



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Monitilatoimisto työympäristönä

Gustafsson, Kati
Muukka, Sanna

2017 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

Case ISS Palvelut Oy

Gustafsson Kati
Muukka Sanna
Matkailu- ja palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2017

Gustafsson Kati, Muukka Sanna

Monitilatoimisto työympäristönä

Vuosi 2017 Sivumäärä 41

Tämän tutkimuksellisen opinnäytetyön tarkoituksena oli antaa toimeksiantajalle ISS Palvelut Oy:lle kehitysideoita liittyen käytettävyyteen, monitilatoimistoon, tilatehokkuuteen, sekä toimivaan työympäristöön heidän päätoimipisteen tilojen edelleen kehittämiseksi. Tilat on suunniteltu monitilatoimisto-konseptin mukaisesti. Kaikille työntekijöille ei ole omia nimettyjä paikkoja ja toimistossa on useita erilaisia työtä ja vuorovaikutusta tukevia tiloja. Tutkimuksen tarkoituksena oli myös antaa toimeksiantajan käyttöön haastatteluisia käytettyjä teemoja sekä tukikysymyksiä, joiden avulla he voivat suunnitella omia henkilöstökyselyitä tulevaisuuden tarpeiden kartoittamiseksi.

Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia miten hyvin monitoimistotilat tukevat ISS Palvelut Oy:n työntekijöiden tarpeita. Näitä tarpeita selvitettiin haastattelemalla yrityksen työntekijöitä sekä havainnoimalla tiloja ja niiden käyttäjiä. Tutkimuksen tulokset koottiin taulukkoon ja niiden pohjalta muodostuneet konkreettiset parannusehdotukset annettiin toimeksiantajalle.

Monitilatoimistoissa korostuvat meluhaitat samaan tapaan kuin perinteisemmissä avotoimistoissa. Sen vuoksi yrityksen luomat pelisäännöt ja niiden noudattaminen ovat työviihtyvyyden kannalta oleellisia asioita. Tämä tutkimus osoitti, että melusta aiheutuu haittaa myös toimeksiantajan toimistotiloissa ja se näkyi tutkimuksen tuloksissa monin eri tavoin.

Organisaatiot elävät jatkuvassa muutoksessa ja sen vuoksi toimitilojen joustavuus on tärkeitä. Muutoksessa tulee kuitenkin ottaa huomioon aina myös tilojen käyttäjien tarpeet. Tilojen kehittäminen yhteistyössä sen käyttäjien kanssa auttaa yritystä saamaan niin heidän omia tarkoituksiaan kuin myös työntekijöiden tarpeita vastaavat tilat. Monitilatoimistoilla halutaan kannustaa työntekijöitä käyttämään tiloja joustavasti ja vahvistaa vuorovaikutusta. Hyvällä suunnittelulla, työntekijöiden tarpeet huomioiden sekä kaikkien hyväksymillä ja noudattamalla pelisäännöillä voidaan parhaimmillaan luoda kaikille viihtyisät ja työtä tukevat tilat.

Asiasanat: Käytettävyys, Monitilatoimisto, Tilatehokkuus, Toimiva työympäristö

Gustafsson Kati, Muukka Sanna

Multi-space office as a Working Environment

Year	2017	Pages	41
------	------	-------	----

The purpose of the thesis was to give suggestions to the commissioner, ISS Services Oy, on how to improve their headquarter's environment, in regard to the multi-space office, usability, space efficiency and functionality of the work environment. The office environment is designed by using the multi-space office concept. There are no named work places for anyone and the office comprises various spaces to support work and interaction between employees. In addition, the purpose was to provide supporting questions made for a theme interview to the commissioner. With the help of these questions the commissioner can create employee surveys of their own to develop needs in the future.

The objective of the thesis was to study how well the multi-space office supports employee needs. To gain an understanding on that, employees were interviewed and observations were carried out in the office. The results of the study were collected into a table and based on that improvement suggestions were given to the commissioner.

The theoretical section describes the multi-space office concept, space efficiency and usability of the spaces. The multi-space office is relatively a new concept. There have been several stages of different working environments in the past. Therefore, these different working environments were introduced at the beginning of the thesis to understand how they have changed and developed over the decades.

The inconvenience of noise is emphasized in the multi-space office in the same way as in the open-plan offices. Because of that, the working rules created by the organisation need to be followed by the employees as it is essential for the comfort and well-being of employees. According to the study, noise in the commissioner's office environment is problematic. The results highlighted this in multiple ways.

Organisations live in the middle of constant changes and because of that flexible office environments are important. When planning changes, it is important to consider employees needs. While improving office environments, cooperating with employees helps organisations to achieve its own and employee's goals and needs.

By creating multi-space offices, organisations want to encourage a flexible use of the spaces and support interaction between employees. Careful planning, by acknowledging the needs of employees and with all the rules accepted and followed by all, at best can create a comfortable and work-friendly space for everyone.

Keywords: Functional work environment, Multi-space office, Space efficiency, Usability

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Kehittämishankkeen kannalta keskeiset muut asiat.....	7
3	Hankkeen kuvaus ja aiheen rajaus.....	8
4	Toimeksiantajan esittely.....	8
	4.1 Toimintaympäristön kuvaus.....	9
	4.2 Käyttäjäprofiilien kuvaus.....	10
5	Työympäristöt eri vuosikymmeninä.....	11
6	Toimiva työympäristö.....	12
7	Monitilatoimisto.....	13
	7.1 Käytettävyys.....	14
	7.2 Tilatehokkuus.....	16
	7.3 Työyhteisön pelisäännöt.....	17
8	Tutkimusprosessi ja käytetyt menetelmät.....	18
	8.1 Käyttäjien kokemukset monitilatoimistosta.....	20
9	Tulokset.....	22
	9.1 Työympäristön toimivuus.....	24
	9.2 Käytettävyys työntekijöiden näkökulmasta.....	25
	9.3 Tilatehokkuus.....	28
	9.4 Pelisääntöjen noudattaminen.....	29
	9.5 Muut esille tulleet tulokset.....	32
10	Yhteenveto ja kehitysehdotukset.....	32
	Lähteet.....	36
	Kuviot.....	38
	Taulukot.....	39
	Liitteet.....	40

1 Johdanto

Työpaikat, joissa työskentelemme, eroavat toisistaan usein riippuen siitä minkälaista työtä yrityksessä tehdään. Erityisesti monet IT-alan ja myös mainosalojen yritykset toimivat tiloissa, jotka poikkeavat perinteiseksi mielletyistä avotoimistotiloista. Esimerkkinä mainittakoon Rovion toimitilat Espoossa (Modeo 2017). Perinteisesti työympäristöt sisältävät avotilaa, joka on rajattu työpisteiksi erilaisin keinoin kuten sermein. Sen lisäksi niissä on esimerkiksi kokoustiloja ja työhuoneita. Nämä perinteiset toimistotilat ovat käyttäjien oman kokemuksen perusteella ihan toimivia ratkaisuja ja pitkään työpaikoilla on vallinnut ajatus siitä, että ”tämähän on vain työpaikka”.

Ajatus siitä, että työpaikka voisi olla viihtyisä on kuitenkin, jos nykytrendeihin on uskomista, päivän polttava aihe. Lehdet kirjoittavat siitä miten ikäviä paikkoja avotoimistot ovat työskennellä (Helsingin Sanomat 2016). Myös esimerkiksi Työterveyslaitoksen eri tutkimukset osoittavat sen, että parantamisen varaa on. Monilla työpaikoilla onkin lähdetty viemään eteenpäin toimitilojen uudistusta ja usein se ajoittuu samaan aikaan kun toimiston muutto uuteen paikkaan on suunnitteilla. Esimerkkeinä OP Ryhmä ja Nordea, jotka kummatkin ovat tehneet uudistuksia omiin toimitiloihinsa Helsingin Vallillaan valiten konseptiksi monitilatoimiston (Kauppalehti 2015; Tekes 2016).

Erään yritysvierailun yhteydessä kävi ilmi, että myös ISS Palvelut Oy (myöhemmin ISS) on toteuttanut uudet toimitilansa monitilatoimisto-konseptilla. Tilat ovat modernit ja ensi silmäyksellä tästä heräsi ajatus siitä, ovatko monitilatoimistot toimiva ratkaisu. Pohdittiin myös luovatko monitilatoimistot sellaisen työympäristön, jossa aidosti viihdytään ja jossa on hyvä työskennellä. Miten tilojen luomisessa on onnistuttu ja mitä ehkä vielä pitäisi kehittää? Toimeksiantajalta saadun tutkimuksellisen kehityshankkeen tarkoitus on ollut selvittää, kuinka keväällä 2016 käyttöön otettu Pitäjänmäellä sijaitseva ISS Palvelut Oy:n monitilatoimisto toimii työntekijöiden näkökulmasta. Tarkoituksena on ollut, että ISS:lle annetaan tietoa, kuinka työntekijät kokevat kahdessa kerroksessa sijaitsevassa monitilatoimistossa työskentelyn. Tarkoituksena on myös ollut, että ISS voisi hyödyntää tutkimustuloksia kyselyiden luomisessa omaan käyttöönsä. Välineeksi kyselyihin ISS:lle annetaan käyttöön teemahaastatteluita varten luotu runko tukikysymyksineen. Kysymysten avulla ISS voi selvittää toimipisteiden työntekijöiden mielipiteitä ja ajatuksia omasta työympäristöstä. Kerätyn tiedon avulla voidaan miettiä, miten toimistotiloja edelleen kehitettäisiin.

Kehittämishankkeen tavoitteena on ollut tutkia, miten ISS on onnistunut omien toimitilojensa toteutuksessa. Miten tilat vastaavat työntekijöiden tarpeita, eli käytettävyyttä. Tutkimustyö on pohjautunut työntekijöiltä saatuihin tietoihin erilaisten menetelmien avulla.

Opinnäytetyön toimeksiantaja ISS Palvelut Oy toivoi, että opinnäytetyössä keskityttäisiin tutkimaan heidän toimitilojensa käytettävyyttä. ISS Palvelut Oy halusi siis, että tutkittaisiin miten työntekijät työskentelevät, mitä he työssään tarvitsisivat, sekä kuinka hyvin he kokevat, että heidän tarpeensa on huomioidut. Toimitilojen viihtyvyyteen, sekä työn ergonomisuuteen liittyviä tekijöitä tutkittiin myös hankkeen toteutuksen aikana. Tavoitteena oli etsiä mahdollisia kehitysehdotuksia ISS:n monitilatoimistossa, joista he saisivat esimerkkejä käytäntöön.

Tutkimusmenetelminä käytettiin teemahaastattelua, sekä havainnointia. Havainnoinnin avulla tiloista saatiin yleiskattava kuva, sekä muodostettua runko käytettäväksi teemahaastatteluissa. Teemahaastatteluiden avulla saatiin esille käyttäjien mielipide monitilatoimiston käytettävyydestä, sekä toteutumisesta. Tuloksista tehtiin taulukkomuotoinen yhteenveto, johon koottiin tiedot tutkimuksen teemojen mukaisesti. Lopuksi luotiin taulukko tärkeimmistä kehityskohteista.

2 Kehittämishankkeen kannalta keskeiset muut asiat

Aihe opinnäytetyöhön muodostui syksyn 2016 aikana. Martelan järjestämän työympäristöseminaarin yhteydessä heräsi ajatus siitä, miten monitilatoimisto vaikuttaa ihmisiin, jotka tilassa työskentelevät. Tämä herätti myös kysymyksen siitä, miten onnistuneita monitilatoimistot ovat ja olisiko tällaista mahdollista päästä tutkimaan työntekijöiden näkökulmaa hyödyntäen.

Toimeksiantaja löytyi osittain sattuman kautta vierailun yhteydessä ISS:n pääkonttorilla. Yrityksen kiinteistöpäällikkö kertoi monitilatoimistoprojektista ISS:n uusiin päätoimipisteen tiloihin Helsingin Pitäjänmäellä. Melko pian tämän jälkeen oltiin yhteydessä ISS:n kiinteistöpäällikköön ja tiedusteltiin mahdollisuutta lähteä toteuttamaan tutkimusta yhteistyössä heidän kanssaan. Toimeksiannosta sovittiin joulukuussa 2016 ja hanke käynnistyi tammikuussa 2017.

ISS toivoo, että he voivat vastata entistä paremmin erilaisten työtapojen tukemiseen. Päätoimipisteen tiloissa työskentelee hyvin erilaisen työskentelyprofiilin omaavia henkilöitä: osa työskentelee toimistolla päivittäin, osa käy toimistolla vain harvoin ja osa käyttää toimistotiloja näiden kahden eri profiilin välimaastossa. Huomion arvoista on myös se, että osa työntekijöistä tarvitsee enemmän pöytä- ja säilytystilaa kuin toiset. Toimitila- ja rakennuspuolen suunnittelijoiden tarpeet ovat aivan erilaiset kuin taloushallinnon väellä. Suunnittelijat tarvitsevat pöytätilaa ja tiloja, joissa voivat säilyttää esimerkiksi

kangasnäytteitä. Suunnittelijoiden tarpeiden eriyväisyys tuli ilmi tutustuttaessa ensimmäistä kertaa päätoimipisteen tiloihin tammikuussa sekä myöhemmin havainnointien yhteydessä.

Opinnäytetyön aiheen tekee mielenkiintoiseksi monitilatoimistojen yleistymisen, sen vaikutukset työn tekemiseen sekä työntekijöiden hyvinvointiin. Tärkeää on myös monitilatoimiston vaikutukset yleisesti tilatehokkuuteen sekä kustannustehokkuuteen. Mielenkiinto monitilatoimisto-tyyppistä ratkaisua kohtaan on syntynyt kokemusten sekä kuulopuheiden kautta, joten hanke on senkin vuoksi erityisen mielenkiintoinen toteuttaa. ISS on tehnyt itsekin kyselytutkimuksia henkilöstölleen, mutta toivoi tämän opinnäytetyön antavan heille vielä lisää työkaluja kyselyiden toteuttamiseksi jatkossa.

3 Hankkeen kuvaus ja aiheen rajaus

Tämän opinnäytetyön aikana selvitettiin toimeksiantajan kanssa, miten monitilatoimiston suunnittelussa on onnistuttu käytännössä, millaisia pelisääntöjä ISS on luonut tilojen käyttöä varten ja miten niiden noudattaminen onnistuu käytännössä. Alkutietona oli, että työntekijöistä on muodostettu erilaisia käyttäjäprofiileita ja sen mukaisesti on lähdetty luomaan erilaisia tiloja uuteen päätoimipisteeseen.

Aihe rajattiin koskemaan yksinomaan sitä, miten monitilatoimiston toteutus on onnistunut ISS:n päätoimipisteellä Pitäjänmäellä työntekijöiden näkökulmasta. Tietoa kerättiin erilaisin menetelmin ja saatujen tulosten myötä analysoitiin, miten tilojen suunnittelussa on onnistuttu ja mitä kehitettävää niissä vielä olisi.

Hanke rajattiin käsittämään ainoastaan Pitäjänmäellä sijaitsevaa päätoimipistettä, koska pienemmistä, alueellisista toimipisteistä ei välttämättä olisi saanut yhtä kattavaa kuvaa kuin päätoimipisteestä. Haastattelut ja havainnoinnit tehtiin useille eri tiimeille, jotta saatiin mahdollisimman kattava käsitys eri näkökulmista.

4 Toimeksiantajan esittely

ISS Palvelut Oy on osa kansainvälistä ISS-konsernia, jonka historia sai alkunsa Kööpenhaminassa vuonna 1901. Konserni tarjoaa kiinteistö- ja toimitilapalveluita yhteensä 77 maassa ja työllistää runsaat 0,5 miljoonaa työntekijää. Suomeen ISS rantautui jo vuonna 1965 aluksi ostamalla pienen siivousalan yrityksen. Yrityksen toiminta lähti nopeasti laajenemaan sekä kansainvälisesti että Suomessa 1970-luvulla, jolloin yritysostojen ja pörssilistautumisen myötä siitä kasvoi suuri kansainvälinen konserni. ISS Palvelut Oy syntyi vuonna 2004 sen jälkeen, kun ISS teki kaupat Engel-Yhtymästä. Suomessa ISS:llä on työntekijöitä noin 11000. (ISS 2017.)

