

Minna A Korhonen

Monitilatoimisto työympäristönä – vaikutukset TE-asiantuntijan työhön ja työhyvinvointiin



Tradenomi AMK

Liiketalous

Kevät 2020



KAMK • University
of Applied Sciences

Tiivistelmä

Tekijä: Korhonen Minna A

Työn nimi: Monitilatoimisto työympäristönä - vaikutukset TE-asiantuntijan työhön ja työhyvinvointiin

Tutkintonimike: Tradenomi (AMK) Liiketalous

Asiasanat: monitilatoimisto, työympäristö, työhyvinvointi, kognitiivinen ergonomia, yhteisöllisyys, etätyö

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää monitilatoimiston soveltuvuutta Työ- ja elinkeinotoimiston asiantuntijoiden työn suorittamiseen sekä tiloissa koettua työhyvinvointia. Taustalla on organisaation muutto perinteisestä huonetoimistosta monitilatoimistoon tammikuussa 2019. Samaan tilaan muutti myös kolme muuta organisaatiota. Tutkimuksen toimeksiantajana toimi Kainuun Työ- ja elinkeinotoimisto. Tutkimuksen avulla selvitettiin tilojen kehittämistarpeita henkilöstön työhyvinvoinnin parantamiseksi.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisella tutkimusotteella kvantitatiivisin piirtein. TE-asiantuntijoiden kokemukset monitilatoimiston soveltuvuudesta omiin työtehtäviin ja tiloissa koettuun hyvinvointiin kartoitettiin kyselytutkimuksena maaliskuussa 2020 Webropol-ohjelmalla. Kyselyssä oli monivalintakysymysten lisäksi avoimia kysymyksiä. Kyselyn vastausprosentiksi muodostui 71,9%.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys oli monitilatoimisto työympäristönä ja työhyvinvointi työympäristön kautta tarkasteltuna. Työssä tarkasteltiin työympäristöä ja työhyvinvointia laajasti. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi kattaa sekä fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen että henkisen työympäristön ja työhyvinvoinnin. Työssä on tarkasteltu erityisesti kognitiivista ergonomiaa ja kuormitusta tietotyössä sekä yhteisöllisyyttä ja etätyötä monitilatoimistossa.

Kyselytutkimuksen tuloksissa nousivat selkeästi esille henkilöstön kokemat hyödyt ja haitat monitilatoimistotyöskentelyssä. Ehdotuksia kehittämiskohteiksi saatiin toimeksiantajan toiveen mukaisesti ja näitä ehdotuksia on tarkoitus ryhtyä työstämään yhdessä henkilöstön kanssa. Tulokset ovat suurelta osin yhteneväisiä Työterveyslaitoksen tekemien tutkimusten kanssa, vaikka tutkittavat organisaatiot ja monitilatoimistot sekä niissä tehtävä työ poikkeavat toisistaan. Monitilatoimisto tulee suunnitella tarkasti huomioiden sen käyttäjät ja heidän työtehtävänsä. Suunnittelussa on huomioitava myös ihmisten yksilöllisyys. Eri ihmiset kokevat tilakonseptin hyödyt ja haitat eri tavoin ja huolellisesti suunnitellussa työympäristössä mahdollisimman moni voi työskennellä tuloksekkaasti ja viihtyä työssään.

Abstract

Author: Korhonen Minna A

Title of the Publication: Activity-Based Office – the Impact for the Tasks of the Experts at Employment and Economic Development Office and the Effect of Space on Well-being at Work

Degree Title: Bachelor of Business Administration

Keywords: activity-based office, work environment, well-being at work, cognitive ergonomics, communality, remote work

The aim of this thesis was to discover the suitability of an activity-based office for the work of the experts of the Employment and Economic Development Office and the well-being at work experienced in the premises. The organization moved from a traditional office to an activity-based office in January 2019 with three other organizations. The study was commissioned by the Kainuu Employment and Economic Development Office. The study was used to discover the development needs of the facilities in order to improve the well-being of the staff at work.

The study was carried out with a qualitative research approach with quantitative features. The experiences of TE experts on the suitability of an activity-based office for their work tasks and the well-being experienced in the premises were surveyed in March 2020 through the Webropol program. In addition to multiple-choice questions, the survey included open questions. The response rate to the survey was 71,9%.

The theoretical framework of the study was an activity-based office as a work environment and well-being at work viewed through the work environment. The study examined the environment and well-being at work extensively. Holistic well-being at work covers the physical, psychic, social and mental work environment and well-being at work. The work focuses on cognitive ergonomics and workload in information work, as well as community and remote work in an activity-based office.

The advantages and disadvantages experienced by the staff in an activity-based office work were highlighted in the results of the survey. Proposals for development targets were received in accordance with the client's wishes, and these proposals are to be developed together with the staff. The results are largely consistent with the surveys conducted by the National Institute of Occupational Health, although the surveyed organizations and activity-based offices and the work performed in them differ. An activity-based office must be carefully designed with its users and their work tasks in mind. The individuality of the people must also be considered in the planning. Different people experience the advantages and disadvantages in different ways. In a carefully planned work environment, as many people as possible are able to work productively and enjoy it.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Työympäristö	3
2.1	Työtilan ulottuvuudet	4
2.2	Ergonomian osa-alueet	6
2.3	Monitilatoimisto	9
2.4	Aikaisempia tutkimuksia monitilatoimistoista	11
3	Kokonaisvaltainen työhyvinvointi	16
3.1	Työhyvinvoinnin portaat	17
3.2	Fyysinen työhyvinvointi	19
3.3	Psyykkinen työhyvinvointi	20
3.4	Henkinen ja sosiaalinen hyvinvointi	22
4	Toimeksiantajan esittely	27
4.1	Toimitila	27
4.2	TE-asiantuntijan tehtävät	30
5	Kyselytutkimus työhyvinvoinnista Kainuun TE-toimistossa	32
5.1	Menetelmän kuvaus	32
5.2	Toteutus	33
6	Kyselyn tulokset ja vertailu aiempiin tutkimuksiin	37
6.1	Kokemus tilasta	37
6.2	Tilojen käytettävyys	41
6.3	Työrauha	44
6.4	Ergonomia	47
6.5	Tietojärjestelmät	49
6.6	Etätyö	50
6.7	Toiminnan periaatteet	54
6.8	Tyytyväisyys työympäristöön ja työhyvinvointiin	55
6.9	Työhyvinvointia parantavat asiat	57
6.10	Työhyvinvointia heikentävät asiat	58
6.11	Kehittämisehdotukset	59

7	Pohdinta	61
	Lähteet	65
	Liitteet	

1 Johdanto

Työn tavoitteena on selvittää monitilatoimiston soveltuvuutta Työ- ja elinkeinotoimiston asiantuntijoiden työn suorittamiseen sekä tiloissa koettua työhyvinvointia. Taustalla on työympäristön muutos perinteisestä huonetoimistosta monitilaan tammikuussa 2019. Fyysisen muuton myötä myös työyhteisö laajeni. Kajaanin Kalliokadun tiloissa työskentelee TE-toimiston lisäksi myös kolmen muun organisaation henkilöstöt, joiden tehtävät ovat erityyppisiä verrattuna TE-asiantuntijan tehtäviin. Muuton sijasta voidaankin mielestäni puhua muutoksesta.

Monitilatoimistojen käyttöönottoa perustellaan muun muassa yhteisöllisyyden lisääntymisenä. Henkilöstöltä pyydettiin kyselyn avulla mielipidettä siitä, onko näin tapahtunut. Sen lisäksi kysyttiin muun muassa siitä, miten tilojen eri vyöhykkeitä käytetään, miten etätyö vaikuttaa työhyvinvointiin ja onko yhteistyö lisääntynyt muuton myötä. Yksi kiinnostava työhyvinvoinnin osa-alue on kognitiivinen ergonomia, joka on osa työympäristöä. Työn toimeksiantajan tavoitteena on kyselyn avulla saada henkilöstöltä kehittämissuhteita tilojen käytettävyyteen ja työhyvinvoinnin parantamiseen.

Aiheen valitsemisen taustalla on Kalliokadun toimitiloissa lokakuussa 2019 tehty laaja kysely, jossa henkilöstöiltä kysyttiin nimenomaisesti tiloista sekä siitä, miten henkilöstö oli oppinut niitä käyttämään. Kysely osoitettiin noin 125 henkilölle ja vastausprosentti oli hieman alle 80. Kyselyssä kysyttiin tilan fyysisistä ominaisuuksista, kuten esimerkiksi: miten sähköpöytien säätömahdollisuudet ovat vaikuttaneet työhyvinvointiin, ovatko ilmanlaatu ja lämpötila sopivia ja niin edelleen. Kysyttiin tilojen käyttötavoista, mielipiteitä eri tiloista ja vyöhykkeistä ja onko tietosuoja vaarantunut uusissa tiloissa. Henkilöstöä pyydettiin myös kertomaan, minkälaisia ajatuksia monitilatoimisto on ylipäänsä herättänyt. Pelkästään avoimia vastauksia on yhteen koottuna seitsemäntoista sivua. Tästä voimme päätellä, että asia on ihmisille tärkeä. Aihe on kiinnostava ja tämän vuoksi ehdotin omalle työnantajalleni opinnäytetyön aiheeksi TE-asiantuntijan kokemuksia monitilatoimistosta.

TE-toimiston johto halusi erityisesti selvittää, miten sen oma henkilöstö kokee tilojen soveltuvuuden omiin työtehtäviinsä ja minkälaisia vaikutuksia tilaratkaisulla on työhyvinvointiin. Kysely ajoittuu hieman yli vuoden päähän muutosta. Ajankohta koetaan hyväksi, koska uutuudenviehätys lienee hälvennyt ja aikaa on kulunut riittävästi, jotta työkäytännöt ovat ehtineet muotoutua. Kai-

nuun TE-toimiston henkilöstöllä on aikaisempaa kokemusta muutostilanteista. Edellinen tilamuutos tapahtui vuonna 1987. Sen jälkeen on toteutettu kaksi isoa organisaatiomuutosta. Muutostilanne ei siis ole henkilöstölle uusi asia koettavaksi.

Alkuperäinen suunnitelma oli tehdä tarkentava kysely kaikille noin 125 henkilölle, jotka tiloissa työskentelevät, mutta kysely rajattiin toimeksiantajan pyynnöstä TE-toimiston henkilöstöön. Tiloiissa työskentelevien kolmen muun organisaation henkilöstöjen tehtävät poikkeavat TE-asiantuntijan tehtävistä. TE-toimisto on tiloissa ainoa asiakaspalveluorganisaatio, jolla on huomattava määrä henkilöasiakkaita.

Monitilatoimistoista ja niissä työskentelystä on tehty tutkimuksia sekä opinnäytetöitä ammattikorkeakouluihin ja yliopistoihin. On tutkittu monitilan suunnittelua, tilojen käyttämiskokemuksia, työympäristön muutoksen vaikutuksia ja niin edelleen. Tällä hetkellä on käynnissä Työterveyslaitoksen, Turun ammattikorkeakoulun ja Oulun yliopiston yhteinen tutkimushanke nimeltään Ympäristötyytyväisyyttä, hyvinvointia ja työn imua edistävät tilalliset ratkaisut monitilatoimistossa, Activeworkspace 2018-2022. Tutkimuskysymys on kuinka monitilatoimiston tilalliset ratkaisut edistävät ympäristötyytyväisyyttä, työhyvinvointia ja työn imua. (Työterveyslaitos n.d.). Tässä opinnäytetyössä on käytetty kirjallisuuden lisäksi lähteinä Työterveyslaitoksen aikaisempien tutkimushankkeiden tuloksia.

Valtion virastojen lisäksi myös yksityiset organisaatiot ovat alkaneet muuttaa huonetoimistoja ja avokonttoreita monitilatoimistoiksi. On myös yleistymässä tapa yhdistää useampia eri organisaatioita työskentelemään samoissa tiloissa, kuten on tapahtunut Kalliokadun valtion virastotalossa Kajaanissa. Siltoja uuteen työhön -tutkimushankkeessa on selvitetty kuuden eri organisaation yhteen muuttamisen vaikutuksia muun muassa yhteisöllisyyteen ja hyvinvointiin työssä. Tässä opinnäytetyössä käsitellään työhyvinvoinnin osalta tarkemmin kognitiivista ergonomiaa. TE-toimisto on asiantuntijaorganisaatio ja TE-asiantuntijan työ on tietotyötä, joka vaatii sekä keskittymistä, mutta myös asiakkaan palvelemista puhelimitse.

Tämän opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu työympäristöstä sekä työhyvinvoinnista työympäristön kautta tarkasteltuna. Fyysisen, sosiaalisen ja henkisen työhyvinvoinnin lisäksi psyykkisen työhyvinvoinnin yhteydessä tarkastellaan kognitiivista ergonomiaa ja kuormitusta tietotyössä. Kerron omassa luvussaan aikaisemmista monitilatoimistotutkimuksista ja niiden tuloksista ja johtopäätöksistä. Kuvaan myös Kalliokadun monitilatoimiston ja TE-asiantuntijan työtehtävät.

2 Työympäristö

Työympäristö koostuu fyysisestä ja teknisestä työympäristöstä, toiminnallisesta sekä psyykkisestä ja sosiaalista työympäristöstä. (Rauramo 2012, 78). Työturvallisuuskeskuksen määritelmän (2020) mukaan hyvä työympäristö on suunniteltu ja toteutettu niin, että siellä on turvallista liikkua ja työskennellä. Vaarat ja haitat on tunnistettu ja työntekijät osaavat ne hallita. Työtehtävissä käytettävät koneet ja välineet ovat tarkoituksenmukaisia. Työt suunnitellaan ja mitoitetaan huomioiden työntekijöiden fyysiset ja henkiset edellytykset. Työmatkat ja työliikenne kuuluvat osana turvalliseen työympäristöön. (Työturvallisuuskeskus 2020.)

Turvallisissa ja terveissä työtiloissa on siistiä ja tavarat ovat paikoillaan. Asianmukainen ja riittävän tehokas valaistus ja ilmastointi parantavat työn laatua ja viihtyisyyttä. Ilmanvaihto toimii ja sisälämpötila on sopiva, ilma on sopivan kosteaa, puhdasta ja raikasta. Koneellinen ilmanvaihto toimii ja sitä huolletaan säännöllisesti. Tiloja siivotaan hyvin ja säännöllisesti hajusteettomilla pesuaineilla. (Työturvallisuuskeskus 2020.)

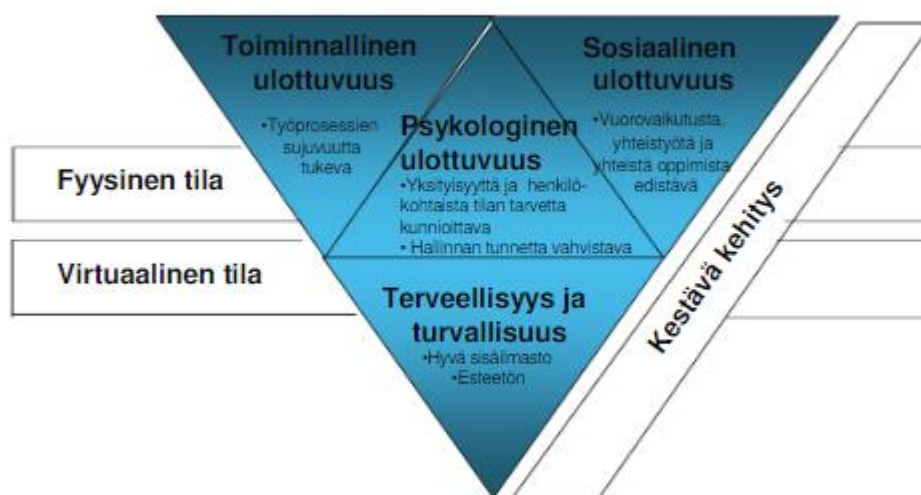
Hyvä fyysinen työympäristö on ergonominen ja tukee ihmisen hyvinvointia ja fyysistä toimintakykyä. Ergonomiassa työtä tarkastellaan kokonaisvaltaisesti fyysisestä, psyykkisestä ja kognitiivisesta näkökulmasta. Ergonomian avulla parannetaan turvallisuutta, terveyttä ja hyvinvointia tavoitteena häiriötön ja tehokas työn sujuvuus. Fyysiseen kuormittavuuteen voidaan vaikuttaa suunnittelemalla tilat ja työprosessit huolellisesti. Käytettävät kalusteet ja työvälineet ovat ergonomisia ja tarkoituksenmukaisia. Työpisteiden kalusteet ovat säädettäviä jokaisen työntekijän tarpeiden mukaisesti kuormituksen vähentämiseksi. (Työturvallisuuskeskus 2020.)

Psykososiaalisen työympäristön merkitys on viime aikoina korostunut. Se muodostuu työn johtamisesta, työn organisoimisesta, yhteistyöstä, viestinnästä ja vuorovaikutuksesta sekä yksilöllisestä käyttäytymisestä työyhteistyössä. (Rauramo 2012, 54.)

Hyvässä työympäristössä, työhyvinvointia tukevassa työtilassa työn tekeminen on sujuvaa. Tilloissa on mahdollisuus yksityisyyteen ja työrauhaan keskittymistä vaativien tehtävien suorittamiseen. Hyvässä työtilassa on edellytykset vuorovaikutukselle, yhteistyölle ja yhdessä oppimiselle. Tilassa viihtymiseen ja tehokkaaseen työntekoon vaikuttavat myös sisäilmaston laatu, valaistus ja akustiikka kuten myös ergonomiset kalusteet, työvälineet ja esteettömyys. (Työterveyslaitos 2020.)

2.1 Työtilan ulottuvuudet

Kuviossa 1 on kuvattu tilasuunnittelussa huomioitavat ulottuvuudet. Fyysinen tila on siis se tila tai paikka, jossa työskennellään. Virtuaalinen työtila tarkoittaa laitteita, sähköisiä yhteyksiä sekä palveluja ja sovelluksia, jotka mahdollistavat viestinnän ja sähköisen yhteydenpidon. Psykologisella ulottuvuudella tarkoitetaan ihmisen oman tilan tarpeen ja yksityisyyden kunnioittamista. Sosiaalisella ulottuvuudella tarkoitetaan kommunikaatiota, yhteistyötä ja oppimista edistävää työtilaa. Toiminnallinen ulottuvuus kattaa työprosessien sujuvuuden ja esteettömyyden. Terveellisyys ja turvallisuus sekä terveys ulottuvuutena sisältää muun muassa hyvän sisäilmaston. Kaikkien näiden ulottuvuuksien lisäksi on koko ajan huomioitava kestävä kehitys. Eri ulottuvuuksilla voi olla joko työhyvinvointia parantavia tai heikentäviä ominaisuuksia. Kaikkien kuvan 1 ulottuvuuksien pitää olla laadukkaita, jotta voidaan saavuttaa myönteinen vaikutus tilan käyttäjien motivaatioon, hyvinvointiin ja tuottavuuteen. (Ruohomäki, Lahtinen & Sirola 2017, 110-111.)



Kuva 1. Hyvinvointia edistävän työtilan ulottuvuudet (Ruohomäki, Lahtinen & Reijula 2015)

Ympäristöpsykologia tarkastelee ihmisen ja hänen ympäristönsä välistä vuorovaikutusta. Tutkimuksen kohteena on muun muassa se, millä tavalla tilat edistävät tai ehkäisevät ihmisten välistä kommunikaatiota tai ryhmien ja yhteisöjen yhteenkuuluvuutta. Ihmisellä on tarve kokea toimintansa merkityksellisenä, hänen on saatava itse säädellä kanssakäymistään muiden kanssa ja muokata ympäristöä omaa identiteettiään tukevaksi. Henkilökohtainen tila tarkoittaa fyysistä välimatkaa, jonka yksilö kokee sopivaksi muihin ihmisiin. Yksilö tarvitsee oman reviirin ja hän merkitsee

sen omakseen personalisoimalla eli tekemällä tilan oman näköisekseen. Omaksi koettu tila lujittaa omaa identiteettiä. Joskus reviirikäyttäytyminen ulottuu myös taukotiiloihin. Kaikki työyhteisössä tietävät, kenelle mikäkin paikka tai tila kuuluu. Ihmisellä on tarve säädellä vuorovaikutustaan muihin ihmisiin ja tätä kutsutaan yksityisyydeksi. Oman tilan ja reviirin lisäksi ihminen tarvitsee hengähdystaukoja muiden ihmisten vaikutuksesta. Ihmiset ovat erilaisia, toiset stressaantuvat muiden läsnäolosta ja vuorovaikutuksessa olemisesta enemmän kuin toiset. Mahdollisuus yksityisyyteen on tärkeää yksilön hyvinvoinnille ja sen puute onkin yleisin tyytymättömyyden aihe avokonttoreissa. Fyysisen ja psyykkisen tilan puute aiheuttaa epämukavuuden ja stressin tunteita. Olo voi tuntua tukalalta, jos ihmisellä ei ole mahdollisuutta vaikuttaa tarvitsemaansa tilaan tai yksityisyyteen. Mahdollisuus säädellä omaa yksityisyyttä vaikuttaa hyvinvointiin myönteisesti. (Launis & Lehtelä 2011, 119-122.)

Etätyöpiste on osa työympäristöä. Etätyötä voidaan tehdä kotona tai esimerkiksi organisaation toisessa toimipisteessä. Työn sisältö ja sen toteuttaminen sovitaan kirjallisella sopimuksella työnantajan ja työntekijän kesken. (Työturvallisuuskeskus 2020.) Yleisesti etätyö (remote work, telecommuting, telework) määritellään sellaiseksi ansiotyöksi tai työjärjestelyksi, jota tehdään varsinaisen työpaikan ulkopuolella. Kotona tehtävä etätyö on sen parhaiten tunnistettu muoto. Etätyön tekeminen voi olla jatkuvaa, säännöllistä, esimerkiksi tiettyinä päivinä tehtävää etätyötä tai satunnaista. Tunnusomaista on tietotekniikan käyttö. Yleensä työ on senlaatuista, että sitä voi tehdä myös työpaikalla. Yleisesti oletetaan, että etätyöntekijä on tavoitettavissa toimistoaikana, mutta usein etätyöhön liittyvät myös ajasta ja paikasta riippumattomat työjärjestelyt. (Vilkman 2016; Tuomivaara, Ropponen & Kandolin 2016, 61.)

Toimivat tietotyöntekijän työvälineet ja niiden käytön hallitseminen ovat keskeisiä asioita etätyön onnistumisessa. Helppokäyttöiset ja toimivat verkkoyhteydet mahdollistavat työskentelyn virtuaalisesti yhdessä toimistolla olevien kollegoiden ja muiden verkostojen kanssa. Etätyöntekijän tulee päästä käsiksi organisaation tietovarantoihin ja hänen on pystyttävä osallistumaan sähköisiin kokouksiin ja palavereihin erilaisten kuva- ja ääniyhteyksien avulla. Toimivilla yhteyksillä mahdollistetaan ajallisesti sekä samanaikainen että eritahtinen tietotyö paikasta riippumatta. Jotta häiriöt ja viivästykset saadaan minimoitua, organisaation on kiinnitettävä erityistä huomiota tietoteknisten apuvälineiden käytön osaamiseen. On tärkeää, että organisaatio ja esimiehet tukevat välineiden haltuunottoa ja järjestävät koulutusta ja resursseja. Työntekijät usein kokevat erilaisiin järjestelmiin ja yhteistyön mahdollistaviin ohjelmistoihin perehtymisen aikaa vieväksi ja varsinaisesta työstä sivussa olevaksi tehtäväksi. (Tuomivaara 2016, 88.)

2.2 Ergonomian osa-alueet

Suomessa on pitkään ajateltu, että ergonomia on vain työn ja työpisteiden fyysistä suunnittelua, mutta ihmisen toimintaympäristön kehittäminen vaatii kuitenkin laajempaa käsitystä. Nykyaajan tietotyöntekijälle on tärkeää huomioida myös kognitiivisen ergonomian näkökulma. Käsitys on laajenemassa myös organisatoriseen ergonomiaan, joka on osa työn ja tekniikan kehittämistä, joka taas kuuluu osana organisaation kehittämiseen. (Launis & Lehtelä 2011, 3.)

IEA:n (International Ergonomics Association) määritelmän mukaan ergonomia on ihmisen ja toimintajärjestelmän tutkimista ja kehittämistä, jonka tavoitteena on ihmisen hyvinvoinnin ja suori-tuskyvyn parantaminen. Ergonomiaa käytetään sovittamaan työ, työvälineet, työympäristö ja muu toimintajärjestelmä vastaamaan ihmisen ominaisuuksia ja tarpeita. Ergonomiaa käytetään parantamaan ihmisen turvallisuutta, terveyttä ja hyvinvointia sekä järjestelmän häiriötöntä ja tehokasta toimintaa. Tämän perusmääritelmän lisäksi Työsuojelusanastossa (2006) on kuvattu ergonomian osa-alueet fyysinen, kognitiivinen ja organisatorinen ergonomia. Fyysinen ergonomia on fyysisen työympäristön, työpisteiden, työvälineiden ja työmenetelmien suunnittelua ja se tarkastelee ihmisen anatomisia, fysiologisia ja biomekaanisia ominaisuuksia fyysisessä toiminnassa. Organisatorinen ergonomia on henkilöstön, työprosessien, työkokonaisuuksien ja työaikajärjestelyjen suunnittelun sekä tuotannon, toiminnan laadun ja yhteistyön kehittämistä. Muun muassa viestintä, työajat, yhteistyö ja etätyö ovat keskeisiä aihealueita. Kognitiivinen ergonomia on muun muassa järjestelmien ja niiden käyttöliittymien ja tiedon esittämistapojen suunnittelua. (Launis & Lehtelä 2011, 19-20; Virolainen 2012, 29.)

Kognitiivinen ergonomia keskittyy työn kognitiiviseen eli tiedolliseen puoleen. Siinä tarkastellaan ihmisen psyykkisiä toimintoja, kuten esimerkiksi havaintokykyä, muistia, päättelyä ja motorisia vasteita, ihmisen ja muun toimintajärjestelmän osien vuorovaikutuksessa. Psyykinen kuormitus, päätöksenteko, taitosuoritukset, ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus, inhimillisen toiminnan luotettavuus, työstressi ja koulutus ovat kognitiivisen ergonomian keskeisiä aiheita. (Virolainen 2012, 2; Työterveyslaitos n.d.)

SujuKe - Sujuvuutta työhön kognitiivisella ergonomialla -interventiotutkimuksessa 2017-2019 Työterveyslaitos, Työsuojelurahaston tuella, pyrki saamaan tutkimusnäyttöön perustuvaa tietoa työpaikoilla toteutettavan kognitiivisen ergonomian vaikuttavuudesta. Tutkimus kohdentui toimistotyötä tekeviin organisaatioihin. Työssä korostuivat tietotyön piirteet: tietointensiivisyys, uuden oppiminen ja tietojärjestelmien käyttö. Tutkimuksen tuloksena syntyi Aivotyö sujuvaksi -oppimateriaali, jossa esitetään konkreettisia keinoja vähentää tarpeettomia kuormitustekijöitä ja

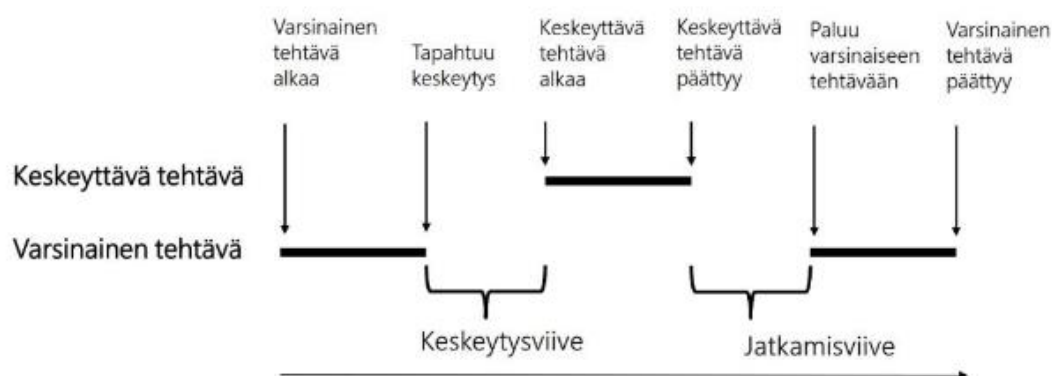
parantaa työn sujuvuutta, tuottavuutta ja työhyvinvointia. Koottu oppimateriaali, tietopankki, keskittyy kolmeen aivotyön kuormitustekijään: häiriöihin, keskeytyksiin ja tietotulvaan. Nämä teemat ovat nousseet vahvasti esille aikaisemmissa Työterveyslaitoksen tutkimushankkeissa. (Työterveyslaitos n.d.)

