



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Comms.-ohjauspalvelun ja -viestintäpisteen tilasuunnitelma

Jäntti, Mari

2015 Leppävaara



Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Comms.-ohjauspalvelun ja -viestintäpisteen tilasuunnitelma

Mari Jäntti
Palvelujen tuottamisen ja johtami-
seen koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2015

Mari Jäntti

Comms.-ohjauspalvelun ja -viestintäpisteen tilasuunnitelma

Vuosi	2015	Sivumäärä	49
-------	------	-----------	----

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä tilasuunnitelma Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran kampuksella oleva Comms.-ohjauspalvelun toimistoon sekä samalla kampuksella opiskelijoiden käytössä oleva Comms.-viestintäpisteeseen. Toimeksiantajana oli Comms.-ohjauspalvelu, joka on uusi Laurea-ammattikorkeakoulun sisäinen palvelu opiskelijoille ja henkilökunnalle. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Comms.-ohjauspalvelun toimistoa niin, että se tukee ohjauspalvelun toimintaa ja samalla myös lisää työntekijöiden työviihtyvyyttä ja -hyvinvointia. Tarkoituksena oli myös yhdistää Comms.-ohjauspalvelu ja Comms.-viestintäpiste niin, että opiskelijat löytäisivät viestintäpisteestä myös ohjauspalvelun.

Opinnäytetyön viitekehys koostuu tilasuunnittelun ja käyttäjälähtöisen suunnittelun teoriasta. Tutkimusmenetelminä käytettiin henkilökunnalle suunnattua teemahaastattelua, kyselyä, workshopia ja sisäistä benchmarkkausta Leppävaaran kampuksen uusituissa tiloissa. Tuloksena oli, että Comms.-ohjauspalvelu olisi monitilatoimisto, jossa on selkeät vyöhykkeet eri toiminoille.

Tilaan luotiin kolme eri vyöhykettä: kaikille avoin julkinen vyöhyke, työntekijöiden käyttöön puolijulkinen vyöhyke ja tilan perälle yksityinen vyöhyke hiljaista työskentelyä varten. Comms.-viestintäpisteeseen tehtiin suunnitelmassa lähinnä ulkonäöllisiä uudistuksia, jotka lisääisivät opiskelijoiden viihtyvyyttä. Opiskelijakyselyssä kävi ilmi, että tilat toimivat opiskelijoiden mielestä nykyisellään hyvin, vaikka tilan sisäilma ja melutaso koettiin ongelmallisiksi.

Jatkoselvityksen aiheiksi ehdotetaan monitilatoimiston henkilökunnan tyytyväisyyssmittausta tilan viihtyvyydestä ja toimivuudesta. Viestintäpisteen tilasuunnitelmaa voisi kehittää niin, että se olisi käytännössä mahdollista toteuttaa. Toteutuksessa tulisi ottaa huomioon melutason alentaminen ja sisäilman parantaminen.

Asiasanat: Käyttäjälähtöinen suunnittelu, tilasuunnittelu, työviihtyvyys

Mari Jäntti

Space plan for Comms. Guiding Services and Comms. Workroom

Year	2015	Pages	49
------	------	-------	----

The objective of thesis was to design a space plan for Laurea University of Applied Sciences' Comms. Guiding Services and Comms. Workroom which are located on Leppävaara Campus. The thesis was commissioned by Comms. Guiding Services. Comms. Guiding Services is Laurea University of Applied Sciences' new service for Laurea students and staff. The purpose of the thesis was to develop Comms. Guiding Services' office so that it both supports the services conducted in the room and improves the well-being of the staff. The purpose was also to merge Comms. Guiding Services and Comms. Workroom. In this way the students, while working in Comms. Workroom, would also discover Comms. Guiding Services.

The theoretical framework of thesis covers space planning and user-centered design. The used research methods were semi-structured interviews with staff and questionnaire. Space planning workshops and internal benchmarking carried out in the renovated facilities of Leppävaara Campus were also used as research methods. The main result was that Comms. Guiding Services' facilities could be an activity-based working office, which would have distinct zones for different functions.

Three zones were created into the office. These were a public zone open for all, a semi-public zone for the staff and a private zone for working in peace. The reshaping of Comms. Workroom in the space plan was mainly cosmetic, which would improve the interior design and through this the students' well-being. The results of the questionnaire revealed that the students are quite pleased with the current Comms. Workroom although indoor air and general noise in the workroom were a problem.

Further research could measure staff satisfaction in the activity-based working office. The space plan for Comms. Workroom could be developed so that the space plan would be feasible. Reducing general noise and improving indoor air quality should be taken into consideration in the realization.

Keywords: Space planning, user-centered design, well-being at work

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Comms.-ohjauspalvelu ja Comms.-viestintäpiste	6
3	Ergonomisen työtilan käyttäjälähtöinen tilasuunnittelu	7
3.1	Toimisto työympäristönä.....	7
3.2	Ergonomia	9
3.2.1	Valaistus	11
3.2.2	Sisäilma ja lämpötila	11
3.3	Käyttäjälähtöinen suunnittelu	12
3.4	Tilasuunnittelu.....	13
4	Comms.-ohjauspalvelun ja Comms.-viestintäpisteen tilasuunnittelu.....	13
4.1	Opiskelijoille suunnattu kysely	13
4.1.1	Kyselyn teoria.....	13
4.1.2	Opiskelijoille suunnatun kyselyn tulokset.....	14
4.2	Teemahaastattelu.....	16
4.2.1	Haastattelu tutkimusmenetelmänä	17
4.2.2	Henkilöstön teemahaastattelun tulokset	17
4.3	Sisäinen benchmarking Leppävaaran kampuksen tiloissa	18
4.3.1	Benchmarking tutkimusmenetelmänä	18
4.3.2	Benchmarking-menetelmällä saadut tulokset	19
4.4	Opiskelijoille suunniteltu workshop ja sen tulokset	22
4.5	Tilasuunnittelun tulokset	26
4.5.1	Comms.-ohjauspalvelu tila 007	26
4.5.2	Comms.-viestintäpiste tila 012	28
5	Johtopäätökset	32
	Lähteet	34
	Kuvat	36
	Kuviot	37
	Taulukot	38
	Liitteet.....	39

1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena oli Comms.-ohjauspalvelun ja Comms.-viestintäpisteen tilasuunnitelma. Tavoitteena oli käyttäjälähtöisten toimitilojen suunnittelu Leppävaaran Comms.-ohjauspalvelun ja sen asiakkaiden, eli Leppävaaran kampuksen opiskelijoiden, käyttöön. Tarkoituksena oli, että kampuksen Comms.-viestintäpisteeseen sekä Comms.-ohjauspalvelun henkilökunnan käytössä olevalle toimitilalle suunniteltiin uudistettu ilme ja parannettiin työympäristöä. Toimitilojen tuli olla sellaiset, että ne tukevat ohjauspalvelun toimintaa, ja myös sellaiset, joihin asiakkaat löytävät helposti ja vaivattomasti. Comms.-ohjauspalvelun lisäksi toimistoa käyttää myös Laurea-ammattikorkeakoulun tapahtumapalvelu Laurea Events, joten pienessä toimistossa työskentelee jopa yhdeksän henkilöä, kun kummankin palvelun harjoittelijat lasketaan mukaan. Huomiota tulikin kiinnittää työviihtyvyyteen, ja miten sen sai parhaiten toteutettua neliömäärältään pienissä tiloissa. Lisäksi tarkoituksena oli saada viestintäpistettä käyttävät opiskelijat käyttämään myös ohjauspalvelua.

Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Comms.-ohjauspalvelusta vastaava palvelusuunnittelija. Opinnäytetyön tekijä suoritti opintoihin kuuluvaa työharjoittelua Comms.-ohjauspalvelussa. Työharjoittelu ja opinnäytetyöprosessi tukivat näin toisiaan. Uusien tilojen suunnittelu ja toteutus Leppävaaran kampukselle sisältyivät uuden palvelun lanseeraukseen.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään käyttäjälähtöistä tilasuunnittelua sekä eri menetelmiä, joita on käytetty kartoittamaan käyttäjien mielikuvaa nykyisistä tiloista sekä heidän toiveitaan uusittuihin tiloihin liittyen. Tulokset on esitelty raportin viimeisessä luvussa kirjallisesti kuvia hyödyntäen.

2 Comms.-ohjauspalvelu ja Comms.-viestintäpiste

Comms.-ohjauspalvelu on Laurean uusi sisäinen palvelu. Comms.-ohjauspalvelun ydintehtävänä on ohjata ja neuvoa Laurean opiskelijoita ja henkilökuntaa opiskeluun ja opetukseen liittyvissä markkinoinnillisissa ja viestinnällisissä asioissa. Comms.-ohjauspalvelu tulee kevään aikana toimimaan myös Otaniemen kampuksella. (Laurea-ammattikorkeakoulu 2015.)

Comms.-ohjauspalvelu järjestää workshoppeja esiintymiseen ja markkinointimateriaalin tuottamiseen liittyen opiskelijoille, jota kautta Comms.-ohjauspalvelu tulee tunnetuksi opiskelijoiden keskuudessa. Lisäksi opiskelijat voivat varata Comms.-ohjauspalvelulta ohjausajan, jolloin he saavat yksilöllistä ohjausta. Comms.-ohjauspalvelulla on myös oma Facebook-sivu, jolla julkaistaan vinkkejä esimerkiksi esiintymiseen, kuvanmuokkaamiseen tai posterin tekoon liittyen.

Comms.-ohjauspalvelusta vastaavat kaksi Laurean palvelusuunnittelijaa, joista toinen työskentelee pääasiallisesti Otaniemen kampuksella. Palvelusuunnittelijoiden lisäksi Comms.-ohjauspalveluun palkataan yleensä joko syys- tai kevätlukukaudeksi kolme Laurean opiskelijaa suorittamaan opintoihin kuuluvaa työharjoittelua.

Comms.-viestintäpiste on opiskelijoiden vapaassa käytössä oleva työtila Leppävaaran kampuksen pohjakerroksessa. Tilassa on opiskelijoiden käytössä useita tietokoneita, joihin on asennettu Microsoft Office- sekä Adobe-ohjelmapaketit. Nämä ohjelmapaketit ovat välttämättömiä, sillä näillä ohjelmilla opiskelijat voivat tuottaa laadukkaita esiintymis- ja markkinointimateriaaleja. Tällaisesta luovasta osaamisesta on hyötyä työelämässä. Lisäksi opiskelijoilla on mahdollisuus tulostaa omia töitään.

Comms.-ohjauspalvelulta viestintäpisteen käyttäjät voivat tulla kysymään ohjausta ja neuvontaa eri ohjelmien asetuksien säädöissä, ohjelmien ja pohjien käytössä sekä A3-kokoa suuremmissa tulostuksissa. Comms.-viestintäpiste sijaitsee samassa kerroksessa lähellä Comms.-ohjauspalvelua, joten viestintäpisteen käyttäjä saa nopeasti tarvitsemaansa neuvontaa Comms.-ohjauspalvelulta.

3 Ergonomisen työtilan käyttäjälähtöinen tilasuunnittelu

Opinnäytetyön keskeisinä käsitteinä ovat ergonomia, käyttäjälähtöinen suunnittelu ja tilasuunnittelu. Käyttäjälähtöisen suunnittelun kautta saadaan valmiin lopputuotteen käyttäjä mukaan jo suunnitelmavaiheessa. Tekijä osaa ottaa huomioon tilojen suunnitteluun liittyvät asiat ja hyödyntää niitä omassa tilasuunnittelussa. Ergonomian teoreettinen ymmärrys tukee toteutusta käytännössä. Tässä luvussa määritellään tarkemmin opinnäytetyön keskeiset käsitteet.

3.1 Toimisto työympäristönä

Suomessa toimistomaisessa työympäristössä tehtävä työ on hyvin yleistä. Tietotekniikkaa työvälineenään käyttävää asiantuntijatyötä tehdään kaikilla toimialoilla. Jopa yli 70 % tällaisissa työtehtävissä työskentelevistä käyttää tietokonetta ja 80 % heistä käyttää sitä yli neljä tuntia päivässä. (Työturvallisuuskeskus 2015.) Hyvin suunniteltu työympäristö tukee työskentelyä, lisää työilmapiiriä sekä mahdollistaa osaamisen kehittymisen. Lisäksi hyvin suunniteltu työympäristö vaikuttaa myös työhyvinvointiin, mikä lisää työn tuottavuutta. (Rauramo 2012.)

Nykypäivän toimisto- ja asiantuntijatyö on monipuolista, joten myös työtilojen tulisi tarjota monipuolisia työskentelytiloja. Näihin vaatimuksiin on kehitelty uudenlainen tilakonsepti: monitilatoimisto. Monitilatoimisto on joustava ja muunneltava tila, joka soveltuu lisääntyvälle

ja monimuotoistuvalla yhteistyöllä. Monitilatoimistosta löytyy myös paikkoja yksin tehtävälle työlle sekä keskittymistä vaativaan työhön. Monitilatoimistossa on sopivia työtiloja erilaisiin työtehtäviin sen mukaan, mitä työntekijä on kulloinkin tekemässä. Parhaimmillaan se tarjoaa rauhalliset työtilat keskittymistä vaativaan työhön sekä myös ryhmätyötiloja sekä kohtaamispaikkoja neuvotteluita ja muita yhteistyötilanteita varten. (Nenonen, Hyrkkänen, Hongisto, Keränen, Koskela & Sandberg 2012.)

