puuvillakuitu. Suurin osa käytössä olevista tekstiileistä on palosuojaviimeistelyjä puuvilloja. Toinen sisustuksissa käytetty kuitu on pellava, mutta huomattavasti vähemmän käytettynä kuin puuvilla. Selluloosakuidut eivät aiheuta pahoja palovammoja tai levitä paloa sulamattomuutensa ansiosta. Villa on tärkeä luonnonkuitu puuvillan ohella. Suuren kosteus- ja typpipitoisuutensa ansiosta villaa pidetään melko paloturvallisena kuituna. Huomattavaa kuitenkin on, että ympäristön kosteuden laskiessa, myös villan paloturvallisuus laskee. Villan luonnolliseen kosteuspitoisuuteen vaikuttaa siis muun ympäristön kosteus. Villa ei yleisesti ottaen jatka palamista, ellei jokin muu lämmönlähde ylläpidä sitä. Yksi sisustustekstiileissä myös käytetty kuitu on akryyli. Akryyli on helposti syttyvää ja nopeasti palavaa. (Ryynänen, Kallonen & Ahonen, 2001, 20–23, 31.)

Taulukossa 4 on eritelty sisustuksissa käytettyjen tekstiilien syttyvyysluokat.

Taulukko 4 Sisusteiden syttyvyysluokitus
(RT SM-21081,1998, 2).

Luokka	Palo-ominaisuudet	Esimerkkejä materiaaleista
SL 0 Palamaton	– ei syty – ei pala	lasi mineraalikuidut metalli
SL 1 Vaikeasti syttyvä	– syttyy vaikeasti – sammuu itsestään – ei muodosta paloa levittävää sulaa	palosuojattu puuvilla palosuojattu viskoosi palosuojattu villa palosuojattu polyesteri eräät modakryylit aramidikuidut PVC ja klorokuidut polyklaalikuitu polyamidi-imidikuitu palosuojattu polyuretaani- solumuovi
SL 2 Tavanomaisesti syttyvä	– syttyy (ei herkästi) – voi palaa loppuun – ei muodosta paljon paloa levittävää sulaa	villa tiivis puuvilla tiivis pellava polyamidit polyesteri eräät modakryylit
SL 3 Herkästi syttyvä	– syttyy herkästi ja/tai – palaa rajusti ja /tai – vapautuu paljon lämpöä ja/tai – muodostaa runsaasti paloa levittävää sulaa	kevyt tai nukkapintainen puuvilla kevyt pellava tai viskoosi kevyt polyesteripuuvilla polypropeeni akryyli

Nopeasti leviävissä rakennuspaloissa palosuojamattomilla tekstiileillä on Rynnäsen, Kallosen ja Ahosen (2001, 3,9–13) mukaan herkän syttymisensä vuoksi palon alkuvaiheessa yleensä merkittävä osuus. Julkisia tiloja suunniteltaessa, materiaalien tulee olla paloturvallisia. Helposti syttyviä tekstiilejä ja materiaaleja on paljon ja kaikkien välillä on eroja. Tekstiilit eroavat toisistaan muun muassa syttymisherkyyden, palamisnopeuden sekä ilmaan vapautuvien lämmön, savun ja myrkyllisten kaasujen vuoksi. (Rynnänen, Kallonen & Ahonen, 2001, 3, 9-13.)

Ennen kaikkea syttymisherkyyteen vaikuttaa tekstiilin kuitusisältö, mutta lisäksi itse rakenne. Painavat, paksut ja tiiviit syttyvät kevyitä ja ohuita tuotteita hitaammin. Huokoisissa materiaaleissa palamiseen vaadittavaa happea on enemmän ja materiaalia vähemmän. Lisäksi tuotteen asento ja ilmavuus vaikuttavat tekstiilin palamisnopeuteen. Pystyasennossa oleva ja alhaaltapäin sytytetty, palaa vaakasuorassa olevaa tuotetta paljon nopeammin. Paloturvalliset sisustustekstiilit sekä tekstiilien minimointi mahdollisimman pieneen määrään parantavat paloturvallisuutta. Sisustustekstiilien valintaan vaikuttaa sijainti ja paikka, johon tekstiiliä on

suunniteltu. Olemattoman syttymisriskin omaavassa tilassa on turhaa käyttää vaikeasti syttyviä materiaaleja. Ryynänen, Kallonen ja Ahonen (2001, 87–88) huomauttavat, että julkisen tilan sisustus kannattaa suunnitella mahdollisimman minimaaliseksi, vain kaikki tarpeellinen ja oleellinen. Lisäksi kannattaa kiinnittää huomiota siihen, että missä materiaalien syttyminen on epätodennäköistä. (Ryynänen, Kallonen & Ahonen, 2001, 13–20, 87–88.)

Syttymisherkkyteen on mahdollista vaikuttaa myös palosuoja-aineilla, joiden vaikutus perustuu muun muassa lämmön sitomiseen, estäen syttymislämpötilan saavuttamisen, kaasujen muodostumiseen sekä tekstiilin hiiltymiseen ennen syttymistä. Palosuoja-aineet kyllä pienentävät materiaalin syttymisherkkyttä, mutta valitettavasti lisäävät savun määrää huomattavasti. Tekstiilien varsinaista syttymislämpötilaa on vaikea määrittää erilaisten olosuhteiden ja tekstiilien rakenteiden takia. Nopeammin samanrakenteisista tai painoisista tekstiileistä palavat akryylikankaat ja selluloosakuituiset kankaat, kuten pellava tai puuvilla. Polyesteri ja villa palavat taas hitaammin. (Ryynänen, Kallonen & Ahonen, 2001, 13–20.)

Luonnonkuiduista valmistetut tekstiilit, kuten villa ja puuvilla, vaativat viimeistelykäsittelyn palosuoja-aineilla. Palosuoja-aineet ovat kemikaaleja, joilla halutaan rajoittaa erilaisten materiaalien palamista. Onnistuneella palosuojauksella on mahdollista vähentää syttymisherkkyttä ja näin ollen hidastaa palon leviämistä. Palosuojatut tekstiilit eivät saa aiheuttaa terveydellisiä haittoja. Tekokuituihin palosuojaus on mahdollista tehdä sekä kuidun valmistuksen aikana että viimeistelynä. Palosuoja-aineiden ei saisi vaikuttaa tuotteen ominaisuuksiin; laskeutuvuuteen, muotoutumiseen tai kosketusominaisuuksiin. Palosuojaus saattaa huonontaa tuotteen pehmeyttä ja siliävyyttä tai lisätä kutistumista. Lisäksi pesujen aikana saattaa ilmestyä ryppyjä tai kulumia. On kuitenkin huomattu, että jotkin palosuojatut tekstiilit tuntuvat jopa varsin miellyttäviltä käsittelyn jälkeen. Palosuojauksella ei siis ole ainoastaan negatiivista vaikutusta itse tuotteeseen. (Ryynänen, Kallonen & Ahonen, 2001, 25–31, 48.)

Ryynänen, Kallonen ja Ahonen (2001, 25–31) jakavat teoksessaan palosuojatut tekstiilit ei-pysyvästi suojattuihin sekä pysyvästi palosuojattuihin tekstiileihin. Pysyvästi palosuojattu kangas palvelee hyvin hoidettuna pitkään, mutta paloturvallisuus heikkenee, jos paloturvallisuutta heikentäviä viimeistelykäsittelyjä lisätään tuotteeseen.

seen. Ei-pysyvästi palosuojattuja tekstiilejä käytetään yleensä, jos tuotteet eivät joudu tekemisiin veden kanssa. Esimerkiksi näyttely- ja messusisustukset ovat rakennettu tällaisista materiaaleista. Useimmiten tekstiilien tulisi toistuvasti kuitenkin kestää sekä vesi- että kemiallisia pesuja. Luonnostaan paloturvalliset kuidut, paloturvalliseksi modifioidut kuidut sekä kankaan viimeistely pysyvillä palosuoja-aineilla ovat palosuojattujen tekstiilien valmistuksen lähtökohtana. (Ryynänen, Kallonen & Ahonen, 2001, 25–31.)

4.5 Valaistus

Valaistus on olennainen tekijä toimivan työympäristön suunnittelussa. Luonnonvalo koetaan miellyttäväksi ja sitä on hyvä päästää tilaan sekä työviihtyvyyden että työ mukavuuden kannalta. Hyvin suunnitelluissa työympäristöissä valaistusta on mahdollista säätää jokaiselle käyttäjälle sopivaksi. (Ketola, 2007, 10, 24.)

Dodsworth (2009, 136) muistuttaa, että valaistussuunnittelun lähtökohtana on luonnonvalon vaikutus suunniteltavaan tilaan (Dodsworth, 2009, 136). Työympäristöön pitäisi pystyä luomaan valaistus, joka palvelisi työtehtävää mahdollisimman hyvin. Hyvä valaistus luo hyvät puitteet työtehtävien suorittamiseen, ehkäisee vaaratilanteita ja jäsentelee tilaa. Riittävä ja laadukas valaistus on mahdollista toteuttaa käyttämällä esimerkiksi suoraan alaspäin kohdistettuja valaisimia tai epäsuoria valaisimia, joissa valaisin heijastaa valon työpisteelle käyttäen jotain toista pintaa. Epäsuorassa valaistuksessa työpisteiden sijoittelu on helpompaa. Lisäksi yhtenä keinona on käyttää sekä yleisvaloa että suoraa työpistevaloa. (Launis & Lehtelä, 2011, 266, 275–276.)

Dodsworth (2009, 138–140) määrittelee teoksessaan, että keinotekoisia valonlähteitä on mahdollista sijoittaa paikkoihin käytännöllisyyden ja viihtyvyyden vuoksi. Valaistus luo tilaan mielenkiintoisuutta valon ja varjojen avulla. Yleisvalaistusta käytetään täyttämään tilan perusvaatimukset. Korostus- ja koristevalaistuksella lisätään yksityiskohtaisuutta ja visuaalista mielenkiintoa. Työvalaistus edistää turvallisuutta työskentelyyn. Lisäksi käytetään niin sanottua liikevalaistusta, kuten kynttilästä ja takkatulesta syntyvää hehkua. Liikevalaistuksella luodaan tilaan toisenlaista kiinnostusta ja tunnelmaa. (Dodsworth, 2009, 138–140.)

Oikeassa valaistuksessa kaikki valaistuksen osatekijät on otettu huomioon ja toteutettu oikein. Esimerkiksi yleisvalaistukseen neuvotteluhuoneessa, jossa tarvitaan tasaista näkemistä, eivät sovellu suppeaa valojakaumaa synnyttävät kohdevalot. Parhain mahdollinen sijainti työpisteessä valolähteelle on usein yläviistossa työntekijän sivuilla. Näyttöpäätetyössä valolähteiden huonosta sijoittelusta aiheutuu helposti heijastumia ja häikäisyjä. Valolähdettä ei tulisi sijoittaa suoraan näkökenttään, työpisteen päälle tai työntekijän taakse. Valaisimien ei myöskään saa synnyttää liikaa varjoja työpisteelle. (Launis & Lehtelä, 2011, 266–271.) Toimistovalaistukseen riittävä valaistus on keskimäärin 500 lx. Valaistuksen tulisi olla tasainen, vähintään 70 % keskimääräisestä voimakkuudesta heikoimminkin valaisuille kohdilla. (Ketola, 2007, 24.) Yleisvalaistuksen ohjeavoksi suositellaan 200–300 lx voimakkuutta. Tarkkuutta vaativissa töissä on mahdollista käyttää osaksi 1000 lx kohdennettuna. (RT 95-10718, 2.)

Häikäisemiselle tyypillisiä tilanteita ovat ikkunan ääressä istuminen valoisaan aikaan tai valon heijastuminen näkökentässä olevista vaaleista pinnoista, kuten esimerkiksi tietokoneen näytöltä (Launis & Lehtelä, 2011,94). Ketola (2007, 11) huomauttaakin, että tietokone työskentelyssä oikean työasennon ja käyttäjän katseen tulisi olla ikkunaseinän suuntainen tai mahdollisuus luonnon valon säätelyyn esimerkiksi verhojen avulla. Avokonttoreissa hyvä apu on korkeat seinäkkeet. (Ketola, 2007,11.)

4.6 Akustiikka

Sisustuksessa äänien havaitsemista voidaan akustisesti joko lisätä tai vähentää. Akustiikan ominaisuuksien hallinta voidaan toteuttaa ehkäisemällä ja vähentämällä ei-haluttuja ääniä, ehkäisemällä ja vähentämällä ääniä saman rakennuksen muista tiloista tai vaihtoehtoisesti akustisesti yhteen sopimattomien ominaisuuksien erottelulla. (Dodsworth, 2009,124.)

Huonot ääniolosuhteet heikentävät työhön keskittymistä ja viihtyvyyttä. Avotoimistoissa ongelmana on myös heikentyneet työ tuottavuudet huonojen ääniolosuhteiden vuoksi. Olosuhteiden parantamiseksi tulisi varsinkin avokonttoreissa kiinnittää huomiota jo puheen erotettavuuteen. Erotettavuuden pienentämiseksi ei ainoas-

taan riitä äänen vaimentaminen. Avotoimistot toimivat parhaiten tiimityöskentelyä vaativissa projekteissa. Työpisteet tulisi sijoittaa tiimeittäin riittävän etäälle toisistaan, jotta kommunikointi on vaivattomampaa eikä muiden ryhmien työskentely häiriinny. Luottamuksellisia keskusteluja sisältävät työt vaativat erilliset, yhden hengen työhuoneet tai mahdollisuuden siirtyä etäämmälle keskustelemaan yksityisesti. (Ketola, 2007, 33–38.)

Pintojen, muotojen tai materiaalien muuttamisella voidaan vaikuttaa akustiikan laatuun. Akustisten materiaalien käyttö kannattaa huomioida jo suunnittelussa. Tiiviillä ikkunoilla ja ovilla voidaan omalta osaltaan varmistaa äänien sekoittumisen ehkäiseminen. Seinien, lattian ja katon rakenteet ja käytetyt menetelmät vaikuttavat osaltaan tilan toimivaan akustiikkaan. Omasta liikkumisestamme syntyvät kaiut muodostavat tilassa kimeitä ja voimakkaita ääniä. Lisättäessä tilaan muita ihmisiä, äänien vaikutukset voimistuvat, mitä enemmän ihmisiä, sitä voimakkaammin kaikki myös puhuvat. Kaiun poistaminen tai vähentäminen onnistuu kolmella Dodsworthin (2009, 122–125) mainitseamalla tavalla; pintojen suunnan muuttamisella, pinnan muodon muuttamisella tai muuttamalla pinnan materiaalia. Kovat materiaalit heijastavat ääntä helpommin kuin pehmeät. Tasaisesti ulospäin kaarevat eli kuperat pinnat hajottavat ääniä. Vaikkakin yleensä sama toistuu myös sisäänpäin kaarevilla eli koverilla pinnoilla. Monitahoiset pinnat, kuten puusäleiköt rikkovat ääniaaltoja. (Dodsworth, 2009, 122–125.)

4.7 Työturvallisuus

Hyvä ja toimiva työturvallisuus on yrityksen toiminnan kannalta oleellisten asioiden arvioiminen ja suojaaminen. Tärkeiden asioiden kartoittaminen ja niihin kohdistuvien uhkien havaitseminen on yrityksen itse paras arvioida. Turvallisuus tulee olla yrityksen oman toiminnan mukaista. Vähemmän todennäköisempiinkin uhkiin tulee osata varautua. Yrityksen suojauksen alaisia arvoja ovat niin henkilökunta, tieto, omaisuus, ympäristö kuin yrityksen maine. Suojattavia asioita ei kannata arvioida pelkästään rahallisesti, vaan siitä näkökulmasta, mitä haittaa asian vahingoittuminen tai toimintakyvyttömyys aiheuttaa yritykselle. (Heljaste, Korkiamäki, Laukkala, Mustonen, Peltonen & Vesterinen, 2008, 14- 17.)

Työntekijöiden turvallisuuden, terveyden, työ- ja toimintakyvyn ylläpitäminen sekä työtapaturmien ehkäisy on työsuojelun perustehtäviä. Työhyvinvointi on hyvinvoinnin edellytysten ylläpitämistä ja luomista niitä edistävillä ominaisuuksilla. Työturvallisuus on työsuojelun vaatimin toimenpitein ja keinoin laadittu työympäristön tavoitetilä, jossa työntekijöiden turvallisuutta tai terveyttä ei ole vaara- tai haittatekijöillä uhattu. Työsuojeluun vaikuttavien ominaisuuksien ymmärtäminen laajana kokonaisuutena sekä uhkatilanteiden torjuminen ovat perustana toimivalle työsuojelulle. Työssä jaksaminen, ergonomia, väkivallan uhka sekä erilaiset tapaturmat lukeutuvat kaikki työsuojeluun. Työkykyä ja työhyvinvointia edistävä kehittäminen on yhtä tärkeää kuin turvallisuus- ja terveysongelmien havaitseminen. (Kämäräinen, 2006, 8-11.)

Työympäristöä suunniteltaessa on otettava huomioon työntekijän turvallisuuteen vaikuttavat ratkaisut niin, että vaadittavat tilat vastaavat tarkoitustaan. Toimiva työympäristö rakentuu ennaltaehkäisemällä vaaratilanteet käymällä järjestelmällisesti läpi työntekijän työtehtävät ja toiminnat. Tapaturmien välttämiseksi tulisi tunnistaa vaaratilanteita aiheuttavat ongelmakohdat mahdollisimman kattavasti. Yleisimmiksi tapaturmien aiheuttajiksi voidaan luokitella esimerkiksi kaatumiset tai liukastumiset, putoavat tavarat, äkillinen ylikuormitus sekä sähköiskut. (Lappalainen & Saarela, 2006, 49–50.)

Toimistotyössä esiintyy työtapaturmia useammin henkistä ja fyysistä kuormitusta, jotka saattavat johtua esimerkiksi epäsuotuisista työolosuhteista, kuten valaistuksesta, ilman laadusta, lämpötilasta tai kalusteiden ja laitteiden sijoittelusta. Jatkuva näyttöpäätetyöskentely rasittaa sekä ihmisen tuki- ja liikuntaelimistöä että silmiä. Pitkäkestoinen paikallaan istuminen, usein toistuvat samat käsien ja pään liikkeet sekä huono ryhti ja istuma-asento ovat kaikki terveydelle haitallisia työtapoja. (Näyttöpäätetyö, 2006, 3.)

Toimiva ja turvallinen työpiste tukee työtehtävää ja on mitoitettu työntekijälleen sopivaksi. Fyysisen työympäristön suunnittelussa tulee Launiksen ja Lehtelän (2011, 25) mukaan kiinnittää huomiota työasentoon, vapaaseen liikkumiseen työpisteellä, työpisteen säädeltävyyteen jokaiselle työntekijälle sopivaksi, laitteet ja koneet ovat helppokäyttöisiä, tarvittavat asiat on helposti saatavilla, kommunikointi muiden työntekijöiden kanssa on vaivatonta, ympäristötekijät ovat työtehtävän

vaatimusten mukaiset, tapaturma-alttiita tekijöitä voidaan välttää sekä työpiste on viihtyisä ja helppo pitää siistinä. (Launis & Lehtelä, 2011, 25.)

Nimenomaisesti pankkiin, sen henkilöstöön tai sen toimitiloihin kohdistuvat asiat kuuluvat osaltaan yritysturvallisuuden toimintapiiriin. Pääpaino pankkiturvallisuudessa on rikosten torjunnalla, mutta myös henkilöturvallisuudella ja tietoturvalle on oma osansa. Pankkeihin, henkilöstöön, toimitiloihin ja palveluihin liittyvien riskien arvioiminen, estävien toimenpiteiden toteuttaminen ennalta sekä riskien toteutumisen torjuminen mahdollisimman tehokkaasti ovat kaikki pankkiturvallisuustoiminnan tavoitteena. Pankkitoiminta ympäristönä asettaa oman vaatimuksen riskien hallinnassa. Kaikissa olosuhteissa on tärkeää, että pankkitoiminta koetaan luotettavana ja turvallisena kumppanina. (Kontkanen, 2009, 71.)

Kontkanen (2009, 71–72) jakaa pankkien turvallisuustoimintaan kohdistuvat riskit osiin; henkilöstöön, asiakkaisiin, toimitiloihin ja omaisuuteen, palveluihin, maineeseen ja imagoon sekä tietoliikenneyhteyksiin ja –palveluihin. Henkilöstöön, asiakkaisiin ja toimitiloihin kohdistuvat riskit kuuluvat kaikki toiminnan turvallisuuteen. Tilojen tulee muun muassa täyttää turvallisuusvaatimukset ennen käyttöönottoa. Rakenteellisten ja teknisten turvallisuusratkaisujen seuraaminen rikollisuuden monipuolistumisen ja kehittymisen myötä on varsin tärkeää. Turvallisuus näkökohdat tulee ottaa huomioon kaikissa tilojen suunnitteluun liittyvissä toimenpiteissä. Myös poikkeustilanteisiin tulee osata varautua. (Kontkanen, 2009, 71–72.)

Tietoteknisessä turvallisuudessa pääpaino on asiakkaan ja pankin välisten tietoyhteyksien parantamisessa. Kaikki pankkeihin tietoverkon kautta suuntautuvat rikokset ja niiden estäminen kuuluvat tietoteknisen turvallisuuden piiriin. Tavoitteena on kansainvälinen yhteistyö sekä turvallisuusratkaisujen kehittäminen laitteisto- ja ohjelmistotoimittajien kanssa. Pankkipalvelujen turvallisuutena on mahdollistaa häiriötön toiminta pankkiasioinnissa. Pankkien tavoitteena on tuntee asiakkaansa. Palvelujen turvallisuustoimintoihin kuuluu asiakkaan henkilöllisyyden varmistaminen ja tietojen ajautuminen asiaankuulumattomien haltuun. (Kontkanen, 2009, 72–73.)

5 TIEDONHANKINTA

Käyttäjälähtöinen suunnittelu on henkilökohtaista tiedonhakua. Suunniteltavaan tilaan tulee tutustua huolellisesti ja käyttäjät tulee ottaa mukaan prosessiin jo alku vaiheessa. Käyttäjän ollessa tiiviisti mukana, ja koko prosessin lähtökohtana, tietoa ei saada pelkästään välillisesti. Suunniteltavan tilan ja käyttäjien havainnoiminen on edellytys hyvälle suunnittelulle. (Kettunen, 2001, 36.)

Opinnäytetyön produktiivista osaa pohjauttavan tiedon kartoittamiseksi käytetään kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Teemahaastattelun ja havainnoinnin avulla pyritään saamaan kokonaisvaltainen kuva toimivan pankkiympäristön rakentamiseksi.

5.1 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä

Haastattelulla ja sen tekemisellä on tarkoitus. Haastattelu on keskustelua, jossa toinen kysyy ja toinen vastaa. Mahdollisuutena on saada irti monipuolista ja syvälistä tietoa joustavalla menetelmällä, joka sopii monenlaisiin tilanteisiin. Tiedonhankinnan perusmuodoista, haastattelu on käytetyimpiä. Haastattelu on suoraa vuorovaikutusta haastattelijan ja haastateltavan välillä. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, 11,34.)

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 205) mielestä sopivinta tiedonkeruumenetelmää ongelman ratkaisemiseksi tulisi miettiä ennalta. Yhtenä haastattelun etuna on vastauksien tulkittavuus. Vastausten tulkitsemisessa on enemmän vaihtoehtoja kuin esimerkiksi muissa kyselytutkimuksissa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 205.)

Se, miksi tutkimusmenetelmäksi valitaan haastattelu, vaihtelee laajalti. Kielellisessä vuorovaikutuksessa on sekä etuja että haittoja. Haastattelutilanteessa on mahdollista nähdä vastapuolen eleet ja ilmeet. Haastateltava myös kertoo itsestään ja tutkittavasta aiheesta mahdollisesti helpommin ja laajemmin kuin osataan ennalta ajatella. Haastateltavalle on annettava mahdollisuus tuoda itseään paremmin esille. Jo saatuja vastauksia on mahdollista täydentää ja tarkentaa lisäkysymyksillä haastattelun aikana. Aineistoa on myös mahdollista täydentää myöhemmin, kun

haastateltava on tavoitettavissa jälkeinpäin ja on näin ollen mukana tutkimuksessa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 205–206.)

Arkaluontoisten ja vaikeiden aiheiden tutkimisesta haastattelun avulla ollaan mon-
taa mieltä. Joidenkin mielestä kyselylomakkeella kerätty aineisto jättäisi vastaajan
nimettömäksi ja antaisi näin ollen enemmän etäisyyttä. Tutkimuksen tekeminen
haastattelulla on myös ongelmallista. Perehtyminen ja suunnittelu vievät paljon
aikaa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 205–206.)

Hirsjärvi ja Hurme (2008, 41–43) painottavat, että haastattelijan tehtävänä on välit-
tää kuvaa tutkittavan ajatuksista. Haastattelu on keskustelu, jolla on ennalta mää-
rätty tarkoitus. Kerätään tietoa, jolla saavutetaan haluttu päämäärä. Tarkoin ennal-
ta suunnitellun haastattelun tavoitteena on kerätä syvällistä ja laadukasta tietoa
tutkittavasta kohteesta. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, 41–43.)

