

Please note! This is a self-archived version of the original article.

Huom! Tämä on rinnakkaistallenne.

To cite this Article / Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Kakko, L. & Kollin, K. (2022) Työ muuttuu, muuttuvatko toimitilapalvelut?
Puhtausala, 53:1, 47-49.

URL: <https://puhtausala.fi/tiedotus/puhtausala-lehti>

Työ muuttuu, muuttuvatko toimitilapalvelut?

Työelämää on muokannut viime vuosina erityisesti digitalisaatio ja robotiikka samalla rakennukset ovat muuttuneet älykkäämmiksi ja vastuullisimmiksi. Kehitys on osaltaan mahdollistanut avoimemman ja kiinteämmän yhteistyön kiinteistön omistajan, käyttäjän ja myös palveluntuottajan välillä samalla luoden uusia palvelutuotteita.

TEKSTI LEILA KAKKO JA KATI KOLLIN

Keväällä 2020 alkanut maailmanlaajuinen Covid-19 pandemia nopeutti osaltaan työn tekemisen muutoksia ja jotkut työelämään liittyvistä tulevaisuuden näkymistä konkretisoituivat kuluneen kahden vuoden aikana. Etätöy lisääntyä, terveysturvallisuudesta tuli osa jokapäiväistä kielenkäyttöä ja palveluiden tarpeet sekä niiden kohdentaminen muuttui. Osaako toimitilapalvelut muuttua vastaamaan vaatimuksia?

Tässä artikkelissa käsitellään työn muutosta tulevaisuudessa ja sen vaikutusta toimitilapalveluihin ja pohjana käytetään Kati Kollinin keväällä 2021 valmistunutta restonomikoulutuksen opinäytetyötä.

Toimitiloihin vaikuttavat megatrendit ja pandemian tuomat muutokset

Suomen kansallisvarallisuudesta 70 prosenttia koostuu rakennuksista ja yrityksille kiinteistöt ja niiden tilat ovat merkittävä taloudellinen menoerä, josta mielellään myös halutaan säästää.

RAKLI ry:n julkaisi 2020 työympäristöjen tulevaisuutta koskevan kyselyn, jonka tulosten mukaan toimistotyöhön käytetyn tilan tarve vähenee etätöy lisääntyessä noin 10–30 prosenttia ja samalla joustavuuden merkitys korostuu hinnan sijaan. Tiloihin tärkeää on laatu ja muunneltavuus.

Korona-aikana etätöy lisääntyminen on nopeuttanut digitalisaatiota. Suomessa keväällä 2020 jopa 59 prosenttia työntekijöistä siirtyi tekemään työnsä etänä, osa työstä tehtiinkin työpaikan sijaan kotona tai mökillä. Samaan aikaan toimitiloissa piti huomioida mahdolliset mikrobien tartuntatavat ja huomioida terveysturvallinen työskentely. Työpisteet piti sijoittaa tarpeeksi väljästi ja ihmisillä oli epävarmuutta rakennetun ympäristön turvallisuudesta.

Voidaan puhua myös pandemian jälkeisestä työympäristöstrategiasta, joka koostuu sekä digitaalisista että analogisista kanavista ja erilaisista arkea helpottavista palveluista, joissa työympäristöt ovat erilaisia hybridiratkaisuja. Liiketoimintalogiikan muutos perinteisestä mahdollistaa uudenlaiseen arvon tuottamiseen perustuvan liiketoiminnan.

Pandemia on nostanut esille siivouksen merkityksen ja siksi jatkossa rakennusten suunnittelussa tulisi huomioida myös siivottavuus ja toiminnallisuus sekä erityisesti pandemian esiin nostama ilmanvaihdon merkitys tilojen terveysturvallisuuteen.

Turvallisuus toimitiloissa parantuu, kun työympäristössä huomioidaan tilojen varaustilanne fyysisten etäisyyksien säilyttämiseksi ja tehdään olosuhteet näkyviksi niin käyttäjille kuin olosuhteista vastaavalle tahollekin hyödyntäen esimerkiksi tilan digitaalisen kopiota. Yksilön turvallisuuden kokemiseen vaikuttavat sekä psykososiaalinen että fyysinen todellisuus.

Mitä tutkittiin ja miten?

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää miten tulevaisuuden työ tulee muuttumaan ja miten tämä muutos vaikuttaa toimitilapalveluihin. Työn toimeksiantajana oli Campusta Oy, joka on kiinteistö- ja toimitilapalveluja tuottava yritys ja sen tavoitteena on saavuttaa kannattava kasvu tuottamalla laadukkaita palveluja.

Työn tutkimusongelmaksi kiteytyi se, miten palvelutarpeet muuttuvat toimitilapalveluissa ja mikä on asiakkaalle arvoa tuottavaa palvelua.