ISS tunnetaan Suomessa erityisesti sen tarjoamista siivous- ja kiinteistöhoitopalveluista. Yrityksen palvelutarjonta sisältää näiden lisäksi kaiken sen mitä kiinteistöiden toimitiloissa tarvitaan esimerkkeinä ravintola- ja aulapalvelut ja vartiointi- sekä toimitilojen suunnittelupalvelut. ISS:n päätoimipisteen tilat otettiin käyttöön touko-kesäkuussa 2016. Yrityksen aiemmat päätoimipisteen tilat oli myös toteutettu monitilatoimisto-konseptilla. Uusissa tiloissa on haluttu panostaa tilojen viihtyvyyden ja toimivuuden lisäksi myös tilatehokkuuteen. Yrityksellä on nykyisissä tiloissaan yhteensä noin 2700 hm² kahdessa eri kerroksessa, joka on noin puolet heidän aiemman päätoimipisteen pinta-alasta.

4.1 Toimintaympäristön kuvaus

ISS:n päätoimipisteen toimistotilat sijaitsevat yrityspuistokokonaisuudeksi rakenteilla olevassa Ultimes Business Gardenissa Helsingin Pitäjänmäellä. Tästä kokonaisuudesta on tällä hetkellä valmiina sen ensimmäinen vaihe ja siinä sijaitsevat ISS:n Suomen päätoimitilat. ISS:n lisäksi samassa rakennuksessa on tiloja Peab Oy:llä, joka on myös kohteen rakennuttaja.

Yrityksellä on tiloja kolmessa eri kerroksessa. Ensimmäisestä kerroksesta löytyvät kokoustilat, joita voivat vuokrata myös muut rakennuksessa toimivat yritykset. Yrityksen monitoimistotilat sijaitsevat kahdessa ylimmässä kerroksessa ja niissä työskentelee noin 300 henkilöä. Tutkimuksesta rajataan pois ensimmäisen kerroksen kokoustilat ja keskitytään kahteen toimistokerrokseen. Nämä kerrokset ovat tiloiltaan melko samanlaiset. Pieniä eroavaisuuksia löytyy muun muassa sen mukaan, minkälaisille käyttäjäprofiileille kerroksessa on varattu työtiloja.

Monitilatoimistoissa jaotellaan alueet räätälöidysti yrityksen tarpeiden mukaan. Tarkoituksena on, että jokaiselle löytyisi aina kulloiseenkin tilanteeseen sopiva paikka työskennellä. Tutkimuksen kohteena olevat ISS:n monitoimistotilat noudattavat tätä ajatusmaailmaa, jossa työntekijöiden erilaiset tarpeet on huomioitu tiloja suunniteltaessa. Tilat on jaettu erilaisiin alueisiin, joista jokainen voi löytää itselleen kulloiseenkin tilanteeseen sopivimman paikan työskennellä (liite 2).

ISS:n toimistolla on monenlaisia alueita vastaamaan työntekijöiden tarpeisiin. Työpisteitä on varattuina joustavampaan käyttöön toimistolla satunnaisesti kävijöille. Osa paikoista on vakiintunut jonkin tietyn tiimin käyttöön ja osa työpisteistä on nimettyjä. Kokoustiloja on myös erilaisia tarpeita varten: osa kokoustiloista on varattavissa ja osan voi ottaa käyttöön vapaasti aina silloin kun tila on vapaana. Kummastakin kerroksesta löytyvät taukotilat ja erilaisia istuinryhmiä. Näitä istuinryhmiä voidaan käyttää niin työskentelyyn kuin vapaamuotoiseen jutusteluunkin. Lisäksi kerroksista löytyvät kopiointi- ja tulostushuoneet

sekä puheluita varten erilaisia tiloja. Puheluita voi mennä puhumaan joko tätä tarkoitusta varten oleviin puhelinhuoneisiin, pienempiin kokoustiloihin tai erillisiin moduuleihin. Näitä moduuleita toimistolta löytyy kummastakin kerroksesta. Osa niistä on yhden hengen käyttöön ja osaan mahtuu kaksi henkilöä samaan aikaan. Nämä suuremmat moduulit soveltuvat myös kokouksiin. Tilojen suunnittelun yhteydessä on haluttu luoda erilaisia rennompia alueita, joita voidaan käyttää niin työskentelyyn kuin kohtaamisiinkin. Toimistosta löytyy lounge-alueita sohvineen, ja yhtenä erikoisuutena löytyy työpiste, jossa on kävelytyöpiste.

Toimistotilat eivät välttämättä koskaan ole valmiit, sillä yrityksen henkilöstömäärä saattaa muuttua ja tiloja muokataan kulloisenkin tilanteen mukaan, sekä työntekijöiden toiveet ja tarpeet huomioiden. Näiden perusteella tehdään parannuksia mahdollisuuksien mukaan. ISS:n tilat ovat valmistumisen jälkeen kehittyneet ja tiloihin on hankittu muun muassa uusia kalusteita ja ergonomiaa parantavia istuimia. Lisäksi projektin aikana havaittiin, että tiloihin oli hankittu useita erillisiä moduuleita, joihin työntekijät voivat vetäytyä puhumaan tai tekemään keskittymistä vaativaa työtä.

4.2 Käyttäjäprofiilien kuvaus

Monitilatoimiston suunnittelussa yhtenä lähtökohtana on muodostaa työntekijöistä profiilit käyttäjien työn luonteen ja heidän tarpeidensa perusteella (Martela 2017). Käyttäjäprofiilien luominen helpottaa siis tilojen suunnittelua, kun toimistossa työskentelevien profiilit ovat tiedossa ja tarpeet tunnistettuina. Toimeksiantajalta saamamme tiedon mukaisesti ISS on muodostanut omista työntekijöistään käyttäjäprofiilit sen perusteella, miten paljon aikaa he käyttävät työskentelyyn toimistolla. Profiileja on kolmea eri tyyppiä. Nämä on lueteltu taulukossa 1.

	KÄYTTÄJÄPROFIILIT
	Laskennallinen tarve työpisteelle
Sisäisen käyttäjän profiili	100 %
Joustavan käyttäjän profiili	70 %
Ulkoisen käyttäjän profiili	30 %

Taulukko 1 Käyttäjäprofiilit (ISS 2017)

ISS:n määritelmän mukaan luvut kuvaavat työpisteen käyttömäärää ja samalla se antaa myös viitteitä siitä, miten paljon työajasta henkilö viettää toimistolla. Tutkimuksessa pyrittiin saamaan kaikkien näiden eri käyttäjäprofiilien ääni kuuluviin. Tämä sen vuoksi, että todennäköisesti eri käyttäjäprofiilin omaavilla työntekijöillä on erilaiset tarpeet ja sen vuoksi myös erilaisia mielipiteitä tilojen toimivuudesta. Sisäisen käyttäjäprofiilin työntekijällä on käytössään yksi nimetty työpiste, jossa hän työskentelee säännöllisesti. Joustavan

käyttäjäprofiilin omaavalla henkilöllä on laskennallisesti 0,7 työpistettä, eli he käyvät toimistolla muutamia kertoja viikossa, ja lopun ajasta ovat esimerkiksi etätöissä. Kolmannella käyttäjäprofiililla on laskennallisesti 0,3 työpistettä, eli he ovat harvemmin toimistolla.

5 Työympäristöt eri vuosikymmeninä

Alun perin työskentelytilat ovat muotoutuneet sen mukaisesti, minkä tyyppistä työtä tiloissa on tehty. Aikana paljon ennen tietokoneita, tarvittiin paljon ihmisiä tekemään toimistotöitä ja heidät istutettiin suuriin avokonttoreihin. Ajatuksena tässä on ollut lähinnä se, että saadaan mahdollisimman moni henkilö mahtumaan samaan tilaan. Tämän tyyppiset tilat olivat tehokkaita ja työntekijöitä oli myös helppo valvoa heidän joukossaan avotilassa (kuvio 2). (Nenonen & Niemi 2013, 99.) Avokonttori-sanaa käytettiin vielä pitkään tästä eteenpäin, mutta nykyään sitä kuulee enää harvoin. Konttoreista tuli toimistoja ja sen myötä tämän vanhanaikaisen termin on korvannut sana avotoimisto (Seura-lehti 2015).



Kuvio 1 Avotoimistossa työskentelyä 1940-luvulla (Seura-lehti 2015) © Osvald Hedenström/LK

Tultaessa 1950-luvulle johtajille oli omat huoneensa ja työntekijät tekivät töitä edelleen avotiloissa. Oma huone oli tietyllä tavalla statussymboli, jonka ansiosta tiloihin tultaessa oli heti nähtävissä kuka joukkoja johtaa. (Nenonen & Niemi 2013, 99.) Tässä vaiheessa tiloja ei edelleenkään suunniteltu viihtyvyyttä tai hyvinvointia ajatellen. Tehokkuus niin tilankäytössä kuin työskentelyssäkin olivat etusijalla.

Tästä seuraavana askeleena alettiin puhua maisemakonttoreista, jolloin tilan merkitys työskentelylle alkoi saada enemmän huomiota. Tiloja haluttiin kehittää enemmän niiden käyttäjiä ajatellen. Maisemakonttori on käsitteenä saksalaista alkuperää ("Bureaulandschaft") ja sieltä tämän tyyppinen toimisto levisi pikkuhiljaa myös muualle Eurooppaan. Edelleen oli kuitenkin tärkeätä se, että johtajistolla oli omat työhuoneensa ja tiloilta haettiin ennen kaikkea tehokkuutta, välittämättä niinkään miten hyvin ne tukivat työntekijöiden työskentelyä. (Nenonen & Niemi 2013, 99.)

Ajan myötä ihmisten halu vaikuttaa asioihin ja lisääntynyt aktiivisuus lopulta johti muutokseen, jossa työntekijöiden mielipiteitä alettiin kuunnella. Tällä oli vaikutusta myös työympäristöön. Haluttiin valoisia, hiljaisempia ja viihtyisämpiä tiloja sekä vaadittiin omia työhuoneita. (Nenonen & Niemi 2013, 99.) Oman työhuoneen ei katsottu olevan enää pelkästään johtoportaan oikeus. Niitä haluttiin, jotta voitaisiin tehdä työtä rauhallisemmassa työympäristössä. Avotoimiston huonot puolet oli tunnistettu varmasti jo paljon aiemmin, mutta niistä ei oltu uskallettu aiemmin puhua ääneen. Tilankäyttö alkoikin muuttua ja muodostui eri tyyppisiä tiloja, joissa yhdisteltiin avonaista tilaa ja työhuoneita. Avokonttorit alkoivat olla avotoimistoja ja niissä tiloja jaettiin erilaisin sermein, kaapein ja seinäkkein.

Teknologian kehittymisen myötä toimistoihin saatiin parempaa ilmanvaihtoa, valaistusta ja muuta tekniikkaa parantamaan työympäristön olosuhteita. Alettiin puhua älykkäistä rakennuksista. Älykkäissä rakennuksissa on mahdollista säädellä olosuhteita talotekniikalla. Näin pystytään tekemään työympäristöistä aiempaa viihtyisämpiä ja niissä voidaan ottaa huomioon käyttäjien tarpeita liittyen muun muassa lämpötilaan ja ilmanvaihtoon. Teknologian kehittyminen toi toimistoihin myös uusia työkaluja kuten tietokoneet. (Nenonen & Niemi 2013, 100.)

Kehittynyt teknologia on myös muuttanut työn tekemisen tapoja. Työpaikoille on saatu kannettavia tietokoneita, jolloin työskentely ei ole enää välttämättä paikkaan sidottua. (Nenonen & Niemi 2013, 100.) Tekniikka on mahdollistanut myös etätyöskentelyn ja sen vuoksi työ- ja vapaa-aika ovat alkaneet sekoittua toisiinsa. Samaan aikaan erilaiset trendit ovat alkaneet vaikuttaa niin itse työskentelyyn kuin työympäristöihin. Lisääntynyt tietoisuus oman toimintamme vaikutuksista ilmastonmuutokseen ja pyrkimykset kestävään kehitykseen ovat alkaneet muuttaa yritysten toimintatapoja ja ajattelumaailmaa. On alettu miettimään entistä innovatiivisempia, kustannuksiltaan tehokkaampia sekä ekologisesti kestävämpiä ratkaisuja. (Haapakangas ym. 2011, 7.)

6 Toimiva työympäristö

Miten suunnitella toimiva monitilatoimisto, joka tukee työn tekemistä, innostaa, motivoi ja joka olisi joustava? Näiden kysymysten äärellä yritykset varmasti ovat, kun toimitiloja suunnitellaan. Mietittäessä tilaratkaisuja yrityksiin, vaikuttavat siihen yrityksen eri tavoitteet esimerkiksi luoda puitteet joustaville tiloille tulevaisuutta ajatellen tai tuottavuuden maksimointi. Monitilatoimiston suunnittelun taustalla vaikuttavat myös kustannussäästöt tai pyrkimys lisätä työntekijöiden välistä kommunikaatiota ja yhteistyötä. (De Been & Beijer 2014.)

Monitilatoimiston suunnittelussa on aina otettava huomioon kunkin yrityksen tarpeet. Jotta tiloista saadaan toimivat, tehokkaat ja ne tukisivat työn tekemistä sekä työhyvinvointia kaikilla tasoilla, se vaatii pitkäjännitteistä suunnittelua. Jotta päästään hyvää lopputulokseen tulee suunnitteluun ottaa mukaan myös työntekijät. (Martela 2017.) Suunnitteluvaiheessa voidaan järjestää esimerkiksi erilaisia työpajoja, joissa työntekijöiden ääni saadaan kuuluviin sekä luodaan uudentilaiselle työympäristölle myös samalla pelisäännöt. (Haapamäki ym. 2011, 23.)

Beckhyn ja Elsbachin mukaan (2007, 82) toimitilojen sisustuksella on perinteisten tutkimusten osoittamien tulosten mukaan koskien ergonomiaa, viihtyisyyttä sekä turvallisuutta, merkitystä myös muun muassa luovuuteen ja mielialaan. Sisustuksella on vaikutusta myös ihmisten kanssakäymiseen, yhteistyöhön ja ongelmanratkaisuun. Toimitiloilla ja niiden suunnittelulla on merkitystä tilojen käytännöllisyyden lisäksi siis myös organisaation toimintaan kokonaisuutena. (Beckhy & Elsbach 2007, 82.)

7 Monitilatoimisto

Monelle työntekijälle erilaiset toimistotyypit eivät merkitse välttämättä yhtään mitään. Sen sijaan merkittävää on millaiset tilat ovat ja miten ne tukevat omaa tai tiimin työskentelyä. Jos kysyttäisiin työntekijöiltä mitkä asiat tekevät työympäristöstä hyvän, niin lähes yhtä monta olisi mielipidettä kuin olisi vastaajiakin. Varmaa on kuitenkin se, että jokainen työntekijä haluaa työskennellä sellaisissa tiloissa, joista he löytävät aina tarpeen mukaan itselleen ja tiimilleen sopivat paikat työskennellä.

Teknologian kehittymisen myötä sekä työskentelytapojen muuttumisen kautta syntyi perinteisten toimistotilojen rinnalle uudenlainen tilakonsepti. Kannettavien tietokoneiden ja muiden teknisten ratkaisujen myötä toimistotiloja voidaan käyttää nykyisin entistä joustavammin, sillä työskentely ei ole enää sidottua yhteen työpisteeseen. Se mahdollistaa työntekijöiden liikkumisen tilassa ja alueita voidaankin suunnitella erityyppisille työntekijäprofiileille. (Haapakangas ym. 2012, 4.) Erilaisia toimintoja varten voidaan suunnitella hiljaisen työskentelyn alueita, tauko- ja kohtaamistiloja sekä yhteistyötiloja kuten ryhmä- ja kokoustitiloja (Martela 2017).

