



Työ muuttuu, muuttuvatko toimitilapalvelut?

Kati Kollin

OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2021

Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma

KOLLIN, KATI:
Työ muuttuu, muuttuvatko toimitilapalvelut?

Opinnäytetyö 39 sivua, joista liitteitä 2 sivua
Toukokuu 2021

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää miten tulevaisuuden työ tulee muuttumaan ja miten tämä muutos vaikuttaa toimitilapalveluihin. Työ rajautui asiantuntijatyöhön. Taustalla oli tietoisuus siitä, että teknologian kehittyminen oli vapauttanut työn paikkasidonnaisuudesta ja muun muassa ilmastonmuutoksen voimistuminen lisäsi vastuullisuuden vaatimuksia. Globaali pandemia muutti tilannetta dramaattisesti, kun etätyösuositus tyhjensi toimipaikat maaliskuussa 2020. Tutkimusongelmana työssä oli, miten palvelutarpeet muuttuvat toimitilapalveluissa ja mikä on asiakkaalle arvoa tuottavaa palvelua. Työ on käytännön työelämän tarpeisiin tehty selvitystyö. Tutkimusosuus tehtiin laadullisena tutkimuksena ja aineisto kerättiin puolistrukturoiduin teemahaastatteluin.

Työn tuloksiksi saatiin viisitoista työhön ja toimitiloihin liittyvää palveluihin vaikuttavaa muutosta ja viisi asiakasarvoa lisäävää vaatimusta palveluntuottajalle. Tulevaisuudessa työ digitalisoituu, monipaikkaistuu ja tilantarve toimipaikoilla vähenee. Tilojen laatu sekä sijainnin että palvelutarjonnan osalta paranee ja fyysinen ympäristö huomioi kattavammin hybridityön vaatimukset. Itsensä johtamisen ja jatkuvan oppimisen tarve kasvaa ja monipaikkaisuus haastaa työhyvinvoinnin ja -turvallisuuden ylläpitämisen. Ympäristövastuullisuuden huomioimisen tarve palvelun tuottajan toiminnassa kasvaa ja toimitilojen palvelutarpeet monipuolistuvat, kun teknologia vaikuttaa niin tiloihin, talotekniikkaan, materiaaleihin kuin palveluihinkin. Palvelun tuottajaa koskevat uudenlaiset vaatimukset liittyen erityisesti käyttäjälähtöiseen ja luotettavaan palveluun.

Työn tuloksista voidaan olettaa, että tulevaisuudessa tilojen määrän vähetessä on mahdollista tarjota enemmän ja parempaa palvelua. Palvelun tuottajan joustavuus ja ketteryys ovat merkittävä tekijä lisäarvon rakentajina ja positiivinen, tunteita herättävä palvelu lisää osaltaan tilojen houkuttelevuutta. Kokonaisvaltainen kumppanuus tilojen omistajan, palvelun tuottajan ja tilojen käyttäjien välillä rakennuksen koko elinkaaren ajan lisää hyötyjä niin kiinteistön omistajalle kuin sen asiakkaillekin.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Hospitality Management

KOLLIN KATI:
Work Changes, Will Facility Services Change Too?

Bachelor's thesis 39 pages, appendices 2 pages
May 2021

The purpose of this thesis was to find out how expert work will change in the future and how this change will affect facility services. Digitalization has made working remotely possible and acceleration of climate change has increased requirements for responsibility. The transition has been further accelerated by the global pandemic. The research for this thesis was conducted as a qualitative study for the needs of practical working life.

The research revealed changes affecting services related to work and premises, and requirements for the service provider that increase customer value. Digitalization will decrease the need for space at facilities. Facility services will need to consider both environmental responsibility and challenges of location independent work. The service has to become more user-oriented and reliable.

The results of the thesis suggest that the decrease in the number of facilities will make it possible to provide more and better service. The flexibility and agility of the service provider as well as positive, emotion-evoking service are important factors as creators of added value. A comprehensive partnership between the owner of the premises, the service provider and the users of the premises will increase the benefits for all parties.

Key words: work, facilities, service, pandemic

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TILAT	7
	2.1 Toimitilat.....	7
	2.2 Monitilatoimistot ja monipaikkaisuus	8
3	PALVELU.....	11
	3.1 Toimitilapalvelut	11
	3.2 Toimitilapalvelujen nykytila ja tulevaisuus	13
4	MUUTTUVAT TARPEET	15
	4.1 Megatrendit	15
	4.2 Pandemian vaikutus tiloihin ja niiden käyttöön	17
	4.3 Elinkaarimalli	18
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	21
	5.1 Tutkimuksen vaiheet	21
	5.2 Tutkimuksen tulokset	24
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	31
	LÄHTEET	34
	LIITTEET	38
	Liite 1. Haastattelurunko	38
	Liite 2. Taulukko tuloksista	39

1 JOHDANTO

”Maailma muuttuu, Eskoseni” on paljon käytetty lainaus Aleksis Kiven teoksesta Nummisuutarit. Muutoksen vauhti kiihtyy kiihtymistään ja maailmaa mullistava pandemia muokkaa tätä muutosta osaltaan. Työelämä muuttuu erityisesti digitalisaation ja robotiikan kasvun myötä, mutta myös vastuullisuuden kautta. Teknologian kehitys kiinteistöissä muuttaa toimintamalleja ja erityisesti työn tekemisen olosuhteita. Älykkäät rakennukset mahdollistavat entistä avoimemman yhteistyön kiinteistön omistajan, sen käyttäjien ja palveluntuottajien välillä ja luo näin mahdollisuuksia uusille palvelutuotteille.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää kiinteistöjen ja toimitilojen sekä niiden käyttäjien toiminnan muutoksien vaikutusta toimitilapalveluja tuottavan palveluntuottajan toimintaan tulevaisuudessa. Työ rajautuu asiantuntijatyöhön ja siihen, miten erilaisten palveluiden avulla tuotetaan arvoa luova työympäristö tilojen käyttäjille, tilan asiakkaille. Työn toimeksiantaja on kiinteistö- ja toimitilapalveluja tuottava yritys, jonka tavoitteena on kannattava kasvu laadukkaita palveluja tuottamalla.

Kyseessä on käytännön työelämän tarpeisiin tehtävä selvitystyö. Sen teoreettinen viitekehys rakentuu tiloista ja palveluista sekä syistä, jotka tulevaisuudessa todennäköisesti tulevat muuttamaan palvelutarpeita. Työn tutkimusosuus on tehty kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Tutkimuskysymykset koskevat sitä, miten palvelutarpeet muuttuvat toimitilapalveluissa ja mitä on asiakkaalle arvoa tuottava palvelu toimitilapalveluissa.

Työssä keskitytään selvittämään suuntaa lähitulevaisuuden palvelutarpeista toimitiloissa toimeksiantajan palveluportfolion laajentamiseksi. Teoriataustaa on selvitetty käyttäen hyväksi kirjallisuutta, esitelmiä ja haastatteluja. Työn sisältöön vaikuttaa lisäksi oma, pitkä kokemus toimeksiantajan työntekijänä yhden palveluyksikön päällikkönä ja johtoryhmän jäsenenä.

Tämä opinnäytetyö jatkaa kehitystyöprosessia, joka alkoi toimeksiantajan uuden strategian luomisesta ja asiakasprofiilien määrittämisestä jatkuen siitä myynnin

ja markkinoinnin suunnitteluun ja organisoitiin. Työn ja siihen liittyvien palvelutarpeiden muutokset ovat kokonaisuutena huomattavat, sen vuoksi tämä työ rajautuu ainoastaan asiantuntijatyöhön toimeksiantajan pääasiallisten asiakaskohteiden ollessa oppilaitoksia.

2 TILAT

2.1 Toimitilat

Kansallisvarallisuudestamme noin 70 % koostuu rakennuksista. Kiinteistöomaisuus kattaa ei pelkästään rakennukset, vaan myös kohteen maa-alan. Koska rakennukset tehdään käyttöä varten, on asiakasnäkökulma huomioitava niin hoidossa, huollossa kuin korjaustoiminnassakin. (Myyryläinen 2008, 13–14.) Kiinteistöt ja niiden tilat ovat yritysten merkittäviä tuotannontekijöitä, jotka ovat kolmanneksi isoin taloudellinen menoerä (Leväinen 2013, 13).

RAKLI ry:n (2020) työympäristöjen tulevaisuutta koskevan kyselyn tulosten mukaan toimistotyöhön käytetyn tilan tarve vähenee etätyön lisääntyessä noin 10 – 30 %. Joustavuuden merkitys niin tilojen laadun kuin muunneltavuudenkin osalta kasvaa ja sen arvostus korostuu hinnan sijaan (RAKLI 2020). Tilojen muuntojoustavuus lisää käyttäjälähtöisyyttä ja on lisäksi merkittävä ominaisuus kestävän kehityksen kannalta, kun ympäristökuorma alenee sitä kasvattavan rakenteiden muuttamisen jäädessä pois (Kaurahalme 2016, 58).

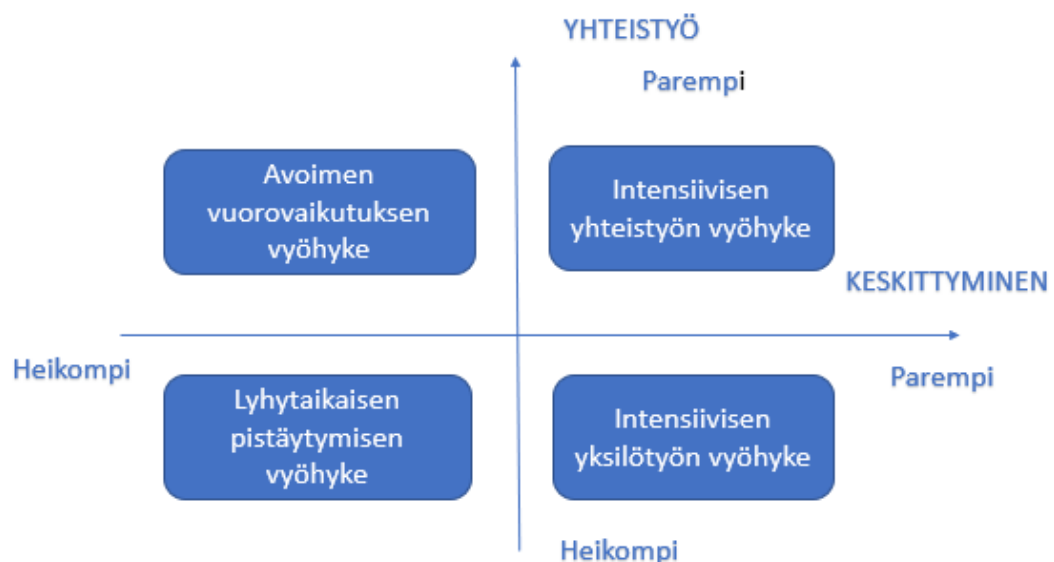
Organisaatioiden muutosvauhdin kiihtyminen lisää tarvetta tilojen uusiutumiseen niin, että tilat vastaavat syntyneitä tarvetta. Henkilöstön sitoutumista ylläpidetään ja tuottavuutta edistetään hyvinvointia tukevilla tiloilla ja tarjoamalla näihin liittyviä palveluja. (Harris 2015, 425,427.) Filosofian tohtori Joe Ouyen (2011) mukaan fyysinen työpaikka ei ole vain tila, vaan siihen vaikuttavat niin käytössä olevat teknologiat kuin työpaikan kulttuurikin.