Tietotyö eli aivotyö on yhteistyötä. Oma toiminta vaikuttaa muiden tekemiseen ja muiden tavat toimia oman työn onnistumiseen. Tästä syystä on tärkeää, että yhteisistä toimintatavoista keskustellaan ja kokeillaan uusia toimintatapoja kuormituksen pienentämiseksi riittävän kauan, jotta huomataan, onko uudesta toimintavasta hyötyä. Tarvittaessa pelisääntöjä muokataan uudelleen. Aivotyö muuttuu yhdessä työtilojen, työvälineiden ja työn muuttuessa ja tästä syystä myös työtä on koko ajan kehitettävä. (Työterveyslaitos n.d.)

Häiriöillä tarkoitetaan kognitiivisessa ergonomiassa erityisesti ääni- ja visuaalista hälyä. Puhelihäly, melu ja ääni ja äänihälytykset sekä ympäristössä liikkuvat ihmiset ja tietojärjestelmien kuvalliset hälytykset koetaan työn tekemistä häiritsevinä. Nykytyössä tarvitaan muistutuksia ja hälytyksiä sekä puhetta ja liikkumista tiloissa. Ne häiritsevät silloin, kun ne eivät kosketa omaa työtä tai tällaisia häiriötekijöitä on liikaa. Häiriöt vievät huomion pois omista työtehtävistä, työskentely vaikeutuu ja aivokuorma lisääntyy ja siksi niiden vähentäminen on tärkeää. (Työterveyslaitos, n.d.)

Keskeytys on tilanne, joka yllättäen katkaisee työskentelemisen. Keskeytys voi johtua ulkoisista syistä, esimerkiksi työtoverin taholta tai kun itselle tulee mieleen asia, jonka vuoksi siirrytään käsillä olevasta tehtävästä toiseen. Keskeytykset kuuluvat nykyajan verkottuneeseen työhön. Niistä tulee ongelma silloin kun ne eivät ole hallinnassa ja työtehtävien hoitaminen häiriintyy. Tutkimusten mukaan turhat keskeytykset lisäävät aivokuormaa. Keskeytys vaatii huomion siirtämisen toiseen tehtävään ja muistin päivittämistä siinä vaiheessa, kun palataan takaisin alkuperäiseen työtehtävään. Aikapaine lisääntyy ja alttius virheisiin kasvaa. Suuri osa keskeytyneistä tehtävistä voi jäädä kokonaan hoitamatta kyseisen päivän aikana. (Työterveyslaitos, n.d.)

Kuvassa 2 on kuvattu keskeytyksen anatomia. Keskeytykset hankaloittavat meneillään olevan tehtävän kognitiivista prosessointia, hidastavat ja lisäävät virheiden mahdollisuutta. Tarve ponnistella tehtävän suorittamiseksi lisääntyy ja keskeytykset koetaan negatiivisena. Kuvassa 2 havainnollistetaan, miten meneillään olevan tehtävän ja keskeyttävän tehtävän vaihtamisessa on viivettä. Viive toistuu, kun palataan jatkamaan varsinaista tehtävää.



Kuva 2. Keskeytyksen anatomia. (Kalliomäki-Levanto, Ukkonen & Kalakoski, 2016)

Työn keskeytyminen toistuvasti aiheuttaa pääsääntöisesti tehtävän suorittamisen ja työhyvinvoinnin heikkenemisen. Työpaikalla keskeyttäjällä on tärkeä rooli keskeytysten hallinnassa. Keskeyttämisen voi tehdä monella tavalla ja yhteisistä toimintavoista kannattaa sopia organisaation sisällä. Keskeyttäjän on aina syytä arvioida, onko keskeyttäminen tarpeellista juuri sillä hetkellä, kenet hän aikoo keskeyttää ja voisiko asiaa hoitaa jotenkin muuten. Keskeytys kannattaa pyrkiä tekemään siten, että keskeytettävä hallitsee paremmin työnsä keskeytymistä ja voi viedä meneillään olevan tehtävän sopivaan kohtaan niin, että sitä pystyy jatkamaan nopeasti ja ilman virheitä. Voidaan sopia esimerkiksi eleistä, joilla keskeyttäjä ilmoittaa aikeensa. (Kalliomäki-Levanto ym. 2016, 13-14, 53.)

Tietotulva tarkoittaa sitä, että tilanteessa on niin paljon tehtäviä, asioita, viestejä tai muuta muistettavaa, että tilannetta on vaikea hallita. Tietotulvaa aiheuttaa myös aineiston määrän lisääntyminen, hankaluus löytää tarvittavaa tietoa, tieto on epäselvää, puutteellista tai ristiriitaista. Tietoa ja muistamista vaativat myös erilaiset tietotekniset työvälineet. Kun tarpeellista tietoa ei enää löydä tarpeettoman joukosta, muisti ylikuormittuu ja tästä aiheutuu stressiä. Tietotulva voi ilmetä muistamisen virheinä ja pahimmillaan työtapaturmina. Organisaation toiminta kärsii, jos tiedot ovat puutteellisia, ohjeet ovat ristiriitaisia tai muuten epäselviä. Työskentelyssä ilmenee kitkaa koska asioita joudutaan tarkistamaan ja korjaamaan. (Työterveyslaitos, n.d.) Kognitiivista ergonomiaa, tietointensiivisyyttä ja aivotyötä käsitellään lisää luvussa 3.3. psyykkisen työhyvinvoinnin yhteydessä.

Työpaikan esteettömyys on ergonomian osa-alue, jolla tarkoitetaan työpaikkarakennuksen saavutettavuutta ja sen sisällä liikkumisen ja toimimisen esteettömyyttä. Esteettömän työpaikan tilat

on suunniteltu eri käyttäjät huomioiden. Työtä organisoidessa huomioidaan työntekijöiden fyysiset ja psyykkiset ominaisuudet ja ergonomiset ratkaisut otetaan huomioon jo tilojen suunnittelu- vaiheessa. (Virolainen 2012, 29.)

2.3 Monitilatoimisto

Monitilatoimistolla (activity-based office) tarkoitetaan joustavaa ja muunneltavaa tilakonseptia. Tilojen tulisi tarjota toiminta-alusta sekä monimuotoiselle yhteistyölle että keskittymistä vaativiin työtehtäviin. Tilassa on sekä suljettuja että avoimia alueita. Tilakonseptin tarkoitus on, että henkilöstö valitsee työpisteen senhetkisten tehtäviensä mukaisesti ja paikkaa voi vaihtaa työpäivän aikana. Kiinteistölähtöisyyden sijasta keskiössä on käyttäjälähtöisyys. Tila jakaantuu kolmeen eri vyöhykkeeseen. Julkinen vyöhyke on kaikille avoin ja sen tilat ja palvelut ovat kaikille avoimia. Tiloja käytetään sovittujen toimintatapojen mukaan ja yleensä ne ovat asiakaspalvelutiloja. Puolijulkisella vyöhykkeellä sijaitsevat tilat ja palvelut ovat käytössä vain niihin pääsevillä henkilöillä. Tällaisessa tilassa on yleensä kokous- ja neuvottelutiloja. Tiloja käyttävät sekä organisaation oma henkilöstö että kutsutut vieraat. Yksityinen vyöhyke on henkilöstön käytössä ja se on suljettu organisaation ulkopuolisilta henkilöiltä. Monitilatoimistossa ei lähtökohtaisesti ole merkittyjä työpisteitä, mutta joillekin sellainen voidaan nimetä työtehtävien niin vaatiessa. Tilassa työskennellään pääasiassa avoimessa tilassa yhdessä muiden kanssa. (Nenonen, Hyrkkänen, Rasila, Hongisto, Keränen, Koskela & Sandberg 2012; Nenonen ym. 2012, 5-6.)

Kuvassa 3 monitilatoimiston tilatyypit on sijoitettu Ehrlichin ja Bichardin mallin pohjalta tehtyyn viitekehykseen. Työtilojen tulee tukea keskittymistä vaativaa yhteistyötä ja yksilötyötä kuin myös keskeytyksiä ja häiriöitä kestävää yhteistyötä ja yksilötyötä. On myös tärkeää kiinnittää huomiota tilan käyttötapoihin. (Hongisto, Haapakangas, Koskela, Keränen, Maula, Helenius, Nenonen, Hyrkkänen, Rasila, Sandberg & Hyönä 2012, 46.)



Kuva 3. Monitilatoimiston vyöhykkeet (Hongisto ym. 2012, 46.)

Avoimen vuorovaikutuksen vyöhykkeellä on mahdollista tehdä yhteistyötä, mutta keskittyminen esimerkiksi yksilötyöhön on heikompa. Tällaisella alueella on sekä yhteisiä tiloja että työpisteitä kasvokkain tehtävää asiakaspalvelua varten. Vyöhyke on kaikille avoin ja siellä toimimiseen pätevät avoimen tilan säännöt. Intensiivisen yhteistyön vyöhyke on tarkoitettu erityisesti yhteistyöhön ja niiden tehtävien suorittamiseen, joissa on etua toisten ihmisten läheisyydestä. Alueella on työpisteitä ja niistä muodostuu perinteinen avokonttori. Intensiivisen yksilötyön vyöhyke on tarkoitettu yksintehtävää, keskittymistä vaativaan työhön. Vyöhykkeellä voi olla hiljaisia huoneita, erilaisia suljettuja tiloja, jotka on tarkoitettu sekä työn tekemiseen että lepäämiseen. Lyhytaikaisen pistäytymisen vyöhykkeet eivät ole tarkoitettuja työntekoon vaan tähän vyöhykkeeseen kuuluvat esimerkiksi kahviot. Vyöhykkeen tiloja käyttävät organisaatioon kuuluvat henkilöt ja joskus myös heidän vieraansa, lyhyitä aikoja kerrallaan. Tilojen käyttöä on mahdollista ohjeistaa eri tavalla. Vyöhykkeiden suunnitteluun vaikuttaa muun muassa se, onko henkilöstöllä käytössään nimetyt työpisteet vai liikutaanko aktiivisesti työtehtävien mukaan. (Nenonen ym. 2012, 6-7.)

Monitilatoimistoa suunniteltaessa on tärkeää huomioida eri käyttäjäprofiilit. Eroavaisuudet näissä neljässä profiilissa liittyvät siihen, miten paljon he liikkuvat suhteessa työpisteeseensä. Oman organisaation suunnittelutyössä näitä profiileja voidaan käyttää lähtökohtana, mutta joskus profiilit myös sekoittuvat ja joskus jotakin tyyppiä ei ole ollenkaan. On huomioitava, että samojakin työtehtäviä tekevät henkilöt voivat toimia eri profiilin mukaisesti. Ankkuri on toimistossa työskentelevä istumatyöntekijä, joka on toimistolla päivittäin. Ankkuri hoitaa useimmat tehtävät oman työpöytänsä äärellä. Hänen liikkumisensa rajoittuu oman työpisteen ja toisten toiminnal-

listen tilojen välille. Ankkurin työssä korostuvat keskittymistä vaativat tehtävät, joten työympäristön on oltava rauhallinen ja ergonomiset ratkaisut ovat tärkeitä. Ankkureille tulisi pystyä suunnittelemaan työympäristö, jossa keskeytyksiä on mahdollisimman vähän. Yhdistelijät viettävät tyypillisesti puolet työajastaan eri tiloissa. Heidän tehtävissään painottuvat organisaation sisäinen vuorovaikutus ja yhteistyö. Yhdistelijän tilasuunnittelussa on tärkeää etsiä vuorovaikutusta ja yhteistyötä edistäviä, myös virtuaalisia, ratkaisuja. Keräilijän vastuulla ovat suhteet organisaation ulkopuolelle. Keräilijä työskentelee vähintään puolet työviikosta jossain muualla kuin toimistolla. Hän työskentelee oman organisaation toisaalla olevissa tiloissa, asiakkaan tiloissa sekä esimerkiksi kahviloissa. Hän tekee työmatkoja ja toimisto toimii työviikon tärkeänä kiintopisteenä. Keräilijä tarvitsee hyvät virtuaalivälineet ja -yhteydet. Tilasuunnittelussa on huomioitava mahdollisuus tehokkaaseen vuorovaikutukseen ja keskittymiseen. Usein keräilijä hoitaa keskittymistä vaativat työtehtävät mieluummin kotona kuin toimistolla. Navigoijat ovat omien organisaatioidensa avainhenkilöitä ja vastaavat laajoista kokonaisuuksista. Heidän työhönsä kuuluu usein kansainvälisissä verkostoissa vaikuttaminen ja kotitoimistoissaan he vain vierailevat. Tyypillinen navigoija viettää toimistollaan noin yhden päivän viikossa. Silloin hän tarvitsee paikan, jossa voi työskennellä ICT-teknologian välityksellä. Työpiste on voitava pystyttää minne tahansa ja nopeasti, joten toimiston joustavuus on tärkeää. Tila pitää suunnitella siten, että navigoijakin tuntee itsensä tervetulleeksi. (Nenonen ym. 2012, 14-15.)

2.4 Aikaisempia tutkimuksia monitilatoimistoista

Työterveyslaitoksen, Aalto-yliopiston teknillisen korkeakoulun, Turun yliopiston ja Satakunnan ammattikorkeakoulun yhteisessä TOTI-hankkeessa tavoitteena oli saada käytettäväksi tutkittua tietoa optimaalisten toimitilojen suunnittelemiseen. Tutkijaryhmä kehitti ja testasi sisäympäristön ja toimitilan kokonaisratkaisuja yhdessä rakennusalan yritysten ja tilojen käyttäjien kanssa. Tutkimuksen kohteena olivat erityisesti avotilatoimiston olot ja akustiikka, lämpöolot, yksityisyys, sisustus, työtehtävien vaatimukset ja organisaation tehtävät fysiologisten olosuhteiden lisäksi. Tarkastelussa oli mukana myös taukotilojen elvyttävyyys. Tutkimus toteutettiin vuosina 2009-2012. Hankkeen tuotoksena syntyi monitilatoimistokonsepti ja kirjallinen ohje monitilatoimiston käyttöönottoon ja suunnitteluun. Tutkimuksessa havaittiin, että hyvällä huoneakustiikalla voitiin parantaa akustista tyytyväisyyttä ja vähentää puheäänten kognitiivista kuormittavuutta. Tuloksia voidaan soveltaa toimistotyöpaikkoihin, koska työmuisti on keskeinen tiedonkäsittelyjärjestelmä keskittymistä edellyttävissä tehtävissä. Tutkimuksessa todettiin myös, että hyvällä huoneakustii-

kalla ei kuitenkaan voida vaikuttaa lähityöpisteistä kuuluvaan normaalilla tasolla käytävään puheeseen ja sen aiheuttamaan keskittymishaittaan. Yhtenä hankkeen yhteiskunnallisena vaikutuksena lisääntyi tietoisuus avotoimistojen meluun liittyvistä epäkohdista. Mediassa on tiedotettu muun muassa puheäänten vaikutuksesta keskittymistä vaativaan työhön. Tietoisuuden lisääntymisen odotetaan johtavan siihen, että suunnittelussa kiinnitetään nykyistä enemmän huomiota akustisiin ratkaisuihin sekä keskittymis- ja puhelinhuoneiden määrän lisääntymiseen. (Hongisto, Haapakangas, Koskela, Keränen, Maula, Helenius, Nenonen, Hyrkkänen, Rasila, Sandberg & Hyönä 2012, 2, 7, 13.)

Työterveyslaitoksen ja Helsingin yliopiston yhdessä toteuttamassa MOSI-tutkimushankkeessa vuosina 2014-2016 on tutkittu monitilatoimiston sisäympäristöä, käytettävyyttä ja tilankäyttäjien hyvinvointia Helsingin yliopiston kuudessa eri rakennuksessa. Tutkimuksessa selvitettiin muun muassa tekstiilimaton vaikutusta sisäilmaan sekä monitilaratkaisua terveyden ja hyvinvoinnin näkökulmasta. Yliopistolla työskentelee neljä eri käyttäjäprofiilia: opetus- ja tutkimustyötä tekeviä 31 %, asiakaspalvelu- ja asiantuntijatyötä tekeviä 39 %, hallintotyötä tekeviä 14 % ja näiden kombinaatioita 16 %. Käyttäjien tehtävät luonnollisesti poikkeavat toisistaan. Tämänkin tilaratkaisun taustalla on kustannussäästöt ja tilankäytön tehostaminen. Loppuraportissa (2016) on koottu käyttäjien kokemuksia työympäristö- ja työhyvinvointikyselystä. Pääsääntöisesti henkilöstö oli tyytyväinen työympäristöönsä, yhteisöllisyys oli parantunut ja vuorovaikutusta oli enemmän. Tunne työyhteisöön kuulumisesta oli lisääntynyt. Henkilöstö viihtyi paremmin, mutta työrauha oli heikentynyt. Kyselyyn vastanneista 36 % koko koki työtilan rauhattomaksi ja että tiloissa oli häiritseviä tekijöitä. Lähes yhtä moni kuitenkin piti tiloja rauhallisena. Puolet kyselyyn vastanneista ilmoitti tarpeesta siirtyä toistuvasti rauhallisempaan tilaan, mutta siirtyminen oli vaikeaa sopivan paikan puuttumisen vuoksi. Vastaajista neljäsosa koki, että toisten työpisteet ovat liian lähellä. Työtyytyväisyys, työn imu ja työstä palautuminen olivat hyvällä tasolla. Stressiä koki melko tai erittäin paljon 25 % ja jonkin verran 31 % vastanneista. Tutkimuksen mukaan tilat sopivat parhaiten työtehtäviin, joihin kuuluu vuorovaikutusta ja koordinointia. Opetus- ja tutkimustyöhön tilan ei koettu soveltuvan. Johtopäätös oli, että monitilatoimiston suunnittelussa eri työtehtävien vaatimukset on otettava huomioon ja varmistettava tilaratkaisut, jotka tukevat työrauhaa. (Lahtinen, Lappalainen, Leikas, Ruohomäki, Sainio, Salmi, Sirola, Stengård, Tähtinen, Laitinen, Remes, Vendelin, Tillander & Pääkkönen 2016, 52, 66-75.)

Työelämän tutkimus -lehden (2017) artikkelissa Ruohomäki, Lahtinen ja Sirola kirjoittavat ensimmäisestä valtion toimitilastrategian mukaisesta työympäristömuutosta analysoivasta tutkimuk-

sesta. Se on tehty asiantuntijaorganisaatiolle, joka muutti avokonttorista monitilatoimistoon. Tutkimus kohdentui erityisesti fyysiseen työtilaan, monitilatoimistoon. Tutkimuksen ydin oli psykologinen ja sosiaalinen ulottuvuus, jonka lisäksi tarkasteltiin myös toiminnallista ulottuvuutta. Työhyvinvointia mitattiin työn imun, stressin, palautumisen sekä tyytyväisyyden kokemuksilla. Tutkimuksessa todettiin, että tyytyväisyys työympäristöön, tilojen sopivuus työtehtävien hoitamiseen ja kokemus tehokkaasta työskentelystä olivat tilastollisesti merkittävässä yhteydessä työhyvinvointia kuvaavaan positiiviseen työn imuun ja vähäisempään stressiin. Työympäristöönsä tyytyväiset ihmiset olivat muita useammin työssään tarmokkaita, työlleen omistautuneita ja siihen uppoutuneita sekä vähemmän stressaantuneita. Työympäristönmuutos voidaan nähdä strategisena prosessina ja sen johtamisen tavoitteena on varmistaa henkilöstölle terveellinen ja turvallinen työympäristö ja tehostaa samalla tilankäyttöä. Tässäkin tutkimuksessa henkilöstö oli tyytyväinen kokonaisuuteen, mutta runsas kolmannes piti työtilaa rauhattomana ja koki työrauhan heikentyneen. Samansuuruinen joukko oli sitä mieltä, että sopivan paikan löytäminen luottamuksellisille keskusteluille ei ollut aina helppoa. Henkilöt, joilla oli oma työpiste (n. 25%) olivat hieman tyytyväisempiä työympäristöönsä kuin ne, joilla sitä ei ollut. Tutkimuksen mukaan työtiloilla, sen psykologisilla ja sosiaalisilla tekijöillä on suuri merkitys henkilöstön hyvinvoinnille. Muutoksen johtaminen on haastavaa ja toimintatapoja on jatkuvasti kehitettävä. (Ruohomäki, Lahtinen & Sirola 2017, 108, 111, 120-125, 129.)

Haapakangas ja Hongisto (2017) ovat verranneet huonetoimistosta monitilatoimistoon muuton vaikutuksia työhyvinvointiin kahdessa eri organisaatiossa. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää tilamuutoksen vaikutuksia työympäristön kokemiseen ja työhyvinvointiin sekä tutkia erityisesti hiljaisten tilojen käyttömahdollisuuksia ja niiden yhteyttä henkilöstön tyytyväisyyteen ja hyvinvointiin. Julkisen sektorin organisaatioiden henkilöstöllä (A) oli uudessa monitilassa nimetyt työpisteet ja toisessa organisaatiossa (B) muutama johtaja sai oman huoneen. Kohteessa A hiljaisen työn tilaa oli runsaasti, noin 40 %:lle henkilömäärästä. Kohteessa B oli vain yksi hiljainen tila, jossa oli kahdeksan työpistettä. Tilaa oli vain 7 %:lle henkilömäärästä. Kohde A koki tilamuutoksen myönteisemmin kuin kohde B. Molemmissa kohteissa stressitaso kohosi hieman, vähemmän kuitenkin niillä henkilöillä, jotka pystyivät hyödyntämään uutta työympäristöä tarkoituksenmukaisesti ja olivat tyytyväisempiä muutokseen. Työympäristötyytyväisyyttä heikensi molemmissa kohteissa häiriötekijöiden lisääntyminen. Analyysien tuloksena ei kuitenkaan selvinnyt, miksi tyytyväisyys työympäristöön väheni. Vaikuttaa siltä, että tyytyväisyys heikentyy useiden mekanismien kautta eikä niitä kaikkia vielä tunneta. Tämä Haapakankaan ja Hongiston tutkimus osoittaa myös, että monitilatoimisto on laaja käsite. Monitilatoimistoa on toteutettu eri tavoin ja niitä käyttävät

erilaisia työtehtäviä tekevät henkilöstöt. Tilaratkaisuja tulisikin kehittää rohkeasti vastaamaan organisaation erilaisia tarpeita. Omat työhuoneet ovat edelleen paras ratkaisu työtehtäviin, jotka vaativat jatkuvaa keskittymistä ja luottamuksellisuutta. Entisen huonetoimistoratkaisun sijaan voitaisiin suunnitella optimoituja huonetoimistoja, jotka voitaisiin rakentaa esimerkiksi kuuden m² kokoisiksi. Seinät voisivat olla lasia saavutettavuuden lisäämiseksi. Tällaisen vaihtoehdon tuloksellisuutta ja vaikutusta työhyvinvointiin, ympäristötyytyväisyyteen ja yhteistyöhön kannattaisi ehdottomasti tutkia. (Haapakangas & Hongisto 2017, 3-9.)

Muutosten lähteillä - siltoja uuteen työhön -tutkimus- ja kehittämishankkeessa selvitettiin tilojen vaikutusta verkostoitumiseen, vuorovaikutukseen, yhteisöllisyyteen ja hyvinvointiin Tampella-talossa Tampereella. Tutkimuksen teoreettinen käsite oli sosiaalinen pääoma. Tiloihin muutti kuusi eri organisaatiota, jotka työskentelevät tilan eri lohkoissa ja osalla henkilöistä on omat nimetyt työpisteet. Kokous-, tauko- ja muut tilat kuten esimerkiksi puhelinkopit, ovat yhteiskäytössä. Organisaatiot ovat saaneet vaikuttaa omien lohkojensa ulkoasuun. Hankkeessa kokeiltiin uusia ammatillisen yhteistyön ja verkostoitumisen areenoita, muun muassa työpajatoimintaa yhteisöllisyyden kehittämiseksi. Pajoja järjestettiin erikseen myös esimiehille. Yhteistä pajatoiminnassa oli, että osallistujamäärä laski kerta kerralta. Kerätty aineisto sekä pajatoiminnasta että kyselystä osoittavat, että yhteinen työskentelytila ei automaattisesti rakenna yhteisöllisyyttä eikä uutta työkuultuuria. Yksi muutoksen onnistumisen edellytys on johtamisen ja esimiestyön uudistuminen. Henkilöstön omalla asenteella on erittäin suuri merkitys. Vahva yhteisöllisyys on kuitenkin merkittävä työhyvinvoinnin lähde ja mahdollistaa innovatiivisuuden työyhteisössä. Tutkimuksen mukaan työtiloihin tyytyväisistä 60 % koki palautuvansa työkuormituksesta hyvin, kun taas tyytymättömistä näin koki vain 26 %. Kyselyyn vastanneet kokivat monitilatoimiston eduksi esteettisen yleisilmeen, hyvän tiedonkulun sekä vuorovaikutuksen ja yhteisöllisyyden. Tuki- ja liikuntaelinvaivat olivat vähentyneet koska siirtymisten myötä päivittäinen liikkuminen oli lisääntynyt. Haittoina tuli esiin tässäkin tutkimuksessa yksityisyyden puute, keskittymisvaikeudet, keskeytykset ja työntekoa haittaavat tarpeettomat puheäännet. Osa vastanneista koki, että vapaamuotoinen keskustelu oli vaiennut lähes kokonaan, koska henkilöstö pyrki varmistamaan toisille työrauhan ylläpitämällä hiljaisuutta työpisteiden läheisyydessä. Osa koki, että eri organisaatioiden jäsenet eivät tunne toisiaan, eivät koskaan tee mitään yhdessä, eivät edes tervehdi toisiaan, saati mene juttelemaan edes sydäntilassa eli työkahvilassa. Yksi tutkimuksen johtopäätös oli, että tarvitaan vahvat, yhdessä luodut toiminnan säännöt, joita kaikki sitoutuvat noudattamaan. (Käpykangas, Ansio, Houni, Lusa, Toivio & Uitti 2019, 7, 10, 13-15, 29-31, 36, 39-40.)

Ruohomäki kirjoittaa Työterveyslaitoksen blogissa (2020) monitilatoimistojen hyväksi havaituista ominaisuuksista. Työntekijällä on mahdollisuus vaihtaa työpistettä tai työtilaa, ja se tarjoaa vaihtelevuutta ja monimuotoisuutta työskentelyyn. Tilamuutoksen lisäksi on kysymys myös laajemmasta työn ja organisaation kehittämisestä. Tutkimusten mukaan kokemukset vaihtelevat hie-
man riippuen työtehtävien luonteesta. Edelleen puuttuu kuitenkin tieteellistä näyttöä tilojen vaikutuksesta työsuoritukseen ja hyvinvointiin ja lisää tutkimusta tarvitaan. Tutkimuksissa havaittuja hyötyjä ovat säästöt, tilojen turvallisuus, viihtyisyys ja eettisyys. Vuorovaikutus on helppoa, työtoverit ovat helposti tavoitettavissa, tieto kulkee sujuvasti, yhteistyö ja yhteisöllisyys lisääntyvät. Haittoina koetaan puutteet työrauhassa ja yksityisyydessä ja työn keskeytykset. Ihmisiä häiritsevät toisista työpisteistä kuuluvat puheäänät. Vetäytymistiloja tulisi olla riittävästi työtehtäviin nähden. Myös vapaan tilan etsiminen ja siirtymiset haittaavat työskentelyä. Monitilatoimisto pitää aina suunnitella organisaation ja sen henkilöstön työtehtävien vaatimuksia vastaamaan. Eri henkilöstöryhmillä on erilaiset vaatimukset ja tilatarpeet. Asiantuntijatyössä tarvitaan työrauhaa tukevia tiloja ja niitä on oltava riittävästi. Työympäristömuutoksen onnistuminen vaatii yhteiset tavoitteet ja niihin sitoutumista. Toiminnan pelisäännöt edistävät tilojen tarkoituksenmukaista käyttöä ja työskentelyn sujumista. (Ruohomäki, 2020.)