Vaikka kehityskulku on muuttanut työskentelyn tapoja ja toimistotilat ovat muuttuneet sen mukana, on perinteinen avotoimisto edelleen hyvin yleinen. Lisäksi huolimatta siitä, että etätyöskentely on yleistynyt, työntekijät haluavat edelleen työskennellä toimistolla ja olla näin vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Tieto perustuu Bechy & Elsbachin artikkeliin (2007, 80.) sekä omiin että kollegoiden kokemuksiin etätyöskentelystä. Sen lisäksi, että se on sosiaalisessa merkityksessä ja työn etenemisen kannalta monelle tärkeätä tavata kollegoita

fyysisessä ympäristössä saattaa se myös olla monelle tapa viestiä siitä, että on sitoutunut ja vastuullinen työntekijä. Huomion arvoista on myös se, että töitä tehdään entistä enemmän muualla kuin toimistolla. Tästä syystä toimistoista on tullut kohtaamispaikkoja, joissa luodaan ja opitaan yhdessä uutta. (Beckhy & Elsbach 2007, 80.)

Monitilatoimistoratkaisujen tarkoituksena on parantaa työrauhaa, työntekijöiden välistä vuorovaikutusta ja samaan aikaan myös tilatehokkuutta. Avotoimistoissa työskentelevät henkilöt kokevat tiloissa yksityisyyden puutetta ja kärsivät melusta. Nämä osaltaan vaikuttavat työssä jaksamiseen ja työtehoon (Haapakangas ym. 2017, 15). Avotoimistotkin ovat omalla tavallaan monitilatoimistoja, sillä niistäkin löytyy erilaisia tiloja esimerkiksi taukotiloja, hiljaisia huoneita ja kokoustiloja. Avotoimistoissa on kuitenkin yleensä aina nimetyt työpisteet. Monitilatoimistoissa ei enää välttämättä ole nimettyjä työpisteitä kuin murto-osalle henkilöstöä ja työntekijöillä on joustavasti mahdollisuus valita työpiste aina kulloisenkin tilanteen ja tarpeen mukaisesti. (Aalto 2015.)

Yritykset ovat oppineet sen, että toimitiloilla on muutakin merkitystä kuin vain olla työn tekemisen paikka. Toimitiloilla voidaan tuoda esille yrityksen brändiä ja vahvistaa mielikuvia siitä millainen yritys on kyseessä. (Haapakangas ym. 2017, 7.) Erilaisten yritysvierailuiden yhteydessä, tulee huomioitua tilojen värimaailmaa ja viihtyvyyttä. Kieltämättä yrityksen tilat, jotka ovat värimaailmaltaan jääneet 1990-luvun harmaapuunväriselle ajanjaksolle viestittävät tietyllä tavalla pysähtyneisyydestä. Sen sijaan avoimet, raikkain värein sisustetut toimitilat viestivät jotain aivan päinvastaista.

Toimitiloilla voidaan viestittää ympäristöön yrityksen arvoja ja viestittää sen työntekijöille, että heistä välitetään ja he ovat arvokkaita yritykselle. Tämä taas voi luoda työntekijöille ylpeydentunnetta omasta työpaikastaan ja se taas osaltaan viestii eteenpäin myönteistä mielikuvaa yrityksestä. Tutkimusten mukaan parhaat työpaikat osaavat ottaa huomioon työntekijöiden mielipiteitä työympäristöä koskevissa asioissa. Tämän lisäksi työtyytyväisyyteen vaikuttavat myös työpaikan fyysinen turvallisuus ja se, että työympäristö koetaan ylipäättään tilojen osalta hyväksi. (Tukiainen 2010, 12-13.) Tilat, joissa työskentelemme päivittäin voivat olla ”vain työpaikkoja” ja ehkä monille työympäristöllä ei ole välttämättä niin suurta vaikutusta. Työympäristön merkitystä ei voi kuitenkaan vähätellä, sillä vietämme työpaikoilla suuren osan ajastamme.

7.1 Käytettävyys

Erilaisia rakennuksia ja tiloja rakennetaan useasti teknologia-lähtöisesti ottamatta huomioon sitä, miten tilat toimivat niiden loppukäyttäjille. Voidaan ajatella, että rakennukset ovat vain eri mallisia ja kokoisia kuutioita, jotka luovutetaan käyttäjille. Monet tutkimukset kuitenkin

ovat osoittaneet sen, että rakennukset ja niiden sisällä olevat tilat ovat muutakin. Ne luovat puitteet rakennuksen käyttäjien tarpeille, jotka tukevat heidän toimintaa (Kerosuo, Rasila & Rothe 2009, 143.) Koska tilojen suunnitteluun ei oteta rakennusvaiheessa välttämättä loppukäyttäjiä mukaan, tiloista ei ehkä saada suunniteltua sen käyttäjille täysin optimaalisia. Tarkoittaa siis käytännössä sitä, että tilat eivät ehkä ole käytettävyydeltään parhaat mahdolliset.

Käytettävyydellä tarkoitetaan sitä, miten jotakin asiaa, tässä tutkimuksessa jotakin tilaa, voidaan käyttää helposti, tehokkaasti ja sujuvasti. Käytettävyys muodostuu näiden asioiden lisäksi myös monesta muusta osatekijästä, joista yhtenä esimerkkinä käyttäjien tyytyväisyys. Käytettävyys riippuu aina käyttäjistä itsestään: Heidän odotuksistaan ja tarpeistaan eri asioita kohtaan. (Teknologian tutkimuskeskus VTT 2015.). Käytettävyyttä ei aina tule ajatelleeksi ennen kuin tulee tilanne, jolloin siinä tulee vastaan jokin puute. Silloin kun tiloissa tulee vastaan jokin ongelma, joka aiheuttaa päänvaivaa, aiheuttaa se meissä ärtyneisyyttä ja se voi myös turhauttaa. (Kärnä, Nenonen & Rasila 2012, 7.) Toimitiloja ajatellen esimerkiksi ovi saattaa aueta ”väärään” suuntaan aiheuttaen haasteen kulkemiselle tai tiloissa saattaa olla pilareita, jotka haittaavat niin kulkemista kuin siivoustakin. Myös ainoastaan kauniin ulkonäön perusteella tehdyt erilaiset materiaalivalinnat matoissa tai kalusteissa voivat aiheuttaa hankaluuksia ylläpidon tai niiden käyttämisen kannalta.

Käytettävyyttä on määritelty myös ISO 9241-standardilla ja sen mukaisesti käytettävyyttä on tilojen käyttäjien näkökulmasta asiat, jotka vaikuttavat heidän tavoitteidensa saavuttamiseen tietyssä ympäristössä. Toisin sanoen siis rakennettua ympäristöä ajatellen tiloissa pitäisi pystyä toimimaan tehokkaasti ja tuloksellisesti siten, että se olisi tilojen käyttäjälle mahdollisimman helppoa. (Kärnä, Nenonen & Rasila 2012, 8.)

Kun ajatellaan käytettävyyttä henkilökohtaisesta näkökulmasta, niin jokaisella meistä on erilaiset ajatukset mikä tekee tilasta käytettävyydeltään optimaalisen. Se mikä toiselle on ongelmallista ei välttämättä haittaa toista henkilöä. Tämän vuoksi tiloja suunnitellessa ei koskaan voida päästä tilanteeseen, jossa kaikki olisi täydellistä ja toimivaa. Siihen voidaan kuitenkin pyrkiä keräämällä tietoa erilaisten menetelmien avulla kuten käyttäjäkyselyin, haastatteluin, tekemällä havaintoja tai asiantuntijoiden katselmuksilla (Kärnä, Nenonen & Rasila 2012, 10-11).

Koska työn tekemisen muodot ovat muuttuneet aikojen saatossa, työympäristöiltä vaaditaan eri asioita kuin aiemmin. Tilojen tulisi olla joustavia, helposti muunneltavia ja mahdollistaa erilaisia tilaratkaisuja. Tiloja suunniteltaessa myös korostuu entistä enemmän se, miten tiloista saadaan viihtyisämmät ja sitä kautta työn tekeminen on tehokasta ja tuottavaa. Työympäristöllä ja sillä miten se on toteutettu, on todella merkittävä rooli. Toteutuksella ei

ole vaikutuksia pelkästään työntekijöihin vaan se vaikuttaa kaikkiin rakennuksen käyttäjiin muun muassa siellä vieraileviin henkilöihin ja palveluntuottajiin. (Haapakangas ym. 2012, 2.)

Tutkimuksessa selvitetään ovatko tilat käyttäjille heidän tarpeidensa mukaiset, sekä missä on onnistuttu ja mitä voisi vielä kehittää, jotta tiloista saataisiin mahdollisimman käyttäjäystävälliset. Erilaisia näkökulmia tutkimukseen tullaan saamaan omien käyntikertojen yhteydessä tekemällä havaintoja sekä haastattelemalla organisaation eri käyttäjiä. Käyntikertojen yhteydessä havainnoidaan myös sitä, minkälainen työilmapiiri monitilatoimistossa on ja miten se voisi vaikuttaa muun muassa motivaatioon sekä luovuuteen.

7.2 Tilatehokkuus

Toimitiloista puhuttaessa yhtenä merkittävänä käsitteenä on tilatehokkuus. Tilojen tehokkuus arkisesti voisi tarkoittaa sitä, miten hyvin tilat vastaavat niiden todellista käyttötarvetta. Tarkemmin määriteltynä tilan käytön tehokkuus on sitä, että tiloja mitoitetaan sen mukaisesti, että ne vastaavat ajan käytöltään ja taloudellisesti yrityksen tarpeita (Rakli 2012, 51). Tilatehokkuutta tavoitellaan yrityksissä monista eri syistä, mutta varmasti yksi tärkeimmistä seikoista ovat kustannussäästöt. Yritysten kiristynyt kilpailutilanne ja kovat tulostavoitteet suuntaavat ajatuksia siihen, miten ja mistä voidaan vielä säästää. (Haapamäki ym. 2011, 7.)

Työympäristöjen ja työskentelytapojen kehityskulku ovat johtaneet siihen, että samaan aikaan kun tiloilta on alettu vaatia aiempaa enemmän joustavuutta ja monimuotoisuutta, myös tilan tarve on vähentynyt (Nenonen & Niemi 2013, 99). Monitilatoimistoja suunniteltaessa yrityksillä on tilojen viihtyvyyden parantamisen lisäksi hyvin vahvasti tavoitteina tilankäytön tehostaminen ja sitä kautta myös kustannussäästöt. Tilojen tehostamista ei tapahdu yksinomaan yrityksissä vaan siihen pyritään myös esimerkiksi kouluissa ja muissa oppilaitoksissa. (Martela 2014.) Tilatehokkuuden edistäminen on lähtenyt liikkeelle muun muassa yritysten välisestä kiristyneestä kilpailusta, jonka vuoksi kustannuksia on alettu karsimaan monin tavoin. Myös energiatehokkuusvaatimukset luovat paineita mietittäessä tilankäyttöä (Aalto 2015). Lisäksi maailmantalouden rahoituskriisin myllerryksessä monet yritykset lähtivät leikkaamaan toimitilakustannuksia, sillä toimitilakustannukset ovat yritykselle merkittävä kustannuserä. Tilojen pienentäminen on tehokas tapa saavuttaa kustannussäästöjä. (DTZ 2014.)

ISS Palvelut Oy on tehostanut omien tilojensa käyttöä tukemalla etätyöskentelyä ja ohjaamalla työtä entistä asiakaskeskeisempään suuntaan eli työntekijät toimistolla istumisen sijaan ovat enemmän siellä missä ovat heidän asiakkaansakin. Toimistolla työskentelee

pysyvästi vain murto-osa henkilöstöstä työntekijöiden työn liikkuvuuden ja lisääntyneen etätyöskentelyn vuoksi. Tämän tutkimuksen tekijöiden omaan tietoon sekä kokemukseen perustuen esimerkiksi myyntiorganisaatioon kuuluvat työntekijät ja siivouksen palvelupäälliköt- ja ohjaajat viettävät suurimman osan ajastaan asiakasrajapinnassa ja työskentely toimistolla voi olla hyvin satunnaista.

7.3 Työyhteisön pelisäännöt

Lainsäädäntöön on muun muassa yleisluontoisesti määritelty työntekijöiden ja työnantajan oikeudet sekä velvollisuudet työsuhteessa ja työpaikalla. Yleisiä ohjeita on myös annettu käyttäytymisestä työpaikalla. Jokaisella työpaikalla määritellään kuitenkin itse omat pelisäännöt, jotka liittyvät asialliseen sekä ammatilliseen työyhteisön jäsenten hyvinvointia edistävään käyttäytymiseen. Yhteisten pelisääntöjen luomisella edistetään tavoitteiden mukaista työn tekoa, sekä sujuvaa yhteistyötä. Pelisäännöt myös mahdollistavat mahdollisiin ongelmatilanteisiin puuttumisen ajoissa. (Työturvallisuuskeskus 2010.)

ISS on koonnut omat, sisäiset pelisäännöt, jotka kulkevat nimellä ISS Workways periaatteet. Periaatteisiin kuuluu muun muassa, että jokaiselle työntekijälle luodaan käytännöllinen ja viihtyisä työympäristö. Työympäristön tarkoitus on innostaa luontevaan yhteistyöhön ja vuorovaikutteisuuteen. ISS Workways pohjautuu yhteiskäyttöajatukseen, sekä myös tutkittuihin liiketoimintayksiköiden tarpeisiin. Käytettävät tilat muodostavat vaihtoehtoisia työskentelytiloja, joiden käyttäjillä on mahdollisuus valita vapaasti sopivin, kulloiseenkin työtehtävään soveltuva tila. Valinnanvapaus tilojen käytön suhteen mahdollistaa muun muassa koko toimitilan käytön vaihdellen sen erilaisia työtiloja. (ISS Workways 2015.)

ISS Workways pelisääntöihin lukeutuvat säilytystilat, työtilat, ergonomia, puhelukäyttäytyminen, melun lähteet, liikkuminen tilassa, työn keskeyttäminen, sekä neuvottelutilat ja ympäristö. Säilytysratkaisuihin liittyvissä pelisäännöissä mainitaan, että monitilatoimiston käyttäjällä on mahdollisuus yhteen lukittavaan säilytyskaappiin. Kaappi sijoitetaan työpisteen lähetyville ja keskeiselle paikalle toimitilassa. Kaapin sijoituspaikka riippuu käyttäjän työprofiilista, sekä tilankäytöstä. Työtiloihin ja niiden käyttöön liittyvissä pelisäännöissä mainitaan, että yhteiskäyttöiset työtilat ovat pääsääntöisesti kaikkien käytössä. Kuitenkin poistuessaan työpisteeltä yli tunniksi, on työpiste jätettävä seuraavalle käyttäjälle. Pöydän on siis oltava puhdas seuraavaa käyttäjää varten, sekä kaappien päällisten on oltava tyhjä ja siistit. Ergonomisuudesta mainitaan, että kaikki työpisteiden kalusteet ovat säädettävissä joko manuaalisesti, tai sähköisesti. Lähtökohtaisesti työskentely on järjestetty toteutettavaksi mahdollisimman ergonomisesti jokaisella työskentelypisteellä. (ISS Workways 2015.)

Puhelukäyttäytymisestä ISS:n pelisäännöissä mainitaan, että puhuttaessa puhelimeen, on otettava muut käyttäjät huomioon. Melutason on pysyttävä matalalla, jotta puhe ei häiritse kenenkään työskentelyrauhaa. Myös yleisen keskusteluäänen kollegan kanssa on pysyttävä neutraalilla tasolla, jotta sekään ei häiritse kanssatyöntekijöitä. Ja jotta liikkuminen ei häiritse ketään, tai kenenkään työrauhaa, on käytettävä aina pääkulkureittiä ja liikuttava rauhallisesti. Myöskin työn keskeyttämistä tulee välttää, eikä sen vuoksi muille huuteleminen ole työtiloissa sallittua. Edellä mainittu ehkäisee työn keskeytymistä. Myös eri tiloille, kuten neuvotteluhuoneille ja niiden varaamiseen, on omat pelisääntönsä. Pelisääntöjen noudattaminen on kaikkien viihtyvyyden kannalta tärkeää. Mikäli neuvotteluhuoneen varaa, ja ilmeneekin este, on tilan käyttö peruttava. Näin seuraava käyttäjä voisi hyödyntää vapaana olevan ajan. Monitilatoimistossa on myös oma kierrätysohjelma, ja ympäristön siisteyden takaamiseksi on myös sille luotu omat pelisäännöt. Näitä pelisääntöjä tulee noudattaa yhteisen siisteyden vuoksi. (ISS Workways 2015.)