Työpaikka on siis entistä harvemmin tietty fyysinen paikka, kun teknologian parantuminen mahdollistaa paikasta ja ajasta riippumattoman työn (STM 2015, 13, 24). Toimitilojen kehityksessä tuleekin huomioida, että tila on helposti muunneltavissa ja siellä on mahdollista tarjota työntekijöille myönteisiä kokemuksia ja näin houkutella lahjakkuuksia työpaikalle. Tämän lisäksi tilat ovat myös tärkeä organisaation arvoja ja brändiä kuvaava resurssi. (Harris 2015, 434.)

Toimitilat tulee siis ajatella työympäristöinä, jotka palvelevat tiloissa tehtävää toimintaa. Työympäristö koostuu niin fyysisestä ympäristöstä kuin virtuaalisesta ja sosiaalisestakin. (Mitronen, Korhonen & Rita. 2015, 4–5.) Tilat toimivat organisaatiossa sen ydintoimintojen sekä työn ja sen tekijöiden tarpeiden alustana (RAKKLI 2017). Työntekijän hyvinvointia lisäävä työtila on työn sujuvuutta, vuorovaiikutusta, yhteistyötä edistävä, mutta myös työrauhan mahdollistava (Koivula 2016).

2.2 Monitilatoimistot ja monipaikkaisuus

Monitilatoimisto on joustava tilakonsepti, jossa on erilaisia työtiloja erilaisiin tarpeisiin. Työympäristöjen evoluutio on edennyt vahvasti kontrolloidusta avokonttorissa tehdystä toimistotyöstä maisemakonttorien kautta lisääntyneen mobiilin teknologian vaikutuksesta työhön, joka ei ole paikkasidonnaista. Tilojen suunnittelun lähtökohtana on käyttäjän tarpeet, ei tilan. Monitilatoimiston jako vyöhykkeisiin perustuu niiden julkisuuteen aina julkisesta yksityiseen vyöhykkeeseen. (Nenonen ym. 2012, 5–6.) Nenosen ym. (2012, 6) mukaan monitilatoimisto rakentuu toiminnoiltaan yksityisyyden ja keskittyvän työn nelikenttään (kuvio 1).



KUVIO 1. Vyöhykealueet monitilatoimistossa (Nenonen ym. 2012, 6, muokattu)

Monitilatoimisto mahdollistaa työn tekemisen siihen parhaiten soveltuvassa tilassa. Ratkaisu perustuu ajatukseen liikkuvuudesta ja liikuteltavuudesta ja sen lähtökohtana on niin käyttäjälähtöisyys kuin palvelu- ja työlähtöisyyskin. Tilojen tulee säädellä vuorovaikutusta ja tukea yhteenkuuluvuutta. (Nenonen ym. 2012, 5, 13.) Asiantuntijatyössä liikkuvuus tapahtuu niin työpaikan sisällä kuin ulkopuolellakin ja niihin molempiin voidaan määrittää erilaisia liikkuvuusprofiileja ja sitä kautta kehittää työympäristöjä entistä paremmin käyttäjien tarpeita vastaavaksi (Peltoniemi ym. 2017, 8–9).

Uudenlaiset työn tekemisen ympäristöt parantavat yhteistyötä ja vuorovaikutusta sekä uuden tiedon ja kokemusten saantia mahdollistaen niin yksilön kuin organisaationkin oppimista (Peltoniemi ym. 2017, 18). Tiloissa tulee huomioida eri työntekijöiden erilaiset mieltymykset ja tarpeet eri sukupolvien osalta. Näitä ovat esimerkiksi valaistus ja akustiikka sekä erilaiset psykologiset tarpeet. Tilaratkaisuissa yhteiskäyttöisten vyöhykkeiden tilojen osuudet kasvavat intensiivisen työn siirtyessä kotona tehtäväksi (kuva 1). (Harris 2015).



KUVA 1. Esimerkki yhteisöllisestä kokous/taukotilasta, SYK Oy Pinni A5 Demo

Monipaikkaiseen työympäristöön tulee kuulua fyysisen, sosiaalisen, virtuaalisen ympäristön lisäksi myös kokemuksellinen työympäristö. Fyysinen ympäristö käsittää tilojen lisäksi kalusteet ja muut työvälineet. Sosiaalinen työympäristö kattaa organisaation toimintatavat ja kulttuurin sekä työntekijöiden välisen vuorovaikutuksen. Virtuaalinen ympäristö käsittää verkossa tapahtuvan toiminnan, joka on edellytys monipaikkaisen työn tekemiselle. Kokemuksellinen työympäristö koostaa yhteen työntekijän kokemukset työympäristöstä ja työn vaikutuksesta itseensä. (Kotilainen 2020, 34.) Työympäristö on merkittävä työntekijälle työn tekemisen lisäksi monien niin fyysisten kuin psyykkistenkin tekijöiden osalta ja vaikuttaa tätä kautta koko organisaatioon (Peltoniemi ym.2017, 17).

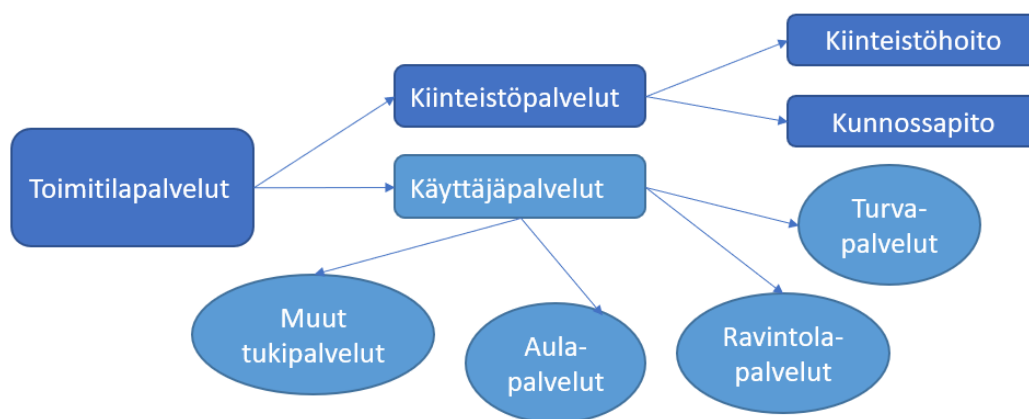
3 PALVELU

3.1 Toimitilapalvelut

Palvelulla sanana on useita merkityksiä. Tuotteestakin voi tehdä palvelun, jos se kustomoidaan asiakkaan tarpeisiin. Palvelut voivat olla asiakkaalle näkymätöntä, taustalla tapahtuvaa ongelmien ratkaisua. Palvelu on siis prosessi, joka koostuu sarjasta aineettomia toimintoja. Nämä toiminnot ratkaisevat asiakkaan ongelman ja ne tehdään yleensä vuorovaikutuksessa. (Grönroos 2009, 76–77.) Odotukset ylittävä asiakaskokemus syntyy asiakaslupauksesta, jossa tuotteen tai palvelun toiminnallisuus pelkkien ominaisuuksien sijaan luo asiakkaalle lisäarvoa ja sen lisäksi se täyttää asiakkaan tarpeet ja toiveet kerta toisensa jälkeen (Kurvinen & Seppä 2016, 37–38).

Janne Löytänä ja Katleena Korteso kirjassaan *Asiakaskokemus; palvelubisneksestä kokemusbisnekseen* (2011, 11) toteavat, että asiakkaan saama kokemus palvelusta koostuu tehdyistä ainutkertaisista tunteiden ja alitajunnan tulkinnoista, joten yrityksen on tärkeätä pohtia mitä kokemuksia pyritään luomaan. Asiakas ostaa itselleen hyötyä ja sen arvo kasvaa, kun tarpeisiin luodaan hänelle sopiva tarjooma eli tuotekokonaisuus (Bergström & Leppänen 2015, 173–175).

Toimitilapalveluihin sisältyvät sekä kiinteistö- että käyttäjäpalvelut. Kiinteistöpalvelut kohdistuvat itse kiinteistöön ja ne jaetaan kiinteistönhoito- ja kunnossapito- palveluihin. Nämä palvelut ylläpitävät kiinteistön olosuhteita ja kuntoa. Käyttäjäpalvelut nimensä mukaisesti täyttävät kiinteistön ja sen tilojen käyttäjien palvelutarpeita. Käyttäjäpalveluja ovat esimerkiksi aula-, turva- ja ravintolapalvelut ja muut tukipalvelut (kuvio 2.). (Leväinen 2013, 18, 47.)



KUVIO 2. Toimitilapalvelujen jaottelu Leväsen mukaan (Leväinen 2013, 47, muokattu)

Toimitilapalvelun hankinta on rationalisointitarpeen ja lisääntyneen kilpailun vuoksi vaihtunut usein omana työnä tehdystä ostopalveluun. Ostopalvelumalleja on useita erilaisia. Voidaan käyttää mallia, jossa pidetään tehtävistä johtaminen omana työnä ja ostetaan muu palvelu ulkoa. Yksityisen ja julkisen toimijan yhteistyössä toteuttama elinkaarimalli kattaa sopimuksen sekä tilasta että sinne tarvittavista palveluista pitkälle ajalle, joka on tavallisesti noin 20 – 30 vuotta. Kumppanuusmalli puolestaan verkostoi yhteistyön tilaajan ja palveluntuottajien välille. (Leväinen 2013, 51–52.)

Ostopalveluun siirtyminen muuttaa organisaation tehtäviä palvelun tuottamisesta kilpailuttamiseen sekä sopimuksen hallintaan ja laadun seurantaan. Ostajan on tunnettava kiinteistön ja sen käyttäjien tarpeet, tunnettava markkinoiden tilanne sekä tunnistettava mahdolliset riskit palvelun suhteen. Toimitilapalveluissa pitkäaikainen yhteistyö eli kumppanuus helpottaa toiminnan kehittämistä, mutta vaatii vastavuoroisuutta. (Leväinen 2013, 53–54.) Kumppanuus on edullista sekä omistajalle että käyttäjille ja sen tuloksena paranee elinkaariedullisuus, ympäristömyötäisyys ja saadaan hyvä imago yhteistyölle (Myyryläinen 2008, 17).