Yhteisten toiminnan periaatteiden noudattamisen valvonta ei voi olla yksistään esimiesten tehtävä vaan se kuuluu kaikille. Työkaverin tai alaisen muistuttaminen yhteisistä periaatteista joskus jopa toistuvasti on ikävää ja tästä syystä se jääkin hyvin usein tekemättä. Tämä kuitenkin johtaa lopulta ilmapiiriin huononemiseen ja itsekeskeisen käyttäytymisen lisääntymiseen ja sääntöjen rikkomisesta tulee vallitseva toimintatapa. Voi olla, että sääntöjen erilainen tulkinta on johtanut sääntöjen vastaiseen käytökseen. Saattaa olla niinkin, että kaikille ei ole säännöistä muistettu kertoa ollenkaan. Henkilöstöpalaveri on hyvä tilaisuus pelisäännöistä sopimiseen yhdessä. (Järvinen 2009, 93; Virolainen 2012, 194.)

3 Kokonaisvaltainen työhyvinvointi

Työterveyslaitoksen mukaan ”*työhyvinvointi tarkoittaa turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa. Työntekijät ja työyhteisöt kokevat työnsä mielekkääksi ja palkitsevaksi, ja heidän mielestään työ tukee heidän elämänhallintaansa.*” (Työterveyslaitos 2020). Leskisen ja Hultin (2010) mukaan ”*hyvinvointi työssä on yksilöllisyyden ja hyvinvoinnin kokonaisvaltaisuuden huomioimista. Hyvinvoinnin tuottaminen on yhteisvastuullista työnantajalle ja työntekijälle. Molemmat osapuolet toimivat toistensa menestymisen mahdollistajina.*” Leskinen & Hult 2010, 81).

Ihminen on kokonaisuus, jonka hyvinvointi muodostuu fyysisestä, psyykkisestä, sosiaalisesta ja henkisestä tasapainotilasta. Työhyvinvointiin kuuluu työn hallinnan tunne, johon voi sisältyä myös stressiä, mutta niin ettei se kuormita liikaa ja siten vaaranna terveyttä. Sopiva määrä kuormittumista kuuluu työhön eikä ole haitallista. Työhyvinvoinnin osatekijöitä ovat myös perhe, elämäntilanne ja muut mahdolliset ulkopuoliset tekijät. Maslow’n tarvehierarkiassa yksilön hyvinvoinnin perusta on fysiologisten perustarpeiden tyydyttäminen. Hierarkian periaate on, että alimman tason tarpeiden tulee olla tyydytettyjä suurimmalta osin ennen kuin ylemmän tason tarpeita pystyy täyttämään. Fysiologiset perustarpeet ja turvallisuuden tarpeet muodostavat fyysisen hyvinvoinnin, johon kuuluvat terveys, fyysinen kunto ja jaksaminen sekä työpaikan henkinen ja fyysinen turvallisuus ja työn jatkumisen turvallisuus. Työpaikalla tämä tarkoittaa tervettä ihmistä, jonka työympäristö sekä työskentelyolosuhteet ovat turvalliset ja työtä tehdään asianmukaisilla työvälineillä. Työilmapiiri on hyvä, kiusaamista ja epäasiallista käyttäytymistä ei suvaita. Seuraavat askelmat, läheisyyden ja arvostuksen tarpeet sekä itsensä toteuttamisen ja kasvun tarpeet, ovat sosiaalista ja psyykkistä hyvinvointia. Työpaikan ihmissuhteet ovat kunnossa ja yksilön omaa osaamista, ammattitaitoa ja työtä arvostetaan. Ylin askelma kuvaa henkistä hyvinvointia: henkisyttä, sekä omia arvoja ja ihanteita. Nämä näkyvät työssä itsensä toteuttamisen ja kasvun tarpeina. Yksilö pyrkii kehittämään työtään ja omaa osaamistaan. (Suutarinen 2010, 24-26; Paasi-vaara 2009, 17.)

3.1 Työhyvinvoinnin portaat

Kuvassa 4 on kuvattu työhyvinvoinnin portaat, jotka Suutarisen (2010, 26) mukaan Rauramo (2008) on kehittänyt Maslow'n tarvehierarkiaan perustuen. Mallia voidaan käyttää apuna työyhteisön tai yksilön työhyvinvoinnin kehittämiseen suunnitelmallisesti. Nykytilan arvioinnin lisäksi on osattava tunnistaa hyvinvoinnin esteet ja mahdollisuudet, asettaa tavoitteita ja arvioida niiden toteutus. (Suutarinen 2010, 26.)

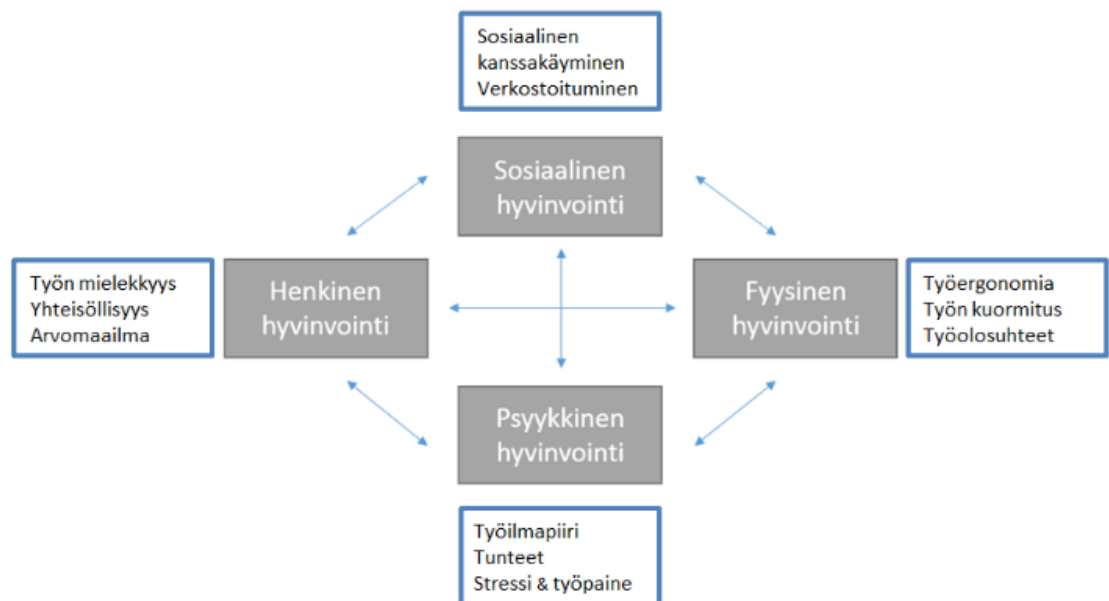


Kuva 4. Työhyvinvoinnin portaat. (Työturvallisuuskeskus 2020)

Rauramon (2012) mukaan alimmalla portaalla ovat terveyteen liittyvät asiat, joihin yksilö voi itse vaikuttaa terveellisillä elämäntavoilla. Organisaatio tarjoaa työntekijälle sopivasti kuormittavaa työtä, joka mahdollistaa jaksavan vapaa-ajan. Toisella portaalla on työsuhteeseen ja työoloihin liittyvät asiat. Yksilön vastuulla on omaksua turvalliset, ergonomiset ja sujuvat työtavat. Turvallisuutta ovat myös työn pysyvyys, toimeentulon riittävyys, turvallinen työ sekä tasa-arvoinen työyhteisö. Yksilö voi vaikuttaa yhteisöllisyyteen positiivisesti olemalla joustava ja kehitysmyönteinen sekä hyväksymällä erilaisuuden. Esimies ja johto johtavat yhteishenkeä tukevasti ja huolehtivat henkilöstöstä. Arvostus-portaalla työntekijä toimii aktiivisesti organisaatiossa ja pyrkii kehittämään sitä. Johdon tehtävä on huolehtia, että henkilöstö tietää hyvinvointia tukevat mission,

vision ja strategian ja toimii itse niiden mukaisesti. Organisaation tehtävä on huolehtia henkilöstön osaamisesta ja oppimiskyvystä. (Rauramo 2012, 15; Aalto 2006, 14.) Eri portaita käsitellään tarkemmin työhyvinvoinnin eri osa-alueiden yhteydessä.

Kuvassa 5 on työhyvinvoinnin osa-alueet Virolaisen mukaan.



Kuva 5. Työhyvinvoinnin osa-alueet (Virolainen 2012)

Virolaisen (2012) mukaan kokonaisvaltaisessa työhyvinvoinnissa kaikki kuvan 5 osa-alueet liittyvät ja vaikuttavat toisiinsa. Tästä syystä työhyvinvointia tulee tarkastella kokonaisvaltaisesti. Jonkin osa-alueen puutteet heijastuvat usein toisiin osa-alueisiin. Psykkisesti stressaava työ voi heijastua fyysiseen terveyteen sairastumisena. Vastuu kokonaisvaltaisesta työhyvinvoinnista jakautuu yhteiskunnan, organisaation ja yksilön kesken. Työhyvinvoinnin kokeminen muodostuu monen eri tekijän yhteisvaikutuksen summana. Jokainen ihminen kokee työhyvinvoinnin omalla tavallaan. Ihmiset, joilla on positiivinen asenne elämään, eivät koe pieniä ristiriitatekijöitäkään yhtä kuormittavina kuin he, jotka suhtautuvat elämään pessimistisemmin. (Virolainen 2012, 12-13; Nykänen 2007, 15.)

3.2 Fyysinen työhyvinvointi

Fyysiseen työhyvinvointiin vaikuttaa olennaisesti fyysinen työympäristö ja se on myös työhyvinvoinnin näkyvin osa-alue. Fyysistä työympäristöä on käsitelty luvussa 2. Työympäristön lisäksi yksilön fyysinen kunto ja terveys ovat osa yksilön kokonaisvaltaista hyvinvointia. Hyväkuntoinen ja terve ihminen on suorituskykyinen ja jaksava. Hyvä fyysinen kunto vähentää työn kuormittavuutta ja esimerkiksi tuki- ja liikuntaelinsairauksien aiheuttamat rajoitteet ja esteet vähenevät. Hyvä fyysinen kunto auttaa myös palautumaan stressistä nopeammin ja paremmin. (Leskinen & Hult, 2010, 39-40.) Fyysinen kuormitus on liikuntaelimistöön sekä verenkiertoelimistöön kohdistuvaa kuormitusta kuten esimerkiksi jatkuva istuminen ja staattiset työasennot. Tällainen kuormitus on suoraan yhteydessä tuki- ja liikuntaelinoireisiin ja sitä kautta työssä jaksamiseen. Fyysistä kuormittavuutta voidaan helpottaa työn hyvällä organisoimisella ja hankkimalla tarpeelliset ergonomiset apuvälineet. Kalusteiden on oltava säädettävissä eri ihmisten tarpeita vastaaviksi. Säättömahdollisuuksista ei kuitenkaan ole hyötyä, jos työntekijöitä ei opasteta, kuinka säädöt tehdään tai työntekijät itse laiminlyövät kalusteiden ergonomian tarjoamat mahdollisuudet. (Rauramo 2012, 47-49.) Toimistotyön fyysinen kuormittavuus poikkeaa fyysisesti rasittavasta työstä. Kehon kuormituksen haasteena onkin sen liikkumattomuus. Työn tauottaminen esimerkiksi pienillä kävelyillä, venyttelyillä ja välillä seisomaan nousemisilla, tuovat keholle vaihtelua. (Virolainen 2012, 17.)

Työympäristön työkuormitukseen vaikuttavat fysikaaliset, kemialliset ja biologiset altisteet. Melu on fysikaalista kuormitusta ja haitallista kuulolle. Melu voi pahimmillaan aiheuttaa jopa kuulovaurion. Impulssimelu on erityisen haitallista, mutta myös alhaiset melutasot voidaan kokea häiritseviksi, jos työtehtävät ovat keskittymistä vaativia. Kuuloelinten lisäksi melu vaikuttaa myös fysiologisiin toimintoihin. Sydämen lyöntitiheys ja hengitystiheys voivat nopeutua, verenpaine ja aivojen vireystila voivat nousta koetun melun vaikutuksesta. Melulla voi olla myös psyykkisiä vaikutuksia. Häiritsevä melu vaikuttaa myös keskittymiskykyyn ja jopa uneen. Ääniympäristön häiritsevyys riippuu tilannetekijöistä, kuten työtehtävän vaatimasta keskittymistarpeesta, työntekijän mielialasta, vireystilasta sekä ulkoisista paineista. Melun kokemukseen vaikuttavat myös yksilölliset ominaisuudet. Toiset meistä ovat meluherkempiä kuin toiset. Myös kuulonalenema ja jännitteisyys voivat vaikuttaa. Kovaääninen, mutta itselle mieleinen musiikki ei ehkä häiritse tarkan työn tekemistä, mutta hiljainenkin puhe ympärillä voi häiritä, jos sitä ei haluta kuunnella. Eniten häiritseviksi onkin koettu puhe, puhelinten soittoäänet ja askelten äänet. Hyvässä työympäris-

töissä työnantaja on huolehtinut muun muassa akustiikasta ja pitää melukuorman sallituissa rajoissa. Tilan käyttäjät noudattavat yhteisesti sovittua tilaetikettiä. (Työturvallisuuskeskus 2020; Launis & Lehtelä 2011, 98, 101-102, 282; Rauramo 2012, 80-81.)

3.3 Psyykkinen työhyvinvointi

Psyykkinen hyvinvointi on keskeisessä asemassa, kun tarkastellaan työhyvinvointia. Siihen liittyvät muun muassa työn stressaavuus, työpaineet ja työilmapiiiri. Psyykkisellä hyvinvoinnilla voi olla oleellinen merkitys, kun pyritään ehkäisemään sairauspoissaoloja ja parantamaan yleistä työssä viihtymistä. Psyykkisen työhyvinvoinnin merkitys korostuu asiantuntijatehtävissä. Psyykkistä pahoinvointia aiheuttaa erityisesti kiire, jonka mukana katoaa työn mielekkyys. (Virolainen 2012, 18.) Psyykkinen yli- tai alikuormitus johtuu siitä, että vaatimukset ovat ihmisen suorituskykyyn nähden liian suuria tai liian vähäisiä. Stressi tarkoittaa suunnilleen samaa asiaa, mutta sille on myös muita määritelmiä. Stressi on ristiriitatilanne, joka ilmenee psykofyysisenä stressireaktiona. Tilapäiset stressireaktiot voivat muuttua pysyviksi, jonka seurauksena on riski psykosomaattisten sairauksien kehittymiselle. (Launis & Lehtelä 2011, 108-109.)

Psyykkisiä kuormitustekijöitä ovat muun muassa vähäiset vaikutusmahdollisuudet työn määrään ja tahtiin, työstä saadun palautteen ja arvostuksen saamisen vähäisyys tai puuttuminen kokonaan sekä keskeytykset ja häiriöt. Nykyaajan tietointensiivinen työ on vastuullista ja haastavaa ja aivoihin kohdistuu monimuotoinen tiedon käsittelyyn liittyvä kognitiivinen kuormitus. Tietotyö kuluttaa ihmisen voimavaroja. Työssä ratkotaan jatkuvasti uusia ongelmia ja useita asioita on osattava seurata samanaikaisesti. Ei riitä, että työntekijä hallitsee oman työnsä, vaan sen lisäksi hänen on tunnettava prosessit laajemmin. On hallittava suuria kokonaisuuksia itsenäisesti, mutta kyettävä myös hyvään yhteistyöhön. Tietotyöntekijältä vaaditaan myös pitkäjänteisyyttä, stressinsietokykyä ja vahvoja yksilöllisiä voimavaroja. Rauramon ohje kuormittumisen hallintaan tietotyössä on muun muassa työrauhasta huolehtiminen. Digitalisaatio, muuttuva työ ja uudet työn tekemisen tavat vaikuttavat myös tilan käyttöön ja tilatarpeisiin. Henkisesti ja kognitiivisesti vaativat työt edellyttävät jatkuvaa uuden oppimista. Monitilatoimistoratkaisun käytettävyyttä, soveltuvuutta ja vaikutuksia työhyvinvointiin tulee tutkia edelleen. Erityisesti tarvitaan tutkimustietoa pitkäaikaisvaikutuksista. Tutkimuksissa on tärkeä huomioida erilaiset työtehtävät vaatimukset ja työn sisällöt, jotka voivat poiketa merkittävästi toisistaan. (Rauramo 2012, 54-55, 60-61; Lahtinen ym. 2016, 77.)

Manka puhuu informaatioergonomiasta. Informaatio- ja ärsyketulva on kasvanut jokapäiväisessä työssä ja se voi johtaa informaatioylikuormaan. Se lisää stressiä ja heikentää työhyvinvointia. Informaatiotulvalla on negatiivisia vaikutuksia muistiin ja huomiokykyyn. Työn tuottavuus vähenee ja samalla työntekijän hallinnan tunne työhönsä. Jos työmuistin käsittelykapasiteetti ylittyy jatkuvasti esimerkiksi keskeytysten vuoksi, stressitaso kohoaa ja menetetään työn hallinnan tunne. Työterveyslaitoksessa on kehitetty menetelmiä tietotyöhön liittyvän työmuistin kuormituksen analysoimiseksi ja helpottamiseksi. Aivotutkijoiden mukaan ihmisellä on rajallinen kyky käsitellä tietoa. Huomion voi kohdistaa tehokkaasti vain yhteen asiaan kerrallaan, työmuistin kapasiteetti ja kesto ovat rajallisia. Ihminen oppii hitaasti, mutta unohtaa nopeasti ja muisti on altis virheille. Ajattelemiseen menee aikaa. Informaatioergonomian tavoitteena on työhyvinvoinnin ja tuloksellisuuden edistäminen pitämällä työn informaatiokuorma hallittavalla tasolla. On tärkeää kiinnittää huomiota informaatiokuorman hallinnan käytäntöihin, keskeytyksiin työssä ja työn hallinnan kokemukseen. Käytäntöjen tulee koskea koko työpaikkaa. Informaatio-ärsyketulvaa voisi pyrkiä vähentämään luomalla pelisäännöt sähköpostikäytännöille. Milloin postia luetaan, miten siihen reagoidaan ja voidaanko postin määrää vähentää. Informaatio keskitettäisiin monikanavaisuuden sijaan ja työn suunnittelulle sekä uusiin työvälineisiin perehtymiseen varattaisiin riittävästi aikaa. Oman työn hallinnan mahdollisuuksia pyrittäisiin kasvattamaan töiden ennakoitavuudella ja aika-tauluttamisella, tehtävä kerrallaan. Manka kertoo ikäjohtamisen hankkeesta, jonka yhteydessä raportoitiin digitalisaation aiheuttamista paineista valtionhallinnossa. Ohjelmistojen vaihtuminen on nopeaa eikä ohjeistusta koeta riittäväksi. Aivot joutuvat kovaan työhön koko ajan ja kuormitusta lisäävät avokonttorin äänet. (Manka 2015; Manka & Manka 2016, 113-116.)

Goodness of fit on käsite, jolla tarkoitetaan yksilön temperamentin ja ympäristön yhteensopivuutta. Näiden välillä voi syntyä ristiriita, vaikka kummassakaan ei ole mitään vikaa. Erilaisten temperamenttien piirteet saavat merkityksensä aina siinä ympäristössä, jossa ne esiintyvät. Esimerkiksi sensitiivisyys on temperamenttipiirre, joka tekee ihmisen yhtä aikaa yliherkäksi työympäristön häiriöille, mutta hienotunteiseksi työkavereita kohtaan. Hyvin sensitiivinen ihminen kärsii melusta paljon ja tulee siitä ylivirittyneeksi ja joskus jopa suorastaan toimintakyvyttömäksi. Hän saattaa kokea tavanomaisen hälinän meluna. Jos taas sensitiivisyys on matala, hälinä ei haittaa, työtä ei tarvitse keskeyttää ylimääräisten äänien takia eikä esimerkiksi epä mukava tuoli kiusaa lainkaan. Temperamentti vaikuttaa myös siihen, kokeeko ihminen jatkuvan sosiaalisten suhteiden ylläpidon kuormittavana. Poorness of fit tarkoittaa yksilön ja ympäristön huonoa yhteensopivuutta. Temperamenttien tuntemusta voi käyttää hyödyksi työympäristöjä suunniteltaessa siten, että goodness of fit on mahdollisimman monelle mahdollisimman hyvä. Keltikangas-Järvi-

nen (2016) mainitsee nykyajan maisemakonttorit, joista käytetään nimitystä yhteisölliset työskentelytilat. Pakotettu läheisyys ei kuitenkaan luo yhteisöllisyyttä, vaan omalla reviirillä oleva työkaveri vain ärsyttää. Temperamenttipiirteiden listassa ei hänen mukaansa ole yhtään sellaista piirrettä, josta olisi sanottu, että viihtyvyys ja tehokkuus lisääntyvät hälyssä. Listalta löytyy useita piirteitä, joiden todetaan tekevän avokonttoriolosuhteissa työskentelyn joillekin vaikeaksi tai jopa mahdottomaksi. Ei ole olemassa sellaista joukkoa, jolle avotilassa työskentely sopisi, toisille haitta vain on pienempi. Hän toteaa vielä, että on vaikea löytää toista yhtä pahasti temperamenttitutkimusta vastaan sotivaa työelämän ratkaisua kuin omien pysyvien työtilojen poistaminen. (Keltikangas-Järvinen 2016, 90-91, 121, 154-155, 210.)

3.4 Henkinen ja sosiaalinen hyvinvointi

Henkisyys työpaikalla liittyy siihen, miten työkaverit kohtaavat toisensa, sujuuko yhteistyö ja millä tavalla asiakkaita kohdellaan. Näkyviä piirteitä ovat ihmisten iloisuus ja välittäminen. Henkisyys on myös henkilöstön arvostamista ja tukemista. Työ on merkityksellistä ja siitä nautitaan. Työn tekemisellä koetaan olevan merkitystä itsensä toteuttamisessa ja henkilökohtaisessa kasvussa. Henkisyyteen liittyy oleellisesti myös yhteisöllisyyden tunne. Tarve yhteisöllisyyden kokemiseen on ihmisen sisäinen tarve ja usein työpaikka on juuri se paikka, jossa yhteisöllisyyttä voidaan kokea. Henkistä hyvinvointia tukee myös oman ja organisaation arvomaailmojen yhtäläisyys. Pahoinvointia aiheuttavat esimerkiksi ristiriidat moraalikäsityksissä. (Virolainen 2012, 26-27.)

Työpaikalla pitää olla mahdollisuus sosiaaliseen kanssakäymiseen. Työntekijöiden on voitava keskustella keskenään työasioista vapaasti. Työntekijöiden välien tulee olla toimivat ja työkavereiden helposti lähestyttäviä. Työkavereihin tutustuminen ihmisinä parantaa sosiaalista hyvinvointia ja tätä kautta lähestyminen työasioissa on helpompaa. Yhteinen tila, joka mahdollistaa yhteiset tauot ja kohtaamiset työpäivän aikana on hyvä paikka vaihtaa kuulumisia. Esimerkiksi kopiokoneiden sijainti voi olla työpaikalla mietitty siten, että niiden läheisyydessä syntyy kohtaamisia. Jos henkilöstön työpisteet sijaitsevat kaukana toisistaan, vähenee myös sosiaalinen kanssakäyminen. Lyhyt fyysinen etäisyys taas mahdollistaa spontaanin vuorovaikutuksen paremmin. (Virolainen 2012, 24; Paasivaara, 2009, 30.) Yksintyöskentely, yhteistyön puute, työyhteisön ristiriidat, epäasiallinen kohtelu ja niin edelleen ovat sosiaalisia kuormitustekijöitä. (Rauramo 2012, 55.)

Monen tutkimuksen mukaan hyvä työilmapiiri on tärkein työn ilon lähde. Hyvä työilmapiiri muodostuu hyvästä johtamisesta, mutta myös jokaisen oma käyttäytyminen vaikuttaa työpaikan henkeen. Yhteisöllisyys luo puskuria stressin negatiivisia vaikutuksia vastaan ja parantaa työssä jaksamista. Yhteisöllisyys on vastavuoroisuutta, hyvää ja luottamuksellista vuorovaikutusta, yhteisiä arvoja ja aktiivista toimintaa kaikkien hyväksi. Sosiaalinen pääoma vaikuttaisi tekevän työyhteisöstä eheämmän ja sen henkilöstöstä kyvykkäämmän ylläpitämään yhteisöllisyyttä. (Manka 2015; Paasivaara 2009, 57-58.)

Yhteisöllisyys on työhyvinvoinnin portaiden (Rauramo 2012) kolmas askelma. Ihmisen itsetunto muodostuu ja vahvistuu yhteisöllisesti ja erityisesti sitä vahvistaa positiivinen palaute. Yksilö ja hänen persoonallisuutensa kukoistavat hyvässä yhteisössä. Ihmiselle on tärkeää kokea kuuluvansa joukkoon. Organisaatiot muodostuvat ihmisistä, joilla on yhteinen tavoite ja yhteinen tehtävä. Työpaikan ihmissuhteet ovat oleellinen osa työmotivaatiota, tuloksellisuutta ja työhyvinvointia. Yhteistyökykyinen yhteisö, jossa vallitsevat avoimet ja luottamukselliset välit, kykenee työskentelemään tuloksekkaammin. Yhteisössä vallitsee me-henki. Hyvä ja toimiva työyhteisö rakentuu pitkälti luottamuksen varaan, joka taas mahdollistaa avoimuuden. Tämä taas näkyy vuorovaikutuksen määrässä ja laadussa. Sosiaalista pääomaa kertyy yhteisöön avoimen vuorovaikutuksen kautta. Samalla lisääntyy yhteisön jäsenten välinen luottamus ja tiiviys. Sosiaalinen pääoma ei synny normiohjatussa yhteisössä vaan sen kertyminen edellyttää jokaisen yhteisön jäsenen omaa aktiivisuutta. Sosiaalisen pääoman mekanismit, luottamus ja vuorovaikutus, tekevät ihmisten välisen yhteydenpidon helpommaksi. Työpaikan yhdessä sovittuja normeja ja pelisääntöjä tulee noudattaa, mutta yhteisön on myös sallittava yksilöiden mahdollisuus toimia spontaanisti ja luovasti. (Rauramo 2012, 104-105, 111; Kaivola & Launila 2007, 77.) Alaistaidoilla tarkoitetaan työntekijöiden omaa halua ja kykyä toimia työyhteisössään rakentavalla tavalla. Hyvinvointivassa työyhteisössä esiintyy runsaasti työyhteisön sisäiseen vuorovaikutukseen liittyviä alaitaitoja. Positiivinen asenne kuuluu alaitaitoihin ja se parantaa koko yhteisön viihtyvyyttä, virkeyttä ja energisyyttä. (Virolainen 2012, 192-193).

Etätyö on lisääntynyt 2000-luvulla ja yleistyy koko ajan. Positiivista etätyössä on aikaan ja paikkaan sitoutumattomuus. Työajat voivat joustaa ja työn kuormittavuus työmatkojen osalta jää pois. Säästyvän ajan voi käyttää vaikkapa perheen kanssa oleskeluun. Etätyö kuitenkin myös kuormittaa. Etätyöntekijän sosiaalinen kanssakäyminen työkavereiden kanssa vähenee. Toisaalta taas työhön on helpompi keskittyä, koska työn keskeytyksiä on vähemmän. Useat meistä kokevat työn elämän tärkeänä hyvinvointitekijänä. Etätyöstä puuttuvat sosiaaliset kontaktit ja tuki ja niitä ihmiset kaipaavat. Etätyö voi aiheuttaa erillisyyden tunnetta työkavereista ja esimiehestä, ja se taas

voi johtaa turvattomuuden tunteeseen ja näin vähentää työhyvinvointia. Joidenkin kohdalla työn tekeminen kotona lisää stressiä, koska työ ja perhe-elämä sekoittuvat. Etätyötä tekevän työntekijän on oma-aloitteisesti kerrottava esimiehelleen, jos etätyö aiheuttaa stressiä tai muita ongelmia. (Ojala & Ahonen 2005, 21; Virolainen 2012, 205-206; Tuomivaara ym. 2016, 64-65.)

