

Metropolia AMK | Muotoilun koulutusohjelma | Sisustusarkkitehtuuri

M O N I

TILATOIMISTOJEN KÄYTTÄJÄKOKEMUKSET

Opinnäytetyö - Eeva Terävä 19.11.2014

TIIVISTELMÄ

T e k i j ä O t s i k k o	Eeva Terävä Monitilatoimistojen käyttäjäkokemukset
S i v u m ä ä r ä A i k a	63 sivua ja 3 liitettä 31.10.2014
T u t k i n t o	Sisustusarkkitehti
K o u l u t u s - o h j e l m a	Muotoilu
S u u n t a u t u m i s - v a i h t o e h t o	Sisustusarkkitehtuuri
O h j a a j a t	Juha Ainoa Petra Lassenius Ville-Matti Vilkkä

Opinnäytetyöni tutkii monitilatoimistojen käyttäjäkokemuksia viiden tapaustutkimuskohteen kautta. Kohteet ovat Verohallinnon, Espoon kaupungin, Martelan, Antell-Ravintoloiden sekä Helsingin yliopiston teologisen tiedekunnan monitilatoimistoiksi muutettuja toimitiloja. Käyttäjäkokemuksia on kerätty sähköisellä kyselyllä, johon vastasi yhteensä 193 työntekijää sekä täydentävillä haastatteluilla, joihin osallistui yhteensä 36 työntekijää.

Käyttäjäkokemusten tarkastelu on rajattu monitilatoimistojen toiminnallisuuteen ja yleisiin tilallisiin ratkaisuihin. Tavoitteenani on ollut selvittää, miten käyttäjät ovat kokeneet voivansa osallistua suunnitteluun, miten toteutuneet tilat ovat sopineet heidän tekemäänsä työhön ja miten toimitilat ovat vaikuttaneet työskentelyyn verrattuna aiempiin tiloihin.

Monitilatoimiston vaikutukset työntekoon näyttävät olevan tutkimuksen perusteella pääosin positiivisia, muutettiinpa sitten avokonttorista tai huonetoimistosta. Tutkimus osoitti, että jo ylipäänsä tilojen uudistus on koettu käyttäjien keskuudessa virkistävänä asiana, mutta myös muuta positiivista vaikutusta on ollut. Työntekijöiden liikkuvuus on lisääntynyt ja työasennot monipuolistuneet, sillä tiloissa on aiempaa enemmän säädettäviä kalusteita ja erityyppisiä tiloja, joiden välillä vaihdella. Lisäksi muutto monitilatoimistoon on lisännyt vuorovaikutusta ja yhteistyötä merkittävästi etenkin silloin, kun on muutettu huonetoimistoista. Lisääntyneestä vuorovaikutuksesta huolimatta monitilatoimistoissa työntekijät voivat itse säädellä työrauhaansa.

Tilojen soveltuvuuden osalta tutkimus vahvisti vallitsevia suunnitteluohjeita ja -käytäntöjä siitä, että kaikkein toimivimmissa ja parhaimman työrauhan tarjoavissa toimistoissa tila on jaettu selkeiksi julkisen, puolijulkisen ja yksityisen toiminnan vyöhykkeiksi, jotka säätelevät vuorovaikutusta ja liikennettä toimiston eri osissa. Tärkeimmiksi työtiloiksi osoittautuivat perinteisten yksilötyöpisteiden ja suljettujen neuvotteluhuoneiden lisäksi hiljaiset vetäytymistilat, äänieristetyt puhelintilat tai -kopit sekä kodinomaiset työkahvilat.

Käyttäjien osallistamisen osalta tutkimuksessani selvisi, että laaja osallistamisprosessi ei ole itseisarvo, vaan tärkeintä on ymmärtää tiloissa tehtävää työtä. Suurissa organisaatioissa ja huonetoimistoista muutettaessa kaikki työntekijät mukaan ottavat kyselyt ja työpajat voivat olla tehokas ja muutosta tukeva tapa kerätä tietoa, mutta myös yksittäisten yhteyshenkilöiden kautta voidaan saada tarvittava tieto etenkin jos toimisto on pieni. Toimiston pelisääntöjä ja toimintatapoja sovittaessa osoittautui kaikkien työntekijöiden tasapuolinen mukaan ottaminen tärkeäksi.

ABSTRACT

A u t h o r T i t l e	Eeva Terävä An End-User Study on Activity-Based Offices
N u m b e r o f P a g e s D a t e	63 pages and 3 appendices 31.10.2014
D e g r e e	Interior Architect
D e g r e e P r o g r a m m e	Design
S p e c i a l i s a t i o n o p t i o n	Interior Architecture
I n s t r u c t o r s	Juha Ainoa Petra Lassenius Ville-Matti Vilkkä

The purpose of this thesis has been to study end-user experiences in five different activity-based offices both from public and private sectors in Finland. The study included a survey of 193 end-users and 36 additional interviews were conducted.

The offices were studied as a functional and spatial entities, and the main focus was in planning processes and office layouts. The aim was to find out how the end-users experienced their role in the planning, how the offices correspond to end-users' needs, and finally, the impacts of the offices to end-users' work compared to their previous offices.

The findings of this study underline the positive impacts of activity-based offices. This study shows that the office concept generates more co-operation compared to enclosed private offices, though there is some loss in privacy. Impacts are also positive when moving from open-plan offices, since disruptions and noises become more controllable. Also the new, adjustable furniture has a big effect in increased working satisfaction.

The study also showed that in the ideal office, the space is divided at least in three zones - public, semi-public and private - to control communication and traffic in different parts of the office. Zoning ensures separate areas for sufficient concentration as well as for communication between colleagues.

The main findings concerning the employee-inclusion to the planning process was that the inclusion was not important as such, but that the actual needs and practices of the employees' ways of work were taken into consideration. However, the mutual rules, jointly agreed by the employees, proved to be important when moving to an activity-based office.

/01	JOHDANTO	4
/02	MONITILATOIMISTOT TUTKIMUKSELLISENA HAASTEENA	5
	2.1 TUTKIMUKSEN TEHTÄVÄT JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	6
	2.2 MIKSI KÄYTTÄJÄTUTKIMUS?	6
	2.3 AIEMPI TUTKIMUS	7
	2.4 TIEDONKERUUN MENETELMÄT	8
/03	MONITILATOIMISTO TILAKONSEPTINA	10
	3.1 MIKÄ ON MONITILATOIMISTO?	11
	3.2 MONITILATOIMISTON SUUNNITTELUOHJEITA	11
/04	TUTKIMUSKOHTEET	14
	4.1 VIISI TUTKIMUSKOHDETTA	15
	4.2 VEROHALLINTO	16
	4.3 ESPOON KAUPUNKI	19
	4.4 MARTELA	22
	4.5 ANTELL-RAVINTOLAT	25
	4.6 TEOLOGINEN TIEDEKUNTA	28
/05	KYSELY- JA HAASTATTELUTULOKSET	31
	5.1 KÄYTTÄJÄKOKEMUSTEN KERUU JA RAPORTOINTI	32
	5.2 TAUSTATIETOJEN MERKITYS	32
	5.3 KOKEMUKSET TILOJEN SUUNNITTELUSTA JA KÄYTTÖÖNOTOSTA	35
	5.4 TILOJEN FYYSISET OMINAISUUDET	37
	5.5 TILOJEN RIITTÄVYYS	39
	5.6 TILOJEN SOVELTUVUUS NIISSÄ TEHTÄVÄÄN TYÖHÖN	40
	5.7 TILOJEN KÄYTTÖ VASTOIN TARKOITUSTA JA HÄIRIÖTEKIJÄT	42
	5.8 TILOJEN VAIKUTUKSET TYÖNTEKOON	43
	5.9 MONITILA VS. HUONETOIMISTO	45
	5.10 MONITILATOIMISTON HYÖDYT JA HAITAT	47
/06	OMAT HAVAINNOT JA JOHTOPÄÄTÖKSET	49
	6.1 MALLITOIMISTO	50
	6.2 KÄYTTÄJÄJIEN OSALLISTAMINEN SUUNNITELUUN	51
	6.3 VYÖHYKEJAON MERKITYS MONITILATOIMISTOSSA	52
	6.4 JULKISEN VYÖHYKKEEN TILAT	53
	6.5 PUOLIJULKISEN VYÖHYKKEEN TILAT	55
	6.6 YKSITYISEN VYÖHYKKEEN TILAT	57
	6.7 TILOJEN KÄYTTÖÄ TUKEVAT TEKIJÄT	60
/07	LOPUKSI	62
	LÄHTEET JA KIRJALLISUUS	63
	KUVAT	63
	LIITE 1. KYSELYLOMAKE	64
	LIITE 2. HAASTATTELUKYSYMYKSET	65
	LIITE 3. TUTKIMUSTULOKSIA MONITILATOIMISTOISTA	66



/01

JOHDANTO

Opinnäytetyössäni tutkin monitilatoimistojen käyttäjäkokemuksia viiden tapaustutkimuskohteen kautta tilojen toiminnallisuuden ja konseptoinnin näkökulmasta.

Monitilatoimisto on työympäristökonsepti, jossa on tarjolla erilaisia tiloja työskennellä kulloisenkin työtehtävän mukaan. Ideaalitapauksessa monitilatoimisto yhdistää avokonttorin ja huonetoimistojen edut, sillä se käyttää säästeliäästi tilaa, mutta mahdollistaa samalla monenlaisen työskentelyn ja edistää vuorovaikutusta.

Vaikka monitilatoimistot voivat hyvin suunniteltuina olla monessa suhteessa perinteisiä huonetoimistoja ja avokonttoreita parempia ratkaisuja, niiden hyödyistä ei ole tutkittua tietoa¹. Opinnäytetyöni tavoitteena onkin tuoda puolueetonta näkemystä monitilatoimistojen käyttökokemuksista kuulemalla monitilaympäristöissä työskenteleviä työntekijöitä ja keräämällä heidän kokemuksiaan tilojen hyödyistä, haitoista sekä vaikutuksista työntekoon. Käyttäjätiedon avulla muodostan tilakonseptin monitilatoimiston suunnittelussa huomioitavista seikoista.

Monitilatoimiston konsepti on suhteellisen tuore ja sen suosio on jatkuvassa kasvussa. Monitilaympäristöjen suunnittelu ei kuitenkaan ole mutkatonta, vaan tilat tulee räätälöidä sopivaksi kunkin organisaation ja niiden käyttäjien tarpeiden mukaan. Tämä vaatii suunnittelulta perinteistä asiantuntijalähtöistä tilasuunnittelua laajempaa ymmärrystä suunnittelun kohteesta ja tilan käyttäjistä.

Monitilatoimistojen suunnittelussa onkin perinteisen sisustusarkkitehdin ammattikäytäntöjen lisäksi kyse laajemmasta työympäristömuotoilusta, jossa fyysisen ympäristön suunnitteluun yhdistyy vahvasti suunnittelukohteen toimintatapojen tarkastelu ja kehittäminen. Siten keskityn opinnäytetyössäni tilojen toiminnallisuuden ja konseptoinnin tutkimiseen ottamatta kantaa tilojen tunnelmaa, visuaalisuutta tai yksittäisiä materiaaleja tai kalusteita koskeviin valintoihin.

Opinnäytetyössäni on viisi tapaustutkimuskohdetta, jotka ovat Verohallinnon, Espoon kaupungin, Martela Oyj:n, Antell-Ravintolat Oy:n ja Helsingin yliopiston teologisen tiedekunnan monitilatoimistoja.

Luvuissa 2 ja 3 käsittelen monitilatoimistoja tutkimuksellisena haasteena ja tilakonseptina, luvussa 4 esittelen tutkimuskohteeni, luvussa 5 esittelen kyselyiden ja haastatteluiden tulokset, luvussa 6 kerron omia havaintoja ja johtopäätöksiä tilojen toimivuudesta ja luvussa 7 pohdin tutkimustulosten merkitystä.

¹ Hongisto 2012 & 2014, HS 22.1.2014



/02

MONITILATOIMISTOT TUTKIMUKSELLISENA HAASTEENA

Tässä luvussa kerron tutkimuksen tavoitteesta, käyttäjätiedon merkityksestä ja tutkimuksessa käytetyistä menetelmistä.



2.1 TUTKIMUKSEN TEHTÄVÄT JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyöni tavoitteena on tuoda esiin monitilatoimistojen hyötyjä ja haittoja sekä muodostaa niiden perusteella monitilakonseptin ideaalimalli.

Tutkimukseni päätavoite on perehtyä erilaisiin monitilatoimistoihin, niiden toimivuuteen ja suunnitteluun käyttäjien näkökulmasta tapaustutkimuksin. Loppukäyttäjien kokemuksia tiloista on tutkittu vain vähän, ja siksi kokemukset tilojen toimivuudesta ja kehittämistarpeista on tarpeen.

Olen jakanut opinnäytetyöni päätavoitteen kahdeksi alatavoitteeksi:

1. Ensimmäinen alatavoite on tutkia monitilatoimiston hyötyjä ja haittoja sekä vaikutuksia verrattuna perinteisiin huonetoimistoihin ja avokonttoreihin
2. Toinen alatavoite on ymmärtää ja tuoda näkyväksi sitä, miten näitä käyttäjäkokemuksia voidaan ottaa huomioon sisustusarkkitehtuurin ja palvelumuotoilun ammattikäytännöissä monitilatoimistoja suunniteltaessa

Alatavoitteen 1 toteuttamiseksi tarkastelen monitilatoimistojen kehityskaarta niiden suunnittelusta aina käyttäjien kokemiin hyötyihin ja haittoihin. Olen rajannut ja jäsentänyt tutkimuksen seuraavien tutkimuskysymysten kautta:

- Miten käyttäjät on huomioitu tilojen suunnittelussa ja miten tilojen käyttöönottoa on tuettu?
- Miten tilat sopivat käyttäjien tarpeisiin ja niissä tehtävään työhön?
- Miten tilat vaikuttavat työntekoon?

Alatavoitteen 2 toteuttamiseksi jalostan keräämäni käyttäjätietoa monitilatoimiston tilakonseptiksi, jossa käyn tutkimuksen tuloksia läpi ja jalostan tutkimuksessa selville saatua käyttäjätietoa monitilatoimiston ideaalisuunnitelmaksi.

2.2 MIKSI KÄYTTÄJÄTUTKIMUS?

Käyttäjätietoa keräämällä monitilakonseptia voidaan kehittää yhä enemmän käyttäjien tarpeita vastaavaksi.

Toimistoissa tehtävän työn tekemisen tavat ja siihen liittyvät vaatimukset ovat muuttuneet viime vuosikymmenten aikana paljon. Moni työ on yhä vähemmän vain mekaanista suorittamista ja yhä harvempi työpaikka vastaa stereotyyppistä toimistoa, jossa työpöydät on järjestetty viere viereen, ja joissa tehdään päivästä toiseen jotakin samaa ja tiettyä työtä. Nykyään toimistotyö on yhä enemmän mekaanisen suorittamisen sijaan tietotyötä, jossa painottuvat tiedon etsiminen ja muokkaaminen, luova ongelmanratkaisukyky, vuorovaikutus sekä tietotekniikan hyödyntäminen.²

Työpaikat ovat keskenään hyvin erilaisia, ja työ on muuttunut myös liikkuvammaksi. Siinä missä menneinä vuosikymmeninä suurin osa toimistotyöntekijöistä oli kiinteästi sidottu oman työpisteensä ja päätteensä ääreen, voidaan nykyään toimistotyö tehdä yhä liikkuvammin ja joustavammin, fyysisestä paikasta riippumatta.³

Jokaisen työpaikan ollessa erilainen, on käyttäjien tarpeiden tunteminen noussut yhä tärkeämmäksi tekijäksi toimistotilojen suunnittelussa. Siinä missä ennen kutakuinkin samoja malleja voitiin monistaa konttorista toiseen, joudutaan nykyään yhä tarkemmin miettimään, minkälaista työtä toimistossa tehdään ja suunnittelemaan toimistoratkaisut yhä enemmän käyttäjien tarpeisiin pohjautuen. Asiantuntijalähtöisestä suunnittelusta ollaan siirtymässä yhä enemmän kohti käyttäjälähtöistä suunnittelua, ja etenkin monitilatoimiston suunnittelussa käyttäjälähtöisyys korostuu.⁴

O S A L L I S T A M I N E N

Miten käyttäjät on otettu mukaan tilojen suunnitteluun?



S O V E L T U V U U S

Miten tilat sopivat niissä tehtävään työhön?



V A I K U T U K S E T

Miten tilat vaikuttavat työhön?

Kuva 1. Tutkimuskysymykset.

² Tekes 2011

³ Nenonen ym. 2012

⁴ Tuulaniemi 2011

Perinteisessä asiantuntijälähtöisessä suunnittelussa suunnittelijat ovat kehittäneet ratkaisuja omiin näkemyksiinsä ja asiantuntemukseensa pohjautuen. Käyttäjää on toki kuultu, mutta monilta osin asiantuntija on itse edustanut käyttäjää. Käyttäjälähtöisessä suunnittelussa tilan käyttäjät otetaan vahvasti osaksi suunnittelua. Tämä ei tarkoita, ettei asiantuntijoita enää tarvita, vaan suunnittelijan tehtävänä on edelleen muuntaa käyttäjien tarpeet, päämäärät ja ideat toimiviksi suunnitteluratkaisuiksi. Erona on se, ettei asiantuntija enää itse edusta käyttäjää.⁵

Monitilatoimistoja suunnittelevilla asiantuntijoilla on paljon kokemusperäistä tietoa tilojen toimivuudesta, mutta tilojen käyttäjäkokemusten tutkimuksella ei ole kovinkaan pitkiä perinteitä. Tilojen arviointi on siis ollut kovin epämuodollista, eikä käyttäjien kokemuksia ole systemaattisesti siirretty projektista toiseen.⁶

Opinnäytetyössäni tavoite ei ole luoda strukturoitua mallia monitilatoimiston suunnittelusta, vaan löytää monitilatoimistoissa usein toistuvia hyötyjä ja haittoja. Kun käyttäjien tarpeet ymmärretään, voidaan suunnitella työtiloja, joissa työntekijät ovat tyytyväisempiä, tehokkaampia ja tuottavampia.