3.2 Toimitilapalvelujen nykytila ja tulevaisuus

Kiinteistöalan yleinen epävarmuus vaikuttaa liikesuhteisiin ja kasvattaa entisestään tunnettujen kumppanien merkitystä. Koronakriisin jälkeiset tilatarpeet ja niiden laatuvaatimukset lisäävät tarvetta sopimusten joustolle. Tilan tehokkuusvaatimukset muuttunevatkin turvallisuus- ja terveellisyysnäkökulmaan niin talotekniikan kuin materiaalivalintojen puhdistettavuuden osalta. (Senaatti 2020, 9, 13–14.) Joustavien sopimusmallien arvostus kasvaa tulevaisuudessa, koska lisämaksu joustavuudesta on suhteessa pieni toimintaympäristön ennustettavuuden vähetessä (RAKLI 2020).

Päivi Vesalainen (2019, 15) kertoo YAMK -opinnäytetyössään, että kiinteistöalan palveluistuminen näyttää väistämättömältä muutokselta yritysten toimitilatarpeiden muutosten nopeutuessa niiden elinkaaren lyhentyessä. Toimitilapalveluja tuottavat yritykset laajentavat palvelujaan kiinteistön ylläpidosta työn tekemisen tukipalveluihin (Vesalainen 2019, 19). Toimitilojen tulee lisäksi luoda tulevaisuudessa ikimuistoisia kokemuksia käyttäjilleen niin tilojen kuin niissä tarjottavien palvelujenkin osalta työntekijöiden houkuttelemiseksi paikan päälle (Harris 2015).

Tulevaisuuden palveluja voidaan suunnitella myös kiinteistön älykkäiden järjestelmien tuottaman tiedon pohjalta. Älykkäiden rakennusten tavoitteet kohdentuvat pääosin energiatehokkuuteen sekä taloudellisuuteen, ei niinkään käyttäjien viihtyisyyteen liittyviin palvelutarpeisiin. Näiden palveluiden kehittäminen helpottuisi, jos tieto voitaisiin jakaa avoimen rajapinnan avulla. (Rantanen 2019, 33, 42–43.) Älykkään rakennuksen olosuhdeperustaisessa kiinteistöhuollossa kerätyn datan visualisointi käyttäjien tarpeet huomioiden tuo lisäarvoa palvelukokonaisuuteen ja lisää vertailtavuutta eri rakennusten välillä parantaen tietoisuutta tilojen kunnosta ja korjaustarpeista (Kätkänaho 2020, 105–106).

Digitaalisen tiedon jakaminen ja käyttäminen kartuttaa tietoa entisestään. Avoimet rajapinnat digitaalisten ekosysteemien välillä ja sen lisäksi tiedon käytettävyys ovat merkittäviä uusien innovaatioiden synnyttäjiä (ROTI 2019, 38). Palveluorganisaatioissa osaamisen merkitys lisääntyy tiedon hallinnassa ja sitä kautta

muodostettavien liiketoimintamahdollisuuksien käyttöönotossa. Innovaatiot yhdessä tiedon ja osaamisen kanssa ovat tulevaisuudessa tärkeitä tuotannontekijöitä (Hyypä 2012, 24).

4 MUUTTUVAT TARPEET

4.1 Megatrendit

Sitran johtavan asiantuntijan Mikko Dufvan (2020a, 6) mukaan tulevaisuutta tarkastellessa eri ilmiöistä koostuvien megatrendien eli laajojen kehityssuuntien osuus on oleellinen. Nämä kehityssuunnat ovat globaaleja ja ne todennäköisesti jatkuvat samansuuntaisena. Muutoksia tulkitaan omasta näkökulmasta ja niitä voidaan tarkentaa muun muassa heikoilla signaaleilla. (Dufva 2020a,8.) Megatrendien rajausta pelkästään itsenäisiksi ei ole mahdollista, vaan niiden välillä on merkittävä riippuvuus. Onkin tärkeää ymmärtää kokonaisuuden lisäksi se, miten yksittäiset megatrendit linkittyvät toisiinsa ja myös näiden trendien kehityskulujen väliset jännitteet. (Westö 2020.)

Teknologian kehittyminen ja sen vaikutus yhteiskuntaan läpileikkaavasti on yksi työelämään eniten vaikuttavista megatrendeistä. Digitalisaatio ja automaatio muuttavat toimintaa niin tuotannossa kuin palveluissakin. Tekoälysovellukset ja lisätty todellisuus arkipäiväistyvät ja lisäävät teknologiataitojen tarvetta. Toinen vaikuttava megatrendi on se, että talousjärjestelmä etsii itselleen suuntaa ja työelämä sekä sen rakenteet muuttuvat. Talouden kasvu siirtyy länsimaista kolmannsiin maihin ja vaurauden lisääntyminen keskittyy entistä harvemmillä. Osaamisen kehittämisen merkitys kasvaa ja rakenteet muuttuvat. Lisäksi on löydettävä vastauksia ekologisen kestävyyskriisin hoitoon niin, että ilmastonmuutos ja luonnon monimuotoisuuden väheneminen hidastuvat ja ylikulutus vähenee. (Dufva 2020a, 9, 39, 46.)

Megatrendeistä digitalisaatio muuttaa tapoja toimia niin tuotannossa kuin toiminnassakin, ei pelkästään lisää sen tehokkuutta. Automatisointi, tekoäly ja digitaalisten alustojen käyttäminen muokkaavat osaamistarpeita ja ympäristöjä. Lisätty todellisuus, etäohjaus ja viime kädessä ei pelkästään esineiden vaan kaiken internet ovat jo lähiaikojen todellisuutta. (Dufva 2020a, 38–39.)

Oppivat algoritmit eli tekoäly mahdollistaa suurien tietomäärien tulkitsemisen sekä ihmisten välisen yhteistyön ja niitä voidaan hyödyntää myös laajasti tehtävien hoidossa. Toisaalta tähän kehitykseen liittyvät kysymykset niin tiedon omistajuudesta kuin sen läpinäkyvyydestä. Teknologian lisääntyminen ja muuttuminen muuttavat toimeentulon syntymistä ja sen jakautumista sekä kasvattavat osaltaan jatkuvan oppimisen tarvetta työelämässä. (SITRA 2018).

Työ on muuttunut enenevässä määrin riippumattomaksi ajasta ja paikasta ja sitä tehdään liikkuen kulloiseenkin tilanteeseen parhaiten sopivaan paikkaan (Kaurahalme 2016, 37). Työtä tehdään yhteistyössä eri tiimeissä ja siihen vaikuttavat sekä sosiaaliset että teknologiset taidot (Harris 2015, 425). Organisaatiomallit uudistuvat ja alustatalouden mahdollisuudet muokkaavat työn tekijän ja työn antajan välistä suhdetta. Epävarmuus työelämässä kasvaa, mutta vanhojen toimintatapojen rinnalle tulee uusia. (Dufva 2020a, 46, 48.) Työkulttuurin muutos on johtamassa enenevässä määrin siihen, että työpaikkoja kehitetään suuntaan, joka mahdollistaa henkilöstön pysyvyyden ja sitoutumisen, yhteistyön ja innovoinnin (Vesalainen 2019, 14).

Aiemmin luodut rakenteet ja työelämän tarpeet eivät enää välttämättä kohtaa, vaan muokkaamalla jo olemassa olevia ratkaisuja ja tunnistamalla tulevia työelämän tarpeita luodaan uusia toimintatapoja. Standardisoitu työ voidaan automatisoida ja tämä edesauttaa työn muuttumisen enenevässä määrin asiantuntijatyöksi. Työn itseohjautuvuus lisääntyy ja oman työn johtamisen vapaus ja vaade kasvavat. (Valtioneuvosto 2018, 33,36,49.) Työn muutoksen haastavin osuus on työntekijöiden toiminnan muutos uudenlaisen työkulttuuriin (Ouye 2011).

Yhteisön tai tuotteen hiilijalanjälki muodostuu siitä, kuinka paljon se tuottaa hiilioksidia koko elinkaarensa ajalla. Hiilineutraali yhteisö tuottaa saman verran hiilioksidia kuin se pystyy sitomaan. (SITRA n.d..)Tulevaisuuteen keskeisimmin vaikuttava tekijä on se, miten toimimme suhteessa ekologiseen kestävyyskriisiin. Tasapainoilu demokratian, eriarvoisuuden vähentämisen ja kuitenkin riittävän nopeiden toimien suhteen koettelevat niin yhteiskuntajärjestelmää kuin sen rakenteiden uudistamisen kulttuuria. (Dufva 2020a, 9.)

Maailman ilmatieteen järjestön WMO:n pääsihteeri Petteri Taalas sanoo, että ilmastomuutoksen estäminen kannattaa. Siihen on olemassa niin teknisiä kuin taloudellisiakin keinoja, joita tulee miettiä luonnon monimuotoisuuden ja ilmaston kannalta. Toiseksi suurin päästöjen tuottaja on energiantuotannon jälkeen liikenne ja Suomessa kolmantena kiinteistöt. Näitä koskevia parantamistoimia voidaan tehdä jo yksilötasolla. (Yle 2021.)