Vilkmanin mukaan tehokas etätyöpäivä parantaa työhyvinvointia ja motivaatiota. Työmatka voi olla kuormittava tekijä erityisesti silloin, kun itsellä ei ole mahdollisuutta vaikuttaa matkan etenemiseen esimerkiksi ruuhkan takia tai kun työpäivä matkojen takia venyy. Etätyössä tämä kuormitusta ei ole ja se vaikuttaa työhyvinvointiin positiivisesti. Haasteita etätyössä ovat vuorovaikutus ja yhteistyö. Kaikkien mielestä teknologiavälitteinen vuorovaikutus ei tunnu kovin luontevalta ja tästä syystä pitää miettiä keinoja vuorovaikutuksen edistämiseen. Ihmisten on tärkeä tuntea kuuluvansa joukkoon ja olevansa osa tiimiä. Jos näin ei ole, viestintä ja yhteistyö vähenevät. Myös moraali ja organisaatioon sitoutuminen heikentyvät. Yhteenkuulumisen tunteen kannalta psykkinen läheisyyden tunne on fyysistä läheisyyttä tärkeämpi. Etätyötä tekevät tarvitsevat sosiaalista eli henkistä tukea. Arvostaminen, välittäminen, luottamus ja palautteen antaminen ovat tärkeitä työn voimavaratekijöitä, sillä ne ehkäisevät työuupumuksen ja stressin kokemista ja tyytymättömyyden tuntemista. Luottamuksen rakentaminen etätyöntekijän ja esimiestyön välillä on haastavaa ja tärkeää. Työntekijöitä tulee huomioida riittävästi, heitä tulee osallistaa, motivoida ja valmentaa myös etätyössä. (Vilkman 2016.)

ETÄTYÖN MAHDOLLISUUDET:	ETÄTYÖN HAASTEET:
<ul style="list-style-type: none"> · lisääntynyt autonomia työjärjestelyissä · keskeytysten väheneminen · työtyytyväisyyden lisääntyminen · kasvanut sitoutuminen organisaatioon · työstressin väheneminen · mahdollisuus hallita työn ja muun elämän tasapainoa · matka-ajan ja kulujen väheneminen · lisääntynyt tuottavuus · osaajien houkuttelevuus · rekrytointialueen ja -ryhmän laajeneminen · vähentyneet toimistokustannukset · tuki aluekehitykselle · liikennepäästöjen ja ruuhkien väheneminen. 	<ul style="list-style-type: none"> · työyhteisöstä vieraantuminen · kokemus oman näkyvyyden vähenemisestä · heikentynyt tiedonsaanti ja informaation kulku · keskeytykset kotona · työn intensifioituminen (työholismi) · työn ja perhe-elämän konfliktit · enemmän merkkejä henkisestä huonovointisuudesta · uralla edistymisen odotukset heikkenevät · työntekijän sitoutuminen organisaatioon jää heikoksi · työsuorituksen valvonnan menettäminen · työntekijän näkyvyyden väheneminen työpaikalla · erillisen työtilan tai koti-toimistojen perustamiskustannukset · epäkelpo työtila.

Kuva 6. Etätyön mahdollisuudet ja uhat. (Tuomivaara ym. 2016, 67)

Hyvin suunniteltu etätyö luo monia mahdollisuuksia, mutta tuo mukanaan myös haasteita, joita on lueteltu kuvassa 6. Mielenkiintoista on, että vaikka työstressi voi etätyössä vähentyä niin toisaalta taas etätyö voi aiheuttaa tai lisätä henkistä huonovointisuutta. Tilasäästöjen vastapainoksi voi aiheutua kuluja lisääviä tuki- ja liikuntaelinvaivoja, jos etätyöergonomia on huono. (Tuomivaara ym. 2016, 67).

Etätyöhön kohdistuu edelleen ennakkoluuloja, vaikka sillä on todettu olevan potentiaalia lisätä työntekijän tuottavuutta ja hyvinvointia. Riippuu etätyön soveltamisen tavoista, saadaanko sen koko potentiaali käyttöön. Etätyö mahdollistaa autonomiset työjärjestelyt, joiden avulla työtä voi tehdä oman rytmin, työjärjestyksen ja aikataulun mukaisesti. Työn ja muun elämän tasapainoa voi näin hallita paremmin. Vaikutusmahdollisuudet oman työn toteuttamiseen parantavat työhyvinvointia ja työntekijöiden sitoutumista organisaatioon. Parhaimmassa tapauksessa etätyössä koetaan vähemmän työstressiä kuin konttorissa. Työntekijän on osattava säädellä omaa työskentelyään siten, että kokonaistyöaika säilyy kohtuullisena ja työhyvinvointia tukevana. Tämä vaatii työntekijältä erityistä itsensä johtamista. (Tuomivaara ym. 2016, 65, 83.)

Rauramon työhyvinvoinnin portaiden (2012) viides ja ylin askelma on itsensä toteuttamisen tarve. Yhtenä osana siihen kuuluu osaaminen, jolla taas on vaikutus työhyvinvointiin. Riittävä osaaminen kasvattaa myös motivaatiota. Työssä tarvittavien koneiden, laitteiden ja muiden työvälineiden käytön hallitseminen vaikuttaa myös työn tuloksellisuuteen. Perehdyttäminen on hyvän työn ja työssä oppimisen perusedellytys. Organisaation tulee järjestää riittävä koulutus, mutta myös työntekijällä itsellään on vastuu perehtymisestä. (Rauramo 2012, 156-157.)

4 Toimeksiantajan esittely

Valtion hallinnon työympäristöjä on ryhdytty parantamaan valtion toimitilastrategian (2020) mukaisesti. Tilojen on tuettava tuloksellista toimintaa ja kustannustehokkuutta on parannettava. Tilaratkaisujen tavoitteena ovat myös valtion kokonaisedun ja yhteiskuntavastuullisuuden toteuttaminen. Toimitilojen hankintapäätöksiä ohjaa myös valtioneuvoston asetus kiinteistövarallisuuden hankinnasta, vuokraamisesta, hallinnasta ja hoitamisesta. Valtionhallinto on parhaillaan uudistamassa työn tekemisen tapoja ja työympäristöjä. Valtionhallinnossa tehtävä työ on tietotyötä, asiakaspalvelua ja kentällä tehtävää käytännön työtä. Digitalisaation myötä työn tekemisen tavat ovat muuttuneet eikä työ ole enää fyysisesti sidoksissa työpisteeseen. Toimitilastrategian tavoitteena on 100 miljoonan euron vuotuiset säästöt kahdeksassa vuodessa. Strategiaan on kirjattu visio: *”Suomen valtio on uusien työnteon tapojen ja työympäristöjen edelläkävijä.”* (Valtiovarainministeriö 2020.)

Valtionhallinnon virastojen toimintaan vaikuttavat sen rakennemuutokset, toimintojen sähköistäminen ja keskittäminen. Energiatehokkuusvaatimukset, monikulttuurisuuden lisääntyminen ja työvoimaan liittyvät erot korostuvat. Eri sukupolvilla on erilaiset toiveet fyysiselle, virtuaaliselle ja sosiaaliselle työympäristölle. Näihin haasteisiin pyritään eri organisaatioiden työympäristöratkaisuilla vastaamaan. Toimitiloilla on suuri merkitys henkilöstön työhyvinvointiin ja työyhteisöjen suorituskykyyn. (Valtiovarainministeriö 2014, 23). Valtion virastoissa kansalaisia palvellaan entistä enemmän monikanavaisesti ja tämä vaikuttaa myös toimitilatarpeisiin. Fyysisten toimipaikkojen määrä on koko ajan vähenemässä ja uudenlaiset asiakaspalvelumuodot asettavat omat vaatimuksensa tilaratkaisuille. Tietoteknologiaratkaisut ovat kehittyneet ja sen myötä työtä voi tehdä ajasta ja paikasta riippumatta. Tämä vaikuttaa fyysisten työtilojen mitoittamiseen ja suunnitteluun. Uusi tilakonsepti, monitilatoimisto, on seurausta etätöön lisääntymisestä ja tietotyön murroksesta. (Valtiovarainministeriö 2014, 23-24.)

4.1 Toimitila

Kalliokadun monitilatoimiston suunnittelu aloitettiin vuoden 2016 lopulla. Pohjalla on Senaatin tilakonsepti ja henkilöstö on otettu aktiivisesti mukaan suunnitteluun alusta lähtien. Ensimmäisessä vaiheessa remontoitiin erillinen pilottitila, Uuden työn maailma, jossa henkilöstö pääsi kokeilemaan eri kalustevaihtoehtoja ja tutustumaan tiloihin tuleviin materiaaleihin.

Tiloissa työskentelevät Kainuun Työ- ja elinkeinotoimiston lisäksi Kainuun Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, Finnvera sekä Business Finland. Henkilöstöä on yhteensä noin 125. Tiloissa työskentelee etätyössä myös muutamia Lapin ELY-keskuksen työntekijöitä. Kainuun Työ- ja elinkeinotoimistossa työskentelee tällä hetkellä 62 henkilöä. Säännöllisesti Kalliokadun monitilatoimistossa työskentelee 33 henkilöä mukaan lukien TE-toimiston johtaja ja kaksi palvelujohtajaa. TE-toimistolla on toimipisteet myös Kuhmossa ja Suomussalmella ja etätyötila Sotkamossa.

Suunnitteluvaiheessa tila mitoitettiin, ns. ”ylibuukattiin”, riittäväksi 85 % henkilöstöstä. Laskettiin, että vähintään 15 % henkilöstöstä on koko ajan jossain muualla; lomalla, työmatkalla, asiakkaan luona tai etätyössä. Kuluneen vuoden aikana on jo havaittu, että työpisteitä on riittävästi. Kalliokadun tilassa ei ole kenelläkään omaa työhuonetta eikä merkittyä työpistettä.



Kuva 7. Niittykahvila 1. kerroksessa (Kinnarps 2019)

Kalliokadun valtion virastotalo ei ole puhtaasti monitilatoimiston konseptin mukainen. Tila on remontoitu vanhaan rakennukseen, jossa henkilöstöllä oli aikaisemmin omat työhuoneet. Tilasuunnitelmassa on jouduttu ottamaan huomioon talon kantavat rakenteet ja sen vuoksi avotilan lisäksi on muodostunut esimerkiksi yksi neljän työpisteen erillinen tila. Monitilatoimisto on remontoitu kolmeen kerrokseen. Ensimmäisessä kerroksessa on aula, kokous- ja neuvottelutilat sekä asiakas- huoneet. Kerroksessa on myös intensiivisen yhteistyön vyöhykettä eli työpisteitä avotilassa. Toinen kerros on myös intensiivisen yhteistyön vyöhykettä ja lisäksi siellä on puolijulkista tilaa eli henkilökunnan työkahvila, jota kutsutaan Niittykahvilaksi (kuva 7) sekä taukotila (kuva 8).



Kuva 8. Taukotila (Kinnarps 2019)

Kolmas kerros on taas intensiivisen yhteistyön vyöhykettä. Jokaisessa kerroksessa on rentola (kuva 9), joka on tarkoitettu nopeisiin palavereihin sekä yhteyspisteitä, joita voi varata esimerkiksi videokokouksia varten. Kerroksissa on yhteensä neljätoista vetäytymistilaa eli puhelinkoppia. Henkilöstömäärään suhteutettuna se tarkoittaa yhtä vetäytymistilaa yhdeksää henkilöä kohden eli 7 %. Sekä ensimmäisessä että toisessa kerroksessa on hiljaisen työn tila, joissa puhuminen on kielletty ja sekä puhelimet että tietokoneet on pidettävä äänettöminä. Nämä ovat intensiivisen yksilötyön vyöhykkeitä. Henkilöstöllä ei ole nimettyjä työpisteitä vaan vapaa paikka pitää etsiä ja valita työtehtävien mukaan.



Kuva 9. Rentola 2. kerroksessa (Kinnarps 2019)

Kalliokadun monitilatoimistossa puheluita hoidetaan sekä yleistyöskentely- että vetäytymistiloissa eli puhelinkopeissa. Rentolaa voi käyttää, jos tarvitsee rauhallisen tilan ja vetäytymistilat ovat varattuja. Nämä tilat sijaitsevat yksityisellä, vain henkilöstön käytössä olevalla vyöhykkeellä. Asiakkaita otetaan vastaan asiakaspalveluhuoneissa ja joskus niiden ollessa varattuna myös neuvottelutiloissa. Nämä tilat sijoittuvat puolijulkiselle vyöhykkeelle. Vastaanottoaula on julkista, kaikille avointa vyöhykettä. Yksityisellä vyöhykkeellä sijaitsee vain henkilökunnan käytössä olevia neuvottelutiloja, joita kutsutaan yhteyspisteiksi.

Kalliokadun monitilatoimistoon on laadittu toiminnan periaatteet. Ne on koonnut yhteen ryhmä, jossa on jäseniä kaikista tiloissa työskentelevistä organisaatioista. Periaatteissa ohjeistetaan muun muassa käyttämään tilojen eri vyöhykkeitä työtehtävien mukaan. Tiloissa ei ole kenellekään nimettyä työpistettä. Tiloihin tullaan tuoksuttomana, käytetään sisäkenkiä, vältetään sairaana työhön tulemistä ja ohjeistetaan näppäimistöjen ja työpisteen siivoaminen ja puhdistus työn päätyttyä. Hiljaisessa tilassa ollaan hiljaa ja puhelimet sekä tietokoneet pidetään äänettömällä. Yleis-työskentelytilassa saa puhua puhelimessa ja keskustella, mutta oman äänen käyttöä on koko ajan tarkkailtava. Kaikkia tiloissa työskenteleviä sitoo vaitiolovelvollisuus, mutta luottamukselliset asiat on pyrittävä puhumaan vetäytymistilassa tai niin, ettei esimerkiksi puhelun toinen osapuoli ole tunnistettavissa. Tilavarauksia kunnioitetaan sekä toinen toisiamme kaikessa muussakin toiminnassa. Toiminnan periaatteissa kannustetaan yleiseen joustavuuteen työskentelyn helpottamiseksi ja sujuvoittamiseksi. Toiminnan periaatteet eivät ole näkyvissä tiloissa esimerkiksi seinätauluna vaan ne pitää osata etsiä TAIMI-intranetistä. Ryhmä kokoontuu edelleen tarvittaessa tarkastelemaan ja tarkentamaan toiminnan periaatteita. Tilojen käyttämistapoja seurataan ja toiminnan sääntöjen yksi tavoite on ohjata henkilöstöä vyöhykeajatteluun.

4.2 TE-asiantuntijan tehtävät

Kainuun työ- ja elinkeinotoimisto kuuluu Työ- ja elinkeinoministeriön konserniin (TEM) yhdessä Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten (ELY) kanssa. TE-toimistot ovat asiantuntijaorganisaatioita ja niissä työskentelevät ihmiset ovat virkanimikkeeltään asiantuntijoita. TE-toimistojen tehtävä on tarjota julkisia työvoima- ja yrityspalveluita, jotka ovat määritelty laissa. Julkisilla työvoima- ja yrityspalveluilla edistetään työmarkkinoiden toimivuutta pyrkimällä turvaamaan osaan työvoiman saatavuus ja tarjoamalla työtä hakeville heidän osaamistaan vastaavaa työtä. TE-toimistojen tehtävä on myös edistää uuden yritystoiminnan syntymistä, kehittää yritysten toimintaedellytyksiä ja työelämän laatua.

TE-toimistossa on kolme palvelulinjaa: työnvälitys- ja yrityspalvelut, osaamisen kehittämisen palvelut ja tuetun työllistymisen palvelut. Asiantuntijoiden tehtävien sisällöt vaihtelevat. Tehtäviin liittyy myös paljon verkostoyhteistyötä.

TE-toimistojen asiakkaita on voimakkaasti ohjattu käyttämään sähköisiä asiointipalveluja, joten osa TE-asiantuntijan tehtävistä on muuttunut ns. back office -tyyppisiksi. Henkilökohtaista asiakaspalvelua tehdään pääasiassa puhelimitse, mutta jonkin verran myös kasvotusten asiakkaan

palvelutarpeen niin vaatiessa. Erilaiset palvelutavat vaativat tietynlaisia työtiloja. Esimerkiksi määräaikaishaastatteluja voi hoitaa puhelimitse yleistyöskentelytilassa, mutta kasvokkain palvelua varten pitää varata asiakaspalveluhuone. Skypea ja Teamsiä käytetään enenevässä määrin. Toisissa tehtävissä asiakaskontakteja on vähemmän, mutta kaikki TE-asiantuntijan työ on lähtökohtaisesti asiakaspalvelua. Puhelintyössä käytetään yksityistä vyöhykettä, asiakkaita palvelulaan kasvokkain puolijulkisella ja tarvittaessa myös julkisella vyöhykkeellä.

TE-asiantuntijan työ on tietotyötä. Tehtävien suorittaminen vaatii tietokoneen, useita eri ohjelmia ja toimivat yhteydet. Asiakastyötä tehtäessä on hallittava lakien ja menettelytapaohjeiden lisäksi myös joskus nopeastikin uudistuvat työohjeet. TAIMI-intranetin seuraaminen kuuluu työtehtäviin, koska sieltä on löydettävissä uusimmat ohjeet. Koska omaa työpistettä ei ole, tietokone ja puhelin on laitettava joka aamu toimintaan, säädettävä näytöt ja työpisteen ergonomia. Tietokoneen lisäksi myös muut tarvittavat välineet TE-asiantuntija kuljettaa mukanaan joko repussa tai huopakassissa.

Työhön kuuluu tiettyjä rutiinitehtäviä, mutta kahta samanlaista työpäivää ei ole. Kesken tehtävän voi tulla puhelu, joka vaatii keskeyttämään käsillä olevan työn ja voi mennä pitkäänkin ennen kuin tätä työtehtävää pääsee jatkamaan. Työn tekeminen vaatii suunnittelua myös tilojen suhteen, koska tilavaraukset pitää tehdä hyvissä ajoin.

TE-asiantuntijat ovat käyttäjäprofiileiltaan mielestäni sekä ankkureita että yhdistelijöitä. Työtä tehdään pääasiassa yhdessä työpisteessä, mutta asiakkaita palvellaan kasvokkain asiakaspalveluhuoneissa. Liikkumista tapahtuu myös työpisteestä vetäytymis- ja taukotiloihin. En tunnista TE-toimiston henkilöstöstä navigoijaa. Esimerkiksi palvelujohtajien ja yrityspalveluasiantuntijoiden työnkuvaan kuuluu myös verkostoissa ja asiakkaiden luona työskenteleminen eli heidän profiilinsa on ainakin osittain keräilijä. Myös henkilöasiakaspalvelua tekevä TE-asiantuntija on keräilijä tehdessään työnantajakäyntejä.

Kainuun TE-toimistossa on sovittu yhdestä tietystä etätyön tekemisen paikasta. Se voi olla jokin toinen TE-toimiston toimipiste, etätyötila tai oma koti. Etätyö soveltuu hyvin puhelimitse tehtäviin määräaikaishaastatteluihin. Dokumentit kulkevat mukana sähköisesti, joten esimerkiksi sopimusten ja tukipäätösten valmistelu onnistuu myös etätyössä.

5 Kyselytutkimus työhyvinvoinnista Kainuun TE-toimistossa

Tämän opinnäytetyön suunnittelu on aloitettu lokakuussa 2019, jolloin TE-toimiston toiminnan periaatteet -ryhmä toteutti laajan kyselyn kaikille Kalliokadun tiloissa työskenteleville kolmen organisaation henkilöille. Kyselyssä kysyttiin muun muassa tilojen käyttötavoista, viihtyisyydestä ja ergonomiasta sekä pyydettiin kertomaan huomioita tilojen hyödyistä ja haitoista. Halusin selvittää, miten oman organisaationi Kainuun TE-toimiston henkilöstö kokee tilojen soveltuvan omiin työtehtäviinsä ja miten tilaratkaisu vaikuttaa työhyvinvointiin ja onko henkilöstöllä näihin asioihin liittyen kehittämistarpeita ja -ehdotuksia.

5.1 Menetelmän kuvaus

Tämä tutkimus on kvalitatiivinen kvantitatiivisin piirtein ja käsiteltävä aineisto on kerätty kyselytutkimuksella. Menetelmää käytetään, kun halutaan tietää, mitä ihminen ajattelee ja miksi hän toimii kuten toimii. Mielenpitoet, asenteet ja arvot ovat moniulotteisia ja monimutkaisia asioita eikä niiden mittaaminen ole kovinkaan yksinkertaista. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 74; Vehkalahti 2014, 17.) Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Tutkimuksessa kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja tutkimuksen tarkoitus on pikemminkin löytää tai paljastaa tosiasioita kuin todistaa jo olemassa olevia oikeaksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 161.)

Kyselyssä oli sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä. Annetut vaihtoehdot nopeuttivat ja helpottivat kyselyyn vastaamista. Lähes jokaisessa kysymyksessä oli myös avoin osio, joissa vastauksia oli mahdollista täydentää sanallisesti. Kysymykset pyrittiin muotoilemaan mahdollisimman selkeiksi ja ymmärrettäviksi. Koska kysyttävät asiat ovat osittain abstrakteja, käsitteet oli muokattava ymmärrettävään muotoon mittausta varten. Kyselyä olisi ollut mahdollista täydentää haastatteluilla, jos kyselyn tuloksissa olisi ilmennyt jotain, joka olisi vaatinut tarkennusta tai olisi ollut ilmeisen selvää, ettei kysymystä ollut ymmärretty oikein. Haastattelun etu on juuri joustavuus ja mahdollisuus oikaista väärinkäsityksiä sekä mahdollisuus dokumentoida myös vastauksen sävy. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 72-73; Vehkalahti 2014, 18.) Tätä tutkimusta ei ole täydennetty haastatteluilla, koska monivalintakysymyksiä on täydennetty sanallisesti hyvin kattavasti.

Lomakehaastattelu tai -kysely on yleisesti käytetty kvalitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruun menetelmä. Kysymysten pitää olla tutkimuksen kannalta merkityksellisiä ja yleisin tapa käsitellä aineisto on tyyppitellä saadut vastaukset laadullisiin luokkiin. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 74-75.) Tutkimuksen onnistuminen riippuu pitkälti lomakkeen onnistumisesta. Pitää osata kysyä sisällöllisesti oikeita kysymyksiä tilastollisesti mielekkäällä tavalla. (Vehkalahti 2014, 20.) Kyselytutkimuksen etuna voidaan pitää sitä, että sillä voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto suhteellisen vaivattomasti. Tällä tavalla hankittua aineistoa voidaan pitää teoreettisesti vaatimattomana. Heikkouksia ovat muun muassa se, että ei voida varmistaa sitä, miten vakavasti vastaajat ovat kyselyyn suhtautuneet eikä sitä, miten vastaajat ovat kysymykset käsittäneet omasta näkökulmastaan. (Hirsjärvi ym. 2014, 195.)

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan jotakin tiettyä ilmiötä tai ymmärtämään tiettyä toimintaa. Teorian avulla pyritään tulkitsemaan ilmiötä. Sen vuoksi kyselytutkimukseen osallistuvien henkilöiden määrän sijasta tärkeämpää on, että henkilöillä on tutkittavasta asiasta hyvä tietämys ja kokemus. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 85). Tästä syystä kyselyä ei tehty koko TE-toimiston henkilöstölle vaan niille, jotka työskentelevät pääasiassa Kalliokadun monitilatoimistossa. Satunnaisesti tiloissa työskentelevillä ei ole samanlaista kokemusta tilojen käytettävyydestä ja vaikutuksista työhyvinvointiin. Kysely lähetettiin 32 monitilassa vakituisesti työskentelevälle TE-asiantuntijalle 17.3.2020.

Kyselytutkimuksella saadulle aineistolle tehtiin sisällönanalyysi. Kyseessä on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisissa tutkimuksissa. Tämä metodi tarkoittaa kirjoitettua, kuullua ja nähdyn sisällön analyysiä. Tätä analyysimenetelmää käyttäen pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Kerätty aineisto saadaan järjestetyksi johtopäätösten tekemistä varten. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 91; Hirsjärvi ym. 2014, 103.) Kyselyyn muotoiltujen kysymysten tarkoitus oli löytää vastauksia esimerkiksi siihen, onko tiloissa TE-asiantuntijan mielestä riittävä työrauha, onko tiloissa häiriötekijöitä, tukeeko tilaratkaisu työn tekemistä ja niin edelleen. Saadusta aineistosta on muodostettu perusraportti Webropol-ohjelmalla ja avoimet vastaukset on litteroitu. Kysymyssarjat on purettu teemoittain.

5.2 Toteutus

Kysely on toteutettu Webropol Internet-kyselyohjelmistolla, joka on otettu yhteisesti käyttöön ELY-keskuksissa ja TE-toimistoissa vuoden 2016 aikana. Tämän tyyppisellä kyselypalvelulla on

mahdollista toteuttaa esimerkiksi asiakaspalvelukyselyjä sekä kehittämistoimintaan liittyviä kyselyjä. Käytin Webropol 3.0 -versiota, jossa on monia eri raportointimahdollisuuksia. Webropol 3.0 on hyvän perustason järjestelmä, joka on auditoitu KEHA-keskuksessa keväällä 2015. Kyselyn laatijan tulee käydä ensin läpi Webropolin kautta saatavien tietoaaineistojen suojaamistarve ja kyselyjen kautta saa tallentaa korkeintaan suojaustason IV salassa pidettävää aineistoa. Tämä tarkoittaa kyselyn rajattua käyttöoikeutta. Webropolissa ei käsitellä arkaluoteisia henkilötietoja eikä selaista aineistoa, jonka vuotaminen voi aiheuttaa vahinkoa. (TAIMI-intranet 2020.)

Webropol-kysely nimettiin Työhyvinvointikyselyksi ja lähetettiin 32 Kalliokadun monitilatoimistossa työskentelevälle TE-asiantuntijalle. Kysely oli avoin kaksi työviikkoa ja siihen vastasi 23 henkilöä eli vastausprosentiksi muodostui 72. Vastausprosentti on hyvä, koska vastaamista vaikeuttivat Covid-19 -pandemian aiheuttama äkillinen määräys henkilöstön siirtymisestä etätööhön. Osa henkilöstöstä joutui opettelemaan järjestelmien etäkäytön ja suureksi haasteeksi muodostui myös yhteyksien ylikuormittuminen. Tämän takia vastausaikaa pidennettiin suunnitellusta viikosta kahteen. Tällä pyrittiin varmistamaan, että jokaisella, joka haluaa vastata, on siihen mahdollisuus.

Kysely muodostui kahdeksasta kysymys- tai väittämäsarjasta, joihin vastattiin valitsemalla sopiva vaihtoehto. Jokaisen sarjan lopussa oli mahdollista täydentää vastausta sanallisesti. Kyselyn lopussa oli kolme avointa kysymystä liittyen työhyvinvointiin ja pyysin myös kehittämis ehdotuksia. Jokaiseen kysymykseen vastaaminen oli vapaaehtoista ja vastaaminen tehtiin anonymisti. Vastaajien taustatietoja ei kysytty. Kysely lähetettiin ensimmäisen kerran 17.3, ensimmäinen muistutusviesti vastaamisesta 23.3. ja toinen muistutus 27.3.2020.

Kyselylomakkeen esitestaaminen on tärkeää. Testauksessa tulee esille, onko lomake toimiva, saako sitä käyttäen vastaukset juuri haluamiinsa kysymyksiin, ymmärtävätkö kaikki vastaajat kysymykset samalla tavalla ja niin edelleen. (Hirsjärvi ym. 2014, 204.) Lomakkeen ensimmäinen luonnos sisälsi viisitoista avointa kysymystä. Mielipidettä kyselystä kysyttiin kolmelta TE-toimiston asiantuntijalta ja yhdeltä ELY-keskuksen henkilöltä. Kävi heti ilmi, että avoimet kysymykset olivat ymmärrettävissä yhtä monella tavalla kuin oli vastaajiakin. Lisäksi pelkät avoimet kysymykset koettiin hitaiksi ja työläiksi vastata. Päädyin tekemään enimmäkseen väittämiä, joihin on nopea vastata, mutta halukkailla oli mahdollisuus täydentää vastauksia sanallisesti. Muutama väittämä on tavallaan toistensa vastakohta ja tämä siksi, että pyrin tällä tavoin saamaan enemmän sanallisia vastauksia väittämien tueksi. Väittämät ja kysymykset pohjautuvat Työterveyslaitoksen tekemiin tutkimuksiin monitilatoimistoista ja niistä saatuihin tuloksiin. Vastattavaksi lähetettiin lomakkeen neljäs versio. Kyselylomake on liitteenä 2.