Teemahaastattelu etenee ennalta mietittyjen, keskeisten teemojen mukaisesti.
Yksityiskohtaisia kysymyksiä ei ole tarkkaan laadittu. Teemahaastattelulle on kes-
keistä asioiden tulkittavuus ja niille annetut merkitykset. Se rakentuu oletuksesta,
että tutkittavan ajatuksia, kokemuksia ja tunteita voidaan tulkita. Teemahaastattelu
pyrkii tuomaan tutkittavan äänen kuuluviin. Asioille annetut merkitykset syntyvät
haastattelun vuorovaikutuksessa. Hirsjärvi ja Hurme (2008, 47–48) luokittelevat
teemahaastattelun puolistrukturoiduksi haastatteluksi siitä syystä, että haastattelun
aihepiirit ovat kaikille haastateltaville samat. Kysymysten muoto tai järjestys ei ole
yhtä tarkka ja jäsenelty kuin esimerkiksi strukturoidussa lomakehaastattelussa.
(Hirsjärvi & Hurme, 2008, 47–48.)

5.1.1 Haastattelu henkilökunnalle ja asiakkaille

Haastattelu on mahdollista toteuttaa niin yksilö-, pari- kuin ryhmähaastattelunakin.
Yksilöhaastattelua käytetään useammin. Sopivimman tavan valinta riippuu Hirsjär-
ven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 210–211) mukaan ennen kaikkea haastatel-
tavista sekä tutkittavasta aiheesta. Ryhmähaastattelun etuna on sen tehokkuus,
vastaus saadaan monelta ihmiseltä yhtä aikaa. Käytetyin tilanne ryhmähaastatte-
lulle on, kun paikalla on haastattelua arastavia ihmisiä, esimerkiksi lapsia. Pari-

haastattelu toimii samoin kuin ryhmähaastattelu. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 210–211.)

Teemahaastattelun toteuttamiseksi on tärkeä löytää rauhallinen paikka. Onnistunut haastattelu edellyttää hyvää yhteyttä haastattelijan kanssa. Teemahaastattelun luonteeseen kuuluu sen henkilökohtaisuus, mikä vaikeuttaa haastattelun lopettamista tavoitteen saavutettua. Vapaamuotoiselle keskustelulle tulee varata aikaa. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, 74–75.)

Opinnäytetyötä varten tehtävät haastattelut toteutetaan kolmessa (3) eri Parkanon Säästöpankkiin lukeutuvassa konttorissa. Jokaisesta konttorista haastatteluun osallistuu kaksi (2) henkilökunnan jäsentä. Näin ollen vastauksia saadaan yhteensä kuudelta (6) eri pankkitoimihenkilöltä. Haastatteluun pyritään mahdollisuuksien mukaan ottamaan ihmisiä, jotka ovat olleet pankkialalla mahdollisimman kauan. Pitkäaikaiset työntekijät osaavat kertoa pankkitoiminnan muuttumisesta omien kokemusiansa kautta.

Haastattelujen päätavoitteena on saada kokonaisvaltainen kuva pankkihenkilökunnan päätehtävistä, toimivan pankkiympäristön rakentamisesta, henkilökunnan unelmien työympäristöstä, työturvallisuudesta ja nykypäivän asiakaskunnasta. Lisäksi tutkimuksessa selvitetään pankkitoiminnan muuttumista viimeisen kolmenkymmenen vuoden ajalta, sen vaikutusta nykyiseen työskentelyyn sekä mahdollisia toiveita toiminnan kehittymisestä vielä tulevaisuudessa. Haastattelu etenee kuuden (6) teeman mukaisesti: pankkitoiminta, työntekijän työtehtävät, nykyinen työtila, pankkiympäristö, työolosuhteet sekä asiakkaat. (Liite 2)

Haastattelut toteutetaan kolmessa konttorissa yksilöhaastatteluina. Haastattelussa käytetään apuna ääninauhuria myöhempää käsittelyä ja analysointia varten. Yksilöhaastattelun etuna laadukkaan aineiston saamiseksi on se, että haastateltavat eivät pysty vaikuttamaan toistensa vastauksiin itse haastattelutilanteessa.

Henkilökunnan haastattelujen lisäksi toteutetaan kolmelle (3) Kauhajoen konttorissa asioivalle asiakkaalle haastattelu, asiakkaan kokemukset ja näkökulmat huomiioon ottaen. Haastattelut etenevät kolmen teeman mukaisesti: pankkitoiminta, pankkiympäristö ja pankkipalvelu (Liite 3). Haastattelujen avulla pyritään saamaan yksityiskohtaisempaa tietoa pankkiympäristön toiminnasta asiakkaan näkökulmas-

ta. Asiakkaan mielipiteen huomioon ottaminen suunnitteluvaiheessa toimivuuden kannalta on tärkeää.

5.1.2 Henkilökunnan haastattelujen analysointi ja tulokset

Yleisohjeena aineiston analysoinnille on, että se tulisi aloittaa mahdollisimman pian tutkimusvaiheen päätyttyä. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 221–223) huomauttavat, että monissa eri vaiheissa kerätyn aineiston, kuten esimerkiksi haastattelun, analysointi tehdään pitkin tutkimusprosessia, ei niinkään missään tietyssä vaiheessa tutkimusta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa toimii paremmin, että tietoa sekä kerätään että analysoidaan samanaikaisesti. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara, 2009, 221–223.)

Hirsjärvi ja Hurme (2008, 143–150) jakavat aineiston analysoinnin toteuttamisen eri vaiheisiin. Aineiston kuvailemisessa tulisi kartoittaa ihmisten ja kohteiden ominaisuuksia ja piirteitä. Luokittelu, joka on olennainen osa analyysiä, luo pohjan haastatteluaineiston läpikäymiselle. Pohjan tai kehysten luominen auttaa aineiston tulkinnassa ja yksinkertaistamisessa. Eri osien luokittelu jäsentele aineiston keskeiset piirteet toimiviksi kokonaisuuksiksi, jolloin aineistoa on helpompi käydä läpi ja tutkia. Luokkien muodostamisessa tulisi ottaa huomioon sekä itse tutkimustehävä että aineiston laatu. Haastattelijan tai tutkijan omaa kykyä tiedon hyödyntämisessä ei tule myöskään unohtaa. Käytettäessä teemahaastattelua, alustavat luokat ovat jo valmiina. Aineiston yhdistely pyrkii löytämään luokkien välillä samankaltaisuutta, ja liittämään näitä yhdeksi. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, 143–150.)

Aineistoa on mahdollista tulkita monella tapaa monesta näkökulmasta. Haastattelijan, kuten kenen tahansa tutkijan, päämääränä on päästä onnistuneeseen tulkinnaan. Onnistuneessa tulkinnassa sekä tutkija että lukija löytävät aineistosta samat asiat, riippumatta mielipiteistä. Analysoinnissa tärkeintä on lukea aineistoa läpi useaan kertaan kokonaisuutena. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, 143, 151–152.)

Kvalitatiivisen eli laadullisen aineiston analysoinnissa on hyvä käyttää sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota liitettäessä erilaisiin analyysikokonaisuuksiin voidaan pitää väljänä teoreettisena kehyksenä tai yksittäise-

nä metodina. Sisällönanalyysin pääperiaatteena on pyrkiä kuvaamaan tutkittu aineisto sanallisesti, järjestämällä aineisto selkeään ja tiiviiseen muotoon kadottamatta informaatiota. Tuomen ja Sarajärven (2011, 108) mukaan Hämäläinen (1987) kiteyttää laadullisen aineiston analysoinnin haluun lisätä sisällön laadukkuutta luomalla hajanaisista kokonaisuuksista yhtenäisiä. Hämäläinen (1987) on myös Tuomen ja Sarajärven (2011,108) mukaan todennut, että analyysin tarkoituksena on luoda selkeyttä kerättyyn aineistoon, jotta on mahdollista tehdä luotettavia johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi, 2011, 91–108.)

Tiedonhaussa tehdyn kuuden (6) pankkitoimihenkilön haastattelun perusteella olen koonnut pankkitoimintaa sekä työntekijöiden toiveita ja tarpeita koskevat asiat yhteneväksi kokonaisuudeksi. Teemoittain edenneet haastattelut nostavat esiin samanlaisia huomioita toimivuudesta ja viihtyvyydestä kaikista kolmesta konttorista. Haastateltavat ovat olleet pankkialalla töissä keskimäärin 27 vuotta. Pisin työsuhde on kestänyt jo kunnioitettavat 41 vuotta.

Pankkitoiminta. Viimeisen kolmenkymmenen vuoden aikana pankkitoiminta on muuttunut paljon. Haastatteluissa nostetaan useasti esiin tietotekniikan muutokset ja vaikutukset pankkitoimintaan ja sen sisältäviin palveluihin. Tietotekniikan kehityksen myötä myös itsepalvelu on lisääntynyt. Päivittäisasiointi on siirtynyt asiakkaalle itselleen. Laskujen maksu hoituu Internetin kautta. Asiakas harvemmin käy enää pankissa, poikkeuksiakin tietysti on. Moni vanhempaa ikäryhmää oleva asioi päivittäisasiansakin pankissa.

Lisäksi painotetaan myynnin lisääntymistä viime vuosina. Pankkitoiminta on nykyisin oman pankin palveluiden ja tuotteiden myymistä ja kilpailua toisten pankkiryhmien kanssa. Kilpailu on nykypäivänä kovaa, mutta myös pankkipalvelut ovat monipuolistuneet. Pankin on osattava tuoda julki oma tarjontansa. Säästöpankit ovat kuitenkin aina innostaneet asiakkaitaan säästämiseen.

Pankkien sisustukselta odotetaan nykypäivänä enemmän yksityisyyttä. Pitkien tiskien sijaan pankkisaleihin on tullut erilliset työpisteet tai huoneet jokaiselle työntekijälle.

Pankkitoiminnan kehityksen toivotaan tulevaisuudessa vähän hidastuvan. Asiakslähtöisyyttä pitäisi pystyä lisäämään ja toimimaan enemmän asiakkaan ehdoilla. Asiakkaan palvelutarpeet pitäisi pystyä tunnistamaan.

Tietotekniikan ehdoilla ei kuitenkaan pitäisi toimia liikaa. Tietotekniikan kehittyessä asiakkaita käy yhä harvemmin. Tietotekniikan kehityksessä nähdään myös hyviä puolia, papereiden käsittely helpottuu, kun kaikki on sähköistä.

Työntekijän työtehtävät. Haastateltavien ajasta kuluu päivän aikana suurin osa asiakkaiden kanssa neuvotellessa. Puolet haastateltavista on konttoreidensa johtajia, ja näin ollen työtehtävät painottuvat lisäksi konttorin toiminnan pyörittämiseen ja vastuuseen menestyksestä. Asiakas on kuitenkin tärkein.

Asiakasneuvotteluissa on tarve niin tietokoneelle kuin riittävälle pöytätilallekin. Yksityisyys tulee ilmi haastatteluissa useasti. Työtehtävät painottuvat laina- ja sijoitusneuvotteluihin, jolloin on tarve kunnollisille neuvottelutiloille. Tietokone on koko ajan käytössä.

Nykyinen työtila. Nykyiset työtilat koetaan suurimmaksi osaksi aivan kelvollisiksi ja tarkoitukseen sopiviksi. Osassa kaivataan sisustuksen päivittämistä ja nykykaistamista.

Avokonttorit koetaan usein rauhattomaksi, ja yksityisyys puutteelliseksi. Asiakkaiden asioiden hoitaminen on osaltaan koettu huonoksi kunnon äänieristeiden puutteen vuoksi. Asiakkaiden ei tulisi kuulla toistensa asioita. Kommunikoinnin mahdollisuus muiden työntekijöiden kanssa koetaan kuitenkin avokonttorissa toimivammaksi.

Yhdessä haastattelussa mukana olleessa konttorissa on henkilökunnalla käytössään erilliset työhuoneet, mutta huoneista on tehty avaramman tuntuisia lasiseini- en avulla. Asiakkaat kokevat nämä yksityisemmät työhuoneet miellyttävimmiksi. Asiointi on rauhallisempaa. Työpisteeltä on mahdollista lähteä pois halutessaan kommunikoida muiden henkilökunnan jäsenten kanssa.

Yksityisyyden lisäksi puutteita löytyy ergonomiasta, tilan ahtaudesta ja pöytä- tai säilytystilan puutteesta. Tilaa tulee osassa pystyä hyödyntämään vielä paremmin

tarkoitukseen sopivaksi. Lisäksi toivotaan mahdollisuutta saada käännettyä tietokoneen näyttöä asiakkaalle päin tarpeen niin vaatiessa.

Unelmien työympäristö on mahdollisimman tarkoituksenmukainen ja rakennettu asiakaan lähtökohdista. Asiakaspalvelu on vaivatonta. Tila on avara ja viihtyisä, ja piristystä on tuotu pienillä yksityiskohdilla. Akustiikaltaan unelmien työympäristö on toimiva ja käytössä on ajanmukaiset laitteet sekä riittävästi säilytystilaa. Kaikin puolin ympäristö on toimiva ja kaikki tarvittava helposti saatavilla.

Pankkiympäristö. Toimiva pankkiympäristö palvelee hyvin asiakaan tarpeita. Työntekijöitä on kysyntään nähden riittävästi. Henkilökunta pidetään ajan tasalla ja järjestetään vaadittavat koulutukset. Toimintojen ja palveluiden tulee olla helposti saatavilla ja toimivia. Tilojen tulee olla kodikkaat ja viihtyisät sekä asiakaan että henkilökunnan näkökulmista. Tilojen tulee vastata tarkoitustaan. Lisäksi muunneltavuus tulee ottaa huomioon. Ympäristöä tulee voida muuttaa uusiin palvelutarpeisiin sopiviksi.

Ensimmäinen vaikutelma pankkikonttoreista henkilökunnan mielestä on perinteisyys. Tilat ovat kotoisia ja lämpimiä, ei liian laitospaisia. Ensimmäiseen kontaktiin tulee panostaa, asiakkaalle pitää muistaa hymyillä ja osata neuvoa eteenpäin oikealle henkilölle. Mahdolliselta uudelta sisustukselta toivotaan yhteneväisyyttä kalustuksen ja väriyksen suhteen. Väriyksen tulee olla hillittyä, vaalea väri toimii pankin tiloissa parhaiten, mutta pieniä piristäviä yksityiskohtia ja räväkkyttä kaivataan. Sisustuksen tulee olla nykyaikainen. Kalustukselta toivotaan muunneltavuutta ja säädettävyyttä jokaiselle työntekijälle sopivaksi. Kalusteiden tulisi palvella työn tekemistä mahdollisimman hyvin.

Monissa pankkikonttoreissa on aika pitkälle nykypäivänä käytössä ajanvaraus. Asiakas varaa ajan toimihenkilölle, ja kyseinen aika on varattu henkilökohtaiseen neuvotteluun. Neuvottelu- ja odotustilojen tulee tällöin vastata tarkoitustaan. Yksityisyyttä tulee olla riittävästi. Myös lapsille tarkoitettua tilaa tulee olla. Lasten tulee viihtyä ja saada aikansa kulumaan vanhempien asioidessa. Pelkkä istumapaikka ei riitä.

Henkilökunnan sosiaalitulat ovat osassa konttoreita toimivat ja tarkoitukseensa sopivat. Osassa koetaan joitakin pienempiä tai isompia puutteita. Parannettavaa löy-

tyy muun muassa tilojen koon ja ilmastoinnin suhteen. Tiloihin kaivataan lisää viihtyisyyttä ja rentouttavaa tunnelmaa. Sosiaalituloihin pyritään hankkimaan se, mitä tarvitaan.

Työolosuhteet. Pankkityössä pyritään panostamaan työturvallisuuteen monelta kantilta, ja se koetaankin jokaisessa haastattelussa mukana olleessa konttorissa toimivaksi. Työssä ei tarvitse kiipeillä tai kurkotella, ja pankkiryöstöjäkään ei enää nykypäivänä tehdä, kun konttoreissa ei ole rahaa. Kaikki on sähköistä. Ergonomiaan pyritään panostamaan, ja kaikkea siihen vaikuttavia tekijöitä pyritään tutkimaan säännöllisesti.

Pankkitiloihin kohdistuvia puutteita ja työn tekoon vaikuttavia tekijöitä on yksityisyyden puute, huonosti toimivat ilmastoinnit, muunneltavuus sekä osittain vanhanaikaiset laitteet. Yksityisyyttä on painotettu monessa kohtaa, mutta se on varsin tärkeä pankkitiloissa huomioon otettava asia. Henkilökohtaiset asiat tulee pystyä neuvottelemaan riittävän vaivattomasti. Muunneltavuuden tulisi olla helposti tehtävissä palveluiden muututtua.

Asiakkaat. Nykypäivänä pankkipalvelua on saatavissa monen eri kanavan kautta. Asiakkaat hoitavat asioitaan enemmän itse. Asiakkaalla on mahdollisuus varata aikaa henkilökohtaiseen neuvotteluun, ja sen lisäksi mahdollisuus käyttää Internetiä apuna asioiden hoitamiseen. Kaikki löytävät tarvitsemansa palvelun helposti. Pankkiasioinnissa etäisyys ei ole enää mikään este. Asiakkaan ei tarvitse olla samalla paikkakunnalla, missä konttori sijaitsee. Asiakkaita on nykypäivänä ympäri Suomen ja ulkomaillakin. Myös allekirjoitettavat paperit voidaan lähettää kotiin.

Asiakaskunta on nykypäivänä aika pitkälle pysynyt muuttumattomana. Pankkipalvelu on monipuolistunut, on tullut uutta tuotetta ja palvelua. Asiakaskunta riippuu siitä, mitä palvelua eri-ikäiset käyttävät. Päivittäisasioinnissa käy enemmän vanhempaa väkeä. Nuorempisukupolvi hoitaa päivittäisasiansa itse ja käyttää pankkipalvelua ainoastaan laina- ja sijoitusneuvotteluissa. Pankeissa ei käydä enää niin usein tietotekniikan kehityttyä. Pitäjän ikärakenne voi myös osaltaan vaikuttaa pankkien asiakaskuntaan.

Asiakkaat ovat nykypäivänä myös vaativampia. Asioista tiedetään enemmän ja mielenkiinto ottaa asioista itse selvää on lisääntynyt. Ammattitaitoisen henkilökun-

nan tulee osata tunnistaa asiakkaan tarpeet. Pääsääntöisesti ei voida sanoa pankkien asiakaskunnan keskittyneen johonkin tiettyyn ryhmään, sekä yksityisiä että yrityksiä on jakautunut tasaisesti eri palveluiden välille.

5.1.3 Asiakkaiden haastattelujen tulokset

Työntekijöiden haastattelujen lisäksi tehtyjen kolmen (3) asiakkaan haastattelut olen koonnut samalla lailla teemoittain kokonaisuudeksi. Asiakashaastattelujen avulla on selvitetty pankkitoiminnan muutoksia, pankkiympäristöä sekä pankkipalvelua asiakkaiden näkökulmasta. Kolmen asiakkaan haastattelu on vain pieni otanta asiakaskunnasta, mutta haastattelujen tarkoituksena on selvittää yhtäläisyyksiä henkilökunnan vastausten kanssa, ja näin ollen löytää oikeanlaiset ratkaisut tukemaan sekä henkilökunnan että asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Haastattelussa mukana olleet ihmiset ovat keskimäärin 60-vuotiaita.

Pankkitoiminta. Pankkitoiminnassa on myös asiakkaiden mielestä tapahtunut paljon muutoksia. Asiakkaat kokevat muutoksien osittain heikentäneen ja toisaalta parantaneen palvelua ja pankkien tarjontaa. Useasti painotetaan tietotekniikan kehitystä. Päivittäin pankissa asioivat pitävät ennen tapahtunutta asiointia lämpimämpänä, kun vuorovaikutusta ja kanssakäymistä ihmisten välillä oli enemmän. Suhtautuminen asiakkaisiin koetaan nykypäivänä vähän negatiivisena, johtuen tietotekniikan yleistymisestä. Ihmiset hoitavat asiansa enemmän itse, eikä henkilökohtaista vuorovaikutusta synny. Henkilökohtaisen kontaktin tulisi säilyä.

Avokonttoreiden huonona puolena koetaan yksityisyyden puute. Asiointi on joissain tilanteissa kiusallista ja vaivaannuttavaa. Muiden asiakkaiden puhe kuuluu sekä odotustilaan että muihin palvelupisteisiin.

Yhtenä huonona muutoksena pidetään puhelinyhteyden vaikeutumista. Puhelinyhteyttä pankkeihin saa nykypäivänä huonosti. Useat yhdistyvät keskuksen kautta, eikä suoraa puhelinumeroa konttoriin löydy. Kauhajoen konttoriin on kuitenkin mahdollista ottaa yhteyttä suoraan työntekijän puhelimeen tai yleiseen numeroon.

Osassa konttoreista toimii systeemi, jossa rahaa on nostettavissa vain tietyinä kellon aikoina. Asiakkaiden mielestä on turhauttavaa, kun rahaa ei saa kun on tarve, jos ei ole mahdollisuutta, tai halua, käyttää automaattia.

Muutokset eivät kuitenkaan ole vaikuttaneet kaikkien asiakkaiden mielipiteeseen negatiivisesti. On ihmisiä, jotka hoitavat pankkiasiansa aina pankissa, oli se liian teknistä tai ei. Toisille vuorovaikutus tai kanssakäyminen ei ole niin tärkeää, kunhan tärkeät asiat tulee hoidettua ammattitaidolla. Itsepalvelun mahdollisuus koetaan myös tärkeänä, ja vaihtoehdot asioiden hoitamiseen toivotaan pysyvän tulevaisuudessakin.

Pankkiympäristö. Tulevaisuudelta toivotaan vuorovaikutuksen ja lämpimän kanssakäymisen säilymistä. Kauhajoen konttorin asiakaspalvelu koetaan ammattimaisesti, ystävälliseksi ja toimivaksi. Nykyiset pankin tilat koetaan myös miellyttäväksi. Ilmapiiri sisään tullessa on hyvä ja asiakkaat otetaan vastaan. Asiakkaiden tarpeet osataan ottaa huomioon ja asioihin perehdytään. Asiakkaiden palvelutarpeet osataan tunnistaa. Pankkiympäristö toimii asiakasmäärään nähden hyvin. Pienellä paikkakunnalla ei ole liian pitkiä odotusaikoja tai jonoja.

Vaikka tilat ovat miellyttävät, parempaa näköyhteyttä työntekijöihin kaivataan kuitenkin enemmän. Tummat ja ahtaat kopit eivät tee tilasta viihtyisää. Sisustukseen toivotaan värikkyyttä ja eloisuutta.

Vanhempaa ikäryhmää olevat asiakkaat kaipaavat pankin lisäävän kahvitarjoilua ja teemapäiviä. Erilaiset teemapäivät keräisivät asiakkaita enemmän ja asioista saisi keskustella ihmisten kanssa isossa porukassa.

Pankkipalvelu. Tietotekniikan kehittymisen koetaan helpottavan sellaisten ihmisten asiointia, joille tietokone on arkipäivää muutenkin. Itsepalvelu tekee toisten mielestä asioinnin kaukaiseksi. Toiset tykkäävät asioida pankissa, jotta saavat vuorovaikutusta toisen ihmisen kanssa. Yleensä tällaiset kanssakäymistä kaipaavat ovat eläkeläisiä tai yksinäisiä ihmisiä, joille on tärkeää saada keskustella edes jonkun kanssa. Asioiden hoitamista helpottaa myös osaava henkilökunta.

5.2 Havainnointi tutkimusmenetelmänä

Havainnointi on ihmisen toiminnan seuraamista heidän omissa työympäristöissään. Tutkija saa omakohtaisen näkemyksen ja yksityiskohtaista tietoa työntekijän toimista sekä käytettävästä ympäristöstä. Havainnoinnin avulla nostetaan esiin ympäristön puutteet ja ongelmakohdat sekä uusille ideoille luodaan pohjaa. Havainnoinnin tarkoituksena on selvittää, miten ja miksi asioita tehdään juuri tietyllä tavalla, jotta tiedettäisiin mikä on uutta ja mitä voidaan parantaa. (Hyysalo, 2009, 106–107.)

Yksinkertainen havainnointi ja tarkentavat kysymykset antavat todellisuuteen pohjautuvaa tietoa tutkittavasta. Hyysalo (2009, 108) kuvaa yksinkertaisen havainnoinnin vahvuudeksi tietoa tutkittavan käyttäjän arvoista, työstä ja ympäristöstä. Se luo pohjatiedon, johon on mahdollista yhdistää muut tiedonkeruumenetelmien tulokset. Havainnoinnin suurimpana epäonnistumisen vaarana on liiallinen yleistäminen, kohdistetaan havainnointi vain omaan suunnittelu kohteeseen ja omien olettamusten oikeiksi todistamiseen. (Hyysalo, 2009, 108.)

Haastattelujen avulla on mahdollista selvittää ihmisen tuntemuksia ja ajatuksia. Havainnoimalla saadaan yksityiskohtaisempaa tietoa tarkkailemalla, miten ihminen työssään todellisuudessa toimii. Luonnollisessa ympäristössä, kuten työpaikalla, toteutettavat havainnoinnit antavat luotettavaa ja suoraa tietoa ihmisen toiminnasta ja käyttäytymisestä. Havainnoinnilla vältetään keinotekoisuutta. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 212–213) mukaan havainnointia on hyvä käyttää tutkittaessa vuorovaikutuksia, nopeasti muuttuvia tai huonosti ennakoitavia tilanteita. Menetelmä toimii myös tilanteissa, joissa asioista ei haluta kertoa suoraan tutkijalle tai jos tutkittavalla on kielellisiä hankaluuksia, esimerkiksi lapset, joiden puhe ei ole vielä tarpeeksi kehittynyttä. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara, 2009, 212–213.)