Monitilatoimistossa on huomioitu uudenlaiset työskentelytavat. Lisääntyneen kehittyvän tietojen ja kommunikaatioteknologian myötä työntekijät eivät ole sidottuina yhteen kiinteään työpisteeseen. Henkilökohtaisen työpisteen sijaan monitilatoimistossa on yhteiskäytössä erilaisia työtiloja, joita voidaan käyttää tilanteen mukaan. Nimettyjä työpisteitä voi olla, jos työn luonne sitä vaatii. Uudenlaiset toimistojen käyttötavat ovat lisääntyneet kehittyvän tietojen ja kommunikaatioteknologian myötä: mukana kannettavat laitteet eivät sido työntekijöitä yhteen kiinteään työpisteeseen ja henkilökohtaiseksi nimetyn työpisteen sijasta toimistossa on yhteiskäytössä olevia erilaisia työtiloja, joita käytetään tilanteen mukaan. Henkilökohtaisia työpisteitä voidaan kuitenkin nimetä niille, joille se työn luonteen mukaisesti on tarkoituksenmukaista. (Nenonen ym. 2012.)

Monitilatoimisto on avoin tila, josta löytyy esimerkiksi kokoustila, vetäytymistila puheluita varten ja myös tila seurustelua varten. Työtä tehdään pääasiassa avoimessa tilassa ilman omaa erillistä työhuonetta. (Nenonen ym. 2012.)

Monitilatoimisto voidaan jäsentää eri vyöhykkeisiin, sen mukaan mitä kullakin vyöhykkeellä tehdään. Monitilatoimistossa voi olla vaikkapa kolme erilaista vyöhykettä: julkinen, puolijulkinen ja yksityinen vyöhyke. Julkinen vyöhyke on kaikille avoin. Yleensä julkinen vyöhyke toimii monitilatoimiston asiakaspalvelutilana. Julkisella vyöhykkeellä olevat tilat ja palvelut ovat kaikkien käytössä. Puolijulkisella vyöhykkeellä tilat ja palvelut ovat niiden käytössä, jotka sinne pääsevät. Siellä voi esimerkiksi olla kokous- ja neuvottelutiloja. Puolijulkinen vyöhyke on tarkoitettu monitilatoimiston käyttäjät sekä heidän kutsumansa vieraat. Yksityinen vyöhyke puolestaan nimensä mukaisesti on ainoastaan monitilatoimiston käyttäjille suunnattu vyöhyke. Siellä olevat tilat ovat yleensä henkilöstön yhteiskäytössä ja siellä voi myös olla rauhallisia työpisteitä. (Nenonen ym. 2012.)

3.2 Ergonomia

Monet tietokonetta työvälineenään käyttävät kokevat rasittuneisuutta työpäivän jälkeen, vaikka toimistotyö rasittaa fyysisesti vain kevyesti ja on pääosin siistiä sisätyötä. Vaivat ovat useimmiten ohimeneviä, mutta jotkut voivat jäädä pysyvämmiksi. Yleisiä näyttöpäätetyötä tekevän vaivoja ovat silmien kutina ja väsyminen, niska- ja hartiaseudun kivut ja rasittuminen sekä käsien rasittuminen. Joillain työntekijöillä esiintyy myös henkistä räsytystä, joka johtuu tietotekniikan jatkuvasta kehityksestä. (Työterveyslaitos 2013.) Siksi onkin erityisen tärkeää kiinnittää huomiota työpisteen ergonomiaan.

Näyttöpäätetyöskentelyssä kalusteilla on suuri merkitys ergonomiaan. Toimistossa tärkeimpinä kalusteina pidetään työpöytää sekä työtuolia. Myös itse tietokoneen näytöllä on suuri merkitys. Työpöydän tulisi olla riittävän suuri työskentelylle. Materiaalin olisi hyvä olla vaaleaa ja mattapintaista, jolloin valaistus ei heijastu työtason pinnalta. Työpöydän alla tulisi olla riittävästi jalkatilaa. Työpöytää valittaessa tulisi ottaa huomioon, ettei työpöydässä olisi ulkonevia tukirakenteita, kolhivia kulmia tai pöydänjalat, jotka estävät tuolilla kääntymisen. (Työsuojeluhallinto 2006.)

Työtuolin pitäisi olla mukava, tukeva sekä helposti säädettävissä. Hyvä työtuoli sopii istujan mittoihin ja antaa riittävästi tukea erilaisissa työasennoissa. Hyvässä työtuolissa selkänöjan pituus ja kaltevuus ovat säädettävissä niin, että selkänöja tukee lanne-ristiselkää. Lisäksi työtuolin korkeutta pystyy säädellä. Työtuolin istuinsyvyyttä pitäisi saada säädettyä, sekä myös istuimen kaltevuutta, joka mahdollistaa eri asennoissa istumisen. Käsinojia pitää voida säätää niin, että niitä voi käyttää luontevasti eri työtilanteissa. (Työsuojeluhallinto 2006.) Kuvassa 1 on ohjeita ergonomiseen työskentelyyn.



Kuva 1: Ohjeita näyttöpäätetyöhön (Työturvallisuuskeskus 2015)

Suurin osa näyttöä koskevista vaatimuksista on toteutettavissa ainoastaan jo hankintatilanteessa. Jos kuitenkin näyttöä ei tilojen uusimisen yhteydessä vaihdeta, niin näyttöä kuitenkin olisi hyvä pystyä säätämään kirkkauden ja kontrastin osalta sopiviksi työntekijä ja valaistus huomioiden. Näyttö tulisi sijoittaa niin, että se on sopivalla etäisyydellä suoraan silmien tai katseen vaakatason alapuolella. Näytön tekstin yläreunan olisi hyvä olla selvästi katseen vaakatason alla. Näytön sijoittamisessa on otettava myös huomioon, ettei katseen suunnassa ole häiritseviä valaisimia ja ettei näyttö heijasta valaistusta. (Työsuojeluhallinto 2006.)

3.2.1 Valaistus

Toimistotyöympäristössä yksi merkittävistä huomionarvoisista asioista on valaistus. Hyvä valaistus tuo tilaan viihtyvyyttä, turvallisuutta ja tuottavuutta. Viihtyvyys lisää vireystilaa, kun optimiolosuhteet ovat hyvät valaistuksen ansiosta. Hyvä valaistus vähentää myös silmien rasituseireita ja terveyshaittoja, kuten esimerkiksi silmien kuivumista. (Työterveyslaitos 2014.)

Valaistuksen lisäämisellä kasvatetaan työn tuottavuutta useilla prosenteilla. Lisäksi virheiden lukumäärä on jopa puolittunut. Valaistusvoimakkuuden lisäämisellä on sitä suurempi vaikutus, mitä vanhempi työntekijä on. Kun toimitilan valaistus uusitaan kokonaan nykyaikaisiin valaisimiin, sillä voi myös säästää energiaa. (Työterveyslaitos 2014.)

Hyvä valaistus saadaan, kun käytetään riittävää, tasaista valaistusvoimakkuutta. Tämän lisäksi valaistuksen tulee olla myös häikäisemätöntä. Hyvä valaistus ei osu suoraan työntekijän näkökenttään eikä se ei heijastu tietokoneen näytön ruudulta tai työtason pinnalta. Tilan hahmottamiseen auttavat kohtuulliset luminanssierot eri pintojen välillä. Lisäksi valon värillä on merkitystä. Väri lisää oikean informaation saatavuutta työympäristöstä. Valolla ja valon värillä voi myös vaikuttaa positiivisesti työntekijän mielentilaan, mikä taas lisää työtehoa. Valon suuntauksessa tulee ottaa huomioon varjojen muodostuminen. Oikealla valon suuntauksella vältetään suuria varjoja tärkeimmistä katselukohteissa sekä kulkureiteillä. (Työterveyslaitos 2014.)

3.2.2 Sisäilma ja lämpötila

Laadukas sisäilma lisää työhyvinvointia sekä työn tuottavuutta. (Työterveyslaitos 2015.) Työterveyslaitoksen mukaan toimistotyöntekijät tai toimiston kaltaisissa olosuhteissa työskentelevät kokevat haittaavimmiksi tekijöiksi kylmyyden tai vedon, kuivan ilman tai kuumuuden. Lämpöviihtyvyysolosuhteissa keskeinen vaikuttaja on lämpöoloihin tyytymättömien määrä. Optimiolosuhteissakin 10 % työntekijöistä on tyytymättömiä lämpöoloihin. Toisten mielestä on liian kylmä ja toisten mielestä liian kuuma. Tyydyttävän sisäilman laadun raja on määritetty olosuhteisiin, joissa tyytymättömiä on alle 30 %. (Työterveyslaitos 2014.)

Sisäilmalle on olemassa lämpötilasuosituksia, jotka yleensä annetaan sellaiselle lämpötilalle, joka vastaa ihmisen omaa lämpötuntemusta. Ihmisen lämpötuntemukseen vaikuttavat ilman lämpötila ja ympäristön pintojen lämpösäteily. Myös ilman kosteus ja virtausnopeus vaikuttavat jossain määrin optimaaliseen sisäilman lämpötilaan. Lämpötilasuosituksien lisäksi lämpötilan arvioinneissa voidaan käyttää ISO-7730-standardin mukaisia lämpöindeksejä. Näillä indekseillä kuvataan ihmisen lämpötuntemusta 7-portaisella asteikolla ja lämpöoloihin tyytymättömien prosenttiosuutta. (Työterveyslaitos 2014.)

Optimaaliseen sisälämpötilaan vaikuttaa ilman virtausnopeus, joka aiheuttaa ihmisissä vedon tunteen. Vedon tunne syntyy, kun iho jäähtyy paikallisesti. Ilman virtausnopeuden enimmäisarvolle on annettu ohjearvoja riippuen ilman lämpötilasta ja vuodenajasta. (Työterveyslaitos 2014.) Taulukossa 1 on esitetty kyseiset ohjearvot.

	S1 yksilöllinen	S2 hyvä	S3 tydyttävä
Lämpötila			
21 °C	< 0,14	< 0,17	< 0,2 (talvi)
23 °C	< 0,16	< 0,20	
25 °C	< 0,18	< 0,25	< 0,3 (kesä)

Taulukko 1: Ilman virtausnopeuden enimmäisarvot (Työterveyslaitos 2014)

3.3 Käyttäjälähtöinen suunnittelu

Käyttäjäkeskeinen suunnittelu on jonkin tuotteen tai palvelun suunnittelua, joka lähtee lopputuotteen tai -palvelun käyttäjien omista toiveista ja tarpeista. Heidän toiveensa ja tavoitteensa ohjaavat suunnitteluprosessia alusta loppuun. Käyttäjälähtöisyyden periaatteessa otetaan huomioon lopputuotteen tai -palvelun käyttäjä. Näin varmistetaan tuotteen hyödyllisyys ja haluttavuus. (IDEO 2009.)

Viime vuosina käyttäjälähtöisyyteen on kiinnitetty enemmän huomiota, vaikka vielä nykyään yritysten visioiden ja käytännön toimien välillä on huomattava ero. Käyttäjälähtöistä suunnittelua pidetään keskeisenä kilpailutekijänä. (Hyysalo 2009, 7.) Kun tuote suunnitellaan alusta lähtien käyttäjälähtöisesti, on se kannattavampaa kuin valmiin tuotteen virheiden korjaaminen. Käyttäjälähtöisesti suunniteltu tuote ollessaan juuri sopiva lopputuotteen käyttäjälle myös myy itse itseään. Onkin tärkeää heti suunnittelun alussa kerätä mahdollisimman laajaa käyttäjätietoa ja osata hyödyntää sitä, jotta osataan ennakoida virheet, joita suunnitteluvaiheessa voi käydä. (Hyysalo 2009, 290.)

Käyttäjälähtöisen suunnittelun haasteet ovat sen monitasoisuudessa. Ei ole olemassa vain yhtä käyttäjää yhtä tuotetta kohden. On otettava huomioon myös muut käyttäjät ja heidän erilaiset tarpeensa ja toiveensa. (Hyysalo 2009, 292.)

3.4 Tilasuunnittelu

Käyttäjälähtöisten tilojen suunnittelun lähtökohtana on tilojen käyttäjien tarpeiden ja toiveiden kartoittaminen. Suunnitteluvaiheessa tulee tiedostaa rakennuksen keskeiset ominaisuudet, jotka vaikuttavat suunnitelman toteutumiseen. Hyvin toimivissa toimitiloissa käyttäjän työhyvinvointi paranee ja ajatus kulkee hyvin. Hyvin suunnitellut toimitilat myös vähentävät sairaspöissaoloja. (Haapamäki, Hietanen, Mikkonen, Nenonen, Niemi, Nissinen, Rantanen, Ruoppila, Staffans, Teräväinen, Tyvima, Vartiainen, Vuorela 2011).

Opinnäytetyön kohteena on sisäympäristö, jolloin on otettava huomioon monet, usein toisistaan riippumattomat sisäympäristötekijät, eri käyttäjäryhmien tarpeet ja työprosessin sujuvuusvaatimukset. (Työterveyslaitos 2015.)

4 Comms.-ohjauspalvelun ja Comms.-viestintäpisteen tilasuunnittelu

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelminä käytettiin teemahaastattelua ja kyselyä. Kyselyn pohjalta pidettiin opiskelijoille workshop, jossa he pääsivät ideoimaan Comms.-viestintäpisteen uutta ilmettä. Näiden lisäksi opinnäytetyössä käytettiin sisäistä benchmarkingia. Teemahaastattelulla ja kyselyllä sai kerättyä tilojen käyttäjiltä aineistoa, jota tarvittiin tilasuunnittelmaa varten. Sisäistä benchmarking-menetelmää käytettiin vertailtaessa Laurea Leppävaaran kampuksen muita tiloja.

4.1 Opiskelijoille suunnattu kysely

Tilasuunnittelu aloitettiin suunnittelemalla opiskelijoille suunnattu kysely Comms.-viestintäpisteestä. Kysely toimi opinnäytetyössä alustavana käyttäjien mielipiteiden kartoitusmuotona. Tarkoituksena oli saada yleiskuva siitä, mitä mieltä käyttäjät ovat toimitiloista. Kysely toimi myös haastattelukutsuna: kyselyyn vastaajille annettiin mahdollisuus osallistua myös tilasuunnittelun workshoppiin, jolloin he saisivat paremmin mielipiteensä kuuluviin ja myös osallistuisivat omalla panoksella tilojen suunnitteluun.