8 Tutkimusprosessi ja käytetyt menetelmät

Tutkimustehtävän ollessa selvillä, on järkevää kysyä, mitkä menetelmät ja menetelmät soveltuisivat niin kutsutun ongelman ratkaisemiseksi. Toisin sanoen valitaan menetelmä, millä edetään. On tärkeää olla laajasti tietoinen eri menetelmien käytöstä ja vaihtoehdoista, jotta myös tiedostaa eri menetelmien edut ja niihin sisältyvät rajoitukset. Kaikkia ratkaisuja tehtäessä on syytä ottaa huomioon käytettävä aika sekä muut voimavarat. Aikaresurssi määrittää myös melko pitkälle millä menetelmällä on syytä edetä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015, 185.)

Tutkimuksen kannalta tärkeimpinä tiedonkeruun menetelminä olivat havainnointi sekä haastattelut. Havainnoinnin avulla saadaan tietoa siitä, miten ihmiset toimivat ja käyttäytyvät aidossa toimintaympäristössä. Menetelmänä havainnointi tukee muita tutkimusmenetelmiä ja siitä on hyötyä, kun halutaan kytkeä yhteen muilla tutkimusmenetelmillä kerättyä tietoa. Haittapuolena havainnoinnissa voi olla se, että tutkimuksen kohteena olevat henkilöt häiriintyvät ja muuttavat normaalia toimintatapaansa ja käytöstään sen vuoksi. Havainnointia on sen vuoksi hyvä suoritettava useampana kertana. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 212; Tuomi & Sarajärvi 2012, 81.)

Havainnointi voidaan jakaa karkeasti kahteen eri kategoriaan: Systemaattiseen havainnointiin ja osallistuvaan havainnointiin. Systemaattisessa havainnoinnissa havaintoja tehdään tietyssä tilassa ja havainnot kirjataan muistiin mahdollisimman tarkasti. Apuna havainnoinnissa voidaan tällöin käyttää esimerkiksi lomaketta, johon on jo ennakkoon kirjoitettu ne asiat, joista havaintoja haluaan tehdä. Toisena ääripäänä havainnoinnissa on osallistuva havainnointi, jossa tutkija itse osallistuu tutkittavien henkilöiden toimintaan. Tällöin tutkija

ikään kuin astuu tutkittavien saappaisiin ja pääsee mukaan jakamaan heidän kokemuksiaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 212-216) Tutkimuksessa käytettiin systemaattista havainnointia.

Havainnoimalla ihmisten toimintaa tiloissa antaa konkreettisen käsityksen siitä, miten tiloja käytetään. Tässä tutkimuksessa havainnointi tuki haastatteluiden avulla kerättyä tutkimustietoa ja se oli etukäteen harkittua. Havainnoinnit suoritettiin rajatuissa tiloissa, eli käytettiin systemaattista havainnointia. Apuna havainnoinnissa oli etukäteen valmisteltu havainnointilomake (liite 2). Päätettiin, että lomake toimii ainoastaan muistin tukena, jotta havainnoinnin aikana tulee huomioitua kaikki ne alueet ja asiat, joita halutaan seurata. Lisäksi apuna oli toimitilojen pohjakuvat. Niiden avulla tiloissa liikkuminen onnistui ilman opastusta, ja voitiin kohdentaa havainnointia juuri tietyille halutuille alueille, kuten hiljaisen työskentelyn alueelle. Havainnoinnin aikana tehtiin muistiinpanoja käyttäjien toiminnasta, sekä tärkeiksi havaituista, ennalta suunnitelluista havaittavista asioista.

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina. Haastattelu on tiedonkeruumenetelmänä ainutlaatuinen, sillä haastattelutilanteessa päästään vuorovaikutukseen tutkittavien henkilöiden kanssa. Etuja haastattelussa on muun muassa joustavuus aineistoa kerättyäessä. Haastattelun avulla tutkittavilla henkilöillä on mahdollisuus itse kertoa itseään koskevista asioista. Haastattelu on siis yhdenlaista keskustelua, jonka tarkoituksena on saada täydentävää tietoa haastateltavilta tutkittavasta kohteesta tai asiasta. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 204-205, 209.) Opinnäytetyössä haastattelumuotona käytettiin teemahaastattelua. Tyypillistä teemahaastattelulle on, että haastattelun aihepiirit eli teemat ovat tiedossa. Kysymykset on siis jaettu teemoihin, joiden avulla haastattelu on edennyt. Menetelminä havainnointi ja teemahaastattelu olivat ennestään tuttuja, sillä ne ovat olleet jo aiemmissa projekteissa käytössä.

Prosessi eteni sovitusti työelämän edustajan kanssa siten, että tutkimuksen teko aloitettiin havainnoinnilla. Monitilatoimiston havainnoinnissa keskityttiin havainnoimaan muun muassa tilojen käytettävyyttä. Havainnoiteja suoritettiin viitenä eri viikon päivänä eri aikoina päivästä (taulukko 2), jotta tutkimukseen saataisiin mahdollisimman kattava käsitys muun muassa tilojen käytettävyydestä. Havainnointien aikana tarkasteltiin sitä, miten työntekijät työskentelevät päivän aikana, mitä tiloja he käyttävät, ja kuinka paljon he liikkuvat vaihdellen eri tiloja. Lisäksi tehtiin havainnoita melutasosta, kulkureiteistä sekä eri tilojen käyttöasteista. Havainnointien toteutuskerrat sovittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Havainnoinnin jälkeen hankkeen toteuttajat kirjoittivat havainnoimansa asiat raportille, joista niitä lähdettiin jatkotyöstämään muun muassa kirjaamalla tuloksia taulukkoon. Prosessin aikana ilmeni tarve lisäaineistolle, ja sen vuoksi päätettiin tehdä lisähavainnoiteja. Tarve lisähavainnoinneille ilmeni, sillä huomattiin havainnointiaineiston olevan melko suppea

käsittämään monitilatoimiston käytettävyyttä koskevaa tutkimusta. Lisähavainnointitoteutettiin siten, että havainnointeja oli loppujen lopuksi yhteensä työviikon jokaiselta päivältä ja eri aikoihin päivistä. Tällöin havainnointeja oltiin saatu riittävästi kokoon analysointia ja tuloksia varten.

HAVAINNOINTIKERRAT		
Viikonpäivä	Pvm	Klo
Maanantai	6.3.2017	9.30-10.40
Tiistai	7.3.2017	13-15
Torstai	6.4.2017	15-17
Keskiviikko	12.4.2017	9.45-11.15
Torstai	13.4.2017	10-12

Taulukko 2 Havainnointikerrat

Koska havainnointitoteutettiin ajoitettu tapahtumaan eri aikaan työpäivien aikana, toteutettiin kolme havainnointikertaa aamupäivällä ja kaksi havainnointikertaa iltapäivällä. Havainnointiaikoja oltiin jaoteltu, jotta saatiin mahdollisimman kattavaa tietoa siitä, miten monitilatoimiston tiloja käytettiin eri aikoihin päivästä. Havainnointiaikojen vaihtelu päätettiin siitä syystä, että huomattiin työntekijöiden määrän olevan selkeästi vaihtelevaa päivän mittaan. Havainnointit kestivät keskimäärin kaksi tuntia kerrallaan, ja ne toteutettiin siten, että pyrittiin olemaan mahdollisimman näkymättömiä tiloissa liikuttaessa.

8.1 Käyttäjien kokemukset monitilatoimistosta

Havainnointien jälkeen siirryttiin haastatteluvaiheeseen. Haastatteluiden tarkoituksena oli saada käyttäjien kokemuksia monitilatoimiston käytettävyyteen liittyvistä asioista. Hankkeen tarkoitus on ollut saada tietoon, kuinka monitilatoimiston toteutuksessa on onnistuttu juurikin sen käyttäjien kokemusten pohjalta. Edellä mainitusta syystä haastattelut tapahtuivat kahtena eri kertana, ja haastateltavat oltiin kerätty eri käyttäjäprofiileista. Eri käyttäjäprofiileja haastateltaessa saatiin aineistoa siitä, miten kukin käyttäjäprofiilin omaava monitilatoimistossa työskentelevä kokee monitilatoimiston käytettävyyden päivittäisessä työssään.

Koska tarkoituksena oli saada tilan käyttäjien ääni kuuluviin, teemahaastattelu valikoitui menetelmäksi ensimmäisenä. Teemahaastattelussa valmistellaan ennen haastattelua ne aiheet tai pääotsikot (eli teemat), joista keskustelua halutaan käydä (Tuomi & Sarajarvi 2012, 75). Näiden otsikoiden alle tullaan muodostamaan muutamia tukikysymyksiä, joiden avulla tekijöiden on helpompi muistaa kaikki ne aiheet sekä asiat, joista halutaan kerätä tietoa.

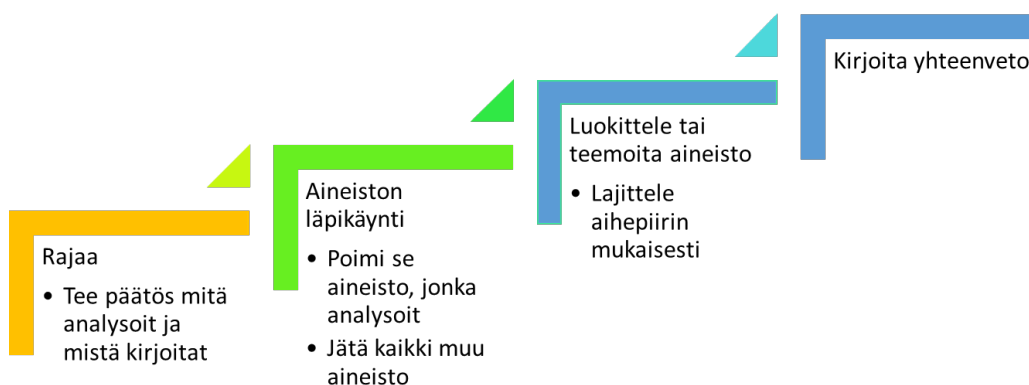
Haastattelutyypeistä teemahaastattelu on yleisesti käytetty ja hyväksi havaittu menetelmä jo hankkeen tekijöiden aiemmissa projekteissa. Teemahaastatteluita varten valmisteltiin lomake, johon koottiin tärkeimpiä asioita teemoittain ja tukikysymyksiä ohjaamaan keskusteluita (liite 3). ISS:llä työskentelee monenlaisia eri tiimejä, joissa osassa tehdään luovaa työtä ja suunnitellaan uutta. Toisaalta osa tiimeistä työskentelee yrityksen tukitoiminnoissa ja erilaisissa asiantuntijatehtävissä kuten taloushallinnon henkilöt sekä suunnittelijat. Erilaista työtä tekevillä osastoilla ja henkilöillä on erilaiset tarpeet, joten sen vuoksi oli tärkeää saada riittävän laajasti haastateltua yrityksen henkilökuntaa.

Tavoitteena oli haastatella työntekijöitä muutamilta eri osastoilta, joilla on erilaiset käyttäjäprofiilit, jotta oltaisiin saatu mahdollisimman kattava käsitys organisaation eri käyttäjien näkökulmasta. Eri käyttäjäprofiilin omaavat henkilöt antavat arvokasta tietoa, sillä satunnaiset vierailijat kokevat asiat todennäköisesti eri tavalla kuin ne henkilöt, jotka työskentelevät toimistolla vakituisemmin. Haastattelut sovittiin toteutettavaksi siten, ettei henkilöiden nimiä paljasteta. Sen sijaan he esiintyvät tutkimuksessa käyttäjäprofiileittain. Haastattelut nauhoitettiin, jotta saatu tieto ei olisi vain muistin varassa ja olisi täten helposti kummankin tekijän käytettävissä. Haastatteluiden jälkeen aineisto litteroitiin, jolloin analysointi helpottuu, kun tekstiaineistosta voidaan alkaa poimia asioita eri teemojen alle.

Haastattelut tapahtuivat 13.3.2017 ISS palveluiden päätoimipisteellä Pitäjänmäellä. Ensimmäisessä haastattelussa paikalla oli kolme monitilatoimistolla työskentelevää henkilöä, jotka omaavat seuraavat käyttäjäprofiilit: sisäinen-laskennallisesti yksi nimetty työpiste, ja kahdella muulle haastatetulla henkilöllä oli käyttäjäprofiilin kuvauksena ulkoinen-laskennallinen tarve työpisteelle 30 prosenttia, sillä he vierailevat päätoimipisteessä satunnaisesti. Yksi haastateltavista, joka omaa ulkoisen-laskennallisen tarpeen työpisteelle kertoi, että hän käy päätoimipisteellä lähinnä kokouksissa ja arvion mukaan käynnit ovat hyvin satunnaisia. Toinen saman käyttäjäprofiilin omaava kertoi, että käyttää vuositasolla noin 40-50 % työajastaan päätoimipisteellä. Toisessa haastattelussa oli mukana kaksi henkilöä, joilla käyttäjäprofiileina oli joustava-laskennallinen tarve työpisteelle 70 prosenttia, sekä sisäinen-laskennallisesti yksi nimetty työpiste. Sisäisen-laskennallisesti yksi nimetty työpiste-käyttäjäprofiilin omaava haastateltava työskentelee pääsääntöisesti vakituisella työpisteellään päätoimipisteen 6. kerroksessa ja joustavan-laskennallisen profiilin omaava taas toisinaan päätoimipisteen 7. kerroksessa. Haastatteluiden pohjalta saatiin hyvää palautetta ja kehitysideoita monitilatoimiston käyttäjien omasta näkökulmasta. Kehitysideoihin saatiin toisistaan hieman poikkeavia näkökulmia eri käyttäjäprofiilien omaavien työntekijöiden antamien palautteiden perusteella.

Havainnoinnein ja haastatteluin kerätty aineisto aluksi tallennettiin. Havainnot, jotka perustuivat etukäteen suunniteltuun lomakkeeseen, kirjoitettiin ja tallennettiin aineiston

analysointia varten. Hirsjärvi ym. mukaan (2014, 222) tallennettu aineisto on järkevää litteroida eli kirjoittaa puhtaaksi sanasta sanaan. Teemahaastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin, eli tallennettu aineisto kirjoitettiin talteen tarkasti tietokoneelle. Tämän jälkeen aineistoa alettiin analysoida alkuperäisen tutkimukselle asetetun tavoitteen mukaisesti. Aineistoa rajattiin ja mukaan otettiin ne asiat, jotka olivat tutkimuksen kannalta oleellisia ja loput jätettiin tutkimuksen ulkopuolelle. Aineiston käsittelyn eri vaiheita kuvataan kuviossa 2.



Kuvio 2 Analyysin eri vaiheet (Tuomi & Sarajärvi 2012, 92)

Haastatteluin ja havainnoinnein kerätystä aineistosta eroteltiin pääkäsitteiden mukaisesti asiat eri teemojen alle aineiston rajaamiseksi. Analyysin aikana pohdittiin mahdollisia kehityskohteita, joita voisi liittyä erityisesti monitilatoimiston toimivuuteen, käytettävyyteen ja tilatehokkuuteen. Saadut tulokset koottiin yhteen ja ne tullaan esittämään lopuksi yhteenvetona toimeksiantajalle.