4.2 Pandemian vaikutus tiloihin ja niiden käyttöön

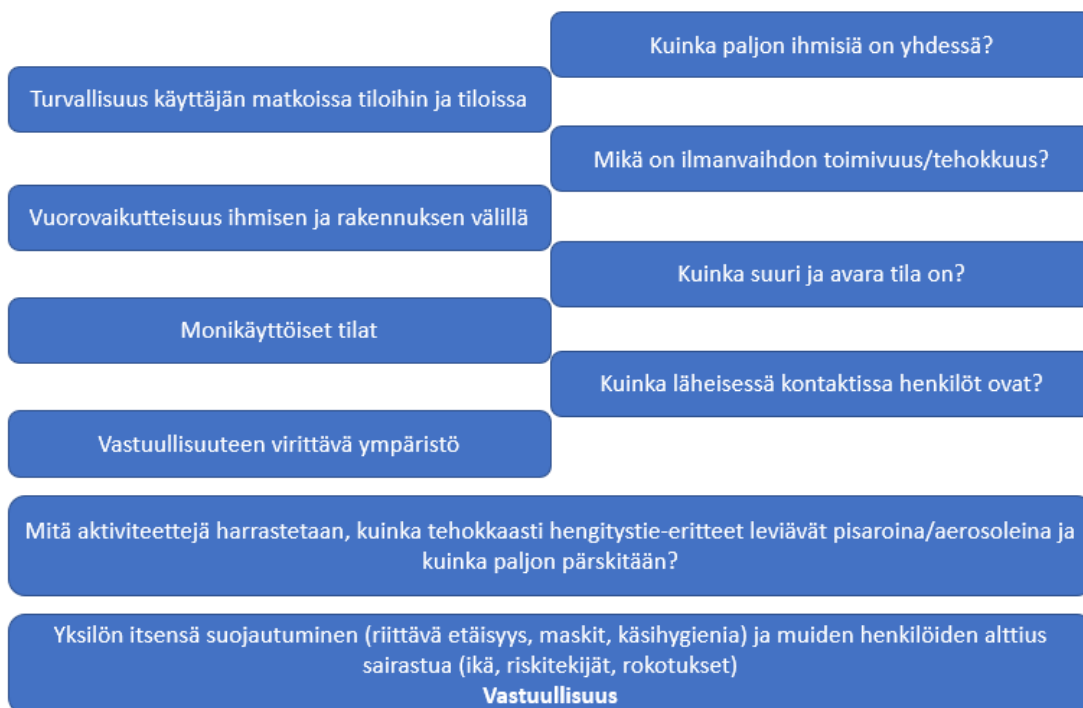
Korona-aika on entisestään nopeuttanut digitalisaatiota etätyön lisääntyttyä. Suomessa 59% työntekijöistä siirtyi tekemään työnsä etänä. Riippumattomuus paikasta on laajentunut maantieteellisesti ja signaaleja muuttoliikkeen vaihtumisesta jossain määrin kaupungeista takaisin maaseudulle on ilmassa. Pandemia on lisännyt tilantarvetta sekä halua luonnon läheisyyteen ja vaikuttaa näin monipaikkaisuuden tarpeisiin uudella tavalla. (Dufva 2020b, 39,55.)

Toimitiloissa tulee jatkossa huomioida mikrobien tartuntatavat ja niiden tartuntakyvyn säilyminen. Sisätilojen väljyys sekä niiden puhtaus ovat merkittäviä tekijöitä tautien ehkäisyssä. Mikrobit tarttuvat kosketustartuntana joko suoraan tai epäsuorasti kontaminoituneiden pintojen kautta sekä ilmateitse pisara- ja aerosolitartuntoina. (Anttila 2021.) Pandemia-aika on tuonut mukanaan epävarmuuden rakennetun ympäristön turvallisuudesta (Sormunen 2021).

Rakennusten suunnitteluun tulee kuulua rakennusohjeistuksen huomioimisen lisäksi siivottavuus ja toiminnallisuus sekä erityisesti pandemian esiin nostama ilmanvaihdon merkitys tilojen terveysturvallisuuteen (Anttila 2021). Tutkimustulokset eri puolilta maailmaa osoittavat, että viileän kostea ilma lisää viruksen säilyvyyttä pinnoilla (Haapala 2021).

Turvallisuus toimitiloissa parantuu, kun ilmanvaihdon tehostamisen lisäksi työympäristössä huomioidaan myös tilojen varaustilanne fyysisten etäisyyksien säilyttämiseksi ja tehdään olosuhteet näkyviksi niin käyttäjille kuin olosuhteista vastaavalle tahollekin esimerkiksi tilan digitaalisen kopion avulla (Saxen 2021). Dosentti

Suvi Nenosen (2021) mukaan sekä psykososiaalinen että fyysinen todellisuus vaikuttavat yksilön turvallisuuden kokemukseen (kuvio 3.).



KUVIO 3. Psykososiaalinen ja fyysinen todellisuus turvallisuuden kokemuksessa (Nenonen 2021, muokattu)

Käyttäjäkokemuksen turvallisuuteen sisäympäristössä vaikuttavat tilan olosuhteiden ja käytön todentaminen, ennakoivuus ilmanvaihtojärjestelmissä, erilaiset integroidut turvallisuuspalvelut ja -ratkaisut sekä tilan vastuullinen käyttö ja siellä käyttäytyminen (Sormunen 2021). Työympäristöstrategia pandemian jälkeisenä aikana koostuu sekä digitaalisista että analogisista kanavista ja erilaisista arkea helpottavista palveluista työympäristöjen ollessa erilaisia hybridiratkaisuja, joissa tärkeämpää on tilan laatu puitteineen määrän kustannuksella. Liiketoimintalogiikan muutos perinteisestä mahdollistaa uudenlaiseen arvon tuottamiseen perustuvan liiketoiminnan. (Nenonen 2021.)

4.3 Elinkaarimalli

Rakennetun ympäristön elinkaariajattelu muodostuu laatuajattelun lisäksi vastuullisuudesta ympäristövaikutusten ja elinkaarikustannusanalyysin kautta koko

rakennuksen koko elinkaaren ajalta sisältäen puretun materiaalin kiertotalouden ja niiden ympäristövaikutukset (RAKLI n.d.). Elinkaarimallin tavoitteena on parantaa kokonaistaloudellisuutta toimitilapalveluissa ja saada toimintaan jatkuvuutta kumppanuudesta (Lahdenperä, Nykänen, & Rintala, 2005, 9).

Elinkaarimalli talonrakentamisessa on hankintatapa, jossa palveluntuottaja vastaa sekä rakennusinvestoinnista että siihen liittyvistä palveluista yhdellä, niin suunnittelun, rakentamisen ja kiinteistöpalvelut kattavalla sopimuksella. Myös kiinteistön toimintaa tukevia muita käyttäjäpalveluita voi sisältyä tehtyyn sopimukseen. Sopimuksen kestoaika on pitkä, jopa kahdesta kolmeen vuosikymmeneen kestävä. (Lahdenperä ym. 2005, 11.) Apulaisjohtaja Juho Paananen (2018a) mukaan palveluntuottajan vastuut ja velvollisuudet käyttöön otetussa valmiissa rakennuksessa määritetään palvelusopimuksessa. Elinkaarihankkeen puitesopimus määrittää palveluntuottajan vastuut sekä urakka- että palvelusopimuksen osalta (Paananen 2018a).

Rakennusalan keskittyminen perinteisesti suunnitteluun ja rakentamiseen on sulkenut sen ulos suuremmista kiinteistön ylläpidosta saatavista liiketoimintamahdollisuuksista (Lounakoski 2019, 8). Elinkaarimallissa kumppanuus tilaajan ja tuottajan välillä kasvattaa tietoisuutta ylläpitokustannusten osuudesta jo kiinteistön suunnitteluvaiheessa (Leväinen 2013, 59,62).

Tehokkuutta lisäävät suunnittelu- ja rakennusvaiheessa huomioidut elinkaaren käyttökustannukset sekä pitkäaikaisen kumppanuuden mahdollistama vapaus itse suunnittelussa. Haasteena ovat puolestaan valmistelun pitkittyminen ja urakoitsijalle siirtyneet mahdolliset riskit. (Tolvanen n.d..) Etuina puolestaan ovat pitkäjänteinen palvelujen kehittäminen ja jatkuvan kilpailuttamisen aiheuttamien ongelmien poistuminen (Kivioja 2015).

Lahdenperä ym. (2005, 14–23) mukaisesti elinkaarimalleja voidaan jakaa useisiin erilaisiin tyyppeihin muun muassa malleihin sisältyvien erilaisten tehtäväkomponenttien, tehtävien ja riskien jaon ja rahoitus- ja maksujärjestelyjen mukaisesti. Palvelujen organisointi ja palveluntuottajien valinta voidaan järjestää monilla eri

tavoilla. Nämä valinnat vaikuttavat rahoituksen kautta rakennuksen omistajuuteen ja sitä kautta palveluihin elinkaarimallista tehdyn sopimuksen päättymisen jälkeen. (Lahdenperä ym. 2005, 31, 43, 49.)

Elinkaarimallihankkeessa kohdetta arvioidaan säännöllisillä ulkopuolisen arvioitsijan tekemillä kuntoarvioinneilla ja näin varmistetaan osaltaan rakennuksen tekninen kunto koko sopimuskaudella (Kivioja 2015). Malli ratkaisee myös rakentamisen ja sen ylläpidon pirstaloitumisen ja eri intressien aiheuttamat ongelmat sopimusteknisin ratkaisuin (Paananen 2018b).

Elinkaarihankkeen tilaajaorganisaatioita ovat julkiset toimijat kuten kaupungit ja kunnat ja kohteen toteuttaja valitaan kilpailuttamalla (Kivioja 2015). Elinkaarimallin pitkät kumppanuussopimukset parantavat koko elinkaaren aikaista tiedonhallintaa, edesauttavat tiedon varastointia ja analysointia sekä mahdollistavat erilaiset sopimukseen kirjatut kannuste-elementit. Mallista saatavat hyödyt ovat tuomassa samankaltaisia toimintamalleja myös muihin toteutusmuotoihin. (RAKLI n.d..)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimuksen vaiheet

Maailma on kiihtyvässä muutoksessa ja siksi jatkuvan kehittämistyön merkitys organisaatioille on kasvanut. Erityisesti palveluyritykselle on tärkeitä kehittää toimintaansa asiakasymmärryksen ja sen muutoksen suhteen unohtamatta niin toiminnan kuin kasvunkin parantamista. (Ojasalo ym. 2014, 12–13.) Tämän selvitystyön toimeksiantajayrityksen yksi tavoite on profiloitua laadukkaiden palvelujen tuottajana erityisesti oppilaitoskohteissa ja muissa tulevaisuuden asiantuntijatyötä tekevissä toimitiloissa. Tutkimusaihe on ajankohtainen ja siitä on paljon aineistoa lukuun ottamatta tutkimusta pandemian vaikutuksista palvelutuotantoon.

Teoriataustaan tutustuessa työ rajautui koskemaan ainoastaan asiantuntijatyötä aiheen pitämiseksi vaaditussa mittasuhteessa. Tutkimuskysymyksiksi valikoitui:

1. Miten palvelutarpeet muuttuvat toimitilapalveluissa?
 - a. Mitkä ovat palveluntuottajan erilaiset roolit tulevaisuudessa?
 - b. Pandemian vaikutus toimitiloihin ja palveluihin
2. Mitä on asiakkaalle arvoa tuottava palvelu toimitilapalveluissa?

Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 25–26) mukaan kehittyviä prosesseja tarkastellaan kvalitatiivisen tutkimuksen kautta etsimällä säännönmukaisuuksia. Pyrittäessä syvällisempään ymmärrykseen jostakin ilmiöstä, voidaan jo muutamalla haastattelulla saada tärkeää tietoa. Tällöin haastateltavien tiedot ja taidot ovat merkityksellisempiä kuin otoksen edustavuus. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 59–60.)