Käyttäjien kokemusten tutkimisen avulla voidaan:

- Varmistua, että käyttäjien toiminta ja tarpeet on ymmärretty ja tulkittu oikein
- Varmistua, että tilakonseptit vastaavat käyttäjien tarpeita
- Saada käytettävyystietoa tilakonseptien jatkokehitykseen
- Saada käytettävyystietoa mahdollisten uusien tilakonseptien kehitykseen

Tilasuunnittelijat voivat hyödyntää tutkimuksessa selville saatuja käyttäjäkokemuksia työssänsä. Yhtä paljon kuin suunnittelijan tekemä työ, ohjaavat eri organisaatioiden johdon päätökset sitä, millaisia tiloja suunnitellaan. Siksi monitilatoimistojen käyttäjätiedon hyödyntäminen ei rajoitu pelkästään suunnittelijoihin, vaan se voi tuoda tilojen hyötyjä ja haittoja näkyviksi myös johtajille, jotka asettavat toimitalojen kehittämistavoitteet ja tekevät tiloja koskevat lopulliset päätökset.⁷

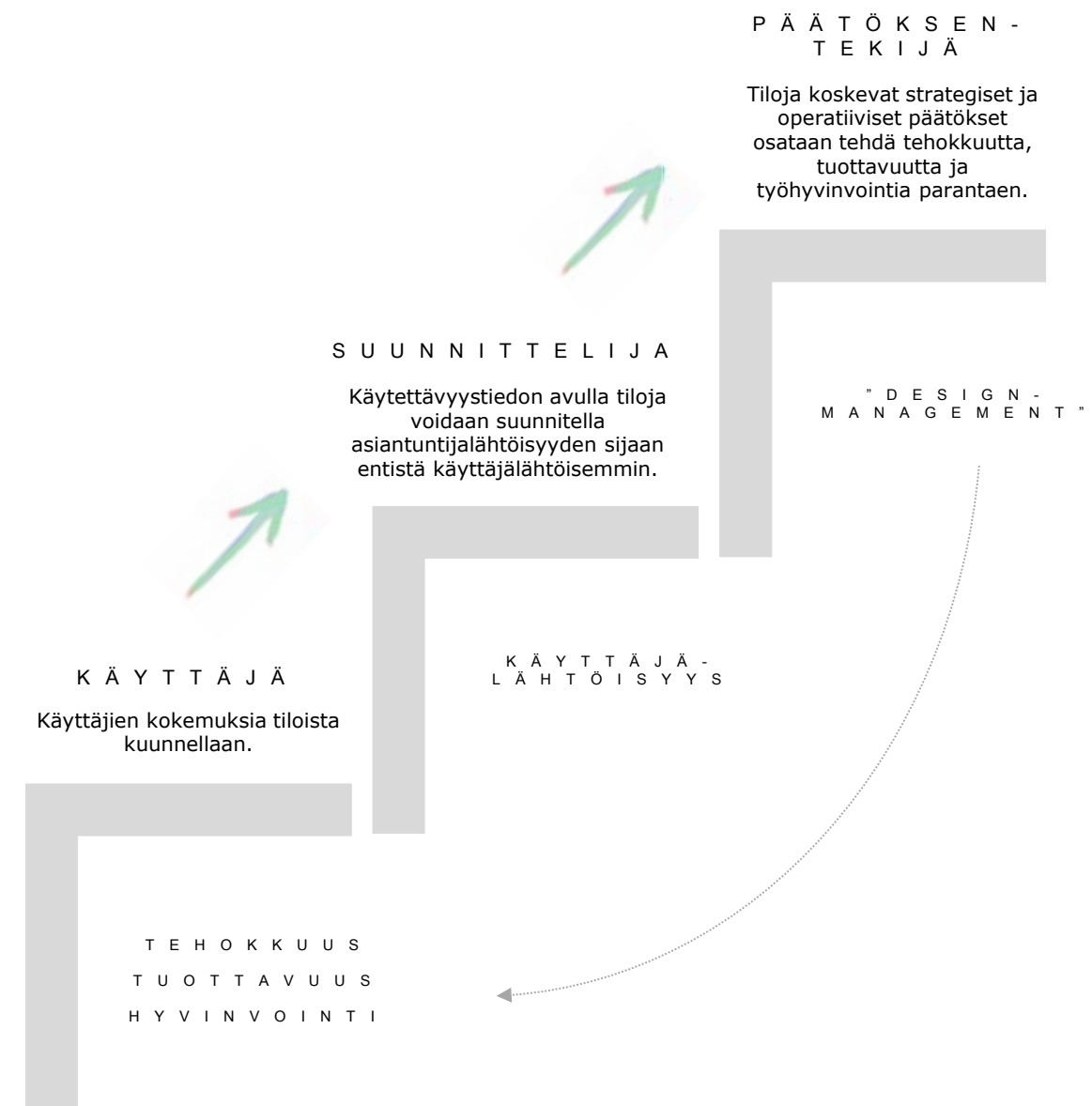
2.3 AIEMPI TUTKIMUS

Monitilatoimisto yhdistelee avokonttorin ja huonetoimistojen hyötyjä.

Monitilatoimiston konseptin ymmärtämiseksi on hyvä tuntee toimistotilojen aiempi kehityskaari. Kehitystä tarkasteltaessa keskiöön nousevat kolme päätekijää: kustannustehokkuus, työviihtyvyys ja yhteistyön edistäminen. Kustannustehokkuuden ja työntekijöiden valvonnan mahdollistamat seinättömät avokonttorit ovat olleet koko 1900-luvun tyypillisin toimistomuoto ja tuolloin oma työhuone oli vahvasti status- ja hierarkiasymboli. Vasta 1970-luvulla Pohjoismaissa alettiin korostaa työviihtyvyyttä ja siirryttiin henkilökohtaisiin huonetoimistoihin. Samoihin aikoihin Yhdysvalloissa kehitettiin toimistoseinäkkeitä avoimen tilan jakamiseksi.⁹

Eri toimistotyyppien merkitys työn tekemisen tapoihin, tehokkuuteen ja viihtyvyyteen on suuri. Henkilökohtaisten työhuoneiden edut ovat tutkimusten mukaan ennen kaikkea työrauhaan liittyviä. Huoneet tarjoavat työntekijöille enemmän yksityisyyttä, eikä työ keskeydy niin usein kuin avotilassa. Huonetoimistot myös vahvistavat työntekijän statusta ja henkilökohtaista identiteettiä. Avotoimistoissa hyötyjä ovat tilankäytön sekä vuorovaikutuksen tehokkuus, mutta haittoina ovat työympäristön ärsykeellisyys ja vähäiset mahdollisuudet hallita niitä.¹⁰

Eduista huolimatta suljettujen huonetoimistojen ja korkeiden toimistoseinäkkeitä aikakausi jäi suhteellisen lyhyeksi, kun avoimia tiloja alettiin 1980- ja 1990-luvuilla suosia uudelleen työntekijöiden välisen kommunikaation ja yhteistyön edistämiseksi. Samalla palattiin kustannustehokkuuden näkökulmaan, sillä avokonttorit ovat helposti muunneltavissa ja tilantarve työntekijää kohden on huonetoimistoja selvästi pienempi.¹¹



Kuva 2. Käyttäjätiedon hyödyntäminen.

⁵ Tuulaniemi 2011

⁶ Kärnä ja Nenonen 2010

⁷ Boland & Collopy 2004

⁸ Kärnä ja Nenonen 2010

⁹ Tekes 2011

¹⁰ mm. O'Neill, M. 2008

¹¹ ks. esim. Kim & de Dear 2013

Avotoimistojen haitat ovat kuitenkin tutkimusten¹² mukaan niiden tarjoamia hyötyjä suuremmat. Esimerkiksi yksi viimeisimmistä tutkimuksista osoittaa, että avointen tilojen yhteistyötä ja kanssakäymistä edistävät hyödyt ovat pieniä niiden aiheuttamiin työiihtyvyyshaittoihin verrattuna. Avotiloissa yksityisyyden puute ja häiritsevä äänimaailma laskevat viihtyvyyttä ja työtehoa, eikä kanssakäyminen muiden kanssa näytä olevan yhtään sen helpompaa kuin huonetoimistossakaan.

Opinnäytetyön tarkoitus onkin tuoda lisätietoa siitä, onko monitilatoimisto vaihtoehto kustannustehokkuuden, työiihtyvyyden ja yhteistyönäkökulman väliseen tasapainoiluun. Etenkin tilansäästön kautta muodostuvat taloudelliset edut ovat kiistattomia, mutta monitilatoimistojen toiminnallisista hyödyistä ei ole juurikaan tutkittua tietoa.

Yksi harvoista monitilatoimistojen käyttäjäkokemuksia mittaavista tutkimuksista¹⁵ on tehty Alankomaissa vuonna 2009. Tutkimuksessa kartoitettiin neljän monitilatoimiston käyttäjien kokemuksia uudistettujen tilojen toimivuudesta. Menetelminä käytettiin havainnointia sekä kyselyä, johon vastasi yhteensä 182 työntekijää.

Tutkimus vahvisti jo etukäteen vallinneita käsityksiä monitilatoimistojen käyttötavoista. Tiloja käytetään usein vastoin alkuperäistä tarkoitusta ja tietyt tilatyypit ovat käytössä suunniteltua enemmän tai vähemmän. Tutkimus myös osoitti, että työntekijät pitävät työpisteen valinnassa ensisijaisena kriteerinä yksityisyyttä ja työrauhaa. Lisäksi ergonomia ja työvälineiden laatu koetaan ensisijaisena tärkeinä. Sen sijaan yhteistyöhön ja kommunikaatioon liittyvät tekijät eivät näyttäneet olevan yhtä merkityksellisiä työtilojen valinnassa.

Tilojen käyttö vastoin alkuperäistä tarkoitusta sekä epävihtyvyystekijät johtuivat tutkimuksessa tehtyjen havaintojen mukaan pääosin suunnitteluvirheistä, kuten liian erikoisista tilaratkaisuista - kuten aurinkotuolit neuvotteluhuoneissa - tai riittävän äänieristyksen puutteesta. Tutkijoiden mukaan myös tilojen käyttöönotossa olisi tarvittu selkeämpää ja kaikki työntekijät tavoittavaa ohjeistusta. Kooste tutkimuksen tuloksista on esitetty liitteessä 3.

Tampereen teknillisessä yliopistossa on tehty rakennustuotannon diplomityö¹⁴, jossa on tutkittu luovuutta edistäviä tutkimustyötiloja yliopistoympäristössä. Tutkimustulokset osoittivat, että monitilatoimisto on paras ratkaisu kohderyhmän luovuutta edistäväksi työtilaksi, sillä sen keskeisin etu on rauhallisen yksilötyön ja moninaisen keskinäisen vuorovaikutuksen mahdollistaminen. Lisäksi se antaa mahdollisuuden toimintatapojen muuttamiseen ja työtilojen joustavuuteen.

Tutkimustulokset sisältävät monia konkreettisia kehitysehdotuksia luovuutta edistävien tutkimustyötilojen muodostamiseksi. Tutkimustulosten mukaan luovuutta edistävä tutkimustyötila sisältää seuraavanlaisia ominaispiirteitä:

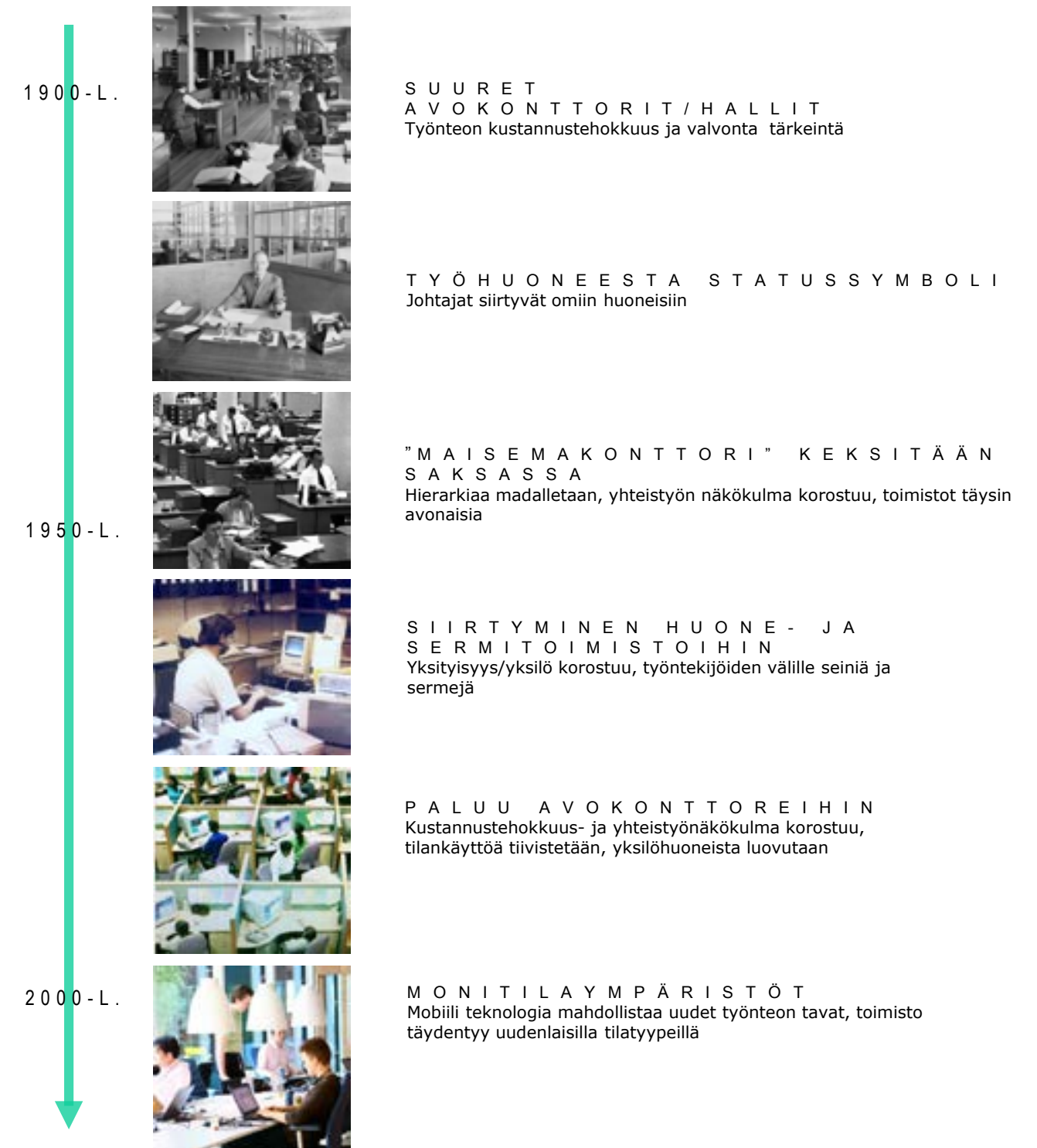
1. Työtila mahdollistaa erilaisia vuorovaikutusmuotoja.
2. Työtila mahdollistaa rauhallisen yksilötyön.
3. Työtila on värikäs, kodinomainen, ergonominen, muunneltava ja sisältää toimivat laitteet.
4. Työtila mahdollistaa erilaisia aistikokemuksia ja sisältää riittävästi ideointivälineitä.
5. Työtila mahdollistaa yhteiseen toiminnan ja leikkisyyden.

2.4 TIEDONKERUUN MENETELMÄT

Tässä tutkimuksessa käyttäjätieto on kerätty kyselyin ja haastatteluin, joihin osallistui yhteensä 193 työntekijää.

Tarkastelun kohteena on viisi erityyppistä monitilatoimistoksi muutettua toimitilaa, joissa tehdään tietotyötä. Tutkimuskohteet ovat Verohallinnon, Espoon kaupungin, Martela Oyj:n, Antell-Ravintolat Oy:n ja Helsingin yliopiston teologinen tiedekunnan tiloja. Esittelen kohteet luvussa 4.

Tein opinnäytetyön tiedonkeruun kevään 2014 aikana ohessa esitetyn aikataulun mukaisesti. Kyselyyn ja haastatteluiden osallistuneiden määrät on esitetty toimistokohteittain niin ikään oheisessa taulukossa. Kyselylomakkeet ja haastattelujen rungot on esitetty liitteissä 1 ja 2.



Kuva 3. Toimistoympäristöjen kehityskaari.

¹² ks. esim. Kim & de Dear 2013

¹³ Appel-Meulenbroek, Groenen & Janssen 2011

¹⁴ Pihlajaniemi 2012

Tilojen käytettävyyden arviointiin liittyy monia haasteita, joita ovat tilojen moniulotteinen ja prosessimainen luonne sekä käyttäjien heterogeenisyys.¹⁵ Tämän vuoksi olen myös omassa tutkimuksessani käyttänyt monipuolisia menetelmiä, joita ovat:

- Sähköpostikyselyt, joihin vastasi yhteensä 193 työntekijää
- Täydentävät teemahaastattelut, joihin osallistui yhteensä 36 työntekijää
- Havainnointi tilojen käyttötavoista
- Kohteiden suunnittelijoiden ja yhteyshenkilöiden informaatiohaastattelut

Sähköisen kyselyn valitsin tiedonkeruun pohjaksi siksi, että sen avulla saadaan kerättyä käyttäjätietoa vaivattomasti laajalta käyttäjäjoukolta. Kyselyn haasteena kuitenkin on, ettei sen avulla saada kovinkaan syvällistä käyttäjätietoa, minkä vuoksi tietoa on täydennetty käyttäjien haastatteluun sekä tilojen käyttötapojen havainnoinnin kautta.

Kyselyt toteutin Internet-kyselylomakkeilla, jotka lähetin sähköpostitse kaikille tutkimuskohteiden työntekijöille. Espoon kaupungilla kysely kohdistui monitilatoimistossa työskentelevien lisäksi soveltuvin osin myös omiin työhuoneisiin jääneille. Lisäksi teologisessa tiedekunnassa otettiin mukaan pieni joukko muualle siirtyneitä tutkijoita, jotka olivat työskennelleet tiloissa aiemmin.

Haastateltavat valitsin siten, että ne edustaisivat mahdollisimman monipuolisesti toimitilamuutoksen suhtautuneita henkilöitä. Haastateltavat valitsi kunkin organisaation yhteyshenkilöt Verohallinnossa, Espoon kaupungilla ja Antellissa. Martelassa valitsin haastateltavat itse siten, että kultakin osastolta (esim. IT, myynti, taloushallinto) oli yksi haastateltava. Teologisessa tiedekunnassa tiedustelin haastateltavien osallistumishalukkuutta kyselyn yhteydessä.

Tilojen havainnoinnin rooli tutkimuksessa on käyttäjätietoa täydentävä. Tein havainnointia haastattelukäyntien yhteydessä epämuodollisesti, eli en käyttänyt siihen strukturoitua menetelmää. Havainnoinnin tuloksia olen esitellyt raportissa tutkimuksen johtopäätöksiä täydentävästi.

Käyttäjien lisäksi haastattelin kohteiden suunnittelijoita ja kohteiden yhteyshenkilöitä. Näiden haastattelujen rooli oli informaatiota antava, eli sain niistä pohjatietoa kohteiden suunnitteluprosessista sekä tilaratkaisuista. Tutkimuksen johtopäätökset eivät siis nojaa suunnittelijoiden tai kohteiden yhteyshenkilöiden näkemyksiin tilojen toimivuudesta.