9 Tulokset

Hankkeesta saadut tulokset on koottu taulukkoon (taulukko 3), jotta kehittämisehdotuksia olisi helpompi havainnollistaa. Nämä taulukossa esitetyt tulokset on koottu havainnointien sekä haastatteluiden pohjalta. Taulukossa kuvataan tutkimuksen tuloksia teemojen mukaisesti liittyen monitilatoimiston toimivuuteen, käytettävyyteen, tilatehokkuuteen ja pelisääntöihin. Mukaan otettiin myös muut tutkimuksen yhteydessä kootut havainnot omana sarakkeenaan.

Toimiva työympäristö	Käytettävyys	Tilatehokkuus	Pelisäännöt	Muut esille tulleet asiat
Säilytysratkaisuja lisää	Työpisteet suurelta osin vakiintuneita eli aina samojen henkilöiden tai tiimien käytössä	Kohtaamispaikat taukotiloja lukuunottamatta vähäisellä käytöllä	Pääsääntöisesti pelisääntöjä noudatetaan hyvin	Salassapidettävien asioiden huomioiminen työskentelyssä
Työpisteet toimivia sekä ergonomisia	Työpisteitä riittävästi ja aina löytyy paikka	Kävelytyöpiste vähäisellä käytöllä	Puheluiden puhumiseen ei aina löydetä paikkaa	Internet-yhteyksien toimivuus rakennuksessa
Auringonvalo häikäisee etenkin auringon ollessa matalalla (kevät & syksy)	Hakeudutaan lähes poikkeuksetta aina samalle paikalle (oma tiimi)	Tilat vastaavat melko hyvin käyttäjien tarpeita	Puheluita puhutaan ja kuulumisia vaihdetaan käytävillä	Kokolattiamaton hygieenisuus ja puhtaanapito
Valo-automaatiikan asetukset tarkastettava	Pieniä kokoustiloja kaivataan lisää		Taukotilan lasiovet ovat aina auki	
Materiaalien ja kalusteiden valinnat onnistuneita	Puheluita varten lisää tiloja		Yleinen siisteys pääsääntöisesti hyvällä tasolla	
wc-tilojen siisteystasoon kiinnitettävä huomiota	Taukotilat saavat kiitosta ja ovat onnistuneita		Työt saattavat keskeytyä tai häiriintyä ajoittaisesta kovasta melutasosta	
Työpistekohtaisia valaisimia kaivataan lisää	Taukotilojen ovet paukahtavat lujaa kiinni			
	Ergonomia-asiat huomioitu hyvin			
	Riittävätkö tilat tulevaisuudessa			

Taulukko 3 Tutkimuksen tulokset teemoittain

Taulukon tuloksista saa nopeasti käsityksen niistä asioista, jotka saivat erityistä huomiota. Näin toimeksiantajan on helppo nähdä mitä eri asioita kannattaa jatkossa huomioida. Näiden tulosten pohjalta muodostettiin vielä erikseen kehitysehdotuksia auttamaan palautteiden perusteella tulleisiin haasteisiin ratkaisuja.

Haastattelut oli päätetty tässä tutkimuksessa suorittaa havainnointikertojen välissä, ja tämä osoittautui hyväksi ratkaisuksi. Havainnoinneista saadut tulokset tukivat myöhemmin suunniteltuja haastatteluja. Havainnoinnit antoivat lisätietoa siitä, minkälaisia kysymyksiä erityisesti kannattaisi kysyä. Havainnointiin otettiin mukaan kaikki toimiston tilat, mutta keskiössä olivat erityisesti taukotilat, puhelinkopit sekä kokoustilat. Yhteenvetona voidaan sanoa, että havainnoinnein saadut tulokset myötäilivät niitä tuloksia, jotka haastatteluiden avulla saatiin koottua.

9.1 Työympäristön toimivuus

Toimisto ensivaikutelman perusteella oli hyvin avara ja viihtyisä. Työpisteitä oli runsaasti, mutta ne oli sijoitettu niin, että yleisvaikutelma oli väljä. Tiloihin oli rakenteilla lisää uusia työpisteitä, joten tilat tulevat olemaan entistä tehokkaammin käytössä. Havaintojen perusteella näytti siltä, että tilaa otetaan käyttöön alun perin muuhun käyttöön suunnitelluilta alueita, esimerkiksi kohtaamispaikoista. Viimeisen havainnointikerran 13.4.2017 yhteydessä uusia työpisteitä oli tullut lisää joustavan- ja ulkoisen työprofiilin alueelle. Työpisteiden päätyihin oli sijoitettu kaappeja ja työpisteet olivat melko lähekkäin. Yleisvaikutelma näistä uusista työpisteistä oli, että ne ovat hieman epäsiistit, sillä kaappien ja pöytien päällä oli toimistotarvikkeita ja papereita. Vastaavaa epäsiisteyttä ei muualla toimistossa juurikaan ole, joten tämä alue kiinnitti erityistä huomiota. Työpisteet näyttäisivät tulleen pysyvämpään eli sisäisen profiilin työntekijöiden käyttöön, vaikka pöytien opastetarrat muuta osoittivatkin.

Havainnointien aikana huomattiin, että säilytysratkaisut ovat hyvin pienet yhtä henkilöä kohden. Henkilöille, jotka työskentelevät pääsääntöisesti toimistolla ja joiden toimenkuva sitä edellyttää, on mahdollista saada oma kaappi käyttöönsä. Muiden käyttöön on varattu säilytyslokeroita käytävällä. Vaatteiden säilytykseen on naulakoita wc-tilojen läheisyydessä, mutta vaatteita säilytetään myös työpisteillä tuolien selkänojilla. Säilytysratkaisujen vähyyttä huomattiin havainnointien aikana, sillä hyllyjen ja säilytysratkaisujen päälle oli aseteltu muun muassa kansioita, paperipinoja, sekä muita henkilökohtaisia tavaroita.

Haastateltavat pitivät tiloja hyvin suunniteltuina ja viihtyisinä. Valaistus ja auringon valon häikäisy saivat kuitenkin kritiikkiä. Auringonvalo häikäisee erityisesti keväällä ja syksyllä, jolloin aurinkoisina päivinä aurinko paistaa vielä matalalla. Tällöin auringonvalo pääsee häikäisemään ikkunoista siten, että työnteko on joillain työpisteillä osan päivästä lähes mahdotonta. Tällöin ei myöskään tietokoneen näytöltä näe mitään. Yhden haastateltavan, sisäisen käyttäjäprofiilin henkilön mukaan, toimistolla on nähty joinain päivinä jopa sateenvarjoja työpisteillä auringonvalon häikäisyä estämässä. Sittemmin ikkunoihin saadut verhot auttavat hieman auringon häikäisyyn. Verhot ovat kuitenkin sen verran ohuet, etteivät ne poista ongelmaa kokonaan.

Haastatteluissa kävi ilmi, että toimiston yleisvalaistus toimii automaattisesti ja se säätyy tilojen valoisuuden mukaan. Joskus automatiikka ei kuitenkaan toimi aivan optimaalisesti himmentäen valaistusta liikaa, jolloin työpisteillä on liian pimeää. Tietokoneen näytöllä työskentely kyllä onnistuu, mutta papereiden ja muiden dokumenttien tarkastelu on hankalaa vähäisen valon vuoksi. Työpisteillä ei ole tällä hetkellä erillisiä työpistekohtaisia valaisimia.

Havainnointikerroilla tätä ongelmaa havaittiin vain kerran (13.4.2017), jolloin taukotilan valaisimet olivat jostain syystä hyvin himmeinä ja tilassa oli sen vuoksi todella hämärää.

Tiloissa käytetyt materiaalit saivat kiitosta ja erityistä kiitosta sai kokolattiamatto. Kokolattiamatto muun muassa vaimentaa korkojen kopinaa. Ainoa palaute koski kokolattiamattojen hygieenisyyttä ja puhtaanapitoa. Haastatteluissa henkilöt sanoivat, etteivät he olleet kuitenkaan huomanneet, että lattiat olisivat erityisen likaisia. Kiitosta saivat myös kuvasuurenokset kerroksissa ja kokoustiloissa. Kuva-aiheita pidettiin erittäin onnistuneina. Samoin tilojen värit ja sisustus saivat kiitosta. Värit eivät ole liian vaaleita eivätkä aiheuta ärsytystä. Tilojen akustiikka koettiin hyväksi mattojen ja muiden akustoivien materiaalien kuten kuvasuurennostojen myötä.

Tiloissa harrastetaan taukojumppaa, ja sisäisen käyttäjäprofiilin omaava henkilö kertoi kokeilleensa tauoilla aina välillä jumppakeppiä, sekä palloa. Myös joustavan-käyttäjäprofiilin haastateltava kertoi harrastavansa taukojumppaa silloin tällöin ja lisäksi käyttävänsä portaita satunnaisesti, jotta tulisi jaloiteltua enemmän. Taukojumppaan tai työskentelyyn ei haluta käyttää kävelytyöpistettä. Sitä ei ole koettu hyväksi paikaksi työskennellä, ja jo havaintojenkin perusteella käyttöä sille ei näyttäisi olevan. Ergonomisuuteen liittyen haastateltavat ovat olleet erittäin tyytyväisiä ja kiitollisia. Istumiseen tarkoitettut pallot saivat kovasti kiitosta sisäiseltä käyttäjäprofiililta ja hän esitti toiveen, että niitä voisi olla enemmänkin. Pientä kritiikkiä annettiin istuimista, joita on joustavan- ja ulkoisen profiiliin työskentelyn alueilla sekä joissain hiljaisissa huoneissa. Samalla hän itse totesi, että näissä tiloissa ei ole tarkoitus työskennellä pitkiä aikoja, joten tuolien valinta on varmasti perustunut siihen.

Työntekijät eivät havaintojen perusteella juurikaan vaihtelee työpistettään vakiintuneilta paikoilta. Näytti siis siltä, että aamulla valittu työpiste on käytössä koko toimistolla käynnin ajan. Käyttäjät hyödynsivät hyvin mahdollisuutta säätää sähköpöytiä, sekä vaihdella istuimia (tuolit ja pallot), jotka takaavat ergonomisen työskentelyn. Varsinkin alueilla, jotka ovat tarkoitettuja joustavan- ja ulkoisen profiilin työntekijöille huomattiin työskentelyn tapahtuvan seisten.

Vapaata mielipidettä yleisesti monitilan toimivuudesta kysyttäessä sisäisen käyttäjäprofiilin haastateltava antoi palautetta wc-tilojen siisteydestä. Näistä hän kertoi, että yleisesti siisteyskäsitykset eivät ole jokaisella samanlaiset, joten tilat ovat usein epäsiistissä kunnossa. Erityisesti tiloissa sijaitseva niin sanottu unisex-wc sai kritiikkiä siisteydestä.

9.2 Käytettävyys työntekijöiden näkökulmasta

Työpisteiden määrä on ainakin toistaiseksi riittänyt ja toimistolla satunnaisesti vierailevat joustavan- ja ulkoisen-käyttäjäprofiilien työntekijät ovat löytäneet aina paikan työskennellä. Heidän mukaan joskus paikkaa on joutunut hieman hakemaan, mutta hetken odottelun jälkeen on aina löytynyt sopiva paikka työskennellä. Myös sopivia paikkoja puhua rauhassa puheluita on löytynyt pääsääntöisesti hyvin. Toisessa haastattelussa esitettiin huolenaihe siitä, riittävätkö työpisteet ja muut tilat jatkossa yhtä hyvin. Huolenaihe on muodostunut muun muassa siitä, että tiedossa oli toisesta toimipisteestä siirtyvät työntekijät. Kun käytiin keskustelua työpisteiden valinnoista, niin ensimmäisessä haastattelussa kaikki osallistujat kertoivat valitsevansa lähes aina saman työpisteen. Sisäisen käyttäjäprofiilin omaavalla haastateltavalla on oma nimetty työpiste, mutta kuitenkin mahdollisuus tehdä töitä muuallakin toimistossa. Hän kuitenkin käyttää aina yleensä samaa työpistettä. Silloin kun sisäisen-käyttäjäprofiilin työntekijällä on etukäteen tiedossa, että toimistolla on jokin erityispäivä ja enemmän hälinää, hän hakeutuu jo heti aamulla rauhallisempaan paikkaan työskentelemään. Hänen mukaansa ainakin toistaiseksi sopivia rauhallisia paikkoja on löytynyt hyvin.

Toisessa haastattelussa olleiden, ulkoisen-käyttäjäprofiilin henkilöiden mukaan työpisteen valintaan vaikuttaa erityisesti se, missä paikassa oman tiimin jäsenet tekevät töitä. Halutaan mielellään hakeutua saman tutun porukan läheisyyteen, joiden kanssa muutoinkin tehdään yhteistyötä. Sisäisen käyttäjäprofiilin henkilö kertoi työskentelevänsä alueella, jossa on myös muita saman käyttäjäprofiilin henkilöitä, ja joustavan käyttäjäprofiilin henkilö kertoi paikkojen vakiintuneen. Hän itse menee aina samalle paikalle ja kokee ihmisten menevän usein paikoille, joissa kokevat työskentelyn parhaaksi heidän tarpeilleen. Vaikuttaa siis siltä, että usein työpiste valitaan vanhan tottumuksen mukaan.

Äänieristetyt erilliset puhelinkopit ovat hyviksi todettuja haastateltujen joustavan- sekä sisäisen-käyttäjäprofiilin henkilöiden mukaan. Alun ihmittelyn jälkeen ne on olleet melko ahkerassa käytössä. Joustavan-käyttäjäprofiilin henkilö mainitsi, että heidän toisessa kerroksessaan on puhelinkoppeja enemmän ja toiseen niitä on ilmeisesti vasta tulossa. Pienet huoneet ovat olleet sisäisen-käyttäjäprofiilin haastateltavan mukaan käytössä muun muassa puhelimesta puhumista varten. Havainnot tukevat haastatteluita ja erityisesti erilliset puhelinkopit olivat ahkerassa käytössä. Sen sijaan puhelintilat, jotka on sijoitettu pieniin huoneisiin, olivat lähes aina yhtä havainnointikertaa lukuun ottamatta tyhjillään. Näistä puhelintiloista ei näe lainkaan ovaita vai varattuja. Kuuntelemalla tilan ulkopuolella asia kyllä selviää, sillä ääntä kantautuu jonkin verran tiloista käytävälle.

Pienistä neuvotteluhuoneista keskusteltaessa joustavan-käyttäjäprofiilin henkilö totesi, että pieniä neuvotteluhuoneita on käyttöön nähden liian vähän. Kehitysideana hänen puoleltaan nousikin esille, että pieniä neuvotteluhuoneita, joita ei voi varata, voisi olla enemmän. Pienet

neuvotteluhuoneet ovat hänen mukaansa usein täynnä ja joustavan-käyttäjäprofiilin haastateltavan mielestä niissä on mukavan rauhallista työskennellä, sillä niissä saa olla ilman minkäänlaisia häiriötekijöitä. Kysyttäessä paikkaa, minne joustavan- sekä sisäisen-käyttäjäprofiilin haastateltavat henkilöt suuntaavat pienten neuvotteluhuoneiden ollessa täysinäisiä, kertoivat he menevänsä puhumaan puhelua esimerkiksi käytävälle tai alas aulaan. Muussa tapauksessa he kertoivat usein odottavansa huoneiden vapautumista tai tyytyvänsä esimerkiksi sohvalla istuskeluun. Havaintojen mukaan puheluita puhutaan usein seisten käytävillä ja tiloissa liikuscellen, vaikka puheluita varten varattuja tiloja olisi vapaana.

Muutoin joustavan- sekä sisäisen-käyttäjäprofiilin henkilöt ovat olleet tyytyväisiä tiloihin ja niiden käytettävyyteen, eivätkä he ole kokeneet, että esille olisi noussut kummempia epäkohtia. Taukotilassa puhuminen ei kuitenkaan ole joustavan, - sekä sisäisen-käyttäjäprofiilille henkilöille haastattelun perusteella ominaista, sillä taukotila on usein kuulumisten vaihtoa, sekä kahvihetkeä varten. Kuitenkin muutamia henkilöitä näkee puhuvan puhelimesta taukotilassa.