4.1.1 Kyselyn teoria

Kyselyn tarkoituksena on saada suurehkolta rajatulta kohderyhmältä vastauksia samoihin kysymyksiin. Kyselyn etuna on se, että sen kautta saadaan paljon vastauksia isoilta kohderyhmiltä. Valmiin kyselylomakkeen lähettäminen vastaajalle säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Hyvin suunnitellun ja toteutetun kyselyn kautta saama aineisto voidaan nopeasti käsitellä ja analysoida. (Hirsjärvi ym. 1997, 193 - 195.)

Kysely voidaan toteuttaa ainakin kahdella eri tavalla; posti- ja verkkokyselynä sekä kontrolloitu kyselynä. Posti- ja verkkokyselyssä lomake lähetetään vastaajalle ja tämä taas lähettää kyselylomakkeen takaisin tutkijalle. Kontrolloidussa kyselyssä tutkija joko henkilökohtaisesti jakaa kyselylomakkeen vastaajille, jolloin vastaajat lähettävät kyselylomakkeen vastattuaan takaisin tutkijalle; tai tutkija lähettää kyselylomakkeen vastaajille ja hakee ne henkilökohtaisesti ilmoitetun ajan kuluessa. (Hirsjärvi ym. 1997, 197.)

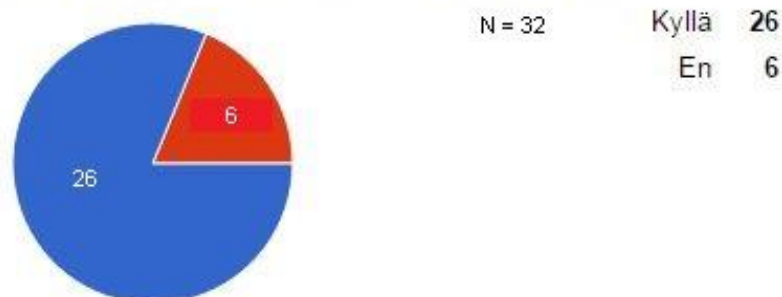
4.1.2 Opiskelijoille suunnatun kyselyn tulokset

Kysely koostui 19 kysymyksestä (Liite 1) ja se oli kirjallisena Comms.-viestintäpisteessä sekä sähköisenä suomeksi ja englanniksi. Kyselyn kaikki kysymykset paria taustatietokysymystä lukuun ottamatta olivat monivalintakysymyksiä, Joissain monivalintakysymyksissä oli vastausvaihtoehtona myös avoin vaihtoehto. Kyselyssä haluttiin vertailla Comms.-viestintäpisteen käyttäjien kokemuksia tilasta ja tilankäytöstä keskenään, joten avointen kysymysten sijaan kyselyssä oli monivalintakysymyksiä. Myös vastausten analysointi ja käsittely tietokoneella oli helpompaa monivalintakysymyksien kohdalla (Hirsjärvi ym. 1997, 201.)

Opiskelijoille suunnattuun kyselyyn saatiin huhtikuun 2015 aikana yhteensä 34 vastausta. Kaikki eivät vastanneet lomakkeen jokaiseen kysymykseen, mikä näkyy joidenkin kysymysten vastausmäärissä. Taustatietojen perusteella suurin osa, kahta vastaajaa lukuun ottamatta, opiskelivat Leppävaaran kampuksella. Vastaajista 19 oli naisia, 13 miehiä. Suurimmaksi osaksi vastaajat olivat Suomen kansalaisia, mutta mukana oli myös kuusi vaihto-opiskelijaa.

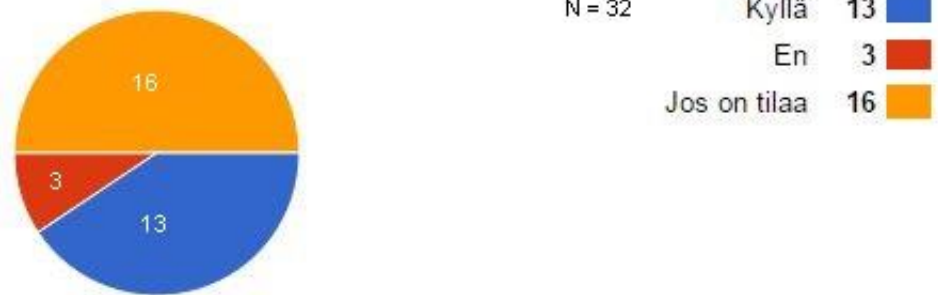
Kyselystä käy ilmi, että Comms.-viestintäpiste oli kyselyn vastaajille entuudestaan tuttu (kuvio 1), ja että suurin osa kyselyyn vastaajista myös käyttää Comms.-viestintäpistettä työskentelyyn, kuten kuviosta 2 voi päätellä. Voidaan siis olettaa, että viestintäpiste on opiskelijoiden keskuudessa suosittu tila Leppävaaran kampuksella.

Tiesitkö entuudestaan mikä on Comms.-viestintäpiste?



Kuvio 1: Tiesitkö entuudestaan mikä on Comms.-viestintäpiste?

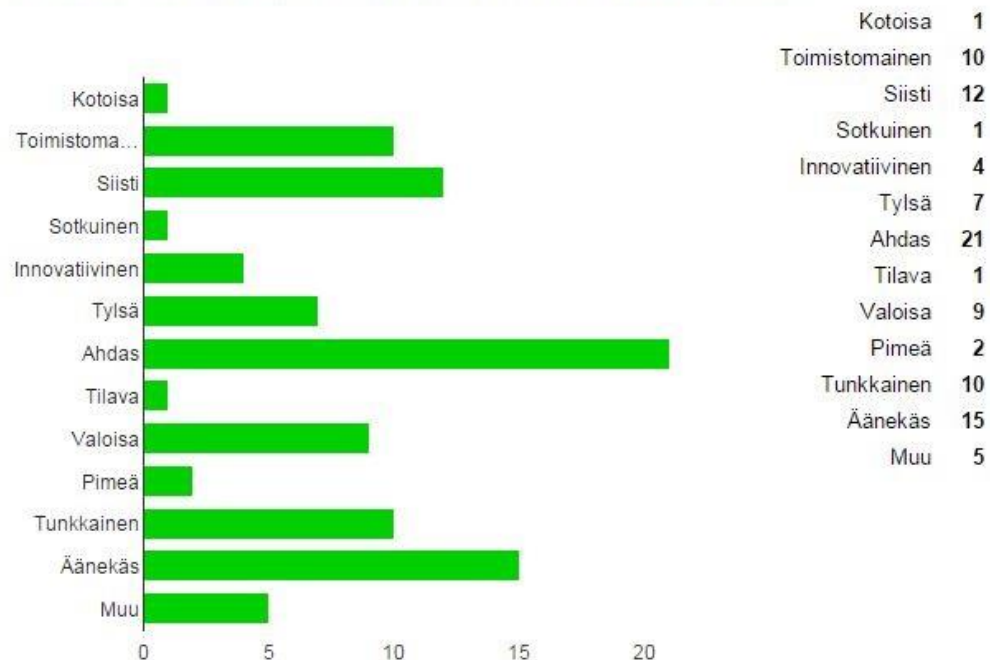
Käytätkö Comms.-viestintäpistettä?



Kuvio 2: Käytätkö Comms.-viestintäpistettä?

Vastaajien mielestä Comms.-viestintäpiste oli yleisesti ottaen yleisvaikutelmaltaan hyvä. Vastaajat saivat valita yhdessä monivalintakysymyksessä tilaa kuvaavia adjektiiveja. Eniten vastaajien mielestä Comms.-viestintäpistettä kuvaa adjektiivi ”ahdas”, kuten kuviosta 3 voi todeta. Vastaajien mielestä viestintäpiste on äänekäs, mutta kuitenkin siisti. Ilmaa pidettiin tunkkaisena. Osan mielestä Comms.-viestintäpiste on toimistomainen.

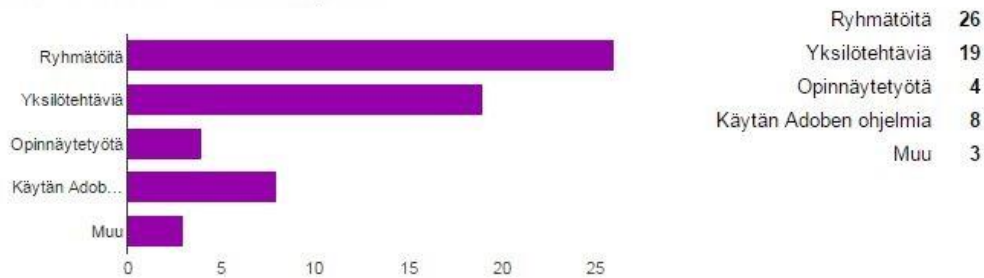
Mikä/Mitkä seuraavista kuvaavat parhaiten Comms.-viestintäpistettä?



Kuvio 3: Mikä/Mitkä adjektiivit kuvaavat Comms.-viestintäpistettä?

Comms.-viestintäpiste tarjoaa 26 vastaajan mielestä hyvät puitteet työskentelyyn. Lisäksi kyselyssä oli monivalintakysymys, mitä vastaaja tekee Comms.-viestintäpisteessä. Monet valitsivat ryhmä- sekä yksilötyöskentelyn. Myös Comms.-viestintäpisteen tietokoneilta löytyvät Adoben ohjelmat olivat syynä siihen, miksi vastaajat käyttävät Comms.-viestintäpistettä.

Mitä teet Comms.-viestintäpisteessä?



Kuvio 4: Mitä teet Comms.-viestintäpisteessä?

4.2 Teemahaastattelu

Tässä opinnäytetyössä teemahaastattelua käytettiin menetelmänä, jotta tilojen käyttäjät pääsisivät kertomaan omia toiveitaan ja tarpeitaan ja näin vaikuttamaan tilasuunnitelmaan. Vastaajat pääsivät vapaammin kertomaan omia ideoitaan teemahaastattelun avulla, kuin pelkän kyselyn avulla. Teemahaastattelun avulla saama tieto oli ensisijaisen tärkeää, jotta toimintiloista saataisiin käyttäjälähtöiset.

Haastattelun teemoina olivat tilojen toimivuus, ergonomia ja sisustus. Näiden teemojen pohjalta laadittiin haastattelua varten 11 kysymystä. Koska Comms.-ohjauspalvelu toimii samassa tilassa Laurea Eventsin kanssa, haastateltiin myös Laurea Eventsin työntekijöitä. Haastattelukysymykset lähetettiin jokaiselle haastateltavalle etukäteen sähköpostitse, jotta kysymyksiä sai miettiä rauhassa etukäteen.

Jokaisen haastateltavan kanssa varattiin vähintään tunti haastattelu-aikaa. Haastattelut toteutettiin toukokuussa 2015 Leppävaaran kampuksella. Comms.-ohjauspalvelun henkilökunta haastateltiin jokainen yksitellen. Laurea Eventsin henkilökunnan aikatauluista johtuen Laurea Eventsin henkilökunnan haastattelu toteutettiin ryhmähaastatteluna.

4.2.1 Haastattelu tutkimusmenetelmänä

Haastattelu on yksi yleisimmistä tiedonkeruutavoista. Haastattelussa tutkija ja haastateltava keskustelevat asioista, jotka liittyvät tutkimusaiheeseen. Tutkimushaastattelu eroaa arkisesta keskustelusta siten, että sillä on aina selkeä päämäärä tutkimustehtävän suorittamiseksi.

Haastattelun tarkoituksena on siis saada tutkimusaineistoa, jota myöhemmin analysoidaan ja tulkitaan. Haastattelun idea perustuu siihen, että ihmisten elämästä ja mielipiteistä saadaan parhaiten tietoa kysymällä asioita heiltä itseltään. Haastatteluun kuitenkin liittyy myös ongelmia; ihmiset eivät välttämättä kerro asioista todenmukaisesti tai ei oteta huomioon erilaisia virhelähteitä. (Hirsjärvi & Hurme 2007, 34, 42.)

Haastattelun valinta yhdeksi tutkimuksen menetelmäksi on mielekästä, kun halutaan tuoda esille haastateltavan omia asioita ja näkemyksiä mahdollisimman laajasti; tutkimuksen kohteena on vähän tutkittu ja kartoitettu alue tai jos ennalta on tiedossa, että vastaukset ovat monitahoisia ja joitain vastauksia halutaan tarkentaa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 205.)

Teemahaastattelu on tiedonkeruumuotona varsin haastava. Teemat, jonka mukaan haastattelu etenee, ovat etukäteen määritellyt ja pohditut. Teemahaastattelulla on etukäteen päätetty tarkoitus. (Tilastokeskus 2015.) Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jossa kysymykset on kohdennettu ennalta valittuihin teemoihin. Teemahaastattelun etuna on se, että se tuo tutkittavien äänen kuuluviin. Puolistrukturoidun haastattelun siitä tekee se, että sen teemat ovat kaikille haastateltaville samat, mutta se ei kuitenkaan ole niin vapaa haastattelumuoto kuin syvähaastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2007, 47 - 48.)

4.2.2 Henkilöstön teemahaastattelun tulokset

Haastatteluissa kävi ilmi, että henkilöstön mielestä heidän käytössään oleva tila ei ole toimiva. Tilassa työskenteli haastatteluiden aikana jokapäiväisesti kuusi, mutta joskus myös jopa kahdeksan henkilöä. Lisäksi syksyllä 2015 tiloissa saattaa samaan aikaan työskennellä yhdeksän henkilöä, kun Laurea Eventsillä on työharjoittelussa entisen yhden harjoittelijan sijaan kaksi harjoittelijaa. Tila koettiin tällaiselle henkilöstömäärälle ahtaana. Tilassa ei myöskään ole selkeästi jaoteltu eri toimintoja. Toimistohuoneesta ei löytynyt rauhallista tilaa esimerkiksi tiimipalaverien pitoa tai puheluita varten. Myöskään Comms.-ohjauspalvelun asiakkaille ei ollut selkeästi jaoteltua tilaa, mikä vaikuttaa merkittävästi asiakkaan palvelupolkuun. Comms.-ohjauspalvelun asiakas ei tilaan astuessaan tiedä, keneen ottaa katsekontaktia, joten monet asiakkaat jäävät ovensuuhun seisomaan, mistä asiakaspalvelusta vastaavat työharjoittelijat eivät asiakasta kunnolla näe.