Keräsin kustakin tutkimuskohteesta edellä mainituin menetelmin samat tiedot, joita olivat:

1) Suunnitteluprosessien ja suunnitelmien kuvaus

Toteutettiin kohteiden yhteyshenkilöitä ja suunnittelijoita haastatella seuraavista aiheista:

- Toimitilamuutoksen lähtökohdat ja tavoitteet (eli miksi muutos tehtiin)
- Suunnitteluprosessin kuvaus pääpiirteittäin
- Suunnitelman kuvaus pääpiirteittäin (fyysinen tila, sosiaalinen tila, virtuaalitilat)
- Suunnitelman jalkauttaminen päivittäiseen toimintaan (tilojen käyttöönotto ja ohjeistukset)

2) Varsinaiset käyttäjäkokemukset

Näitä kartoitin työntekijöille suunnatuilla sähköisillä kyselyillä, täydentävillä haastatteluilla sekä havainnoimalla tiloja. Käyttäjäkokemuksista on selvitetty seuraavia asioita:

Välittömät kokemukset ja hyödyt

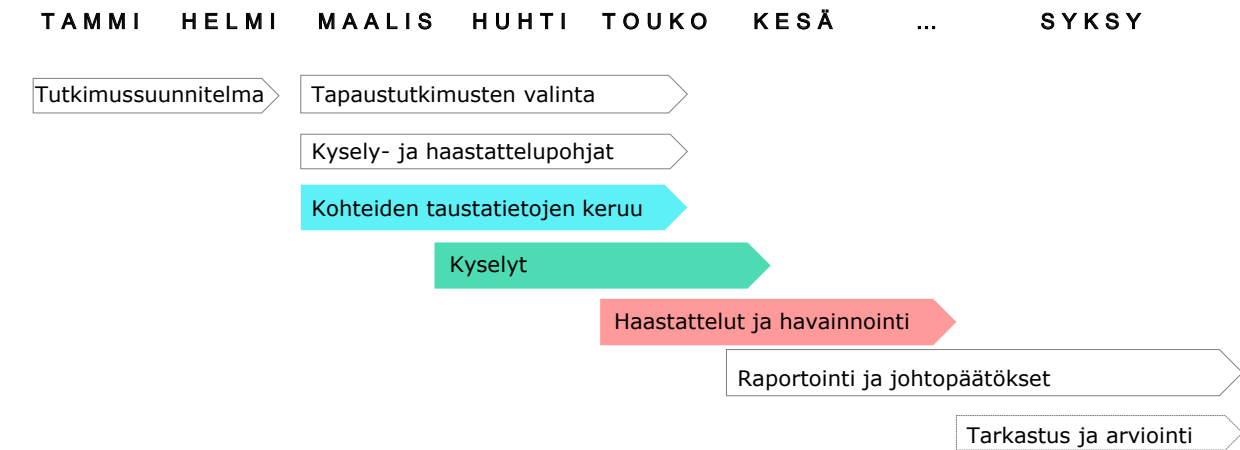
- Työntekijöiden kokemukset suunnitteluprosessista ja tilojen käyttöönotosta
- Kokemukset fyysisen tilan toimivuudesta (tilajako ja kalustus sekä muut sisäympäristötekijät kuten valaistus ja äänimaailma)
- Kokemukset käytettävyydestä, tilojen toiminnallisuudesta työtehtävissä ja sosiaalisesti (tilojen soveltuvuus, työrauha, tehokkuus, ja yhteistyö)

Vaikutukset työntekoon

- Muutokset toimintavoissa
- Vaikutukset työn tehokkuuteen
- Vaikutukset työskentelykulttuuriin

¹⁵ Kärnä ja Nenonen 2010

Taulukko 1. Tutkimuksen aikataulu ja vaiheet.



Taulukko 2. Käyttäjäkyselyiden ja haastatteluiden toteutus.

	INFORMAATIO-HAASTATTELUT	SÄHKÖINEN KYSELY	HAASTATTELUT ja HAVAINNOINTI	
	Haastatellut/ keskustelut	n / N	Toteutusajankohta ja vastaajajoukko	
			n	
			Haastattelujen ja havainnointikäyntien ajankohdat ja haastateltavien valintaperusteet	
Verohallinto	Kohteen henkilöstöpäällikkö Verohallinnon toimitilapalveluiden arkkitehti Suunnittelu- ja sisustussuunnittelija	33/44 (75 %)	Toteutus viikoilla 15-16 Muista kohteista poiketen käytettiin Verohallinnon oman tilapilotin seuranta- ja kyselyaineistoa, jossa kysymykset ja vastausvaihtoehdot erosivat hiukan opinnäytetyön kyselystä (ks. Liite)	9 9.5.2014 Henkilöstöpäällikkö valitsi mahdollisimman monipuolisen haastattelutuotoksen
Espoon kaupunki	Kohteen suunnittelussa yhteyshenkilönä toiminut työntekijä Suunnittelu- ja sisustussuunnittelija	54/90 (60 %)	Toteutus viikoilla 20-21 Kysely kohdistettiin monitilassa työskentelevien lisäksi omiin työhuoneisiin jääneille	5+4 28.5.2014 Yhteyshenkilönä toiminut työntekijä valitsi mahdollisimman monipuolisen haastattelutuotoksen Haastateltavista 5 oli monitilasta ja 4 omilla huoneilla työskenteleviä
Martela	Tilamuutoksesta vastannut projektipäällikkö Tilan sisustussuunnittelija	71/98 (72 %)	Toteutus viikoilla 20-21 Kysely kohdistettiin pääkonttorissa vakinaisesti työskenteleville, ei muista toimipisteistä ajoittain vierailleille	10 3.6.2014 ja 5.6.2014 Yksi haastateltava kunkin toiminnon (esim. myynti, IT, taloushallinto) edustajista
Antell	Kohteen suunnittelussa yhteyshenkilönä toiminut työntekijä Kohteen pääsuunnittelija	10/12 (83 %)	Toteutus viikoilla 22-23 Kysely kohdistettiin Helsingin henkilökunnan lisäksi kahdelle muulta paikkakunnilta toimistolla ajoittain vieraillevalle työntekijälle	3 4.6.2014 Yhteyshenkilönä toiminut työntekijä valitsi mahdollisimman monipuolisen haastattelutuotoksen
Teologinen tiedekunta	Kohteen suunnittelussa yhteyshenkilönä toiminut työntekijä Suunnittelu- ja sisustussuunnittelija	25/74 (34 %)	Toteutus viikoilla 20-21 Kysely kohdistettiin nykyisin tiloissa työskentelevien lisäksi joukolle tutkijoita, jotka eivät enää työskentele tiloissa	5 11.6.2014 Kyselyssä tiedusteltiin halukkuutta osallistua lisähaastatteluun
YHTEENSÄ		12 HENKILÖÄ	193 KYSELYVASTAAJAA	36 HAASTATTELUA

/03

MONITILATOIMISTO TILAKONSEPTINA

Tässä luvussa kerron toimistojen kehityskaaresta sekä monitilatoimiston konseptista ja suunnittelusta.



3.1 MIKÄ ON MONITILATOIMISTO?

Monitilatoimistossa työtä tehdään erilaisissa tiloissa kulloisenkin työtehtävän mukaan.

Monitilatoimisto (*activity based working office*) on työympäristö, jossa työtilat on järjestetty toimistossa tehtävien töiden mukaan. Työntekijät eivät ole sidottuja työskentelemään tietyllä työpisteellä, vaan he voivat liikkua työpisteeltä toiselle kulloinkin käsillä olevan työtehtävän mukaan. Toimistossa on erilaisia työtiloja, joita voivat olla esimerkiksi avotila, kokoustila, puhelinkoppi ja hiljaisen työn alue. Pääajatus on, että tilat on organisoitu työn luonteen mukaisesti, joten myös perinteiset, nimetyt työpisteet ovat mahdollisia.

Monitilatoimiston konseptin yleistymisen ajoittuu 2000-luvun vaihteeseen. Siihen liittyy vahvasti mobiilin teknologian kehitys ja sen myötä tapahtunut paikkaan sidotun työskentelyn väistyminen. Samaan aikaan työtiloihin alettiin kiinnittää yhä enemmän huomiota yhtenä yritysten resurssina ja kilpailutekijänä.

Ensimmäiset monitilatoimistot lanseerattiin jo 1990-luvun puolella ja yksi ensimmäisistä ja tunnetuimmista esimerkeistä on hollantilaisen Rabobankin 1500 työntekijän vakuutusyksikkö Interpolis. Hollantilaisten esimerkkiä seurattiin pian muuallakin, joista kansainvälisesti tunnetuimpia kohteita ovat Macquarie Groupin pääkonttori Australian Sydneyssä ja Microsoftin toimisto Amsterdamissa Schipolin lentokenttäalueella.¹⁶

Suomessa monitilatoimistokonsepti on lisännyt tunnettuutta vasta 2010-luvulle tultaessa. Ensimmäinen monitilatoimiston kaltainen tila suunniteltiin jo 1990-luvulla, kun SOL:in pääkonttorista suunniteltiin studiomainen, eri työtiloja käsittävä toimisto. Microsoft on ollut myös Suomessa yksi monitilatoimistojen pioneereista, ja sen myötä monitilakonsepti alkoi saada 2010-luvulla paljon julkisuutta ja sen suosio on kasvanut. Tämä on nähtävissä esimerkiksi KTI Kiinteistötiedon vuonna 2013 tekemästä työympäristöbarometristä¹⁷, jonka mukaan huonetoimistojen tarve suomalaisissa yrityksissä tulee seuraavan kolmen vuoden aikana vähenemään selvästi samalla kun monitilatoimistot yleistyvät.

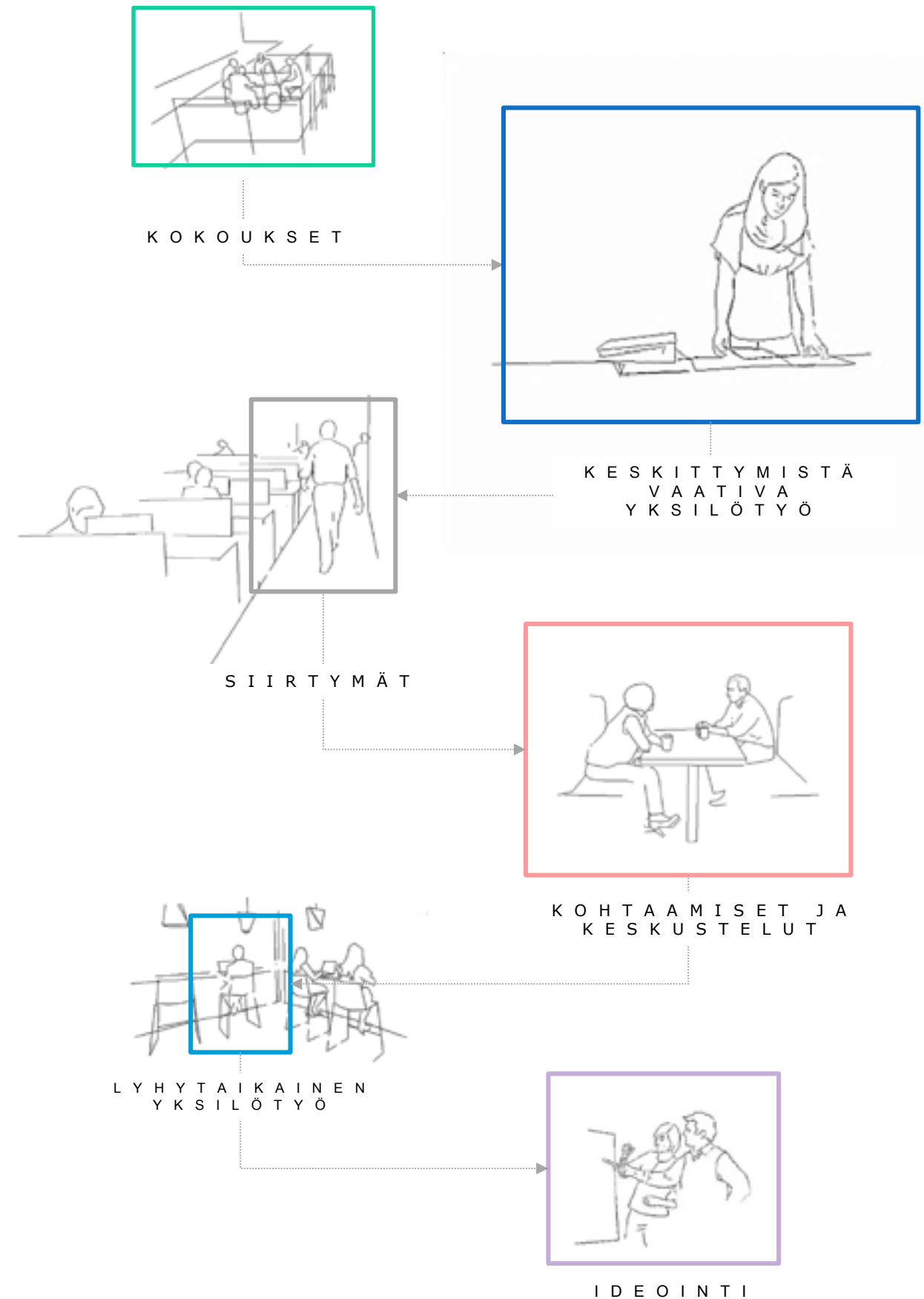
3.2 MONITILATOIMISTON SUUNNITTELUOHJEITA

Tilasuunnittelu, palvelumuotoilu ja muutoksen johtaminen yhdistyvät monitilatoimiston suunnittelussa.

Monitilatoimiston suunnittelusta on saatavissa tietoa sekä kansallisista että kansainvälisistä tutkimushankkeista ja suunnitteluohjeista. Suomessa monitilatoimistojen suunnitteluun liittyvä ohjeita ja hyviä suunnittelukäytäntöjä on koostettu Työterveyslaitoksen Käyttäjäkohtaiset toimistotilat eli TOTI-hankkeessa sekä Tekesin Tila-hankkeessa, joissa on ollut mukana useita julkisen hallinnon ja yritysten edustajia. Omassa tutkimuksessaani hyödynnän pääosin TOTI-hankkeen ohjetta, mutta viittaan myös monitilatoimistoista tehtyyn tutkimukseen.

Aiemman tutkimuksen ja suunnittelijoiden kokemusten mukaan monitilatoimiston suunnittelu vaatii tavallista tilasuunnittelua perusteellisempaa taustaselvitystä ja ymmärrystä suunnittelukohteessa tehtävästä työstä. Monitilatoimistoihin ei ole olemassa valmiita, monistettavia ratkaisuja, sillä eri työtehtävien ja toimintojen soveltuvuus eri tilatyyppeihin vaihtelee. Monitilatoimiston konsepti ei myöskään muodostu pelkistä tila- ja kalusteratkaisuista, vaan kyse on kokonaisuudesta, jossa otetaan huomioon myös organisaation toimintatavat, yrityskuvaan liittyvät tekijät sekä henkilöstön hyvinvointi.

Onnistuneen suunnittelun edellytyksenä onkin laaja ja monen eri osa-alueen asiantuntemusta vaativa suunnittelukohteessa tehtävän toiminnan analyysi ja työtehtävien profilointi. Monitilatoimiston suunnittelussa tarvitaan perinteistä tilasuunnittelua laajempaa työympäristömuotoilua, joka on yhdistelmä palvelumuotoilua, tilasuunnittelua ja muutosjohtamista. Mikäli taustatyö laiminlyödään, eikä suunniteltavan tilan työn luonnetta ymmärretä riittävän syvästi, on vaarana, että monitilatoimiston eri tilatyyppejä ei käytetä tarkoituksenmukaisesti ja tehokkaasti.¹⁸



Kuva 4. Monitilatoimistoissa on erilaisia työtiloja erilaisia työtehtäviä varten.

¹⁶ Ross 2011; Nenonen ym. 2012

¹⁷ KTI Kiinteistötieto Oy 2013

¹⁸ Nenonen ym. 2012

Monitilatoimiston suunnittelun tulisi alkaa muutostavoitteiden määrittelystä. Tämän jälkeen, ennen varsinaisten tilaratkaisujen suunnittelua on tehtävä riittävät taustaselvitykset ja määritykset organisaation toiminnasta ja työn luonteesta. Vasta tämän jälkeen voidaan laatia varsinaiset tila- ja kalustesuunnitelmat sekä toteuttaa ne. Myös tilojen käyttöönotossa tarvitaan tukea, sillä siirtyminen monitilatoimistoon vaatii usein myös muutosta organisaation työtavoissa ja -välineissä.¹⁹

Työntekijöiden profilointi auttaa ymmärtämään tilan käyttämisen tapoja.

Monitilatoimistojen suunnittelussa on erityisen tärkeää ymmärtää, miten työntekijät käyttävät tilaa. Yksi tärkeä tapa jäsentää käyttäjiä on tarkastella heidän liikkuvuuttaan työpäivän aikana, sillä läsnäolon määrä toimistolla määrittelee minkä tyyppisiä tiloja tarvitaan. Liikkuvuuden määrittämisen pohjana on yleisesti monitilojen suunnittelussa käytetty Greenen ja Myersonin (2011) tietotyöntekijöille soveltuvaa liikkuvuusprofilointia.

Profilointi on tärkeää, sillä eri tavoin toimistoa käyttävien työntekijöiden työympäristöä koskevat vaatimukset vaihtelevat. Liikkuvuuden näkökulmasta paljon oman pöydän ääressä istuvan ankkurin työtilan suunnittelussa työpisteen ergonomiset ratkaisut sekä rauhallisuus ovat tärkeitä tekijöitä, kun taas toimiston eri tiloja käyttävän yhdistelijän työtilasuunnittelussa keskeistä on etsiä ratkaisuja, joilla voidaan edistää vuorovaikutusta ja yhteistyötä.²⁰

Toimiston ulkopuolella paljon liikkuville keräilijöille hyvät virtuaalivälineet ja -yhteydet ovat merkityksellisiä, sillä he kommunikoivat liikkeessään jatkuvasti. Navigoijat ovat toimistollaan lähinnä vierailijoita, ja siksi heille on tärkeää voida nopeasti ja vaivatta työskennellä missä tahansa toimistolla ollessaan.

Monitilatoimisto voidaan jakaa toiminnallisesti erilaisiin vyöhykkeisiin, jotka tukevat eri tavoin yhteistyötä ja keskittymistä vaativaa työtä.

Monitilatoimisto muodostuu erilaisista vyöhykkeistä. Tilan jäsentämiseksi voidaan käyttää mm. seuraavaa kolmijakoa¹⁹:

Julkinen vyöhyke

Toimiston avoimin vyöhyke, joka on usein luonteeltaan asiakaspalvelutila joko ulkoisille tai sisäisille asiakkaille. Toimiston vieraat pystyvät liikkumaan julkisella vyöhykkeellä vapaasti tai melko vapaasti.

Puolijulkinen vyöhyke

Osittain avoin alue, joka muodostuu usein erilaisista kokous- ja neuvottelukeskuksista. Puolijulkista tilaa käyttävät organisaation omat työntekijät sekä heidän vieraansa. Puolijulkinen tila on julkisen tavoin edustustilaa.

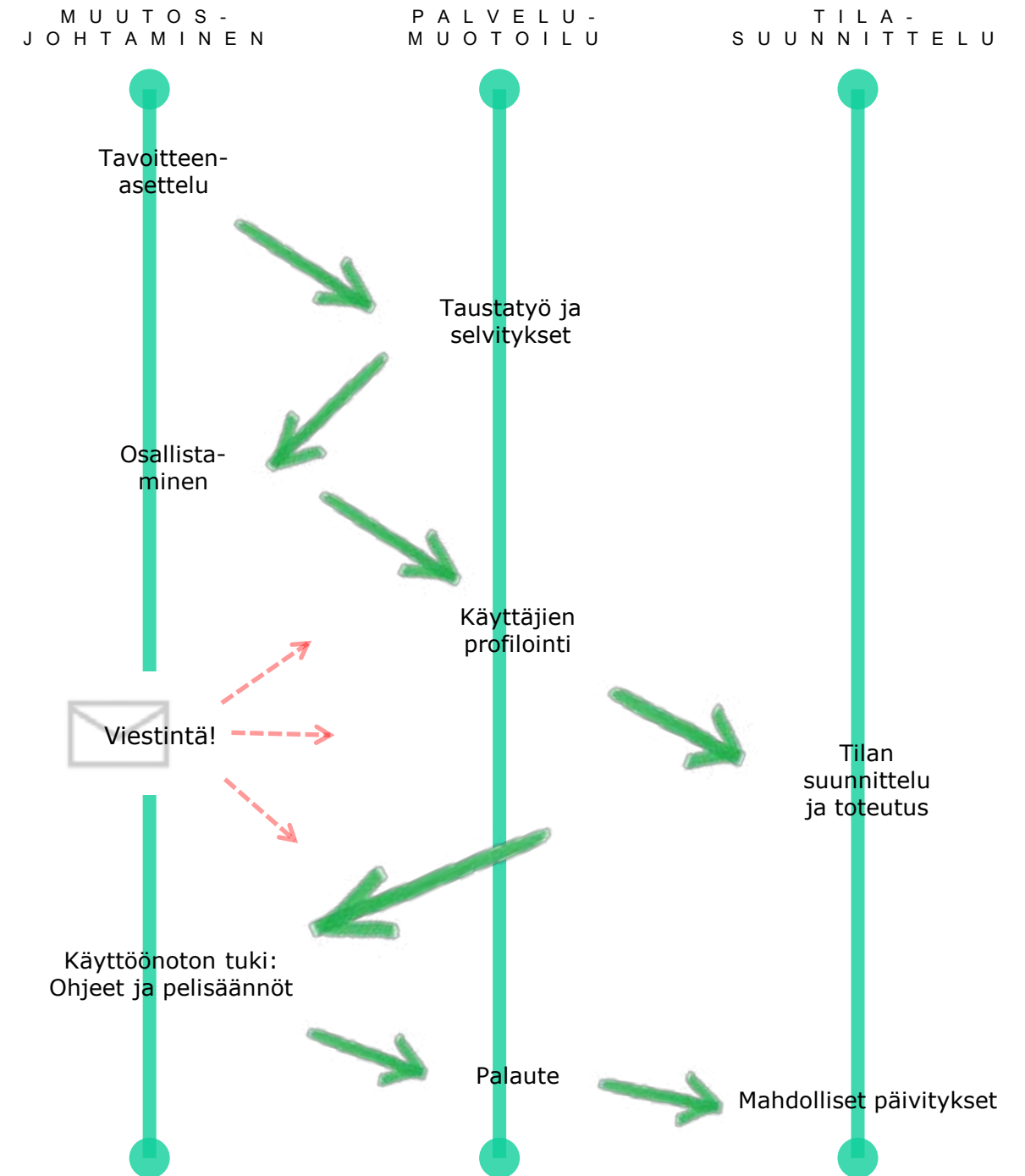
Yksityinen vyöhyke

Yksityinen tai sisäinen vyöhyke on alue, jossa liikkuu lähinnä oma henkilöstö.