Kysyttäessä mielipidettä erilaisista tauko- ja kohtaamistiloista, oltiin erityisen tyytyväisiä kerrosten keskiosissa sijaitseviin taukotiloihin. Ne olivat keskeisillä paikoilla ja koettiin todella viihtyisiksi, ja että kyseinen tila on melkein onnistunein osuus koko toimistossa. Tilojen varustukseenkin oltiin erittäin tyytyväisiä. Kritiikkiä sai ainoastaan taukotilojen ovet, jotka aukeavat käytäväalueelle. Pelkona oli, että joutuu törmäyskurssille toisen henkilön kanssa ja saa kuumat kahvit päällensä. Lisäksi kerrottiin, että ovi on raskas avata ja se paukahtaa melko kovaa kiinni. Muut tauko- ja kohtaamistilat eivät olleet kovin suosittuja, vaikka ne kyllä koetaan ihan kivoiksi ja lounge-alueen ikkunoista avautuvat maisemat saivat kehuja. Ulkoisen käyttäjäprofiilin omaavan haastateltavan mukaan ISS:llä ei välttämättä ole sellaista ”hang around”-kulttuuria, että istuskeltaisiin yhdessä jossain ja tehtäisiin töitä. Joustavan käyttäjäprofiilin omaava haastateltava kertoi käyttävänsä näitä paikkoja lähinnä puheluiden puhumiseen, ja sisäisen käyttäjäprofiilin omaava kertoi, että näin hänelläkin on ollut tapana tehdä. Selväksi kävi, että toimistolla satunnaisesti käyvät käyttävät aikansa tehokkaaseen työntekoon ja kokouksissa käymiseen, eikä ylimääräistä aikaa ole näiden lounge-alueiden tai muiden kohtaamispaikkojen käyttämiseen.

Sisäinen- käyttäjäprofiilin omaava haastateltava kertoi hänellä olevan vakituinen työskentelytila ja siellä säilytysratkaisu, joka ei juurikaan palvele tarpeita. Tämä henkilö kertoikin, että henkilökohtaisille tavaroille ei juurikaan ole tilaa, ja kansiöt vievät kaiken tilan. Joustavan-käyttäjäprofiilin haastateltava yhtyi tähän, ja totesikin, että hän itse joutuu säilyttämään naulakossa joitain tavaroitaan. Saman palautteen antoivat 13.3.2017 haastattelussa mukana olleet henkilöt. Heidän mukaansa satunnaisen kävijän on mahdollista saada kaappi käyttöönsä. Kuitenkin esitettiin toive siitä, että voisi saada käyttöön jonkin

yleisesti varattavissa olevan kaapin. Kaapissa voisi säilyttää tavaroita, ettei niitä tarvitsisi kantaa koko ajan mukana. Kerrosten säilytyslokerot ovat haastateltavien käsityksen mukaan ainoastaan tiloissa vakituisesti työskentelevien käyttöön. Havaintojen perusteella erityisesti niillä alueilla, joissa työskennellään pysyvämmiin, säilytystiloja ei näyttäisi olevan riittävästi. Edellä mainittu ilmenee muun muassa siten, että papereita ja toimistotarvikkeita kasataan kaappien päälle ja työpöydätkin näyttivät olevan melko täynnä tavaraa.

9.3 Tilatehokkuus

Tarkastellessa eri alueiden työntekijöiden määrää havainnoitiin, että työntekijöiden määrä vaihteli kellonajan, sekä viikonpäivän mukaan. Aamut ja aamupäivät olivat vilkkainta aikaa ja tällöin jokaisella alueella tehtiin töitä ja puheen sorinaa kantautui kaikkialta. Havainnoinneissa tuli esille, että esimerkiksi aamuisin työntekijät menivät heti tutuille paikoilleen oman tiimensä luokse, ja joustavan- sekä ulkoisen työskentelyn alueet olivat melko tyhjillään.

Pienet neuvottelutilat, joita ei voi varata, olivat satunnaiskäytössä maanantaisen 6.3.2017 havainnoinnin aikaan. Sama havainto tuli myös muilta havainnointikerroilta. Pieniä ilman varausmahdollisuutta olevia tiloja käytetään jatkuvasti, mutta aina jokin niistä on myös käytettävissä. Hiljaisen maanantaiaamun vuoksi varattavat neuvottelutilat olivat melko tyhjiä, vaikkakin muutamia varauksia näytti olevan iltapäivälle tehty. Pienet, kahdenkeskiset puhelin/kokouskopit sen sijaan olivat käytössä koko havainnoinnin ajan, ja niissä koettiin haastatteluiden yhteydessä olevan täydellinen neuvottelurauha. Havainnointikin osoitti, että äänieristys näissä uusissa erillisissä puhelin/kokouskopeissa on erittäin hyvä. Kokoustilat olivat tiistaina 7.3.2017 havainnoinnin aikana kaikki ahkerassa käytössä. Sen sijaan erilaiset kohtaamispaikat ja taukotilat olivat lähes tyhjiä. Kokoustilojen tilannetta selitti se, että toimistolla näytti olevan käynnissä jonkinlainen tapahtuma. Näin pääteltiin ihmisjoukoista, joita näkyi käytävillä kulkien samanlaiset jonkin teeman mukaiset t-paidat yllään. Myöhemmin kiinteistöpäälliköltä saadun tiedon mukaan selvisi, että käynnissä oli ollut jokin myynnin oma tapahtumapäivä. Suuremmat varattavat kokoustilat olivat kaikkina havainnointikertoina melko vähäisellä käytöllä ja silloin kun niissä oli kokous käynnissä, käyttäjiä tilojen sisällä oli tilan kokoon nähden hyvin vähän.

Taukotiloja, lounge-alueita ja muita kohtaamispaikkoja tarkastellessa havaittiin, että taukotilaa käytettiin melko ahkerasti. Toimiston muut kohtaamiseen ja taukoon tarkoitetut alueet eivät näyttäneet olevan kovin suosittuja. Taukotilat sijaitsevat kummankin kerroksen keskiosassa ja sinne voidaan kulkea tilan kummaltakin puolelta. Keskeinen sijainti myös selvästi houkutti käyttämään niitä läpikulkuun. Tilat ovat modernit, valoisat, tilavat sekä siistit. Taukotilan viereinen alue, joka on tarkoitettu pitkän työskentelyn alueeksi, oli erittäin

rauhallinen. Taukotiloissa käytiin puhumassa puheluita, syötiin eväitä ja haettiin kahvia. Tilojen lasiset ovet olivat jatkuvasti auki. Tiloihin johti lisäksi kaksi tavallista toimisto-ovea, joissa oli ovipumput. Nämä olivat havainnon mukaan säädetty melko tiukalle, sillä jokainen oven sulkeutuminen aiheutti pamahduksen. Ovet avautuvat käytäväalueelle, joten jokaiseen avaamiseen sisältyy pieni törmäysvaara. Sen vuoksi ne olikin merkitty varoitustarroin. Näitä ovia käytettiin havainnointien aikaan hyvin vähän.

Lounge-tilojen sijainti kerrosten päätyikkunoiden äärellä on hyvin suunniteltu. Suurista ikkunoista avautuu kaunis maisema metsän suuntaan ja alueiden kalustus kummassakin kerroksessa houkuttelee viihtymään. Silti näitä alueita ei juurikaan käytetä. Satunnaisia käyntejä ikkunan luo saattoi olla esimerkiksi puhelun aikana, mutta selkeää käyttöä ei tiloille havaittu olevan. 6. kerroksen lounge-tilojen yhteyteen oli hankittu erillinen puhelinkoppi. Tämä havaittiin viimeisten havainnointikertojen 12- 13.4.2017 yhteydessä. Erillinen puhelinkoppi on selkeästi havaittu hyväksi vaihtoehdoksi, kun haluttiin puhua rauhassa puhelimesta. Puhelinkoppia ei kuitenkaan käytetty niin ahkerasti, kun voisi kuvitella, sillä edelleen, kuten aiemminkin havainnointikerroilla, puheluita puhuttiin käytävillä. Puheluita puhuttiin myös puhelinkopin viereisellä sohvalla sekä esimerkiksi ikkunoiden lähetyillä. Puhelintilaan kurkistettaessa havaittiin, että sen sisällä on voimakas haju, joka tulee aina uusien kalusteiden materiaaleista. Lounge alueiden vieressä on ihmisiä tekemässä töitä ja jatkossa alueella työskentelee vieläkin enemmän ihmisiä rakenteilla olevien lisätyöpisteiden valmistumisen jälkeen.

Toimistotilat ovat säästä riippumatta hyvin valoisat, sillä ikkunapinta-alaa on paljon. Valaistus on myös hyvä ja tavallisten toimistovalaisinten lisäksi sekaan on ripoteltu hauskoja huopapäällysteisiä riippuvalaisimia. Riippuvalaisimet auttavat osaltaan akustiikan suhteen. Kokolattiamatot tiloissa vaimentavat hyvin ääntä ja askelia. Kokouksetilat ovat myös hyvin äänieristetyt eikä, niistä kantaudu juurikaan ääntä toimiston puolelle.

Havainnoitaessa kiinnitettiin huomiota 6. kerroksessa joustavan- ja ulkoisen profiilin työskentelyn alueella siihen, että yhdellä seinustalla oli neljä irrallista pöytäsermiä nojaamassa ikkunaa vasten. Tarkemmin katsottuna huomattiin, että tähän kohtaan oli rakenteilla uusia työpisteitä. Saman tyyppinen havainto oli jo aiemmin myös kerroksen lounge-alueelta, jossa oli meneillään työpisteiden rakentaminen. Tilat ovat nykyisellään hyvin väljät ja ilmat. Viimeisten havainnointikertojen 12.-13.4.2017 yhteydessä huomattiin, että 6. kerroksen lisätyöpisteet olivat valmistuneet ja tilat ovat hieman entistä tiiviimmät ja lounge-alue on joutunut uusien työpisteiden puristuksiin.

9.4 Pelisääntöjen noudattaminen

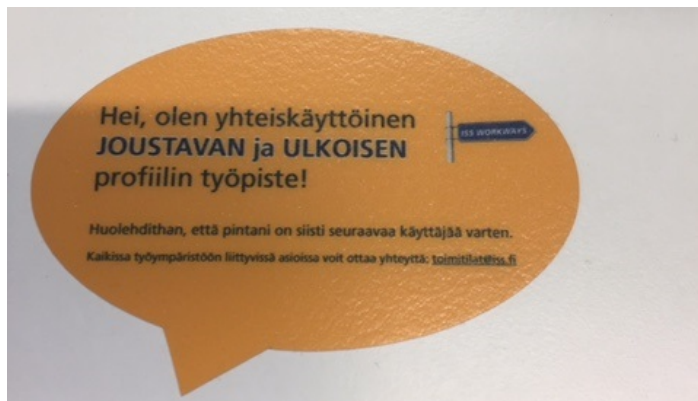
Yhteisiä pelisääntöjä noudatetaan pääsääntöisesti hyvin ja osataan ottaa huomioon kollegat, sekä antaa toisille työrauha. Tilat ovat kokonaisuudessaan erittäin siistit ja puhtaat. Toimistolla osataan pääsääntöisesti huolehtia siisteydestä joitain yksittäisiä poikkeuksia lukuun ottamatta. Uusien työpisteiden lisäyksen jälkeen näyttäisi siltä, että on hieman alkukankeutta, eikä siksi vielä olla kotiuduttu kunnolla uuteen toimistoon.

Keittiöt olivat erittäin siistit verrattuina siihen mitä on henkilökohtaisesti hankkeen toteuttajien puolesta havaittu monessa muussa toimistossa. Keittiötilat olivat suunniteltu sellaisiksi, että eri asioille oli helppo löytää omat paikat. Likaiset astiat löytyivät helposti omille paikoilleen, kun niille varatut paikat ovat selkeästi merkityt. Raportin tekijöiden omaan kokemukseen perustuen siisteystason ollessa lähtökohtaisesti korkealla tasolla, työntekijöillä itsellään myös säilyy halu pitää paikat siisteinä.

Melutaso maanantaina 6.3.2017 havainnoitiin olevan ajoittain melko kovalla tasolla, ja esimerkiksi puhelut käytävillä kaikui pitkälle. Myös puheensorina sekä nauru kantautuivat. Sen sijaan tiistaina 7.3.2017 toimistolla oli pääsääntöisesti hyvin hiljaista. Satunnaisesti kuului melua, kun joku puhui puhelimeen omalla työpisteellään ja kokoustiloista poistunut porukka jäi hetkeksi vaihtamaan mielipiteitä käytävälle. Taukotilasta kantautui jonkin verran ääniä käytäville. Suurin syy tähän oli se, että taukotilojen lasiset liukuovet ovat jatkuvasti auki ja näiden tilojen läpi myös kuljetaan ahkerasti. Yhdellä joustavan- ja ulkoisten profiilien työskentelyn alueella havaittiin häiritsevää puhetta, kun tilaan saapui muutaman henkilön ryhmä tekemään jotakin yhteistä projektia. Tässä yhteydessä tarkastettiin kokoustilojen varaustilannetta ja kaikki olivat käytössä. Tämä selittää sen miksi yhteisen projektin työstämiseen ei löytynyt parempaa paikkaa. Lisäksi hiljaisella alueella kiinnitettiin huomiota siihen, että alueet rajautuvat hissiaulaan, jossa on jatkuvasti liikettä ja ääntä. Varsinkin reuna-alueen työpisteet olivat melko levottomia paikkoja työskennellä. Muiden käyntikertojen yhteydessä havainnot olivat saman tyyppisiä eikä melutasossa tai muussakaan havaittu poikkeuksia aiempiin havaintoihin verrattuna. Havainnoinnissa tuli ilmi, että melu saattaisi ajoittain olla häiritsevä tekijä, ja että työ saattaisi keskeytyä melun vuoksi. Puheluita varten olevia puhelinhuoneita ei juurikaan käytetty kummankaan havainnoinnin aikana. Sen sijaan puhuttiin joko käytävillä, kohtaamispaikoilla tai hyödynnettiin ääntä eristäviä erillisiä puhelin/kokous-koppeja. Myös taukotilaa hyödynnettiin satunnaisesti. Pitkän työskentelyn alueilla tuntui olevan rauhallisinta, ja siellä missä piti olla hiljaista, olikin aika paljon tapahtumaa ja puhelimeen puhumista. Taukotilassa huomattiin tapahtuvan myös ajatusten, sekä kuulumisten vaihtoa kollegojen kanssa.

Yleisvaikutelmaksi tiloista jäi, että ne ovat erittäin siistit, valoisat, pääosin rauhalliset melutasoa ajatellen. Yleisvaikutelmana myös, että pääsääntöisesti jokaiselle löytyi tarvittaessa paikka työskennellä tai pitää taukoja. Alun perin tilat oli suunniteltu toisenlaisiin

alueisiin. Muun muassa alkuperäisessä suunnitelmassa oli erikseen hiljaiseen työskentelyyn varattu alue, mutta lopullinen käyttötarkoitus on muokkautunut eri käyttäjäprofiilien mukaisesti. Eri käyttäjäprofiileja oli kolme eri; sisäinen, joustava ja ulkoinen. Näiden mukaisesti työpisteet ovat merkittyinä pöytien kansiin kiinnitettävien tarroin eri alueille (kuvio 3).



Kuvio 3 Opastetarra (Kati Gustafsson 2017).

Käydessä keskustelua toimiston pelisäännöistä ja niiden noudattamisesta, kaikki haastateltavat maanantain 13.3.2017 haastattelussa olivat sitä mieltä, että ne osataan pääsääntöisesti hyvin. Tämä johtuu heidän mukaansa siitä, että jo heidän edellinen toimisto oli monitilatoimisto ja siellä on jo opittu pelisäännöt. Osataan esimerkiksi antaa kollegan olla rauhassa silloin, kun työntekijällä on kuulokkeet korvilla. Edellä mainittu on usein merkki siitä, että henkilö haluaa työskennellä rauhassa.