Havainnoinnin käytöstä tutkimusmenetelmänä on koettu olevan myös haittoja. Havainnointi on tutkimusmenetelmänä työläs ja aikaa vievä. Toteuttaminen vaatii aikaa. Tutkijan puuttuminen ja vaikuttaminen itse havainnointitilanteeseen saattaa aiheuttaa häiriötä tutkittavissa. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 213–214) mielestä havainnoijan olisi hyvä tutustua kohteeseen ja tutkittavaan tilaan etukäteen ja näin ollen totuttaa tutkittavat itseensä. Myös havainnoijan liiallinen

sitoutuminen saattaa vahingoittaa tutkimuksen objektiivisuutta. Havainnoimalla on kuitenkin mahdollista kerätä mielenkiintoista ja monipuolista aineistoa. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara, 2009, 213–214.)

Hyysalo (2009, 111–115) käy läpi tuotekehityksen kannalta hyviä havainnointimenetelmiä, jotka kokevat tärkeimmiksi. Passiivista havainnointia kuvaa karpäsenä katossa –asetelma, jossa tutkija asettuu seuraamaan tapahtumia etäältä kirjaten muistiinpanoja. Passiivinen havainnointi toimii hyvin esimerkiksi toimisto, linja-auto ja kahvila olosuhteissa, jossa toiminnoista saadaan kokonaisvaltainen kuvaus. Toista käytettyä havainnointimuotoa kutsutaan Varjostamiseksi. Paikan sijasta valitaan joku henkilö, jonka toimia tiiviisti seurataan. Varjostaminen on hyödyllinen menetelmä, kun hahmotetaan liikkuvaa työtä tai halutaan saada yksityiskohtainen kokonaiskuva ihmisen työstä. Havainnointihaastattelussa havainnoitava tekee normaalia työtään ja hänelle esitetään tarkentavia kysymyksiä. Käytetyin tilanne on seuratessa ohjelmien käytön tai vaikeiden työkäytäntöjen tutkimisessä. Ihmisten välistä vuorovaikutusta tai nopean työn tutkimisessä havainnointihaastattelua on mahdotonta käyttää. Kuvanauhahaastattelussa käytetään apuna havainnoitavan toimien videoimista. Videoinnin jälkeen kuvattu henkilö kutsutaan kertomaan tekemästään työstä, jolloin myös kommentteista saadaan kuvanauha. Nauhojen analysointi on työlästä, koska kommentit kertovat yleensä siitä, miten työ pitäisi tehdä, ei niinkään, mitä nauhalla on tehty. Hyysalo (2009, 111–115) muistuttaa, että jokainen havainnointimenetelmä on myös kyselemistä. (Hyysalo, 2009, 111–115.)

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 215–216) jakavat havainnoinnin kahteen lajiin, systemaattiseen ja osallistuvaan havainnointiin. Systemaattinen havainnointi on tarkasti jäsenneiltyä ja toteutetaan tarkasti määritellyissä tiloissa, kuten laboratorioissa tai kouluissa. Havainnoijana käytetään koulutettua, tutkimuksesta ulkopuolista henkilöä. Systemaattinen havainnointi etenee luokitteluskeemojen mukaisesti. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara, 2009, 215–216.) Laboratoriahavainnointi toimii kuten Hyysalon (2009, 114) luokittelema passiivinen havainnointi, lisäten siihen ennalta mietityn asetelman tai tilan. Laboratoriahavainnointi ei ennalta suunniteltujen tilanteiden takia kuitenkaan välttämättä ole totuudenmukaista tutkimusta. (Hyysalo, 2009, 114.)

Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija tai havainnoija pyrkii pääsemään mukaan ryhmän jäseneksi eli on ryhmän toimintaan osallistuva. Osallistuva havainnointi on vapaasti tilanteesta muotoutuvaa, ei tarkasti jäseneltyä. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 216–217) jakavat osallistuvan havainnoinnin itsessäänkin kahteen osaan, täydelliseen osallistumiseen ja osallistuja havainnoijana. Täydellisen osallistumisen havainnoinnissa syntyy usein eettisiä ongelmia havainnoitavan kohteen kanssa. Tutkimuksen tarkoitusta ja luonnetta on vaikea selvittää, jos tutkittava ei mielellään haluaisi osallistua tutkimukseen. Tiedon keräämisen ja luonnollisesti havainnointitilanteessa toimimisen välille syntyy tällaisissa ongelmatilanteissa ristiriita. Osallistuja havainnoijana on tutkimus, jossa tutkittavat tietävät ja ovat suostuneet olemaan osa havainnointia ja tutkimusta. Suostumusten jälkeen, havainnoijan tehtävänä on rakentaa toimiva suhde havainnoitavan kanssa. Lopputuloksena havainnoinnista on kokonaisvaltainen tai rajattu kuva tutkittavan kohteen elämästä, riippuen mitä tietoa tutkimuksessa tarvitaan. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara, 2009, 216–217.)

5.2.1 Havainnointi henkilökunnan ja asiakkaiden tiloissa

Keskeisten asioiden havaitseminen suunnittelun kannalta tehostuu, kun tiedetään mihin asioihin tulee kiinnittää huomiota (Hyysalo, 2009, 109.) Opinnäytetyötä varten tehtävä havainnointi toteutetaan Parkanon Säästöpankin Kauhajoen konttorissa. Havainnoinnin avulla tutkitaan, miten pankkitoimihenkilöt toimivat työpäivänsä aikana ja työympäristössään, sekä miten tilat toimivat henkilökunnalle. Lisäksi havainnoinnin aikana kiinnitetään huomiota, miten pankintilat toimivat asiakkaiden näkökulmasta ja miten asiakkaat tilassa toimivat.

Havainnointi on hyvä tapa saada selville yksityiskohtaisempaa tietoa pankkihenkilökunnan päivärytmistä ja niistä toiminnoista, jotka mahdollisesti vaikeuttavat työtä ja hidastavat työskentelytahtia. Samalla kiinnitetään huomiota tilan toimivuuteen asiakkaiden ollessa läsnä. Asiakkaan havainnoiminen tuo parhaiten esiin tilan ongelmakohdat ja puutteet. Havainnoinnin tulokset auttavat suunnitteluprosessissa luomaan toimivamman ja viihtyisämmän pankkiympäristön asiakkaiden ja henkilökunnan tarpeet ja toiveet huomioon ottaen.

Havainnointi jaetaan kahteen osaan. Kaiken kaikkiaan neljä ja puoli (4,5) tuntia kestävästä havainnoinnista kaksi ja puoli (2,5) tuntia toteutetaan keskittymällä henkilökunnan toimiin ja kaksi (2) tuntia toteutetaan pankkisalin puolella havainnoiden asiakkaan toimia pankkiympäristössä. Henkilökunnan havainnointi jaetaan kahden palvelupisteen välille. Yksi tunti havainnoidaan neuvontapalvelupistettä, jossa työskentelee laina-asioista vastaava henkilö ja loput puolitoistatuntia havainnoidaan niin sanottua pikakassapistettä, jossa asiakkaita käy tiheämmin hoitamaa nopeita päivittäisasiat. Henkilökunnan työskentelyä havainnoidessa kirjaetaan viiden (5) minuutin välein ylös mitä työntekijä tekee. Asiakkaita havainnoidessa kiinnitetään huomiota tuleviin ja lähteviin asiakkaisiin, asiakkaiden määrään, ikäjakaumaan sekä heidän toimintaansa tilassa, ei niinkään kellon aikaan.

5.2.2 Tulokset ja analysointi

Asiakshavainnointi. Asiakashavainnoissa kiinnitetään huomiota asiakkaiden toimintaan pankkitilassa. Lisäksi huomioidaan vastaako pankkiympäristö asiakkaiden palvelutarpeita.

Asiakkaiden havainnointi toteutetaan aamupäivällä. Pankin konttorissa on käytössä kaksineuvontapistettä kolmesta sekä kassapalvelupiste eli pikakassa. Lisäksi myös pankinjohtaja on paikalla.

Havainnoinnin alkaessa konttorissa on kolme asiakasta. Yksi on pankinjohtajan luona ja loput kaksi neuvontapisteillä keskustelemassa laina- ja sijoitusasioista. Henkilökunta tervehtii asiakkaita sisään tultaessa, ja asiakasta osataan neuvoa tarpeen niin vaatiessa. Ihmisten kanssa keskustellaan myös pankkiasioden ulkopuolisistakin asioista.

Asiakkaat odottavat vuoroaan sekä istuen että seisten. Seisomaan jääneet asiakkaat vaikuttavat kiireisiltä, eivätkä näytä pitävän turhasta odottelusta. Odotustilassa on neljä (4) tuolia ja (1) keinutuoli. Lisäksi pankinjohtajan huoneen edustalla on kaksi (2) odotuspaikkaa. Malttamattomimmat asiakkaat siirtyvät suoraan neuvontatai kassapisteelle, jos ei ole asiakasta. Ei odoteta erillistä kutsua. Työntekijät saattavat näyttää, etteivät tekisi mitään. Lastennurkkaus on odotustilassa vaatima-

ton ja keskeneräisen näköinen. Lapsille tulisi saada lisää virikkeitä ja miellyttävämmän näköinen tila.

Odotustilassa istuessa, kuulee selvästi työpisteissä asioivien asiakkaiden puheen. Tila on rauhaton, eikä yksityisyyttä ole riittävästi. Valoa tilaan tulee riittävästi ulkoa suurten ikkunoiden ansiosta. Tilan valaisimet ovat myös hyvät ja toimivat. Konttorissa kuuluu radio, mikä tuo tilaan viihtyisyyttä. Lisäksi odotustilassa on lehtiä asiakkaita varten.

Kaksi (2) tuntia kestäneen havainnoinnin aikana pankissa asioi 17 asiakasta. Asiakkaiden keski-ikä on noin 50 vuotta. Suurin osa asiakkaista asioi kassapalvelupisteellä, jossa asioinnin kesto on keskimäärin kaksi (2) minuuttia. Kassapalvelupisteellä hoidetaan laskujen maksut, käteisennostot ja tilisiirrot. Jonotusaika pikakassalle ei ole pitkä. Neuvontapisteillä asiointi kestää luonnollisesti kauemmin riippuen asioiden laajuudesta.

Henkilökuntahavainnointi. Henkilökunnan havainnointi jaetaan kahteen osaan. Ensimmäinen tunti havainnoidaan neuvontapalvelupisteellä työskentelevää laina-asioiden hoitajaa. Loput puolitoista tuntia havainnoidaan pikakassatyöntekijää. Havainnointien aikana kiinnitetään huomiota työntekijän työympäristön toimivuuteen ja miten työntekijä toimii työpisteellään sekä vastaako pankintilat työntekijöiden tarpeita.

Ensimmäistä työntekijää havainnoidessa, työntekijä istuu tietokoneensa ääressä suurimman osan ajasta. Neuvontapisteellä käy yksi asiakas keskustelemassa laina-asioista, ja asiakkaan kanssa kuluu aikaa puolisentuntia. Tietokone on käytössä myös asiakkaan läsnä ollessa. Havainnoinnin aikana työntekijä soittaa kahdesti asiakkaalle, ja selaa tulostettuja papereita.

Pöytätilaa työpisteellä on riittävästi papereille, mutta kansioit ja mapit kaipaavat omaa paikkaansa. Työpisteet ovat myös vähän tylsät. Koppien seinät ovat harmaat, eikä niihin ole sijoitettua tauluja tai muuta piristystä tuovia kuvia. Työpisteiden tylsyys johtunee siitä, ettei neuvontapisteillä työskentelevillä työntekijöillä ole vakituista työpistettä. Jokainen työpiste on kaikkien käytössä. Henkilökohtaisia tavaroita kuljetetaan mukana.

Kassapalvelupisteellä käy toisen puolitoistatuntisen aikana yhdeksän (9) asiakasta. Joiden keski-ikä on myös noin 50 vuotta. Pikakassalla hoidetaan käteisennostot, laskujen maksut ja tilisiirrot. Työntekijä työskentelee koko ajan tietokoneen kanssa. Jokaisesta asiakkaiden tekemästä tilitapahtumasta tulee kirjata ja tulostaa kuitti. Kaikki asiat kirjataan koneelle. Kuittitulostin sijaitsee tietokoneen näytön ja näppäimistön välissä upotettuna pöytätasoon, toimiva ja nopea ratkaisu.

Pikakassa tarvitaan myös riittävästi pöytätilaa papereille ja mahdollisuudelle laskea rahoja. Pikakassa on turhan avoin, eikä arkaluontoisia tai toisten asiakkaiden papereita saa asioivalta asiakkaalta piiloon. Tarvitaan lisää yksityisyyttä.

5.3 Värimieltyymysten kartoittaminen kollaasien avulla

Kauhajoen konttorin henkilökunnan makumieltymyksiä ja sisustustoiveita värimaailmasta ja tyylistä selvitetään neljän (4) erityylisten kollaasikokonaisuuden avulla.

Kollaasien avulla pyritään hahmottamaan paremmin, mitä henkilökunta tulevalta sisustukselta toivoo. Väriykseltään, tyylieltään ja tunnelmaltaan erilaisten kollaasien tulisi herättää erilaisia tunteita ja mieltymyksiä. Erilaisten mielikuvien synnyttä henkilökunta osaa paremmin kuvata, millaista konttoria he itselleen toivovat.

5.3.1 Kollaasit

Hiekka. Ensimmäisessä kollaasissa on haettu maanläheisyyttä neutraaleilla väri-
valinnoilla ja tunnelmalla. Ruskean erisävyt ripauksella kuluneisuutta ja harmaata luovat rauhallisen kokonaisuuden. Tilaa piristävät ja pehmentävät erilaiset tekstiilit ja viherkasvit (Liite 4).

Pakkanen. Toisen kollaasin ideana on luksus. Valkoiset kalusteet ripauksella kromia luovat yksinkertaisen ja tyylikkään toimistotunnelman. Vaaleat seinä- ja lattiamateriaalit jatkavat kalusteiden tyyliä ja luovat tilasta arvokkaan näköisen kokonaisuuden (Liite 4).

Salmiakki. Musta ja harmaan eri sävyt luovat yksinkertaisen, tyylikkään ja modernin kokonaisuuden. Tilan piristeväriä voisi käyttää esimerkiksi limen vihreää vastapainona kylmille väreille. Modernit kalusteet jatkavat tyyliä läpi konttorin (Liite 4).

Yksinkertaisen tyylikäs, mustan ja harmaan yhdistelmä toimi parhaiten myös Kauhajoen konttorin henkilökunnan mielestä. Modernit kalusteet tuovat konttorin sisustuksen nykypäivään.

Sateenkaari. Viimeisessä kollaasissa on käytetty värejä. Sisustuksen pääväreinä toimisivat Säästöpankin omat värit, sinisen eri sävyt ja limen vihreä. Tilaa voisi piristää esimerkiksi värikkäällä kuvatapetilla tai seinämaalauksella. Tila olisi kokonaisuudessaan pirteä ja tyylikäs (Liite 4).

Modernin mustaharmaan kokonaisuuden lisäksi konttorin henkilökuntaa viehätti erilaisten värien käyttö. Harkittuina yksityiskohtina tilaan saataisiin piristävä ja raikas sisustus.

6 SISUSTUSSUUNNITTELUN VAIHEET

6.1 Tavoitteet

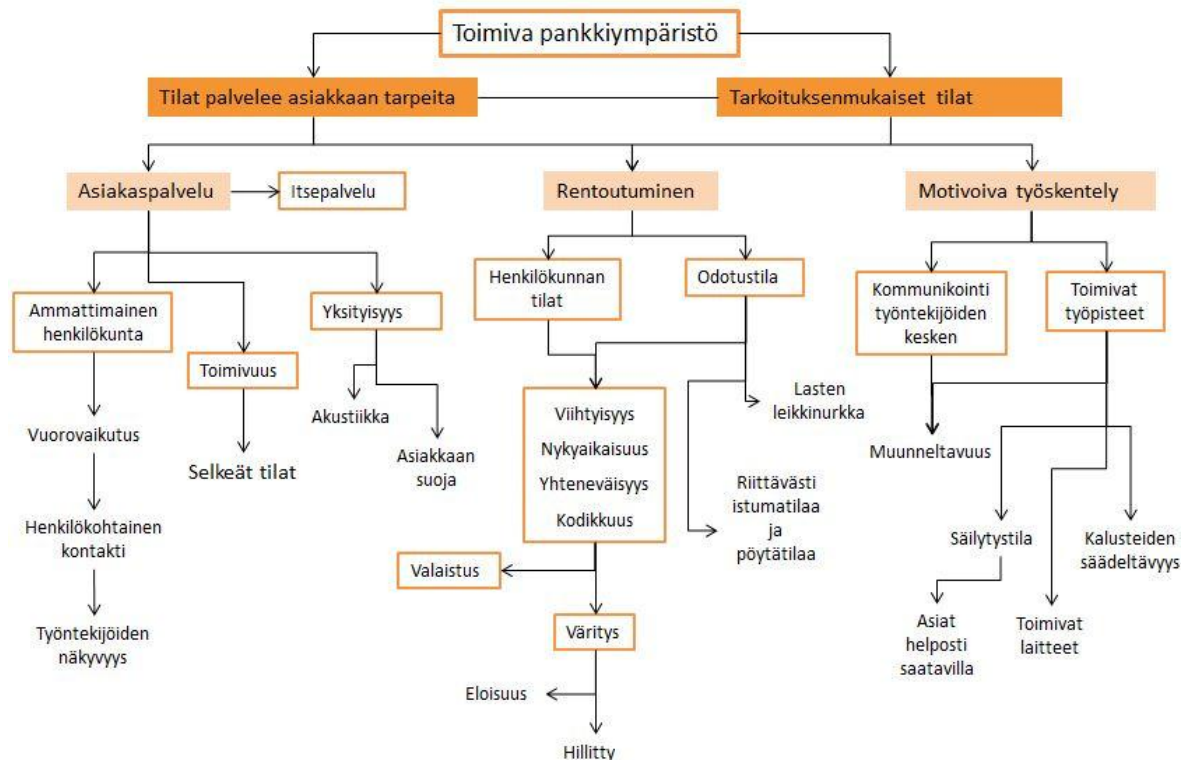
Sisustussuunnittelu on käytännöllisyydestä ja viihtyvyydestä syntyvien ongelmienratkaisua sekä ergonomian vaatimusten täyttämistä. Dodsworth (2009, 12–17, 105–114) kiteyttää onnistuneen suunnitelman pintojen, muotojen ja värien yhteistyöhön sekä keskenään toimimiseen ja siihen, miten hyvin haluttu tunne on tuotu näiden ominaisuuksien avulla esiin tulkitsemalla ja sekoittamalla ominaisuuksia. Sisustussuunnitteluprosessi on huolellisesti loppuun asti viety projekti ja onnistunut suunnitelma on tehty vastaamaan asiakkaan tarpeita. Suunnittelu on värien, pintojen ja valaistuksen yhteen sovittamista ja erilaisten, uusien ideoiden kehittelyä. (Dodsworth, 2009, 12–17,105-114.)

Opinnäytetyön produktiivisen osan sisustussuunnittelun tavoitteena on luoda Parkanon Säästöpankin Kauhajoen konttorista toimiva ja viihtyisä kokonaisuus henkilökunnan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Tilasta pyritään luomaan nykyaikainen ja moderni toimisto palvelemaan sekä asiakkaita että henkilökuntaa. Tavoitteena on luoda kolme toisistaan eroavaa konseptitasoista suunnitelmaa, joista asiakkaan on mahdollista valita mieleisensä ja heidän tarpeensa parhaiten täyttävä kokonaisuus. Kokonaisuuksien tavoitteena on toteuttaa sekä ergonomiset että käyttäjien viihtyvyyden vaatimukset parhaalla mahdollisella tavalla.

6.2 Ideointi

Muotoilussa ideoinnin apuvälineenä käytetään tuottamiseen ja kehittämiseen esitystekniikka, joka on erilaisten ideoiden ja luotujen konseptien esittelyä. Kettusen (2001, 92–94) mielestä esitystekniikka on muotoilun alkuvaiheessa tapahtuvaa visualisointia, luonnostelua ja piirtämistä. Paras mahdollinen lopputulos edellyttää hyvää visualisointia. Pääosin nykypäivänä tietokoneella tapahtuva luonnostelu ja ideointi ovat mahdollistaneet nopean tuottamisen ja uusien ideoiden synnyttämisen. (Kettunen, 2001, 92–94.)

Ideointi aloitetaan laatimalla funktioanalyysi tilan toimivuudesta (Kuvio 4). Funktioanalyysillä esitetään tuotteen tai ympäristön toimivuutta ja toimintoja. Käyttäjän näkökulmasta rakennetun analyysin tulee ilmentää sitä, mitä haluttu asia merkitsee käyttäjälle. Täydellisellä funktioanalyysillä on mahdollista luoda erilaisia konsepteja käymällä läpi toimintojen saavutettavuutta monesta eri näkökulmasta. Analyysin vahvuutena on ideoinnin vaihtelu, syntyneen kaavion eri osiin tarttuminen eri lopputuloksiin. (Kettunen, 2001, 78–79.)



Kuvio 4 Funktioanalyysi tilan toimivuudesta

Funktioanalyysissä käsitellään tilojen tarkoituksenmukaisuutta sekä asiakkaita hyvin palvelevien tilojen vaikutusta toimivaan pankkiympäristöön. Asiakaspalvelu, rentoutuminen ja motivoiva työskentely ovat analyysissä pääkohtina tilojen toimivuuden tarkastelussa.

Asiakaspalvelun sujuvuuteen vaikuttaa niin ammattimainen henkilökunta, yksityisyys kuin kehittynyt tietotekniikka, mikä mahdollistaa itsepalvelun. Ammattimainen henkilökunta takaa hyvän vuorovaikutuksen ja henkilökohtaisen kontaktin asiakkaiden kanssa. Työntekijöiden näkyvyys työpisteistään koetaan asiakkaiden haas-

tattelujenkin perusteella miellyttäväksi. Selkeät opasteet palvelupisteille ja avarat tilat vaikuttavat osaltaan tilojen toimivuuteen ja hyvään asiakaspalveluun. Toimiva akustiikka sekä asiakkaan suoja takaavat yksityisyyttä asioinnissa ja näin ollen parantaa asiakaspalvelua sekä työntekijöiden että asiakkaiden näkökulmasta. Asioiden hoitaminen on luontevampaa, kun keskustelun saa hoitaa rauhallisessa tilassa.

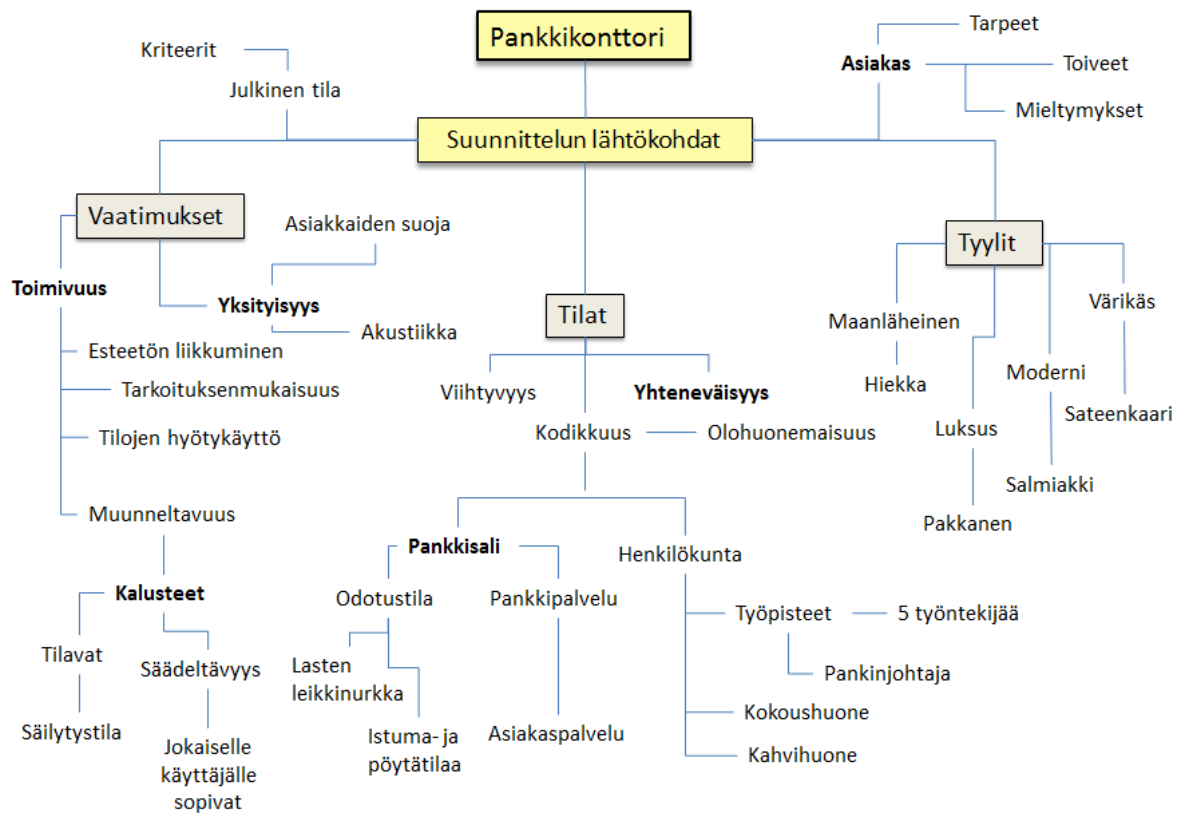
Rentoutumisella on haettu henkilökunnan tiloissa ja asiakkaille tarkoitetussa odotustilassa viihtyisyyttä. Viihtyisyydellä pyritään luomaan kodikasta, nykyaikaista sekä yhtenevää tunnelmaa. Odotustilassa tulisi olla riittävästi istuma- ja pöytätilaa. Väriytyksen tulisi olla hillittyä, mutta silti eloisaa erilaisten yksityiskohtaisten, piristävien värien ansiosta. Viihtyisä konttori, ammattimaisen palvelu ohella, lisää asiakkaiden kiinnostusta pankissa asioimiseen yhä uudelleen ja uudelleen.