Vyöhykkeet voidaan myös jakaa toiminnallisesti seuraavasti²¹:

Avoimen vuorovaikutuksen vyöhykke

Tällä vyöhykkeellä sijaitsevat tilat tukevat yhteistyötä ja yksilötyötä, mutta eivät niinkään keskittymistä. Tiloja voivat käyttää sekä toimistolla vierailevat että omat työntekijät. Avoimen vuorovaikutuksen vyöhykkeen tiloja ovat esimerkiksi aula, näyttelytila, henkilöstökahvila tai -ravintola, oleskelu/ odostusalue/lounge ja avoin työpiste (esimerkiksi asiakaspalvelupiste tai vierailijatyöpiste).



Kuva 5. Käyttäjälähtöisen tilasuunnittelun polku.

¹⁹ Nenonen ym. 2012

²⁰ Nenonen ym. 2012 cit. mukailtu Erlich & Bickhard 2008

²¹ Nenonen ym. 2012

Intensiivisen yhteistyön vyöhyke

Tällä vyöhykkeellä on tiloja, jotka tukevat yhteistyötä pareittain tai ryhmässä - virtuaalisesti tai kasvokkain. Tilat ovat sekä organisaation työntekijöiden että osittain myös vierailijoiden käytössä. Tälle vyöhykkeelle kuuluvat erikokoiset neuvotteluhuoneet ja videoneuvotteluhuoneet, innovaatiotilat sekä projektitilat. Tilat voivat olla pieniä kahden hengen neuvotteluihin tarkoitettuja tai suuria, jopa kymmenien henkilöihin neuvotteluihin tarkoitettuja. Lisäksi ne voivat olla avoimia, puoliavoimia tai suljettuja, joten eri variaatioita tiloista on paljon.

Intensiivisen yksilötyön vyöhyke

Tällä vyöhykkeellä olevat tilat tukevat keskittyvää yksilötyötä ja ne on tarkoitettu pääsääntöisesti organisaation omille työntekijöille. Yksilötyön vyöhykkeen tilatyyppejä ovat yksilötyöpisteet joko avoimessa tilassa tai suljetussa toimistohuoneessa. Työpisteet voivat olla joko nimettyjä tai nimeämättömiä, jolloin ne ovat kaikkien työntekijöiden vapaassa käytössä. Lisäksi yksilötyölle voi olla hiljaisia tiloja, jotka voivat olla niin ikään joko suljettuja huoneita tai avoimia alueita.

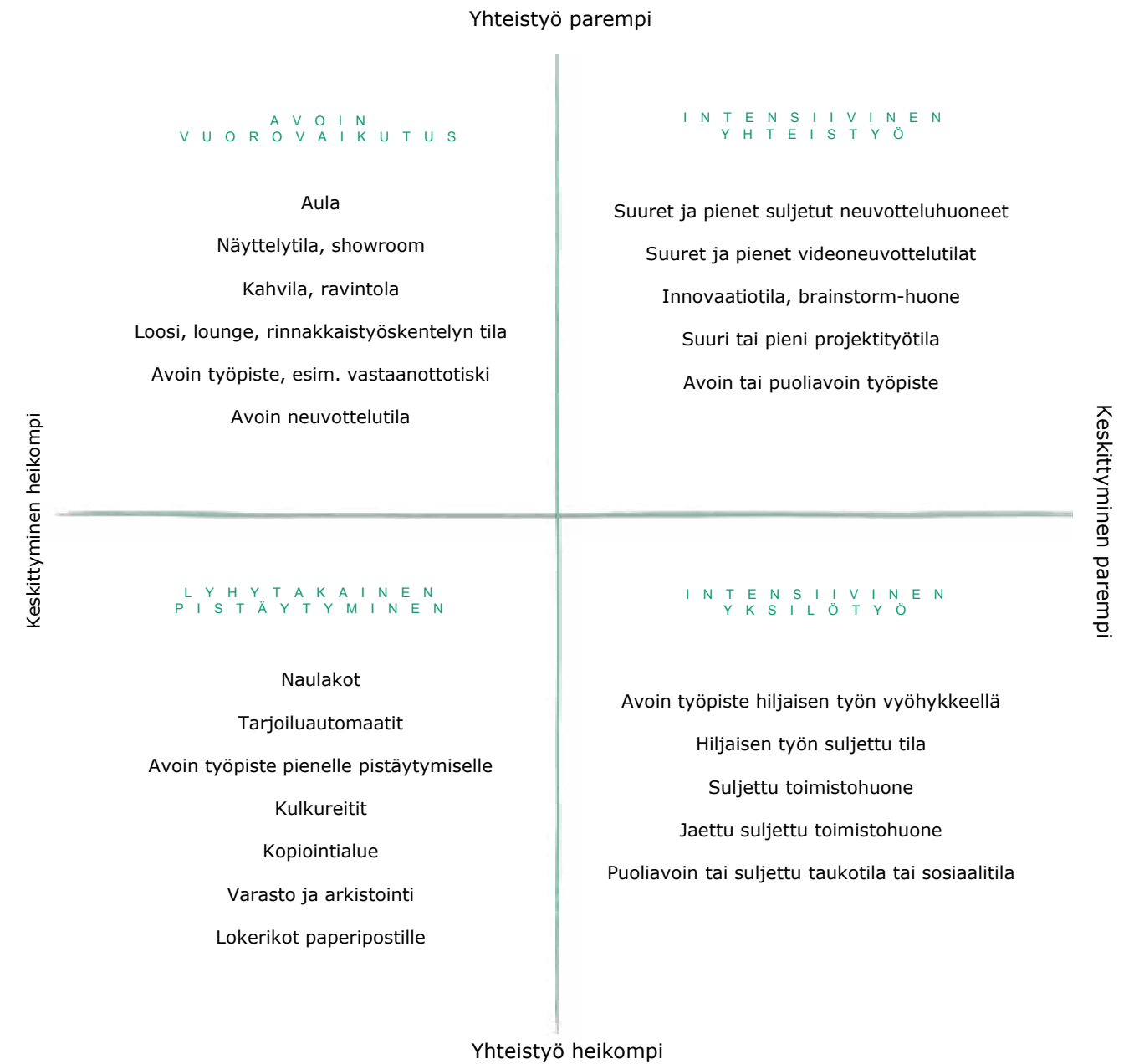
Lyhytaikaisen pistäytymisen vyöhyke

Tälle vyöhykkeelle kuuluu tiloja ja paikkoja, joissa vietetään pääosin lyhyitä aikoja. Näitä ovat kopiointi- ja tulostustilat, avoin tai suljettu taukotila, sosiaalilat sekä siirtymisiin tarkoitettut kulkuväylät ja käytävät.

Lisäksi oppaassa annetaan ohjeita laadukkaaseen sisäympäristön luomiseksi. Akustiikan osalta monitilatoimisessa tulee puurtua seuraaviin avotiloissa havaittujen akustisten ongelmien minimoimiseen:

- puheäänien työpisteistä, sekä läheltä että kaukaa, erityisesti eri tiimistä kantautuvat
- puheäänien, jonka sisältö ei hyödytä oman työn hoitamista
- puheäänien taukotiloista, yleisistä tiloista tai vaikka neuvottelutilojen läheisyydestä, jos niitä ei ole äänieristetty avotoimistoista
- puhelinten soiminen ja kenkien kopina
- puheyksityisyyttä vaativien (puhelin)keskustelujen hankala hoitaminen

Ohjeita on myös koskien toimiston ilmanvaihtoa ja valaistusta, mutta näihin tekijöihin ei tutkimuksessani juurikaan pureuduta.



Kuva 6. Monitilatoimiston tilatyyppejä eri vyöhykkeillä.

/04

TUTKIMUSKOHTEET

Tässä luvussa esittelen tapaustutkimuskohteeni.



4.1 VIISI TUTKIMUSKOHDETTA

Tutkimuskohteenani on viisi keskenään hyvin erilaista monitilatoimistoa.

Tarkastelun kohteenani on viisi monitilatoimistoa, jotka ovat Verohallinnon pilottitila (myöhemmin Verohallinto), Espoon kaupungin konserniesikunta (myöhemmin Espoon kaupunki), Martela Oy:n pääkonttori (myöhemmin Martela), Antell-Ravintolat Oy:n (myöhemmin Antell) ja Helsingin yliopiston teologinen tiedekunnan tutkijatila (myöhemmin teologinen tiedekunta).

Tutkittavat monitilatoimistot olen valinnut siten, että toimistot ovat mahdollisimman erikokoisia. Suurin tutkimuskohteistani on Martelan pääkonttori, jossa on lähes 100 työntekijää, ja pienin 10 työntekijän Antell-Ravintoloiden Etelä-Suomen aluekonttori. Näin ollen toimistotilojen koko myös luonnollisesti vaihtelee.

Tutkimuskohteet ovat myös toiminnaltaan erilaisia. Joukossa on kaksi yritystä, kaksi julkishallinnon toimijaa sekä yliopisto. Siten myös niissä tehtävät työt eroavat toisistaan. Verohallinnossa tehdään verotukseen liittyvää asiantuntijatyötä, joka on pääosin oman työpöydän ääressä tehtävää ja asiakaskäyntejä on vähän. Espoon kaupungilla työ on johtamis- ja asiantuntijapainotteista, mutta työnkuvat ovat pääosin liikkuvia. Martelassa on laajasti erilaisia ja liikkuvuudeltaan vaihtelevia työtehtäviä, mm. yrityksen johto, taloushallinto, tuotekehitys, myynti ja markkinointi. Antellilla on paljon työssään liikkuvia alapäälliköitä, mutta myös henkilöstöä, joka on paljon toimistolla. Yliopiston tutkijajoukko on kohteista heterogeenisin, sillä kaikki tekevät saman tyyppistä, paljon keskittymistä vaativaa tutkimustyötä.

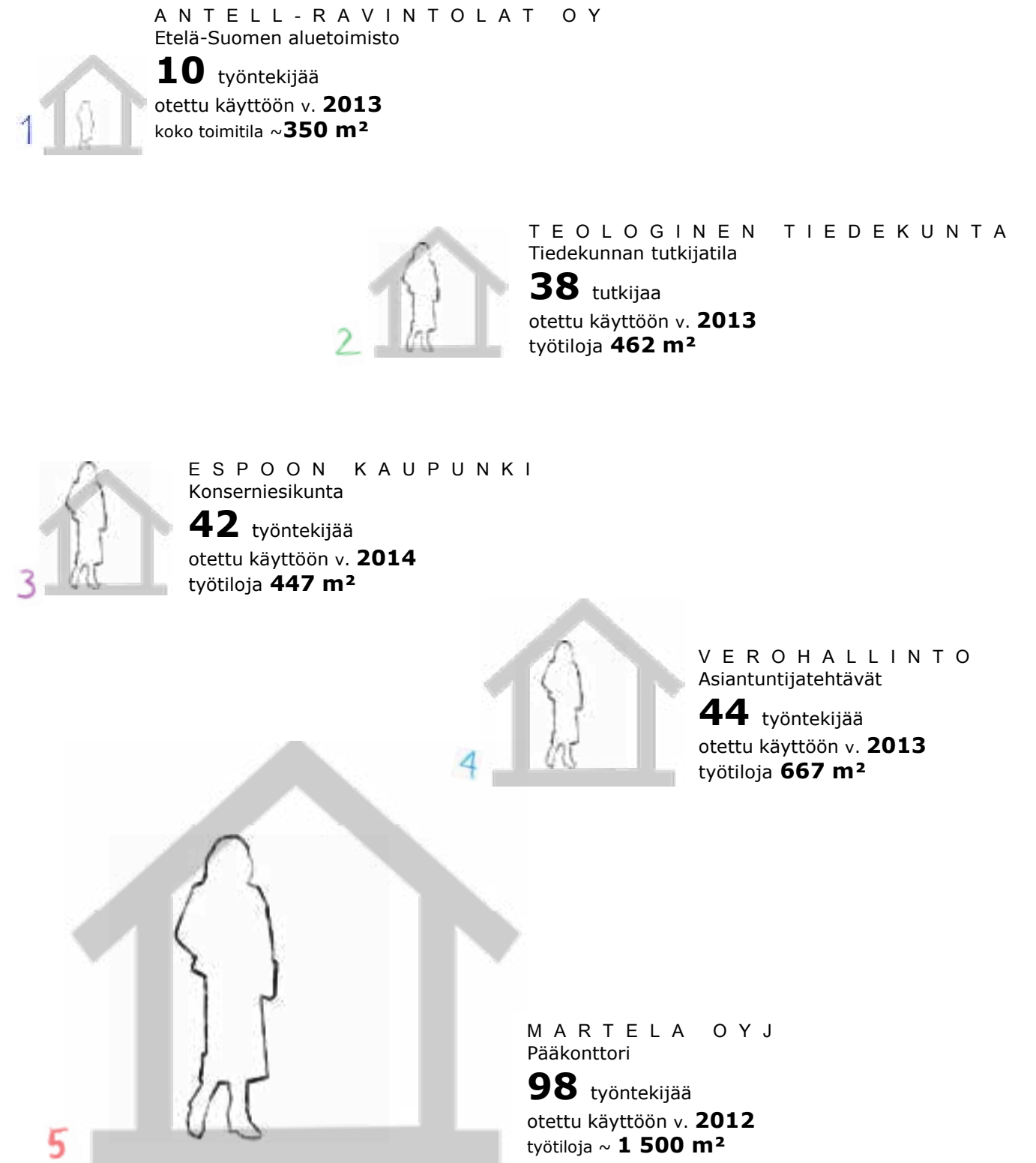
Toimitilat ovat myös taustaltaan erityyppisiä; Verohallinnon ja Espoon kaupungin työntekijät ovat työskennelleet aiemmin omissa työhuoneissa ja teologisen tiedekunnan tutkijat pääosin jaetuissa työhuoneissa. Martelan ja Antellin tilat ovat entisiä avokonttoreita.

Toimistot ovat olleet käytössä suhteellisen lyhyitä aikoja. Pisimpään käytössä on ollut Martelan pääkonttori, joka muutettiin monitilatoimistoksi syksyllä 2012, ja oli tutkimuksen alkaessa ollut käytössä vajaat kaksi vuotta. Lyhyimmän aikaa käytössä olivat tutkimusta aloitettaessa ollut Espoon kaupungin tilat, vain muutaman kuukauden. Muut tutkimuskohteet olivat olleet käytössä noin vuoden.

Tilojen suunnittelutavoissa on myös eroja. Verohallinnolla, Espoon kaupungilla ja teologisessa tiedekunnassa suunnitteluun yhdistyi työympäristömuotoiluvaihe, jossa käyttäjät osallistettiin suunnitteluun kyselyin, haastatteluin ja työpajoin. Martelassa ja Antellissa käyttäjävuorovaikutus oli vähäisempää.

Vaikka kohteet ovat keskenään erilaisia, yhdistää niitä kaikkia monitilatoimiston konsepti. Tilatyypeiltään toimistot ovat samantyyppisiä, tosin tilojen määrät ja keskinäiset suhteet vaihtelevat. Kaikissa kohteissa yksilötyöpisteet sijaitsevat pääosin avotiloissa, joita täydentävät erilaiset vetäytymis- ja neuvottelutilat. Espoon kaupunki on kohteista ainoa, jossa on pääosin nimeämättömiä, yhteiskäytössä olevia työpisteitä. Muissa kohteissa kaikilla, tai lähes kaikilla työntekijöillä on omat nimetyt työpisteet.

Tutkimuskohteet ja niiden suunnitteluprosessit on esitelty tarkemmin seuraavissa alaluvuissa.



Kuva 7. Tutkimuskohteet.

4.2 VEROHALLINTO

Verohallinnon pilottitila edustaa tutkimuksessa valtionhallinnon työympäristöä.

Ensimmäisenä tapaustutkimuskohteena on Verohallinnon pilottitila, jossa työskentelee eräs Uudenmaan alueen Verohallintoon kuuluvista asiantuntijatyötä tekevästä toimintayksiköstä. Verohallinto on laatinut monitilatoimistoon perustuvan valtakunnallisen toimitila- ja työympäristökonseptin, jota on testattu pilottitilassa.

Tilakonseptin taustalla ovat valtion toimitilastrategia ja sen tehokkuusluvut. Tilankäytön tehokkuustavoitteena on 15 m² – 18 m²/hlö, kun nykyinen tehokkuus on keskimäärin yli 30m²/hlö. Tämän lisäksi uusilla tiloilla halutaan edistää osaamisen jakamista sekä lisätä työhyvinvointia, turvallisuutta ja viihtyisyyttä.

Pilottitilat muodostuvat samassa rakennuksessa kolmesta erillisestä osiosta, joista tutkimuksen kohteena ollut osio on kooltaan 667 m² ja siellä työskentelee 44 työntekijää. Osa työntekijöistä on halutessaan muuttanut pilotointiajan jälkeen takaisin omiin työhuoneisiin ja osa on jäänyt monitilatoimistoon.

Pilottitilassa työskentelevä yksikkö tekee verotukseen liittyvää asiantuntijatyötä, jossa työskennellään pääosin oman työpisteen ääressä, mutta tehdään jonkin verran myös asiakaskäyntejä. Työntekijät ovat muuttaneet tiloihin omista työhuoneista Pasilan virastokeskuksesta. Siellä tilan käyttäjiä oli yhteensä noin 200 ja tiloja oli yhdessä kerroksessa noin 4800 m². Kokoustiloja oli seitsemän ja lisäksi käytettävissä oli virastotalon yhteinen auditorio ja suuri koulutustila.

Pilottitilat on suunnitellut Workspace Oy. Suunnitteluprosessi oli käyttäjälähtöinen ja siinä yhdistyivät työympäristömuotoilu sekä sisustussuunnittelu. Työympäristön muotoiluvaihe toteutettiin loka-joulukuussa 2012. Työntekijöiden osallistamiseksi tehtiin sähköinen kysely ja pidettiin muutosseminaareja kaikille työntekijöille. Lisäksi asiaa käsiteltiin työpajoissa, joihin osallistui eri henkilöstöryhmien edustajia. Sisustussuunnittelu ja muutostyö toteutettiin tammi-kesäkuussa 2013.