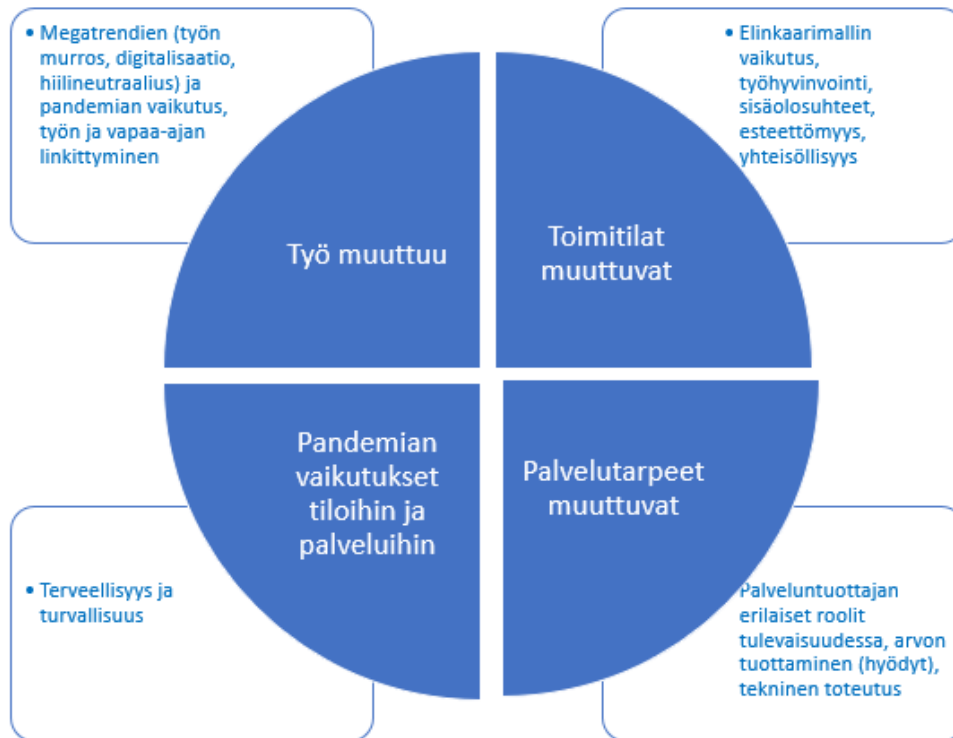
Haastateltavat valittiin ohjaavan opettajan suosituksen perusteella yhteistyössä ohjaajan kanssa ja ensimmäinen yhteydenotto tehtiin hyvissä ajoin ennen haastattelujen ajankohtaa opettajan kautta. Tällä pyrittiin näkyvyyteen ja kaikki kutsutut osallistuivatkin haastatteluun. Haastateltaviksi valikoitui kaksi henkilöä palvelujen käyttäjäorganisaatioista, joista toinen toimii henkilöstöhallinnon johtotehtä-

vissä korkeakoulusektorilla ja toinen integroiduista toimitilapalveluista vastaavana kansainvälisessä konsernissa. Muut kolme henkilöä ovat toimitiloja, työympäristöjä ja niihin kohdistuvia palveluja tutkivia ja kehittäviä korkeakoulujen opetus- ja tutkimushenkilöstöä. Kaikilla haastateltavilla on korkeakoulututkinto ja he ovat alansa todellisia asiantuntijoita. Neljällä haastatelluista on tohtorin tutkinto väitöskirjojen aiheiden sivutessa tämän työn aihealueita.

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina haastatteluina eli teemahaastatteluina. Teemahaastattelu on aihepiiriltään kaikille sama, mutta muuten sen muoto ja kysymykset saattavat vaihdella eri haastatteluissa. Vuorovaikutus haastattelussa rakentuu sanoista ja niiden merkityksestä. Tarkoituksena on luoda yhdessä haastateltavan kanssa uusia merkityksiä, jossa vaikuttavina tekijöinä ovat molemmat osapuolet. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48–49.)

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Ne tehtiin Teams -yhteydellä tai puhelimella ja tallennettiin. Tallennus mahdollistaa luontevan keskustelun ilman kirjaamisen pakkoa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 92). Haastattelujen keskimääräinen kestoaika oli noin 40 minuuttia. Tietosuojasyistä haastatteluaineisto nimettiin numeroin H1, H2 ja niin edelleen. Aineisto tallennettiin yksityiseen, salasanalla suojattuun tallennustilaan. Haastatteluaineistoa ei säilytetä, vaan se tuhotaan opinäytetyön valmistuttua.

Haastattelun teemat muodostuivat teorian pohjalta neljään pääteemaan, joiden lisäksi haastattelua varten oli pohdittu aiheita mahdollisia lisäkysymyksiä varten. Teemat koskivat työtä ja toimitiloja, niiden mahdollisia muutoksia sekä pandemian vaikutuksia (kuvio 4.).



KUVIO 4. Teemahaastattelun runko

Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 138) mukaan aineisto voidaan kirjoittaa puhtaaksi joko koko dialogista tai valikoiden teemoittain. Tässä tutkimuksessa litterointi eli puhtaaksikirjoitus tehtiin heti haastattelun jälkeen. Kirjauksesta jätettiin pois ne täytesanat, jotka eivät muuttaneet asiasisältöä. Puhtaaksikirjoitettua tekstiä kertyi yhteensä 27 sivua. Aineiston analyysissä edettiin perehtymällä aineistoon, luokittelemalla se ja etsimällä yhteyksiä aineistosta (Hirsjärvi & Hurme 2008, 144).

Ensimmäinen luokittelu tehtiin taulukkoon teemoittain pelkistämällä aineistoa tiivistämällä. Näin tehden saadaan informaatioarvoltaan parempaa materiaalia (Ojasalo ym. 2014, 139). Taulukossa haastattelujen vastauksista poimitut pääkohdat kirjattiin sarakkeittain jokaisen teeman alle niin, että jokaisella haastattelulla oli oma sarakkeensa. Tarkoituksena oli kirjata haastattelusta saatu olennainen tieto ja samalla siirtää saatu tieto siihen liittyvän teeman alle ja säilyttää kokonaisnäkemys tuloksista (Hirsjärvi & Hurme 2008, 142). Mielenkiintoista oli huomata, kuinka saman tyyppisesti haastattelut etenivät, vaikka aihepiirejä ei ollut rajattu tiukasti.

Hirsjärvi ja Hurme (2008, 147–148) kertoo, että luokittelu on päättelyä ja tutkimusta tehdessä pohditaankin sitä, miten muodostetaan oikea luokitus. Luokittelussa käytettiin apuna sekä tutkimusongelmaa että viitekehuksesta nousevia teorioita ja tutkimusaineiston samankaltaisuuksia (Hirsjärvi & Hurme 2008, 148, 174; Ojasalo ym. 2014, 141). Ensimmäisen luokittelun jälkeen työ jatkui koodaamalla aineistoon tutkimuskysymysten mukaisesti edelleen kiteytetty tulos eri värein (kuva 2.).

työtä tehdään monipaikkaisesti	käytän sanaa hybridityö – hybridityöntekijä, hybridiasiantuntijuus ja hybriditilat, joustavuutta monimuotoisuutta	työajan ja vapaa-ajan väliset erot, ne jollain tavalla tulee sillä tavalla hämärtyään myöskin	tää nykyinen informaatio- ja kommunikaatioteknologia se määrittää sitä ympäristöä eri tavalla	tuo tavallaan omat muutoksensa myös siihen kotiympäristöön ja asettaa uudentyyppisiä vaatimuksia niin kun asumiselle
mahdollistajana on ollut teknologia mutta myös edelleen sen teknologian roolin merkitys työn tekemisessä nimenomaan etäisyyksien hallintaa tukevien teknologioiden kuten juuri verkkokokousteknologia ja tällaiset tyypilliset pilvitallennusteknologiat	digitaalivirtuaalisuus tarkoittaa nimenomaan, että tietoturvasuhteiden, kohteiden palovaarat ja niin edespäin ja niin edespäin niin siihen tulee varmaan siihen toimitilapalveluihin erikoisvähän niin kuin sairaalamaiseriikoistarpeita	automaatio, robotikka ja tällaiset tekniset ratkaisut	mitä me käsitteitä me käytetään et meillä on kapasiteettia, meillä on digitaalista kapasiteettia, varastotilaa, muistia ja kaikkea muuta, niin sehän vaikuttaa sen työn sisällön, miten mä sanoisin, ehkä sen sisällön tuottamiseen. Et meillä on tietoa helposti saatavilla ja siihen tarvitaan, sen takia siitä tulee sitten hyvää ja huonoa seurausta siihen työn sisältöön	hubeihin tai tällaisiin paikkoihin. Siellä voi olla vaikkapa sitten saloyhtion kerhuhuonetta, joka on muutettu tavallaan etätyöpaikaksi. Tai sitä voi olla jotain muita näitä, nyt näitä erinäköisiä hubeja alkaa lisääntymään myös niin voidaan työskennellä jossain siellä kodin lähellä ja säästetään aikaa näissä työmatkoissa.

KUVA 2. Esimerkki tutkimuksen koodausvaiheesta

Tämän jälkeen luokittelu jatkui pelkistämällä aineistoa edelleen ja tyypittämällä se yhteisten piirteiden mukaan yhdistäen saadut tulokset omiin alakategoriioihinsa teemakortistoon. Aineiston tulkinta perustui aiheesta kerätyyn teoriaan. Saaduista tuloksista oli koottavissa selkeät ja perustellut vastaukset määriteltyihin tutkimuskysymyksiin (Ojasalo ym. 2014, 144). Viimeisessä vaiheessa alakatgoriat kerättiin yläkategorioiden mukaiseen taulukkoon.

5.2 Tutkimuksen tulokset

Tutkimusongelmana tässä työssä on miten työ tulee muuttumaan ja se, miten tämä muutos vaikuttaa tulevaisuuden toimitilapalveluihin. Työn teoriatausta koostuu tiloista ja palveluista sekä muuttuvien tarpeiden taustalla vaikuttavista megatrendeistä ja muista palvelutarpeisiin vaikuttavista seikoista. Iso vaikuttava tekijä juuri tässä ajassa on maailman laajuinen COVID -19 pandemia. Tutkimushaastattelujen perusteella löytyi viisitoista palveluihin vaikuttavaa muutosta liittyen

sekä työhön että toimitiloihin. Asiakasarvoa tuottavia vaatimuksia tuloksista saatiin viisi.