Henkilöstön mielestä toimistohuoneesta ei myöskään löydy selkeää yhtä paikkaa tavaroille, vaan kaikki tavarat ovat pitkin tilaa monessa eri paikassa. Monet henkilöstön jäsenet ehdottivat haastattelussa, että jokaiselle työntekijälle olisi oma kaappi, jossa voisi pitää omia tavaroita, ja jonne voisi työpäivän päätteeksi tavarat laittaa pois työpöydiltä. Näin tila pysyisi myös siistimmän näköisenä.

Ergonomia koettiin tiloissa olemattomaksi. Työtuoleja pidettiin huonoina ja useammat henkilöstönjäsenet kertoivat kärsineensä selkäkivuista. Seisomapaikkoja haluttiin enemmän. Vanhojen työtasojen tilalle haluttiin korkeampia työtasoja, joissa voisi työskennellä seisten tai korkealla jakkaralla istuen, jolloin selkä pysyisi suorassa. Myös tilan valaistukseen haluttiin parannusta. Etenkin talvisin hämärän aikaan tilan valaistus ei riittänyt. Henkilöstön mielestä myös tilan lämpötila oli ongelmallinen. Talvella tilassa on kylmä ja kesällä tilassa on liian kuuma. Ilmanvaihdoissa koettiin olevan ongelmia.

Henkilöstön mielestä tila oli liian toimistomainen, jonka kaikki kalusteet ovat Leppävaaran kampuksen ylijäämäkalusteita. Tilaa haluttiin piristää väreillä ja verhoilla. Lisäksi seinätilaa kannattaisi hyödyntää laittamalla esimerkiksi seinähyllyjä.

4.3 Sisäinen benchmarking Leppävaaran kampuksen tiloissa

Huhtikuussa 2015 benchmarkattiin Leppävaaran kampuksen remontoituja tiloja 123, 234, 234A ja 253. Tässä luvussa käydään läpi benchmarking-menetelmän teoria ja sillä saadut tulokset.

4.3.1 Benchmarking tutkimusmenetelmänä

Benchmarking menetelmää käytetään, kun halutaan oppia joltain toiselta yritykseltä ja näin ollen sen perusteella kehittää oman yrityksen toimintaa. Benchmarkkaus on siis eri toimintatapojen vertailua. Benchmarkkaus tähtää oppimiseen, johon päästään tutkimuksen, havainnoinnin, vertailun ja arvioinnin kautta. (Tuulaniemi 2011, 138).

Opinnäytetyössä käytettiin sisäistä benchmarkkausta. Sisäisessä benchmarkkauksessa vertailaan esimerkiksi jonkin organisaation omia osastoja ja yksiköitä. Tällä menetelmällä pyritään siirtämään jonkin osaston tai yksikön parhaita toimintoja muihin osastoihin tai yksiköihin. Sisäisen benchmarkkauksen etuna on vertailukohtien helppo saatavuus. (Kulmala 1999, 41.)

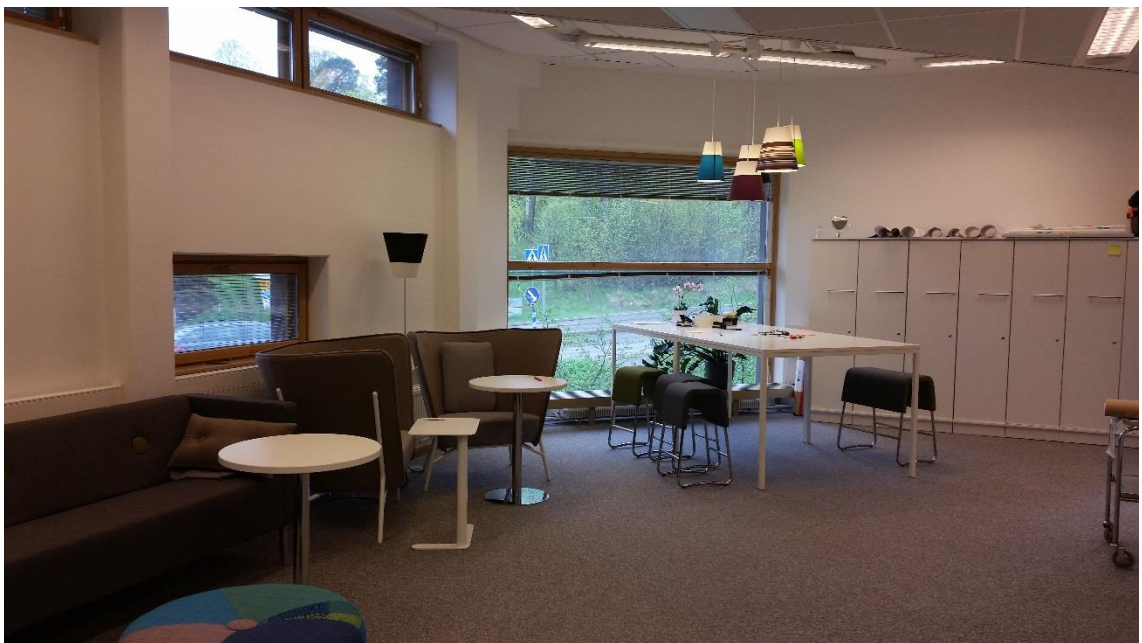
Opinnäytetyössä benchmarkattiin Leppävaaran kampuksen monitoimitiloja. Toimeksiantajan toiveena oli saada 007-tilasta samantyylinen monitoimitila kuin Leppävaaran TKI-yksikön tila

on. Myös luentotilat 234, 234A ja 253 olivat sisäisen benchmarkkauksen kohteena. Näistä tiloista haettiin ideoita Comms.-viestintäpisteen ilmeelle.

4.3.2 Benchmarking-menetelmällä saadut tulokset

007-tilaa käyttävillä henkilökunnan jäsenillä oli alusta asti hyvin selkeä mielipide siitä, millaisen he haluavat 007-tilasta. Leppävaaran kampuksen TKI-tilat, tila 123, olivat monien mieleen, joten tiloissa käytiin yhdessä katselemassa kalusteita ja sisustusta.

Tila 123 on monitoimitila, jossa eri toiminnot ovat jaettu eri puolille tilaa. Niin sanottuja omia paikkoja ei ole, vaan ainoastaan nimettömiä työpisteitä, joista löytyy telakka kannettavalle tietokoneelle, näyttö, hiiri ja näppäimistö. Jokaisella tilassa työskentelevällä on oma kaappi, jossa voi pitää henkilökohtaisia tavaroita ja papereita. Kuvassa 2 näkyy osa tilasta 123. Takaseinällä on jokaiselle työntekijälle oma kaappi. Neuvottelutila ikkunan edessä on oikean korkuinen seisomiseen tai baarituolilla istumiseen. Nojatuoleilla voi tehdä lyhytaikaista työtä, mikä ei vaadi isoa näyttöä.



Kuva 2: Tila 123



Kuva 3: Tilan 234A:n takaosa

Tilat 234, 234A ja 253 ovat monimuotoisia luentotiloja Leppävaaran kampuksilla. Tilat 234 ja 234A ovat vierekkäisiä tiloja, jotka voidaan tarpeen mukaan yhdistää yhdeksi isoksi tilaksi. Tiloihin löytyy perinteisiä pöytä ja tuoli -ratkaisuja, mutta myös esimerkiksi keinuja, porrastetun katsomon tyylistä istumapaikkaa sekä vapaampaan työskentelyyn tarkoitettua tilaa. Kuvasessa 3 on kuvattu tilan 234A:n takaosaa. Joissain pöydissä on jaloissa pyörät, joten tilan muuttaminen toisenlaiseksi käy nopeasti ja vaivattomasti. Myös täältä löytyy sopivan korkuisia pöytiä, jos haluaa työskennellä seisten.

Tilassa 234 on porrastettu katsomo ja pienenä yllätyksenä keinu (Kuva 4). Muuten kalusteet ovat samanlaisia tilan 234A:n kanssa. Molemmat tilat ovat suunniteltu paremmin ryhmä- kuin yksilötyöskentelyyn. Tiloissa on monia erilaisia pöytäryhmiä, joista joistain löytyy toimistotarvikkeita, muun muassa teippiä ja kyniä luovampaa työskentelyä varten.



Kuva 4: Tilan 234 porrastettu katsomo

Tila 253 sijaitsee Leppävaaran kampuksella aulaportaikon yläpäässä toisessa kerroksessa. Tila on sisustettu samalla tyyllä kuin tilat 234 ja 234A. Myös täällä on tilan 234:n tavoin keinu. Lisäksi tilassa on vapaampaan työskentelyyn soveltuva punainen koroke (kuva 5).



Kuva 5: Tila 253

Tilassa 253 on myös luovampaan ryhmätyöskentelyyn soveltuvia korkeita pöytiä, joiden äärellä voi halutessaan myös seistä, koska korkeus on juuri sopiva (kuva 6). Pöytien läheltä löytyy askarteluvälineitä ja sivuseinälle voi ripustaa esimerkiksi ryhmien projekteihin liittyviä muistiinpanoja tai ajatuskarttoja magneettien avulla.



Kuva 6: Tilan 253 korkeita pöytiä

Tiloja 123, 234, 234A ja 253 yhdistää ajatus monimuotoisesta toimitilasta. Parhaiten monitoimitilan periaate näkyy tilassa 123. Tilat 234, 234A ja 23 ovat enemmän monipuoliseen ryhmätyöskentelyyn soveltuvia tiloja, joiden sisustus innostaa luovuuteen. Sisustuksessa on käytetty murrettuja, vaaleita sävyjä, jotka eivät aiheuta voimakkaita aistiärtymyksiä. Tehosteväreinä on käytetty kirkkaita värejä sopivasti, esimerkiksi valaisimien varjostimissa ja tuolien päällisillä.

4.4 Opiskelijoille suunniteltu workshop ja sen tulokset

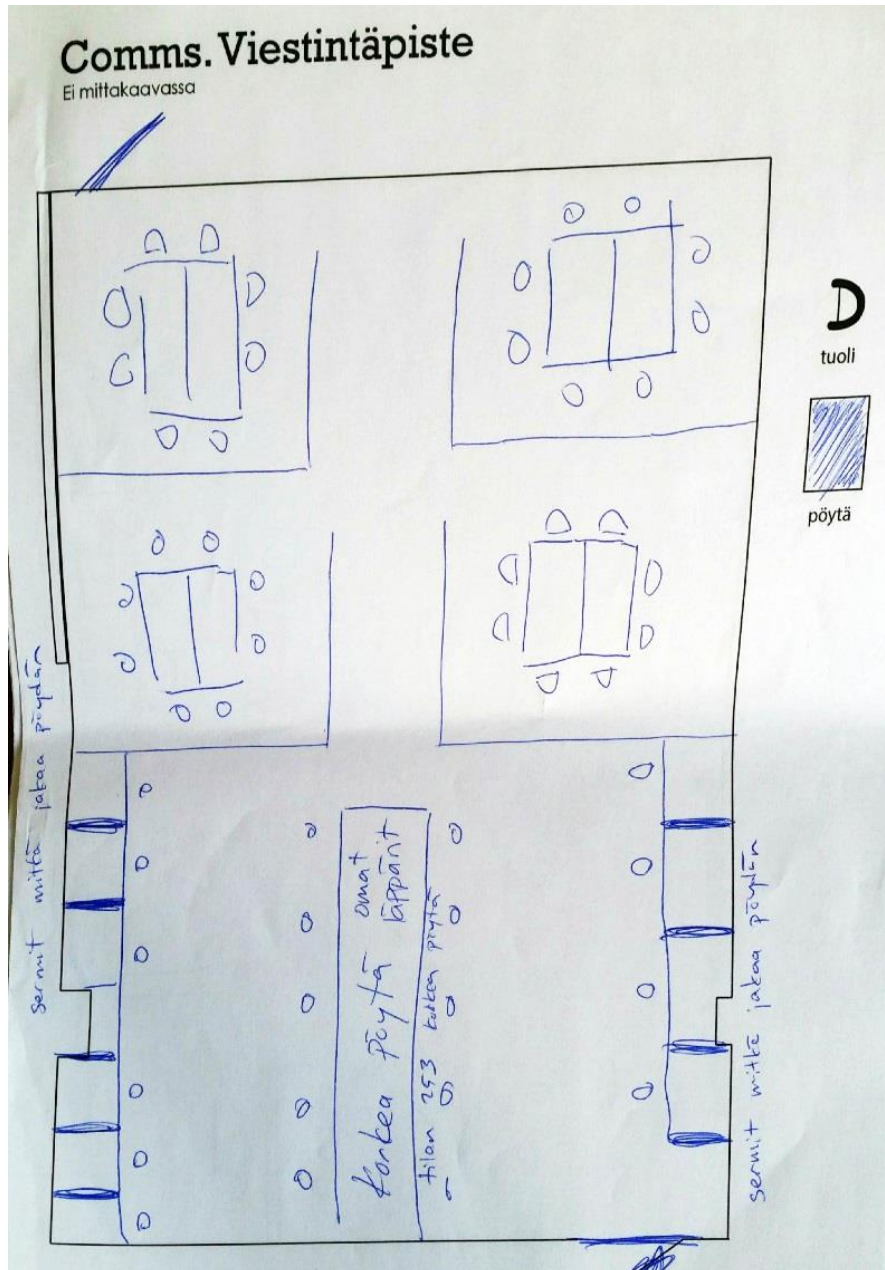
Opiskelijoille suunnatun kyselyn lisäksi opiskelijoiden oli mahdollista osallistua myös Comms.-viestintäpisteen tilasuunnittelua koskevaan workshoppiin, jossa heillä oli mahdollisuus ideoida Comms.-viestintäpisteelle uusi ilme. Workshop on englanninkielinen termi, joka suomeksi kääntyy työpajaksi. Workshop-menetelmä on ryhmätyöskentelyä, jossa osallistujat yhdessä pyrkivät ratkaisemaan jonkin tietyn ongelman tai ideoimaan uutta. Workshopia mainostettiin Comms.-viestintäpisteessä ja ilmoittautua sai sähköpostitse. Lisäksi opiskelijoille suunnatun kyselyn lopussa oli mahdollista ilmoittautua workshopiin. Myös ilman ennakkoilmoittautumista oli mahdollista osallistua. Osallistujat saivat palkkioksi elokuvalipun.