Ennen kyselyn tekemistä ei järjestetty erillistä tiedotustilaisuutta aiheesta. Kyselytutkimuksen merkitys on avattu kyselyn saatekirjeessä. Aiheesta on myös keskusteltu ennakoon henkilöstön kanssa, mutta hyvin vapaamuotoisesti. Vehkalahti painottaa kyselyn saatekirjeen merkitystä. Hyvin muotoiltu ja laadittu saatekirje motivoi vastaamaan ja herättää mielenkiinnon aihetta kohtaan. (Vehkalahti 2014, 47-48.) Pysin motivoimaan vastaajia kertomalla saatekirjeessä taustaa kyselylle, perustelemalla aiheen merkityksellisyyttä omalle työyhteisölle sekä houkuttelemaan vastaajia lupaamalla arvontaa. Olen myös luvannut esitellä kyselyn tulokset henkilöstölle. Saatekirje on liitteenä 1. Alkuperäinen suunnitelma pyytää muutamaa TE-asiantuntijaa pitämään päiväkirjaa siitä, kuinka he tiloja käyttävät, ei toteutunut, koska koko henkilöstö määrättiin etätyöhön Valtioneuvoston päätöksellä Covid-19 -pandemian takia.

Mittauksen luotettavuuteen kyselytutkimuksessa vaikuttavat muun muassa sisällölliset, tilastolliset ja kielelliset seikat. Luotettavuutta lisäävät huolellisuus mittauksessa ja tiedonkeruussa, koska ne ovat tutkimuksen ainutkertaisia vaiheita, joten niiden laatuun pitää pyrkiä vaikuttamaan etukäteen. Tutkimuksen luotettavuutta ilmaistaan validiteetilla ja reliabiliteetilla. Validiteetti on luotettavuuden kannalta ensisijainen peruste ja kertoo, mitataanko sitä mitä oli tarkoituskin. Reliabiliteetti kertoo sen, miten tarkasti mitataan ja voiko saman mittauksen toistaa myöhemmin ja saada samanlaisen tuloksen. Hyvässä tutkimuksessa reliabiliteetti on sitä parempi, mitä vähemmän siihen sisältyy mittausvirheitä. Tärkein peruste luotettavuuden kannalta on validiteetti. Jos ei mitata oikeaa asiaa, ei reliabiliteetillakaan ole merkitystä. Yksi luotettavuuden ilmaisin on vastausprosentti, joka kertoo kuinka moni vastasi kyselyyn niistä henkilöistä, joille kysely osoitettiin. Mitä korkeampi vastausprosentti, sitä parempi edustavuus. Mitä suurempi kato vastaajissa, sitä kyseenalaisempi edustavuus. (Vehkalahti 2014, 40-42, 44.) Tämän kyselytutkimuksen vastausprosentti on hyvä ottaen huomioon, että etätyöhön siirtyminen tuli yllättäen ja samaan aikaan sekä asiakas- että yhteydenottojen määrät kasvoivat tuntuvasti.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin ei ole olemassa yksiselitteisiä ohjeita. Arvioinnissa pohditaan, kuinka totuudenmukaista tietoa tutkimuksessa on onnistuttu tuottamaan. Lisäksi arvioidaan tutkimuksen toteuttamista, tulosten uskottavuutta ja niiden osoittamista. Tutkijan on oltava riittävän pitkän aikaa tekemisissä tutkittavan ilmiön kanssa. Laadullisessa tutkimuksessa aineistosta tehdään tulkintoja ja päätelmiä. Eri tutkijat päätyvät samasta aineistosta erilaisiin tulkintoihin ja tämä pitää laadullisessa tutkimuksessa hyväksyä. (Kylmä, Vehviläinen-Julkunen & Lähdevirta 2003).

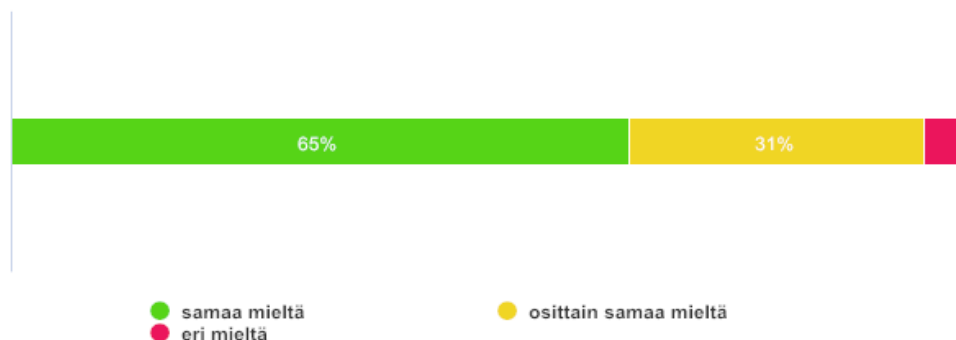
Eettisyys on osa tutkimuksen luotettavuutta ja laatua. Eettisyyteen kuuluu laadukas tutkimussuunnitelma, huolella valittu, sopiva tutkimusasetelma sekä hyvin tehty raportointi. Tutkimusaiheen valinta itsessään on jo eettinen kysymys. Tutkimuksen tekijä joutuu koko prosessin ajan tekemään valintoja. Mistä näkökulmasta asiaa lähdetään tutkimaan, kenen ehdoilla tutkimusta tehdään ja miksi tähän tutkimukseen ryhdytään. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 127-129.)

6 Kyselyn tulokset ja vertailu aiempiin tutkimuksiin

Tässä luvussa käsitellään kyselyn tulokset ja vertaillaan niitä muutamaan aikaisemmin monitilatoimistoista tehdyn tutkimuksen tuloksiin, joista on kerrottu tarkemmin luvussa 2.4. Kysely sisältää myös väittämiä etätyön soveltuvuudesta TE-asiantuntijan työhön. Tästä aiheesta ei löytynyt tutkimustuloksia, joihin tämän kyselyn tuloksia olisi voinut verrata.

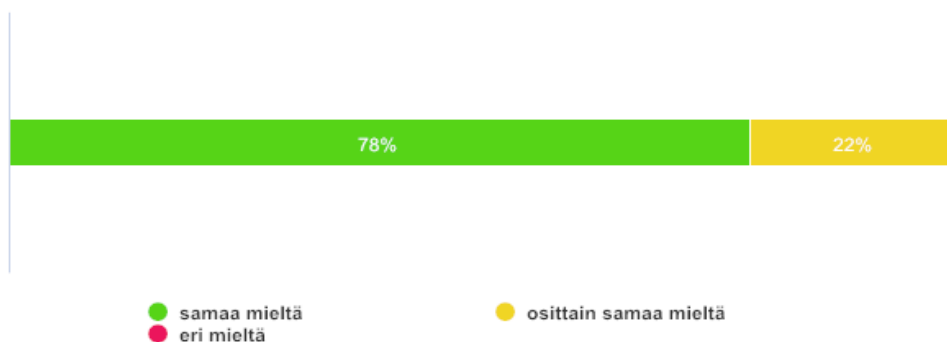
6.1 Kokemus tilasta

Ensimmäinen kysymyssarja sisälsi väittämiä tilojen viihtyisyydestä, turvallisuudesta, vuorovaikutuksesta, yhteisöllisyydestä, yhteistyöstä, luottamuksellisuudesta sekä ilmapiiristä. Monivalintakysymyksiin vastasi 23 henkilöä ja sanallisesti vastauksia täydensi kymmenen henkilöä. (LIITE 3 1-3/25)



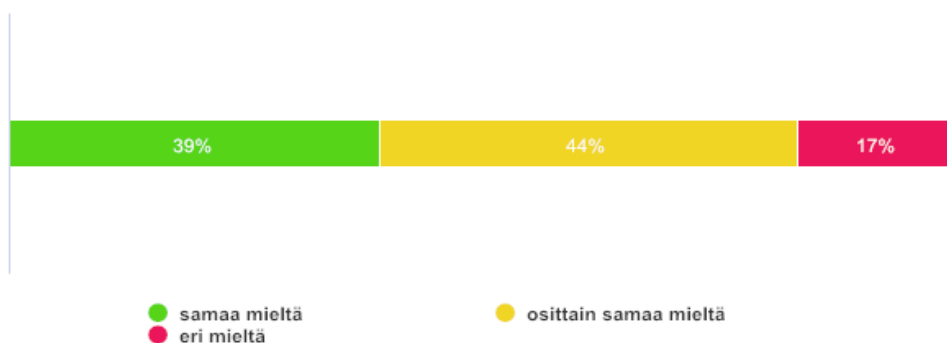
Kuva 10. Kalliokadun monitilatoimisto on viihtyisä n=23

Vastaajien enemmistö, 65 %, oli sitä mieltä, että Kalliokadun monitilatoimisto on viihtyisä. 31 % vastaajista oli osittain samaa mieltä ja 4 % eri mieltä. Osa koki tilat entisiin verrattuna paljon paremmiksi eikä enää haluaisi vaihtaa takaisin entisiin tiloihin. Tilat ovat modernit ja ajanmukaiset. Vastaajat mainitsivat viihtyisyyttä luovina tekijöinä tilojen avaruuden ja valoisuuden, suuret ikkunat, mukavat värit ja keittiötilojakin pidettiin hyvin järjestettyinä. Asiakastilojen toivottaisiin olevan miellyttävämmät ja pukuhuoneiden tilavampia. Kuntosali lisää tilojen viihtyvyyttä. Covid-19 -pandemian vuoksi lähes 100 % henkilöstöstä siirtyi työskentelemään etätyöhön ainakin tilapäisesti. Vastausten mukaan nykyisten työtilojen arvostus on lisääntynyt etätyöhön siirtymisen myötä.



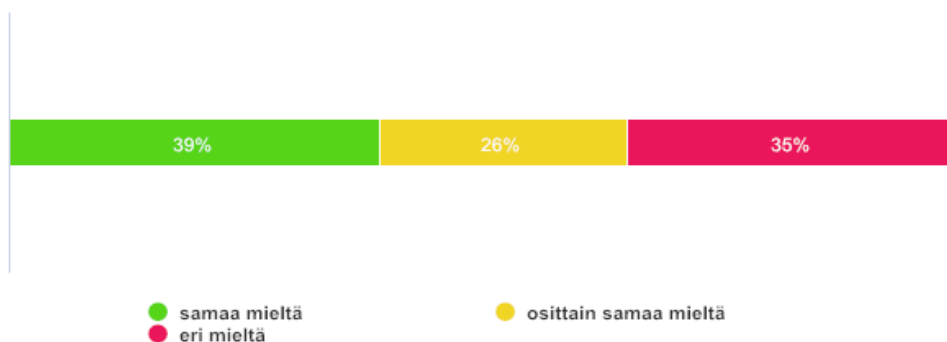
Kuva 11. Työympäristö on turvallinen (n=23)

Vastaajista 78 % kokee, että työympäristö on turvallinen ja 22 % on osittain samaa mieltä. Kukaan vastanneista ei koe tilaa turvattomaksi. Sanallisissa vastauksissa ei perusteltu mielipiteitä.



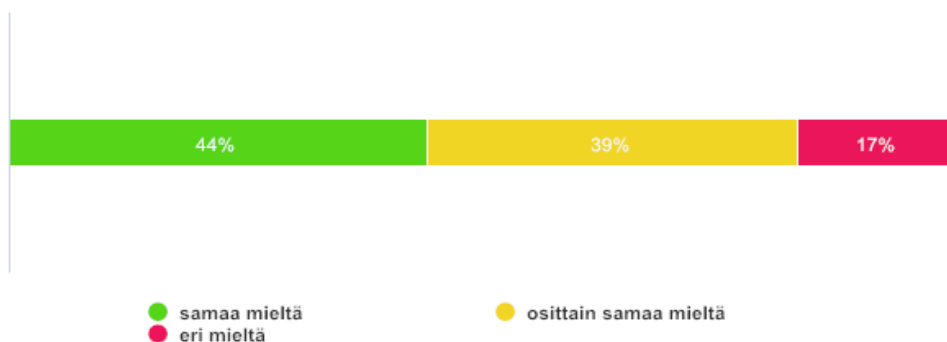
Kuva 12. Tilat tukevat vuorovaikutusta (n=23)

Vastaajista 39 % on sitä mieltä, että tilat tukevat vuorovaikutusta, osittain samaa mieltä oli 44 % ja eri mieltä 17 %. Sanallisissa vastauksissa nousivat esille vuorovaikutusta heikentävät seikat. Useissa vastauksissa harmiteltiin sitä, että oma työyhteisö hajaantuu moneen kerrokseen eikä työkavereita tapaa pitkiin aikoihin. Välillä olo koetaan yksinäiseksi. Uusiin työntekijöihin tutustuminen on tällaisessa tilakonseptissa hitaampaa varsinkin, jos ei ole paikalla, kun uusia työntekijöitä esitellään kaikille yhteisesti. Työyhteisö muodostuu neljän eri organisaation henkilöstöistä eikä kaikkia tunneta edelleenkään. Työkavereita ja oman tiimin jäseniä tavataan kahvitauoilla, jos sinne satutaan yhtä aikaa sekä Skype- ja Teams-palavereissa.



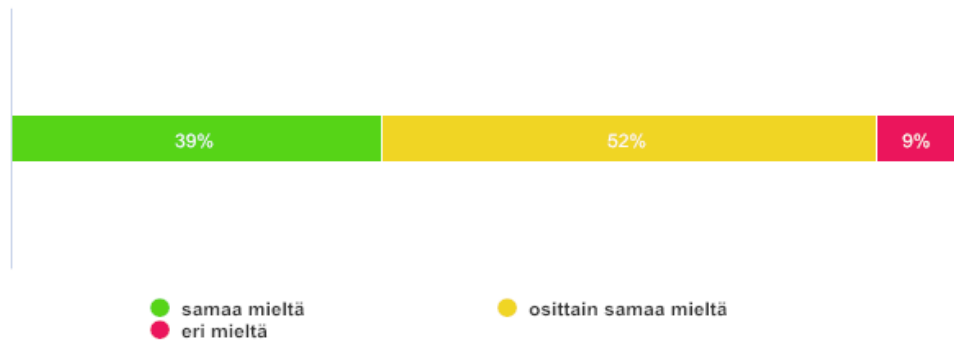
Kuva 13. Tilat tukevat yhteisöllisyyttä (n=23)

Vastaajista 39 % on sitä mieltä, että tilat tukevat yhteisöllisyyttä. Osittain samaa mieltä on 26 % ja eri mieltä 35 % vastaajista. Osa vastanneista kokee, että työskenteleminen erilaisten työyhteisöjen joukossa on rikkaus ja yhteishenki on parantunut. Osa taas kokee, että tilamuutoksen myötä sekä yhteisöllisyys että yhteishenki ovat heikentyneet. Erityisesti kaivattaisiin TE-toimiston omia tapahtumia, esimerkiksi virkistyspäiviä.



Kuva 14. Yhteistyö on tiloissa sujuvaa (n=23)

Vastaajista 44 % on sitä mieltä, että yhteistyö on tiloissa sujuvaa. 39 % on osittain samaa mieltä ja 17 % eri mieltä. Suurin osa vastaajista kokee, että yhteistyö sujuu ja se on lisääntynyt uusien tilojen myötä. Erityisesti se on lisääntynyt eri tehtäviä hoitavien henkilöiden välillä ja joihinkin on yhteistyön myötä tutustunut paremmin. Osan mielestä yhteistyötä voi tehdä tiloista riippumatta eivätkä tilat ole varsinaisesti lisänneet mahdollisuuksia yhteistyöhön. Kaikki on edelleen kiinni meidän ihmisten omista asenteista.



Kuva 15. Tiloissa on hyvä ja luottamuksellinen ilmapiiri (n=23)

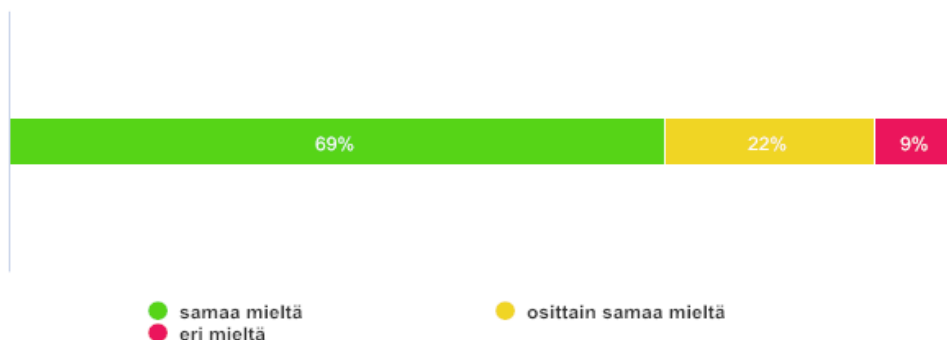
Vastaajista 39 % on samaa mieltä siitä, että tiloissa on hyvä ja luottamuksellinen ilmapiiri. Osittain samaa mieltä on 52 % ja eri mieltä 9 %. Sanallisissa vastauksissa kehdutaan mukavan rentoa työilmapiiriä.

Tulokset ovat hyvin samansuuntaisia, kun niitä verrataan Ruohomäen ym. (2017) tekemään kyselyyn Työympäristömuutos, monitilatoimiston toimivuus ja henkilöstön hyvinvointi -tutkimuksessa. Kyseinen tutkimus on ensimmäinen työympäristömuutosta analysoiva tutkimus, joka tehtiin huonetoimistosta monitilatoimistoon muuttaneelle julkishallinnon organisaatiolle. Ruohomäen ym. kysely tehtiin neljätoista kuukautta muuton jälkeen, kuten tämänkin tutkimuksen kysely, ja saatuja tuloksia pidetään luotettavina. Molempien kyselyjen tulosten mukaan henkilöstö oli tyytyväinen työympäristöönsä kokonaisuutena, taukotilojen viihtyvyyteen, niiden riittävyyteen sekä tilojen turvallisuuteen. Joitakin eroavaisuuksiakin löytyi. Ruohomäen ym. kyselyyn vastanneista noin 80 % oli sitä mieltä, että tilat tukevat vuorovaikutusta. (Ruohomäki ym. 2017, 120.) Kyselyyn vastanneista Kainuun TE-toimiston asiantuntijoista oli vuorovaikutuksen lisääntymisestä muuton jälkeen täysin samaa mieltä vain 39%. Myös yhteistyön sujuvuus arvioitiin Kainuun TE-toimistossa heikommaksi.

Muutosten lähteillä -siltoja uuteen työhön -tutkimus- ja kehittämishankkeen (2019) tuloksista ilmenee, että yhteisöllisyys ei automaattisesti rakennu vain siksi, että työskennellään yhteisessä työtilassa. Tässä tutkimuksessa selvitettiin kuuden eri organisaation muuttoa samaan työtilaan ja miten yhteistyö ja yhteisöllisyys muodostuivat. Tutkimuksen aineisto osoitti, että yhteisöllisyyden ja uuden työkuulttuurin rakentumiseen tarvitaan sekä henkilöstöjen oikeanlaista asennoitumista että johtamisen ja esimiestyön uudistumista. Vahvaan yhteisöllisyyteen kannattaa pyrkiä, koska se on merkittävä työhyvinvoinnin lähde työyhteisössä. Tutkimuksessa nostettiin esille se, että ihmiset tekevät yhteistyötä toistensa kanssa, eivät organisaatiot. (Käpykangas ym. 2019, 30, 44.)

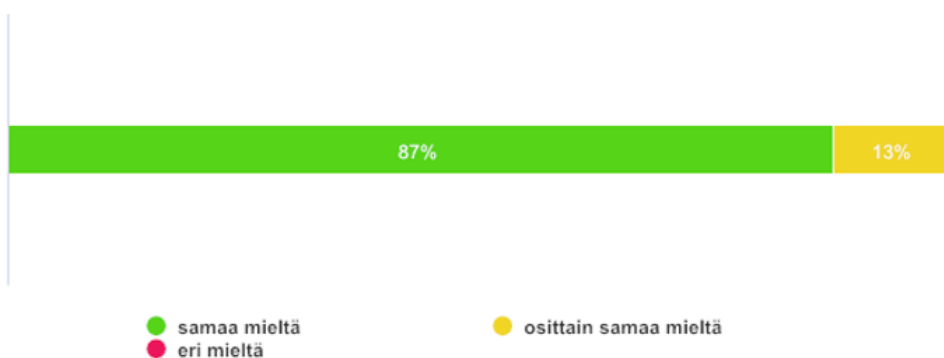
6.2 Tilojen käytettävyys

Toinen kysymyssarja sisälsi väittämiä tilojen käytettävyydestä erityisesti asiakastyössä onnistumiseen TE-asiantuntijan työssä. Monivalintakysymyksiin vastasi 23 henkilöä ja kaksitoista täydensi vastauksia sanallisesti. (LIITE 3 4-6/25)



Kuva 16. Minulla käytettävissä työtehtäviini sopivat ja tarkoituksenmukaiset työtilat (n=23)

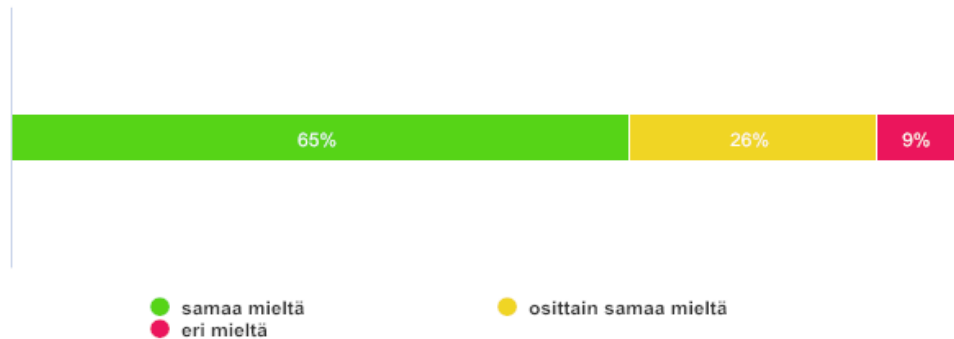
Vastanneista 69 % on sitä mieltä, että heillä on käytettävissään omiin työtehtäviin sopivat ja tarkoituksenmukaiset työtilat. Vastanneista 22 % on osittain samaa mieltä ja 9 % on eri mieltä. Suurin osa vastanneista kokee, että tilat sopivat omien työtehtävien hoitamiseen. Tilat koetaan toimiviksi ja erityisen tyytyväisiä ollaan sähköpöytiin.



Kuva 17. Löydän itselleni sopivan työpisteen helposti (n=23)

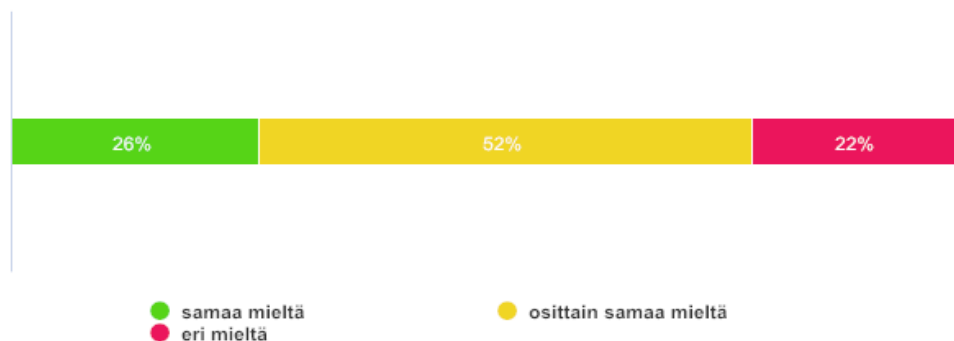
Vastanneista 87 % löytää itselleen sopivan työpisteen helposti ja 13 % on osittain samaa mieltä. Kukaan vastaajista ei ole sitä mieltä, että sopivan työpisteen löytäminen olisi hankalaa. Sanallisista vastauksista ilmenee, että moni käyttää samaa työpistettä päivittäin ja toivoisi omaa nimet-

tyä työpistettä, jotta tietokonetta ja muita välineitä ei tarvitsisi kuljettaa. Osa taas on ehdottomasti sitä mieltä, että työpisteitä ei tule nimetä vaan paikkoja vaihdetaan edelleen työtehtävien mukaan.



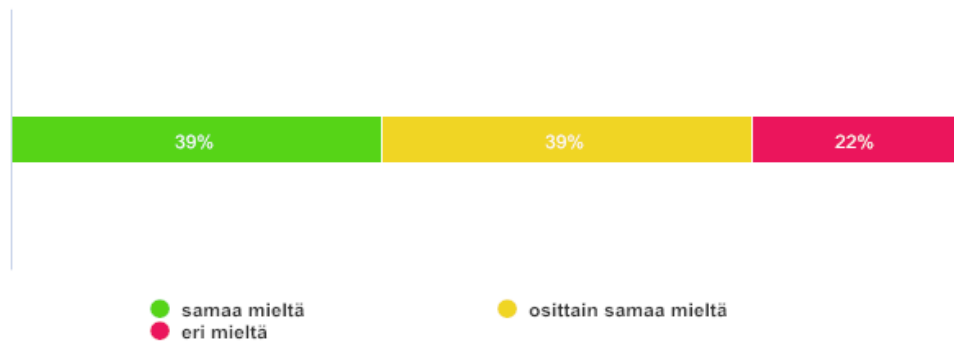
Kuva 18. Hyödynnän tilaratkaisun eri vyöhykkeitä tehtävieni mukaan (n=23)

Vastaajista 65 % hyödyntää tilaratkaisun eri vyöhykkeitä tehtäviensä mukaan, 26 % on osittain samaa mieltä ja 9 % eri mieltä. Osa vastaajista mainitsee ruuhkautuneet neuvottelutilat ja asiakaspalvelutilojen riittämättömyyden. Nopeat siirtymiset tehtävien mukaan eivät välttämättä onnistu ja välineiden kuljettaminen koetaan epämukavuutena. Positiivisena asiana koetaan, että omaan työpäivään saa vaihtelevuutta, kun voi valita kulloiseenkin tehtävään sopivan tilan. Sekä vetäytymis- että asiakaspalvelutiloja toivottaisiin enemmän, jotta niitä voisi hyödyntää omien tehtävien vaatimalla tavalla. Osa kokee, että kaikkien tehtävien hoitaminen samasta työpisteestä, esimerkiksi puhelut, heikentävät työhyvinvointia, ja vetäytymistiloja pitäisi käyttää puhelimessa puhumiseen enemmän. Samoilla paikoilla pysyttelemisen myös niin sanotusti vesittää tilojen vyöhykkeiden käyttötarkoituksen ja samalla osittain estää myös muiden tiloja käyttävien mahdollisuuksia tilojen täysipainoiseen hyödyntämiseen.



Kuva 19. Tilasuunnittelussa on huomioitu TE-asiantuntijan asiakastyö kasvokkain ja puhelimitse (n=23)

Vastaajista 26 % on samaa mieltä siitä, että tilasuunnittelussa on huomioitu TE-asiantuntijan asiakastyö kasvokkain ja puhelimitse. Osittain samaa mieltä on 52 % ja eri mieltä on 22 %. Vastauksista nousee esiin se, ettei asiakaspalveluhuoneita ole riittävästi. Kasvokkain palvelua on hankala järjestää, koska huoneiden varaukset menevät pitkälle. Joskus joutuu keskeyttämään asiointitilanteen, koska varattu aika päättyy ja toisaalta taas jotkut kokevat joutuvansa odottamaan varatun tilan vapautumista. Puhelimitse tehtävään asiakastyöhön varsinkaan yleistyöskentelytilan ei koeta soveltuvan ollenkaan. Puhelut ovat luottamuksellisia ja vaikka puhelinasiointiin on ohjeistus, jolla vältetään henkilöllisyyden paljastumista, TE-asiantuntijoilla on huoli tietosuojan vaarantumisesta. Siirtyminen vetäytymistilaan kesken asiakkaan tai sidosryhmän edustajan puhelun koetaan hankalaksi eikä tila ole välttämättä edes vapaana. Vastauksissa epäiltiin myös, täyttääkö monitilatoimisto tietoturvan kriteerit, vaikka myös muilla tiloissa työskentelevillä organisaatioilla on vaitiolovelvollisuus kuulemastaan ja kaikki ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.