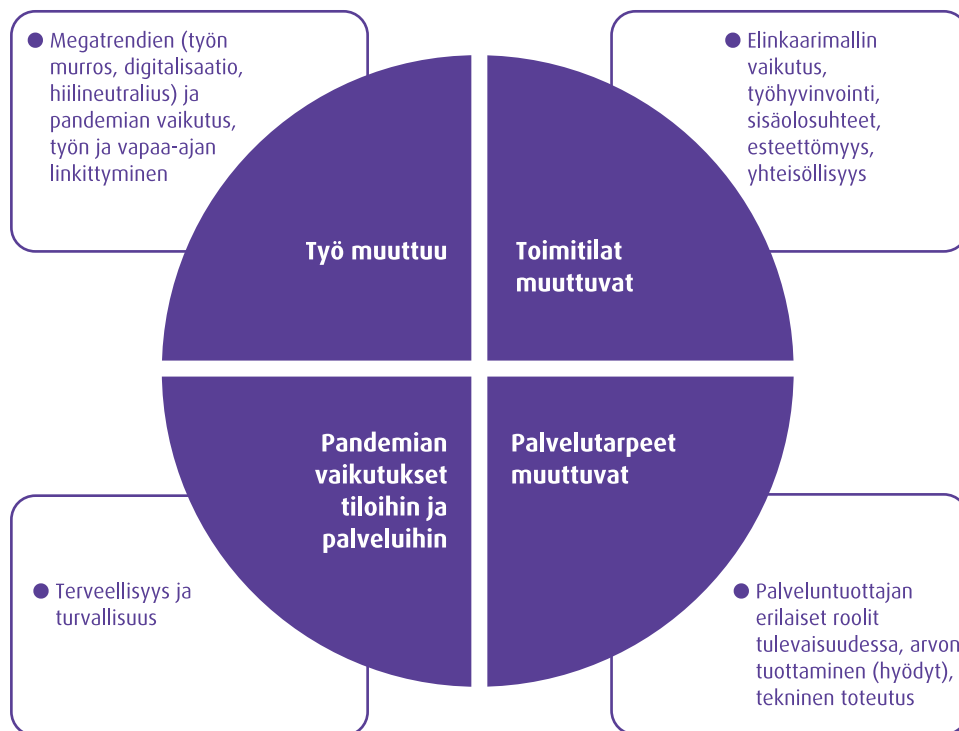
Tutkimuskysymyksiksi valikoituivat:

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?

Työ on käytännön työelämän tarpeisiin tehty selvitystyö, jossa käytettiin teemahaastattelua aineiston keräämiseen. Haastattelujen valinnassa painottui asiantuntijanäkemykset, sillä vallitsevassa tilanteessa ei mahdollisia tulevia asiakkaita ei voitu tunnistaa.

Haastateltaviksi valikoitui henkilöitä sekä palvelujen käyttäjäorganisaatioista että korkeakoulujen toimitiloja, työympäristöjä ja niihin kohdistuvia palveluja tutkivista ja kehittävästä opetus- ja

Kuva 1. Teemahaastattelun runko



tutkimushenkilöstöstä. Kaikilla haastateltavilla on korkeakoulututkinto ja useimmalla lisäksi tohtorin tutkinto väitöskirjojen aiheiden sivutessa tämän työn aihealueita. Lisäksi useimmilla heistä oli myös näkemystä tulevaisuuden tutkimisesta.

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. 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.

Haastatteluaineiston luokittelu eteni vaiheittain laadullisen tutkimuksen periaatteiden mukaisesti, aineistoa tiivistämällä ja koodaamalla se eri väreihin tutkimuskysymysten mukaisesti. Seuraavassa vaiheessa aineistosta saatu edelleen pelkistetty tulos yhdistettiin alakategorioittain teemakortistoon. Viimeisessä vaiheessa eri alakategoriat kerättiin yläkategorioiden mukaiseen taulukkoon.

Mitä tulokset kertovat?

Työn tuloksiksi saatiin viisi toista työhön ja toimitiloihin liittyvää palveluihin vaikuttavaa muutosta ja viisi asiakasarvoa lisäävää vaatimusta palveluntuottajalle. Tulevaisuudessa työ digitalisoi-tuu, monipaikkaistuu ja tilantarve toimipaikoilla vähenee. Tilojen laatu sekä sijainnin että palvelutarjonnan osalta paranee ja fyysinen ympäristö huomioi kattavammin hybridityön vaatimukset.

Toimipaikoilla fyysinen työympäristö tukee toimintaa antamalla tilan ja ratkaisut, jotka tukevat sekä päivittäisiä kohtaamis-pisteitä että mahdollistaa luovemmat toimintamallit sekä rajat

ylittävän yhteistyön. Fyysisen ympäristön pitää huomioida myös etänä digitaalisen yhteyden kautta toimiva henkilöstö. Älykkäiden kiinteistöjen keräämä data luo mahdollisuuksia uusiin palveluihin ja parempaan turvallisuuteen tiloissa. Pandemian myötä tulleet vaatimukset tilojen terveysturvallisuuteen kehittää tiloja osaltaan niin talotekniikan, tilojen jäsentämisen kuin integroitujen hygieniain lisäävien laitteiden kautta.