Tulevaisuuden työ monipaikkaistuu. Hybridityön malli lisää joustavuutta ja mahdollistaa työn tekemisen useissa eri paikoissa. Yksi selkeä paikka on koti, mutta sen lisäksi on useita eri vaihtoehtoja varsinaisen työpaikan lisäksi. Tilojen yhteiskäyttöisyys lisääntyy. Toimitilaratkaisuja kehitetään ja erilaiset co-working tilat ja toimisto-hubit lisääntyvät. Näissä tiloissa voit varata itsellesi yksittäisen työtilan tai ryhmätyötilan juuri kulloisenkin tarpeen mukaan. Hubi-tyyppisiä tiloja voi olla sekä oman organisaation sisällä että eri organisaatioiden välillä jaettuja hubeja. Työ on mahdollista tehdä myös julkisilla paikoilla esimerkiksi kahviloissa tai puistoissa.

Tilantarve vähenee. Henkilöä kohti mitoitettu neliömäärä vähenee ja tietoisuus tilan käytön tehokkuudesta ohjaa organisaatioiden tilaratkaisuja. Matkustus vähenee myös ja turha liikkuminen työpaikalle jää pois.

Ihmiset voi viettää tyyliin kaksi etäpäivää viikossa. Ne on kolme päivää konttorilla, kaks päivää etätöissä. Joka tarkoittaa se kaks päivääkin, se on 40 % työajasta niin on etätöitä. Se myös vähentää toimitilojen käyttäjämääriä saman 40%. (H1.)

Matkustaminenhan tulee ilman muuta vähenemään. Yritykset joutuu varmasti siihen miettimään just uusia toimintatapoja. Mahdollistamaan jo ihan pelkästään siihen liittyviä palveluratkaisuja. (H2.)

Tilojen laatu paranee määrän kustannuksella. Pienempi määrä ydintilaa voidaan hankkia paremmasta paikasta ja itse tila voi olla laadukkaampi. Tiloissa huomioidaan sekä tilan käytön tehokkuus että taloudellinen kestävyys. Tämä myös lisää tilojen houkuttelevuutta ja saa näin työntekijät saapumaan paikalle organisaation fyysiseen toimipaikkaan.

Toimipaikoilla fyysinen työympäristö tukee toimintaa antamalla tilan ja ratkaisut, jotka tukevat sekä päivittäisiä kohtaamispisteitä että mahdollistaa luovemmat toimintamallit sekä rajat ylittävän yhteistyön. Tilat ovat joustavia ja niissä on viihtyisät tilat kohtaamisiin niin auloissa kuin kokous- kuin ravintolatiloiissakin. Fyysisen tilan merkitys muuttuu niin, että se pitää tehdä myös etänä olevien käyttäjien

näkökulmasta. Fyysisen ympäristön pitää huomioida myös etänä digitaalisen yhteyden kautta toimiva henkilöstö.

Itsensä johtamisen tarve lisääntyy työn siirtyessä pois työnantajan suorasta valvonnasta muualle. Tähän vaikuttaa myös työn ja sen tekijän välisen suhteen muutos työn tekemisen tapojen muuttuessa sekä ajan käytön muuttuminen, kun työn ja vapaa-ajan välinen ero hälvenee. Johtamisen kulttuurin muutos edellyttää myös oman itsensä johtamisen taitoa.

Työ digitalisoituu. Työn tekemiselle on kaksi tasa-arvoista alustaa, fyysinen ja digitaalinen. Digitaalinen ympäristö saattaa muodostua jopa ensisijaiseksi työympäristöksi. Tietokoneiden muistikapasiteetti kasvaa ja tiedon varastointi helpottuu. Koneäly muuttaa ja jopa poistaa kokonaan tuttuja ammatteja.

Sovellusrobotiikkaa hyödyntämään siten, että toistuvat transaktiot, toistuva rutiininomainen, standardinomainen tekeminen, niin se siirretään robotiikan haltuun. (H4.)

Älykkäät ympäristöt lisääntyvät ja kerättävä data mahdollistaa lisäpalvelut. Talot teknistyvät ja älykkäät kiinteistöt tuottavat olosuhdedataa, joka kertoo esimerkiksi tilan hiilidioksidimäärät. Olosuhdevalvonnan tulosten saaminen palveluntuottajan ja mielellään myös tilan käyttäjän tiedoksi antaa mahdollisuuden uusien innovaatioiden ja palvelutuotteiden kehittämiseen. Erilaiset sensorteknologiaan perustuvat seurantajärjestelmät voivat kerätä tietoa myös asiakaskokemuksesta ja tilojen turvallisuudesta.

Pandemia vaikuttaa tiloihin ja terveysturvallisuuden vaatimukseen. Rakennuksien kehittyminen turvallisemmiksi niin tilojen jäsentämisen kuin integroitujen hygieniä lisäävien laitteiden vaikutuksesta tukevat terveysturvallisuutta. Talotekniikan keinoin estetään osaltaan mikrobien leviämistä. Kokonaisvaltainen vastuullisuus kasvaa, kun myös tilan käyttäjät toimivat vastuullisesti.

Hybridityöstä tulee haasteita työhyvinvointiin ja –turvallisuuteen. Työnantajalla on työsuojelovelvoite, joka on vaikeampaa toteuttaa, kun työ tehdään muualla kuin työnantajan omissa tiloissa.

Kotona niihin näkymättömiin olosuhteisiin, siis ilmaan ja laatuun liittyvät olosuhteet osoittautuvatkin yhtäkkiä olevankin jotenkin haitallisia, niin kenellä on vastuu ja miten toisaalta työnantaja sitten vastuullisena työnantajana pyrkii osaltaan huomioimaan tätä näkökulmaa. (H4.)

Työhyvinvoinnin lisääminen, esteettömyyden ja sisäilman huomiointi sekä ergonomian laajentaminen kotiympäristöön työnantajan toimesta ovat pohdittavia haasteita, mutta osaltaan luovat taas mahdollisuuksia uudennaisille palvelutuotteille.

Ympäristövastuullisuuden vaatimus lisääntyy. Organisaatiot ovat tietoisempia ja haastavat myös palveluorganisaatiot vähähiilisyteen. Hiilineutraaliuden tavoitteet ja ympäristökädenjäljen kasvattaminen ovat merkittävä osa tulevaisuuden ja jo nykyhetkenkin vastuullisuutta. Toimitilojen ja niissä toimivien palveluntuottajien ympäristöteot toimivat osaltaan vastuulliselle tilan käyttäjälle houkuttimena käyttäjä tiloja.

Mun mielestä vähän on toimitilapalvelujen juttu pohtia käyttäjän kanssa sitä vähähiillistä jalanjälkeä tai vähähiillistä työntekemistä. (H5.)

Työn ja toimitilojen palvelutarpeet monipuolistuvat. Palveluja toteutetaan asiakaslähtöisesti niin, että asiakkaan työ helpottuu. Palveluavaruutta voidaan laajentaa lähes määrättömästi, mutta samalla joudutaan pohtimaan mitä kaikkea palvelua halutaan lisätä toimitilapalvelujen piiriin. Perinteisten palvelujen laatua voidaan kasvattaa, sekoittaa olemassa ollutta tehtäväjakoja sekä hyödyntää synergiaetua eri palveluyksiköiden välillä ja vastata tällä tavoin asiakkaan tarpeisiin.

Siivoojilla on turvamiehen roolit, kiinteistöhoitajilla on seurustelu-upseerin/asiantuntijarooli. (H3.)

Teknologia vaikuttaa tiloihin, talotekniikkaan, materiaaleihin ja palveluihin. Tästä seuraa lisääntynyt tarve osaajille, jotka pystyvät auttamaan asiakasta heidän teknologiaongelmissaan.

Kun tulee haastavampia vempelitä ja ohjelmistoja niin ensimmäisenä on nopean toiminnan it-joukot. (H3.)

Tilahygienian vaatimukset olosuhteiden valvonnassa ja hygienian ylläpidossa haastaa palveluntuottajat todentamaan omien palvelujensa luotettavuuden asiakkaan turvallisuuden ylläpidossa. Sisäilmaston käytönaikainen parempi hallinta

niin haitallisten yhdisteiden kuin mikrobienkin osalta anturiteknologian ja tekoälyä hyödyntävien järjestelmien avulla varmistavat osaltaan terveellisen ja turvallisen työympäristön.

Työn monipaikkaisuus lisää tarvetta tilojen käyttäjälähtöisyydelle. Tilojen käyttöä rikastavia innovaatioita tarvitaan monipuolistamaan ja rikastamaan käyttäjäkokemusta ja tuomaan uusia ratkaisuja työympäristöihin. Työympäristön kiinnostavuus ja dynaamisuus motivoivat tulemaan työpaikalle mieluummin kuin jäämään kotiin tai muuhun kotia lähellä olevaan toimitilaan.

Kestävän kehityksen ja vastuullisuuden vaatimukset palveluntuottajan toimintaa kohtaan lisääntyvät ja niihin panostaminen kasvattaa asiakasarvoa. Palveluntuottajan koko toiminnan vastuullisuus ja sen todentaminen järjestelmien käyttöön-otolla ja raportoinnilla ovat tärkeitä arvoja tulevaisuudessa. Ympäristönäkökulman lisäksi myös sosiaalinen näkökulma ja hyvinvoinnin huomioiminen toiminnassa parantavat palveluntuottajan laatua.

Kuka on teidän organisaationne ja työntekijöistä se vihreä päällikkö tai se kestävyuden ja vastuullisuuden ykkösasiantuntija. Hän tuottaa sitä vihreää raporttia. Me tuomme teille parhaat ympäristöratkaisut tullessamme. Ja me tuomme teille nollajäteajattelun tullessamme. (H3.)

Jatkuvan oppimisen tarve ei koske pelkästään asiakasta vaan palveluntuottajan-kin osaamisen pitää kehittyä. Haasteena tässä on se, miten pystytään yhdistämään oman osaamisen tarkoituksenmukainen kehittäminen läsnä olevaan työarkeen. Tarvitaan oppimispalvelua uuden työn tekemisen tavoista ja työn muutoksesta.

Ihan erityisen tärkeä toimitilapalvelu vielä, niin ottaisin tällaisen oppimispalvelut, ja tääkin on taas älä vaan kysy tarkkaan mitä tää tarkoittaa mut me ei, nyt kun aloitettiin puhuun siitä uuden työn tekemistavoista ja työn muutoksesta niin me ollaan, tai tavallaan tää pandemia tuoma systeeminen muutos on niin iso, että me ei oppimatta siitä selvitä. (H5.)