Melutasosta keskusteltaessa, esille nousi kollegojen kantava ääni, joka silloin tällöin keskeyttää omat työt. Käytävillä ihmisten puheensorina myös kiinnittää huomiota, ja äänet kaikuvat käytävillä jonkin verran. Keskittyminen on pääsääntöisesti kuitenkin suhteellisen pysyvää, vaikka melu onkin jatkuvaa jollain tasolla. Mikäli melu koetaan häiritseväksi, toteaa joustavan käyttäjäprofiilin omaava haastateltava pienet neuvottelutilat sopiviksi työskentelytiloiksi takaamaan paremman keskittymisen. Joustavan käyttäjäprofiilin henkilö mainitsikin, että melu ei itsessään ole häiritsevä elementti, vaan siihen kiinnittää enemmän huomiota silloin, kun jokin työtehtävä vaatii enemmän keskittymistä ja rauhallisuutta.

Taukotilasta ja sen melutasosta kerrottiin, että varsinkin tilan oven ollessa auki, melua kantautuu toimiston puolelle. Sama havainto tehtiin myös havainnoinnin yhteydessä. Sisäisen- sekä joustavan käyttäjäprofiilin omaavat haastateltavat olivat kuitenkin sitä mieltä, että pääsääntöisesti ovet ovat kiinni henkilöiden siellä ruokaillessa tai muuten rauhoittuessaan kahvihetkeen. Joskus ovet ovat saattaneet jäädä raolleen, ja melu kantautuu käytävälle. Molemmat, sisäisen- sekä joustavan käyttäjäprofiilin omaavat haastateltavat ovat olleet

tyytyväisiä taukotilan siisteyteen ja siihen, että pääsääntöisesti noudatetaan kierrätystä, ja kahvikuppien tiskiin viemistä. Taukutiloista kantautuvan melun ja läpikulkuliikenteen vuoksi sen läheisyydessä sijaitsevilla työpisteillä ei haluta mielellään työskennellä varsinkaan silloin, kun halutaan tehdä jotakin keskittymistä vaativaa työtä.

9.5 Muut esille tulleet tulokset

Haastatteluiden yhteydessä kirjattiin muistiin myös sellaiset asiat, jotka eivät varsinaisesti sisällyneet tutkimukseen. Nämä haluttiin ottaa tutkimukseen mukaan, sillä näistä asioista annetut palautteet koettiin tärkeiksi ja ovat sen vuoksi hyvä myös raportoida edelleen toimeksiantajalle. Sisäisen käyttäjäprofiilin edustaja esitti huolenaiheen erään osaston muutosta toiseen monitilatoimiston kerroksista. Osastoon liittyy paljon salassa pidettäviä asioita, joten monitilatoimisto luo tietynlaiset haasteet niille. Hän totesikin, että muuttavalle osastolle olisi syytä olla omia erillisiä huoneita, joista äänet eivät kantaudu käytäville arkaluontoisten asioiden vuoksi. Maanantain 13.3.2017 haastattelussa haluttiin antaa palautetta nettiyhteyksistä. Nettiyhteydet katkeavat erityisesti silloin kun siirrytään kerroksista 1. kerroksen kokoustiloihin. Myös nettiyhteyksien nopeuteen oltiin tyytymättömiä.

Sisäisen käyttäjäprofiilin mukaan heillä on oma porukka, jonka kanssa lounastavat, ja sen jälkeen usein kulkevat portaita ylös. Hän kertoi myös omasta rytmistään, miten jaottelee päivän, ja hissin ollessa usein epäkunnossa, on ollutkin pakko kulkea portaita. Joustavan käyttäjäprofiilin haastateltava mietti hissin mahdollista toimivuutta toimiston ollessa täynnä työntekijöitä.

10 Yhteenveto ja kehitysehdotukset

Työskentely monitilatoimistossa eroaa monella tavalla työskentelystä perustoimistossa. Monitilatoimistossa työskentely on avoimempaa ja tilat mahdollistavat avoimemmat vuorovaikutustilanteet. Myös kustannustehokkuus on selkeästi nähtävillä monitilatoimistolla, sillä erilaiset säilytysratkaisut, sekä työskentelyalueet poikkeavat muista toimistotyypeistä. Nykyaajan trendi onkin, että tavaroiden paljoutta minimoitaisiin, ja tiloista saataisiin mahdollisimman tilatehokkaat. Tässä on ollut apuna myös digitalisaatio, jonka myötä paperin määrä on kutistunut ja säilytystilojen tarve mapeille tai muille kirjallisille materiaaleille on vähentynyt. Monitilatoimisto kuitenkin mahdollistaa joustavan ja rennon työilmapiirin, jossa on kaikkien mukava työskennellä. Tämän tyyppinen toimistoratkaisu vaatii kuitenkin organisaation panostusta, jotta tilojen käytettävyys vastaisi työntekijöiden tarpeita vaikuttamatta kuitenkaan negatiivisella tavalla työhyvinvointiin.

Toimeksiantajalta saatu hanke koski Pitäjänmäellä sijaitsevaa ISS Oy:n päätoimipistettä, joka toteutettiin monitilatoimisto tyyppiseksi työskentelytiloiksi kesällä 2016. Hankkeen tavoite oli tutkia päätoimipisteen toteutuksen onnistumista, sekä tilojen käytettävyyttä työntekijöiden näkökulmasta. Tavoitteena oli tutkia, kuinka työntekijöiden tarpeet on huomioitu, sekä löytää mahdollisia kehitysehdotuksia. Kehitysehdotusten kautta olisi mahdollista muunnella monitilatoimistoa entistä käyttäjäystävällisemmäksi. Tutkimuksen tarkoituksena oli, että saatujen tutkimustulosten pohjalta toimeksiantaja voisi jatkossa kehittää omia päätoimipisteen tiloja, sekä monistaa hyväksi todettua konseptia heidän muihin päätoimipisteisiinsä ja muutenkin hyödyntää tutkimustuloksia kyselyiden luomisessa omaan käyttöönsä.

Hankkeen pääkäsitteitä olivat toimiva työympäristö sekä monitilatoimisto. Pääkäsitteiden ympärille rakentui alakäsitteiksi muun muassa käytettävyys, tilatehokkuus sekä pelisäännöt. Jotta saatiin mahdollisimman kattavaa tietoa työntekijöiden näkökulmasta, käytettiin hankkeessa menetelminä havainnointia, sekä teemahaastattelua. Haastateltavina olivat tiloissa työskentelevät eri käyttäjäprofiileihin lukeutuvat henkilöt. Haastateltavina oli yhteensä viisi henkilöä, ja haastattelut tapahtuivat kahtena eri kertana. Havainnointikertoja Pitäjänmäellä sijaitsevassa päätoimipisteessä tehtiin yhteensä viisi kertaa, eli yhden kokonaisen työviikon verran. Edellä mainittu siitä syystä, että oltaisiin saatu mahdollisimman tarkkaa tutkimustulosta siitä, miten työntekijät toimivat monitilatoimistolla työpäivänsä aikana. Myös siitä, miten muun muassa käytettävyys näyttäytyy käytännön työssä. Taulukko (taulukko 4) kuvastaa tärkeimpiä kehitysehdotuksia, jotka tulivat esille tutkimuksen aikana.

Toimiva työympäristö	Pelisäännöt	Käytettävyys	Muita asioita
Verhoja lisää estämään auringon valon häikäisyä	Muistutetaan työntekijöitä toimiston pelisäännöistä	Lisää pieniä kokoustiloja	Luottamuksellisen materiaalin säilyttämisen säännöt
Lisää säilytysratkaisuja		Varattu/vapaa-kyllit puhelinhuoneisiin	Luottamuksellisista asioista keskustelu avotiloissa

Taulukko 4 Tärkeimmät kehitysehdotukset ISS Palvelut Oy:lle.

Erityisesti haastatteluissa esille tullut palaute koskien auringonvalon häikäisyä vaatii lisäselvitystä. Tiloihin on jo aiemmin hankittu verhoja, mutta niiden tuoma apu on jäänyt vähäiseksi. Nykyiset verhot varmasti auttavat ongelmaan, mutta toimivatko ne riittävänä apuna auringon häikäisyyn erityisesti keväällä ja syksyllä auringon paistaessa vielä matalalla? Valoisuuteen liittyen saatiin palautetta myös valo-automaatiikasta ja siitä, ettei se aina seuraa

päivän valon vaihtelua. Tällöin valo-automatiikka laahaa perässä, jolloin tiloissa on hetkittäin liian hämärää. Tätäkin asiaa kannattaa tutkia vielä lisää, sillä tutkimuksen havainnointien aikana tätä ongelmaa ei havaittu kuin yhdellä kerralla, eikä sen perusteella voida vielä vetää mitään johtopäätöksiä. Sisäisen profiilin työntekijä ehdotti valaisimien hankkimista työntekijöille tarpeen mukaan.

Siisteystaso on pääsääntöisesti oikein hyvällä mallilla. Palautetta tuli lähinnä wc-tilojen siisteystasosta sekä huolenaihe siitä miten hygieenisistä tekstiilimatot ovat. Havaintojen perusteella tosin puutteita wc-tilojen siisteystasossa tai matoissa ei ollut. Toimistolle on nyt tullut uusia ihmisiä toisesta toimitilasta ja heidän alueellaan oli havaittavissa epäsiisteyttä. Tässä kannattaa selvittää onko säilytystiloja riittävästi ja myös toisaalta muistuttaa työntekijöitä toimiston pelisäännöistä. Ehkäpä työntekijöiden edellisessä toimipisteessä oli toisenlaiset säännöt, vaikka kyseessä oli myös monitilatoimisto. Tästä syystä he eivät ole vielä kotiutuneet uuteen paikkaan. Paperit tasopintojen päällä eivät näytä yleisilmeeltään kovin siistiltä, sekä paperit voivat myös olla tietoturvan kannalta ongelma.

Yhteenvetona voidaan sanoa, että kaikki haastatellut henkilöt olivat erittäin tyytyväisiä uusiin päätoimipisteen tiloihin. Niissä viihdytään ja koetaan, että aina löytyy sopiva paikka työskennellä. Palautteita annettiin jonkin verran ja niiden perusteella ISS voi jatkaa tilojen kehittämistä. Yhteistyöhön kannattaa ottaa mukaan työntekijöitä, jotta asioita voidaan ratkoa useampi näkökulma huomioiden. Havainnot tukevat käsitystä tilojen toimivuudesta, joitain pieniä huomioita lukuun ottamatta. Tuskin koskaan päästään kaikkia työntekijöitä tyydyttävään ratkaisuun. Siihen voidaan kuitenkin tarjota avuksi juurikin monitilatoimistolle ominaisia erilaisia tiloja ja muistuttaa työntekijöitä niiden käytöstä ja ylipäättään siitä mitä erilaisia tiloja heillä on käytettävissään. Lisäksi pelisääntöjen luominen yhdessä työntekijöiden kanssa, niiden ajoittainen päivittäminen, sekä niistä tiedottaminen auttavat ohjaamaan toimintaa kaikille tilan käyttäjille parempaan suuntaan.

Mikäli tiloissa sijaitseva kävelytyöpiste sen olemattomasta käytöstä huolimatta halutaan säilyttää, kannattaa sen paikkaa tiloissa harkita uudestaan. Tiloissa oli myös työpisteiden sekaan sijoitettu yksittäinen nojatuoli sekä rahi. Tämänkin käyttö oli havaintojen perusteella olematonta. Tämän tyyppinen sisustusratkaisu tuo hyvää rytmiä tiloihin ja tarjoaa mahdollisuuksia vaihdella paikkaa työskennellä tai vain rentoutua. Näistä ei siis kannattaisi luopua, mutta onko niiden sijoituspaikat tällä hetkellä järkeviä?

Tilatehokkuutta ajatellen lounge-tiloille voisi löytyä parempi käyttötarkoitus. Mikäli työntekijöille halutaan kuitenkin antaa mahdollisuus virkistäytyä näitä tiloja hyödyntäen tai tehdä töitä sohvalla rennommin, heitä voisi kannustaa näiden paikkojen käyttämiseen enemmän. Tämän tyyppiset tilat kuitenkin tuovat toimistoon viihtyisyyttä ja vähintäänkin

luovat sellaisen vaikutelman, että työntekijöistä välitetään ja heille halutaan tarjota mukavia paikkoja erilaisille kohtaamisille.

Työrauhaa ja melutasoa ajatellen pohdittiin erilaisten kohtaamistilojen rajaamista työpisteistä. Esimerkiksi taukotilojen lasiset ovet ovat lähes poikkeuksetta aina avoinna kumpaankin suuntaan toimistossa. Tällöin taukooan viettäjät työntekijät saattavat häiritä työntekoa tilojen läheisyydessä työskenteleviä ajatellen. Lisäksi lounge-alueet sijaitsevat hyvin lähellä työpisteitä, joten niiden rajaamista muusta alueesta voisi harkita. Tällöin sekä työtä tekevät, että rentoutumaan tulleet saavat kumpikin oman rauhan.

Avotilojen ja monitilatoimistojen suurimmat haitat koskettavat melutasoa. ISS:n päätoimipisteellä on jo nykyisellään varattuna paljon tiloja puhelinkeskusteluille ja rauhalliseen työskentelyyn. Havaintojen perusteella näyttäisi kuitenkin siltä, ettei pidempiä puheluita mennä aina puhumaan niille varattuihin tiloihin, vaan jäädään puhumaan käytäville ja muualle avotiloihin. Toimiston pelisääntöjä kannattaa käydä säännöllisesti läpi ja muistutella työntekijöitä siitä, että kaikille tulee taata työrauha, sekä etsiä aina kulloiseenkin tilanteeseen sopiva paikka keskustella. Olisi hyvä myös miettiä jokin ratkaisu kertomaan ja osoittamaan työntekijöille onko puhelinhuone vapaa vai varattu. Tiloissa on umpinaiset ovet, eikä muut näe milloin tilaan voi mennä. Ehkäpä tässä voisi toimia ihan yksinkertainen oven kahvaan lisättävä ja käännettävä vapaa-varattu-kyltti, tai sitten valonappi tilan ulkopuolelle osoittamaan onko tila varattu.

Muita havainnointien ja haastatteluiden aikana esille tulleita, kehittämistä mahdollisesti kaipaavia osa-alueita olivat muun muassa salassa pidettävien asioiden huomioiminen työskentelytilanteissa. Etenkin havainnointien aikana edellä mainittu tuli selkeästi esille, sillä monitilatoimiston ollessa avara, sekä ääntä kantava tila, saattoi salassa pidettävät asiat tulla esille melutason noustessa. Työntekijöitä voisikin muistutella salassa pidettäviin asioihin liittyvien keskusteluiden äänenvoimakkuuden käytöstä. Myös haastattelussa tuli ilmi paljon salassa pidettäviä asioita sisältävän osaston muutto toiseen monitilatoimiston kerroksista. Edellä mainitun vuoksi tarvetta erilliselle tilalle osaston työntekijöitä varten olisi syytä harkita, juurikin salassa pidettävien asioiden arkuuden vuoksi.

Lähteet

- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: Sanoma Pro.
- Ranta, R. 2005. Kehittyvä työyhteisö-Kehittyminen ja uudistuminen ihmisenä ja organisaationa. Jyväskylä: Gummerus.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi
- Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Jyväskylä: Gummerus.