Pilottitilassa kaikilla työntekijöillä on avotilassa sijaitsevat nimetyt, matalin sermein jaetut työpisteet. Avotilan reunoilla, työpisteiden välittömässä läheisyydessä on keskittymistä vaativaa työtä ja neuvotteluja varten pieniä yhden ja kahden hengen vetäytymistiloja sekä neljän ja kuuden hengen neuvotteluhuoneita. Lisäksi työntekijöiden käytössä on kolmen eri toimisto-osion keskellä sijaitseva suuri työkahvila-alue ja 12 hengen neuvotteluhuone. Kahvilan yhteydessä on kolme vierailijatyöpistettä lyhytaikaiseen työskentelyyn. Pilottitilojen työntekijät voivat lisäksi tarvittaessa käyttää muissa kerroksissa sijaitsevia neuvotteluhuoneita.




Pilottitilat sijaitsevat korkeassa ja avoimessa tilassa, mikä toi suunnittelussa sekä valaistukselle että akustiikalle erityishaasteita, jotka ratkaistiin riippuvalaisimin ja tekstiilein. Myös Verohallinnon tilatehokkuustavoitteet asettivat suunnittelulle tiukat reunaehdot, minkä vuoksi tiloissa jouduttiin käyttämään totuttua pienempiä työpöytiä ja säilytysratkaisuja.

Tilojen visuaalista ilmettä ei ole erityisesti sidottu Verohallinnon brändiin, vaan eri tiloissa on käytetty vaihtelevasti eri tehostevärejä. Monipuolisuutta eri tilojen välille tuovat vaihtelevat kalustevalinnat erityisesti istuimissa ja valaisimissa.

Verohallinnossa työskenneltiin aiemmin omissa työhuoneissa, ja jo pelkästään huonetoimistoista avotilaan siirtyminen itsessään oli suuri vuorovaikutuksellisen ympäristön muutos työntekijöille. Vuorovaikutuksen tukemiseksi tiloihin suunniteltiin useita kohtaamisen paikkoja, joista keskeisin on suuri tauko- ja kohtaamispaikkana toimiva työkahvila.

Tilauudistukseen liittyi paljon virtuaalisen työympäristön ja työtapojen muutoksia. Näistä merkittävimmät olivat kannettavien tietokoneiden, etätömahdollisuuden, turvatulostuksen ja paperin vähentämisen käyttöönotto.

Taulukko 3. Verohallinnon kohdetiedot.

P E R U S T I E D O T		
	Toimiala Julkishallinto	Sijainti Myyrmäki, Vantaa
	44 työntekijää	Verotukseen liittyvissä tehtävissä 32 hlöä Johto- ja asiantuntijatehtävissä 6 hlöä Muissa tehtävissä 5 hlöä
S U U N N I T T E L U P R O S E S S I		
	Suunnittelija Workspace Oy	työpsykologi työympäristökonsultti 2 sisustusarkkitehtia mukana myös palvelumuotoilija, graafikko ja ict-asiantuntija
	Osallistaminen	sähköinen kysely kaikille työntekijöille työpajat, joihin osallistui kunkin henkilöstöryhmän edustajia muutosseminaarit kaikille työntekijöille
	Viestintä	Suunnitteludokumentit olivat nähtävissä ja kommentoitavissa projektiryhmäläisille, sekä työpajoihin osallistuneille, yhteensä n. 15 henkilölle Muu viestintä tapahtui tiimikohtaisesti
	Tilojen käyttöönotto ja ohjeet	Pelisäännöt laadittiin kaikkien tilankäyttäjien yhteisessä työpajassa Työntekijöille pidettiin yhteinen infotilaisuus, jossa kerrottiin tilojen käytöstä ja pelisäännöistä
A I E M M A T T I L A T		
	Huonetoimisto	Omat työhuoneet Neuvotteluhuoneita 7 kpl Lisäksi käytössä suuri kokoustila ja auditorio
H U O M !	Tutkimuskohde on pilottitila, jolla testattu tilakonseptin toimivuutta ja monistettavuutta muualle verohallintoon!	

TILATYYPIT

- Nimetyt yksilötyöpisteet 49 kpl
- Neuvotteluryhmä (poikkeaa pohjakuvasta)
- 1 hlön vetäytymistila 7 kpl
- 2 hlön vetäytymistila 2 kpl
- 4 hlön neuvotteluhuone 2 kpl
- Ideointitila 1 kpl
- Kopiointi ja tulostus
- Kahvila (jatkuu kuvan ulkopuolelle)

VIRTUAALITILA

Kannettavat tietokoneet
Langaton verkko
Lyncin VYVI-versio

Lisäksi etätyömahdollisuus, turvatulostus ja paperin vähentäminen otettu uudistuksen yhteydessä käyttöön



Kuva 8. Verohallinnon pohjapiirros ja tilatyytit.

Lisäksi käytössä → työkahvila,
8 hlön neuvotteluhuone,
drop in -työpisteet



Työkahvila



Drop in -työpisteet vierailijoille



Työpisteitä avotilassa

Neuvotteluhuone



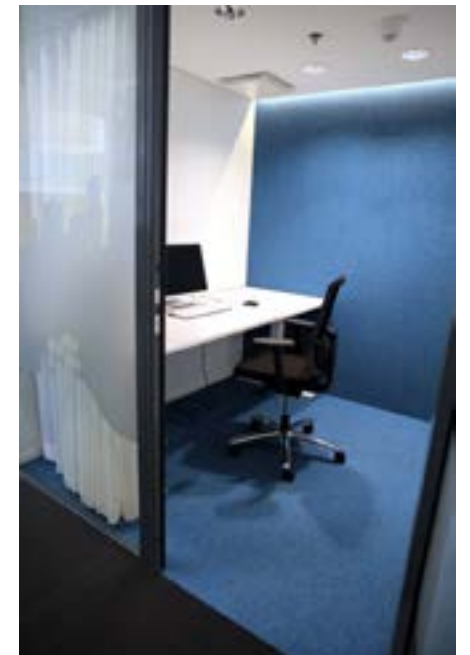
2 hlön vetäytymistila



Ideointitila



1 hlön vetäytymistila



Kuvat 9-15. Kuvia Verohallinnon tiloista.



Kuva 16. Espoon kaupungin pohjapiirros ja tilatyyppit.



Työkahvila



Puolisuljetut keskustelushovat aulassa



8 hön neuvotteluhuone

"Working lounge" on avointa kohtaamistilaa



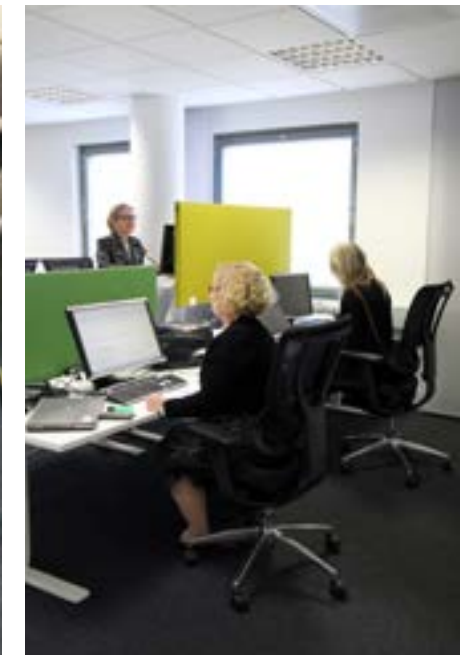
Hiljainen huone



Ideointitila



Työpisteitä avotilassa



Kuvat 17-23. Kuvia Espoon kaupungin tiloista.

4.4 MARTELA

Martelan pääkonttori on tutkimuskohteistani suurin ja edustaa yksityistä yritystä.

Kolmantena tapaustutkimuskohteena on Martelan pääkonttori, Martela-talo, joka sijaitsee Helsingin Pitäjänmäessä. Martela-talo on tutkimuskohteista suurin ja pisimpään käytössä ollut.

Martela-talossa työskentelee vakituisesti 98 henkilöä. Martela Oyj tuottaa kalusteita ja sisustusratkaisuja työ- ja oppimisympäristöihin sekä hotelleihin ja hoivakohteisiin. Martela-talossa toimivat yrityksen näyttelytila ja asiakaspalvelu sekä johto, tuotekehitys, markkinointi ja taloushallinto ja lisäksi suuri osa myynti- ja suunnittelupalveluista. Joukkoon mahtuu siis keskenään hyvin erilaisia työnkuvia, joista osa on hyvinkin liikkuvia, mutta monessa työ tehdään pääosin oman pöydän ääressä.

Nykyiset tilat ovat kooltaan noin 3600 m², joista varsinaisia työtiloja on noin 1 500 m². Martela-talon aiemmin avotoimistumuotoiset työtilat muutettiin monitilaympäristöksi syksyllä 2012, joten ne olivat olleet tutkimuksen teon aikaan käytössä pisimpään, lähes kaksi vuotta. Seuraava tilapäivitys tehtiin syksyllä 2014 tämän tutkimuksen tuloksia hyödyntäen.

Vuonna 2012 tehtyjen muutosten tavoitteena oli muokata työtilat paremmin yrityksen toimintoja tukeviksi tehostaen samalla tilankäyttöä. Ennen muutosta tilan käyttäjiä oli noin 105 ja heidän käyttössään oli noin 4 700 m², joista noin 1800 m² toimi työtiloina. Tilankäyttö tehostui siis noin viidenneksen aiemmista.

Martela-talon työtilat ja sisustuksen suunnittelu yrityksen oma suunnittelupalvelu. Toimitilamuutoksessa henkilöstöä kuunneltiin esimiesten välityksellä, eikä varsinaista työympäristömuotoiluprosessia toteutettu. Henkilöstön tarpeita kartoitettiin kunkin tiimin edustajien kautta ja lähinnä fyysisiin ratkaisuihin keskittyen. Suunnitelmia esiteltiin henkilöstölle kahdessa eri esittelytilaisuudessa.

Rakennuksessa on neljä kerrosta. Ensimmäisessä kerroksessa sijaitsevat asiakaspalvelu, huonekalunäyttely, materiaalistudio ja henkilöstöravintola sekä kaksi neuvotteluhuonetta. Varsinaiset työtilat, jotka ovat olleet tämän tutkimuksen kohteena, sijaitsevat pääosin rakennuksen toisessa ja kolmannessa kerroksessa. Neljännessä kerroksessa on edustus- ja neuvottelutiloja sekä kuntosalia.

Rakennus on metallirakenteinen ja sen julkisivu on lasia. Rakennusta halkoo sisäpuolelta neljänteen kerrokseen saakka ulottuva keskeltä avonainen kuilu, jonka suuntaan kerrokset avautuvat. Tilat jakautuvat kussakin kerroksessa neljään toimistoblokkiin, joista toisessa kerroksessa on Martelan käytössä kaikki ja kolmannessa kerroksessa vain yksi.

Lähes kaikilla työntekijöillä oli tutkimusta tehdessä omat nimetyt työpisteet, ja vain pieni osa työntekijöistä työskenteli paikattomasti. Nimettyjä työpisteitä oli 88 ja nimeämättömiä kymmenen. Suljettuja neuvottelutiloja oli kymmenen, minkä lisäksi tiloissa oli hiljaiseen työhön tarkoitettu kirjasto, äänieristettyjä puhelinkoppeja sekä erilaisia avonaisia kohtaamis- ja neuvotteluryhmiä.

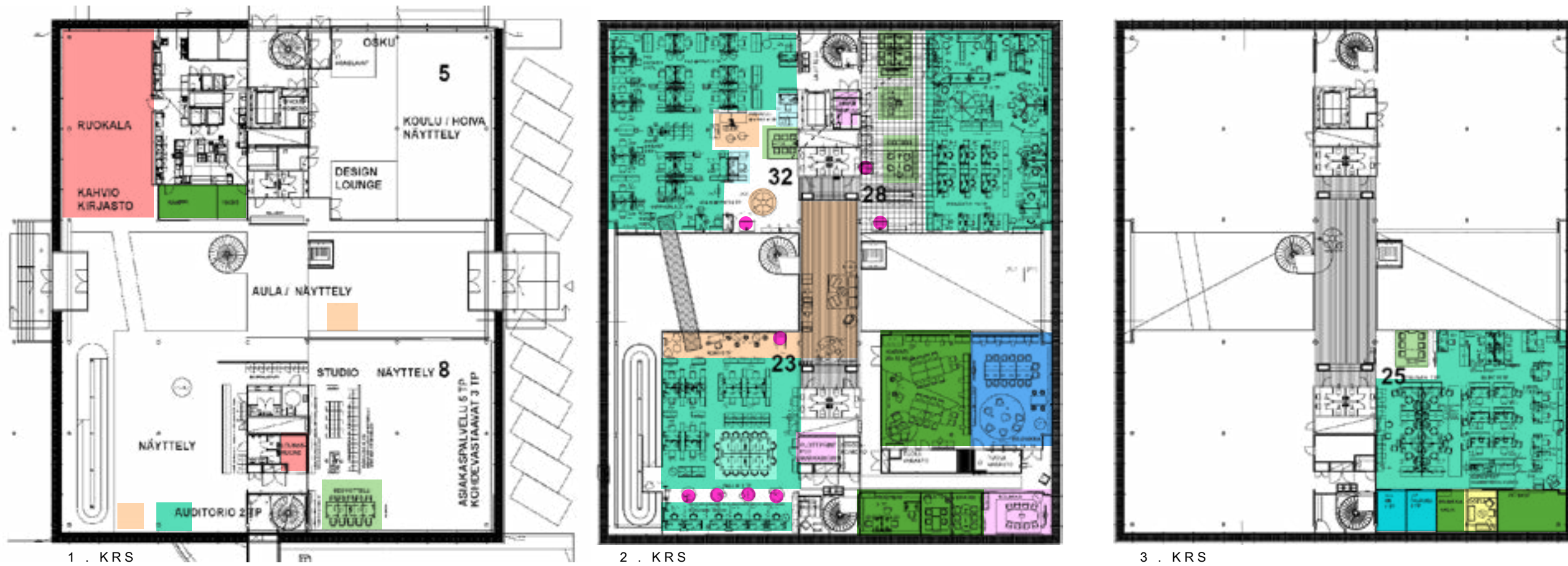
Toimiston visuaalinen ilme on värikäs ja monimuotoinen. Toimistossa on käytössä vaihtelevasti sekä yrityksen omia sekä edustuksessa olevia tuotteita. Toimistossa myös testataan uusia tuotteita ja materiaaleja, mikä lisää osaltaan kalustuksen vaihtelevuutta.

Monitilatoimistoon siirtyminen oli IT-välineistön kannalta helppoa, sillä vuonna 2012 suurimmalla osalla oli jo käytössä kannettavat tietokoneet ja toimistossa oli langaton verkko. Myöhemmin myös videoneuvottelu- ja pikaviestinsovellus Lync otettiin käyttöön.

Syksyllä 2014 tehtyjen uudistusten myötä suurin osa työntekijöistä siirtyi paikattomaan toimistoon. Muutoksen yhteydessä tiloja järjesteltiin merkittävästi uudelleen, joten tilat eivät ole enää tutkimuksen valmistumishetkellä samassa muodossa kuin aineistoa kerätessä.

Taulukko 5. Martelan kohdetiedot.

P E R U S T I E D O T	
	Toimiala Konttorikalusteiden valmistus Sijainti Pitäjänmäki, Helsinki
98 työntekijää	Yrityksen pääkonttori; johto, tuotekehitys, markkinointi ja taloushallinto, suuri osa myynti- ja suunnittelupalveluista
S U U N N I T T E L U P R O S E S S I	
	Suunnittelija Martela sisustussuunnittelijat
Osallistaminen	Kartoitettiin tila- ja kalustetarpeita haastatteleamalla tiimien edustajia Sähköinen kysely
Viestintä	Suunnitelmia käytiin läpi kunkin tiimin edustajien kanssa Kaksi esittelytilaisuutta, joissa suunnitelmista keskusteltiin koko henkilöstön kanssa
Tilojen käyttöönotto ja ohjeet	Tilankäyttöohjeita laadittiin joissakin tiimeissä, yhteisiä ohjeita ei laadittu Henkilöstö perehtynyt monitilakonseptiin yrityksen Inspiring Office-konseptin kautta
A I E M M A T T I L A T	
	Huonetoimisto Matalin sermein jaettu avotila neuvotteluhuoneita 11 kpl Lisäksi henkilöstöruokala ja näyttelytiloja
H U O M !	Suurin ja pisimpään käytössä ollut tutkimuskohde!



TILATYYPIT

- Nimetty tai nimeämätön yksilötyöpiste 98 kpl
- Drop in-työpiste
- Henkilökohtainen työhuone 2 kpl
- Avoin kohtaamispiste/-alue
- Hiljainen tila, kirjasto

- Neuvotteluhuone 8 kpl
- Avoin neuvotteluryhmä 6 kpl
- Ideointitila 2 kpl
- Ravintola/taukotila
- Kopiointi ja tulostus
- Puhelinkoppi/tuoli