Opiskelijoille suunnattu workshop haluttiin pitää vapaamuotoisena, jotta osallistujat saisivat ideoida rauhassa ilman suurempia rajoitteita. Lisäksi workshopiin osallistujat saivat vapaasti myös keskustella Comms.-viestintäpisteestä.

Opiskelijoille pidettiin workshop Comms.-viestintäpisteen tiloihin liittyen 5.5.2015.

Workshoppiin ilmoittautui vain kaksi opiskelijaa Comms.-viestintäpisteellä workshopista ilmoittamisesta ja pienestä palkkiosta huolimatta. Workshopin aluksi osallistujille kerrottiin muutamia opiskelijakyselyssä ilmi tulleita huomioita Comms.-viestintäpisteestä. Lisäksi osallistujille jaettiin materiaalia, jonka pohjalta he pystyivät ideoimaan Comms.-viestintäpisteelle uuden ilmeen. Comms.-viestintäpisteen pohjapiirros jaettiin osallistujille, johon se saivat ideoida kalusteiden uuden järjestyksen. Lisäksi käytettävissä oli Iskun toimistokalusteiden katalogeja, joista workshopin osallistujat saivat leikata ja liimata omaan tilasuunnitelmaansa kuvia kalusteista, joita halusivat ideoinnissa käyttää. Ohjeistuksena kerrottiin, että Comms.-viestintäpisteelle tarvitaan ryhmätyötiloja ja paikkoja, joihin voi tulla oman koneen kanssa. Lisäksi toiveena oli, että workshopin osallistujat käyttäisivät Laurean värejä.

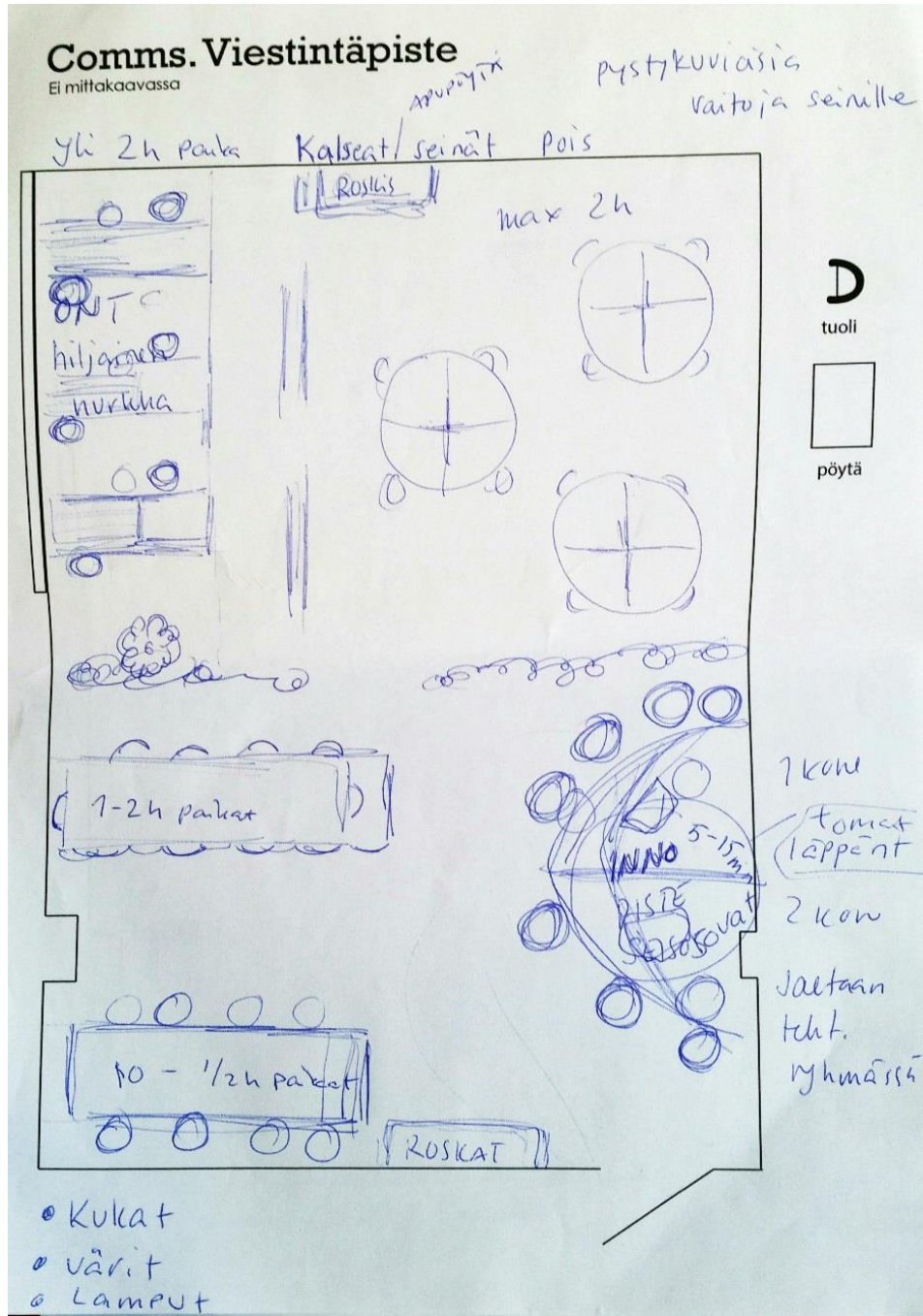
Toinen workshoppiin osallistuvista opiskelijoista piti nykyistä viestintäpistettä jokseenkin toimivana, mutta oli samaa mieltä kyselyn vastauksien kanssa siitä, että viestintäpiste on meluisa. Opiskelija ehdotti, että vierekkäisten tietokonepaikkojen välissä voisi olla sermit, jotka hieman hiljentäisivät työpisteille tulevaa taustamelua. Opiskelija kertoi tekevänsä Comms.-viestintäpisteessä enimmäkseen ryhmätöitä, mutta kertoi voivansa tulla viestintäpisteelle työskentelemään myös omalla kannettavalla. Omalla kannettavalla työskentely onnistuu viestintäpisteessä nykyisin ainoastaan käytävänpuolella. Itse tilassa ei vapaata pöytätilaa juurikaan ole. Kuvassa 7 näkyy opiskelijan ehdotus, missä olisi omille kannettaville korkea työpöytä. Pöytä olisi samantyylinen kuin Leppävaaran kampuksen tilassa 253 olevat puiset korkeat pöydät (kuva 6).



Kuva 7: Workshopin yksi pohjaratkaisuehdotus

Toisen workshoppiin osallistuneen opiskelijan ehdotus sisälsi selkeän tilajaon sen mukaan, millainen tarve työskentelyyn viestintäpisteellä olevalla opiskelijalla on. Opiskelija ehdotti, että Comms.-viestintäpisteessä olisi niin sanottu innopiste, seisova työpiste, 5 - 15 minuutin työskentelyyn. Esimerkiksi viestintäpisteelle tuleva ryhmä voisi innopisteellä jakaa työtehtävät ja sen mukaan jakaantua eri puolille viestintäpistettä. Viestintäpisteen oven vieressä olisi alle puolen tunnin pituista työskentelyä varten paikkoja. Lisäksi viestintäpisteessä olisi 1 - 2 tunnin työpisteitä sekä ryhmätyöskentelyyn tarkoitettuja maksimissaan 2 tunnin ryhmätyöpis- teitä. Viestintäpisteen takaosassa olisi esimerkiksi sermein eristetty työskentelytila, hiljainen

nurkka, opinnäytetyön tekijöille. Opiskelijan mielestä nykyinen viestintäpiste on sisustukseltaan ankea. Hän toisikin tilaan huonekasveja ja maalaisi seinät pystykuviain. Kuvassa 8 on piirrettyä hänen ehdotuksensa.



Kuva 8: Toinen viestintäpisteen pohjaratkaisuehdotus

Kumpikin workshoppiin osallistunut opiskelija halusi Comms.-viestintäpisteelle seisomispaikoja ja tilaa työskennellä omalla kannettavalla. Viestintäpisteelle tullaan tekemään ryhmätöitä, joten kumpikin opiskelija halusi säilyttää ne viestintäpisteessä. Kumpikin koki, ettei tarvetta monelle yksilötyöskentelypisteelle ole.

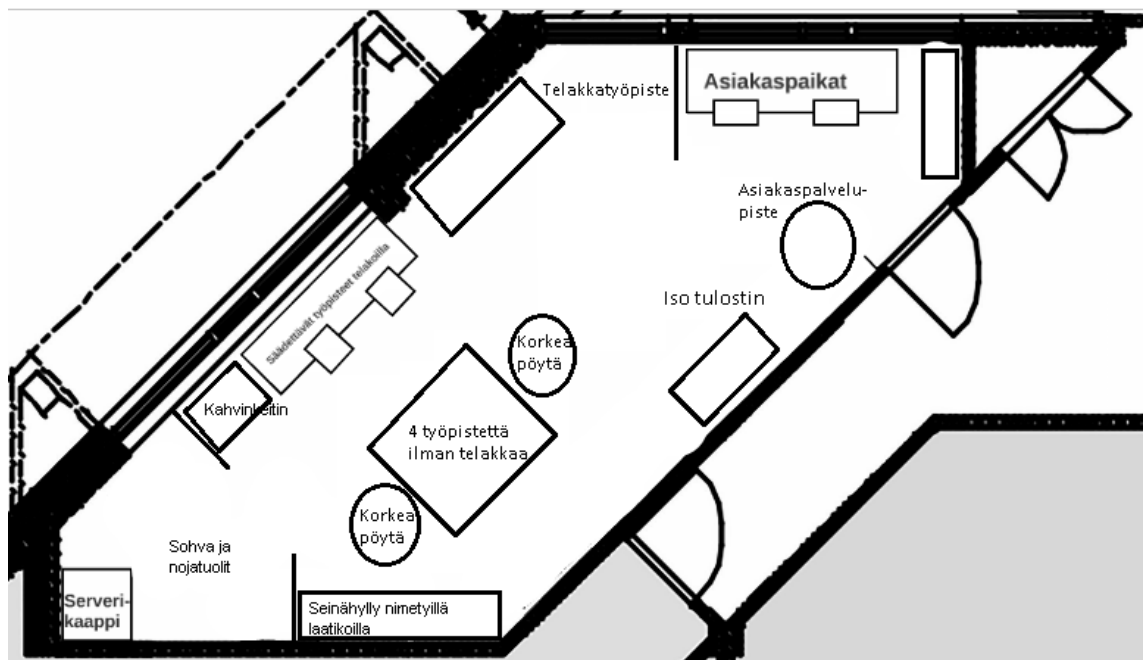
4.5 Tilasuunnittelun tulokset

Tässä kappaleessa esitellään uudistettu, yhdessä tilan 007 henkilökunnan kanssa suunniteltu ja toteutettu tila 007 sekä opiskelijakyselyn ja opiskelijoille pidetyn workshopin sekä benchmarkkauksen tuloksien avulla suunniteltu tilaehdotus.

4.5.1 Comms.-ohjauspalvelu tila 007

Tilan 007 tilasuunnitelmaehdotus oli helppo tehdä, sillä ideointiin osallistui kaikki tilaa käyttävät. Lisäksi haastatteluissa tuli hyvin ilmi jokaisen tilan käyttäjän mielipide nykyisestä tilasta ja uudistetusta tilasta. Koska varsinaista rahoitusta tilan uudistamiseen ei saatu, uudistettiin tila Leppävaaran kampukselta löytyvillä kalusteilla. Tila uudistettiin elokuun alussa 2015. Samaan aikaan kampukselta haettiin vanhoja kalusteita kierrätykseen ja tiloja siivottiin, joten tilasta sai kaikki vanhat ylimääräiset kalusteet pois. Jäljelle jääneet kalusteet sijoiteltiin uudelleen toimivammaksi pohjaratkaisuksi. Pienet tarpeelliset hankinnat sai ostaa Ikeasta Laurean luottokortilla.

Kuvassa 9 on esitetty tilan 007 pohjaratkaisu, joka ei ole mittakaavassa. Tila on pyritty jakamaan eri vyöhykkeisiin. Heti oven vieressä on Comms.-ohjauspalvelun harjoittelijan päivystystiski ja asiakkaiden käyttöön olevat tietokoneet. Näin asiakkaaseen saadaan heti luotua kontakti ja muu tila jää henkilökunnan käyttöön. Asiakaspalvelutiskin takana on yksi neljän hengen pöytäryhmä ilman telakoita sekä ikkunalla kolme telakkapaikkaa. Lisäksi ison pöytäryhmän molemmin puolin on korkea pöytä, jos haluaa työskennellä seisten. Aivan tilan 007 perälle on siirretty sohva ja nojatuolit, joten siellä voi työskennellä rauhassa tai pitää pieniä tiimin keskeisiä palavereita. Tilan olisi saanut jaettua erilleen paremmin kunnollisella tilanjakajalla, jota ei kuitenkaan ollut mahdollista hankkia.