Sähköiset lähteet

- Aalto, L. 2015. Näkökulmia työpaikkojen esteettömyyteen. Viitattu 18.2.2017.
http://www.esteeton.fi/files/attachments/esteeton/esitys_aalto_leena_150318_eske_nettiin.pdf
- Bechky, B. & Elsbach, K. 2007. It's more than a Desk: Working Smarter through Leveraged Office Design. Viitattu 5.3.2017.
https://www.researchgate.net/publication/271677023_It's_More_than_a_Desk_Working_Smarter_through_Leveraged_Office_Design
- De Been, I. & Beijer, M. 2014. The influence of office type on satisfaction and perceived productivity support. Viitattu 11.3.2017. <http://dx.doi.org/10.1108/JFM-02-2013-0011>
- DTZ. 2014. Occupier Perspective - Global Occupancy Costs - Offices 2014 - Most efficient markets challenged by cost increases. Viitattu 18.2.2017.
<http://www.dtz.fi/userData/dtz/markkinakatsaukset/DTZ-Occupier-Perspective-Global-Occupancy-Costs-Offices-2014.pdf>
- Kerosuo, H., A., Rasila, H. & Rothe P. 2009. Dimensions of usability assessment in built environments. Viitattu 20.2.2017. www.emeraldinsight.com/14272-5967.htm
- Haapakangas, A., Helenius, R., Hongisto, V., Hyrkkänen, U., Hyönä, J., Keränen, J., Koskela, H., Maula, H., Nenonen, S., Rasila, H. & Sandberg, E. 2012. Käyttäjälähtöiset toimistotilat, tilaratka.isut, sisäympäristö ja tuottavuus. Viitattu 20.2.2017.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114868/Kayttajalahtoiset_toimistotilat.pdf?sequence=1
- 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. Viitattu 7.2.2017.
https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/kayttajalahtoiset_tilat.pdf
- Helsingin Sanomat. 2016. Avokonttorissa voidaan huonosti. Viitattu 7.2.2017.
<http://www.hs.fi/tiede/art-2000002919118.html>
- ISS. 2017. ISS Palveluiden esittely. Viitattu 7.2.2017.
<https://www.fi.issworld.com/iss-palvelut-yrityksena-about/iss-palveluiden-esittely/historia>
- Kauppalehti. 2015. Tältä näyttää OP Ryhmän uusi pääkonttorikonttori. Viitattu 20.4.2017.
<https://www.kauppalehti.fi/uutiset/talta-nayttaa-op-ryhman-uusi-paakonttori/pciWneHR>
- Kärnä, S., Nenonen, S. & Rasila, H. 2012. Rakennetun ympäristön käytettävyys. Viitattu 18.2.2017.
<https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/10254/isbn9789526049267.pdf?sequence=1>
- Martela. 2014. Vuosikertomus 2014. Viitattu 18.2.2017
http://www.martela.fi/files/media/Investors/Annual%20Reports/martela_vuosikertomus_2014.pdf
- Modeo. 2017. Design and furniture Rovio / Modeo. Viitattu 20.4.2017.
<https://modeo.fi/en/references/rovio-entertainment-modeo-erottui-kilpailijoista.html>
- Nenonen, S. & Niemi, O. 2013. Tilat ja työympäristö - näkökulmia monitilatoimistoon. Viitattu 11.2.2017. <https://www.rakennustieto.fi/Downloads/RK/RK130302.pdf>
- Rakli. 2012. Kiinteistöliiketoiminnan sanasto, 2. laitos. Viitattu 4.3.2017.
<http://www.rakli.fi/media/toimitilat/kiinteistoliiketoiminnan-sanasto.pdf>
- Seura-lehti. 2015. Avokonttori jo vanhanaikainen - Ehkä Sipilä tarkoittaa monitilatoimistoa. Viitattu 11.2.2017.
<https://seura.fi/asiat/tutkitut/tutkija-avokonttori-jo-vanhanaikainen-ehka-sipila-tarkoittaa-monitilatoimistoa/>

Teknologian tutkimuskeskus VTT. 2015. Mitä käytettävyys tarkoittaa? Viitattu 20.2.2017.
<http://www.vtt.fi/sites/hti/mit%C3%A4-k%C3%A4ytett%C3%A4vyys-tarkoittaa>
Tukiainen, M., 2010. Luova tila - Tulevaisuuden työpaikka. Viro: Kolofon Baltic OU.
Työturvallisuuskeskus TTK. 2010. Reilun pelin säännöt työyhteisössä. Viitattu 14.3.2017
https://sykettatyohon.fi/files/tietopankki/reilun-pelin-saannot-tyoyhteisossa/Reilun_pelin_saannot_tyoyhteisossa.pdf
Julkaisemattomat lähteet

ISS. 2015. ISS Päätoimipiste esittely. Sähköpostiviesti ISS Palvelut Oy. Tulostettu 9.2.2017.
ISS. 2015. ISS Workways Periaatteet. Sähköpostiviesti ISS Palvelut Oy. Tulostettu 7.3.2017.

Kuviot

Kuvio 1 Avotoimistossa työskentelyä 1940-luvulla.....	11
Kuvio 2 Analyysin eri vaiheet	22
Kuvio 3 Opastetarra.	31

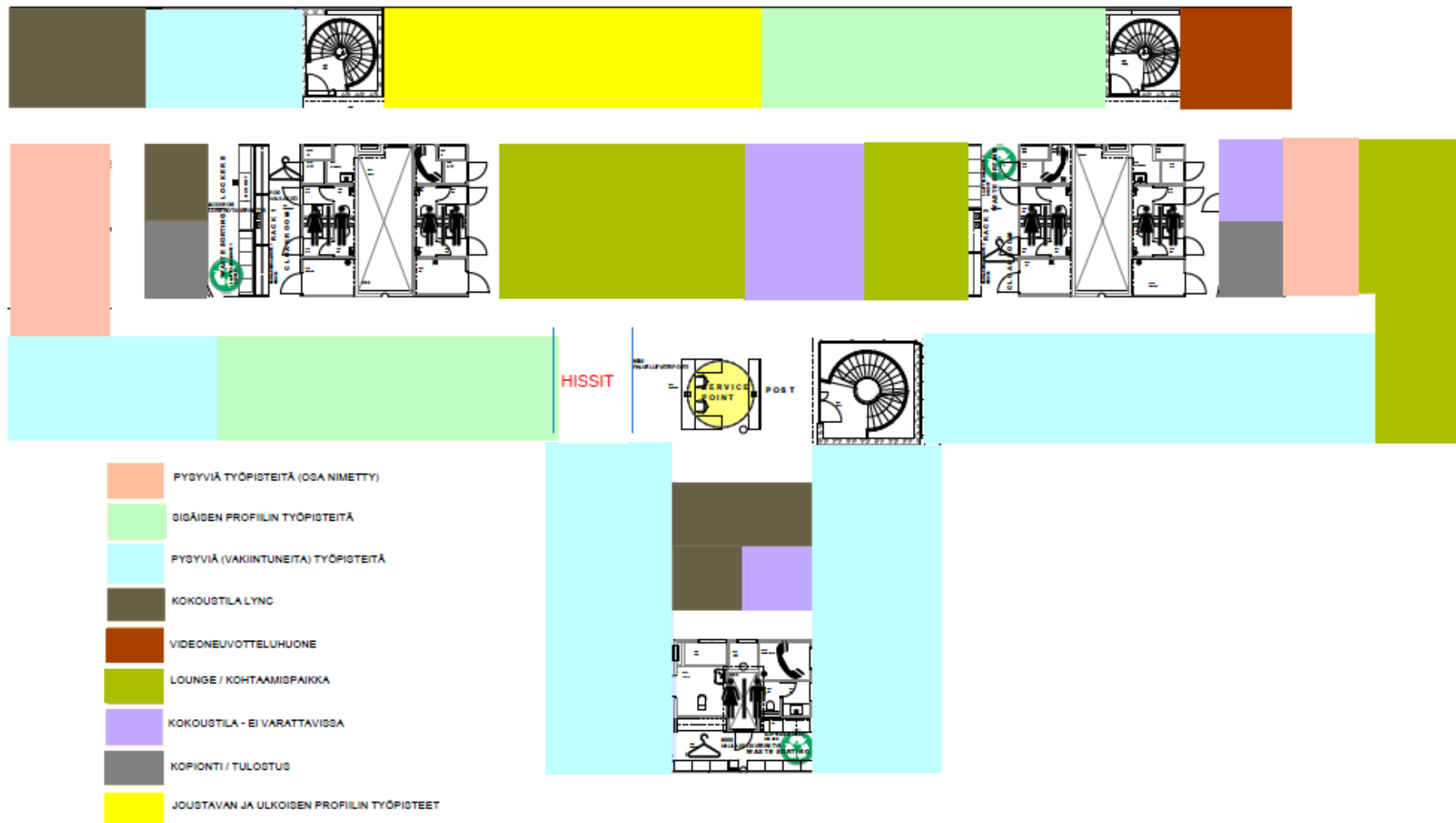
Taulukot

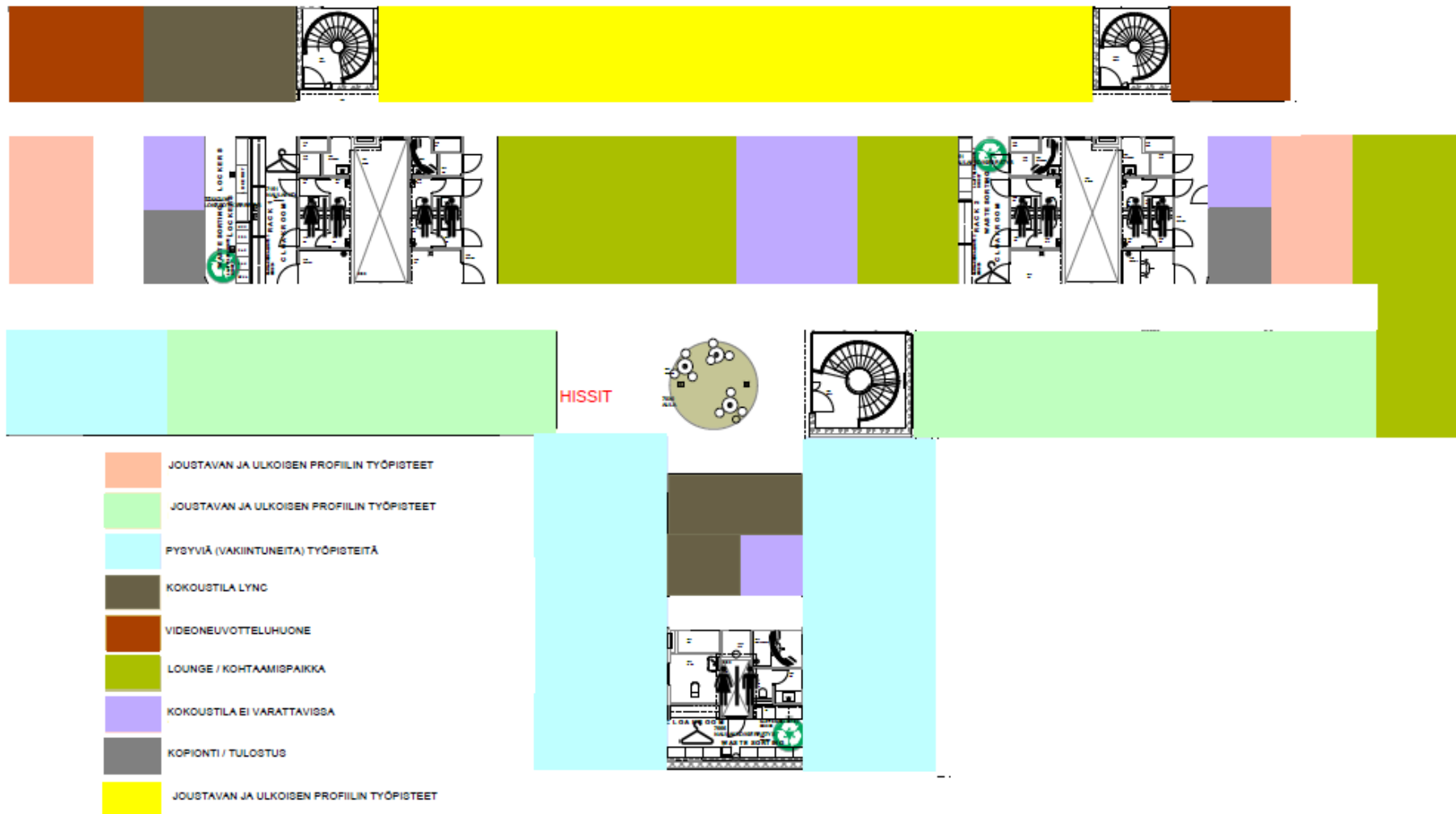
Taulukko 1 Käyttäjäprofiilit.....	10
Taulukko 2 Havainnointikerrat.....	20
Taulukko 3 Tutkimuksen tulokset teemoittain	23
Taulukko 4 Tärkeimmät kehitysehdotukset ISS Palvelut Oy:lle.....	33

Liitteet

Liite 1 Pohjakuivat monitilatoimistosta ISS Palvelut Oy	41
Liite 2 Havainnointilomake	43
Liite 3 Teemahaastattelu	44

Liite 1 Pohjakuvat monitilatoimistosta ISS Palvelut Oy





Liite 2 Havainnointilomake

HAVAINNOINTILOMAKE					
ISS PALVELUT OY		PVM	KLO		
ULTIMES BUSINESS GARDEN					
	SISÄISEN PROFIILIN TYÖPISTEET	JOUSTAVAN- JA ULKOISEN PROFIILIN TYÖPISTEET	TAUKOTILAT JA KOHTAAMISPAIKAT	KOKOUSTILAT ja Puhelinkopit	KOPIOINTI JA TULOSTUS
Miten paljon työskennellään milläkin alueella (miten esim. juoksumatto, sohvat ikkunoiden äärellä jne. entä äänieristetyt erilliset moduulit)					
Melutaso (osataanko olla hiljaa, kantautuuko ääntä muihin tiloihin, miten huomioidaan toiset)					
Viihdytäänkö tilassa (esim. taukotilat ja kohtaamispaikat)					
Vaihdellaanko työpistettä					
Miten paljon ihmisiä					
Miten aktiivisesti hyödynnetään eri tilanteissa eri paikkoja (esim. puhelinkopit, kohtaamispaikat)					
Kulkeminen / kulkureitit (onko vakiintuneita reittejä vai käytetäänkö monipuolisesti eri kulkureittejä)					

Liite 3 Teemahaastattelu

Haastateltavien taustatietoja

- Kuinka usein työskentelet tällä toimistolla?
- Jos käyt satunnaisesti, niin miten pitkiä aikoja kerrallaan yleensä olet toimistolla?
- Jos istut toimistolla vakituisesti, niin onko sinulla oma nimetty työpiste?
- Vaihteletko työpistettä?
- Minkä mukaan valitset työpisteen?

Tilojen käyttö (käytettävyys ja tehokkuus)

Yleisesti

- Mitä olet mieltä kokonaisuutena
 - Valoisuus, värit, viihtyisyys
 - Materiaalit (matot, verhot)
 - Melutaso (esim. yksityiset puhelut, kantautuuko taukotiloista)
 - Helppous (löytää oikean tilan aina kulloisenkin tarpeen mukaan)
 - Mikä toimii / ei toimi - perustelut ja kehitysehdotukset
 - Miten erilaiset kohtaamistilat ovat vaikuttaneet työyhteisöön / sinuun
 - Säilytystilat (vaatteille / tavaroille)
 - Toimistotarvikkeet ym. tukitoiminnot

Kokoustilat, ryhmätyöskentelytilat ja puhelinkopit kerroksissa (pl. 1 kerroksen kokoustilat)

- Onko eri tarkoituksiin riittävästi erilaisia tiloja?
- Mitä kaipaat lisää? Miksi?
- Mitkä asiat eivät aktiivisessa käytössä? Miksi?
- Mikä toimii, mistä kiitosta?
- Mitä kehitettävää?

Lyhyen työskentelyn alueet

- Onko työpisteitä riittävästi?
- Löydätkö mieluisen paikan helposti?
- Mikä tekee työpisteestä itsellesi miellyttävän / ei miellyttävän
- Mitä kehittäisit / mistä kiitosta?

Pitkäaikaiseen työskentelyyn varatut alueet

- Onko sijoittelussa onnistuttu?
- Työrauha tarvittaessa

Taukotilat

- Aktiivisessa käytössä vai ei / perustelut
- Viihtyisyys
- Säilytysratkaisut ja toimivuus