Asiakasymmärryksen ja palveluiden räätälöinnin vaatimus kasvaa. Palveluntuottajalla pitää olla ymmärrys tilojen käytöstä, tilojen käyttäjien toiminnan prosesseista ja siitä, miten tilat tukevat käyttäjäorganisaation toimintaa. Ei pelkästään

tilojen vaan myös palvelujen pitää olla helposti muunneltavissa ja toimittajan tulleekin säännöllisesti mitata ja arvioida käyttäjien kokemuksia. Toimintaa muokataan kulloisenkin käytön mukaan, tarkastellaan ihmisvirtoja ja pyritään tätä kautta joustavuuden konseptointiin.

Palvelukokonaisuuden tulee tukea asiakkaan turvallisuuden tunnetta niin fyysisessä kuin digitaalisessakin ympäristössä. Pandemian jälkeinen aika lisää tarvetta palveluille niin turvallisuuden tunteen palauttamiseksi kuin sitä kautta syntyneiden hyvien käytäntöjen tukemiseksi.

Semmoinen covid-muunnospalvelut, ihmiset on nyt oppinut tekemään kävelykokouksia, et kävellään tuolla pitkin puskia ja puhutaan pienen ryhmän kanssa ihan näin, miten tällöisiä hyviä käytäntöjä mitä on tullut, niin miten niitä voi edesauttaa niin se on varmasti yks. (H5.)

Yritykset, jotka ovat rohkeasti kehityksen etulinjassa ja ottavat vastuuta ja totuttua paremmin edistävät palvelujaan sekä niiden laatua ja myös muulla tavoin yllättävät asiakkaansa, tuovat lisäarvoa asiakkaalleen. Viihtyisyyden varmistaminen ja asiakkaan brändin ja konseptin tukeminen lisäävät palvelun arvoa entisestään. Sen lisäksi ennakkoinnin mukaan ottaminen toimintaan, valmiuspalvelut, helpottavat sopeutumista äkillisiin muutoksiin ja mahdollistavat nopeat käynnistykset tilanteen niin vaatiessa.

Elinkaaren hallinta lisää palvelutarpeita. Tarvitaan palveluita, jotka ehkäisevät siiloutumista ja lisäävät tiedon siirtymistä koko elinkaaren ajalla. Elinkaarinäkökulma pitää ottaa huomioon heti suunnitteluvaiheessa ja lisätä elinkaarivastuuta koordinoimalla sopimuskumppaneille yhteisiä asioita. Kumppanuussopimukset jo suunnitteluvaiheessa ja pitkät sopimusajat parantavat kustannustehokkuutta ja tilojen hyvää hoitoa myös elinkaarimallin ulkopuolelle jäävissä rakennushankkeissa.

Palvelun tuottajan luotettavuuden ja laaduntuottokyvyn merkitys kasvaa. Kustannustehokkuuden kärsimättä joustavuuden ja ketteryyden ylläpito on merkittävä laaduntekijä. Palveluntuottajan brändiä tukevat helposti saatavat palvelut ja kestävyden huomioinen myös yhteiskunnallisen vastuun osalta.

Meillä ykkönen on turvallisuus, työturvallisuus, ergonomia jne. ja meidän lattioihin et liukastu. Ne on aika isoja lupauksia, mutta silloinhan se on myös laatu. (H3.)

Palveluntuottajalla pitää olla taitoa keskustella asiakkaan kanssa hinnan ja laadun suhteesta sekä sen merkityksestä palveluun. Myös alihankkijoiden ja yhteistyökumppaneiden merkitys niin normaalitilanteissa kuin äkillisissä tarpeissa on hyvin merkittävä laadun elementti asiakkaan näkökulmasta.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Työn aihe käsittelee työn muuttumista ja sen vaikutusta kiinteistö- ja toimitilapalveluihin. Tutkimuskysymyksien avulla haettiin vastausta siihen, miten palvelutarpeet muuttuvat ja mitä on asiakkaalle arvoa tuottava palvelu. Saatu tulos sekä teoriaviitekehysten kautta että tutkimustuloksista on hyvin saman suuntainen ja vastaa hyvin esitettyihin kysymyksiin.

Työn avulla haettiin ratkaisua erilaisten muutosten vaikutuksista palveluihin. Merkittäviä muutosajureita ovat muun muassa megatrendit, joista tässä keskityttiin työelämään keskeisesti vaikuttaviin. Näitä ovat työn murros, digitalisaatio ja hiili-neutraalius. Globaalin pandemian vaikutuksia ei mitenkään voinut sivuuttaa työelämää ja -ympäristöjä muuttavana tekijänä. Omassa työssänikin olen huomannut tilojen käyttäjien poissaolon ja nopean digiloikan virtuaalisempaan toimintaan. Samalla palvelujen muodot ovat muuttuneet toisen tyyppisiksi hygieniavaatimusten lisääntyä tilojen käytön ollessa kuitenkin rajoitettua.

Työn tuloksista voidaan olettaa, että tilojen tarpeen vähetessä avautuu mahdollisuus tarjota enemmän ja parempaa palvelua. Työn paikkasidonnaisuuden poistuesssa toimitilojen käyttäjälähtöisyyden ja muuntojoustavuuden vaatimus kasvaa. Palvelun tuottajan joustavuus ja ketteryys tuo suuren lisäarvon palvelun laatuun nopeasti muuttuvissa tilanteissa. Työympäristöt palveluistuvat ja sen kautta avautuu lukuisia eri mahdollisuuksia avartaa palvelutarjoomaa. Positiivisia tunteita herättävä palvelu tukee tilojen käyttäjien hyvinvointia ja lisää myönteisten kokemusten kautta tilojen houkuttelevuutta.

Kokonaisvaltainen kumppanuus rakennuksen elinkaarella syntymästä aivan sen loppuvaiheisiin asti parantaa kokonaistehokkuutta huomioimalla jo rakennusvaiheessa käytön aikaiset kustannukset tilojen hoidosta ja huollosta. Lisääntyneiden hygieniavaatimusten ylläpito paranee, kun myös valmistumisen jälkeinen muutto koordinoidaan oikein niin, ettei ylimääräistä pölyä ja muuta likaa kulkeudu sisälle P1-luokan rakennuksiin. Samoin eri palveluiden, kuten esimerkiksi kiinteistö- ja puhtauspalveluiden, yhteistyö lisää synergiaetuja ja säästää kustannuksia.

Parhaassa tapauksessa tulevaisuuden tilojen käyttäjät nauttivat heille jopa yksilötasolla täysin räätälöidystä, joustavasta palvelusta. Palvelu huomioi heidän tarpeensa rakennuksesta kerättävän datan ja palveluntuottajan oman kokemuksen ja asiantuntijuuden avulla niin, että olosuhteet ovat aina optimaaliset huomioiden myös eri elämänvaiheet ja henkilökohtaiset ominaisuudet.

Tutkimushaastatteluun tehdyt henkilövalinnat olivat parhaat mahdolliset työn onnistumisen kannalta. Haastatteluista oli helposti havaittavissa asiantuntijuus aiheeseen liittyen ja innostuneisuus itse asiasta. Runsas haastattelumateriaali antoi paljon tietoa ja edesauttoi näin tutkimuksen onnistumista. Haastattelututkimuksen tulos ei ole täysin reliaabeli eli luotettava, koska tehtyjä teemahaastatteluja ei voida toistaa eikä samaan tulokseen voida päästä rinnakkaisellakaan tutkimusmenetelmällä (Hirsjärvi & Hurme 2008, 186). Tutkimuksen validiteetti eli pätevyys on melko hyvä. Siinä saadut tulokset tukevat teoriaviitekehystä saatuja tietoja, joskin työn tekijän oma, pitkäaikainen kokemus toimitilapalvelujen tuottajana on saattanut hieman ohjata päättelyä ja saatujen tulosten suuntaa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Jo näiden tulosten perusteella voidaan sanoa, että työn toimeksiantajan aiemmin tekemät valinnat ja tehdyt ratkaisut ovat olleet oikeansuuntaisia. Laaja eri palvelujen kirjo, hyvä yhteistyö ja monipuoliset toimenkuvat tuovat synergiaetuja. Samoin vastuullisuuden vaatimusten huomioiminen niin henkilöstön hyvinvoinnissa, laadussa kuin ympäristötoimissa ovat olleet hyvin suunnattuja tekoja. Tulevaisuudessa tulee kuitenkin entistä enemmän panostaa jatkuvaan oppimiseen ja parantaa henkilöstön edellytyksiä teknologistuvassa maailmassa.

Pandemia on nopeuttanut odotettuja muutoksia ja tuonut mukanaan uusia, merkittäviäkin tarpeita työympäristöjen terveysturvallisuuteen. Vähän yli vuoden kestänyt eristyneisyyden ja suojautumisen aika on liian lyhyt, että voitaisiin varmaksi sanoa mihin lopputulemaan päädytään. Tämä työ on katsaus tähän hetkeen ja samoin sen tulokset ovat suuntauksia siitä, mihin ehkä ollaan menossa. Jatkotutkimusta siis tarvitaan ja sitä varmasti myös saadaan.

Yksilötasolla tämä työ oli todella kiinnostava ja innostava. Tiedon määrä kasvaa huimalla vauhdilla tutkimusten määrän kasvaessa. Tämä työ ja sen tekeminen

antoi paljon ajatuksia omaan työhön ja valtavan halun päästä oppimaan lisää niistä mahdollisuuksista mitä pandemian jälkeinen uusi normaali tuo erityisesti puhtauspalveluihin. Saatuja tuloksia voidaan myös suoraan hyödyntää uusia palvelutuotteita kehitettäessä. Työ muuttuu, mutta niin muuttuvat myös palvelut.

LÄHTEET

Anttila, V–J. Osastonylilääkäri. 2021. Rakennetulla ympäristöllä on merkitystä infektioketjujen katkaisussa. Sisäympäristöjen hygieeninen turvallisuus -seminaari 22.4.2021.

Bergström, S. & Leppänen, A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 16. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Dufva, M. 2020a. Sitran selvityksiä 162 – Megatrendit 2020. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto. Luettu 12.3.2021. <https://media.sitra.fi/2019/12/15143428/megatrendit-2020.pdf>

Dufva, M. 2020b. Sitran selvityksiä 171 – Megatrendit koronan valossa. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto. Luettu 15.4.2021. <https://media.sitra.fi/2020/10/02085411/megatrendit-koronan-valossa.pdf>

Grönroos, C. & Tillman, M. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3. uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro.

Haapala, A. 2021. Katsaus tutkimukseen virusten tartuttavuus. Sisäympäristöjen hygieeninen turvallisuus -seminaari 22.4.2021.