Kuva 9: Tilan 007 pohjakuva

Kuvassa 10 on muutamia tilan 007 uudistuksia. Uudistukset toteutettiin elokuun kahdella ensimmäisellä viikolla 2015. Tilassa on nykyään Comms.-ohjauspalvelun päivystystiski (Kuva 10), jossa Comms.-ohjauspalvelun harjoittelija istuu.



Kuva 10: Comms.-ohjauspalvelun päivystystiski

Asiakkaiden käytössä olevat tietokoneet ovat pienemmällä ja korkeammalla pöydällä kuin ennen, ja nyt ne soveltuvat hyvin ohjaustilanteisiin. Koska kenelläkään ei ole niin sanottua omaa työpistettä, haettiin Ikeasta seinähylläkö ja jokaiselle oma nimetty laatikko, josta voi aamuisin hakea ja jonne voi kotiin lähtiessä viedä omat henkilökohtaiset tavarat, aivan kuten tilassa 123 on samainen järjestely toteutettu kaapein. (Kuva 11.) Pintaremonttia tilaan ei saatu, joten seinälle hankittiin iso taulu tuomaan vähän väriä. Lisäksi parilla paneeliverholla ja jalkalampulla yritettiin piristää tilaa.



Kuva 11: Kuvakollaasi uusista hankinnoista

Jotta tilasta olisi saatu kunnolla ergonominen, olisi tilaan pitänyt hankkia uudet sähköiset säädettävät työpöydät sekä paremmat työtuolit. Riittämätön ja vääränlainen valaistus oli myös ongelma, joten tilaan pitäisi vähintään vaihtaa uudet, kirkkaammat loisteputket sekä muutenkin hankkia kohdennettua valaistusta. Myös tilan ilmanvaihdon on syytä tehdä jotain, jotta lämpötila olisi tasainen ympäri vuoden. Lisäksi toiveena oli muitakin viihtyvyyteen vaikuttavia uudistuksia, mutta rahoituksen puuttuessa näitä ei valitettavasti pystytty toteuttamaan. Tilasta kuitenkin tuli pienellä vaivalla ja uudelleenjärjestelyllä huomattavasti parempi kuin vanhasta.

4.5.2 Comms.-viestintäpiste tila 012

Tila 012 osoittautui hieman haasteellisemmaksi ideoida, koska käyttäjien, eli opiskelijoiden, konkreettiset ideat jäivät vähäisiksi johtuen workshopin pienestä osallistujamäärästä. Toimeksiantajan toiveena oli saada viestintäpisteestä samantyylinen kuin tilat 234, 234A ja 253.

Kuvassa 13 on 3d-mallinnus tilasta 012. Tilasuunnitelmaehdotuksessa lattia väriksi on valittu tumman harmaa, seinät saisivat jäädä valkoisiksi. Nykyisin tilan takaseinällä on vihreä Comms.-logo. Tilalle voisi päivittää Comms.-ohjauspalvelun nykyisen logon maalaamalla tai teippauksella. Viestintäpisteen ilmoitustaululle voisi laittaa näkyvästi esille Comms.-ohjauspalvelun yhteystiedot ja palvelutarjonnan. Viestintäpisteelle voisi hankkia myös oman infotv:n Comms.-ohjauspalvelun ajankohtaisia ilmoituksia varten.



Kuva 13: 3D-mallinnus tilasta 012

Kalusteina voisi käyttää samoja valkoisia pöytiä ja tuoleja kuin tiloissa 234, 234A ja 253 on käytetty (Kuva 14). Ikkunan eteen oveen viereen saisi samanlaisen puisen pöydän, kuin tilassa 253 on, mutta huomattavasti kapeampana. Yläpuolelle voisi ripustella samanlaisia lamppeja kuin tilassa 253 (Kuva 14). Pöytäryhmät voisi jakaa esimerkiksi pöytätasoon asennettavalla kangaspäällysteisellä sermillä, jolloin se vaimentaisi hieman melua.



Kuva 14: Lamput ja kalusteet tilassa 253

Ikkunoihin voisi laittaa verhot ja pari pöytäryhmää jakaa esimerkiksi Martelan pehmustetuilla Face-tilanjakajilla (Kuva 15). Lisäksi Kuvan 15 mukaisesti voisi jakaa myös pöytäryhmiä. Tällaiset pöytäratkaisut vaimentaisivat melua ja lisääisivät työrauhaa.



Kuva 15: Martelan Face-tilanjakaja (Martela 2015)

5 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella Comms.-ohjauspalvelulle ja Comms.-viestintäpisteeseen uudet tilat. Suunnittelussa haluttiin hyödyntää tilojen käyttäjien kokemuksia nykyisistä tiloista ja tarpeita ja toiveita mahdollisiin uusiin tiloihin liittyen. Tästä syystä tutkimusmenetelmiksi valittiin teemahaastattelu ja kysely. Lisäksi käytettiin sisäistä benchmarking-menetelmää, jolla vertailtiin Leppävaaran kampuksen remontoituja tiloja ja tätä kautta saatiin ideoita tilojen 007 ja 012 tilasuunnitteluun.

Teemahaastattelulla kartoitettiin tilassa 007 työskentelevien henkilöiden kokemuksia, toiveita ja tarpeita tiloihin liittyen. Haastatteluissa kävi ilmi, että lähtötilanteessa tilaan ei oltu tyytyväisiä. Tilassa työskenteli parhaimmillaan yhdeksän henkilöä samaan aikaan ja lähtötilanteen mukainen kalusteiden järjestely ei tarjonnut riittävästi työtilaa. Lisäksi tila koettiin hyvin ahtaaksi, johtuen tilan neliömäärästä ja myös raskaista vanhanaikaisista kalusteista. Tila ei myöskään vastannut asiakaskohtaamisten vaatimia tarpeita.

Tilassa 007 tehtiin uudistuksia elokuussa 2015. Kaikki vanhat ylimääräiset kalusteet laitettiin kierrätykseen ja vanhat jäljelle jääneet kalusteet järjestettiin uudelleen. Lisäksi kampukselta löytyi seisomapaikoiksi ja ohjauspalvelun päivystystiskiksi sopivia pöytiä. Myös asiakastietokoneille löytyi entistä sirompi pöytä ja kaksi baarijakkaraa. Vaikka kaikkia toivottuja uudistuksia ei pystytty toteuttamaan, tuli tilasta huomattavasti avarampi ja toimivampi kuin ennen.

Opiskelijoiden käytössä oleva Comms.-viestintäpiste eli tilan 012 tilasuunnittelua varten opiskelijoille toteutettiin kysely, jossa kysyttiin viestintäpisteen käytöstä ja millaiseksi tila koettiin. Kyselyn lisäksi järjestettiin myös workshop, jonne opiskelijoiden oli mahdollista tulla ideoimaan uutta ilmettä viestintäpisteeseen. Kyselystä kävi ilmi, että tilaa käytetään pääasiassa ryhmätyöskentelyyn. Osa kyselyyn vastanneista piti Adoben ohjelmien saatavuutta yhtenä syynä viestintäpisteen käyttöön. Monien kyselyyn vastaajien mielestä tila on ahdas ja ilmatunkkainen. Tila koettiin myös meluisaksi. Tilaa pidettiin kuitenkin siistinä ja

Viestintäpisteen tilasuunnittelu ei toteutunut yhtä käyttäjälähtöisesti kuin tilan 007, koska kyselyyn ei saatu riittävästi vastauksia, jotta olisi saanut tarpeeksi laajan kuvan käyttäjien mielipiteistä. Lisäksi workshopiin osallistui vain kaksi opiskelijaa. Tästä syystä uudistukset olivat lähinnä kosmeettisia. Tilasuunnitelmassa esitettiin kalusteiden vaihtoa, pientä pintaremonttia ja pehmeitä sisustuselementtejä vaientamaan melua. Kalusteiden järjestystä ei lähdetty erityisemmin muuttamaan. Viestintäpistettä käytetään ryhmätyöskentelyyn, joten tilassa on oltava pöytäryhmiä. Sisustus ja kalusteet vastaisivat tiloja 234, 234A ja 253.

Jatkotoimenpide-ehdotuksina voisi olla tilan 007 käyttäjien tyytyväisyysmittaus. Käyttäjiltä voisi kysyä, miten hyvin tila on toiminut uudistuksen jälkeen ja mitä kehitettävää ilmanvaihdon ja valaistuksen lisäksi on. Tilan 012 tilasuunnitteluun jäi kehitettävää. Jatkotoimenpide-ehdotuksena voisi olla, onko tilasuunnitelma toteutettavissa ja mitä kehitettävää siinä on, jotta sen toteutus olisi mahdollista. Opiskelijoilta voisi myös kysyä mielipidettä tilasuunnitelmaan ja heidän kehitysehdotuksia. Lisäksi voisi laskea, paljonko tilan uudistus kustantaisi kokonaisuudessaan.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Haapamäki, J., Hietanen, P., Mikkonen, V., Nenonen, S., Niemi, O., Nissinen, S., Rantanen, A., Ruoppila, S., Staffans, A., Teräväinen, H., Tyvimaa, T., Vartiainen, M. & Vuorela, M. 2011. Käyttäjälähtöiset tilat - Uutta ajattelua tilojen suunnitteluun. Tekes. Helsinki.

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä: Tieto, tutkimus, menetelmät. Taideteollisen korkeakoulun julkaisu B 97. Helsinki.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2007. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 1997. Tutki ja kirjoita. Bookwell Oy. Porvoo.

IDEO. 2009. Human centered design toolkit. 2. painos. IDEObooks.

Rauramo, P. 2012. Työsuojelu ja työhyvinvointi asiantuntija- ja toimistotyössä. Työturvallisuuskeskus.Helsinki

Sähköiset lähteet

Nenonen, S., Hyrkkänen, U., Rasila, H., Hongisto, V., Keränen, J., Koskela, H. & Sandberg, E. 2012. Monitilatoimisto - ohjeita käyttöön ja suunnitteluun. Työterveyslaitos. Viitattu 3.9.2015. http://www.ttl.fi/fi/tutkimus/hankkeet/toti/Documents/monitilatoimiston_suunnitteluohje_toti_03092012.pdf

Teemahaastattelu. 2015. Tilastokeskus. Viitattu 19.2.2015. <https://www.stat.fi/virsta/tke-ruu/04/03/>

Työsuojeluhallinto. 2006. Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 1: Näyttöpäätetyö. Viitattu 3.9.2015. http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/erg_tiedonlahteet/Documents/nayttopaatetyo.pdf

Työterveyslaitos. 2013. Toimisto- ja tietotyö. Viitattu 3.9.2015. http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/ergonomia_eri_aloille/toimisto_ja_tietoty/sivut/default.aspx

Työterveyslaitos 2014. Valaistus. Viitattu 3.9.2015. <http://www.ttl.fi/fi/tyoymparisto/valaistus/Sivut/default.aspx>

Työterveyslaitos. 2014. Lämpöviihtyvyys. Viitattu 3.9.2015. http://www.ttl.fi/fi/tyoymparisto/lampoolot/lampoviihtyisat_olot/sivut/default.aspx

Työterveyslaitos. 2015. Sisäilma ja sisäympäristö. Viitattu 3.9.2015. http://www.ttl.fi/fi/tyoymparisto/sisailma_ja_sisaymparisto/sivut/default.aspx

Työturvallisuuskeskus. 2015. Työhyvinvointi asiantuntija- ja toimistotyössä. Viitattu 3.9.2015. http://www.tyoturva.fi/asiantuntija_ja_toimistoty

Laurea-ammattikorkeakoulu. 2015. Comms.-ohjauspalvelu. Viitattu: 7.7.2015. <https://live.laurea.fi/fi/palvelut/kampuspalvelut/leppavaara/commsohjauspalveluviestintapiste/Sivut/default.aspx>

Kuvalähteet

Kuva 1. Työturvallisuuskeskus. 2015. Tietokonetyö. http://www.tyoturva.fi/asiantuntija_ja_toimistoty/tietokonetyo

Kuva 15. Martela. 2015. Face. <http://www.martela.fi/toimistokalusteet/tilanjakajat/face-poytaseinake>

Kuvat

Kuva 1: Ohjeita näyttöpäätetyöhön (Työturvallisuuskeskus 2015)	10
Kuva 2: Tila 123	19
Kuva 3: Tilan 234A:n takaosa	20
Kuva 4: Tilan 234 porrastettu katsomo	21
Kuva 5: Tila 253	21
Kuva 6: Tilan 253 korkeita pöytiä	22
Kuva 7: Workshopin yksi pohjaratkaisuehdotus	24
Kuva 8: Toinen viestintäpisteen pohjaratkaisuehdotus	25
Kuva 9: Tilan 007 pohjakuva	27
Kuva 10: Comms.-ohjauspalvelun päivystystiski	27
Kuva 11: Kuvakollaasi uusista hankinnoista	28
Kuva 12: Tilan 012 pohjaratkaisuehdotus	29
Kuva 13: 3D-mallinnus tilasta 012	30
Kuva 14: Lamput ja kalusteet tilassa 253	31
Kuva 15: Martelan Face-tilanjakaja (Martela 2015)	31

Kuviot

Kuvio 1: Tiesitkö entuudestaan mikä on Comms.-viestintäpiste?	14
Kuvio 2: Käytätkö Comms.-viestintäpistettä?	15
Kuvio 3: Mikä/Mitkä adjektiivit kuvaavat Comms.-viestintäpistettä?	15
Kuvio 4: Mitä teet Comms.-viestintäpisteessä?	16

Taulukot

Taulukko 1: Ilman virtausnopeuden enimmäisarvot (Työterveyslaitos 2014)	12
---	----

Liitteet

Liite 1. Kyselyrunko opiskelijoille Comms.-viestintäpisteestä	40
Liite 2. Teemahaastattelurunko henkilökunnalle	43
Liite 3. Haastatteluiden litteroinnit	44

Liite 1. Kyselyrunko opiskelijoille Comms.-viestintäpisteestä

Ikä?