Motivoivaan ja innostavaan työskentely-ympäristöön vaikuttavat kaikin puolin hyvin toimivat työpisteet sekä mahdollisuus kommunikoida muiden työntekijöiden kanssa. Kommunikointi ja yhteydenpito edistävät työntekijän suoriutumista omasta työstään. Kalusteiden säädeltävyys, toimivat laitteet sekä riittävä säilytys- ja pöytätila ovat perustana toimivalla työpisteelle.

Ideoinnin toisessa vaiheessa kootaan käsitekartta pankkikonttorin suunnittelun lähtökohdista funktioanalyysiä hyödyntäen (Kuvio 5). Käsitekartan kokoamisessa käytetään apuna myös haastatteluissa ja havainnoinnissa esiin nousseita huomioita, jotka koetaan tärkeiksi toimivassa pankkiympäristössä. Suunnittelua tarkastellaan toimeksiantajan vaatimusten, tilojen ja tyylien perusteella. Suunnittelun tärkeimpänä lähtökohtana ovat itse asiakkaat, joille tila tehdään, ja heidän tarpeensa. Käsitekartassa vaatimuksiksi luokitellaan tilan toimivuus sekä yksityisyys, joihin tulee kiinnittää erityistä huomiota sujuvan työskentelyn ja viihtyisien tilojen aikaansaamiseksi. Toimivuus, yksityisyys ja kalusteet ovat turvallisen ja toimivan toimistosuunnittelun perustana.

Tilat pitävät sisällään sisustussuunnittelussa huomioon otettavat konttorin eri alueet. Pankkisali on sisustussuunnittelun keskipisteenä, ja muut huoneet rakentuvat pankkisalin tyylin mukaisesti yhteneväiseksi kokonaisuudeksi sen ympärille. Sekä

asiakkaiden että henkilökunnan viihtyvyyteen, tilojen yhteneväisyyteen sekä kodikkuuteen tulee suunnittelun aikana panostaa.

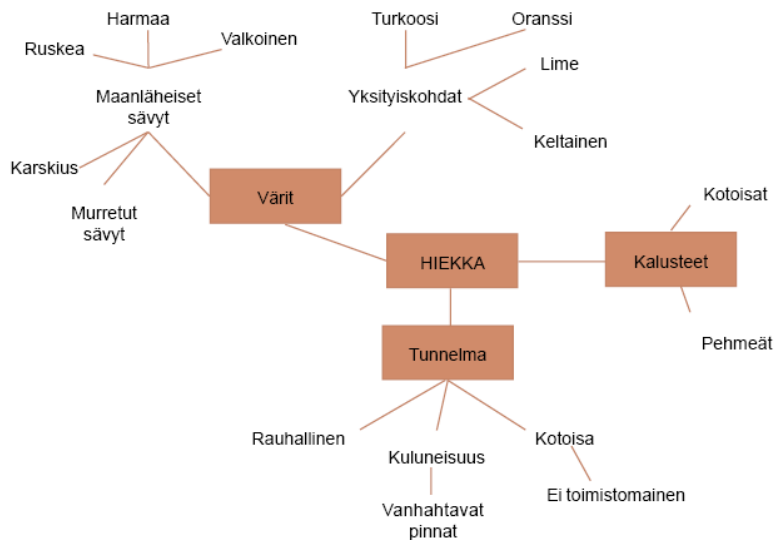


Kuvio 5 Käsitekartta suunnittelun lähtökohdista

Suunnittelun lähtökohdaksi valitut tyylit jaetaan asiakkaalle näytettyjen makukollaasien mukaan eteenpäin kehitettäväksi. Makukollaasit toimivat lähtökohtana tyylien ja tunnelman rakentamiselle. Neljän eri tyylin, Hiekan, Pakkasen, Salmiakin sekä Sateenkaaren ympärille rakennetaan erilaisia kokonaisuuksia asiakkaan tarpeita ja toiveita kuunnellen.

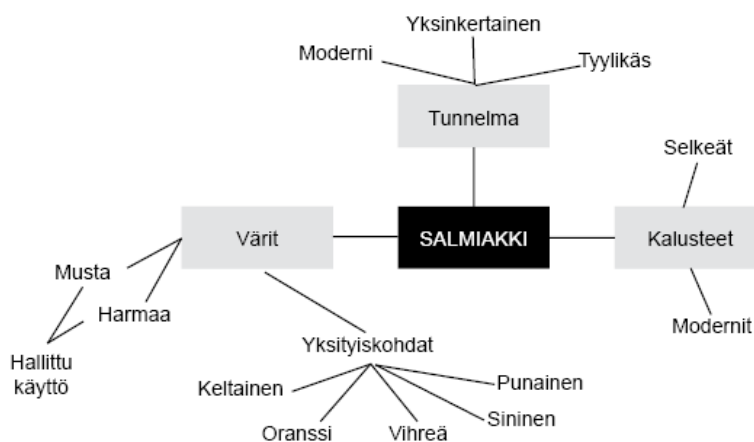
Tyylien tarkempaa jäsentelyä ja ideointia jatketaan makukollaasien avulla käsitekarttojen laatimisella. Jokaisesta neljästä kokonaisuudesta, Hiekka, Pakkanen, Salmiikki ja Sateenkaari rakennetaan käsitekartta keskeisistä teemoista ja tunnelmaa synnyttävistä ominaisuuksista. Maanläheisyyttä, luksusmaisuuksia, modernisuutta ja värikkyttä kuvastavat tyylit auttavat erilaisuudellaan luomaan toimivia sisustusratkaisuja mahdollisimman monesta erilaisesta näkökulmasta.

Hiekka käsitekartan (Kuvio 6) lähtökohtana on maanläheisyys väreissä, kalusteissa sekä tunnelmassa. Käsitekartassa hahmotellaan keskeisimpiä asioita, joita edellä mainitut ominaisuudet tilaan tuovat. Maanläheisellä idealla halutaan tuoda rauhallista ja kotoisaa tunnelmaa piristävin yksityiskohdin. Vanhahtavat ja kuluneet pinnat synnyttävät teemaan erilaista kontrastia.



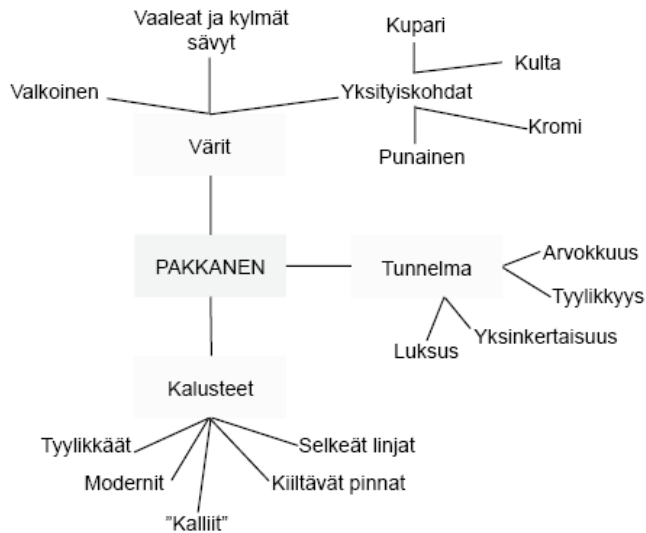
Kuvio 6 Hiekka käsitekartta

Salmiakki käsitekartassa (Kuvio 7) haetaan modernia ja tyylikästä lähtökohtaa. Selkeät kalusteet ja hallitut värien kontrastierot rakentavat tilasta modernin yksinkertaisen. Tilasta pyritään luomaan selkeä ja yhtenevä kokonaisuus.



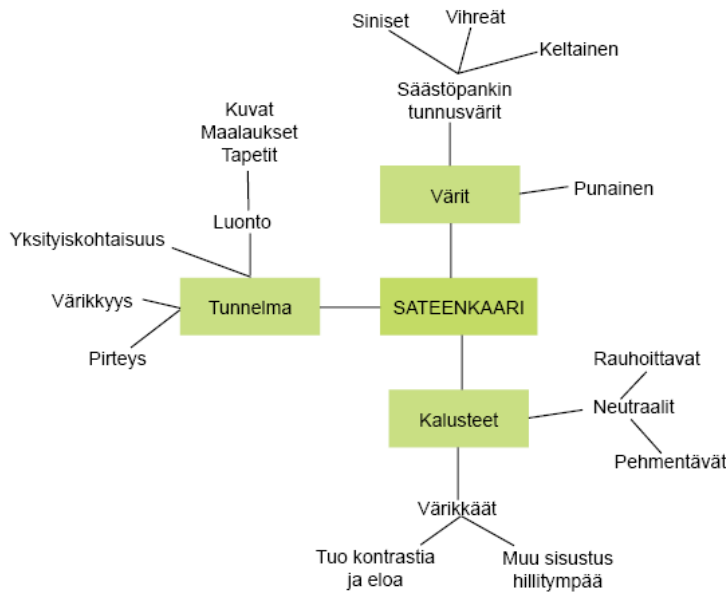
Kuvio 7 Salmiakki käsitekartta

Kolmannessa tyyliässä haetaan käsitekartan luomisen avulla luksuksenomaista tyylikkyyttä. Selkeät kalusteet kiiltävine pintoineen tekevät tilasta arvokkaan. Käsitekartassa on käsitelty aiheita, joista tyylikäs ja yksinkertainen tunnelma mielestäni syntyy (Kuvio 8).



Kuvio 8 Pakkanen käsitekartta

Viimeinen käsitekartta pitää sisällään Sateenkaari makukollaasin ajatuksen (Kuvio 9). Säästöpankin omia värejä mukaillen ideana on luoda energisyyttä käyttämällä paljon värejä. Värien vaihtelut tuovat tilaan eloa ja pirteyttä. Erilaiset värit toimivat niin yksityiskohdissa kuin kiinteissä tuotteissa. Myös luonto kuvastaa hyvin monimuotoista teemaa.



Kuvio 9 Sateenkaari käsitekartta

Käsitekartoilla edesautetaan kuvallista ideointia. Sanallisten muotojen jälkeen, käsitekarttoihin haetaan täydennystä erilaisin kuvin. Kuvat ilmentävät tyyliä tai tunnetta, jota sanojen avulla halutaan tuoda esille. Erilaisten kuvien avulla synnytetään mielikuvia tulevia konsepteja varten sekä kerätään uusia ideoita, joita ei välttämättä osata pukea sanoiksi tarpeeksi hyvin.

6.3 Luonnostelu

Kettunen (2001, 92) kuvaa paperille syntyvää, visuaalista ajattelua luonnosteluksi. Syntynyt luonnos ei kuitenkaan vielä ole valmis idea. Luonnostelu antaa ainoastaan lähtökohdan idealle ja sen kehittämiseksi eteenpäin. Luonnostelun ja piirtämisen avulla syntyneitä ajatuksia on helppo arvioida, analysoida ja muokata. (Kettunen, 2001, 92.)

Sanallisten käsitekarttojen jälkeen ideointia jatketaan kuvien ja muotojen hakemisella. Kuvien tavoitteena on ilmentää ja herättää ajatuksia. Teemojen ympärille rakennetut käsitekartat ja kuvakollaasit luovat kokonaisuuksia konseptien kehittämiseksi sekä uusien, ennennäkemättömien ratkaisujen löytymiseksi.

Hiekka ja maanläheisyys. Ensimmäisessä kollaasissa (Liite 5) haetaan maanläheisyyttä ja rauhallisuutta erilaisten pintojen ja materiaalien kautta.

Pakkanen ja luksus. Toisen kollaasin (Liite 5) halutaan ilmentävän arvokkuutta ja tyylikkyyttä, luksusmaisuuutta. Yksinkertaiset, selkeälinjaiset kalusteet, luovat tyylikkään kokonaisuuden yhdessä kullan ja pronssin hoitoisten yksityiskohtien rinnalla.

Salmiakki ja modernisuus. Kolmas kollaasi on modernin ja yksinkertaisten muotojen summa. Mustaa ja harmaata piristetään yksityiskohtaisilla kirkailla väreillä, esimerkiksi punaisella tai sinisellä. Selkeälinjaiset muodot ja kontrastit ovat moderni vaihtoehto maanläheisille sävyvalinnoille (Liite 5)

Sateenkaari ja värikkyys. Viimeisessä kollaasissa (Liite 5), Säästöpankin omia värejä hyödyntäen, tilaan haetaan eloa ja energiaa. Sinisen ja vihreän sävyjä korostetaan punaisin ja keltaisin yksityiskohdin. Tarkasti mietityin värivalinnoin tilaan tuodaan raikkautta ja energisyyttä.

6.4 Konseptien kehittäminen

Konsepti on tuotteen tai palvelun jonkinlainen luonnos tai hahmotelma. Kettunen (2001, 56–59) muistuttaa, että konseptimuotoilu aloitetaan käyttäjien tarpeiden ja toiveiden tutkimisella. Konsepti on lyhyt kuvaus käyttäjän saamasta hyödystä ja tarpeiden täyttämisestä, tuotteen toimivuudesta sekä muodosta. Yksityiskohtaisuus puuttuu. Konseptisuunnittelu pohjautuu uusien tuotteiden tai palveluiden periaateratkaisujen tuottamiseen. Koko prosessin tavoitteena on luoda erilaisia konsepteja eteenpäin kehitettäväksi. (Kettunen, 2001, 56–59.)

Luonnostelu vaiheessa syntyneiden erilaisten kollaasien ympärille rakennetaan toimivia sisustusratkaisuja ja kolme erilaista konseptia. Omien näkemyksiensä ja ideoiden kehittäminen on koko suunnitteluprojektin mielenkiintoisimmista ja antoisimmista vaiheista. Asiakkaan mieliteot ja toiveet on järjestetty toimivaksi kokonaisuudeksi. Kehittelyvaiheessa ideat tehdään toteutettaviksi. Konseptisuunnittelu on tilan hengen ja luonteen vangitsemista erilaisten ideoiden, muotojen, värien, pintojen sekä tyylin ja tunnelman avulla. (Dodsworth, 2009, 17,40.)

Konsepteilta haetaan erilaisuutta ja motivoivaa työympäristöä. Kolmen toisistaan eroavien konseptien tarkoituksena on saada asiakas näkemään erilaisia vaihtoehtoja, joihin tilassa on mahdollisuutta. Kaikkien kolmen konseptin lähtökohtana on selkeys. Tilojen tulee olla selkeitä niin asiakkaille kuin henkilökunnallekin. Lisäksi tilojen tulee olla toimivat ja tarkoituksenmukaiset ja kaikki asiakkaan toiveet pyritään ottamaan huomioon.

Konseptien rakentamisen lähtökohtana on ollut asiakkaalle toteutetut makukollaasit, niistä saadut mielipiteet ja kommentit sekä makukollaaseista eteenpäin kehitetyt käsitekartat ja kuvallinen ideointi. Neljästä makukollaasista Kauhajoen konttorin pankinjohtaja valitsi mieluisimmat kokonaisuudet. Pankinjohtajan mielestä kollaasit Salmiakki ja Sateenkaari kuvastaisivat parhaiten tulevaisuuden pankkikonttoria, ja antaisi ammattimaisen kuvan heidän pankistaan. Tilojen tulee olla pirteitä ja kutsuvia, joissa viihtyy niin asiakkaat kuin henkilökuntakin. Modernit ja yksinkertaisen aistikkaat värivalinnat sekä kalusteet pienten yksityiskohtien kanssa luovat toimivan kokonaisuuden.

Kaikissa konsepteissa haetaan odotustilaan olohuonemaisuutta pehmeillä ja mukavilla istuimilla. Odotustilaan halutaan luoda erilaisia sohvaryhmiä asiakkaiden viihtyvyydeksi. Myös lapsille suunnatun alueen kalusteet valitaan konsepteihin sopiviksi. Työpisteiltä odotetaan hyvää ergonomiaa niin pöytien kuin tuolienkin osalta. Kalusteiden säädeltävyys on työpistekalusteiden valinnan perustana. Kokous- ja kahvihuoneesta luodaan muita tiloja täydentäviä kokonaisuuksia. Yhtenevät värivalinnat ja kalusteet luovat konsepteista erottuvia ja toimivia.

6.4.1 Karamelli

Ensimmäisen konseptin, Karamellin, lähtökohtana on käyttää paljon värejä. Perustana värivalinnoille on Säästöpankin tunnusvärit, vihreä ja sininen. Kokonaisuudessaan värimaailmaa sinisen ja vihreän lisäksi korostetaan keltaisella ja punaisella. Tilaa rauhoitettaisiin vaalealla harmaalla ja valkoisella.



Kuva 10 Konsepti 1 värimaailma
(Symphony 2436 –värikartta, [Viitattu 10.4.2012].)



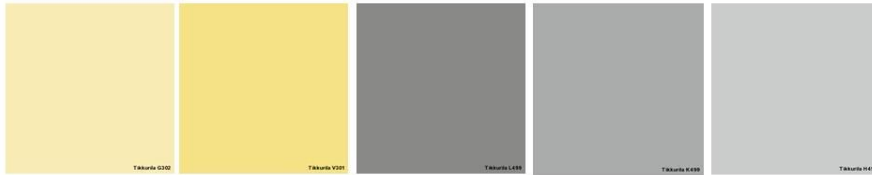
Kuvio 11 Konsepti 1 lattiamateriaali
(Seagrass oyster, [Viitattu 10.4.2012].)

Ideana olisi luoda koko konttorin sisustus raikkaita värejä käyttäen yhteneväiseksi. Suurimmissa pinnoissa, lattiassa ja seinissä, käytettäisiin vaaleata harmaata tasa-painottamaan tilan tunnelmaa. Kalusteet olisivat muodoltaan yksinkertaisia ja selkeitä. Värikkäillä kalusteilla luotaisiin huoneisiin yksityiskohtaisuutta. (Liite 6a)

6.4.2 Sitruuna

Toinen konsepti Sitruuna, rakentuu omanlaisten, toisistaan erottuvien, työpisteiden ympärille. Harmaan ja keltaisen eri sävyt seinäpinnoissa vuorottelevat jokaisen työpisteen välillä. Työpisteet rakentuvat erilaisten väriyhdistelmien ympärille, joilla konttoriin saadaan eloisuutta ja monimuotoisuutta. Kalusteissa ja seinissä vaihtelevat väriyhdistelmät luovat jokaiselle työntekijälle omanlaisensa työpisteen.

Konttorin keskipisteenä toimiva odotustila mukailee harmaan ja keltaisen sävyjä yhdistämällä niihin punaista ja mustaa. Kahvi- ja kokoushuoneen korostuksena toimii yksi tapettiseinä. Tapettiseinä tuo muuten yksinkertaisiin tiloihin eloa ja luonnonläheisyyttä. Modernit kalusteet ja värien kontrastit tekevät tilasta nykyaikaisen. (Liite 6b).



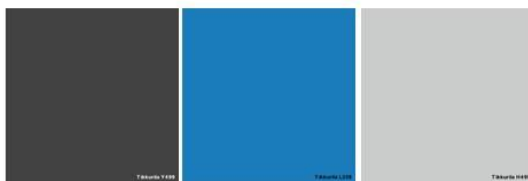
Kuvio 12 Konsepti 2 värimaailma
(Symphony 2436 –värikartta, [Viitattu 10.4.2012].)



Kuvio 13 Konsepti2 lattiamateriaali
(Grey oak, [Viitattu 10.4.2012].)

6.4.3 Aavikko

Viimeisessä konseptissa Aavikko, käytetään samaa ideaa kuin konseptissa 2, mutta väriyhdistelmät vaihtelevat mustan, sinisen ja harmaiden sävyissä. Jokaisesta työpisteestä luodaan omanlaisensa kokonaisuus, joissa seinien ja kalusteiden värit vaihtelevat toimivan kokonaisuuden aikaansaamiseksi.



Kuvio 14 Konsepti 2 värimaailma
(Symphony 2436 –värikartta, [Viitattu 10.4.2012].)



Kuvio 15 Konsepti 3 lattiamateriaali
(Warm zebrano, [Viitattu 10.4.2012].)

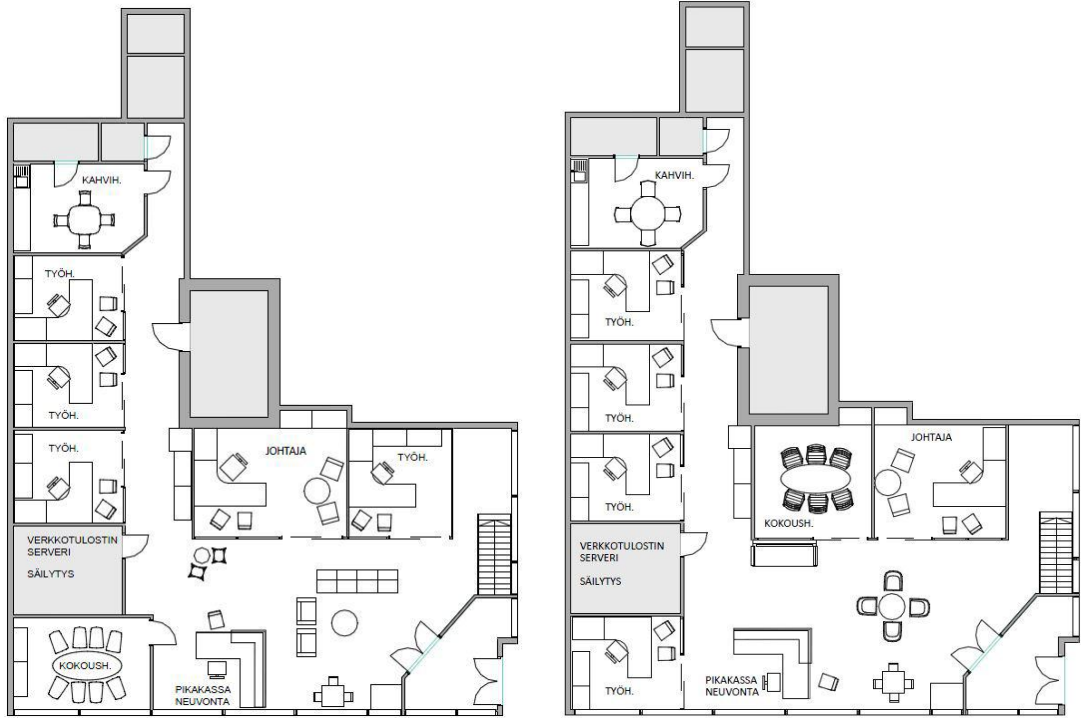
Mustaa, sinistä ja harmaata rauhoitetaan odotustilassa käyttäen kalusteissa osittain puuta sekä uudistamalla lattia puukuviolisella muovimatolla. Vaaleat seinäpinnot tuovat tummien ja selkeiden kalusteiden rinnalle valoisuutta. (Liite 6c).

6.4.4 Pohjaratkaisut

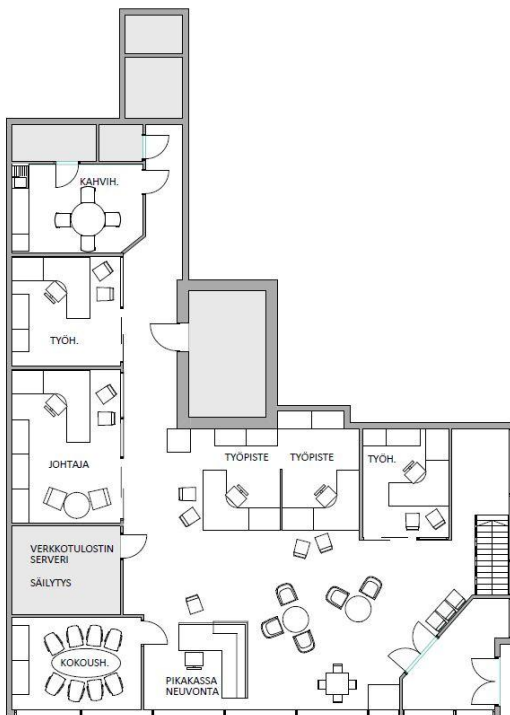
Kolmen erityylisten konseptin rinnalle asiakkaalle hahmotellaan myös kolme erilaista pohjaratkaisuvaihtoehtoa. Asiakkaan toiveissa oli, että jokaisella työntekijälle luotaisiin oma kiinteä työhuone. Kiinteistä työhuoneista halutaan luoda avaria ja viihtyisiä. Konttorissa on vähän ikkunoita hyödynnettäväksi työhuoneisiin. Yhdessä lasiseinän avulla huoneisiin saadaan lisää tilantuntua ja valoisuutta. Neljän työntekijän työhuoneen lisäksi, odotustilan yhteyteen hahmotellaan erillinen, avoin pikakassa ja neuvontapiste. Tällöin vaadittava viiden ihmisen työpisteet saadaan toteutettua. Pikakassa toimisi nopeiden pankkiasioiden hoitamiseen.