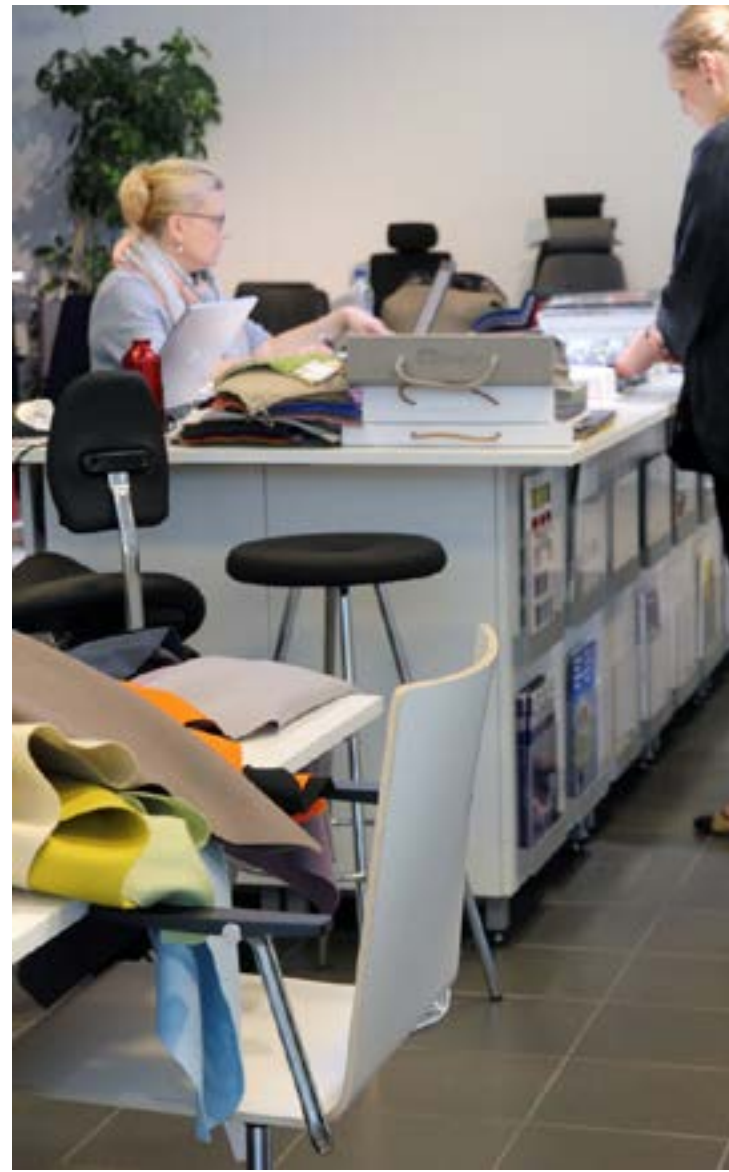
VIRTUAALITILA

- Kannettavat tietokoneet
- Langaton verkko
- Lync
- Videoneuvotteluhuoneita

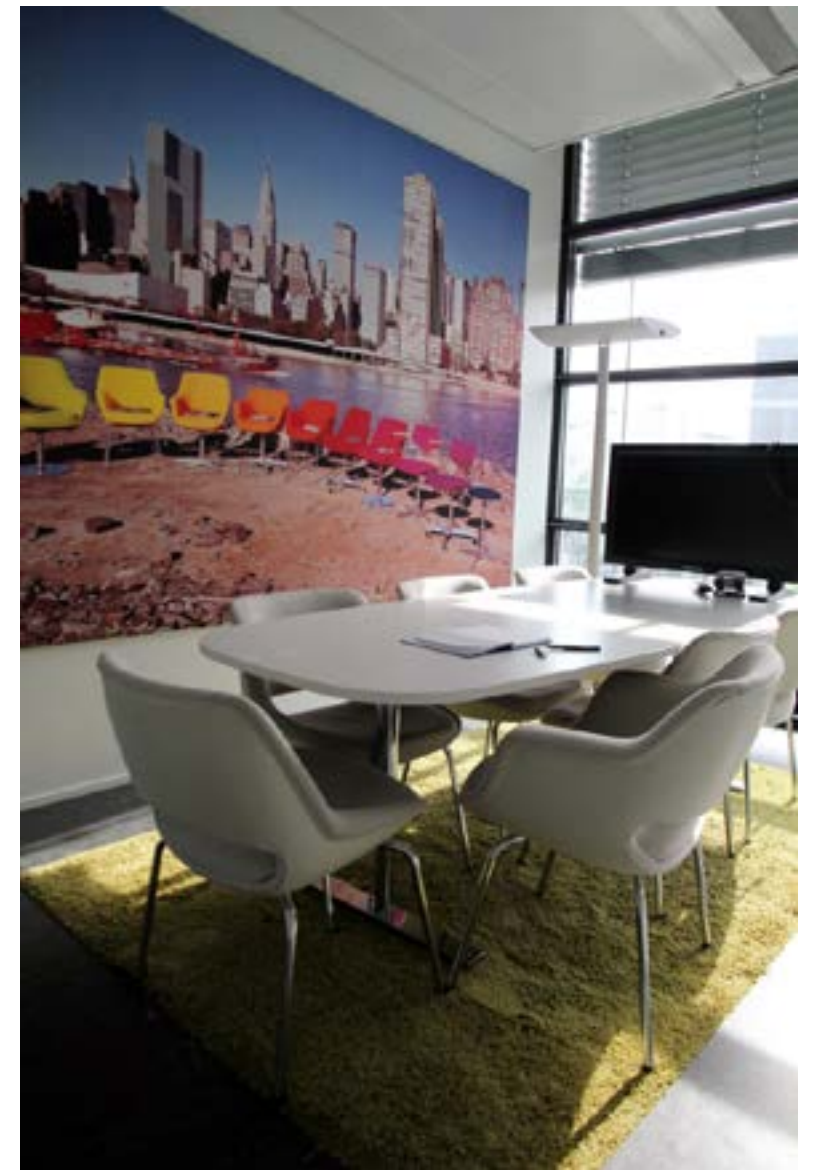
Kuva 24. Martelan pohjapiirros ja tilatyypit.



Aula- ja näyttelytilaa



Materiaalstudio ja asiakaspalvelu

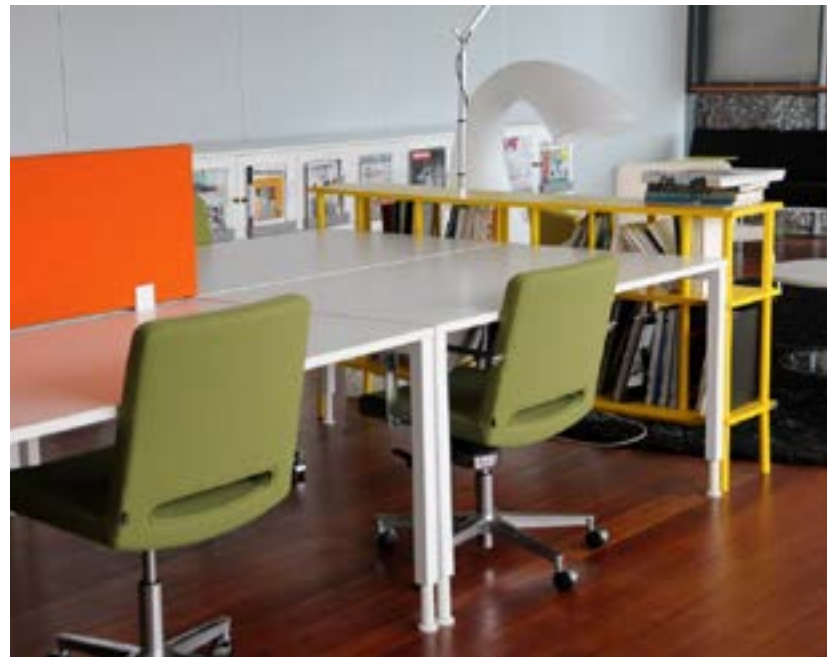


7 hlön neuvotteluhuone

Avoin kohtamistila



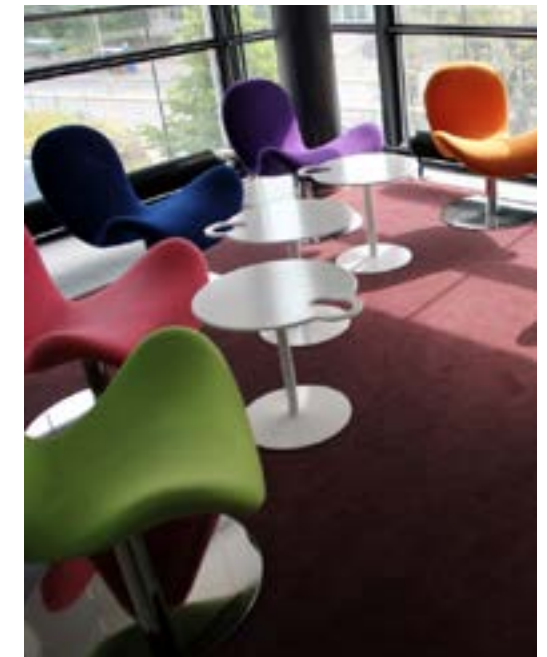
Hiljaisen työn tila, kirjasto



Työpisteitä avotilassa



Ideointitila



4.5 ANTELL-RAVINTOLAT

Antell-Ravintoloiden aluetoimisto on toinen yrityskohteista ja tutkimuksen pienin toimisto.

Neljäntenä ja joukon pienimpänä tapaustutkimuskohteena on Antell-Ravintolat Oy:n Helsingin Vallillassa sijaitseva Etelä-Suomen aluetoimisto, jossa työskentelee 10 henkilöä.

Antell-Ravintolat Oy on henkilöstöravintopalveluita tuottava yritys, joka kuuluu neljästä yhtiöstä muodostuvaan kahvila-, leipomo- ja ravintolapalveluita tarjoavaan Antell-konserniin. Konserni työllistää valtakunnallisesti reilut 800 työntekijää. Helsingin toimistossa työskentelee neljä paljon työssään liikkuvaa aluepäällikköä, tuotekehitys- ja suunnitteluhenkilöstöä sekä paljon toimistolla aikaa viettäviä työntekijöitä avustavissa tehtävissä.

Aiemmin Helsingin työntekijöiden käytössä oli samassa kiinteistössä nykyistä pienempi, korkein sermein jaettu, mutta akustiikaltaan hälyisä avotoimisto. Kaikilla työntekijöillä oli aiemmassa toimistossa omat työpisteet, minkä lisäksi heillä oli käytössään kaksi neuvotteluhuonetta ja keittotila. Tiloissa oli myös siivouskomero, jota käytettiin akuuteissa tilanteissa puhelinkoppina.

Nykyinen tila muodostuu kolmesta vyöhykkeestä, joista sisääntulon yhteydessä on kodinomainen vastaanotto- ja taukotilavyöhyke. Toimiston keskellä on puolijulkinen vetäytymis- ja neuvottelutilojen vyöhyke ja perimmäisenä yksityinen vyöhyke, jossa yksilötyöpisteet sijaitsevat. Kaikilla toimiston työntekijöillä on omat nimetyt työpisteet, joiden lisäksi keskellä toimistoa on neljä vierailijatyöpistettä. Toimistossa on myös hiljainen huone, kaksi yhden hengen vetäytymishuonetta sekä erikokoisia neuvottelutiloja.




Tilat on suunnitellut Kohina Oy. Toimitilamuutokseen ei sisällytetty vuorovaikutteista ja osallistavaa työympäristömuotoilua, vaan suunnittelu oli luonteeltaan asiantuntijalähtöistä. Henkilöstön tarpeita kartoitettiin projektin yhteyshenkilön välityksellä ja haastatteleamalla yksittäisiä työntekijöitä.

Toimiston visuaalinen ilme rakentuu vahvasti Antell-Ravintoloiden brändille. Tätä on tuotu tiloissa esille yrityksen historiaa ja toimialaa ilmentävillä seinäprinteillä sekä muilla erikoismateriaaleilla ja -kalusteilla. Näitä ovat muun muassa tuvan kodinomaiset kalusteet sekä neuvotteluhuoneiden lankuista rakennetut valoseinät.

Muuton yhteydessä koko toimiston IT-varustelu päivitettiin. Suurimmalla osalla työntekijöistä oli jo entuudestaan käytössä kannettavat tietokoneet.

Monitilauudistuksen taustalla oli vuosien varrella kasvanut henkilöstömäärä ja sitä myötä ahtaaksi ja epäkäytännöllisiksi käyneet toimitilat. Uusien toimitilojen tavoitteena on lisätä henkilöstön työhyvinvointia ja työssäviihtymistä luomalla rauhalliset, kodinomaiset ja yrityksen brändiä tukevat työtilat.

Taulukko 6. Antellin kohdetiedot.

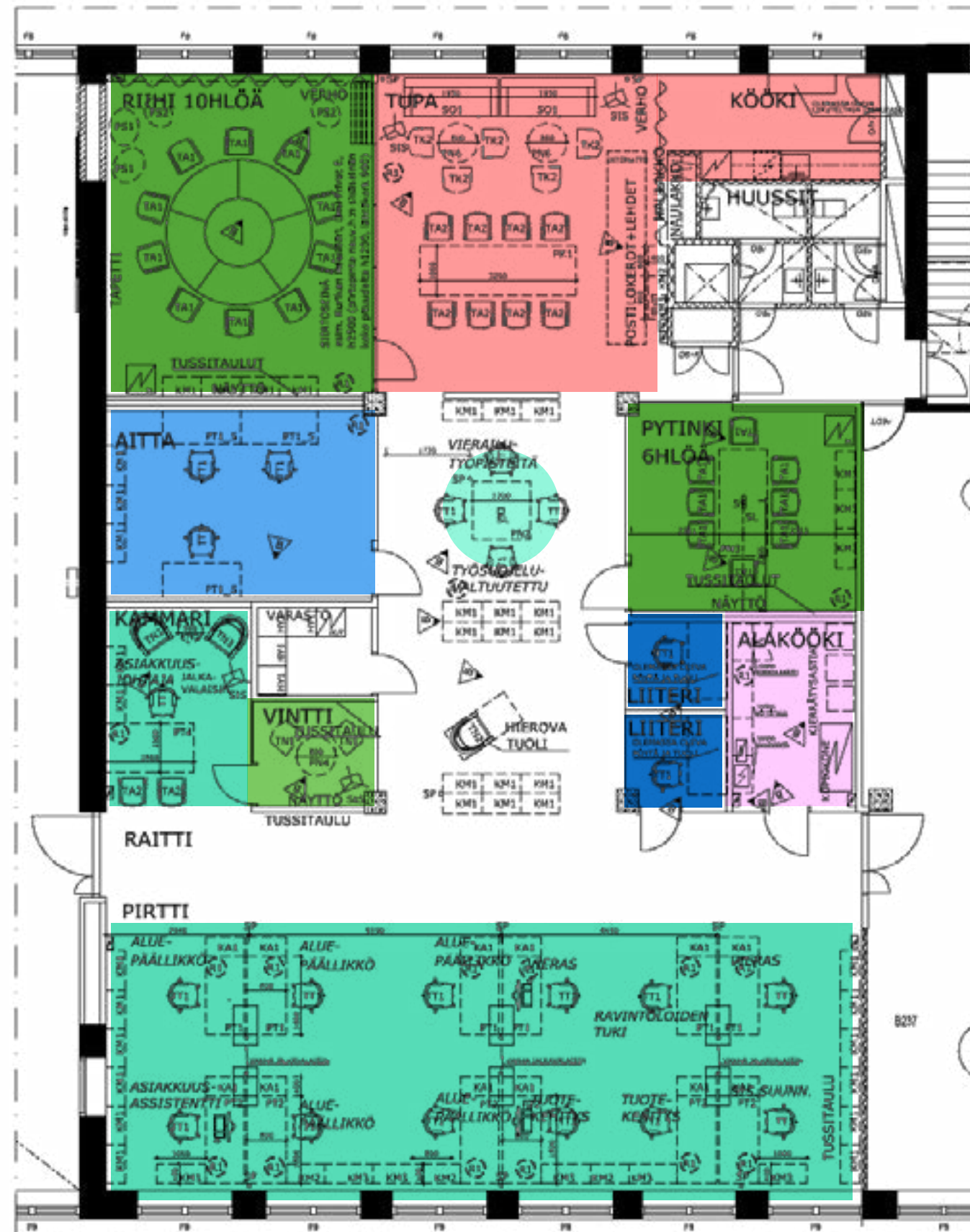
P E R U S T I E D O T		
	Toimiala Henkilöstöravintolat	Sijainti Vallila, Helsinki
10 työntekijää	4 aluepäällikköä 3 tuotekehitys- ja suunnittelutehtävissä 2 avustavissa tehtävissä 1 esimies	+ muilta toimistoilta vieräileviä työntekijöitä
S U U N N I T T E L U P R O S E S S I		
	Suunnittelija Kohina Oy	arkkitehti sisustussuunnittelijoita
Osallistaminen	Käyttäjien toiveita ja tarpeita kartoitettiin haastatteleamalla yrityksen johtoa, projektin yhteyshenkilöä ja yksittäisiä työntekijöitä	
Viestintä	Keskeneräisistä suunnitelmista ei viestitty käyttäjille Valmis suunnitelma esiteltiin ennen toteutuksen aloittamista	
Tilojen käyttöönotto ja ohjeet	Pelisäännöt perityivät vanhasta toimistosta Pelisäännöt ja tilojen käyttötavat käytiin yhteisesti läpi muutos yhteydessä	
A I E M M A T T I L A T		
	Avotoimisto	Korkein sermein jaettu avotila Neuvotteluhuoneita 2 kpl Keittotila
H U O M !	Pienin tutkimuskohde!	

TILATYYPIT

- Nimetty työpiste avotilassa
13 kpl
- 1 hlön vetäytymistila
2 kpl
- Drop in -työpiste 4 kpl
- Hiljainen tila
- 2 hlön neuvottelutila
- Neuvotteluhuone 2 kpl
- "Tupa" ja keittotila
- Kopiointi ja tulostus

VIRTUAALITILA

- Kannettavat tietokoneet (pl. 2 työntekijää)
- Langaton verkko
- Videoneuvotteluhuone 1 kpl



Kuva 32. Antellin pohjapiirros ja tilatyypit.



Vastaanotto- ja taukotila "Iupa"



10 hlön neuvotteluhuone



7 hlön neuvotteluhuone

Hiljaisen työn tila



Työpisteitä avotilassa



1 hlön vetäytymistila



Kuvat 33-38. Kuvia Antellin tiloista.

4.6 TEOLOGINEN TIEDEKUNTA

Helsingin yliopiston teologisen tiedekunnan tutkijatila on kohteistani kaikista poikkeavin siellä tehtävän tutkimustyön luonteen vuoksi.

Viidentenä tapaustutkimuskohteena on teologisen tiedekunnan tutkijoiden käyttöön tehty monitilaympäristö. Tutkijatilat ovat tutkimuskohteista poikkeukselliset, sillä siellä tehtävä tutkimustyö eroaa keskittymisvaatimuksiltaan muissa kohteissa tehtävästä työstä merkittävimmin.

Tilauudistuksen taustalla oli koko tiedekunnan muutto uusiin toimitiloihin vuonna 2013. Muuton yhteydessä tiedekunnan eri oppiaineiden väitöskirja- ja apuraha- sekä muut väitöskirjan jälkeistä tutkimusta tekevät sijoitettiin samoihin tiloihin, kun he ennen työskentelivät oman oppiaineensa muun henkilöstön kanssa hajallaan eri kerroksissa. Tutkijoiden yhdistämisessä samoihin tiloihin oli taustalla tutkimuksellisten synergiaetujen ja tiedonvaihdon sekä tutkimusalojen henkilöstön kohtaamisen edistäminen. Suurin osa tutkijoista työskenteli jaetuissa työhuoneissa ja pienellä osalla oli oma työhuone.

Tutkijoiden tilat koostuvat ennen kirjastosalina toimineesta, 22-paikkaisesta avonaisesta tutkijasalista, jossa työpisteet on rajattu sermein sekä ja korkein hyllyin. Lisäksi tiloissa on kuusi 2-4 henkilön jaettua työhuonetta sekä viisi kokous- ja vetäytymistilaa. Varsinaisessa monitilaympäristössä työskentelee 38 tutkijaa. Lisäksi eri kerroksessa on muutamia tutkijatyöhuoneita, joissa työskentelee 16 tutkijaa.

Tilat on suunnitellut Gullsten & Inkinen Oy. Suunnitteluprosessi oli käyttäjälähtöinen ja siihen kuuluivat sekä osallistava työympäristömuotoilu- että sisustussuunnitteluosio. Tutkijat osallistettiin suunnitteluun kyselyin ja työpajoin. Työympäristömuotoiluvaihe toteutettiin vuonna 2012 rinnan tiedekunnan täsmentäessä uusien toimitilojen tavoitteita ja toimintojen jakautumista. Tilauudistuksen etenemisestä viestittiin tiedekuntakokouksissa ja sähköpostitse kuukausittain. Tilat valmistuivat maaliskuussa 2013.

Tilat ovat visuaaliselta ilmeeltään melko tavanomaiset ja vähäeleiset. Rakennus on suojelukohde, mikä näkyy esimerkiksi käytävätilojen valaisimissa sekä ikkunoiden puukarmeissa. Tilat oli osittain kunnostettu muutamia vuosia aiemmin, mikä asetti muutokselle tiettyjä reunaehtoja - esimerkiksi väliseinät säilyivät ennallaan. Kirjastosalissa tehtiin suurimmat kunnostustyöt ja uudet kalustehankinnat. Muissa tiloissa, kuten jaetuissa työhuoneissa ja vetäytymistiloissa muutokset olivat pienempiä, ja niissä käytettiin pääosin olemassa olevia kalusteita.

Suunnittelutyötä ohjasi tutkimustyön luonne, sillä rauhallisten työtilojen luominen tutkijoille oli yksi tärkeimmistä päämääristä. Tutkijoiden työ vaatii pitkäaikaista keskittymistä ja omat nimetyt työpisteet. Tutkijoilla on myös esimerkiksi paljon omaa kirjallista materiaalia, mikä oli huomioitava säilytysratkaisuissa.