Sukupuoli?

☐ Nainen

☐ Mies

Koulutusohjelma sekä aloitusvuosi?

Kampus

Kansalaisuus

Tiesitkö entuudestaan mikä on Comms.-viestintäpiste?

Comms.-viestintäpiste on opiskelijoille vapaasti käytettävissä oleva työskentelytila, jossa opiskelija voi käyttää perusohjelmien myös esimerkiksi Adoben ohjelmia.

☐ Kyllä

☐ En

Käytätkö Comms.-viestintäpistettä?

☐ Kyllä

☐ En

☐ Jos on tilaa

Kuinka paljon käytät Comms.-viestintäpistettä?

	1	2	3	4	5	6
En koskaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Päivittäin

Yleisvaikutelma Comms.-viestintäpisteestä?

	1	2	3	4	5	6
Surkea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Loistava

Mikä/Mitkä seuraavista kuvaavat parhaiten Comms.-viestintäpistettä?

- ☐ Kotoisa
- ☐ Toimistomainen
- ☐ Siisti
- ☐ Sotkuinen
- ☐ Innovatiivinen
- ☐ Tylsä
- ☐ Ahdas
- ☐ Tilava
- ☐ Valoisa
- ☐ Pimeä
- ☐ Tunkkainen
- ☐ Äänekäs
- ☐ Muu:

Mihin käytät viestintäpistettä?

Antaako viestintäpiste mielestäsi hyvät puitteet työskentelylle?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Käytätkö viestintäpisteellä ollessasi omaa vai koulun konetta?

Saatko työskennellä viestintäpisteellä rauhassa?

- ☐ Kyllä
- ☐ En

Mitä teet Comms.-viestintäpisteellä?

- ☐ Ryhmätöitä
- ☐ Yksilötehtäviä
- ☐ Opinnäytetyötä
- ☐ Käytän Adobe ohjelmia
- ☐ Muu:

Miksi käytät viestintäpistettä?

- ☐ Ei ole omaa konetta
- ☐ En voi työskennellä kotona
- ☐ Koneilta löytyvät tarvittavat ohjelmat
- ☐ Muu:

Liite 2. Teemahaastattelurunko henkilökunnalle

Teemahaastattelurunko

Taustatiedot

1. Nimi
2. Titteli ja kuinka kauan olet työskennellyt Laureassa?
3. Ikä
4. Missä työskentelet tällä hetkellä? (tila)

Tilat

5. Mitä mieltä olet nykyisestä työskentelypisteestäsi?
6. Mitä muuttaisit?
7. Miten työpisteesi tukee työskentelyäsi?
8. Millainen on fiiliksesi tällä hetkellä kun tulet aamulla töihin ja astut työhuoneeseen?
9. Entä millaisen olotilan haluaisit astuessasi työskentelytilaan?
10. Mitä toivoisit uudelta sisustukselta ja tilalta?

Sisustus

11. Millainen sisustus työskentelytilassa on tällä hetkellä?
12. Mitä muuttaisit sisustuksessa?

Ergonomia

13. Millainen on ergonomia työskentelytilassa tällä hetkellä tai miten se on otettu huomioon?
14. Millä tavalla haluaisit muuttaa ergonomiaa tilassa?

Liite 3. Haastatteluiden litteroinnit

Comms.-ohjauspalvelun palvelusuunnittelija 1

Titteli ja kuinka kauan olet työskennellyt Laureassa?

Palvelusuunnittelija Comms.-ohjauspalvelussa, työskennellyt Laureassa 2 vuotta.

Missä työskentelet tällä hetkellä? (tila)

Leppävaaran kampus, tila 007.

Mitä mieltä olet nykyisestä työskentelypisteestäsi Leppävaarassa?

Siinä on ongelmana se, tai siinä tilassa on se, että ne kalusteet on hankittu sieltä täältä, kuhan saatiin nopeasti toimisto kasaan. Se ei ihan palvele tarkoitustaan ja toisekseen ergonomisesti ei kauheen hyvät ne työpisteet. Mutta kyllä hommat saadaan hoidettua, mutta että saatais siitä vielä toimivampi sekä asiakaspalvelun näkökulmasta että työviihtyvyyden ja ergonomian, siihen on vielä tekemistä. Ja kun mietii sitä asiakkaan palvelupolkua, että kun se tulee ovesta sisään, niin sitä näkökulmaa kans. Nyt se on sellanen, että siinä vähän arvellaan ja mietitään siinä ovella, ja kun tullaan sisään niin ei oo ihan selkee mihin katse suuntautuu,

Mitä muuttaisit siinä tilassa konkreettisesti?

Miten tällä hetkellä työskentelypiste tukee työskentelyäsi?

No, joo... Sanotaan, että onhan siinä tietokoneet ja kaikki että pystyy tekee, mut se että saatais enempi jaettua sitä, että missä on asiakkaalle varattu tila ja missä on henkilökunnalle tarkoitettu tila. Ja että se meille henkilökunnalle tarkoitettu tila ois avoin ympäristö, missä ois helppo tehdä tiimityöskentelyä ja yksilötyöskentelyä.

Millainen on fiiliksesi tällä hetkellä, kun tulet aamulla töihin ja astut työhuoneeseen?

Tilojen puolesta jos mietitään niin onhan se aika sekava. Siellä on pelattu tetrystä se yks päivä ja mietitty että miten nää sais jotenkin fiksusti tänne. Ei siitä tuu sellanen kuva että ois järjestelmällisesti mietitty toimistotila. Ajaa asiansa joo, mutta parempaan suuntaan pitäis saada.

Muuttaisitko/Haluaisitko jonkin toisenlaisen olotilan astuessasi sisään työhuoneeseen?

Saisi olla kotoisampi, nyt se on sellainen perinteinen toimisto. Ja ne kalusteet mitä siellä nyt on, niin siitä tulee mieleen sellanen halpistotoimisto-fiilis.

Onko sinulla jotain toiveita uuteen sisustukseen liittyen?

(Sisustuksen kautta toiveena siis kotoisampi ja ergonomisempi.) Väreistä, no mä tykkään tummasta puusta, toimii aika rauhottavana.

Millainen sisustus on tällä hetkellä?

Mitä mieltä olet työpisteesi ergonomiasta?

Tällä hetkellä ei oikein ole. Työtuolit on semmosia kuppityyliä, mun selkä on ruvennu reistailee, niin se ei oo nyt kovinkaan hyvä asia. Mieluummin paljon korkeemmaks tasot, että voi joko työskennellä seisten tai sitten istua jakkaralla, missä selkä pysyy suorana. Oon ihan sen baaripöytäratkaisun kannalla mikä on tilassa 254.

(Mitä mieltä säilytystiloista?)

Mä oon sitä mieltä, että meille kaikille vois hankkia sellaset pienet kaapit, mihin voisi laittaa kaikki omat juttunsa, että ne ei ois pitkin poikin pöydillä vaan ne ois siellä kaapissa, niin ku TKI-tilassa. Meidän arkistokaapit ei oo toimiva ratkaisu, ne on liian massiivisia. Kaappien pitäis olla kapeita ja ei kovinkaan syviä. Sen verran, että on tilaa esimerkiksi vaihtokengille, jos haluaa pitää, ja sit muutamia bokseja, missä on kaikenlaista tavaraa. Tällä päästäis eroon siitä, että ne toimistotarvikkeet ois siinä yhteisellä baaripöydällä, ettei niitä tarvis missään vetolaatikossa pitää. Ne vetolaatikot on ihan turhia. Niissä on samaa matskua mitä mä oon oman harkan

aikana tunkenu niihin 2011. Kaikki sellanen, mitä käytetään ehkä kerran vuodessa, vois mennä varastoon

Comms.-ohjauspalvelun palvelusuunnittelija 2

Titteli ja kuinka kauan olet työskennellyt Laureassa?

Palvelusuunnittelija, työskennellyt Laureassa 5,5 vuotta.

Missä työskentelet tällä hetkellä? (tila)

Työskentelen Otaniemessä pääasiallisesti, mutta myös Leppävaarassa

Mitä mieltä olet nykyisestä työskentelypisteestäsi Leppävaarassa?

Harmittaa, että siellä on vain se pieni pyöreä pöytä, mitä ei pysty säätämään millään lailla eikä siinä pysty istumaan, että sitten on mentävä lattialle tai sohvalle kone sylissä, ei ole ergonominen. (Eli muuttaisit jotain työpöytiä?) Joo

Mitä muuttaisit siinä tilassa konkreettisesti?

Tekisin sellaisia työpisteitä, mitä voisi jollain lailla säätää, ja se, että voisi olla useampikin siinä ympärillä, pystyisi seisomaan. Tällä hetkellä mä olen vähän siellä selaisessa satimessa, että joutuu kiertämään sen lasipleksin.

Miten tällä hetkellä työskentelypiste tukee työskentelyäsi?

Leppävaarassa tällä hetkellä ei oikein. Siinä voi sen puoli päivää työskennellä, mutta sitten kaipaa jotain muuta, vaikka sen satulatuolin, mut ei taida olla satulatuoliakaan, jota saisi niin korkealle kun tarvis.

Millainen on fiiliksesi tällä hetkellä, kun tulet aamulla töihin ja astut työhuoneeseen?

Leppävaarassa harmittaa, se on tilana todella ankea ja ahdas. Ilma on ollut aamuisin hyvä. Otaniemessä tekee tosi paljon, kun työhuoneessa on vesipiste ja jääkaappi, mitä Leppävaaran työhuoneessa taas ei ole. (Vettä joutuu hakemaan käytävän toisesta päästä.) Se vie turhaa aikaa.

Muuttaisitko/Haluaisitko jonkin toisenlaisen olotilan astuessasi sisään työhuoneeseen?

Pirteän, selkeän, siistin. Ei hirveitä määriä papereita, ei lattioilla kamaa ja selkeät roskikset papereille ja pahville. Meillä on tällä hetkellä semmosia McGyver-ratkaisuja, tosi rumaa. Ei kätevää mitenkään. Selkeät isot roskikset ja kamoille paikat. Meillä ei oo ees omille tavaroille naulakoita. Pitää olla siistiä! Mutta ei valkosta.

Onko sinulla jotain toiveita uuteen sisustukseen liittyen?

Sinne voisi tulla väriä seinälle, seinä voisi käyttää hyödyksi, esimerkiksi hankittais jostain seinähyllyjä, ei välttämättä mitään, mitkä vois lattialla tilaa. Ihan sellaisia seinälle laitettavia hyllyjä ja kaappeja. Ja mä myös hirveästi toivoisin sellaista magneettiseinää/liituseinää, koska siihen me voitais kirjoittaa ja laittaa ylös, vetää brainstormeja, ihan siis kaikkee. Ja sit värejä, violettia ja mustaa!

Millainen sisustus on tällä hetkellä?

Kirpputori. Sellainen tosi 80-luvun toimisto. Nahka on hyvä, hyvä pitää siistinä. Mä en haluis mattoja niinkään, mä en halua mitään pölynkerääjiä, Että jos on kangassohvia niin ne ois helposti putsattavia. (Miten esimerkiksi verhot?) Kyllä, niillähän saisi just väriä. Ihan siis kaitaverhot, ei sen tarvis olla mitään sen ihmeellisempää.

Mitä mieltä olet työpisteesi ergonomiasta?

(Tulikin tuossa aiemmin jo ilmi, mitä mieltä olet ergonomiasta ja mitä muuttaisit.) Joo, ja mua sääliittää me kaikki, ku me ollaan niin sillit purkissa. Meillä ei oo laskutila, pöytätilaa, ollenkaan Leppävaarassa.

Comms.ohjauspalvelun harjoittelija

Titteli ja kuinka kauan olet työskennellyt Laureassa?

Palvelusuunnittelija-harjoittelija. Aloitin työharjoittelun tammikuun alussa 2015 Comms.-ohjauspalvelussa

Missä työskentelet tällä hetkellä? (tila)

Leppävaarassa tilassa 007 ja Otaniemessä siinä ekassa kerroksessa kirjastoa vastapäätä.

Mitä mieltä olet nykyisestä työskentelypisteestäsi Leppävaarassa?

Mun mielestä toi työpiste palvelee työn kannalta ihan hyvin. Tilaa on ihan tarpeeksi omalle työskentelylle ja myös säilytykselle on myös tilaa. Sit jos tulee asiakkaita niin siinä saa olla aika rauhassa kun siinä on se lasipleksi. Mut sillon jos mulle tulee asiakas neuvontaan niin sillon se tila on aika rajoittunu. Toisen työpiste on heti siinä vieressä niin siinä tulee aika ahdasta, jos siinä on se asiakas. Sitten ei muutenkaan ole sellaista rauhallista paikkaa kahdenkeskiseen neuvontaan vaan pitää varata neukkari erikseen, mikä ei nyt sinänsä oo niin kauheen tärkeä asia. Mutta jos toimistotila olisi suurempi niin ois mukava, sellanen Kelan tyylinen neuvomispiste, missä voisi rauhassa neuvoa asiakasta.

Mitä muuttaisit siinä tilassa konkreettisesti?

No omaa työskentelyä varten tarvitsisin oikeastaan paremman hiiren ja jonkun ison toimivan alustan sille hiirelle. Sitten Joulupukin toiveena olisi sellainen extranäyttö, millä voisi katsoa isojen julisteiden tai muiden julkaisujen esikatselua, semmonen pystysuuntainen näyttö. Ne tuolit on mun mielestä ihan OK, mutta totta kai mukavemmat ois aina plussaa. Tila on sen verran ongelmallinen, kun se on sellanen pieni. En oikein siihen osaa ottaa kantaa, et mitä siinä muuttaisi.

Miten tällä hetkellä työskentelypiste tukee työskentelyäsi?

Tuossa tulikin aikasemmin käsiteltyä muutamia asioita, perustyöskentelyyn se toimii ihan hyvin, mutta asiakasneuvonnassa pitäisi olla enemmän työtilaa.