Toimistotyössä erillisten työhuoneiden koon vaatimusten pohjalta, työpisteistä pyritään luomaan 10-12m² kokoisia. Koot pyritään pitämään tasapuolisuuden vuoksi suhteellisen samoina jokaiselle työntekijälle.

Pohjaratkaisuissa otetaan huomioon myös kokoushuone sekä johtajanhuone. Kahvihuone jokaisessa pohjaratkaisussa pidetään omalla paikallaan, rakenteita muuttamatta. Kahvihuoneen muutoksessa kiinnitetään huomiota uusiin pintoihin ja kalusteisiin. Pohjaratkaisuihin hahmotellaan myös erillinen huone serverille, jonka paikkaa ei voida muuttaa. Serverin yhteyteen yhdistetään säilytystilaa, jolloin koko konttorista saadaan yhtenäinen ja siisti. Odotustilaan hahmotellaan paikkaa erilaisille istuin- ja sohvaryhmille.



Kuva 16 Pohjaratkaisuehdotukset 1-2



Kuva 17 Kolmas pohjaratkaisuehdotus

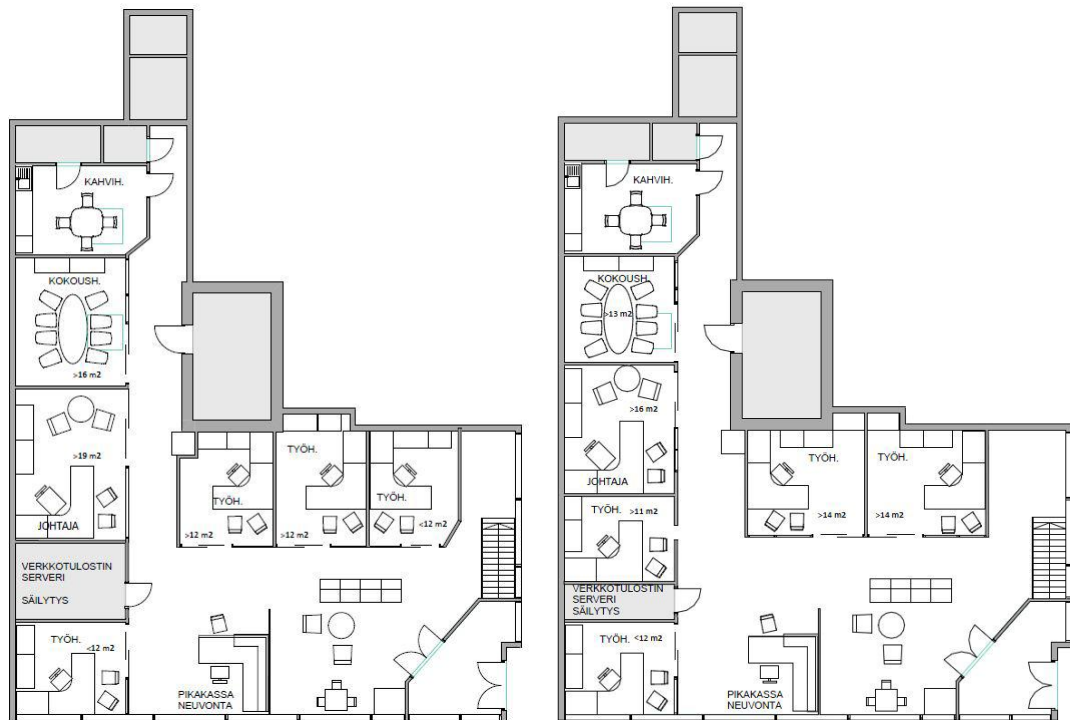
6.5 Toteutettavan konseptin ja pohjaratkaisun valinta

Asiakas oli tyytyväinen jokaiseen luotuun kokonaisuuteen, mutta ensimmäinen konsepti viehätti toimeksiantajaa väreillään ja tunnelmallaan. Lopulliseen suunnitelmaan tullaan yhdistelemään kaikkien kolmen konseptin ominaisuuksia. Värimaailma mukailee ensimmäisen konseptin värejä. Kalusteita tullaan yhdistelemään muista konsepteista värimaailman mukaisesti toimivaksi kokonaisuudeksi.

Värikkäiden kalusteiden toivotaan tulevassa tilassa olevan yksinkertaisia ja selkeitä. Konsepti 1:n tyyliltään raikkaan keltaisen keittiön, asiakas haluaa pelkistää yksinkertaisemmaksi ja hillitymmäksi. Värikkäitä kalusteita rauhoitetaan vaaleilla seinäpinnoilla ja lattiamateriaalilla. Odotustilassa ja käytävillä tullaan käyttämään yhtenäistä lattiamateriaalia, ja työhuoneet tullaan erottamaan omanlaisellaan lattiakuvioinnilla. Työpisteisiin asiakas toivoo yhdistettävän konsepti 2:ssa olevia koirakuvioista tapettia. Tilan tulee kokonaisuudeltaan olla yhtenäinen, selkeä ja rauhallinen kokonaisuus.

Kolmen pohjaratkaisuvaihtoehdon perusteella asiakkaalle tehdään pieniä muutoksia toiveiden mukaisesti. Asiakkaan toiveissa oli jättää kokoushuoneen paikka nykyiselleen, mutta seinärakenteita on mahdollisuus muuttaa. Henkilökunta ei käytössään tarvitse suurta kokous- ja neuvottelutilaa. Myöskään serverille varatun huoneen ei tarvitse kooltaan olla suuri.

Asiakkaan toiveiden mukaisesti on hahmoteltu kaksi uutta pohjaratkaisuvaihtoehtoa (Kuva 18).



Kuva 18 Pohjakuvat muutoksien jälkeen

Pohjakuviin tehtyjen muutoksien jälkeen, sisustussuunnitelmaa lähdetään hahmottelemaan toiseen näistä uusista pohjista. Yhden työpisteen ja pikakassa pisteen paikat tullaan vaihtamaan keskenään, mutta muuten asiakkaan mielestä pohjan järjestys on toimiva heidän tarpeisiinsa.

7 SISUSTUSSUUNNITELMA

Lopullisen, toteutettavan sisustussuunnitelman tyyli ja tunnelma mukailee tehdyn konseptin 1 värimaailmaa ja kalusteita. Tyyliltään kalusteet tulevat olemaan moderneja, yksinkertaisia, suoraviivaisia ja selkeitä. Tilassa halutaan käyttää paljon värejä, varsinkin kalusteissa. Keltaisen, sinisen, vihreän ja punaisen sävyjä rauhoitetaan harmaalla ja valkoisella. Pankkikonttorista luodaan moderni ja yhtenevä tekemällä jokaisesta pankin osasta oma värikäs kokonaisuutensa.

Sisustussuunnitelmasta kootaan toimeksiantajalle oma erillinen kansio. Kaikki konttoriin valitut väri- ja pintamateriaalit sekä kalusteet löytyvät huonekohtaisesti tarkemmin liitteestä 7.

7.1 Odotustila

Odotustilan suunnittelussa tulee kiinnittää huomiota viihtyisyyteen. Odotustilasta halutaan luoda olohuonemainen, kodikas tila. Lattiatilaa pyritään hyödyntämään kaikilta osin mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaan tulee tuntea olonsa kotoiseksi, eikä vuoron odottelu saa tuntua tympeältä. Istuma- ja pöytätilaa luodaan sohva-ryhmillä ja erillisillä istuimilla.

Odotustilassa on nykyisellään vihreään taittava, muovipäällysteinen lattiamateriaali yhdistettynä vaaleakuvioisiin laattoihin. Asiakkaan toiveiden mukaisesti, lattiaa yhtenäistetään ja nykyaikaistetaan. Lattiaan on valittu uudeksikin pintamateriaaliksi muovipäällysteinen lattiamateriaali, joka jatkuisi koko odotustilan ja konttorin käytävän läpi. Valintaan vaikutti muovipäällysteiden soveltuminen julkisiin tiloihin kulutuksen ja kestäväytensä ansiosta. Uudeksi lattiamateriaaliksi on valittu Forbo Flooring Systems -lattiavalmistajan valikoimasta kivikuviollinen Eternal Stone muovipäällyste (Kuva 19). Forbo Flooring Systems -lattiavalmistajan Eternal julkittu muovipäällysteet kestävät hyvin kulutusta, ovat helppohoitoisia ja käyttötarkoituksiltaan juuri toimistotiloihin suunniteltu (Eternal, [Viitattu 21.4.2012]). Odotustilan seinät maalattaisiin vaalean harmaalla, Tikkurilan Symphony –värikartan sävyllä, H489.



Kuva 19 Odotustilan lattiamateriaali
(Eternal Stone Granite, [Viitattu 21.4.2012].)

Kalusteista tehdään odotustilan kiintopisteitä. Värikkäät istuimet tuovat tilaan eloisuutta ja pirteyttä. Sohva, parin nojatuolin kanssa, tekee tilasta olohuonemaisen kokonaisuuden. Pöytäongelma on ratkaistu tuomalla sohvapöytä sohvaa ja nojatuolien yhteyteen. Vanhempaa ihmistä varten, on nojatuolien ja sohvaa lisäksi tilaan suunniteltu tavallisia tuoleja, joihin on helppo asettua.

Lasten leikkitala pysyy entisellä paikallaan, vaikka se aluksi koettiin rauhatonmaksi. Tilaa on kuitenkin rauhoitettu tuomalla sohvaryhmää lähelle leikkipistettä, ja antamalla viihtyisyyttä ja turvallisuutta lapsille sitä kautta. Lasten leikkimurkkaa pirstetään uusilla kalusteilla ja lisäämällä Fatboy Junior -säkkituoli pöytäkalusteen yhteyteen. Leikkipisteeseen luodaan pehmeyttä julkiseen tilaan sopeutuvalla, lyhytnukkaisella matolla. Säkkituoli tulee olemaan koko leikkimurkan vetonaula.



Kuva 20 Mallinnuskuva odotustilasta

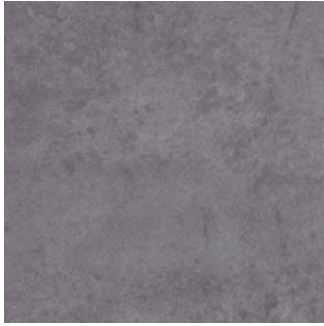
7.2 Asiakaspalvelu ja henkilökunnan työpisteet

Asiakaspalvelun tärkeimpänä lähtökohtana on riittävän yksityisyyden takaaminen. Asiakkaan on pystyttävä keskustelemaan henkilökunnan kanssa normaalilla äänellä, ilman, että kukaan muu selvästi kuulee keskustelua. Yksityisyyden parantamiseksi nykyisestä konttorista, on toimeksiantajan kanssa sovittu erillisten työhuoneiden rakentamisella työntekijöille.

Työhuoneisiin rakennetaan kolmen kiinteän seinän lisäksi yksi lasinen seinä, jossa on huoneeseen myös lasinen liukuovi tilan säästämiseksi. Lasiseinä tuo huoneisiin avaruutta, eikä oven sulkeminenkaan tee tilaa ahtaaksi. Huoneisiin saadaan lisää luonnonvaloa ikkunoiden puuttuessa. Muotolevy Oy:n valikoimasta on saatavilla alumiinikehyksisiä lasiseinäjärjestelmiä, joita toimeksiantaja konttoriin haluaisi. Toisena vaihtoehtona ovat esimerkiksi puurunkoiset, mutta uuteen ilmeeseen asiakas mieluummin yhdistää alumiiniset. Lasiseinäjärjestelmän ovet ovat joko liuku- tai saranaovia. Ääneneristävyys jakautuu 20dB-40dB välille käyttötarkoituksen mukaan: Alumia Basic, Alumia Business, Alumia Silence sekä Alumia Conference. (Alumia-seinäjärjestelmä, [Viitattu 22.4.2012].)

Elementit rakentuvat pintakäsitellyistä Alumia-profiileista yhdessä lasin tai umpilevyn kanssa. Elementit ovat moduulimittaisia, mutta tapauskohtaisesti on käytettävissä sovitemittaisia elementtejä jatkopaloina. Korkeus määräytyy aina tilan mukaan. Lasin paksuus määrittää lasielementin tai oven ilmaääneneristävyyden. Lasihin on mahdollista yhdistää silkkipainettuna, hiekkapuhallettuna tai teipattuna kuvioita ja raitoja makunsa mukaan. (Tuotekortti Alumia-seinäjärjestelmä, [Viitattu 22.4.2012], 2.)

Työhuoneisiin, kuten odotustilaankin, uusitaan lattiat. Vihertävän muovimaton tilalle vaihdetaan betonin sävyjä mukaileva pintamateriaali, myös Forbo Floorings Systems –lattiavalmistajan mallistosta (Kuva 21). Seinät maalattaisiin samalla sävyllä odotustilan seinien kanssa. Yhdeksi tehosteseinäksi on suunniteltu laitettavaksi Suomen Am-markkinoinnin tapettimallistosta koivua mukaileva tapetti, joka toisi luonnon lähelle työpisteitä (Kuva 22). Mustavalkoinen koivutapetti on silti moderni ja tyylikäs, ja luo yhteneväisyyttä työpisteiden välille.



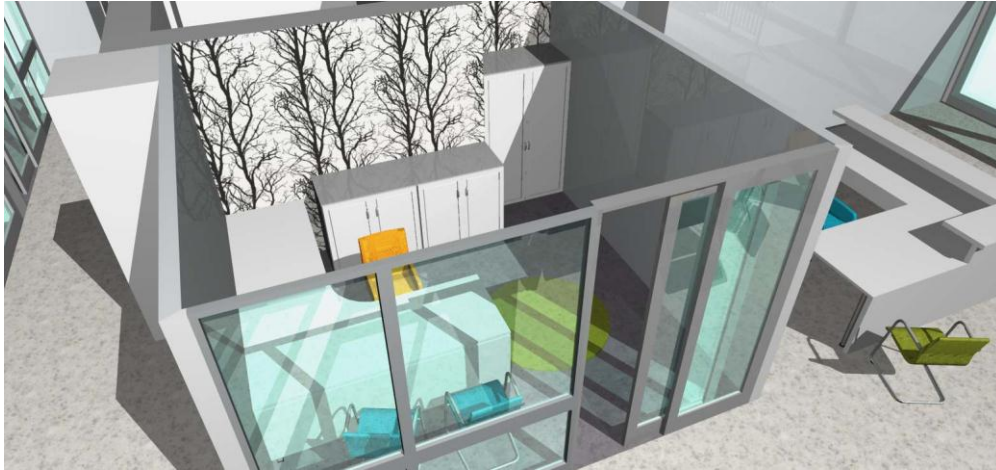
Kuva 21 Työhuoneiden lattiamateriaali
(Eternal Concrete Beton, [Viitattu 21.4.2012].)



Kuva 22 Tehosteseinän tapetti
(Light & Bright, [Viitattu 21.4.2012].)

Työhuoneiden kalusteet tulevat jatkamaan odotustilan tyyliä. Värikkäät työtuolit sekä asiakastuolit tuovat huoneisiin pirteyttä neutraalien pintamateriaalien rinnalle. Kalusteiden väriyhdistelmät ovat jokaisessa työpisteessä omanlaisensa kokonaisuus. Lisäksi työhuoneisiin on hahmoteltu säilytystilaa. Pehmeyttä tilaan tuodaan toimisto-olosuhteisiin soveltuvalla pienellä matolla.

Pankinjohtajan työhuone mukailee muun henkilökunnan työpisteitä. Kooltaan huone on suurempi, ja sinne on ajateltu sijoitettavaksi kaksi odotustilassakin olevaa lepotuolia ja sohvapöytä. Muuten tila on identtinen muiden työhuoneiden kanssa.



Kuvio 23 Mallinnuskuva yhdestä työhuoneesta

7.3 Kokoushuone

Kokoushuone tulee pysymään entisellä paikallaan, mutta aavistuksen kokoa pienennetään. Lattiamateriaalina käytetään samaa kuin työhuoneissa, samoin seinissä. Myös kokoushuoneeseen halutaan tehosteseinää, ja tapetiksi on valittu työhuoneiden tapettia mukaileva koivukuviointi, hieman vaaleammilla sävyillä vain (Kuva 24).



Kuva 24 Tehosteseinän tapetti
(Fioton 2nd, [Viitattu 21.4.2012].)

Kokoushuoneeseen mahtuu henkilökunnan tarpeet täyttävä pöytäryhmä. Kalusteiden selkeälinja mukailee muuta konttoria. Vaalea suuri pöytä värikkäine kalusteineen antavat oman säväyksensä konttorin viihtyisyyteen ja yhtenevään ilmeeseen.



Kuvio 25 Mallinnuskuva kokoushuoneesta

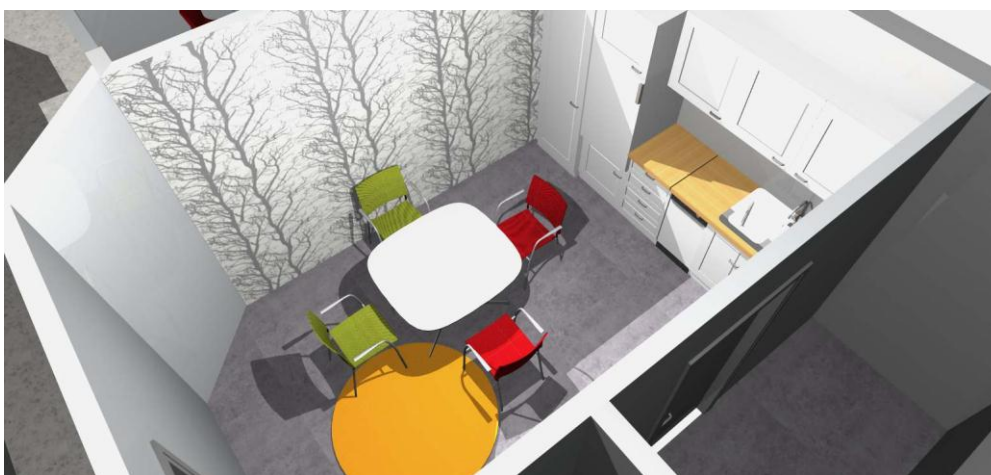
7.4 Kahvihuone

Kahvihuone tulee pysymään entisellä paikallaan. Huoneen suurin muutos on keittiökaappien ja muiden kalusteiden uusiminen, ja sitä kautta uuden ja yhteneväisen ilmeen aikaan saaminen. Kahvihuoneen pintamateriaalit toistavat kokoushuoneen pintoja. Huoneet eroavat toisistaan ainoastaan kalusteiden osalta.

Nykyisen, kirsikan sävyisen keittiön paikalle asennetaan Isku Keittiöiden mallistosta vaaleaovinen keittiö (Kuvio 26). Vaalea, Hehku –malliston keittiö, tekee tilasta valoisan ja tuo avaruutta vaalealla sävyllään. Värikkyttä tilaan tuodaan tuoleilla. Muuten keittiö jatkaa hillityn vaaleata linjaa.



Kuva 26 Keittiömalli
(Keittiö Hehku, [Viitattu 21.4.2012].)



Kuvio 27 Mallinnuskuva keittiöstä

8 PÄÄTÄNTÖ

Pelkästään hyvällä, säädeltävällä työtuolilla ei saada aikaan toimivaa työpistettä. Työpisteen tulee palvella työtä ja sen tekijää parhaalla mahdollisella tavalla. Toimistotyön, kuten myös muissa julkitilan sisustuksen suunnittelussa huomioon otettavia asioita on paljon, eikä kaikkien vaatimusten toteuttamiseen ole aina mahdollisuutta. Suunnittelijana työni on yrittää luoda tilan käyttäjien tarpeiden ja toiveiden mukaisesti toimiva tila.

Toimeksiantajan kanssa tehty yhteistyö sujui opinnäytetyöni edetessä mielestäni todella hyvin. Aloittelevana suunnittelijana minut otettiin vastaan ilman ennakkoluuloja. Ideoilleni ja suunnitelmilleni oltiin avoimia. Alusta asti työn tekeminen tuntui luontevalta. Tiedonhankintana toteutettu pankkitoimintaan tutustuminen henkilökunnan ja asiakkaiden näkökulmasta auttoi työn eteenpäin viemisessä ja toimi hyvänä kivijalkana suunnittelutyölle. Sisustussuunnitelman tekemiselle ei annettu toimeksiantajan puolesta rajoitteita, mikä antoi minulle mahdollisuuden päästä näyttämään omaa osaamistani sekä sisustussuunnittelussa että käyttäjien toiveiden ja tarpeiden täyttämässä. Tehdyistä kolmesta konseptista tuli toimeksiantajan puolesta hyvää palautetta, mikä vahvisti itsetuntoa omasta osaamisesta. Erilaisten konseptien rakentamisessa oli omat haasteensa, mutta mielestäni tilan käyttäjien toiveet ja mieltymykset ilmenee jokaisessa konseptissa omanlaisenaan kokonaisuutena.

Opinnäytetyön edetessä opin paljon. Ergonomiaan perehtyminen avasi asioita eri näkökulmista, mitkä auttavat varmasti helpommin eteenpäin myös tulevissa suunnittelutöissä. Suunnitteluprosessissa käyttämäni käsitekartta ja kuvakollaasi - tekniikat olivat itselleni luontevin tapa edetä työssä eteenpäin. Erilaisten kuvien avulla hahmotti asioita monen erilaisen tyylin ja tunnelman kautta. Opinnäytetyöni tavoitteena oli luoda uudenlainen ilme pankin toimitiloihin. Uudet sisustukselliset ratkaisut sekä viihtyisän työympäristön luominen olivat sisustussuunnittelun lähtökohtana. Konsepteista yhdistelty lopullinen sisustussuunnitelma kuvastaa mielestäni hyvin asiakkaan toiveita. Ilme tulee muuttumaan raikkaammaksi ja yhtenäisemmäksi. Tilasta tulee rauhallinen ja viihtyisä kokonaisuus. Uudet kalusteet ja pirteät väriyhdistelmät tuovat tilaan aivan uudenlaista eloa niin työntekoon kuin

asiakkaiden keskuuteen. Uusi ilme, muutetun pohjaratkaisunkin myötä, palvelee sekä henkilökunnan että asiakkaiden tarpeita.

Tiedonhankinta menetelmänä käytetyt teemahaastattelut ja havainnointi antoivat paljon oleellista ja tärkeää tietoa muun muassa pankkiympäristön toimivuudesta, pankkitoiminnan muutoksista sekä pankin käytettävyydestä asiakkaiden näkökulmasta. Kolmeen eri Parkanon Säästöpankin konttoriin toteutetuista henkilökunta-haastatteluista löytyi paljon yhtäläisyyksiä. Myös Kauhajoen konttorin asiakkaille tehdyt haastattelut vahvistivat henkilökunnan vastauksista esiin nousseita huomionarvoisia asioita. Yksityisyys nousi haastatteluista esiin yhdeksi tärkeimmäksi lähtökohdaksi. Pankin asiakkaille on pystyttävä takaamaan ammattimainen palvelu riittävällä yksityisyydellä asiointissa. Tulevaisuudelta toivotaan vuorovaikutuksen säilymistä. Ihmisten välistä vuorovaikutusta tuskin pystytään koskaan pankkialalla kokonaan hävittämään, vaikka tietotekniikan yleistymisen myötä itsepalvelu on lisääntynyt. Vuorovaikutuksen säilymistä voisi perustella sillä, että esimerkiksi Kauhajoen konttoriin toivottiin uuden pohjaratkaisun myötä myös yhtä uutta työpistettä. Osaavaa henkilökuntaa tarvitaan siis edelleen.

Opinnäytetyö eteni aikataulullisesti hyvin eteenpäin loppuun saakka. Sisustus-suunnitelma saatiin ajoissa valmiiksi, ja asiakas oli tyytyväinen. Toivottavasti opinnäytetyöni auttaa sekä itseäni että muita toimistotilojen suunnittelussa ja yhtenäisen ilmeen luomisessa. Julkitilojen suunnittelu ei kuulostaisi huonolta vaihtoehdolta myöskään tulevaisuudessa.

LÄHTEET

Alumnia-seinäjärjestelmä. Ei päiväystä. [Verkkosivut]. Muotolevy Oy. [Viitattu 22.4.2012]. Saatavana: <http://www.muotolevy.fi/seinat/alumia.html>

Dodsworth, S. 2009. The Fundamentals of Interior Design. Lausanne: AVA.

Eternal. Ei päiväystä. [Verkkosivut]. Forbo Flooring Systems. [Viitattu 21.4.2012]. Saatavana: <http://www.forbo-flooring.fi/Yritykset/Tuotteet/Julkitilamuovit/Yleiskaeyttoeinen-julkitilamuovi/Eternal/>

Heljaste, J-M., Korkiamäki, J., Laukkala, H., Mustonen, J., Peltonen, J. & Vesterinen, P. 2008. Yrityksen turvallisuusopas. Helsinki: Helsingin Kauppakamari.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi

Huonekalukankaan valinta ja hoito. Ei päiväystä. [Verkkojulkaisu]. Orient-Occident. [Viitattu 18.4.2012]. Saatavana: <http://www.orientoccident.fi/huonekalukankaan-valinta-ja-hoito>

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä: Tieto, tutkimus, menetelmät. Keuruu: Otava.