Ennen muutosta monilla tutkijoilla oli kiinteä pöytäkone. Muuton yhteydessä tutkijasali varustettiin kannettavilla tietokoneilla. Muita liikkuvan työskentelyn mahdollistavia tekijöitä on yliopiston langaton verkkoyhteys.

Taulukko 7. Teologisen tiedekunnan kohdetiedot.

P E R U S T I E D O T	
	Toimiala Opetus ja tutkimus Sijainti Helsingin keskusta
38 tutkijaa +16 tutkijaa eri kerroksessa	Väitöskirja- ja post doc-tutkijoita
S U U N N I T T E L U P R O S E S S I	
	Suunnittelija Gullsten & Inkinen Oy työympäristöasiantuntija sisustusarkkitehti
Osallistaminen	sähköinen kysely työpajat 2 kpl
Viestintä	Tilauudistuksen etenemisestä viestittiin tiedekuntakokouksissa ja sähköpostitse kuukausittain
Tilojen käyttöönotto ja ohjeet	Toimiston pelisäännöt ja eri tilojen käyttötavat käytiin yhteisesti läpi muuton yhteydessä Tutkijasalissa täysi hiljaisuus, jaetuissa huoneissa säännöt sovittu erikseen
A I E M M A T T I L A T	
	Huonetoimisto Jaetut työhuoneet Tutkijat ovat aiemmin istuneet omien oppiaineidensa henkilöstön tiloissa - muuton yhteydessä tutkijat yhdistettiin samaan tilaan
H U O M !	Tilat oli saneerattu muutama vuosi ennen muutostyötä - monitila muodostettiin muihin kohteisiin verrattuna vähäisin muutoksin!

TILATYYPIT

- Nimetty yksilötyöpiste tutkijasalissa 22 kpl
- Jaettu työhuone 6 kpl
- Drop in- työpisteet 5 kpl
- Avoimet nojatuoliryhmät keskusteluun tai lukemiseen
- Neuvottelu-/ vetäytymishuone 5 kpl
- Kahvihuone
- Kopiointi ja tulostus

Lisäksi eri kerroksessa 16 tutkijapaikkaa

VIRTUAALITILA

Kannettavat tietokoneet
Langaton verkko



Kuva 39. Teologisen tiedekunnan pohjapiirros ja tilatyyppit.



Keskustelupiste tutkijasalin nurkassa



Vetäytymis- ja neuvottelutila



Drop in -työpisteet vieraileville opettajille ja tutkijoille

Työpiste hiljaisessa tutkijasalissa



Vetäytymis- ja neuvottelutiloja



Keittiö ja taukotila



Kuvat 40-45.
Kuvia teologisen tiedekunnan tiloista.

/05

KYSELY- JA HAASTATTELUTULOKSET

Tässä luvussa raportoin kyselyiden ja haastatteluiden tulokset.



5.1 KÄYTTÄJÄKOKEMUSTEN KERUU JA RAPORTOINTI

Käyttäjäkokeuksia on kerätty kyselyin ja haastatteluin, joihin osallistui yhteensä 193 työntekijää.

Kuten luvussa 2.3 kerroin, olen kerännyt käyttäjäkokeuksia monitilakohteissa seuraavin menetelmin:

- Kyselyin, joihin vastasi yhteensä 193 työntekijää
- Täydentävin haastatteluin, joihin osallistui yhteensä 36 työntekijää
- Lisäksi havainnoin tilojen käyttöä paikan päällä tutkimuskohteissa

Tein kussakin tutkimuskohteessa ensin sähköpostikyselyn, minkä jälkeen tarkensin tuloksia haastattelemalla työntekijöitä kyselytulosten pohjalta. Haastattelujen yhteydessä havainnoin tilojen käyttötapoja, ja haastateltavat esittelivät tarvittaessa tilojen käyttötapoja tai niissä huomaamia ongelmakohtia minulle paikan päällä.

Tässä luvussa raportoin tiedonkeruun tulokset tätä samaa järjestystä noudattaen, eli ensin esittelen kustakin teemasta kyselyn tuloksia ja sen jälkeen kerron haastatteluissa ja havainnoinnissa esille nousseita, kyselyn tuloksia selittäviä tekijöitä.

Verohallinnon kysely oli erilainen kuin muissa kohteissa, minkä vuoksi kaikissa kuvioissa ei näy Verohallinnon tietoja.

5.2 TAUSTATIETOJEN MERKITYS

Tutkimuskohteissa työskentelevien taustat vaihtelevat hiukan. Taustatiedolla ei kuitenkaan näyttäisi olevan mitään merkitystä siihen, miten monitilatoimistoissa työskentely koetaan.

Monitilatoimistojen suunnittelun yhteydessä on tärkeää tunnistaa miten työympäristö palvelee erilaisia työn tekemisen tapoja sekä erilaisia käyttäjiä. Olen kuvaillut tutkimuskohteita ja niissä tehtävää työtä edellisessä luvussa tutkimuskohteiden yhteyshenkilöiltä ja kohteiden suunnittelijoilta saamieni tietojen perusteella.

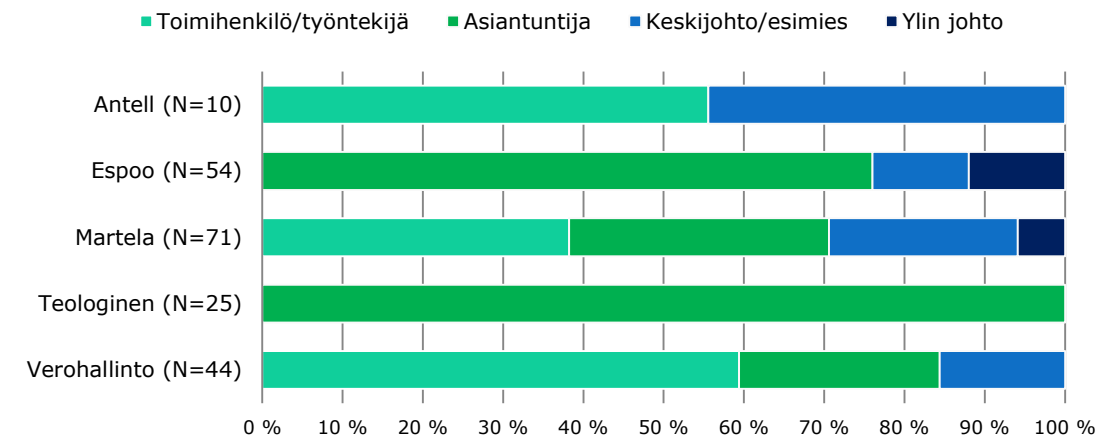
Lisäksi halusin kysyä muutaman asian käyttäjiltä itseltään. Kysyin vastaajilta heidän työvuosien määrää, asemaa organisaatiossa, ikää, aiempia työskentelypaikkoja sekä liikkuvuutta työpäivän aikana.

Huomasin, että eri tutkimuskohteiden vastaajaprofiilit olivat aseman ja iän suhteen hyvin samansuuntaiset. Eniten muista kohteista poikkeaa teologinen tiedekunta, jossa ikäjakauma on nuorin ja jossa ei ole eri asemassa työskenteleviä, vaan kaikki työntekijät ovat tutkimuksen tekijöitä.

Kysyin ikää ja asemaa organisaatiossa, koska halusin kartoittaa, onko näillä tekijöillä vaikutusta mielipiteisiin monitilatoimistoista. Ristiintaulukoin kaikki kysymykset iän ja aseman mukaan, mutta sain todeta, ettei näillä tekijöillä oman aineistoni mukaan ole tekemistä sen kanssa, miten monitilatoimistot koetaan. Koska näillä taustatiedoilla ei ole merkitystä tuloksiin, jätän ristiintaulukointiaineiston esittämättä tässä raportissa.



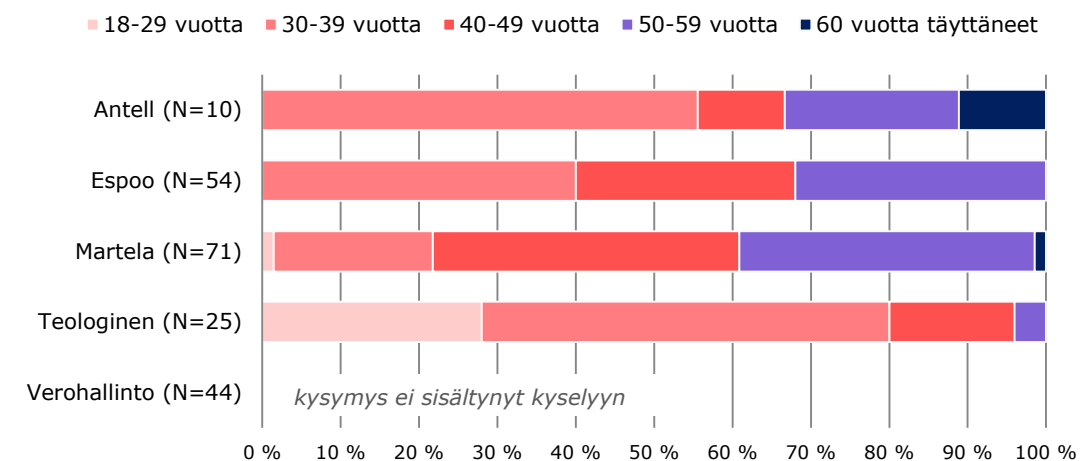
MISSÄ TEHTÄVISSÄ TYÖSKENTELET?



Kyselytuloksia 1. Asema organisaatiossa.



MIHIN IKÄRYHMÄÄN KUULUT?



Kyselytuloksia 2. Ikäjakauma.

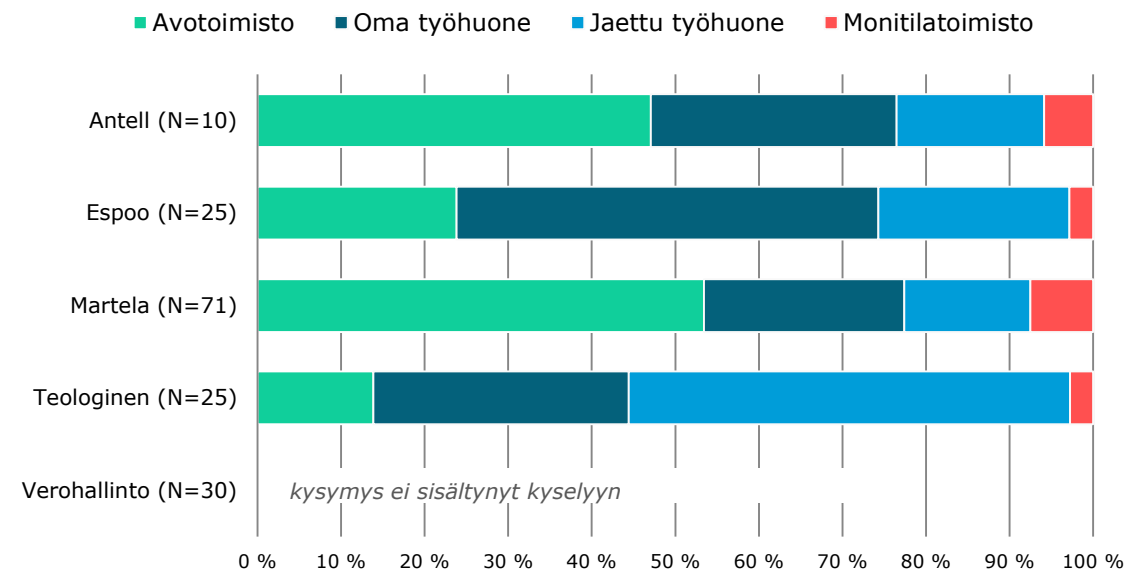
Ymmärtääkseni tutkimuskohteitani paremmin, halusin myös tietää, minkälaisissa toimistoissa niiden työntekijät ovat työskennelleet aiemmin työuransa aikana. Espoon kaupungilla valtaosalla on kokemusta omassa tai jaetussa työhuoneessa työskentelemisestä, mutta noin neljännes on työskennellyt myös avotoimistossa. Martelassa ja Antellissa tilanne on päinvastainen, eli tyypillisimmin työntekijöillä on kokemusta avotiloista, mutta moni on ollut uransa aikana myös omassa työhuoneessa. Teologisessa tiedekunnassa avotiloissa työskentelystä ei ole kokemusta juuri kenelläkään, vaan työskentelyympäristönä on tyypillisesti ollut oma tai jaettu huone. Verohallinnon kyselyssä tietoa aiemmista työympäristöistä ei kysytty, mutta aiemmissa toimitiloissa kaikilla oli oma työhuone.

Monitilatoimistoissa moni asia kytkeytyy työntekijöiden liikkuvuuteen, sillä läsnäolon määrä toimistolla määrittelee myös monilta osin sen, minkä tyyppisiä tiloja tarvitaan. Tutkimuskohteiden työntekijöistä suurin osa on pääosin työpöytänsä ääressä istuvia ankkureita, eli he ovat toimistolla päivittäin ja hoitavat useimmat tehtävänsä oman työpöytänsä äärellä. Paljon toimiston sisällä liikkuvia yhdistelijöitä on kyselyn tulosten mukaan Espoon kaupungilla ja Martelassa. Toimiston ulkopuolella paljon tapaamisissa ja muissa tehtäviä suorittavia käyviä keräilijöitä on etenkin Antellissa, mutta jonkin verran myös kaikissa muissa organisaatioissa. Harvoin toimistolla vierailevia navigoijia on vähiten. Heitä löytyy Martelasta ja Helsingin yliopistosta muutamia.

Verohallinnon kyselyssä ei esitetty vastaavaa kysymystä, mutta yhteyshenkilöiden sekä haastateltavien kertoman perusteella tiedän, että heistä suurin osa on paljon oman työpöytänsä ääressä istuvia ankkureita. Asiakkaita he tapaavat silloin tällöin. Monilla on työssään myös jaksoja, jolloin he työskentelevät toimistolla ollessaan oman työpöydän sijaan projektityyppisesti neuvotteluhuoneissa.



MINKÄLAISISSA TYÖTILOISSA OLET TYÖSKENNELLYT AIEMMIN? VOIT VALITA USEITA.



Kyselytuloksia 3. Aiemmat työtilat.

MIKÄ SEURAAVISTA KUVAA LÄSNÄOLOASI TOIMISTOLLA PARHAITEN?



■ Teen työtä toimistolla, lähinnä oman pöytäni ääressä.



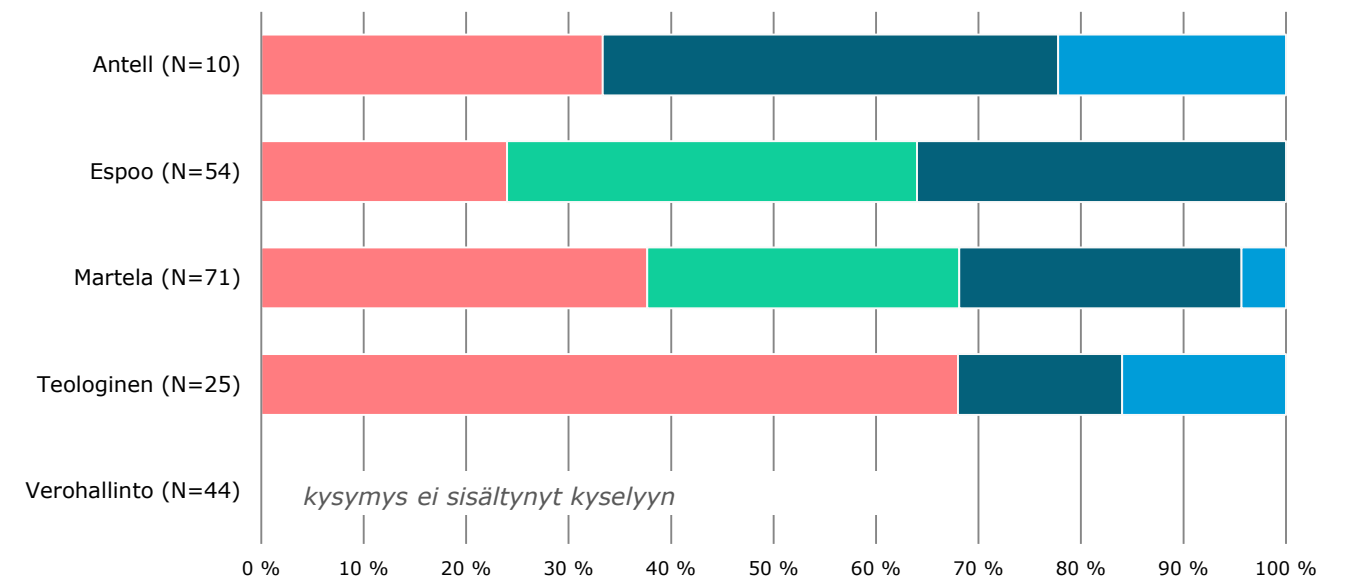
■ Teen työtä pääosin toimistolla, mutta olen suurimman osan ajasta muualla kuin pöytäni ääressä.



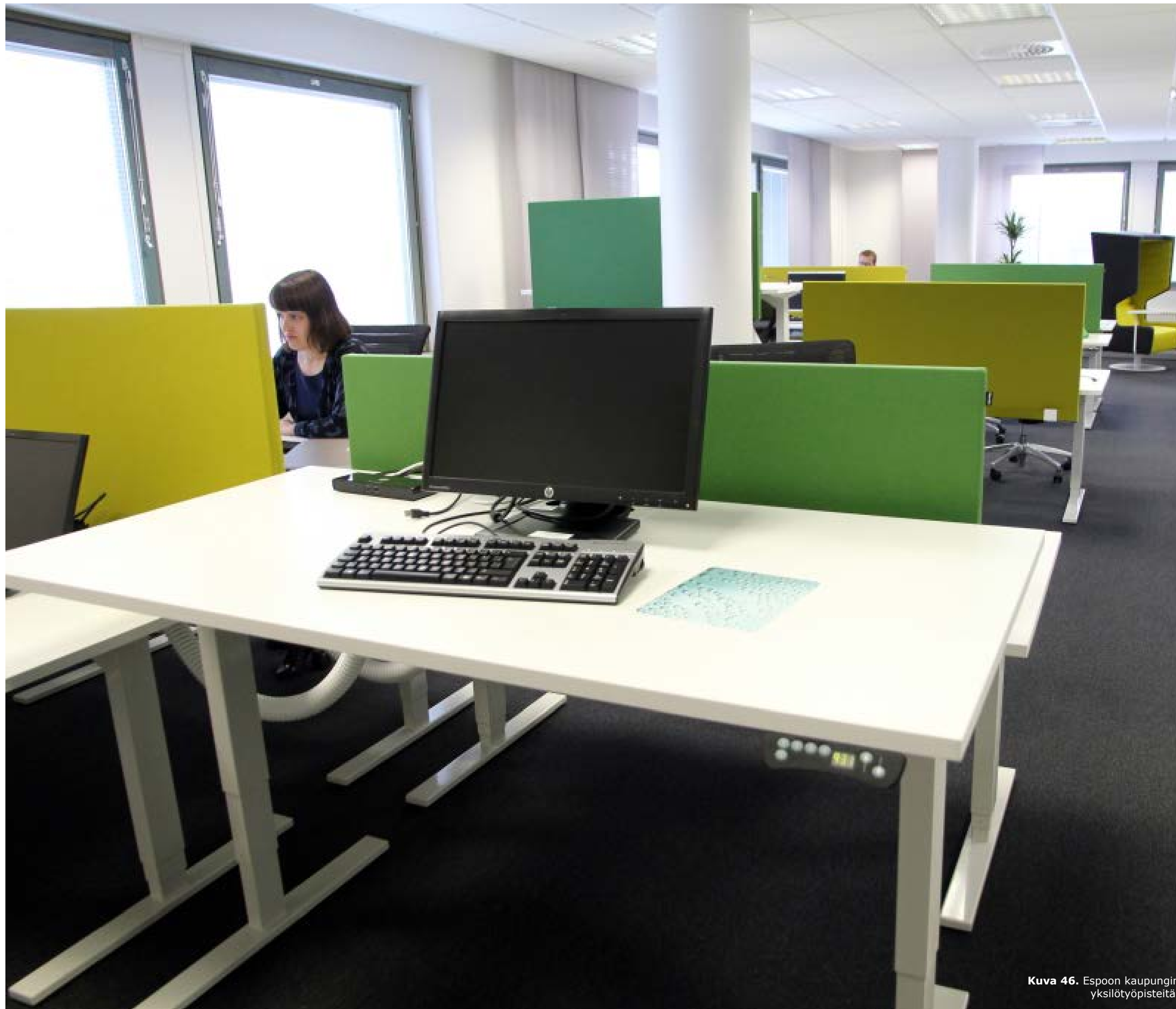
■ Työskentelen vähintään puolet työajasta muualla kuin toimistolla, esimerkiksi asiakkaiden tai sidosryhmien luona.