Kuvio 1. Tilaratkaisu tukee TE-asiantuntijan työssä onnistumista (n=23)

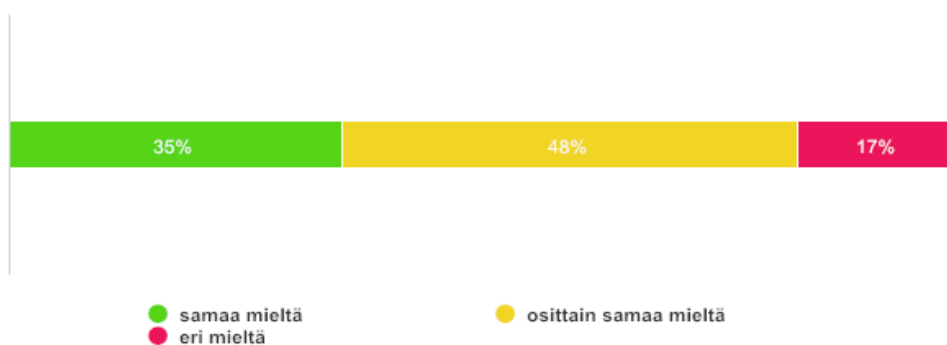
Vastaajista 39 % on sitä mieltä, että tilaratkaisu tukee TE-asiantuntijan työssä onnistumista. Osittain samaa mieltä on 39 % ja eri mieltä 22 %. Tämä kysymys toi esille samat ongelmat kuin tilasuunnittelu-kysymyksessäkin eli asiakashuoneiden vähäisyys, luottamuksellisten keskustelujen käyminen yleistyöskentelytilassa ja niin edelleen. Esiin nousee lisäksi maininnat hyvän olon tunteesta, jota osa kokee nykyisissä tiloissa verrattuna aikaisempaan huonetoimistoon.

Tulokset ovat hyvin samansuuntaiset verrattuna Ruohomäen ym. (2017) tutkimuksen tuloksiin, joissa enemmistö kyselyihin vastanneista arvioi omia tilojaan työtehtävien hoitamisen näkökulmasta sopiviksi ja tarkoituksenmukaisiksi. Työskentelytiloja koettiin olevan riittävästi ja niiden mahdollistavan tehokkaan työskentelyn. 30 % vastaajista arvioi, ettei aina ollut helppoa löytää sopivaa tilaa luottamuksellisille keskusteluille. Tutkittavan organisaation yksi työryhmä siirrettiin työskentelemään muilta suljettuun tilaan, jotta tietoturva parantuisi. Tämä kuitenkin eristi ryh-

män muusta työyhteisöstä. Osa vastaajista koki, että kaikki eivät vielä osanneet hyödyntää monitilatoimiston mahdollisuuksia monipuolisesti ja uusissa työtavoissa oli vielä oppimista. Tutkimuksessa nousi esille ns. ”linnoittautuminen” samoihin työpisteisiin eikä tiloja enää valittu työtehtävien mukaan. (Ruohomäki ym. 2017, 120-125).

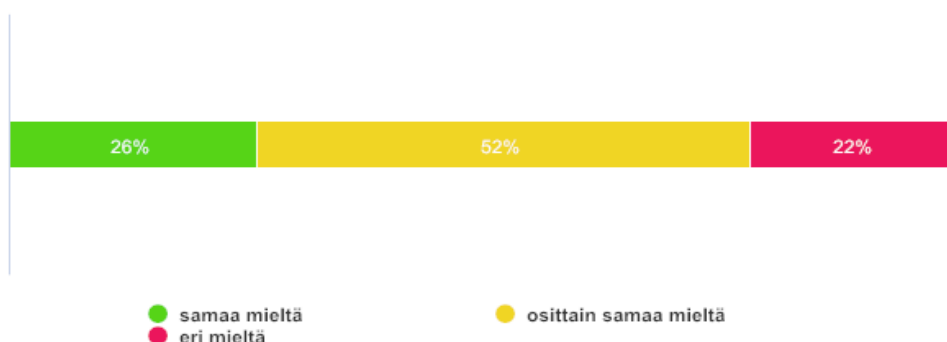
6.3 Työrauha

Kolmas kysymyssarja sisälsi väittämiä työrauhasta, keskittymisestä, häiritsevista tekijöistä sekä keskeytyksistä. Monivalintakysymyksiin vastasi 23 henkilöä ja sanallisesti vastauksia täydensi yksitoista henkilöä. (LIITE 3 7-9/25)



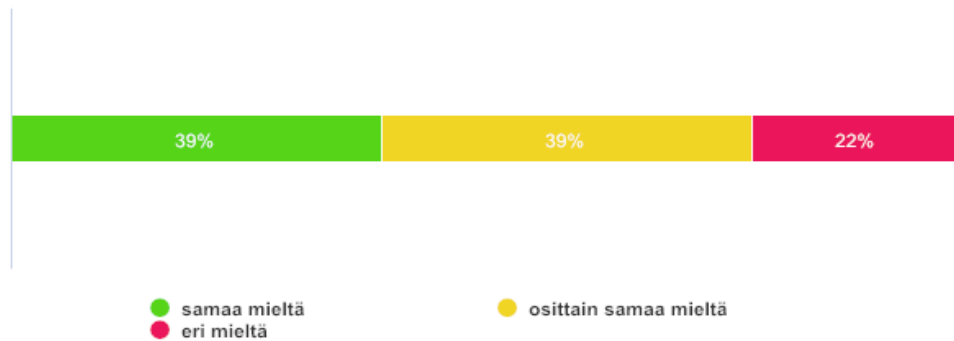
Kuva 20. Minulla on tiloissa riittävä työrauha (n=23)

Vastaajista 35 % on sitä mieltä, että tiloissa on riittävä työrauha. Osittain samaa mieltä on 48 % ja eri mieltä 17% vastaajista. Sanallisia vastauksia antaneista suurin osa kokee, että työrauhaa jouuu välillä etsimään hiljaisista ja vetäytymistiloista. Työrauhaa häiritsevät puheäännet ja erityisesti se, kun useampi henkilö puhuu yhtä aikaa.



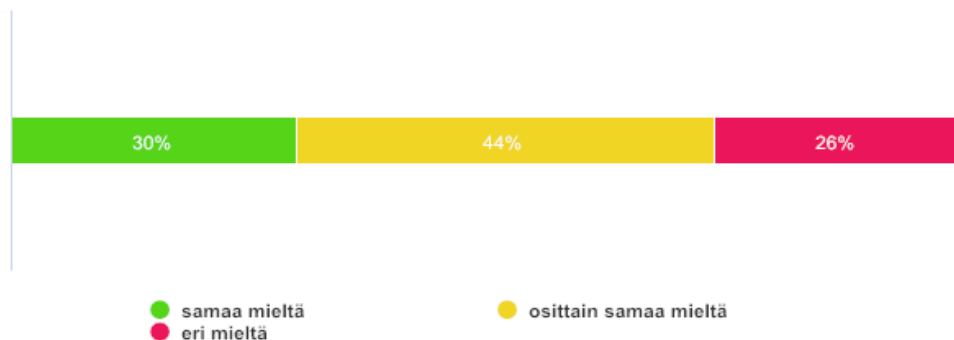
Kuva 21. Tiloissa on hankala keskittyä (n=23)

Vastaajista 26 % on samaa mieltä siitä, että tiloissa on hankala keskittyä. Osittain samaa mieltä on 52 % ja eri mieltä 22 %. Vastausten perusteella keskittymistä häiritsee eniten se, kun moni puhuu puhelimessa tai verkkotapaamisessa yhtä aikaa ja erityisen häiritseväksi koetaan kovaääninen puhe. Täyttä hiljaisuutta ei toivota, mutta työkavereiden keskustelu sermien yli häiritsee ja yhtäaikaisten puheäänien muuttuvat meluksi ja hankaloittavat asiakkaan kuulemista puhelimessa.



Kuva 22. Tiloissa on häiritseviä tekijöitä (n=23)

Vastaajista 39 % on samaa mieltä siitä, että tiloissa on häiritseviä tekijöitä. Osittain samaa mieltä on 39 % ja eri mieltä 22 %. Puheäänien lisäksi häiritseväksi mainitaan yleinen liikehdintä. Hiljainen tila ei ole oikeasti hiljainen eikä sielläkään pääse pakoon häiriöitä. Häiritseväksi tekijäksi mainitaan myös se, että muut organisaatiot eivät tee puhelintyötä eikä aina ymmärretä sitä miksi kaikkia puheluita ei hoideta vetäytymistiloissa.



Kuva 23. Työni keskeytyy usein (n=23)

Vastaajista 30 % oli sitä mieltä, että työ keskeytyy usein. Osittain samaa mieltä oli 43 % ja eri mieltä 26 %. Työ keskeytyy puheäänien ja liikehdivnän lisäksi myös siksi, että työkaverilla on kysyttävää. Monitilatoimistossa perehdyttäminen on joustavampaa, mikä on erittäin hyvä asia. Keskeytymisiä voisi olla vähemmän, jos pyrittäisiin ennen keskeyttämistä huomioimaan työkaverin

käsillä oleva tehtävä. Osa kertoo, että omaan työhön on oppinut ajan kuluessa keskittymään ja tarvittaessa työtilaa voi vaihtaa, jos vain vapaata tilaa löytyy. Jokaisen kannattaisi kokeilla erilaisia tiloja.

Samansuuntaisia tuloksia on saatu myös Ruohomäen ym. (2017) tutkimuksessa, jonka kyselyyn vastanneista 31% koki, ettei työn tekemiselle ollut riittävää rauhaa ja 40 % mielestä paikka tuntui rauhattomalta. 42 % vastanneista koki tiloissa häiritseviä asioita. Vastanneet kertoivat, että keskittymistä häittivät eniten läheisistä työpisteistä kantautuvat puheäännet ja liike näkökentässä. (Ruohomäki ym. 2017, 120-121.) Ruohomäki kirjoittaa blogissaan (2020) kootusti tutkimuksissa havaituista puutteista monitilaympäristöissä ja esiin ovat niissä kaikissa nousseet puutteet työrauhassa ja yksityisyydessä sekä työn keskeytykset. Ihmisiä häiritsevät toisista työpisteistä kuuluvat puheäännet ja tästä syystä vetäytymistiloja tulee olla riittävästi työtiloihin nähden. (Ruohomäki 2020.)

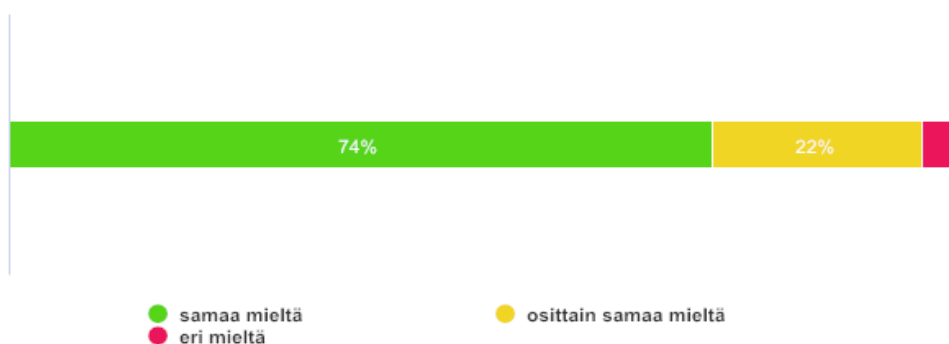
Haapakankaan ja Hongiston tutkimuksessa Monitilatoimisto ja työntekijäin hyvinvointi – vertailuhuonetoimistoihin tehdyt analyysit osoittivat, että henkilöstön kokemat stressioireet ja heikentynyt yhteistyö johtuivat todennäköisesti työympäristön häiriötekijöiden lisääntymisestä. Analyysit osoittivat myös, että mitä tyytyväisempiä vastaajat olivat hiljaisiin tiloihin, niiden määrään ja laatuun, sitä tyytyväisempiä he olivat työympäristöön ja yhteistyöhön. He myös kärsivät vähemmän häiriötekijöistä ja stressioireista. Tyytyväisyyttä lisäsi siirtymisen helppous yleistyöskentelytilasta hiljaiseen tilaan. Tyytymättömyys lisääntyi, mitä huonommin sopivia tiloja työtehtävien suorittamiseen oli käytettävissä. Haapakangas ja Hongisto painottavat, että tila tulee suunnitella huolella juuri sitä käyttävien työntekijöiden ja tehtävien tarpeisiin. Kaikkiin tehtäviin monitilatoimisto ei ole sopiva ja silloin olisikin tarpeen miettiä vakavasti esimerkiksi nimettyjä, osittain lasiseinäisiä vetäytymishuoneita niitä tarvitseville. (Haapakangas & Hongisto 2017, 6-7, 9.)

Virpi Kalakoski kertoo Työterveyslaitoksen tiedotteessa SujuKE-interventiotutkimuksesta, jossa seurattiin kognitiivisen ergonomian kehittämistä. Tulosten mukaan ergonomian kehittäminen koetaan tärkeäksi, mutta sen onnistumiseen vaikuttaa hyvin moni tekijä. Tutkimuksen kohteena olevissa organisaatioissa erityisesti puhehäly ja keskeytykset kuormittivat eniten. Kuormitusta saatiin pienennettyä tutkimuksen aikana. Ei riitä, että työntekijät kokevat asian tärkeäksi, tarvitaan myös johdon sitoutumista ja tukea uusien toimintatapojen leviämiseen koko organisaatiossa. SujuKE-hankkeessa työntekijät kehittivät yhdessä keinoja ja pelisääntöjä, joiden avulla pyrittiin hallitsemaan häiriöitä, keskeytyksiä ja tietotulvaa. Osa keinoista voi olla hyvin yksinkertaisia, esimerkiksi puhelimen soittoaänen mykistäminen. Keskeytyksiä estämään sovittiin yhteisesti käytettävät merkit, jotta työkaverit osaavat varoa keskeyttämistä. Tutkimuksen aikana kehitetyt

pelisäännöt ovat tulostettavissa Työterveyslaitoksen verkkosivuilla (Työterveyslaitos, 2019.) ja niitä voi muokata Kalliokadun monitilatoimistoon sopiviksi. Tiloissa on jo sovittu, että puhelimet pidetään äänettöminä yleistyöskentelytilassa ja sopimusta noudatetaan tunnollisesti.

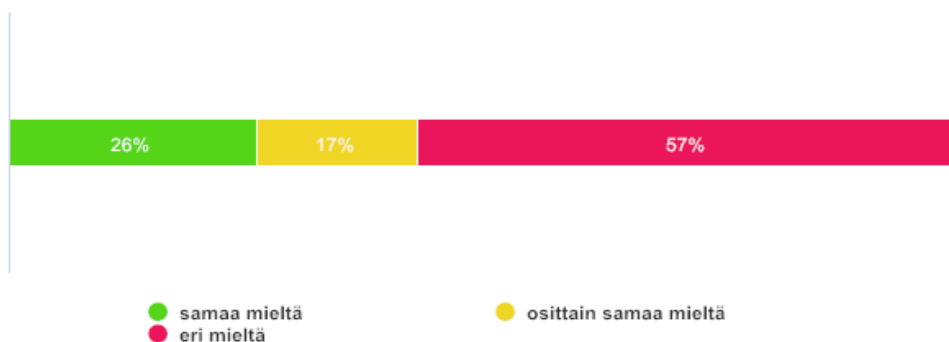
6.4 Ergonomia

Neljäs kysymyssarja sisälsi väittämiä työpisteiden ergonomiasta, etäisyyksistä ja avonaisuudesta. Monivalintakysymyksiin vastasi 23 henkilöä ja sanallisesti vastauksia täydensi yksitoista henkilöä. (LIITE 3 10-11/25)



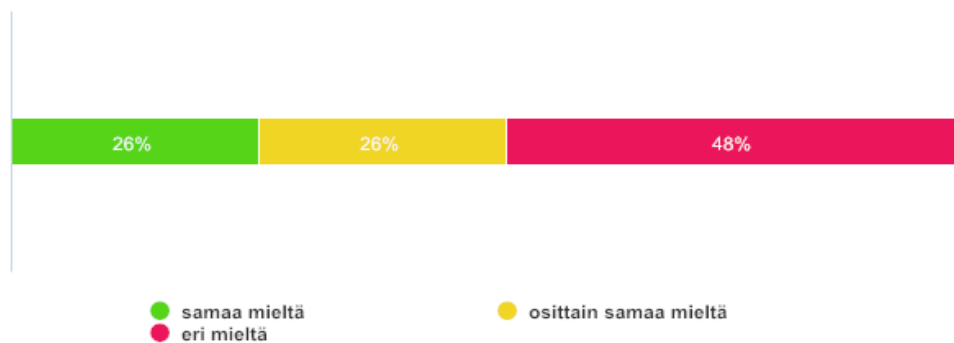
Kuva 24. Työpisteet ovat ergonomisia (n=23)

Vastaajista 74 % on sitä mieltä, että työpisteet ovat ergonomisia. Osittain samaa mieltä on 22 % ja 4 % eri mieltä. Säädettyjä työpisteitä, pöytiä ja tuoleja, arvostetaan todella. Hankalaksi koetaan se, että nimettyjä työpisteitä ei ole ja säätöjä joutuu tekemään joka päivä uudelleen, joskus useamminkin päivän aikana. Näissä tapauksissa säätöjä ei aina tule tehtyä. Kokoustilojen tuolit ovat joidenkin vastaajien mielestä huonoja ja joidenkin mielestä työtuolitkin voisivat olla paremmin säädettyjä. Erilaisten jalkatukien käyttömahdollisuus on koettu hyväksi.



Kuva 25. Työpisteet ovat liian lähellä toisiaan (n=23)

Vastaajista 26 % on sitä mieltä, että työpisteet ovat liian lähellä toisiaan. Osittain samaa mieltä on 17 % ja eri mieltä 57 %. Sanallisia vastauksia antaneiden mielestä työpisteet on sijoitettu riittävän väljästi. Osa vastaajista toteaa, että asiaa ei tarvitse erityisemmin miettiä, jos vain keskittyy omiin työtehtäviinsä.



Kuva 26. Työpisteet ovat liian avonaisia (n=23)

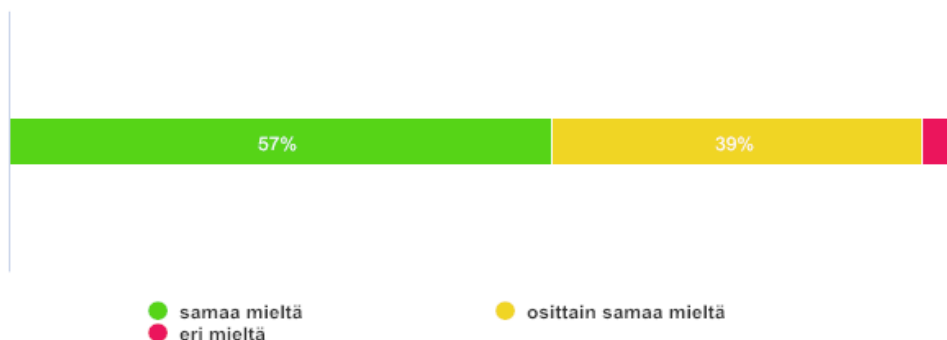
Vastaajista 26 % on sitä mieltä, että työpisteet ovat liian avonaisia. Osittain samaa mieltä on 26 % ja eri mieltä 48 %. Korkeammat väliseinäkkeet estäisivät paremmin näkökenttään tulevia häiriöitä eivätkä äänet kantautuisi niin selvästi viereisistä työpisteistä. Myös oman äänen kantautuminen estyisi paremmin. Seinäkkeitä kaivattaisiin myös käytävän puolelle. Näytön suojat kannattaisi ottaa käyttöön, etteivät ohikulkevat näkisi näytöllä olevia tietoja. Vastauksissa toivottiin, että edes osa työpisteistä olisi sijoitettu niin ettei niistä näkisi ympäristöön.

MOSI-tutkimushankkeen (2016) kyselyyn vastanneista lähes puolet oli sitä mieltä, että työtilassa on riittävästi näköesteitä ja että toiset työpisteet eivät ole liian lähellä omaa työpistettä. 33 % olisi kaivannut näköesteitä lisää ja 25 % vastanneista koki, että toisten työpisteet ovat liian lähellä. Ergonomiaan vastaajat ovat hyvin tyytyväisiä. (Lahtinen ym. 2016, 57.) Nämä tulokset ovat pitkälti yhteneväisiä Kainuun TE-toimiston asiantuntijoiden kyselyn tuloksiin verrattuna.

Työterveyslaitoksen vanhempi tutkija Valtteri Hongisto kertoo Ylen haastattelussa (2015) avotoimistoon kyllästyneestä miehestä, joka oli rakentanut työpisteensä ympärille seinät kattoon asti ulottuvilla pinoilla pahvilaatikoita. Hän oli tympääntynyt jatkuvaan meluun ja ryhtynyt omiin toimenpiteisiin asian korjaamiseksi. Hongisto kertoo, että noin 50 % avotiloissa työskentelevistä häiriintyy puhemelusta ja yksityisyyden puutteesta. Tästä syytä akustiikkaan on kiinnitettävä erityistä huomiota. Yksi tärkeä melua rajoittava tekijä on kattavat käyttäytymissäännöt avotilassa, joita kaikki tilan käyttäjät sitoutuvat noudattamaan. (Keski-Korpela 2015.)

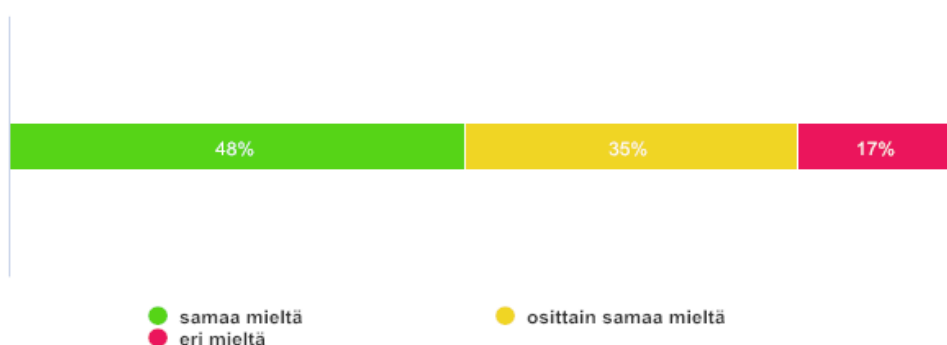
6.5 Tietojärjestelmät

Viides kysymyssarja sisälsi väittämiä tietojärjestelmien käytettävyydestä sekä niihin liittyvästä osaamisesta ja ohjeistuksesta. Monivalintakysymyksiin vastasi 23 henkilöä ja sanallisesti vastauksia täydensi seitsemän henkilöä. (LIITE 3 12-12/25)



Kuva 27. Tietojärjestelmiä on helppo käyttää ja yhteydet ovat toimivia (n=23)

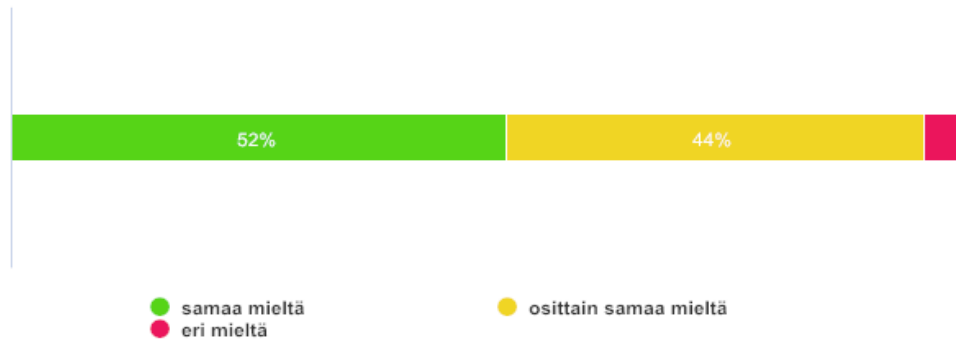
Vastanneista 57 % on sitä mieltä, että tietojärjestelmät ovat helppokäyttöisiä ja yhteydet toimivia. Osittain samaa mieltä on 39 % ja eri mieltä 4 %. Vastauksissa tuodaan esiin verkkoyhteyksien katkokset, joita tapahtuu vastaajien mielestä aika usein. Yhteyksien toimimattomuus on noussut voimakkaasti esiin nyt, kun Covid-19 -pandemian takia henkilöstö on siirtynyt etätyöhön ja verkko on kuormittunut. Asiakaspalveluhuoneiden tulostimien kanssa on koettu haasteita.



Kuva 28. Järjestelmien ja laitteiden käyttämistä on ohjeistettu riittävästi (n=23)

Vastaajista 48 % kokee, että järjestelmien ja laitteiden käyttämistä on ohjeistettu riittävästi. Osittain samaa mieltä on 35 % ja eri mieltä 17 %. Lähes puolet vastaajista siis kokee saaneensa riittävästi ohjeistusta. Yhteensä 52 % kokee ohjeistuksen puutteelliseksi, joten koulutuksen tarve on

ilmeinen. Vastauksissa mainitaan mahdollisuus opetella asioita myös itsenäisesti Eoppivan kautta, mutta koetaan myös, että aikaa siihen ei ole. Nyt kun lähes koko henkilöstö on siirtynyt tilapäisesti etätööhön, on ohjeistettu järjestelmien käyttämistä etätöössä. Työkavereiden apu on koettu tässä poikkeustilanteessa korvaamattomaksi.



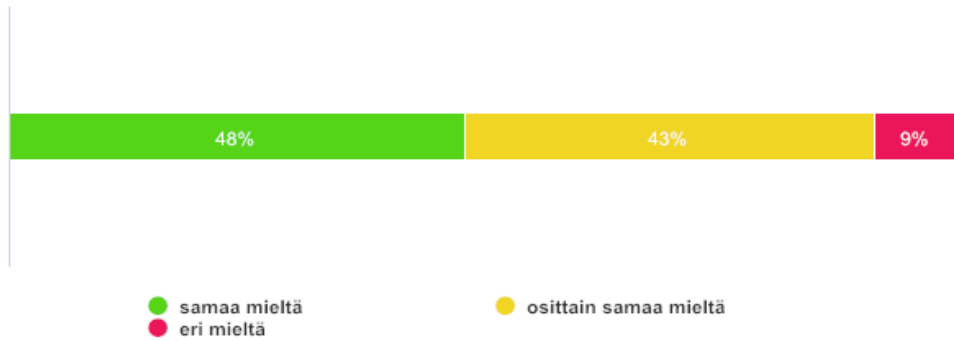
Kuva 29. Osaan käyttää ja hyödyntää järjestelmiä ja laitteita myös etätöössä (n=23)

Vastaajista 52 % osaa käyttää ja hyödyntää järjestelmiä ja laitteita myös etätöössä. Osittain samaa mieltä on 44 % ja eri mieltä 4 %. Osaamisen taso vaikuttaisi vastausten perusteella olevan hyvä puolella vastaajista, mutta lähes saman verran kokee osaamisessa puutteita. Vastauksissa tulee esille myös se, että hallittavia järjestelmiä on liian paljon eikä kaikkien tarkoitus ole selvillä.

Siltoja uuteen työhön -hankkeen tutkimuksessa mainitaan havaitut mobiiliteknologian ongelmat (Lahtinen ym. 2016) ja Työympäristömuutos-tutkimuksessa (Ruohomäki ym. 2017) joustamattomat tietotekniset järjestelmät. Varsinaista yhteneväisyyttä tämän tutkimuksen kyselyn kanssa ei löytynyt. (Lahtinen ym. 2016, 14; Ruohomäki ym. 2017, 113.)