Ketola, R. (toim.), Hongisto, V., Huuhtanen, P., Korhonen, P., Kukkonen, R., Lehtelä, J., Näsänen, R., Rasa, P-L. & Toivonen, R. 2007. Toimiva toimisto. Helsinki: työterveyslaitos.

Kettunen, I. 2001. Muodon palapeli. Helsinki: WSOY.

Kontkanen, E. 2009. Pankkitoiminnan käsikirja. 2. uud. p. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus FINVA.

Kämäräinen, M. 2006. Työsuojelu: Lähtökohtia ja peruskäsitteitä. Teoksessa: E. Riikonen, M. Kämäräinen, J. Lappalainen, P. Oksa, R. Pääkkönen, S. Rantanen, K L. Saarela, J. Sillanpää (toim.). Työsuojelun perusteet. Helsinki: Työterveyslaitos, 8-11.

Lappalainen, J. & Saarela, K L. 2006. Tapaturmavaarat, väkivallan uhka ja ammattitaudit. Teoksessa: E. Riikonen, M. Kämäräinen, J. Lappalainen, P. Oksa, R.

- Pääkkönen, S. Rantanen, K L. Saarela, J. Sillanpää (toim.). Työsuojelun perusteet. Helsinki: Työterveyslaitos, 49-54.
- Launis, M. & Lehtelä, J. (toim.) 2011. Ergonomian periaatteet ja käyttöalueet. Teoksessa: M. Launis & J. Lehtelä (toim.) Ergonomia. Helsinki: Työterveyslaitos, 17–25.
- Launis, M. & Lehtelä, J. (toim.) 2011. Näkeminen ja kuuleminen. Teoksessa: M. Launis & J. Lehtelä (toim.) Ergonomia. Helsinki: Työterveyslaitos, 94.
- Launis, M. & Lehtelä, J. (toim.) 2011. Valaistus, ääniympäristö ja lämpöolot. Teoksessa: M. Launis & J. Lehtelä (toim.) Ergonomia. Helsinki: Työterveyslaitos, 266–276.
- Launis, M. 2011. Ihmisen mitat. Teoksessa: M. Launis & J. Lehtelä (toim.) Ergonomia. Helsinki: Työterveyslaitos, 57.
- Launis, M. 2011. Pöydät ja niiden varusteet. Teoksessa: M. Launis & J. Lehtelä (toim.) Ergonomia. Helsinki: Työterveyslaitos, 166–170.
- Launis, M. 2011. Istuminen ja istuimet. Teoksessa: M. Launis & J. Lehtelä (toim.) Ergonomia. Helsinki: Työterveyslaitos, 171–175.
- Lehtelä, J. 2011. Työtilat ja kulkutiet. Teoksessa: M. Launis & J. Lehtelä (toim.) Ergonomia. Helsinki: Työterveyslaitos, 129,145.
- McCloud, K. 2009. Sisustajan värit: ammattilaisten väri-ideat kotiisi. Kääntäjä Marko Niemi. Helsinki: Readme.fi
- Nykyaikaiset toimistot ja ääni. 2002. Kirja terveydestä, viihtyvyydestä ja tuottavuudesta. Ruotsi: Saint-Gobain Ecophon.
- Näyttöpäätetyö. 2006. [Verkkajulkaisu] Työturvallisuusoppaita ja –ohjeita 1. [Viitattu 17.4.2012]. Saatavana:
http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/erg_tiedonlahteet/Documents/nayttopaatetyo.pdf
- Parkanon Säästöpankki. Ei päiväystä. [Verkkosivut] Parkanon säästöpankki - mukana sinun elämässäsi. [Viitattu 25.2.2012] Saatavana:
<https://www.saastopankki.fi/paikallinen-pankkisi>
- RT SM-21081. 1998. Ohje sisusteiden paloturvallisuudesta. Helsinki: Rakennustieto.
- RT 95-10717. 2000. Toimistotilat, tilasuunnittelu ja –mitoitus. Helsinki: Rakennustieto.

- RT 95–10718. 2000. Toimistotilat, työpistesuunnittelu ja –mitoitus. Helsinki: Rakennustieto.
- Ryynänen, T., Kallonen, R. & Ahonen, E. 2001. Palosuojatut tekstiilit: Ominaisuudet ja käyttö. [Verkkajulkaisu]. Espoo: Valtion teknillinen tutkimuskeskus (Otamedia). [Viitattu 4.4.2012]. Saatavana: <http://www.vtt.fi/inf/pdf/tiedotteet/2001/T2116.pdf>
- SIT 42-610071. 2010. Lattianpäällysteet - Muovi, linoleum, kumi ja korkki. Helsinki: Rakennustieto.
- Tuominen, E. & Launis, M. 2011. Tilat ja ihmisen käyttäytyminen. Teoksessa: M. Launis & J. Lehtelä (toim.) Ergonomia. Helsinki: Työterveyslaitos, 119–124.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tuoteinfo. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Lauritzon´s. [Viitattu 18.4.2012]. Saatavana: <http://www.lauritzon.fi/index.php?content=pages&pageld=26&level2=10>
- Tuotekortti, Alumnia-seinäjärjestelmä. Ei päiväystä. [Verkkajulkaisu]. Muotolevy Oy. [Viitattu 22.4.2012]. Saatavana: <http://www.muotolevy.fi/esitteet/seina/Alumia.pdf>. 2.
- Wiemeyer, M. & de Vet, F. (toim.). 2011. Väreillä on väliä: Sisustajan kauneimmat väripaletit. Suomentaja Tiina Talvitie. Helsinki: WSOY

KUVAKOLLAASILÄHTEET

Liite 4

Hiekka.

Brown Home Office Design. Ei päiväystä. [Valokuva]. Interior Exterior Plan. [Viitattu 13.2.2012]. Saatavana: <http://www.interiorexteriorplan.com/interior-designs/office-hotel-designs/brown-home-office-design/>

Clock - Thomas Kent Greenwich Taupe. Ei päiväystä. [Valokuva]. The Nurseries.com. [Viitattu 14.2.2012]. Saatavana: <http://www.thenurseries.com/clock-thomas-kent-greenwich-taupe-p-1685.html>

Coffee time by Roger Price. 2007. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 15.2.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/rwp-roger/2410222127/>

Eseo Finn riippuvalaisin. Ei päiväystä. [Valokuva]. Laatuvalaisin.fi. [Viitattu 13.2.2012]. Saatavana: <http://www.laatuvalaisin.fi/finn-riippuvalaisin-ruskea.html>

House Leek by sleepychinchilla. 2011. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 13.2.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/sleepychinchilla/5735176840/>

Jeffersson KS170. Ei päiväystä. [pdf-dokumentti]. Kinnarps Oy. [Viitattu 12.2.2012]. Saatavana: http://www11.kinnarps.com/Documents/ProductSheets/jefferson_fatolj.pdf

Maanläheisiä värejä. Ei päiväystä. [Valokuva] Helsinki: Suomen rakennuslehti Oy. [Viitattu 14.2.2012]. Saatavana: http://www.kodinrakentaja.fi/ideapankki/lue/valoa_ja_avaruutta

Pöytävalaisin ARTIST ES 3118. Ei päiväystä. [Valokuva]. on24 - kodin tuotteet. [Viitattu 14.2.2012]. Saatavana: http://www.on24.fi/kodin_tuotteet/kodinsisustus/valaisimet_k/3118

Symphony 2436 –värikartta L484. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 12.2.2012]. Saatavana: http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta

Symphony 2436 –värikartta V463. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 12.2.2012]. Saatavana: http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta

Symphony 2436 –värikartta X462. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 12.2.2012]. Saatavana: http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta

Weathered Brick Wall by Darren Hester. 2009. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 13.2.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/grungetextures/4149356327/>

Pakkanen.

Barcelona tuoli valkoinen. Ei päiväystä. [Valokuva]. Designsisustus. com. [Viitattu 14.2.2012]. Saatavana: <http://designsisustus.com/prestashop3/10-barcelona-tuoli-valkoinen.html>

BLOOM - Design Ferruccio Laviani by kartellpeople. 2010. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 13.2.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/kartellpeople/4533792769/>

Laminaatti 8630, Aspen tammi. Ei päiväystä. [Valokuva]. Cello. [Viitattu 15.2.2012]. Saatavana: <http://www.cello-info.com/index.php?com=1&maingroup=8&subgroup=9&product=17794>

Modern white interiors by Andrea. 2010. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 15.2.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/areay89/5928920446/>

Naro round white table. Ei päiväystä. [Valokuva]. Danetti lifestyle blog. [Viitattu 14.2.2012]. Saatavana: http://www.danetti.com/blog/wp-content/uploads/2010/04/naro_round_table_1_medium.jpg

Symphony 2436 –värikartta H497. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 15.2.2012]. Saatavana: http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta

Symphony 2436 –värikartta V503. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 15.2.2012]. Saatavana: http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta

Tapetti Studio 6033. Ei päiväystä. [Valokuva]. Cello. [Viitattu 15.2.2012]. Saatavana: <http://www.cello-info.com/index.php?com=1&search=nonwoven&submit=Hae&product=18028>

White rose by Matteo Tarenghi. 2009. [Valokuva]. Fotopedia. [Viitattu 15.2.2012]. Saatavana: <http://www.fotopedia.com/items/flickr-2322669138>.

Salmiikki.

Big-kaappi. Ei päiväystä. [Valokuva]. Martela. [Viitattu 18.2.2012]. Saatavana: http://www.martela.fi/WebRoot/517131/Martela2009_chairinfo.aspx?id=528112&product=9&image=1225665&groupid=13&title=Big-kaappi

Fejka - tekokasvi. Ei päiväystä. [Valokuva]. Ikea. [Viitattu 17.2.2012]. Saatavana: <http://www.ikea.com/fi/fi/catalog/products/90207685/>

Lego office. 2012. [Valokuva]. Art Blender. [Viitattu 18.2.2012]. Saatavana: <http://www.art-blender.com/?p=3557>

Lounge F271. Ei päiväystä. [Valokuva]. Kinnarps Oy. [Viitattu 17.2.2012]. saatavana: <http://www.kinnarps.com/fi/fi/ProductsInspiration/Office-products/Istuinkalusteet/Product/?prodid=136986>

Lounge F271 black. Ei päiväystä. [Valokuva]. Kinnarps Oy. [Viitattu 17.2.2012]. saatavana: <http://www.kinnarps.com/fi/fi/ProductsInspiration/Office-products/Istuinkalusteet/Product/?prodid=136986>

Seinälaatta waikiki tm300, musta. Ei päiväystä. [Valokuva]. Cello. [Viitattu 16.2.2012]. Saatavana: <http://www.cello-info.com/index.php?com=1&maingroup=11&subgroup=12&product=15760>

Symphony 2436 –värikartta F487. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 16.2.2012]. Saatavana: http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta

Symphony 2436 –värikartta V487. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 16.2.2012]. Saatavana: http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta

Symphony 2436 –värikartta Y498. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 16.2.2012]. Saatavana: http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta

Sateenkaari.

Ball seinävalaisin, keltainen. Ei päiväystä. [Valokuva]. Isku. [Viitattu 18.2.2012]. Saatavana: http://www.iskukoti.fi/koti/actions/customer_base/product/ProductView.action?s_electedProductFamilyId=70668&productId=2495392&returnUrl=http%3A%2F%2Fwww.iskukoti.fi%3A80%2Fkoti%2Factions%2Fisku%2Fproduct%2FProductFamilySearch.action

%3FnaviSection%3Dproducts%26productFamilyId%3D70668%26page.currentPage%3D1&naviSection=products

Half moon kattovalaisin. Ei päiväystä. [Valokuva]. Isku. [Viitattu 18.2.2012]. Saatavana:

http://www.iskukoti.fi/koti/actions/customer_base/product/ProductView.action?selectedProductFamilyId=70668&productId=2495384&returnUrl=http%3A%2F%2Fwww.iskukoti.fi%3A80%2Fkoti%2Factions%2Fisku%2Fproduct%2FProductFamilySearch.action%3FnaviSection%3Dproducts%26productFamilyId%3D70668%26page.currentPage%3D4&naviSection=products

Kilta- ja Mini Kilta -tuoli. Ei päiväystä. [Valokuva]. Martela. [Viitattu 19.2.2012].

Saatavana:

http://www.martela.fi/WebRoot/517131/Martela2009_chairinfo.aspx?id=517180&product=12&image=1166698&groupid=21&title=Kilta+-+ja+Mini+Kilta+-+tuoli

Lego office. 2012. [Valokuva]. Art Blender. [Viitattu 18.2.2012]. Saatavana:

<http://www.art-blender.com/?p=3557>

Lokki. Ei päiväystä. [Valokuva]. Kodin Ykkönen. [Viitattu 18.2.2012]. Saatavana:

<http://www.kodin1.com/webapp/wcs/stores/servlet/ProductDisplay?productId=374519&storeId=3444&catalogId=3444&shopId=3070000&compartmentId=3070100&categoryId=3179910>

Lola ruokailuryhmä 4. Ei päiväystä. [Valokuva]. Metropoli. [Viitattu 18.2.2012].

Saatavana:

<http://www.metropolikaluste.fi/content/fi/30/194/10940/19582/19582.html>

Nature wallpaper. Ei päiväystä. [Valokuva]. Gallery. [Viitattu 19.2.2012]. Saatavana:

<http://www.wallshq.com/nature/24-nature-wallpaper-035-wallshq>

Symphony 2436 –värikartta G363. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 19.2.2012]. Saatavana:

http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta

Symphony 2436 –värikartta K382. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 19.2.2012]. Saatavana:

http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta

Symphony 2436 –värikartta N356. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 19.2.2012]. Saatavana:

http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta

Tendo oppi 4H 4 ovea. Ei päiväystä. [Valokuva]. Isku Interior. [Viitattu 17.2.2012]. Saatavana: http://www.iskuinterior.fi/interior/actions/customer_base/product/ProductView.action?selectedProductFamilyId=20487&productId=2158864&returnUrl=http%3A%2F%2Fwww.iskuinterior.fi%3A80%2Finterior%2Factions%2Fisku_interior%2Fproduct%2FProductFamilySearch.action%3FnaviSection%3Dproducts%26productFamilyId%3D20487&naviSection=products

Työhuoneet. Ei päiväystä. [Valokuva]. Isku Interior. [Viitattu 17.2.2012]. Saatavana: http://www.iskuinterior.fi/interior/pages/b_ty_tyohuoneet;jsessionid=625e04c5c6a09e4a816e629c8334142c34e7eb7f38d87a68cca633ddb8c66ab3.e3uLax4Qb3mSe34KbNuQc30Tbxb0?naviSection=solutions&menuIndex=0_3&column3=&column1Top=solutions_menu&column1=

Wallpaper. 2011. [Valokuva]. Photograph wallpapers. [Viitattu 19.2.2012]. Saatavana: <http://photographwallpapers.blogspot.com/2011/09/beautiful-summer-wallpapers.html>

Young Sunflower Center by cobalt123. 2006. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 19.2.2012] Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/cobalt/157623056/>

Liite 5.

Hiekka ja maanläheisyys.

Brick by Dominique Godbout. 2010. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 29.3.2012] Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/dominiquegodbout/4788796421/in/photostream/>

Clouds by William Warby. 2010. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/wwarby/5106781173/>

Cotton by Luke Robison. 2010. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: www.flickr.com/photos/lrobison/5065131954/

High old dry grass. Ei päiväystä. [Valokuva]. Google.com. [Viitattu 29.3.2012] Saatavana: <http://www.public-domain-image.com/textures-and-patterns-public-domain-images-pictures/grass-texture-public-domain-images-pictures/high-old-dry-grass.jpg.html>

Lamps (multiplicity) by Francesco Mosca. 2006. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/francesco/223698204/>

- Mirage Alive Red Oak Isla [Chair] by Boa-Franc. 2010. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/74783045@N00/4724527924/>
- Old wood by Dominique Godbout. 2010. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 29.3.2012] Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/dominiquegodbout/4789429286/>
- Plastics duo - Design Piero Lissoni by Kartell people. 2010. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/kartellpeople/4534728924/in/photostream/>
- Pop duo - Design Piero Lissoni by Kartell people. 2010. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/kartellpeople/4534729114/>
- Quiet by Jenny Spadafora. 2008. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 30.3.2012] Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/jspad/2199983321/>
- Soft by Juska Wendland. 2006. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 30.3.2012] Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/juska/177834930/>
- Tunne Väri – Keltaiset ja oranssit, J302. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 29.3.2012]. Saatavana: <http://www.tikkurila.fi/index.phtml?s=2641>
- Tunne Väri – Keltaiset ja oranssit, K303. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 29.3.2012]. Saatavana: <http://www.tikkurila.fi/index.phtml?s=2641>
- Tunne Väri – Kylmät maanläheiset, X487. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 29.3.2012]. Saatavana: <http://www.tikkurila.fi/index.phtml?s=2639>
- Tunne Väri – Lämpimät maanläheiset, S468. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 29.3.2012]. Saatavana: <http://www.tikkurila.fi/index.phtml?s=2640>
- Tunne Väri – Lämpimät maanläheiset, S486. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 29.3.2012]. Saatavana: <http://www.tikkurila.fi/index.phtml?s=2640>
- Tunne Väri – Lämpimät maanläheiset, V396. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 29.3.2012]. Saatavana: <http://www.tikkurila.fi/index.phtml?s=2640>
- Tunne Väri – Lämpimät maanläheiset, Y396. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 29.3.2012]. Saatavana: <http://www.tikkurila.fi/index.phtml?s=2640>
- Tunne Väri – Siniset ja violetit, J354. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 29.3.2012]. Saatavana: <http://www.tikkurila.fi/index.phtml?s=2643>

Tunne Väri – Valkoiset ja sävylliset vaaleat, S503. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 29.3.2012]. Saatavana: <http://www.tikkurila.fi/index.phtml?s=2638>

Tunne Väri – Vihreät, V389. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 29.3.2012]. Saatavana: <http://www.tikkurila.fi/index.phtml?s=2644>

Tunne Väri – Vihreät, N388. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 29.3.2012]. Saatavana: <http://www.tikkurila.fi/index.phtml?s=2644>

Tunne Väri – Vihreät, Y370. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 29.3.2012]. Saatavana: <http://www.tikkurila.fi/index.phtml?s=2644>

Pakkanen ja luksus.

Catherine. Ei päiväystä. [Valokuva]. Vivero. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: http://www.vivero.fi/in/index.php?main_page=product_info&products_id=134

Estro. Ei päiväystä. [Valokuva]. Kinnarps Oy. [Viitattu 1.4.2012]. Saatavana: <http://www.kinnarps.de/index.php/alle-produkte-martinstoll-select/martinstollselect-estro-produktseite.html>

Glass is full by Rhys Asplundh. 2010. [Valokuva] Flickr.com. [Viitattu 31.3.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/rhysasplundh/5111934859/>

IMG_6598 copy by Eileen Rivard. 2011. [Valokuva] Flickr.com. [Viitattu 31.3.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/villadeamore/6565577203/>

Maharajas' Express Luxury Train (India) - detail of place setting, restaurant by Simon Pielow. 2010. [Valokuva] Flickr.com. [Viitattu 31.3.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/14589121@N00/4444603935/>

Old White Car by Bob Jagendorf. 2007. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 31.3.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/bobjagendorf/359947985/>

Red Raspberry Fruits by epSos.de. 2009. [Valokuva] Flickr.com. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/epsos/3402851924/>

24K gold by hto2008. 2007. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 31.3.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/27117418@N07/2557960827/>

Symphony 2436 –värikartta, M316. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 31.3.2012]. Saatavana: http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta

White by LaWendula. 2010. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 1.4.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/lawendula/5065347174/>

White Feather by smokeghost. 2011. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 1.4.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/botosynthetic/6208666112/>

Salmiakki ja modernisuus.

Black balls by Tamara Manning. 2011. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/tamaramanning/5572711638/>

Bystander. Ei päiväystä. [Valokuva] Vivero Oy. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: http://www.vivero.fi/in/index.php?main_page=product_info&products_id=137

Cherry by Hangean Luo. 2010. [Valokuva] Flickr.com. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/hangean/4568502308/>

Jean nouvel, danish radio concert hall, 2002-2009 by seier+seier. 2009. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/seier/3549344806/>

Kubo – Catalog. Ei päiväystä. [pdf-dokumentti] Kinnarps. 7-10.[Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: http://www.kinnarps.de/downloads/downloads_allgemein/martinstoll/kubo/kubo_-_Katalog.pdf

Red light by Benny Mazur. 2007. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/benimoto/1485991461/>

The Cube by Regan Walsh. 2006. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: http://www.flickr.com/photos/cool_dry_place/112329763/

Metal 6170 by s.alt. 2010. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/salz/5017908580/>

Tunne Väri - Kylmät maanläheiset, K487. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: <http://www.tikkurila.fi/index.phtml?s=2639>

Tunne Väri - Kylmät maanläheiset, N439. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: <http://www.tikkurila.fi/index.phtml?s=2639>

Tunne Väri - Kylmät maanläheiset, X450. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: <http://www.tikkurila.fi/index.phtml?s=2639>

Tunne Väri - Kylmät maanläheiset, X487. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: <http://www.tikkurila.fi/index.phtml?s=2639>

Tunne Väri - Kylmät maanläheiset, Y498. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: <http://www.tikkurila.fi/index.phtml?s=2639>

Tunne Väri - Kylmät maanläheiset, Y500. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: <http://www.tikkurila.fi/index.phtml?s=2639>

Tunne Väri – Punaiset, M316. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: <http://www.tikkurila.fi/index.phtml?s=2642>

Tunne Väri – Vihreät, N388. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: <http://www.tikkurila.fi/index.phtml?s=2644>

Tunne Väri – Keltaiset ja oranssit, S302. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: <http://www.tikkurila.fi/index.phtml?s=2641>

Tunne Väri – Siniset ja violetit, V431. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: <http://www.tikkurila.fi/index.phtml?s=2643>

Tunne Väri – Vihreät, X370. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: <http://www.tikkurila.fi/index.phtml?s=2644>

Yellow circle by Geoff Ackling. 2006. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/digitalfrance/95292980/>

Sateenkaari ja värikyys.

Apples by Lester Public Library. 2011. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 31.3.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/lesterpubliclibrary/6225034142/>

Arctic –värikartta, 5125. Ei päiväystä. [Valokuva] Tikkurila Oyj. [Viitattu 31.3.2012]. Saatavana: http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/varikartat_sisamaalaukseen/arctic_-varikartta

Arctic –värikartta, 5126. Ei päiväystä. [Valokuva] Tikkurila Oyj. [Viitattu 31.3.2012]. Saatavana: http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/varikartat_sisamaalaukseen/arctic_-varikartta

Bohemian glass close up by Zen Zero. 2006. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 31.3.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/zen00zero/115194448/>

Close up grass by Sam Kim. 2005. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 31.3.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/samkim/13384228/>

- MyBox -työpöytä. Ei päiväystä. [Valokuva] Martela. [Viitattu 31.3.2012]. Saatavana:
http://www.martela.fi/WebRoot/517131/Martela2009_tableinfo.aspx?id=531450&product=8&image=1146862&category=14&groupid=11&title=MyBox-ty%f6p%f6yt%e4
- Rainbow by Jake Rome. 208. [Valokuva] Flickr.com. [Viitattu 31.3.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/jakerome/3065903183/>
- Rainbow letters by Tom Magliery. 2007. [Valokuva]. Flickr.com. [Viitattu 31.3.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/mag3737/424951815/>
- Tekstiilit. Ei päiväystä. [Valokuva] Isku. [Viitattu 30.3.2012]. Saatavana:
http://www.iskukoti.fi/koti/actions/customer_base/product/ProductFamilySearch.action?productFamilyId=70603&naviSection=products
- Symphony 2436 –värikartta, K388. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 31.3.2012]. Saatavana:
http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta
- Symphony 2436 –värikartta, L301. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 31.3.2012]. Saatavana:
http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta
- Symphony 2436 –värikartta, M316. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 31.3.2012]. Saatavana:
http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta
- Symphony 2436 –värikartta, M360. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 31.3.2012]. Saatavana:
http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta
- Symphony 2436 –värikartta, V358. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 31.3.2012]. Saatavana:
http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta
- Symphony 2436 –värikartta, X360. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 31.3.2012]. Saatavana:
http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta

YesBox. Ei päiväystä. [Valokuva]. Vivero. [Viitattu 31.3.2012]. Saatavana:
http://www.vivero.fi/in/index.php?main_page=product_info&cPath=2&products_id=47

Karamelli

Kuva 10

Symphony 2436 –värikartta, M302. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana:
http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta/

Symphony 2436 –värikartta, M320. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana:
http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta/

Symphony 2436 –värikartta, K382. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana:
http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta/

Symphony 2436 –värikartta, M358. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana:
http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta/

Symphony 2436 –värikartta, H499. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana:
http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta/

Kuva 11

Seagrass oyster, Allura wood. Ei päiväystä. [Valokuva]. Forbo flooring systems. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana: <http://www.forbo-flooring.com/Commercial-applications/Products/Project-vinyl/Luxury-vinyl-tiles/Allura/Allura-Wood/>

Liite 6a

Archal. Ei päiväystä. [Valokuva]. Lammhults. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana:
<http://www.lammhults.se/products/chairs-armchairs/archal>

Axia -työtuoli. Ei päiväystä. [Valokuva]. Martela. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana:
http://www.martela.fi/WebRoot/517131/Martela2009_chairinfo.aspx?id=528111&product=2&image=531166&groupid=12&title=Axia+-ty%f6tuoli

Basic. Ei päiväystä. [Valokuva]. Lepo. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana:
<http://www.lepoproduct.fi/tuotteet.php?lang=fi&cat=4&prod=19>

Campus chair. Ei päiväystä. [Valokuva]. Lammhults. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana:
<http://www.lammhults.se/products/chairs-armchairs/campus>

Campus table. Ei päiväystä. [Valokuva]. Lammhults. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana:
<http://www.lammhults.se/products/tables-trolleys/campus>

Just. Ei päiväystä. [Valokuva]. Swedese. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana:
<http://www.swedese.se/sofas/just/>

Keittiö. Ei päiväystä. [Valokuva]. Puustelli. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana:
<http://www.puustelli.fi/>

Kraft. Ei päiväystä. [Verkkajulkaisu]. Eseo. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana:
<http://www.eseo-light.com/flippingbook/eseo%202012/index.html>. 66.