Harris, R. 2015. The changing nature of the workplace and the future of office space. *Journal of Property Investment & Finance*. 33 (5), 424–435.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hyyppä, H. 2012. Rakennus- ja kiinteistöalan tulevaisuuden näkymiä. Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Kaurahalmel, T. 2016. Megatrendien vaikutus tulevaisuuden työympäristöihin, hankekehitykseen ja toimitilakehittämiseen. Talouden ja rakentamisen tiedekunta. Tampereen yliopisto. Diplomityö.

Kivioja, K. 2015 Elinkaarimallihankkeet. Rakennusteollisuus.

Koivula, A. 2016. Työympäristön vaikutus organisaation työkykyyn ja työntekijöiden hyvinvointiin. Työterveyslaitos. Luettu 12.3.2021 https://www.rakli.fi/wp-content/uploads/2019/06/antti-koivula_tyoympariston-vaikutus-organisaation-suorituskykyyn-ja-tyontekijoiden-hyvinvointiin.pdf

Kotilainen, M. 2020. Työ & paikka. Monipaikkaista tietotyötä tukevat organisaation tilat. Case: Tampereen korkeakouluuyhteisö. Rakennetun ympäristön tiedekunta. Tampereen yliopisto. Diplomityö.

Kurvinen, J. & Seppä, M. 2016. B2B-markkinoinnin & myynnin pelikirja: yritysjohtajan opas myyntiin ja markkinointiin. 1. painos. Helsinki: Kauppakamari.

Kätkänaho, T. 2020. Datalla lisäarvoa kiinteistöpalveluliiketoimintaan. Olosuhdeperustainen kiinteistöhuolto. Tekniikan ja luonnontieteiden tiedekunta. Tampereen yliopisto. Diplomityö.

Lahdenperä, P., Nykänen, V. & Rintala, K. 2005. Elinkaarimallit. Tilapalveluhankkeiden vaihtoehtoiset toimintatavat. VTT tiedotteita 2315. Teknologian tutkimuskeskus VTT Oy. Rakennus- ja yhdyskuntatekniikka. Luettu 22.3.2021. <https://www.vttresearch.com/sites/default/files/pdf/tiedotteet/2005/T2315.pdf>

Lounakoski, M. 2019. Sosiaalisen laajennetun todellisuuden (SRX) hyödyntäminen kiinteistön elinkaarella. Rakennetun ympäristön tiedekunta. Tampereen yliopisto. Diplomityö.

Leväinen, K.I. 2013. Kiinteistö- ja toimitilajohtaminen. Helsinki: Otatieto

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus: palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Mitronen, L., Korhonen, K. & Rita, J. 2015. Arvoa luova työympäristö. Asiantuntija-artikkeli. Senaatti-kiinteistöt. Luettu 12.3.2021. <https://www.senaatti.fi/app/uploads/2017/05/Arvoa-luovatytymparisto-asiiantuntija-artikkeli.pdf>

Myyryläinen, L. 2008. Elinkariajattelu kiinteistönpidossa. 2. uudistettu painos. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus

Nenonen, S. 2021. Korona toi sisäilmastonmuutoksen. Lisence to Breathe. Co-Creation hankkeen loppuseminaari 31.3.2021.

Nenonen, S., Hyrkkänen, U., Rasila, H., Hongisto, V., Keränen, J., Koskela, H. & Sandberg, E. 2012. Monitilatoimisto ohjeita käyttöön ja suunnitteluun. TOTI-hanke. Luettu 23.3.2021. <https://www.tti.fi/wp-content/uploads/2016/11/monitilatoimiston-suunnitteluohje.pdf>

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Ouye, J. 2011. Knoll workplace research: Five trends that are dramatically changing work and the workplace.

Paananen, J. 2018a. Elinkaarimallin ABC – Osa 1: Mikä on elinkaarimalli? Kuntarahoitus. Blogi. Luettu 30.4.2021. <https://www.kuntarahoitus.fi/ajankohdista/elinkaarimallin-abc-osa-1-mika-on-elinkaarimalli/>

Paananen, J. 2018b. Elinkaarimallin ABC – Osa 2: Mihin sitä elinkaarimallia tarvitaan? Kuntarahoitus. Blogi. Luettu 30.4.2021.

Peltoniemi, S., Poutanen, J., Vuolle, M., Vartiainen, M., Ahtinen, A., Horstia, J., Palomäki, E., Salonius, H., Sivunen, A. & Väänänen, K. 2017. POP UP –kehittämismalli tuottavaan tietotyöhön. Tampereen teknillinen yliopisto.

RAKLI ry. 2017. Työympäristömuutosten johtaminen ja viestintä –klinikan tulosraportti. Luettu 24.4.2021. <https://www.rakli.fi/wp-content/uploads/2019/06/0517-tyoymparistomuutosten-johtaminen-ja-viestinta-tulosraportti-final.pdf>

RAKLI ry. 2020. Kysely työympäristöjen tulevaisuudesta. Luettu 12.3.2021. <https://www.rakli.fi/rakli-tiedottaa/raklin-kysely-tyoymparistojen-tulevaisuudesta-kayttajakokemus-yhteisollisyys-ja-tilaratkaisujen-joustavuus-korostuvat/>

RAKLI ry. n.d. Elinkaariajattelu on vastuullisuutta. Luettu 5.5.2021. <https://www.rakli.fi/rakentamisen-laatu-ja-tuottavuus/rakennetun-ympariston-elinkaari/>

Rantanen, M. 2019. Kampusrakennusten älyratkaisut. Rakennetun ympäristön tiedekunta. Tampereen yliopisto. Diplomityö.

ROTI -hanke. 2019. Rakennetun omaisuuden tila 2019. Luettu 25.4.2021. https://www.ril.fi/media/2019/roti/roti_2019_raportti.pdf

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäope-
tuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Luettu
19.5.2021. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_1.html

Saxen, A. 2021. Turvallinen töihinpaluu – miten ilmanvaihtoratkaisuilla voidaan
pienentää tartuntariskiä? Sisäympäristöjen hygieeninen turvallisuus -seminaari
22.4.2021.

Senaatti. 2020. Koronakriisin vaikutukset kiinteistö- ja rakennusalaan. KTI Kiin-
teistötieto Oy. Luettu 19.4.2021. <https://www.senaatti.fi/app/uploads/2020/12/Ko-ronakriisin-vaikutukset-kiinteist%C3%B6-ja-rakennusalaan.pdf>

SITRA. 2018. Megatrendikortit. Luettu 25.4.2021. [https://me-
dia.sitra.fi/2018/09/03142041/megatrendikortitwebfin31-08-2018.pdf](https://media.sitra.fi/2018/09/03142041/megatrendikortitwebfin31-08-2018.pdf)

SITRA. n.d. Tulevaisuussanasto. Luettu 25.4.2021. [https://www.sitra.fi/tulevai-
suussanasto/hiilineutraali/](https://www.sitra.fi/tulevai-suussanasto/hiilineutraali/)

Sormunen, P.2021. Korona toi sisäilmastonmuutoksen. Lisence to Breathe. Co-
Creation hankkeen loppuseminaari 31.3.2021.

STM. Työsuojeluosasto. 2015. Työelämä 2025 – katsaus: Työelämän ja työym-
päristön muutosten vaikutukset työsuojeluun ja työhyvinvointiin. Luettu
24.4.2021.

Tolvanen, R. n.d. Elinkaarihankkeiden kannattavuus. Rakennustieto.

Valtioneuvosto.2018. Tulevaisuusselonteon taustaselvitys: Pitkän aikavälin poli-
tiikalla läpi murroksen – tahtotiloja työn tulevaisuudesta. Valtioneuvoston selvitys-
ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 34/2018. Luettu 26.4.2021. [https://tieto-
kayttoon.fi/julkaisu?pubid=25901](https://tieto-kayttoon.fi/julkaisu?pubid=25901)

Vesalainen, P. 2019. Käyttäjälähtöisyys työympäristömuutoksessa. Muotoilu muutoksen tukena. Kaakkois- Suomen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö (YAMK).

Westö, J. 2020. Megatrendit 2020 – keskiössä ekologisen jälleenrakennuksen kiireellisyys. Euroopan komissio. Luettu 24.4.2021. <https://epale.ec.europa.eu/fi/resource-centre/content/megatrendit-2020-keskiossa-ekologisen-jalleenrakennuksen-kiireellisyys>

Yle uutiset 12.1.2021 WMO:n pääsihteeri Petteri Taalas. Luettu 15.4.2021 <https://yle.fi/uutiset/3-11731833>

LIITTEET

Liite 1. Haastattelurunko

Miten työ muuttuu?

Megatrendien (työn murros, digitalisaatio, hiilineutraalius) ja pandemian vaikutus, työn ja vapaa-ajan linkittyminen

Mitä muutoksia toimitiloissa olisi tarpeen tehdä?

Elinkaarimallin vaikutus, työhyvinvointi, sisäolosuhteet, esteettömyys, yhteisöllisyys

Mitä/millaisia palveluja toimitilapalveluihin tulisi kuulua?

Palveluntuottajan erilaiset roolit tulevaisuudessa, arvon tuottaminen (hyödyt), tekninen toteutus

Mitkä ovat pandemian vaikutukset tulevaisuuden tiloihin ja palveluihin?

Terveellisyys ja turvallisuus

Liite 2. Taulukko tuloksista

Alakategoria	Yläkategoria
Työ monipaikkaistuu	Palveluihin vaikuttavat muutokset
Tilatarve vähenee	
Matkustus vähenee	
Tilojen yhteiskäyttöisyys lisääntyy	
Tilojen laatu paranee määrän kustannuksella	
Fyysiset työympäristöt tukevat niissä tapahtuvaa toimintaa	
Itsensä johtamisen tarve lisääntyy	
Työ digitalisoituu	
Älykkäät ympäristöt lisääntyvät ja kerättävä data mahdollistaa lisäpalvelut	
Pandemian vaikuttaa tiloihin ja terveysturvallisuuden vaatimuksiin	
Hybridityöstä haasteita työhyvinvointiin ja -turvallisuuteen	
Ympäristövastuullisuuden vaatimus lisääntyy	
Työn ja toimitilojen palvelutarpeet monipuolistuvat	
Teknologia vaikuttaa tiloihin, talotekniikkaan, materiaaleihin ja palveluihin	
Työn ja vapaa-ajan ero hämärtyy ja kasvattaa tarvetta tilojen käyttäjälähtöisyydelle	
Kestävän kehityksen ja vastuullisuuden vaatimus kasvaa	Asiakasarvoa lisäävät vaatimukset
Jatkuvan oppimisen tarve lisääntyy	
Asiakasymmärryksen ja palveluiden räätälöinnin vaatimus kasvaa	
Elinkaaren hallinta lisää palvelutarpeita	
Palvelun tuottajan luotettavuuden ja laadun merkitys kasvaa	