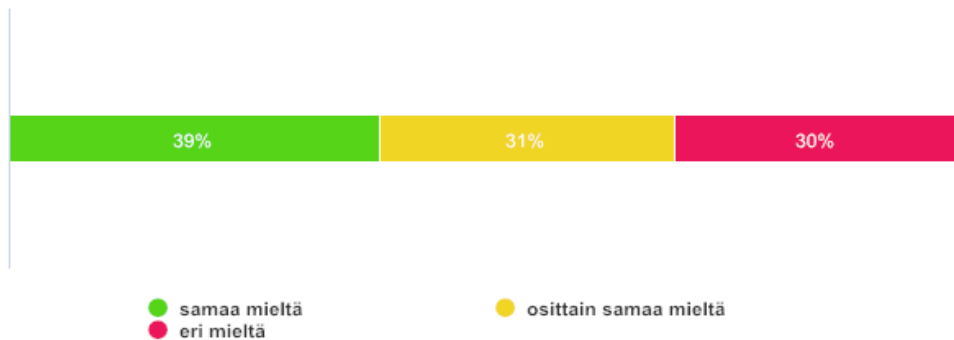
6.6 Etätö

Kuudes kysymyssarja sisälsi väittämiä etätöön soveltuvuudesta TE-asiantuntijan työtehtäviin, etätömahdollisuuden hyödyntämisestä, etätöön ennakkosuunnittelusta sekä etätöön vaikutuksista työhyvinvointiin ja yhteisöllisyyteen. Monivalintakysymyksiin vastasi 23 henkilöä ja sanallisesti vastauksia täydensi yhdeksän henkilöä. (LIITE 3 14-15/25)



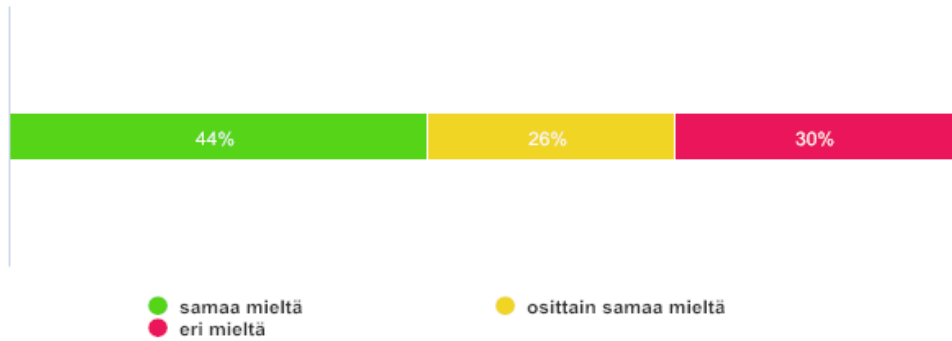
Kuva 30. Etätyö soveltuu työtehtäviini (n=23)

Vastaajista 48 % on sitä mieltä, että etätyö soveltuu heidän työtehtäviinsä. Osittain samaa mieltä on 43 % ja eri mieltä 9 % vastaajista.



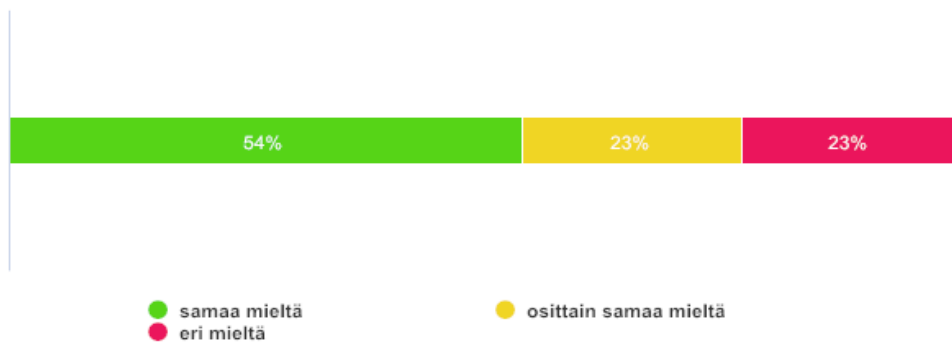
Kuva 31. Hyödynnän työnantajani tarjoamaa etätyömahdollisuutta (n=23)

Vastaajista 39 % sanoo hyödyntävänsä etätyömahdollisuutta ja 30 % ei hyödynnä. Vastaajista 31 % on väittämstä osittain samaa mieltä. Sanallisten täydennysten perusteella voitaneen tulkita, että näin vastanneet tekevät etätyötä silloin tällöin tai tiettyinä päivinä, mutta eivät koko työviikkoa. Todennäköisesti näin tekee suurin osa myös "samaa mieltä" -vastanneista. Todettaneen, että tämä väittämä ja vastausvaihtoehdot eivät olleet onnistuneita. Osa vastaajista sanoo, ettei tee etätyötä eikä halua tehdä etätyötä. Kukaan vastaajista ei haluaisi tehdä etätyötä koko ajan, vaan esimerkiksi yhden tai kaksi päivää viikossa.



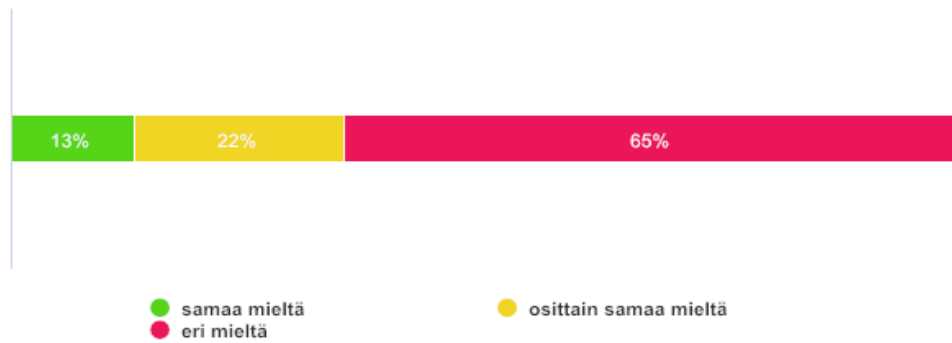
Kuva 32. Suunnittelen etätyöpäiväni ennakkoon (n=23)

Vastaajista 44 % sanoo suunnittelevansa etätyöpäivänsä ennakkoon. Osittain näin tekee 26 % ja eri mieltä on 30 %. Osa vastaajista kokee, ettei etätyöpäivää voi suunnitella ennakkoon, koska ei ole varmuutta järjestelmien ja yhteyksien toimivuudesta. Osa taas kokee saavansa tehtyä työtehtävät etänä tehokkaasti. Etätyössä voi esimerkiksi hoitaa määräaikaishaastatteluja puhelimitse keskitetysti ja tehdä hiljaisempia tehtäviä monitilatoimistossa.



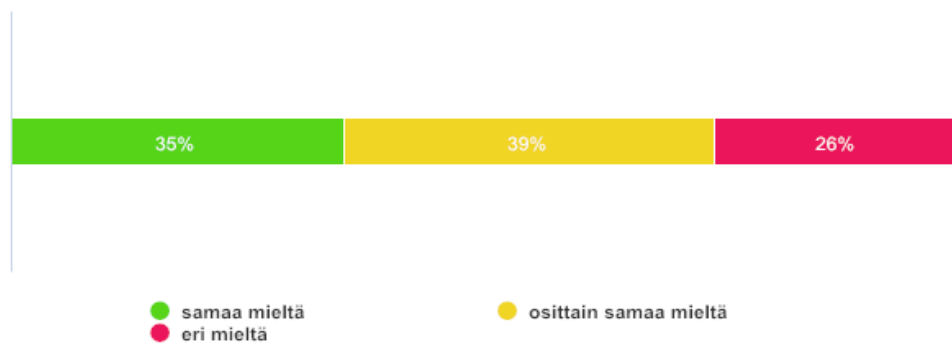
Kuva 33. Etätyö vaikuttaa myönteisesti työhyvinvointiini (n=23)

Vastaajista 54 % kokee, että etätyön tekemisellä on myönteisiä vaikutuksia työhyvinvointiin. Osittain samaa mieltä on 23 % ja eri mieltä 23 %. Etätyö on nykypäivän mahdollisuus ja sillä koetaan olevan hyvinvointia parantavia vaikutuksia. Etätyö silloin tällöin tuo mukavasti vaihtelua ja tehokkuutta työpäiviin. 23% vastanneista kuitenkin kokee, ettei etätyöllä ole työhyvinvointiin myönteistä vaikutusta.



Kuva 34. Koen etätyön työhyvinvointiani heikentäväksi (n=23)

Toisinpäin kysyttynä 13 % vastaajista on sitä mieltä, että etätyö heikentää työhyvinvointia. Vastaajista 65 % on eri mieltä ja he nostavat esiin mm. Ergo Pro -taukojumpan, jonka tekeminen etänä sujuu luontevammin. Osittain samaa mieltä on 22 % vastaajista.



Kuva 35. Mielestäni etätyö vaikuttaa henkilöstön yhteisöllisyyteen heikentävästi (n=23)

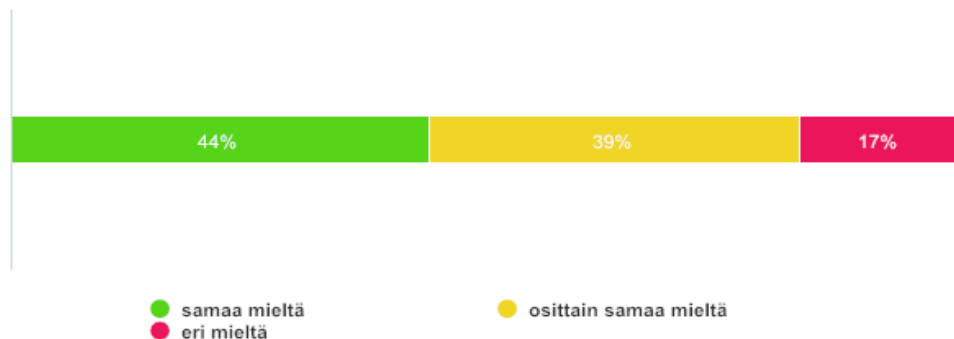
Vastaajista 35 % on sitä mieltä, että etätyö vaikuttaa henkilöstön yhteisöllisyyteen heikentävästi. Osittain samaa mieltä on 39 % ja eri mieltä 26 %. Vastaajien mielipiteet jakautuvat tässä aika tasaisesti. Sanallisissa vastauksissa korostuvat etätyön yhteisöllisyyttä heikentävät vaikutukset. Työyhteisö on tärkeä, sosiaalisina ihmisinä kaipaamme yhteisöllisyyttä ja se kärsii, kun emme tapaa niin paljon kasvokkain. Osa kokee, että Skypellä ja Teamsilla voi pitää yhteyttä muihin ja se pitää yllä yhteisöllisyyttä. palvelulinjojen omiin Whatsapp-ryhmiin ollaan erityisen tyytyväisiä. Vastaajien mielestä useat etätyöpäivät työviikon aikana vaikuttavat koettuun yhteisöllisyyteen sekä tiedonkulkuun heikentävästi.

Vastauksien mukaan TE-asiantuntijan työtehtävistä suuri osa soveltuu etätyönä tehtäväksi. Osa henkilöstöstä on tehnyt etätyötä jo pitemmän aikaa, osa taas ei halua käyttää tätä mahdollisuutta. Etätyö koetaan tehokkaana ja kuormitusta vähentää työmatkojen puuttuminen. Etätyön

huonona puolena pidetään sitä, ettei työkavereita tapaa kasvokkain eivätkä sähköiset yhteydenpitovälineet voi korvata fyysistä kohtaamista. Etätöön vaikutuksia ei ole selvitetty tässä tutkimuksessa käyttämissäni aikaisemmissa tutkimuksissa monitilatoimistoista.

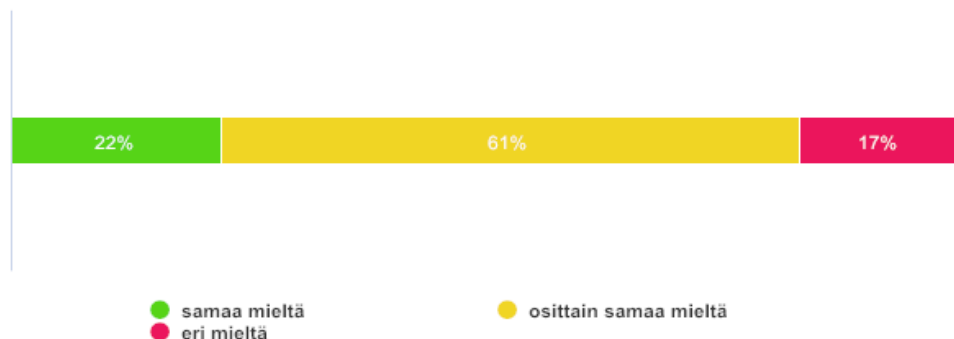
6.7 Toiminnan periaatteet

Seitsemäs kysymyssarja sisälsi väittämät tilojen käyttöön laadittujen toiminnan periaatteiden kattavuudesta sekä niiden noudattamisesta. Monivalintakysymyksiin vastasi 23 henkilöä ja sanallisesti vastauksia täydensi yhdeksän henkilöä. (LIITE 3 17-18/25)



Kuva 36. Monitilatoimiston toiminnan säännöt ovat kattavat (n=23)

Vastaajista 44 % on sitä mieltä, että toiminnan säännöt eli periaatteet ovat kattavat. Osittain samaa mieltä on 39 % ja eri mieltä 17 %. Sanallisissa vastauksissa tulee esille, etteivät kaikki tiedä, missä toiminnan periaatteet ovat luettavissa, joten niiden kattavuutta on hankala arvioida. Osan mielestä sääntöjä ei tarvita näin paljon ja osa säännöistä on täysin turhia.



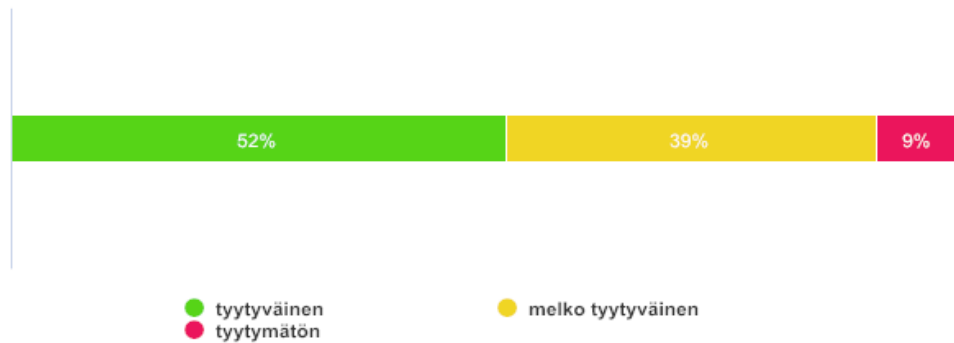
Kuva 37. Monitilatoimiston toiminnan sääntöjä noudatetaan (n=23)

Vastanneista 22 % on sitä mieltä, että toiminnan sääntöjä eli periaatteita noudatetaan. Osittain samaa mieltä on 61 % ja eri mieltä 17 % vastanneista. Vastaajien enemmistön mielestä toiminnan periaatteita noudatetaan ainakin osittain. Vastauksissa mainitaan muun muassa ulkokenkien käyttö, hajusteet, kahvin ja teen kuljettaminen työpisteille, vierailijoiden kierrättäminen tiloissa ja tietosuojan vaarantuminen, koska vierailijoista ei ilmoiteta etukäteen. Ulkokenkien ja hajusteiden käyttämisestä on ohjeistus toiminnan periaatteissa, mutta vierailijoiden ja kahvin sekä teen kuljettamista ei kielletä. Osassa vastauksista mainitaan myös kopiohuoneessa lojuvat tulosteet, tilavarausten venyminen ja ensimmäisen kerroksen hiljainen tila, jossa hiljaisuuden periaatetta ei noudateta. Vastaajia mietityttää, ovatko toiminnan periaatteet kaikkien tilojen käyttäjien tiedossa. Pohditaan myös, mikä merkitys sellaisilla toiminnan periaatteilla on, joita kaikki eivät noudata kuitenkaan. Esimerkkinä tästä muun muassa tilavalinta työtehtävien mukaan.

Vastaukset ovat hyvin samansuuntaisia, kun niitä verrataan aikaisemmin monitilatoimistoissa tehtyihin tutkimuksiin. Niissä on noussut esille tarve laatia tilojen käyttämiselle säännöt tai suositukset, jotta tilojen käyttäminen olisi mahdollisimman jouhevaa ja tilat tukisivat työhyvinvointia ja työn sujumista. Yhteisesti noudatettava etiketti myös nopeuttaa tiloihin sopeutumista. On sovitava muun muassa siitä, missä tiloissa saa keskustella äänekkäästi. Puhelimeen puhumisen tavoista ja tilojen varausjärjestelmistä on sovitava kuten myös tilojen personalisoinnista ja niin edelleen. Sovittuja periaatteita on syytä tarkistaa jonkin ajan kuluttua uusiin tiloihin siirtymisen jälkeen. Osa sovituista asioista ei ehkä tarvitsekaan ehdottomia sääntöjä, vaan ne sujuvat muutoinkin ja vastaavasti taas voi ilmetä jotain sellaista, mitä ei ole osattu ennakoida. Periaatteiden päivittämisen tarve tulee arvioida säännöllisesti myös jatkossa. (Haapakangas 2020; Hongisto ym. 2012, 35; Tekes 2018, 28.)

6.8 Tyytyväisyys työympäristöön ja työhyvinvointiin

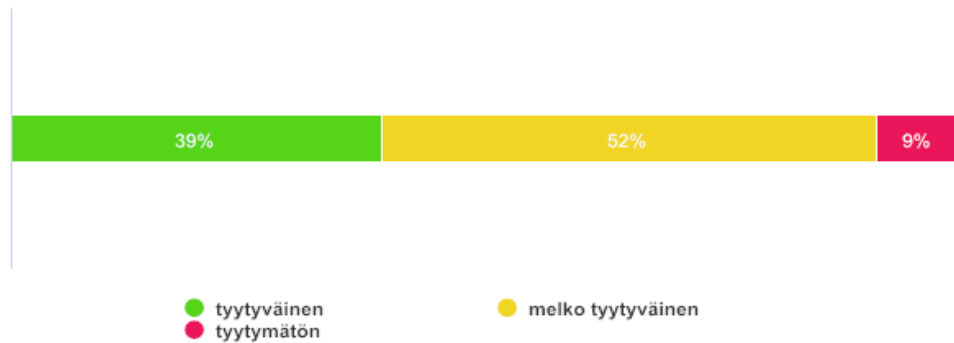
Kahdeksannessa kysymyksessä kysyttiin, kuinka tyytyväisiä vastaajat ovat monitilatoimistoon työympäristönä sekä omaan työhyvinvointiinsa. Monivalintakysymyksiin vastasi 23 henkilöä ja sanallisesti vastauksia täydensi yhdeksän henkilöä. (LIITE 3 19/25)



Kuva 38. Kuinka tyytyväinen olet monitilatoimistoon työympäristönä? (n=23), (LIITE 3 19/25)

Vastanneista 52 % on tyytyväisiä monitilatoimistoon työympäristönä, 39 % melko tyytyväisiä ja 9 % tyytymättömiä. Sanallisissa vastauksissa todetaan muun muassa, että häiriötekijöistä huolimatta tiloihin ollaan tyytyväisiä, koska kanssakäyminen työkavereiden kanssa on helpompaa. Tiloiissa on erityisesti hyvää se, että asiakkaat otetaan vastaan eri tilavyöhykkeellä. Yleistyöskentelytilasta löytyy vapaata tilaa aina, valot syttyvät ja sammuvat automaattisesti ja tilat ovat puhtaat. Toisten mielestä tila on kolkko ja toisten mielestä valoisa. Useissa vastauksissa nousee jälleen esille luottamuksellisuus. Varsinkaan yleistyöskentelytilan ei koeta soveltuvan omiin työtehtäviin. Työskentely ei ole aina sujuvaa eikä tarvittavaa työrauhaa ole aina saatavissa. Asiakashuoneiden äänieristys on edelleen huono, vaikka korjauksia on tehty. Jokapäiväinen työpisteen etsiminen, tietokoneen ja muiden välineiden toimintaan saattaminen ja sama toisinpäin illalla, on osan mielestä turhaa, koska tilaa on niin runsaasti, että voitaisiin sopia nimetyistä työpisteistä. Mielipiteitä jakaa työpisteiden käyttö: osa kokee, että tiloja ei käytetä niin kuin tarkoitus on, tilojen käyttöä ei ole ohjeistettu riittävästi eikä asiaa pidetä esillä.

Tämän tutkimuksen vastaajat ovat tyytyväisiä tilojen tekniseen toteutukseen aivan kuten aikaisempien tutkimusten vastaajat (luku 2.4.). Hongiston ym. (2012) tutkimuksen johtopäätöksissä todetaan, että tilamuutosprosessin läpivientitavalla on vaikutusta työntekijöiden tilatyytyväisyyteen ja käsityksiin tilasta. Työntekijöiden osallistaminen myös muutosprosessin seurantaan on tärkeää, koska prosessi on jatkuva ja kehittämistä on jatkettava edelleen. Tyytyväisyyttä lisää, kun työntekijät oppivat käyttämään tiloja niiden käyttötarkoituksen mukaisesti. (Hongisto ym. 2012, 28, 32; Tekes, 2011, 28.)



Kuva 39. Kuinka tyytyväinen olet kokemaasi työhyvinvointiin monitilatoimistossamme? (n=23), (LIITE 3 20/25)

Vastanneista 39 % on tyytyväisiä kokemaansa työhyvinvointiin monitilatoimistossa, 52 % on melko tyytyväisiä ja 9 % tyytymättömiä. Erityisesti mainitaan mahdollisuus vaihtaa työpistettä ja tehdä työtä välillä seisten. Fyysinen ympäristö miellyttää ja luo yhteisöllisyyttä. Arvellaan myös, että ihmiset ovat alkaneet tottua ja sopeutua muuttuneeseen työympäristöön. Osa kokee, että työhyvinvointi on lisääntynyt merkittävästi. Osan mielestä taas yhteisöllisyys on kärsinyt tilamuu-
toksen myötä ja mahdollisuus tehdä omaa työtään on heikentynyt. Asiakkaita haluttaisiin palvella enemmän kasvokkain kuin mihin nykyisellään on mahdollisuus. Johdolta toivottaisiin enemmän tukea. Etätyö heikentää työhyvinvointia siten, että tavataan vähemmän eikä yhteydenpitoa kasvokkain voi täysin korvata sähköisillä yhteyksillä.

Sanalliset vastaukset toistavat monivalintakysymysten ja -väittämien tuloksia ja ovat yhteneväisiä aikaisempiin monitilatoimistoista tehtyihin tutkimuksiin, joiden tuloksista on kerrottu luvussa 2.4.

6.9 Työhyvinvointia parantavat asiat

Kysymykseen ”minkälaiset asiat mielestäsi parantavat työhyvinvointia monitilatoimistossamme” vastasi yhdeksäntoista henkilöä. (LIITE 3 21-22/25). Näissä sanallisissa vastauksissa nousevat esille samanlaiset asiat kuin monivalinnoissakin. Työhyvinvointia parantavina tekijöinä mainitaan mahdollisuus vaihtaa työtilaa tehtävien mukaan ja työvälilinen ajanmukaisuus. Tilat ovat modernit, terveet, viihtyisät ja kauniit ja erityisesti ilahduttavat luontokuvaseinät. Työkaverit ovat lähellä, heitä on helppo lähestyä ja kysyä neuvoa. Voi olla joka päivä eri työkaverin vieressä työskentelemässä ja tulla paremmin tutuiksi. Työilmapiiri on hyvä, työkavereiden läheisyys lisää yhteisöllisyyttä ja liikuntaakin tulee, kun vaihtaa työpistettä tai käy kopiohuoneessa. Ergonomiaan

ollaan tyytyväisiä sekä kahviautomaattiin, josta saa aina halutessaan valmista kahvia. Mahdollisuus tehdä keskittymistä vaativia tehtäviä etätöinä parantaa omalta osaltaan työhyvinvointia. Muutamassa vastauksessa mainitaan myös kuntosali, lepohuone sekä viihtyisät rentolat ja neuvottelutilat, jotka omalta osaltaan lisäävät hyvinvointia työpäivän aikana. Toiminnan periaatteiden noudattamista pidetään tärkeänä. Yhteisesti sovituista käytännöistä on syytä pitää kiinni. Kun työkavereita arvostetaan, kunnioitetaan ja huomioidaan, voimme kaikki paremmin.

Siltoja uuteen työhön -hankkeessa (2019) havaittiin, että monitilatoimiston eri tilojen käyttö ja sitä myötä liikkumisen lisääntyminen työpäivän aikana paransivat työhyvinvointia myös työn ulkopuolella. (Käpykangas 2019, 14-15). Myös TE-asiantuntijat mainitsevat kyselyn vastauksissa liikunnan lisääntymisen ja sen hyödyt.

6.10 Työhyvinvointia heikentävät asiat

Kysymykseen ”minkälaiset asiat mielestäsi heikentävät työhyvinvointia monitilatoimistossamme” vastasi seitsemäntoista henkilöä. (LIITE 3 23-24/25). Useammassa vastauksessa mainitaan hankaludet asiakaspalvelun hoitamisessa puhelimitse ja kasvokkain. Koetaan, että oma puheääni häiritsee muita ja toisaalta taas ympäriltä kuuluva puhe ja häly häiritsee omaa puhelintyötä. Jos samassa tilassa on puhelintyötä tekeviä ja henkilöitä, joiden tehtäviin se ei kuulu, voi tulla tunne, että omaa puhelua kuunnellaan. Vetäytymistiloja ei ole riittävästi ja nopeat siirtymiset ovat hankalia. Välineitä joutuu kokoamaan ja kuljettamaan monta kertaa päivässä ja se aiheuttaa niska- ja hartiavaivoja. Välillä tulee esimerkiksi yhteysongelmia, kun työtilaa vaihtaa. Asiakaspalveluhuoneita on liian vähän eikä asiakkaita voi ottaa vastaan aina silloin kun sen kokisi tarpeelliseksi. Hälinä ja puheäännet vaikeuttavat keskittymistä. Yleistyöskentelytilassa koetaan yksityisyyden puutetta. Tilojen jakaantuminen moneen kerrokseen aiheuttaa sen, että työkavereita ei ehkä tapaa pitkiin aikoihin. Onneksi käytössä ovat sähköiset viestimet. Työhyvinvointia monitilatoimistossa heikentäviksi tekijöiksi mainitaan myös jatkuva työpisteiden säätäminen, sovittujen toiminnan periaatteiden noudattamatta jättäminen sekä huono äänieristys asiakaspalveluhuoneissa. Esi- miesten tukea ja näkymistä arjessa toivotaan enemmän. Vastauksissa tuodaan myös esille jokaisen oma vaikutus työhyvinvointiin. Valittaminen asioiden tilasta vaikuttaa ilmapiiriin ja sitä kautta työhyvinvointiin.

Vastauksissa tulevat esiin hyvin samanlaiset haitat kuin aikaisemmin tehdyissä kyselyissä. Puhehäly, riittämättömät vetäytymistilat, keskeytykset ja keskittymisen vaikeudet omaan työhön. Ruohomäki viittaa näihin seikkoihin blogissaan (2020), johon hän on koonnut aikaisemmissa tutkimuksissa esille tulleita monitilatoimistojen hyötyjä ja haittoja.