Rondino. Ei päiväystä. [Valokuva]. Swedese. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana:
<http://www.swedese.se/easychairs/rondino/>

Saturn table. Ei päiväystä. [Valokuva]. Lammhults. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana:
<http://www.lammhults.se/products/tables-trolleys/saturn>

Tina. Ei päiväystä. [Valokuva]. Vivero. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana:
http://www.vivero.fi/in/index.php?main_page=product_info&cPath=1_15&products_id=50

Vilter-BC. Ei päiväystä. [Valokuva]. Vivero. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana:
http://www.vivero.fi/in/index.php?main_page=product_info&cPath=25&products_id=124

Vilter works. Ei päiväystä. [Valokuva]. Vivero. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana:
http://www.vivero.fi/in/index.php?main_page=product_info&cPath=4_17&products_id=60

Rosebud. Ei päiväystä. [Valokuva]. Vivero. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana:
http://www.vivero.fi/in/index.php?main_page=product_info&cPath=1_11&products_id=32

Sitruuna

Kuva 12

Symphony 2436 –värikartta, G302. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana:

http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta/

Symphony 2436 –värikärtta, H499. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana: http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta/

Symphony 2436 –värikärtta, K499. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana: http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta/

Symphony 2436 –värikärtta, L499. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana: http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta/

Symphony 2436 –värikärtta, V301. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana: http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta/

Kuva 13

Grey oak, Eternal wood. Ei päiväystä. [Valokuva]. Forbo flooring systems. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana: <http://www.forbo-flooring.com/Commercial-applications/Products/Project-vinyl/Eternal-general-purpose/Eternal-Wood/>

Liite 6b

Atlas starbase. Ei päiväystä. [Valokuva]. Lammhults. [Viitattu 9.4.2012]. Saatavana: <http://www.lammhults.se/products/chairs-armchairs/atlas>

Combo –kaappi. Ei päiväystä. [Valokuva]. Martela. [Viitattu 9.4.2012]. Saatavana: http://www.martela.fi/WebRoot/517131/Martela2009_chairinfo.aspx?id=528112&product=2&groupid=13&title=Combo-kaappi&canonical=http%3a%2f%2fwww.martela.fi%2fSuomeksi%2fTuotteet%2fToimistokalusteet%2fSailytys%2f529379

Comet. Ei päiväystä. [Valokuva]. Lammhults. [Viitattu 9.4.2012]. Saatavana: <http://www.lammhults.se/products/chairs-armchairs/comet>

Cooper. Ei päiväystä. [Valokuva]. Lammhults. [Viitattu 9.4.2012]. Saatavana: <http://www.lammhults.se/products/tables-trolleys/cooper>

- Cosmos. Ei päiväystä. [Valokuva]. Lammhults. [Viitattu 9.4.2012]. Saatavana: <http://www.lammhults.se/products/chairs-armchairs/cosmos>
- Ediso. Ei päiväystä. [Verkojulkaisu]. Massive. [Viitattu 9.4.2012]. Saatavana: <http://www.massive.eu/flippingbook/2011%20massive%20nordics/index.html>. 42-43.
- Fatboy Junior. Ei päiväystä. [Valokuva]. Vepsäläinen. [Viitattu 9.4.2012]. Saatavana: <http://www.vepsalainen.com/fi/tuotteet/lastenkalusteet/fatboy-junior>
- Fioton 2nd, 430004. Ei päiväystä. [Valokuva]. Suomen AM- Markkinointi Oy. [Viitattu 9.4.2012]. Saatavana: <http://www.am-markkinointi.fi/?q=tapetit/varastomallit/fioton-2nd>
- Gauss. Ei päiväystä. [Verkojulkaisu]. Massive. [Viitattu 9.4.2012]. Saatavana: <http://www.massive.eu/flippingbook/2011%20massive%20nordics/index.html>. 44-45.
- Inari. Ei päiväystä. [Valokuva]. Vivero. [Viitattu 9.4.2012]. Saatavana: http://www.vivero.fi/in/index.php?main_page=product_info&cPath=2&products_id=132
- Marcoso. Ei päiväystä. [Verkojulkaisu]. Massive. [Viitattu 9.4.2012]. Saatavana: <http://www.massive.eu/flippingbook/2011%20massive%20nordics/index.html>. 60-61.
- Millbar. Ei päiväystä. [Valokuva]. Lammhults. [Viitattu 9.4.2012]. Saatavana: www.lammhults.se/products/tables-trolleys/millibar
- Obi table. Ei päiväystä. [Valokuva]. Kinnarps. [Viitattu 9.4.2012]. Saatavana: <http://www.kinnarps.com/fi/fi/ProductsInspiration/Office-products/Lisapoydat/Product/?prodid=137385>
- Pio. Ei päiväystä. [Valokuva]. Kinnarps. [Viitattu 9.4.2012]. Saatavana: <http://www.kinnarps.com/fi/fi/ProductsInspiration/Office-products/Istuinkalusteet/Product/?prodid=136895>
- Plint. Ei päiväystä. [Valokuva]. Kinnarps. [Viitattu 9.4.2012]. Saatavana: <http://www.kinnarps.com/fi/fi/ProductsInspiration/Office-products/Tuolit/Product/?prodid=137737>
- Sarja [T]. Ei päiväystä. Kinnarps. [Viitattu 9.4.2012]. Saatavana: <http://www.kinnarps.com/fi/fi/ProductsInspiration/Office-products/Tyopoyta/Product/?prodid=137897>
- Savo XO. Ei päiväystä. [Valokuva]. EFG. [Viitattu 9.4.2012]. Saatavana: <http://www.efg.fi/?page=2167&subpage=2194>

Saturn table. Ei päiväystä. [Valokuva]. Lammhults. [Viitattu 9.4.2012]. Saatavana: <http://www.lammhults.se/products/tables-trolleys/saturn>

SoftX –tuoli. Ei päiväystä. [Valokuva]. Martela. [Viitattu 9.4.2012]. Saatavana: http://www.martela.fi/WebRoot/517131/Martela2009_chairinfo.aspx?id=528111&product=14&groupid=12&title=SoftX+-tuoli&canonic=http%3a%2f%2fwww.martela.fi%2fSuomeksi%2fTuotteet%2fToimistokalusteet%2fTyotuolit%2f1196111

Tapetti Light & Bright, non-woven, SL84. Ei päiväystä. [Valokuva]. Starkki. [Viitattu 9.4.2012]. Saatavana: <http://www.starkki.fi/fi/Products/Tuotesivut/SL84/>

The Tree. Ei päiväystä. [Valokuva]. Martela. [Viitattu 9.4.2012]. Saatavana: http://www.martela.fi/WebRoot/517131/Martela2009_seinakkeet.aspx?id=533298&product=19&groupid=14&title=The+Tree-tilanjaka-ja&canonic=http%3a%2f%2fwww.martela.fi%2fSuomeksi%2fTuotteet%2fToimistokalusteet%2fTilanjakajat_ja_seinakkeet%2f591014

Vilter-BC. Ei päiväystä. [Valokuva]. Vivero. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana: http://www.vivero.fi/in/index.php?main_page=product_info&cPath=25&products_id=124

Aavikko

Kuva 14

Symphony 2436 –värikartta, L358. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana: http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta

Symphony 2436 –värikartta, H499. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana: http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta

Symphony 2436 –värikartta, Y499. Ei päiväystä. [Valokuva]. Tikkurila Oyj. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana: http://www.tikkurila.fi/ammattilaiset/varit/varikartat/tikkurila_symphony/symphony_2436_-varikartta

Kuva 15

Warm zebrano, Eternal wood. Ei päiväystä. [Valokuva]. Forbo flooring systems. [Viitattu 10.4.2012]. Saatavana: <http://www.forbo-flooring.ie/Commercial-Applications/Products/Project-vinyl/General-purpose-vinyl/Eternal-Wood/>

Liite 6c

Accent. Ei päiväystä. [Valokuva]. Swedese. [Viitattu 11.4.2012]. Saatavana: <http://www.swedese.se/sofas/accent/>

Aura. Ei päiväystä. [Valokuva]. EFG. [Viitattu 11.4.2012]. Saatavana: <http://www.efg.fi/products/products.asp?GroupString=|939|1010|&ParentGroupID=939&products=0&what=pris&children=0&level=0&preparent=939#1010>

Axia -työtuoli. Ei päiväystä. [Valokuva]. Martela. [Viitattu 11.4.2012]. Saatavana: http://www.martela.fi/WebRoot/517131/Martela2009_chairinfo.aspx?id=528111&product=2&groupid=12&title=Axia+-ty%f6tuoli&canonic=http%3a%2f%2fwww.martela.fi%2fSuomeksi%2fTuotteet%2fToimistokalusteet%2fTyotuolit%2f529343

Babbage. Ei päiväystä. [Verkojulkaisu]. Massive. [Viitattu 11.4.2012]. Saatavana: <http://www.massive.eu/flippingbook/2011%20massive%20nordics/index.html>,62

Balder. Ei päiväystä. [Verkojulkaisu]. Massive. [Viitattu 11.4.2012]. Saatavana: <http://www.massive.eu/flippingbook/2011%20massive%20nordics/index.html>,54.

Big –kaappi. Ei päiväystä. [Valokuva]. Martela. [Viitattu 11.4.2012]. Saatavana: http://www.martela.fi/WebRoot/517131/Martela2009_chairinfo.aspx?id=528112&product=9&groupid=13&title=Big-kaap-pi&canonic=http%3a%2f%2fwww.martela.fi%2fSuomeksi%2fTuotteet%2fToimistokalusteet%2fSailytys%2f1082326

Bird. Ei päiväystä. [Valokuva]. Vivero. [Viitattu 11.4.2012]. Saatavana: http://www.vivero.fi/in/index.php?main_page=product_info&cPath=4_18&products_id=121

Breeze. Ei päiväystä. [Valokuva]. Swedese. [Viitattu 11.4.2012]. Saatavana: <http://www.swedese.se/tables/breeze/>

Chicago easy chair. Ei päiväystä. [Valokuva]. Lamnhults. [Viitattu 11.4.2012]. Saatavana: <http://www.lamnhults.se/products/easy-chairs-sofas/chicago>

Collection C. Ei päiväystä. [Valokuva]. Kinnarps. [Viitattu 11.4.2012]. Saatavana: <http://www.kinnarps.com/fi/fi/ProductsInspiration/Office-products/Tyotuolit/Product/?prodid=275846>

Disc XL. Ei päiväystä. [Valokuva]. Kinnarps. [Viitattu 11.4.2012]. Saatavana: <http://www.kinnarps.com/fi/fi/ProductsInspiration/Office-products/Kokouspoydat/Product/?prodid=137326>

Keittiö. Ei päiväystä. [Valokuva]. A la Carte -keittiöt. [Viitattu 11.4.2012]. Saatavana: <http://www.alacartekeittiot.fi/novart/alacarte/alacartev3.nsf/sp?open&cid=index>

Lime. Ei päiväystä. [Valokuva]. Swedese. [Viitattu 11.4.2012]. Saatavana: <http://www.swedese.se/tables/lime/>

Menu. Ei päiväystä. [Valokuva]. Martela. [Viitattu 11.4.2012]. Saatavana: http://www.martela.fi/WebRoot/517131/Martela2009_chairinfo.aspx?id=517180&product=23&groupid=21&title=Menu+-+tuoli&canonic=http%3a%2f%2fwww.martela.fi%2fSuomeksi%2fTuotteet%2fKohtamistilojen_kalusteet%2fTuolit%2f532139

Millbar. Ei päiväystä. [Valokuva]. Lammhults. [Viitattu 11.4.2012]. Saatavana: <http://www.lammhults.se/products/easy-chairs-sofas/millibar>

Nikos. Ei päiväystä. [Verkkajulkaisu]. Eseo. [Viitattu 11.4.2012]. Saatavana: <http://www.eseo-light.com/flippingbook/eseo%202012/index.html>, 19.

Pinta I –työpöytä. Ei päiväystä. [Valokuva]. Martela. [Viitattu 11.4.2012]. Saatavana: http://www.martela.fi/WebRoot/517131/Martela2009_tableinfo.aspx?id=531450&product=1&category=3&groupid=11&title=Pinta+I+ty%f6p%f6yt%e4

Spira. Ei päiväystä. [Valokuva]. Lammhults. [Viitattu 11.4.2012]. Saatavana: <http://www.lammhults.se/products/chairs-armchairs/spira>

Vilter B. Ei päiväystä. [Valokuva]. Vivero. [Viitattu 11.4.2012]. Saatavana: http://www.vivero.fi/in/index.php?main_page=product_info&cPath=25&products_id=57

Lopullinen suunnitelma

Kuva 19

Eternal Stone Granite. Ei päiväystä. [Valokuva]. Forbo Flooring Systems. [Viitattu 21.4.2012]. Saatavana: <http://www.forbo-flooring.fi/Yritykset/Tuotteet/Julkitilamuovit/Yleiskaeyttoeinen-julkitilamuovi/Eternal/>

Liite 7 Odotustila

SoftX -aulatuoli. Ei päiväystä. [Valokuva]. Martela. [Viitattu 21.4.2012]. Saatavana: http://www.martela.fi/WebRoot/517131/Martela2009_chairinfo.aspx?id=527997&product=17&groupid=23&title=SoftX+-aulatuoli+ja+sohva&canonic=http%3a%2f%2fwww.martela.fi%2fSuomeksi%2fTuotteet%2fKohtaamistilojen_kalusteet%2fAulat%2f1100089

SoftX -tuoli. Ei päiväystä. [Valokuva]. Martela. [Viitattu 21.4.2012]. Saatavana: http://www.martela.fi/WebRoot/517131/Martela2009_chairinfo.aspx?id=517180&product=26&groupid=21&title=SoftX+-tuoli&canonic=http%3a%2f%2fwww.martela.fi%2fSuomeksi%2fTuotteet%2fKohtaamistilojen_kalusteet%2fTuolit%2f575627

Just. Ei päiväystä. [Valokuva]. Swedese. [Viitattu 21.4.2012]. Saatavana: <http://www.swedese.se/sofas/just/>

Millbar. Ei päiväystä. [Valokuva]. Lammhults. [Viitattu 21.4.2012]. Saatavana: www.lammhults.se/products/tables-trolleys/millibar

Fatboy Junior. Ei päiväystä. [Valokuva]. Fatboy. [Viitattu 21.4.2012]. Saatavana: <http://www.fatboy.com/shop/product/the-junior-black?country=fi>

Vilter B. Ei päiväystä. [Valokuva]. Vivero. [Viitattu 21.4.2012]. Saatavana: http://www.vivero.fi/in/index.php?main_page=product_info&cPath=25&products_id=57

Kuva 21

Eternal Concrete Beton. Ei päiväystä. [Valokuva]. Forbo Flooring Systems. [Viitattu 21.4.2012]. Saatavana: <http://www.forbo-flooring.fi/Yritykset/Tuotteet/Julkitilamuovit/Yleiskaeyttoeinen-julkitilamuovi/Eternal/Eternal-Concrete/>

Kuva 22

Light & bright. Ei päiväystä. [Valokuva] Suomen am-Markkinointi Oy. [Viitattu 21.4.2012]. Saatavana: <http://www.starkki.fi/fi/Products/Tuotesivut/SL84/>

Liite 7 Työhuoneet

Pinta I –työpöytä. Ei päiväystä. [Valokuva]. Martela. [Viitattu 21.4.2012]. Saatavana: http://www.martela.fi/WebRoot/517131/Martela2009_tableinfo.aspx?id=531450&product=1&category=3&groupid=11&title=Pinta+I+ty%f6p%f6yt%e4

Combo -säilytysjärjestelmä. Ei päiväystä. [Valokuva]. Martela. [Viitattu 21.4.2012]. Saatavana:

http://www.martela.fi/WebRoot/517131/Martela2009_chairinfo.aspx?id=528112&product=2&groupid=13&title=Combo-kaapi&canonic=http%3a%2f%2fwww.martela.fi%2fSuomeksi%2fTuotteet%2fToimistokalusteet%2fSailytys%2f529379

Collection C. Ei päiväystä. [Valokuva]. Kinnarps. [Viitattu 21.4.2012]. Saatavana:

<http://www.kinnarps.com/fi/fi/ProductsInspiration/Office-products/Tyotuolit/Product/?prodid=275846>

Atlas starbase. Ei päiväystä. [Valokuva]. Lammhults. [Viitattu 21.4.2012]. Saatavana:

<http://www.lammhults.se/products/chairs-armchairs/atlas>

SoftX -työtuoli. Ei päiväystä. [Valokuva]. Martela. [Viitattu 21.4.2012]. Saatavana:

http://www.martela.fi/WebRoot/517131/Martela2009_chairinfo.aspx?id=528111&product=14&groupid=12&title=SoftX+-tuoli&canonic=http%3a%2f%2fwww.martela.fi%2fSuomeksi%2fTuotteet%2fToimistokalusteet%2fTyotuolit%2f1196111

Reception palvelutiski. Ei päiväystä. [Valokuva]. Isku Interior Oy. [Viitattu 21.4.2012]. Saatavana:

http://www.iskuinterior.fi/interior/actions/customer_base/product/ProductView.action?selectedProductFamilyId=20464&productId=210215&returnUrl=http%3A%2F%2Fwww.iskuinterior.fi%3A80%2Finterior%2Factions%2Fisku_interior%2Fproduct%2FProductFamilySearch.action%3FnaviSection%3Dproducts%26productFamilyId%3D20464&naviSection=products

Kuva 24

Fioton 2nd. Ei päiväystä. [Valokuva]. Suomen am-Markkinointi Oy. [Viitattu 21.4.2012]. Saatavana:

<http://www.am-markkinointi.fi/?q=tapetit/varastomallit/fioton-2nd>

Liite 7 Kokoushuone

Flex high –tuoli. Ei päiväystä. [Valokuva]. Kinnarps. [Viitattu 21.4.2012]. Saatavana:

<http://www.kinnarps.com/fi/fi/ProductsInspiration/Office-products/Tuolit/Product/?prodid=275267>

Saturn table. Ei päiväystä. [Valokuva]. Lammhults. [Viitattu 21.4.2012]. Saatavana:

<http://www.lammhults.se/products/tables-trolleys/saturn>

Combo -säilytysjärjestelmä. Ei päiväystä. [Valokuva]. Martela. [Viitattu 21.4.2012]. Saatavana: http://www.martela.fi/WebRoot/517131/Martela2009_chairinfo.aspx?id=528112&product=2&groupid=13&title=Combo-kaap-pi&canonical=http%3a%2f%2fwww.martela.fi%2fSuomeksi%2fTuotteet%2fToimistokalusteet%2fSailytys%2f529379

Ediso 1 –kattovalaisin. Ei päiväystä. [Valokuva]. Massive. [Viitattu 21.4.2012]. Saatavana: <http://www.massive.be/Finland-ediso-37655-31-10.html>

Kuva 26

Keittiö Hehku. Ei päiväystä. [Valokuva]. Isku Keittiöt. [Viitattu 21.4.2012]. Saatavana: http://www.iskukeittiot.fi/model_page.php?loc_id=44#model44

Liite 7 Kahvihuone

Cooper. Ei päiväystä. [Valokuva]. Lammhults. [Viitattu 21.4.2012]. Saatavana: <http://www.lammhults.se/products/tables-trolleys/cooper>

Spira. Ei päiväystä. [Valokuva]. Lammhults. [Viitattu 21.4.2012]. Saatavana: <http://www.lammhults.se/products/chairs-armchairs/spira>

Cinnamon pendant –valaisin. Ei päiväystä. [Verkojulkaisu]. Massive. [Viitattu 21.4.2012]. Saatavana: <http://www.massive.be/Finland-cinnamon-33480-17-10.html>

Liite 7

Kansilehti

Silver Birch – Silhouette. 2007. [Valokuva] Flickr.com. [Viitattu 22.4.2012]. Saatavana: <http://www.flickr.com/photos/oddsoc/438492564/>

LIITTEET

LIITE 1 Konttorin nykyinen pohjakuva

LIITE 2 Henkilökunnan haastattelun teemat ja kysymykset

LIITE 3 Asiakashaastattelujen teemat ja kysymykset

LIITE 4 Värimieltymyskollaasit

LIITE 5 Luonnosteluvaiheen kuvakollaasit

LIITE 6 Konseptien kalustevaihtoehdot

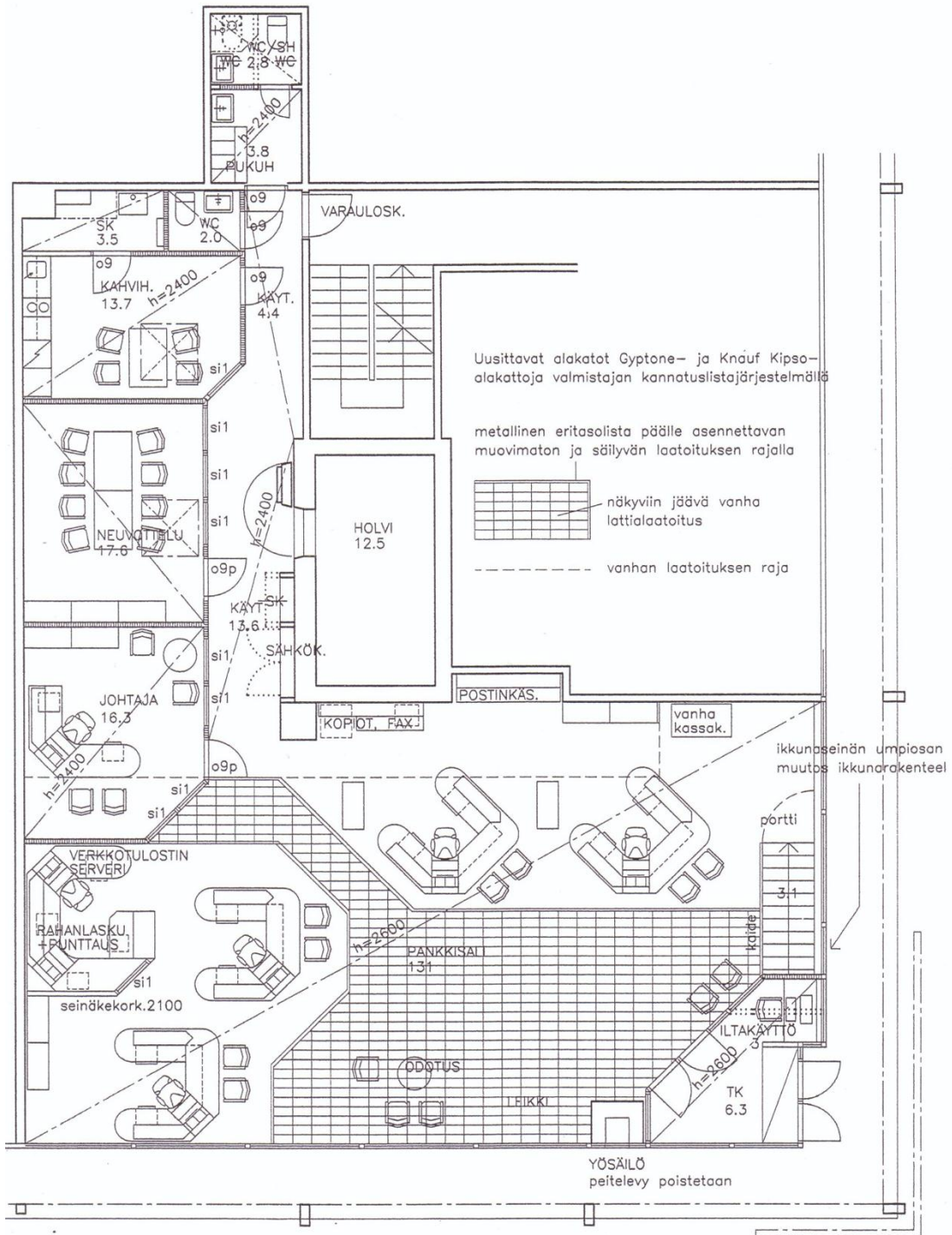
a) Karamelli

b) Sitruuna

c) Aavikko

LIITE 7 Asiakkaalle annettava tuotos sisustussuunnitelmasta

LIITE 1 Konttorin nykyinen pohjakuva



LIITE 2 Henkilökunnan haastattelun teemat ja kysymykset

Pankkitoiminta

1. Miten pankkitoiminta on mielestäsi muuttunut viimeisen kolmenkymmenen vuoden aikana (Vuodesta 1980)?
2. Miten toivoisit pankkitoiminnan tulevaisuudessa vielä kehittyvän?