Millainen on fiiliksesi tällä hetkellä, kun tulet aamulla töihin ja astut työhuoneeseen?

Sellanen aika toimisto-/konttorimainen fiilis siitä tulee, mutta aika neutraali, ihan hyvältä tuntuu, kun astuu ovesta sisään. Se on mukavaa kun näkee työkaverit heti ekana kun tulee sisään.

Muuttaisitko/Haluaisitko jonkin toisenlaisen olotilan astuessasi sisään työhuoneeseen?

Joo, vois olla inspiroiva ja pirtee, se ois mukava olotila kun astuu sisään.

Onko sinulla jotain toiveita uuteen sisustukseen liittyen?

Enemmän värejä. Noilla mainostoimistoilla on aika inspiroivat tilat, siit vois ottaa jotain ratkaisua esimerkiksi. Mutta järkevämpi ratkaisu niille työpisteille, just silleen ettei oo kahta työpistettä välttämättä vierekkäin, että ois sitä työtilaa enemmän asiakkaiden palvelemiseen ja neuvontaan. Ei mulla silleen oikeastaan muuta.

Millainen sisustus on tällä hetkellä?

Aika konttori. Vähän samanlainen kuin mun omassa asunnossa on eli kaikki tarpeellinen löytyy mutta ei oo sen enempää sisustusta mietitty.

Mitä mieltä olet työpisteesi ergonomiasta? Onko kevään aikana ilmennyt esimerkiksi selkäkipuja?

Ei oo oikeastaan selkäkipuja, mut kyl siinä puutuu takapuoli kun istuu päivät pitkät. Ois kivaa jos ois jalkojen alla joku pidike(tuki). Ois mukavaa jos voisi seistäkin välillä, mut en tiedä, tuliskoi te hirveesti käytettyä. Tällä hetkellä on hyvä se läppäritelakka, se helpottaa liikkuvuutta työskentelyssä että voi nappaa sen läppärin siitä mukaan ja sitten palata taas näytön ääreen.

Mitä mieltä olisit sellaisesta ratkaisusta, että olisi vain niin sanotut "nimettömät" työpisteet eli ei omia työpisteitä?

Se kuullostaa ihan hyvältä ratkaisulta, mä kyl ite kanssa tykkään että on se oma työpiste, että siinä on kaikki omat tavarat että se tavaroiden säilytys pitäisi miettiä. Se on ainut ongelma, minkä tossa näen.

(Siinä on mietitty ratkaisuksi esimerkiksi nimettyä kaappia. Siinä on se, että aamuisin pitäisi kaapista ottaa ne omat tavarat ja iltapäivällä laittaa takaisin sinne kaappiin, kun lähtee töistä.)

Niin, en tiää ihan... Se vois kyl toimii, mä kyl tykkään enemmän siitä että on se oma työpiste kuitenkin, ehkä vähän enemmän sen kannalla. En myöskään pitäis pahana että jos nimettömät paikat.

(Haastattelija 2.: Jännä huomio, että harjoittelijat on ollut sitä mieltä että tykkää että on se omatyöpiste.)

(Siinä on varmaan myös se että meillä harjoittelijoilla on niin erilaiset työskentelytavat, että meidän pitää olla koko ajan niin sanotusti päivystämässä, me ei liikuta niin paljoa ympäri kampusta.)

Niin, siinä vois miettiä jotain yhteisratkaisua.

Laurea Eventsin ryhmähaastattelu

Titteli ja kuinka kauan olet työskennellyt Laureassa?

- 1: Tapahtumasuunnittelija
- 2: : Tapahtumasuunnittelija
- 3: Tapahtuma-assistentti

Missä työskentelet tällä hetkellä? (tila)

Kaikki: Leppävaaran kampus, tila 007.

Mitä mieltä olet nykyisestä työskentelypisteestäsi Leppävaarassa?

1: Tilahan on kaikkea muuta kuin viihtyisä. Jos miettii tilaa, että mikä siitä tekee hyvän, niin meidän täytyy nyt huomioda että meidän tilaa ei voi vaihtaa. Se on pieni plus sitten kuinka paljon meitä siellä on, ei pelkästään meille tilaa vaan myös teille (Comms.-ohjauspalvelu) tilaa siihen asiakkaiden neuvontaan ja ohjaukseen. Ergonomisuus, no sitä ei tällä hetkellä ole, Varsinkin kun miettii että Marjolla on selkä tuossa kunnossa, mulla on selkä siinä kunnossa ettei pysty koko päivää istumaan. Lämpötila, sit on siisteys, meillä ei siellä hirveen usein siivota. Jos jotain laittaa pistokkeeseen niin siinä on sellanen pölypallo että hyvä jos saa pistoketta laitettua. Sit on valo, sitä ei siellä ole, sitä pitäis olla enemmän. Eri suuntaista, riippuen mitä tekee, kuinka paljon on valoo, minkä väristä se on. Sit on se viihtyvyys, miten se tila on rytmitetty, Meillä pitäis olla siellä erilaisia toimintoja; asiakkaitten ohjausta varten, omaa työskentelyä varten, sitten sellanen tiimitila, sitten joku missä voi puhua asiakkaan kanssa puhelimesta, eli rauhallinen työntekotila, sitten sellanen missä pystyy puhumaan. Kun siel on niin erilaista kaikkea toimintoa niin se tila pitäis saada rytmitettyä. No sitten viihtyisyyteen vaikuttaa värit ja materiaalit, tilassa on paljon ikkunoita, pystyttäiskö me niitä hyödyntämään niin, ettei aina ois-kaan sälekaihtimet kiinni. Semmosta verho, mikä päästäis valoa, mut blokkais niin ettei se ottais silmiin. Ja kun on pieni tila, niin vaaleita värejä. Kaikki ois mietitty niin, että ne näyttää pieneltä, että tila saadaan näyttää isolta. Laurean arvoissa on se luovuus, vai innovatiivisuus, niin saatais se sinne tilaan. Ja tarttetaanko me nimikoituja työpisteitä lainkaan? Osa on välillä Otaniemessä. Että oisko niin, että osa työpisteistä ois seisontapaikkoja ja ne ei ois nimikoituja? Sit ois yks hyllykkö, jossa ois nimikoidut lokerot kaikille. Ne tavarat, mitkä tällä hetkellä on pöydillä, niin ois siististi jossain hyllykössä, missä ois kaikille oma laatikko. Ja kun osa on Otaniemessä, niin ihan turhaan siellä on niitä vapaita työpisteitä. Ja sitten tää ajattelutapa, että kaikki pitää olla pitkin reunoja, niin ehkä sitä kannattais vähän miettiä. Meilläkin on siellä se pimee nurkkaus, voisko siellä ollakin se sohvaryhmä? En ole kertaakaan istunut siinä omalla työpisteellä, kun se on siellä nurkassa.

2: Ei ole kauhean ergonominen tällä hetkellä. Työtilan valaistus, lämpötila ja viihtyvyys ei ole paras mahdollinen tällä hetkellä ja sen takia en siinä omalla työpisteellä työskentele tällä hetkellä lainkaan, vaan sohvaryhmällä.

3: Mä taas oon aina tykännyt kun on ollu oma työpiste ja se on semmonen mun oma reviiri, johon mä en halua että kukaan muu tulee tekemään töitä siihen. Mulla on siellä kaikki post-it-laput ja vihot, niin musta ois tosi ahdistavaa, jos mulla ei ois jotain omaa paikkaa vaan mun pitäis joka aamu metsästää uus paikka, mihin mä voin mennä tekee töitä. Ja sit kun mä teen tosi paljon töitä siinä mun pisteellä, toki tääl on monia jotka ei oo siinä oman työpisteen äärellä. Mä koen, että se on mulle tosi tärkeetä että mulla on se oma paikka, oma pöytä ja omat tavarat. Mä tykkään mun työpisteestä, siihen tulee se luonnonvalo, mulla on kunnon näppäimistö, en tykkää yhtään väkertää läppärillä. (1: No mut toihan on tavallaan myös oppimiskäsymys, että ne uudet harkkarit tottuu varmaan siihen.) Joo, kyllä mä ymmärrän, mut sitten on kans niitä ihmisiä, joille se oma paikka on todella tärkeä. Se ois tosi hyvä, jos se työpiste ois sellanen säädettävä, koska seistenkin on välillä hyvä tehdä töitä. Ja mikä meil oli edellises duunipaikassa, niin aina kun alotti uus työntekijä, niin siellä kävi semmonen ergonomiaexpertti, jonka kanssa valittiin työntekijälle sopiva tuoli. Sit se oli tavallaan sulle tehty se tuoli. Mut joo, tosta tilasta ylipäättänsä niin mun mielestä olis kohtuullista miettiä, että oliko hirveen järkevä ratkaisu laittaa noin montaa ihmistä ja toimintoa noin pieneen tilaan, jos miettii että se edellinen tila oli huomattavasti isompi. Ei se oo ihan normaalia että meitä on kymmenenkin ihmistä noin pienessä tilassa.

Mitä muuttaisit siinä tilassa konkreettisesti?

2: Laittaisın sen lämpötilan kuntoon, että sinne ei joko jäädy tai paahdu, eli tasainen lämpötila, ja sitten vois tuoda korkeita pöytiä, joissa jokainen voi tehdä joko seisaallaan töitä ja et se ei ois kenenkään oma työpiste, vaan siinä ois telakka, mihin sä voit kytkeä sun koneen ja tehdä siinä töitä, ja siinä ois kans näyttö että voi tehdä vaativampaa työtä. Sitten sinne voisi tuoda viihtyisämpiä sohvaryhmiä, sohvia missä ois ihan kunnon laidat, mitkä eristäis sitä ääntä, ja sitten joku työtaso siihen sohvan kanssa. (Nora: eli vähän saman tyyppisiä kun on näissä monitoimitiloissa) Joo, ja muutenkin jos niitä ois vaikka pari, niin niistä sais sellasen pienen neuvottelupaikan, jos ne on vastakkain. Että pystyis tekee semmosta keskittymistä vaativaa työtä siinä meidän yhteisessä tilassa, vaikka siellä ois sitä taustahälinää ja muitakin paikalla.

3: Luonnonvaloa vois hyödyntää jotenkin.

Miten tällä hetkellä työskentelypiste tukee työskentelyäsi?

2: Sillä tavalla tukee, että mä pystyn olemaan läsnä mun tiimin ja Comms.-tiimin kanssa, kun siinä on sitä sohvia, mut muuten ei erityisesti tue.

Millainen on fiiliksesi tällä hetkellä, kun tulet aamulla töihin ja astut työhuoneeseen?

2: Ihan hyvä, mut vois olla parempikin jos sen tilan viihtyvyys ois erilainen, että se tila ois enemmän lämpönen, jollain tavalla kotoisa, että sinne ois kiva tulla, että siellä viihtyis paremmin. Nyt se on sellanen paikka, missä suoritetaan ja lähetään kotiin.

Muuttaisitko/Haluaisitko jonkin toisenlaisen olotilan astuessasi sisään työhuoneeseen?

2: Se vois olla enempi sellainen olohuonemainen, missä ois erilaisia mahdollisuuksia tehdä töitä rauhassa yksin, yhdessä, pitämään palaveria tiimin kesken. Ja sit myös sellanen työskentelypaikka missä pystyis tekee töitä seisten ettei tarvits istua koko ajan, ja sit siihen sais helposti kiinni oman läppärin telakalla, että pystyis tekee kuvankäsittelyä helpommin.

Onko sinulla jotain toiveita uuteen sisustukseen liittyen?

1: Vaaleet neutraalit värit, jotka on yhdistettävissä kaikkeen. Verhot tois pehmeyttä ja säätelis sitä luonnonvaloa. Mun mielestä kylmät värit kannattaa jättää pois. Ottais

enemmän jotain omenanvihreää, oranssinpunaista, punaista, kellertävää. Pehmeitä, aurinkoisia, neidän tuo omalla tavalla sitä kotoisuutta. Liian kylmät värit tekee vaaleiden sävyjen kanssa aika kolkon.

2: Värejä, lämpöä, mukavuutta. Toiminnallisuus olisi otettu huomioon, että se palvelis sitä työtä. Värimaailma vois olla keväinen, kirkkaita värejä tehosteväreinä. Harmaata, valkosta, sit ois kirkkaita värejä tehosteena, sellanen moderni. Vähän tämän 121-tilan tyylinen karkeesti sanottuna. Puhelimet pätkee siellä pohjakerroksessa, mut en tiedä pystyykö sellaiseen vaikuttamaan.

3: 2 sanokin aika kattavasti. Kun on noin pieni tila niin vaaleita värejä, tehostevärejä et se on semmonen pirtee. Jotain elävää, ehkä jotain viherkasveja. Oliko jossain tutkimuksessakin, tai ainakin ite huomaa, että kun on jotain elävää ympärillä niin piristää. Vois hyödyntää jotenkin sitä koko huonekorkeutta.

Millainen sisustus on tällä hetkellä?

Mitä mieltä olet työpisteesi ergonomiasta?

2: No niitä pöydänsäätöjä tai näytönsäätöjä ei oo tehty mitenkään mun mittojen mukaisesti, mut mä ymmärrän että meil on työterveydessä tällainen vaihtoehto, että me saadaan semmonen ihminen halutessamme. Se työnteko tapahtuu tällä hetkellä istualteen ja nykyään pitäis työtä pystyä tekemään myös seisten, sitä se ei tällä hetkellä tue.

(Muuta lisäämistä tiloihin liittyen?)

2: No tiloihin on korkeat odotukset, että tällä hetkellä ne on aivan hirveet. Ja sit et jos sinne sais jotain rauhallisempaa nurkkaa niillä tietäntyyllisillä kalusteilla, koska nyt on se että meitä on aika monta siinä pienessä tilassa ja sitä hälinää täytyy lähtee pakoon varaamalla neukkarin.