6.11 Kehittämisehdotukset

Henkilöstön kehittämisehdotukset

- Korkeammat seinäkkeet työpisteisiin ja seinäkkeet myös käytävän puolelle
- Lisää asiakaspalveluhuoneita ja niihin kunnollinen äänieristys
- Äänen käytön huomioiminen puhelimessa, pitempien keskustelujen käyminen esimerkiksi Rentolassa
- Lisää vetäytymistiloja eli puhelinkoppeja
- Puhelinkopit remonttiin, niissä loppuu happi eikä ole mukava istua selkä oveen päin
- Asiallinen käyttäytyminen, työkavereiden huomioiminen ja arvostaminen, tilojen kunnioittaminen
- Siivouksen tehostaminen
- Nimetyt työpisteet
- Järjestelmille ja laitteille käyttöohjeet eri tiloihin
- TE-toimiston henkilöstölle omia kehittämis- tai virkistyspäiviä, me-henki
- Tsemppaamista ja yhteistyötä työkavereiden kesken
- Kannustusta ja ohjeistusta eri tilojen ja vyöhykkeiden käyttöön, asian esillä pitäminen ja edelleen kehittäminen tärkeää

Kuva 40. Henkilöstön kehittämisehdotukset

Kehittämisehdotuksia esitti kuusitoista vastaajaa. (LIITE 3 25/25). Kuvioon 37 on koottu kehittämisehdotukset taulukkomuotoon. Useampi vastaajista ehdottaa työpisteiden välisten seinäkkeiden korottamista ja asentamista myös käytävien puolelle. Tällä tavoin yksityisyyden tunne paranisi ja seinäkkeet vaimentaisivat myös puheääniä. Asiakaspalveluhuoneita on vastaajien mielestä aivan liian vähän ja niitä toivotaan lisää sekä hyvää äänieristystä. Puheluita toivotaan hoidettavan enemmän vetäytymistiloissa tai käyttämään hiljaisempaa puheääntä. Toisaalta taas vetäytymistilojakin toivotaan enemmän, jotta niitä riittäisi kaikille tarvitseville. Vetäytymistiloja taas voisi muokata niin, ettei tarvitsisi istua selkä oveen päin. Tilat ovat myös hyvin pieniä eikä happi tahdo riittää. Työkavereiden arvostaminen, kunnioittaminen ja huomioiminen pitäisi jokaisen opetella muistamaan ja kohdella muita niin kuin haluaisi itseään kohdeltavan. Oman puheen voimakkuutta pitää tarkkailla ja välttää aiheuttamasta turhaa hälinää. Pitemmät keskustelut toivotaan hoidettavan esimerkiksi rentolassa. Siivouksen tehostamista toivotaan, jotta sisäilman laatu paranisi entisestään. Osa ehdottaa nimettyjen työpisteiden käyttöön ottamista, jotta tavaroiden kuljettaminen loppuisi. Osa taas esittää, että monitilatoimiston käyttöä ohjeistettaisiin aktiivisemmin ja haastettaisiin ihmisiä kokeilemaan eri tiloja. Laitteiden käyttöön eri tiloissa toivotaan selkeää ohjeistusta. Yhteisöllisyyden ja työilmapiirin ylläpitämiseksi esitetään järjestettäväksi TE-toimistolle oma kehittämis- tai virkistyspäivää ainakin kerran vuodessa.

7 Pohdinta

Tässä työssä on tutkittu monitilatoimiston soveltuvuutta TE-asiantuntijan työtehtävien suorittamiseen ja tilojen vaikutusta koettuun työhyvinvointiin. Tavoitteena oli myös saada henkilöstöltä kehittämisehdotuksia mahdollisiin ongelmiin ja työhyvinvoinnin parantamiseen. Henkilöstö vastasi kyselytutkimukseen, josta saatuja tuloksia on peilattu Työterveyslaitoksen tutkimustuloksiin ja teoriaan. Työn teoreettinen viitekehys on monitilatoimisto työympäristönä ja työympäristön vaikutukset työhyvinvointiin. Fyysisen tilan ja erityisesti kognitiivisen ergonomian lisäksi tutkittiin yhteisöllisyyttä ja etätyötä sekä melun vaikutuksia.

Prosessi käynnistyi toimeksiantajan kanssa käydyn keskustelun jälkeen joulukuussa 2019. Tavoite oli tehdä kyselytutkimus maalis-huhtikuun vaihteessa 2020 ja saada työ valmiiksi syyskuussa. Tutkimus on vienyt minut mukanaan ja työ valmistui etuajassa jo toukokuussa. Kyselytutkimuksen tulokset esitellään henkilöstölle viimeistään elokuussa. TE-toimisto on ruuhkautunut Covid-19 -pandemian takia, joten päädyin siirtämään purkutilaisuuden toivottavasti rauhallisempaan ajankohtaan.

Tutkimusmenetelmäksi soveltui parhaiten kvalitatiivinen tutkimus kvantitatiivisin piirtein, koska kyselyssä mitattiin mielipiteitä. Kyselytutkimuksen käynnistämiseksi tuli kiire johtuen Covid-19 -pandemiasta ja kysely lähetettiin jo maaliskuun puolivälissä. Vastausprosentti muodostui hyväksi huolimatta tietoteknisistä haasteista ja TE-toimiston äkillisesti lisääntyneestä työmäärästä. Mielestäni lomake onnistui hyvin yhtä väittämään lukuun ottamatta. Monivalinnan lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus täydentää vastauksiaan sanallisesti ja niitä tulikin runsaasti. Vastauksissa toistui monivalintakysymyksissä esille nousseet seikat. Kaikkiin kysymyksiin vastaaminen oli täysin vapaaehtoista. En osaa sanoa, olisinko saanut yhtä kattavasti vastauksia, jos kysymykset olisi muotoiltu jotenkin toisin tai jos niitä olisi ollut vähemmän tai enemmän. Kaikki eivät vastanneet avoimiin kysymyksiin, mutta siitä huolimatta olen sitä mieltä, että nyt kysymyksiä oli riittävästi ja pidän tutkimuslomaketta melko onnistuneena.

Teoriaosuudessa on käsitelty työympäristöä ja työhyvinvointia laajasti. Kokonaisvaltaiseen työhyvinvointiin vaikuttavat monet asiat ja tästä syystä viitekehysten rajaaminen oli haastavaa. Tutkimuksen olisi voinut rajata koskemaan esimerkiksi kognitiivista ergonomiaa tai etätyötä, mutta aihe oli kokonaisuutena niin kiinnostava ja omaa itseäkin koskettava, että työssä on päädytty käsittelemään aiheita laajemmin. Työhyvinvointia tarkastellaan tilan kautta; miten työtila vaikuttaa työn tekemiseen ja työhyvinvointiin.

Työn toimeksiantajan toiveena oli saada kyselytutkimuksen avulla ehdotuksia kehittämiskohteiksi, joita voitaisiin ryhtyä työstämään seuraavassa henkilöstön kehittämispäivässä. Toimeksiantaja on tyytyväinen, koska kyselyyn vastattiin aktiivisesti ja esille nousivat selkeästi henkilöstön kokemat hyödyt ja haitat monitilatoimistotyöskentelyssä. Vastauksissa nousee esille henkilöstön toive siitä, että asiakaspalveluhuoneita kasvokkain tehtävää asiakastyötä varten olisi enemmän. Puhehäly sekä liike työpisteiden lähellä mainitaan useissa vastauksissa häiritsevinä tekijöinä. Jotkut kokevat myös luottamuksellisten puhelujen puhumisen yleistyöskentelytilassa hankalaksi. Vastauksissa nousevat esille myös yksityisyyden puute ja yhteisöllisyyden kärsiminen. Toisaalta taas uusista ja kauniista tiloista pidetään ja niissä viihdytään. Työkaverit ovat helposti saavutettavissa, työpisteiden säätömahdollisuudet parantavat työhyvinvointia ja etätyömahdollisuus täydentää monitilatoimiston käytettävyyttä. Vastauksissa toivotaan esimiehiltä enemmän tukea ja esimerkin näyttämistä tilojen käyttämisessä ja sitä, että asiaa pidettäisiin esillä aktiivisesti. Kyselyyn vastaajat eivät mainitse häiritseväenä tekijänä sähköpostia, joka on noussut esille muutamissa muissa tutkimuksissa. Tietotulvaakaan ei mainita, joka on mielestäni yllättävää. Ehkäpä me TE-toimistossa olemme niin tottuneita jatkuvaan sähköpostin saapumiseen, ettei sitä edes koeta haitaksi. Vastausten perusteella henkilöstöä häiritsevät eniten keskeytykset. Työyhteisö voi ryhtyä kehittämään keskeytysten hallintaa Työterveyslaitoksen Aivotyö sujuvaksi -tietopankin ohjeilla.

Kyselytutkimus ei sisältänyt kysymyksiä tai väittämiä liittyen neljän eri organisaation työskentelyyn samoissa tiloissa, mutta aiheesta olisi kannattanut tehdä kysymyksiä. Sanallisissa vastauksissa nousi esille se, että työyhteisön kaikkia jäseniä ei edelleenkään tunneta. Työilmapiirin, joka jo sinänsä koetaan hyväksi, parantamiseksi voisi olla hyvä tutustua eri organisaatioiden työntekijöihin ja heidän työtehtäviinsä. Tämä lisäisi myös luottamusta henkilöstöjen välillä. Oman organisaation työyhteisö on tärkeä tuki muun muassa työtehtävien hoitamisessa, mutta voisiko laajempi yhteisöllisyys olla jokaiselle organisaatiolle rikkaus? Työterveyslaitos on tutkinut myös yhteisöllisyyttä lisääviä keinoja ja niitä voitaisiin mielestäni hieman muokattuna kokeilla myös Kalliokadun monitilatoimistossa.

Tutkimuksen tulokset ovat suurelta osin yhteneväisiä Työterveyslaitoksen tekemien tutkimusten kanssa, vaikka niissä tutkittavat monitilatoimistot poikkeavat toisistaan siten, että niissä jokaisessa tehdään erilaisia työtehtäviä. Tutkittavissa organisaatioissa toisten työtehtäviin monitilatoimisto sopi paremmin kuin toisten. Tiloja suunniteltaessa on huolellisesti selvitettävä minkälaisia työtä tiloissa tullaan tekemään ja suunniteltava tilat sen mukaisesti. On tärkeä laatia toiminnan periaatteet yhdessä henkilöstön kanssa ja niitä pitää myös noudattaa. Periaatteet pitää tarkistaa säännöllisesti ja käydä niitä läpi yhdessä esimerkiksi henkilöstöpalavereissa.

Jokainen yksilö on omanlaisensa ja jokaisella on omat temperamentin piirteet. Toisille monitilatoimisto työympäristönä sopii paremmin kuin toisille. Mielestäni on tärkeä selvittää millä tavalla Kalliokadun tilaa voidaan muokata, jotta se olisi mahdollisimman hyvä kaikille tilojen käyttäjille. Voitaisiinko selvittää vieläkin tarkemmin, minkälaisen työympäristön itse kukin kokee parhaiten sopivan omiin työtehtäviinsä ja itselleen työntekijänä. Työuria on pyrittävä pidentämään ja yksi keino siihen on pitää huolta työntekijöiden hyvinvoinnista kaikin tavoin. Omiin työtehtäviin mahdollisimman hyvin soveltuva työympäristö tukee hyvinvointia ja työssä jaksamista. Ikävätkin työtehtävät tuntuvat vähemmän ikäviltä, jos perusasiat ovat kunnossa. Viihtyisä ja toimiva, työhyvinvointia tukeva työympäristö toimii myös työnantajakuvassa houkuttelevana tekijänä.

Kyselytutkimuksen vastausten perusteella ei voi tehdä johtopäätöstä, että monitilatoimisto on täysin soveltumaton TE-asiantuntijan työtehtäviin. Kuten jo todettiin, toiset kokevat haittoja enemmän kuin toiset ja haitat ovat eri ihmisille erilaisia. Selvää on, että tiloissa on henkilöstön mielestä epäkohtia. Mielenkiintoista on kuitenkin se, että henkilöstöbarometrin mukaan työtyytyväisyys on hieman parantunut monitilatoimistoon muuttamisen jälkeen. Tämä ilmenee, kun verrataan vuosien 2018 ja 2019 henkilöstöbarometrien tuloksia. Muutto ajoittuu suunnilleen mitausajankohtien puoleen väliin. Mutta kuten on jo useaan kertaan todettu, työhyvinvointiin vaikuttavat hyvin monet asiat. Uudet, puhtaat ja kauniit tilat varmasti parantavat kaikkien hyvinvointia, jos niitä vertaa entiseen huonetoimistoon, jossa havaittiin ongelmia myös sisäilmassa.

Henkilöstö on otettu mukaan tilojen suunnitteluun heti alkuvaiheessa. Keskustelua asiakaspalveluhuoneiden riittävydestä on käyty yhtä kauan kuin tiloja on suunniteltu. TE-asiantuntijat kokevat, että kasvokkain palvelu on tärkeää ja usein jopa välttämätöntä. Ensimmäisissä piirustusluonnoksissa asiakaspalveluhuoneita oli yksitoista, lopulta niitä rakennettiin vain neljä henkilöstön vetoomuksista huolimatta. Tämä on epäkohta ja tulee esille kyselytutkimuksen vastauksissa monta kertaa.

Olisi mielenkiintoista tutkia monitilakonseptin pitkäaikaisvaikutuksia ja toistaa kyselytutkimus esimerkiksi kolmen vuoden kuluttua. Onko tilan käyttämistapoihin tullut muutoksia, onko tiloja muokattu ja jos on niin miten, mihin suuntaan työhyvinvointi on kehittynyt vai onko mikään muuttanut maaliskuun 2020 jälkeen. Voisi olla kiinnostavaa selvittää tarkemmin myös yhteisöllisyyden kehittymistä ja etätöyön merkitystä TE-asiantuntijoille. Covid-19 -pandemian aiheuttama poikkeustilanne ei voi olla vaikuttamatta etätyökäytänteisiin tulevaisuudessa.

Luotettavuutta osoittaa se, että kyselytutkimuksen tulokset ja niistä tehtävissä olevat johtopäätökset ovat hyvin samansuuntaisia aikaisempien monitilatoimistoista tehtyjen tutkimusten

kanssa. Kysely on osoitettu henkilöille, jotka työskentelevät itse kyseisessä tilassa ja siten heillä on kysyttävistä asioista omakohtainen kokemus. Kyselyn edetessä vastauksissa toistuvat samat teemat eli kyllästeisyys tavoitettiin. Työskentelen itse tutkimuksen kohteena olevassa organisaatiossa ja se vaikuttaa väistämättä jollain tasolla tulosten tulkintaan. Joku toinen voisi tehdä tästä aineistosta erilaisia johtopäätöksiä, mutta se kuuluu laadullisen tutkimuksen luonteeseen. Saatuja tuloksia voidaan hyödyntää työn toimeksiantajan kehittämistoimenpiteiden suunnittelussa ja niiden kohdentamisessa monitilatoimistossa.

Olen oppinut todella paljon tämän opinnäytetyön tekemisen aikana. Työympäristö ja työhyvinvointi kiinnostavat minua kuten myös yksilöiden kokemukset. Mielestäni tämä opinnäytetyön aihe täydentää esimies- ja kehittämistyön opintoja. Laadukkaita ja luotettavia lähteitä oli käytettävissä todella runsaasti. Työterveyslaitoksen tutkimuksissa on käytetty hyvin paljon vieraskielisiä lähteitä ja sitä kautta niitä on käytetty myös tässä opinnäytetyössä. Olen tyytyväinen kyselytutkimuksen onnistumiseen ja raporttiin vaikkakin siitä tuli hieman liian pitkä. Minun tulee edelleen kehittyä kirjoittajana ja oppia tiivistämään olennainen. Seuraavaan tutkimukseen ymmärrän ja osaan rajata aihetta tiukemmin, jolloin pystyn tutkimaan aihetta vieläkin syvällisemmin. Uskon, että voin hyödyntää oppimaani omassa työssäni ja että tästä tutkimuksesta on hyötyä myös omalle työyhteisölleni.

Lähteet

- Aalto, R. (2006). *Työelämän selviytymisopas: Käytännön ohjeita työhyvinvointiin*. Jyväskylä: Docendo.
- Ergonomia* (2018). In Lehtelä J. (Ed.), Helsinki: Työterveyslaitos. Saatavilla <http://urn.fi/URN:9789522610591>
- Haapakangas, A. & Hongisto, V. (2017). *Monitilatoimistot ja työntekijäin hyvinvointi – vertailu huonetoimistoihin*. Työsuojelurahasto. Saatavilla <https://www.tsr.fi/documents/20181/318411/114399-loppuraportti-Haapakangas+ja+Hongisto+2017+Turku+AMK+FINAL.pdf>
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2009). *Tutki ja kirjoita* (15. uud. p. ed.). Helsinki: Tammi.
- Hongisto, V., Haapakangas, A., Koskela, H., Keränen, J., Maula, H., Helenius, R., Nenonen, S., Hyrkänen, U., Rasila, H., Sandberg, E. & Hyönä, J. (2012). *Käyttäjälähtöiset toimistotilat, tilaratkaisut, sisäympäristö ja tuottavuus*. Työterveyslaitos. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-261-226-7>
- Järvinen, P. (2008). *Menestyvän työyhteisön pelisäännöt*. Helsinki: WSOYpro.
- Kaivola, T., & Launila, H. (2007). *Hyvä työpaikka*. Helsinki: Yrityskirjat.
- Kalliomäki-Levanto, T., Ukkonen, A., & Kalakoski, V. (2016). *Ratkaisuehdotuksia keskeytyvään työhön: Keskeyttävien työolomuutosten ennakointimalli tietointensiivisen työskentelyn parantamiseksi* Työterveyslaitos. Saatavilla [http://urn.fi/URN:ISBN 978-952-261-684-5 \(pdf\)](http://urn.fi/URN:ISBN 978-952-261-684-5 (pdf))
- Keltikangas-Järvinen, L. (2016). *Hyvät tyypit: Temperamentti ja työelämä*. 2016:
- Keski-Korpela, N. (2015). *Avokonttorin ärtynyt ja tyly työkaveri saattaakin kärsiä melusta...* Saatavilla 25.4.2020 osoitteesta <https://yle.fi/uutiset/3-7960392>
- Kinnarps* (2019). Referenssi: Kainuun ELY-keskus. Saatavilla 25.1.2020. <https://www.kinnarps.fi/Inspiraatiota/kainuun-ely/>
- Kylmä, J., Vehviläinen-Julkunen, K. & Lähdevirta, J. (2003). *Laadullinen kyselytutkimus, mitä, miten ja miksi?* Duodecim, 119(7), 609-615.

Käpykangas, Sari; Ansio, Heli; Houni, Pia; Lusa, Sirpa; Toivio, Pauliina; Uitti, Jukka (2019). *Muutosten lähteillä – siltoja uuteen työhön: Tutkimus- ja kehittämishankkeen tuloksia*. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:9789522618757>

Lahtinen, M., Lappalainen, S., Leikas, M., Ruohomäki, V., Sainio, M., Salmi, K., Sirola, P., Stengård, J., Tähtinen, K., Laitinen, S., Remes, J., Vendelin, J., Tillander, S. & Pääkkönen, T. (2016). *Monitilatoimistojen sisäympäristö, käytettävyys ja tilan käyttäjien hyvinvointi (MOSI): Tutkimushankkeen loppuraportti* Työterveyslaitos. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-261-598-5> (pdf)

Leskinen, T. & Hult, H-M. (2010). *Kokonaisvaltainen hyvinvointi*. Latvia: Tammi.

Manka, M. (2015). *Stressikirja: Mistä virtaa?* Helsinki: Talentum

Manka, M., & Manka, M. (2016). *Työhyvinvointi*. Helsinki: Talentum Media.

Nenonen, S., Hyrkkänen, U., Rasila, H., Hongisto, V., Keränen, J., Koskela, H. & Sandberg, E. (2012). *Monitilatoimisto. Ohjeita käyttöön ja suunnitteluun*. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteessa: https://www.ttl.fi/wp-content/uploads/2016/11/monitilatoimiston_suunnitteluohje.pdf

Nykänen, E. (2007). *Rennosti töissä: Käytännön ohjeita työssäjaksamiseen*. Jyväskylä: WSOYpro: Docendo.

Otala, L., & Ahonen, G. (2005). *Työhyvinvointi tuloksentekijänä* (2. uud. p. ed.). Helsinki: [WSOY]: WSOYpro: [Suomen ekonomiliitto].

Paasivaara, L. (2009). *Työnsä kokoinen ihminen*. Hämeenlinna: Karisto.

Rauramo, P. (2012). *Työhyvinvoinnin portaat: Viisi vaikuttavaa askelta*. Helsinki: Edita.

Ruohomäki, V. (13.1.2020). *Monitilatoimistossa työntekijä voi vaihtaa paikkaa tehtävien mukaan*. Saatavilla 5.2.2020 osoitteessa <https://www.ttl.fi/blogi/monitilatoimistossa-tyontekija-voi-vaihtaa-paikkaa-tehtavien-mukaan/>

Ruohomäki, V., Lahtinen, M. & Sirola, P. (2017). *Työympäristömuutos, monitilatoimiston toimivuus ja henkilöstön hyvinvointi*. Työelämän tutkimus, 15(2), 108-133.

Senaatti (2018). *Mikä monitilaympäristö? Tästä on kyse*. Saatavilla 19.4.2020, sivustolta Senaatti internetosoite: <https://www.senaatti.fi/tyoymparisto/inspiraatio/artikkeli/mika-monitilaymparisto-tasta-kyse/>

Suutarinen, M. & Vesterinen, P-L. (2010). *Työhyvinvoinnin johtaminen*. Keuruu: Otava.

Tekes. (2/2011). *Käyttäjälähtöiset tilat, uutta ajattelua tilojen suunnitteluun*. Saatavilla osoitteessa: <https://docplayer.fi/41064414-Kayttajalahtoiset-tilat-uutta-ajattelua-tilojen-suunnitteluun.html>

Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2013). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (10. uudistettu laitos ed.). Helsinki: Tammi.

Tuomivaara, S., Ropponen, A., & Kandolin, I. (2016). *Jousto-opas: Sujuvuutta työhön yksilöllisillä ja yhteisöllisillä ratkaisuilla* Työterveyslaitos. Saatavilla [http://urn.fi/URN:ISBN 978-952-261-683-8 \(pdf\)](http://urn.fi/URN:ISBN 978-952-261-683-8 (pdf))

Työterveyslaitos (N.d.). *Aivotyö sujuvaksi*. Saatavilla 21.3.2020. <https://www.ttl.fi/oppimateriaa-lit/opas/aivotyo-sjuuvaksi/>

Työterveyslaitos (2019). *Kognitiivista kuormaa voi helpottaa työpaikan yhteisillä pelisäännöillä*. Saatavilla 13.4.2020, sivustolta Työterveyslaitos internetosoite: <https://www.ttl.fi/kognitiivista-kuormaa-voi-helpottaa-tyopaikan-yhteisilla-pelisaannoilla/>

Työterveyslaitos (N.d.). *Työtilojen kehittäminen*. Saatavilla 1.3.2020, sivustolta Työterveyslaitos internetosoite: <https://www.ttl.fi/tyoymparisto/tyotilojen-suunnittelu/>

Työturvallisuuskeskus (N.d.). *Turvallinen ja terveellinen työympäristö*. Saatavilla 13.2.2020, sivustolta Työturvallisuuskeskus internetosoite: https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluuden_perusteet/tyoymparisto

Valtiovarainministeriö. *Ehdotus valtion toimitilastrategiaksi 2020*. (2/2014). Saatavilla 2.2.2020. <https://vm.fi/documents/10623/307565/Toimitilastrategia+2020/964fa234-3698-4b74-aadf-5c15aa6cdb4d>

Valtiovarainministeriö. *Kiinteistöt ja toimitilat*. (N.d.). Saatavilla 2.2.2020. <https://vm.fi/kiinteistot-ja-toimitilat>

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

Vilkman, U. (2016). *Etäjohtaminen: Tulosta joustavalla työllä*. Helsinki: Talentum Pro.

Virolainen, H. (2012). *Kokonaisvaltainen työhyvinvointi*. Helsinki: Books on Demand.

Ei julkinen: ELY/TET TAIMI-intranet, toimitilakysely ja toiminnan periaatteet

Saatekirje

Kysely Kalliokadun monitilatoimiston soveltuvuudesta TE-asiantuntijan työtehtäviin ja tilojen vaikutuksesta työhyvinvointiin

Opiskelen Kajaanin ammattikorkeakoulussa tradenomiksi ja tavoitteeni on valmistua ensi syksynä. Opintoihini liittyy opinnäytetyön tekeminen ja sen aiheeksi olen valinnut työhyvinvoinnin monitilatoimistossa eli millä tavalla työympäristö vaikuttaa koettuun työhyvinvointiin. Pyrin myös selvittämään, miten TE-asiantuntijat kokevat monitilatoimiston soveltuvan omiin työtehtäviinsä. Olen laatinut sähköisen kyselyn, josta saatua aineistoa käytän työssäni. Olemme työskennelleet uusissa tiloissa reilun vuoden ajan ja mielestäni ajankohta tällaiselle kyselylle on sopiva. Aihe on ajankohtainen, yhteiskunnallisestikin kiinnostava ja koskettaa meitä kaikkia.

Työhyvinvointi on laaja käsite. Olen poiminut Työterveyslaitoksen monitilatoimistoista tekemistä tutkimuksista esille nousseita aiheita ja miettinyt kysymykset tältä pohjalta.

Olen pyrkinyt laatimaan kyselyn niin, että siihen on helppoa ja nopeaa vastata. Kysymyksiä voi – ja toivonkin sitä kovasti – täydentää sanallisesti. Kyselyyn vastataan nimettömänä ja vastaukset käsittelen ehdottoman luottamuksellisesti. Kokoon vastauksista näkemyksen TE-asiantuntijoiden kokemasta työhyvinvoinnista monitilatoimistossa sekä kokemuksia tilojen käytettävyydestä omiin työtehtäviin. Kyselyn tavoitteena on myös saada TE-asiantuntijoilta kehitysehdotuksia.

Tämä kysely lähetetään Kalliokadun monitilatoimistossa säännöllisesti työskenteleville TE-toimiston asiantuntijoille. Esittelen tulokset henkilöstölle opinnäytetyöni valmistuttua viimeistään syksyllä.

Pyytäisin sinua vastaamaan tähän kyselyyn viimeistään perjantaina 27.3.2020 klo 16.00 mennessä. Vastausajan päättymisen jälkeen on luvassa arvontaa.

Annan mielelläni kyselystä lisätietoja.

Terveisin,

Minna Korhonen

KYSYMYKSET

Vastausvaihtoehdot: samaa mieltä – osittain samaa mieltä – eri mieltä

Kalliokadun monitilatoimisto on viihtyisä.

Työympäristö on turvallinen.

Tilat tukevat vuorovaikutusta.

Tilat tukevat yhteisöllisyyttä.

Yhteistyö on tiloissa sujuvaa.

Tiloissa on hyvä ja luottamuksellinen työilmapiiri.

Avoin vastaus

Minulla on käytettävissä työtehtäviini sopivat ja tarkoituksenmukaiset työtilat.

Löydän itselleni sopivan työpisteen helposti.

Hyödynnän tilaratkaisun eri vyöhykkeitä tehtävieni mukaan.

Tilasuunnittelussa on huomioitu TE-asiantuntijan asiakastyö kasvokkain ja puhelimitse.

Tilaratkaisu tukee TE-asiantuntijan työssä onnistumista.

Avoin vastaus

Minulla on tiloissa riittävä työrauha.

Tiloissa on hankala keskittyä.

Tiloissa on häiritseviä tekijöitä.

Työni keskeytyy usein.

Avoin vastaus

Työpisteet ovat ergonomisia.

Työpisteet ovat liian lähellä toisiaan.

Työpisteet ovat liian avonaisia.

Avoin vastaus

Tietojärjestelmiä on helppo käyttää ja yhteydet ovat toimivia.

Järjestelmien ja laitteiden käyttämistä on ohjeistettu riittävästi.

Osaan käyttää ja hyödyntää järjestelmiä ja laitteita myös etätyössä.

Avoim vastaus

Etätyö soveltuu työtehtäviini.

Hyödynnän työnantajani tarjoamaa etätyömahdollisuutta.

Suunnittelen etätyöpäiväni ennakoon.

Etätyö vaikuttaa myönteisesti työhyvinvointiini.

Koen etätyön työhyvinvointiani heikentäväksi.

Mielestäni etätyö vaikuttaa henkilöstön yhteisöllisyyteen heikentävästi.

Avoim vastaus

Monitilatoimiston toiminnan säännöt ovat kattavat.

Monitilatoimiston toiminnan sääntöjä noudatetaan.

Avoim vastaus

Vastausvaihtoehdot: tyytyväinen – melko tyytyväinen – tyytymätön

Kuinka tyytyväinen olet monitilatoimistoomme työympäristönä?

Avoim vastaus

Kuinka tyytyväinen olet kokemaasi työhyvinvointiin monitilatoimistossamme?

Avoim vastaus

Avoimet kysymykset

Minkälaiset asiat mielestäsi parantavat työhyvinvointia monitilatoimistossamme?

Avoim vastaus

Minkälaiset asiat mielestäsi heikentävät työhyvinvointia monitilatoimistossamme?

Avoim vastaus

Minkälaisia kehittämis ehdotuksia sinulla on?

Avoim vastaus