Työntekijän työtehtävät

3. Mitkä ovat työtehtäväsi?
4. Mihin kuluu eniten aikaa työpäivän aikana?

Nykyinen työtila

5. Millaisena koet nykyisen työtilasi?
6. Millaisia parannuksia tilaan toivot?
7. Millainen olisi unelmiesi työympäristö?

Pankkiympäristö

8. Millainen on toimiva pankkiympäristö?
9. Koetko pankin tilat miellyttäväiksi?
10. Ovatko henkilökunnan yhteiset tilat toimivat/tarkoituksenmukaiset?
11. Millaisen kuvan pankista mielestäsi saa heti sisään tultaessa?
12. Mitä toivoisit uudelta sisustukselta (väritys, kalustus)?

Työolosuhteet

13. Onko työpaikassanne innostavaa työskennellä?
14. Millaiseksi koet työturvallisuuden?
15. Onko nykyisessä pankkitilassa ongelmakohtia tai puutteita?

Asiakkaat

16. Onko pankkipalvelu helposti saatavilla?
17. Millainen on pankkien asiakaskunta nykypäivänä?
18. Mikä helpottaa asiakkaan asioiden hoitamista?
19. Jotain muuta?

LIITE 3 Asiakashaastattelujen teemat ja kysymykset

Pankkitoiminta

1. Miten pankkitoiminta on mielestäsi muuttunut viimeisen kolmenkymmenen vuoden aikana (Vuodesta 1980)?
2. Miten toivoisit pankkitoiminnan tulevaisuudessa vielä kehittyvän?

Pankkiympäristö

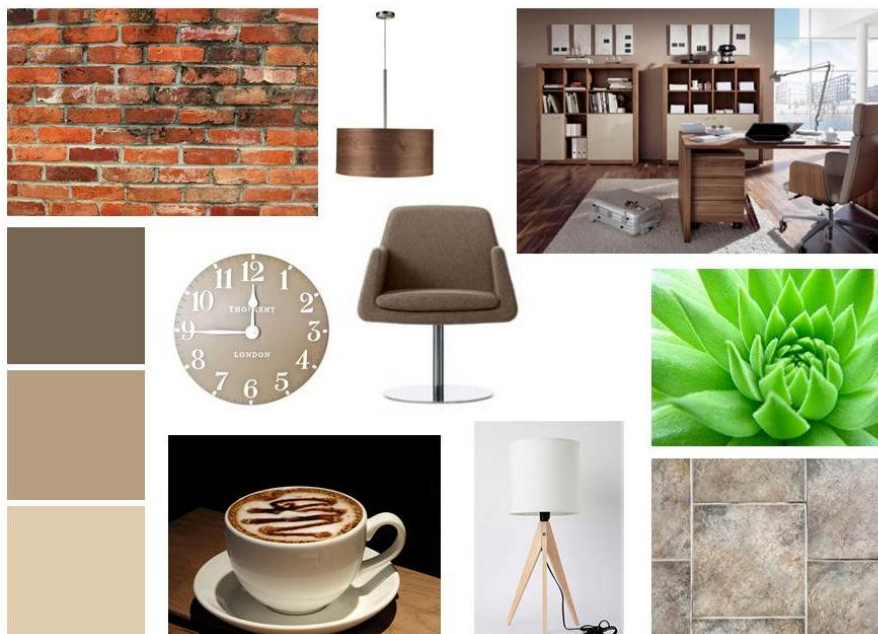
3. Millainen on toimiva pankkiympäristö?
4. Koetko pankin tilat miellyttäväiksi?
5. Vastaavatko pankin tilat asiakkaiden tarpeita?
6. Onko nykyisessä pankkitilassa ongelmakohtia tai puutteita?
7. Millaisia parannuksia tilaan toivot?
8. Millaisen kuvan pankista mielestäsi saa heti sisään tultaessa?
9. Mitä toivoisit uudelta sisustukselta (väritys, kalustus)

Pankkipalvelu

10. Onko pankkipalvelu helposti saatavilla?
11. Mikä helpottaa asioiden hoitamista?

LIITE 4 Värimieltymyskollaasit

Hiekka



Pakkanen



Salmiakki

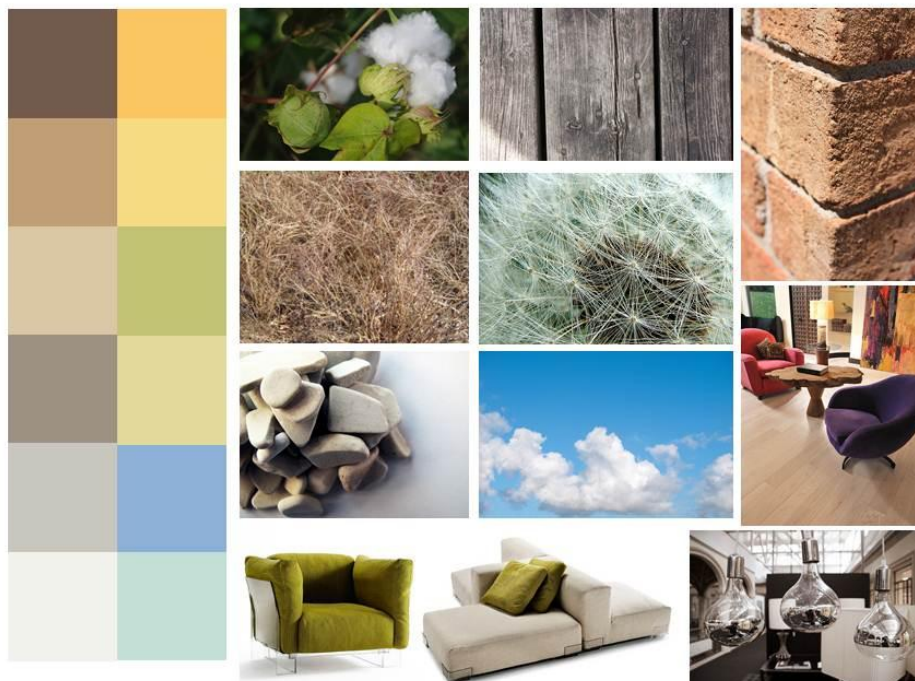


Sateenkaari

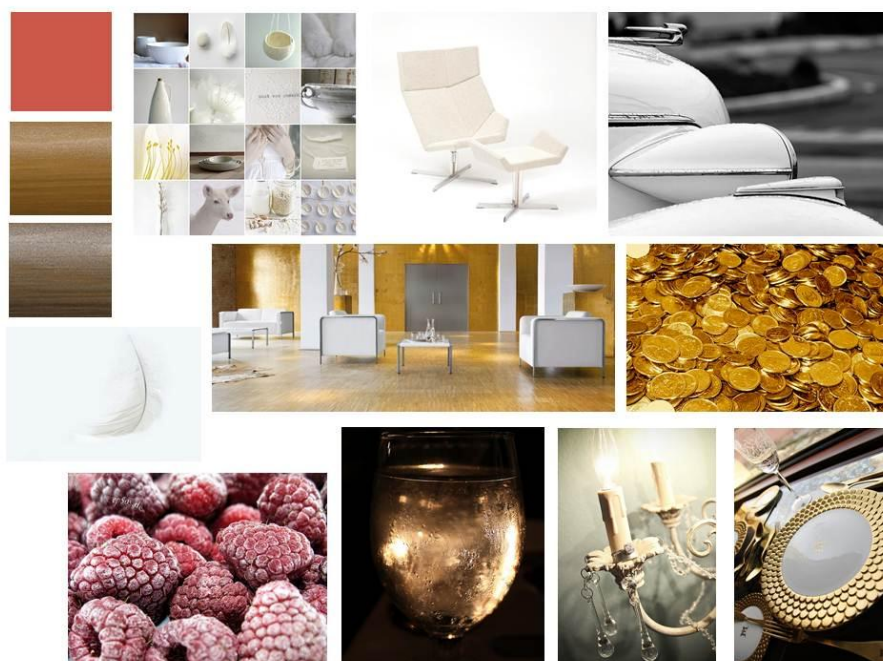


LIITE 5 Luonnosteluvaiheen kuvakollaasit

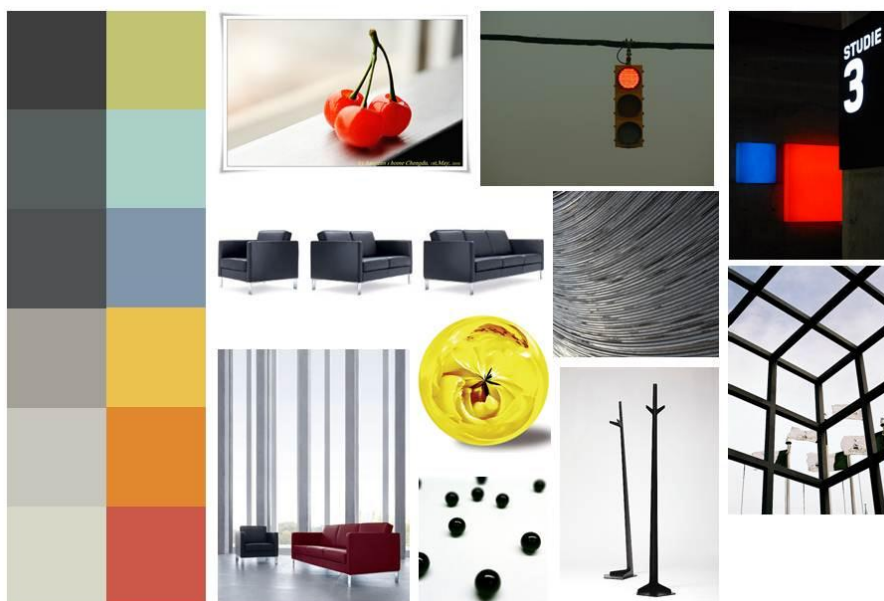
Hiekka ja maanläheisyys.



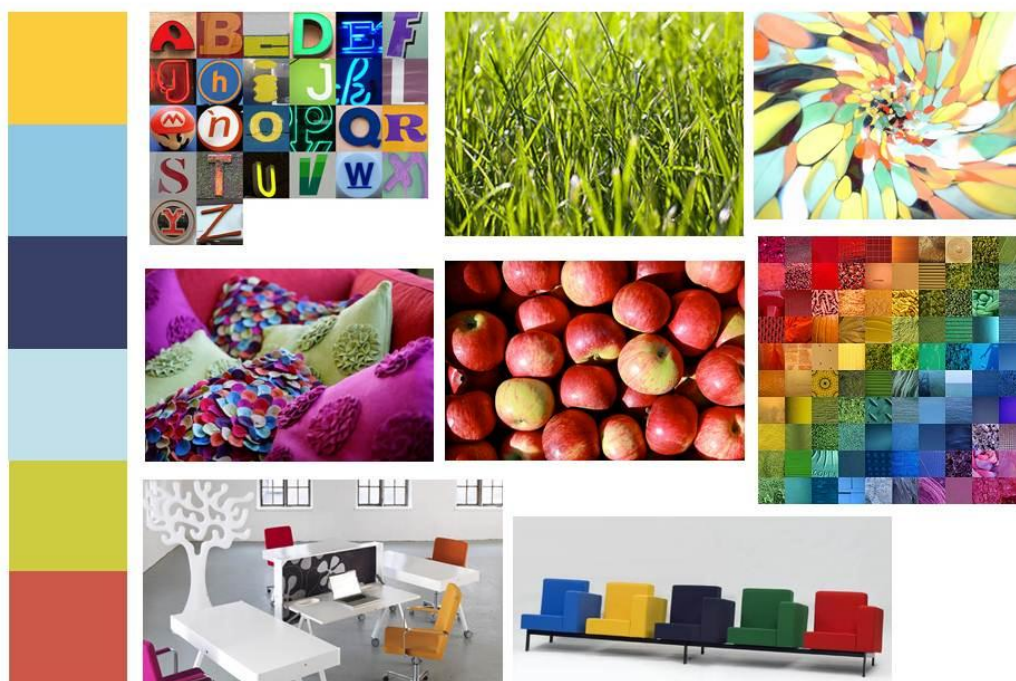
Pakkanen ja luksus.



Salmiakki ja modernisuus.



Sateenkaari ja värikkyys.



LIITE 6 Konseptien kalustevaihtoehdot

a) Karamelli



b) Sitruuna



c) Aavikko



LIITE 7 Asiakkaalle annettava tuotos sisustussuunnitelmasta

ELÄMÄSSÄSI MUKANA

Sisustussuunnitelma

Pauliina Rantala

2012



Kalustettu pohjakuva**Odotustila**

3D -mallinnukset

Kalusteluettelo

Pintamateriaaliluettelo

Työhuoneet

3D -mallinnukset

Kalusteluettelo

Pintamateriaaliluettelo

Kokoushuone

3D -mallinnukset

Kalusteluettelo

Pintamateriaaliluettelo

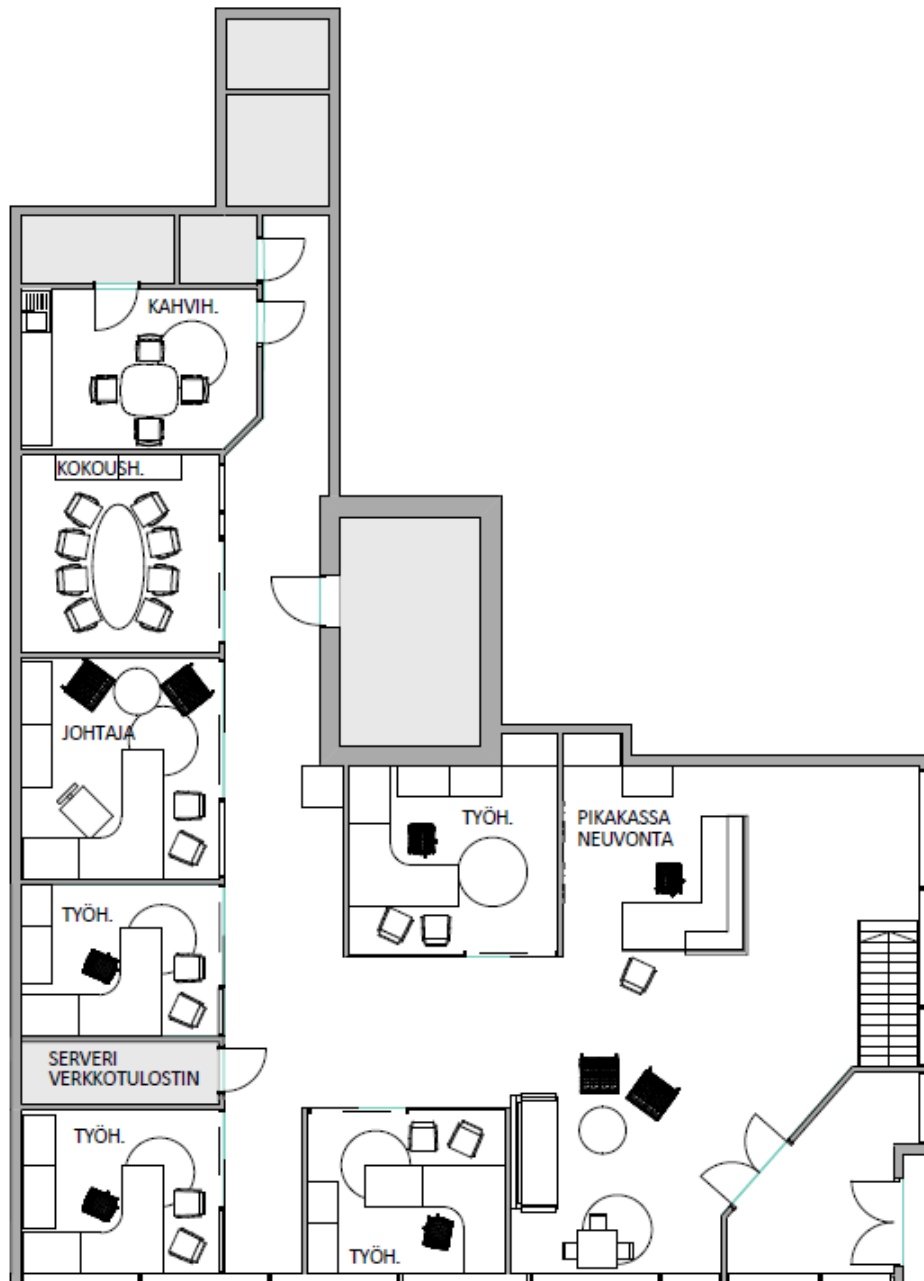
Kahvihuone

3D -mallinnukset

Kalusteluettelo

Pintamateriaaliluettelo








KALUSTETTU POHJAKUVA




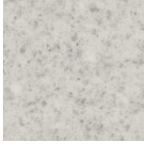
ODOTUSTILA



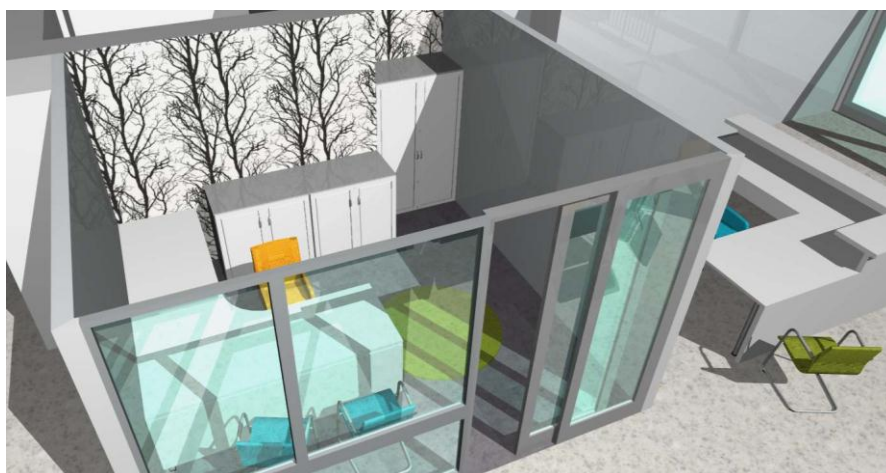
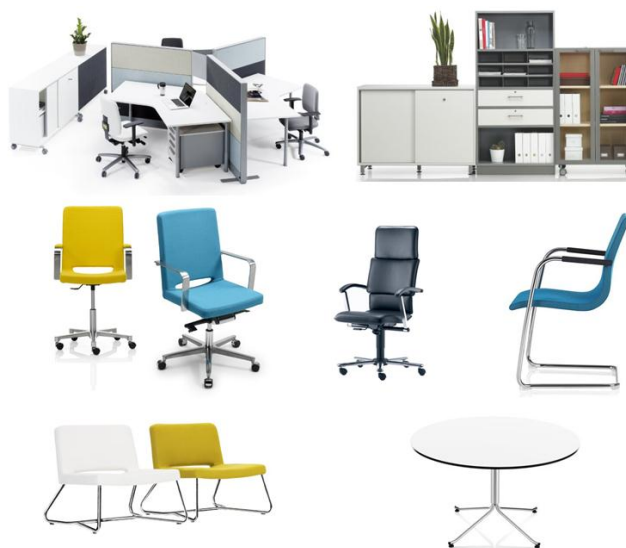
KALUSTE- JA TEKSTIILILUETTELO - ODOTUSTILA

NRO	TUOTE	KOKO	SÄVY	HANKINTA-PAIKKA	MALLI
1.	Sohva	K750 Ist.K400 L 2300 S 880	Harmaa	Swedese	
2.	SoftX Aula- / Odotustila- tuoli 3691	K 700 Ist. K 380 S 720	Keltainen Valkoinen	Martela	
3.	SoftX – tuoli 368D	K 930 Ist. K 470 L 540 S 630	Turkoosi Harmaa	Martela	
4.	Millbar - sohvapöy- tä	R55	Valkoinen	Lammhults	
5.	Fatboy Junior	130 x 100	Turkoosi Punainen	Vepsäläinen	
6.	Vilter B Lastenka- lusteet	Tuolit K 515 Ist. K 310 L 310 S 300 Pöytä K 460 L 760/660 S 740	Vaalea koi- vu/ valkoinen	Vivero	
7.	Tessa - nukkamat- to	R1330	Vihreä	VM-Carpet	







VÄRI- JA PINTAMATERIAALILUETTELO - ODOTUSTILA



PINTA	TUOTE	SÄVY	HANKINTA- PAIKKA	MALLI
SEINÄT	Maali	Tikkurila Symphony H 489	Rautakaupat	
LATTIA	Eternal Stone -julkitilamuovi	Granite 12042	Forbo Flooring Helsinki	

TYÖHUONEET



KALUSTE- JA TEKSTIILILUETTELO - TYÖPISTEET

NRO	TUOTE	KOKO	SÄVY	HANKINTA-PAIKKA	MALLI
1.	Pinta I – työpöytä EO Etulevy Laatikosto x2	1800 x 600	Valkoinen	Martela	
2.	Kaapistot Combo – säilytysjärjes- telmä	K1660/2040 L800 S420	Valkoinen/ Harmaa	Martela	
3.	Johtajantuoli Collection C T-C10-A-D1-S	K 1190/1300 Ist. K 420/530 L 740 S 460	Musta	Kinnarps	
4.	SoftX – työtuoli 368S henkilökun- nalle	K 93/105 Ist. K 440/570 L 540 S 600	Turkoosi Keltainen	Martela	
5.	Asiakastuoli Atlas sled- base	K 870 Ist. K 450 L 550 S 590	Turkoosi Keltainen Vihreä	Lammhults	
6.	SoftX Aula- / Odo- tustilatuoli 3691 Johtajanhuo- ne	K 700 Ist. K 380 S 720	Keltainen Valkoinen	Martela	

8.	Reception palvelutiski D20A12 Pikakassa ja neuvonta	K 1130 L 2570 S 2320	Valkoinen	Isku Interior Oy	
9.	Tessa -nukkamatto	R1330	Keltainen Turkoosi Oliivi	VM- Carpet	
10.	Laseinät	moduulimit- taisia	Alumiinike- hys	Muotolevy Oy	

VÄRI- JA PINTAMATERIAALILUETTELO - TYÖHUONEET

PINTA	TUOTE	SÄVY	HANKINTA- PAIKKA	MALLI
SEINÄT	Maali	Tikkurila Symphony H 489	Rautakaupat	
TEHOSTESEI- NÄ	Tapetti	Light & Bright non-woven SL84	Suomen Am- markkinointi Oy Rautakaupat	
LATTIA	Eternal Conc- rete - julkitilamuovi	Beton 13022	Forbo Flooring Helsinki	

KOKOUSHUONE



KALUSTE- JA TEKSTIILILUETTELO - KOKOUSHUONE

NRO	TUOTE	KOKO	SÄVY	HANKINTA-PAIKKA	MALLI
1.	Flex high F268- tuoli pyörillä	K 1050 Ist. K 470 L 520 S 570	Punainen Vihreä	Kinnarps	
2.	Saturn - neuvottelupöy- tä	P 2400 L 1000 K 720	Valkoinen	Lammhults	
3.	Ediso 1 Kattova- laisin		Valkoinen	Massive	
4.	Kaapistot Combo – säilytysjärjes- telmä	K1660/2040 L800 S420	Valkoinen/ Harmaa	Martela	




VÄRI- JA PINTAMATERIAALILUETTELO - KOKOUSHUONE

PINTA	TUOTE	SÄVY	HANKINTA-PAIKKA	MALLI
SEINÄT	Maali	Tikkurila Symphony H 489	Rautakaupat	
TEHOSTESEI- NÄ	Tapetti	Fioton 2nd 430004	Suomen Am- markkinointi Oy Rautakaupat	
LATTIA	Eternal Conc- rete -julkiteiluovi	Beton 13022	Forbo Flooring Helsinki	

KAHVIHUONE



KALUSTE- JA TEKSTIILILUETTELO - KAHVIHUONE

NRO	TUOTE	KOKO	SÄVY	HANKINTA-PAIKKA	MALLI
1.	Cooper -pöytä	R1200	Valkoinen	Lammhults	
2.	Spira -tuoli	K 830 Ist. K 450 L 510 S 560	Vihreä Punainen	Lammhults	
3.	Cinnamon pendant – valaisin 33480/17/10	R 380	Valkoinen	Massive	
4.	Keittiö Hehku		Kaapit Valkoiset Tasot Vaalea tammi	Isku Keittiöt	

VÄRI- JA PINTAMATERIAALILUETTELO - KAHVIHUONE

PINTA	TUOTE	SÄVY	HANKINTA-PAIKKA	MALLI
SEINÄT	Maali	Tikkurila Symphony H 489	Rautakaupat	
TEHOSTESEINÄ	Tapetti	Fioton 2nd 430004	Suomen Am- markkinointi Oy Rautakaupat	
LATTIA	Eternal Concrete -julkiteiluovi	Beton 13022	Forbo Flooring Helsinki	