Itsensä johtamisen ja jatkuvan oppimisen tarve kasvaa ja monipaikkaisuus haastaa työhyvinvoinnin ja -turvallisuuden ylläpitämisen. Miten toteutetaan työnantajan työsuojeluvelvoite, kun työ tehdään muualla kuin työnantajan tiloissa. Työhyvinvointi, ergonomia, esteettömyys ja sisäilma muualla kuin lähityössä luovat toisaalta mahdollisuuksia uudentaville palvelutuotteille.

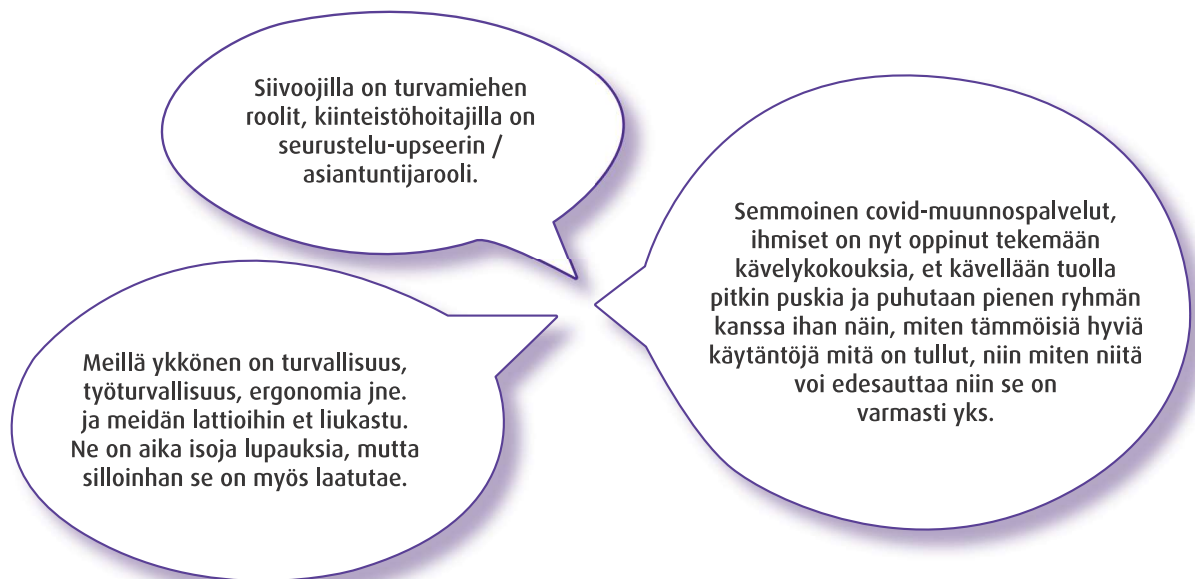
Ympäristövastuullisuuden huomioimisen tarve palvelun tuottajan toiminnassa kasvaa ja toimitilojen palvelutarpeet monipuolistuvat, kun teknologia vaikuttaa niin tiloihin, talotekniikkaan, materiaaleihin kuin palveluihinkin. Palvelun tuottajaa koskevat uudenlaiset vaatimukset liittyen erityisesti käyttäjälähtöiseen ja luotettavaan palveluun. Tilahygienian vaatimukset haastavat palveluntuottajia todentamaan palvelujensa luotettavuuden asiakkaan turvallisuuden ylläpidossa. Elinkaaren hallinta lisää osaltaan palvelutarpeita, mutta myös kiinteistön tietojen siirtymistä ja kustannustehokkuutta ehkäisten samalla siiloutumista.

Mikä muuttuu ja miten?

Työn avulla haettiin ratkaisua erilaisten muutosajureiden vaikutuksista toimitilapalveluihin. Tuloksista voidaan olettaa, että



Kuva 2. Haastattelussa sanottua



tulevaisuudessa tilojen määrän vähetessä on mahdollista tarjota enemmän ja parempaa palvelua. Toimitilojen muuntojoustavuuden sekä käyttäjälähtöisyyden vaatimus kasvaa. 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.

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

Yrityksen menestystekijöinä tulee olemaan laaja eri palvelujen kirjo, hyvä yhteistyö ja monipuoliset toimenkuvat ja samalla ne 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.

Opinnäytetyö oli katsaus erityisesti kevääseen 2021 toimitilojen käytön näkökulmasta ja sen tulokset ovat suuntauksia siitä, mihin ehkä oltiin silloin menossa. Vuosi sitten ei varmaanukaan osannut uskoa epidemiatilanteen pitkittyvän näin pitkälle ja muutosten toimitilojen käytössä olevan niin merkittäviä. ■

Opinnäytetyö on kokonaisuudessaan luettavissa Theseuksessa ja löytyy haulalla "Työ muuttuu, muuttuvatko toimitilapalvelut?"

Kirjoittaja Kati Kollin on siivousteknikko ja restonomi AMK. Hän on työskennellyt muun muassa Tampereen yliopistolla siivoustyönohjaajana, -työnjohtajana ja päällikkönä. Tällä hetkellä Kollin toimii Campusta Oy:ssä puhtauspalveluiden vetäjänä.

Leila Kakko on Tampereen ammattikorkeakoulun lehtori.