■ Työskentelen pääosin toimiston ulkopuolella ja käyn toimistolla vain harvoin.



Kyselytuloksia 4. Liikkuminen työpäivän aikana.



YKSILÖTYÖPISTEET
VOIVAT OLLA LÄHES
KOKONAAN TYHJILLÄÄN, JOS
TYÖNTEKIJÄT LIIKKUVAT
PALJON.

Kuva 46. Espoon kaupungin yksilötyöpisteitä.

5.3 KOKEMUKSET TILOJEN SUUNNITTELUSTA JA KÄYTTÖNOTOSTA

Käyttäjien tyytyväisyydessä omiin vaikutusmahdollisuuksiin ei ratkaise pelkästään viestinnän ja osallistamisen määrä. Tärkeintä on käyttäjien tarpeiden ymmärtäminen tavalla tai toisella.

Kuten luvussa 3.3 kerroin, on monitilatoimiston suunnittelun edellytyksenä laaja ja monen eri osa-alueen asiantuntemusta vaativa suunnittelukohteessa tehtävän toiminnan analyysi ja työtehtävien profilointi. Kohteessa tehtävää työtä on siis ymmärrettävä, ja siksi tulevien käyttäjien kuuntelu ja tarpeiden huomiointi on suunnittelun yksi kulmakivistä. Lisäksi monissa tapauksissa tarvitaan viestintää muutoksen etenemisestä - onhan siirtyminen monitilatoimistoon usein merkittävä työympäristöä koskeva muutos. Siksi viestintä muutoksesta ja suunnitelmista on tärkeä osa monitilatoimiston suunnittelua ja otin sen yhdeksi tämän tutkimuksen tarkastelun kohteeksi.²³

Tekemäni käyttäjäkyselyn mukaan Espoon kaupungin henkilöstö on kokenut vaikutusmahdollisuutensa monitilatoimiston suunnitteluvaiheeseen parhaiksi muihin kohteisiin verrattuna. Tulosta selittää osaltaan muutoksen vapaaehtoisuus, kun työntekijät saivat halutessaan jäädä omiin työhuoneisiin.

Vapaaehtoisuus selittää tyytyväisyyttä kuitenkin ainoastaan osittain, sillä Espoon kaupungin osallistamisprosessi oli muita kohteita selvästi tiiviimpi ja avoimempi. Täydentävissä haastatteluissa selvisi, että vaikka työympäristön muutosprosessi kesti pitkään - yli kaksi vuotta - saivat työntekijät prosessin etenemisestä jatkuvasti ajankohtaista tietoa. Työntekijät kertovat haastatteluissa, että avoimen ja runsaan viestinnän ansiosta heille muodostui jo etukäteen selkeä mielikuva siitä, millaista työskentely monitilaympäristössä on. Tietoa suunnitelmista sai virallisia teitä yhteisissä henkilöstökokouksissa, mutta myös epävirallisesti kahdelta organisaation omalta työntekijältä, jotka vastasivat muutosprosessin käytännön toteutuksesta. Tämä on hyvä esimerkki niin sanottujen muutosagenttien merkityksestä suurien muutosten edistäjinä.

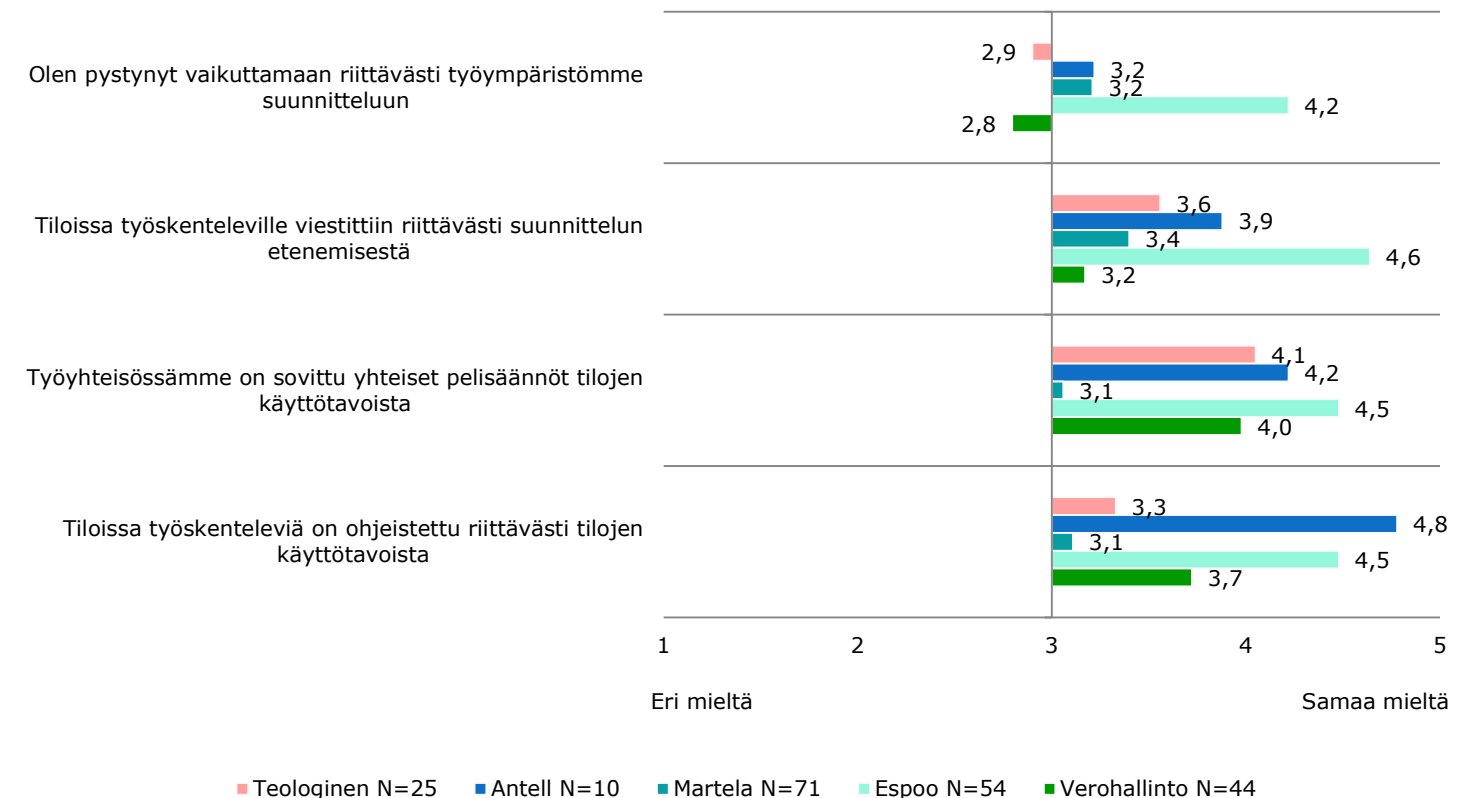
Martelassa ja Antellissa työntekijät kokevat voineensa vaikuttaa työympäristönsä suunnitteluun muihin kohteisiin verrattuna kohtalaisesti. Haastatteluissa osa arvioi tulosten johtuvan siitä, että molemmissa yrityksissä työntekijät ovat tottuneet työskentelemään avotoimistossa ja siksi siirtymää monitilaympäristöön ei koettu menetyksenä, vaan päinvastoin se on tuonut työntekijöille uusia mahdollisuuksia erilaisten työtilojen valinnassa. Näin ollen näissä tapauksissa merkittävää ei ole ollut se, miten laajasti työntekijät on otettu mukaan suunnitteluun, vaan enemmän merkitystä on ollut lähtötilanteella.

Vähiten riittävänä vaikuttamismahdollisuuksien ja viestinnän määrä koetaan Verohallinnossa ja teologisessa tiedekunnassa. Verohallinnossa haastateltavat kertovat olevansa tyytymättömiä sen vuoksi, että koko henkilöstö ei osallistunut muutosprosessiin, vaan kustakin henkilöstöryhmästä oli valittu tietty määrä edustajia suunnittelutyöpajoihin. Useat haastatelluista myös kokivat, että tilakonsepti oli määritelty etukäteen ja osallistaminen jäi siksi muodollisuudeksi. Tietoa suunnitelmistakin koettiin tulleen tipottain. Toisaalta kaikilla työntekijöillä olisi ollut mahdollisuus ilmoittautua osalliseksi suunnitteluun ennen sen alkua, mutta monet haastateltavista kokivat, etteivät he olleet osanneet siinä vaiheessa arvioida tulevan muutoksen merkitystä, eivätkä olleet siksi lähteneet suunnitteluprosessiin mukaan.

Myös teologisessa tiedekunnassa osittaista tyytymättömyyttä vaikuttamismahdollisuuksiin selittää se, että tiloille valittu konsepti nähtiin valmiiksi annettuna ja tutkijat kokivat voineensa vaikuttaa tilassa ainoastaan pieniin yksityiskohtiin. Suunnitelmista viestimiseen ollaan kuitenkin tyytyväisiä, sillä suunnitelmista kerrottiin usein ja tieto tavoitti kaikki tutkijat tasapuolisesti. Tietoa saatiin tiedekunnan kuukausittaisissa kokouksissa ja sähköpostitiedotteissa koko prosessin ajan.

MITÄ MIELTÄ OLET SEURAAVISTA TILOJEN SUUNNITTELUA KOSKEVISTA VÄITTÄMISTÄ?

1 täysin eri mieltä - 5 täysin samaa mieltä
Vastausten keskiarvot



Kyselytuloksia 5. Käyttäjien arviot tilojen suunnittelusta ja käyttöönotosta.

²³ ks. esim. Nenonen ym. 2012

Tiloihin perehdyttäminen ja yhdessä sovitut ohjeet koetaan monitilatoimistoissa tärkeinä. Ne on hyvä sopia heti muuton yhteydessä.

Tilojen käytön ohjeistuksen ja yhteisten pelisääntöjen sopiminen on vaikuttamisen ja viestinnän lisäksi tärkeä osa monitilatoimistoon siirtymisen muutosprosessia. Monitilatoimisto tarkoittaa monessa työpaikassa uudenlaista tapaa toimia, ja pelisääntöjen tehtävänä on tukea tätä. Monitilatoimiston pelisäännöt ovat parhaimmillaan yksinkertaisia, ja ne voivat koskea esimerkiksi tilojen käyttötarkoituksia, varauskäytäntöjä tai miten eri vyöhykkeillä toimitaan.²³

Tyytyväisimpiä ohjeistuksiin ja yhteisten pelisääntöjen sopimiseen ovat Antellin työntekijät. Haastateltavien mukaan uusia pelisääntöjä ei sovittu muuton yhteydessä, vaan ne ovat osittain peruja aiemmasta, ahtaaksi ja meluisaksi käyneestä avotoimistosta, jossa työntekijät olivat jo oppineet ottamaan yhteisen työrauhan edistämisen luontevasti huomioon: haastateltavat kertovat, että liiallista äänenkäyttöä ja pitkiä puheluita työpisteiden läheisyydessä on totuttu välttämään. Yhteiset pelisäännöt, tai pikemminkin työtiloissa toimimisen hyvät käytännöt ja sekä erilaisten tilojen käyttötavat käytiin yhdessä läpi tiloihin muutettaessa, eikä niihin ole tarvinnut haastateltavien mukaan sen jälkeen palata. Haastateltujen mukaan yhteiselon toimivuutta selittää suurilta osin työyhteisön pieni koko (10 hlöä), minkä vuoksi hyvät käytöstavat pysyvät helpommin kaikkien muistissa.

Espoon kaupungilla arviot tilojen käyttötapojen ohjeistuksien ja pelisääntöjen riittävydestä ovat myös hyviä. Espoon kaupungin konsernihallinto on työyhteisönä Antellia huomattavasti suurempi (yhteensä 90 hlöä), ja siellä ohjeistus onkin ollut systemaattisempaa. Työntekijöille on tilojen tutustumiskäynnin lisäksi järjestetty muun muassa lyhyitä neuvotteluhuoneiden sekä niiden laitteiston, esimerkiksi Smart Boardin, käyttökoulutuksia. Lisäksi työtapojen muutoksia tuettiin työtapaavalmennuksin, jossa henkilöstö on saanut opastusta sähköisten työvälineiden, kuten sähköpostin ja Lyncin tehokkaampaan käyttöön. Tilojen seinillä on muistutuksena pieniä kylttejä, joissa muistutetaan esimerkiksi neuvottelutilojen varauskäytännöistä ja hiljaisen huoneen työrauhasta.

Verohallinnossa tyytyväisyys yhteisiin pelisääntöihin on keskitasoa. Niistä on sovittu yhteisesti ja ne käytiin läpi tilojen käyttöönoton yhteydessä. Haastateltavien mukaan opastus on kuitenkin rajoittunut yhteen tilaisuuteen, mikä on aiheuttanut tietokatveen niille, jotka eivät ole päässeet juuri tuolloin paikalle. Haastateltavat kertovat, että tilojen pelisäännöistä on kuitenkin aina tarpeen tullen keskusteltu esimiesten kanssa, kun esimerkiksi äänenkäytöstä avotilassa on ollut yksittäisissä tapauksissa tarpeen muistuttaa.

Myös teologisessa tiedekunnassa pelisäännöistä sopimiseen ollaan suhteellisen tyytyväisiä, mutta niistä tiedottamista ei pidetä muihin kohteisiin verrattuna riittävänä. Haastateltujen perusteella kyse ei ole niinkään siitä, ettei tilojen käytöstä olisi ohjeita, vaan pikemminkin siitä, ettei tiloja kaikilta osin käytetä alkuperäisten suunnitelmien mukaisesti. Esimerkiksi alun perin hiljaiseksi tilaksi tarkoitettuja vetäytymistiloja käytetään enimmäkseen kokouksiin ja puheluihin, kun taas tutkijasalissa, joka alun perin suunniteltiin vuorovaikutteiseksi tilaksi, vallitsee ”kirjaston säännöt”, eli se on pyhitetty kokonaan hiljaiseksi alueeksi. Näin ollen tilojen käyttötarkoitukset ovat muuttuneet päinvastaiseksi siihen nähden, mitä alun perin aiottiin.

Tyytymättömyyttä teologien keskuudessa on myös aiheuttanut kahvihuoneesta ja käytäviltä kantautuva meteli. Tämä ei kuitenkaan johdu pelisääntöjen puutteesta vaan hallinnollisista tekijöistä: tiloihin suunniteltuja akustiikkalevyjä ei ole kilpailutussyistä voitu vielä hankkia, mikä on vaikeuttanut tilojen käyttöä ja epämuodollisia keskusteluja haastateltavien mukaan joskus merkittävästikin.

Martelan tulokset ovat yhteisten pelisääntöjen ja tilojen ohjeistuksen osalta kaikista heikoimmat. Haastatteluissa ilmeni, että yhteiset pelisäännöt ovat jääneet kokonaan sopimatta tilojen suunnittelun yhteydessä, ja pelisääntöjä on laadittu eri tiimeissä ja toimiston eri osissa erikseen. Ongelmana erilleen laadituissa pelisäännöissä on se, että tila on kuitenkin toiminnallisesti yhtenäinen, eivätkä muista tiimeistä tai toimiston alueilta asioivat välttämättä tiedä kyseisellä alueella sovitut sääntöjä. Esimerkiksi osa haastateltavista kertoi säännöstä, ettei kuulokkeet päässä tai tietyllä työpisteellä työskentelevää saa häiritä, kun taas osa ei ollut tietoinen tämän säännön olemassaolosta lainkaan.

”Suunnittelulle oli määritelty selkeä ryhmä ja vastuuhenkilöt. Yhteydenottoja varten oli varattu oma sähköpostiosoite helpon saavutettavuuden vuoksi.”

”Ennen muuttoa järjestettiin tietoiskuja ohjeista. Lisäksi esimiehen kanssa on käyty keskustelua tilanteen mukaan.”

”Hiljaisuus on ihan kirjattu sääntö, mutta vastapuolena on tietysti se, ettei voi jutella kenenkään kanssa.”



Kuva 47. Martelassa on sääntö, ettei kuulokkeet päässä työskentelevää saa häiritä.

²² ks. esim. Nenonen ym. 2012

5.4 TILOJEN FYYSISET OMINAISUUDET

Käyttäjät ovat tyytyväisiä siihen, että tilat on ylipäättään uudistettu. Erityisen kiitollisia ollaan työasentojen monipuolistumisesta, missä tärkeimmäksi tekijäksi nousee korkeussäädettävä työpöytä. Myös hyvin akustoidut tilat erottuvat hyvillä tutkimustuloksilla.

Onnistuneessa monitilatoimistossa tilan käyttö on tehokasta ja kuhunkin työtehtävään löytyy mahdollisimman hyvin soveltuva tila. Aiemman tutkimuksen²⁴ mukaan monitilatoimistojen haasteena on ollut joidenkin tilojen kysynnän ja tarjonnan välinen epätasapaino - esimerkiksi pieniä neuvotteluhuoneita käytetään ajateltua enemmän - ja siksi jotkut tilatyypit ovat käytössä suunniteltua enemmän tai vähemmän.

Vaikka monitilatoimistossa korostuu soveltuvuus ja tarkoituksenmukaisuus, ovat kunnossa olevat fyysiset puitteet pohja tilojen käyttäjätyytyväisyydelle. Korkeimmat yhteiskeskisarvot tilojen fyysisistä ominaisuuksista saavat Antell (keskiarvo 4,1) ja Espoon kaupunki (keskiarvo 4,0). Antellissa suurin poikkeama muista korkeista arvioista on tyytymättömyys äänimaailmaan ja valaistukseen, kun taas Espoon kaupunki saa niiden suhteen ainoana organisaationa hyvät arvot. Espoon kaupungilla työtilan rauhallisuus on akustisten materiaalien runsaan käytön ansiota, mutta myös työn luonne vaikuttaa asiaan selvästi: puheluita ja keskustelua kollegoiden kanssa ei avotilassa harrasteta niin paljon kuin Antellissa. Espoon kaupungilla ja Antellissa tyytyväisyyttä pohjaratkaisuun yleisesti selittää myös se, että tilat muodostuvat selvästi erilaisista vyöhykkeistä, jolloin läpikulku ja muut häiriötekijät työtiloissa minimoituvat.

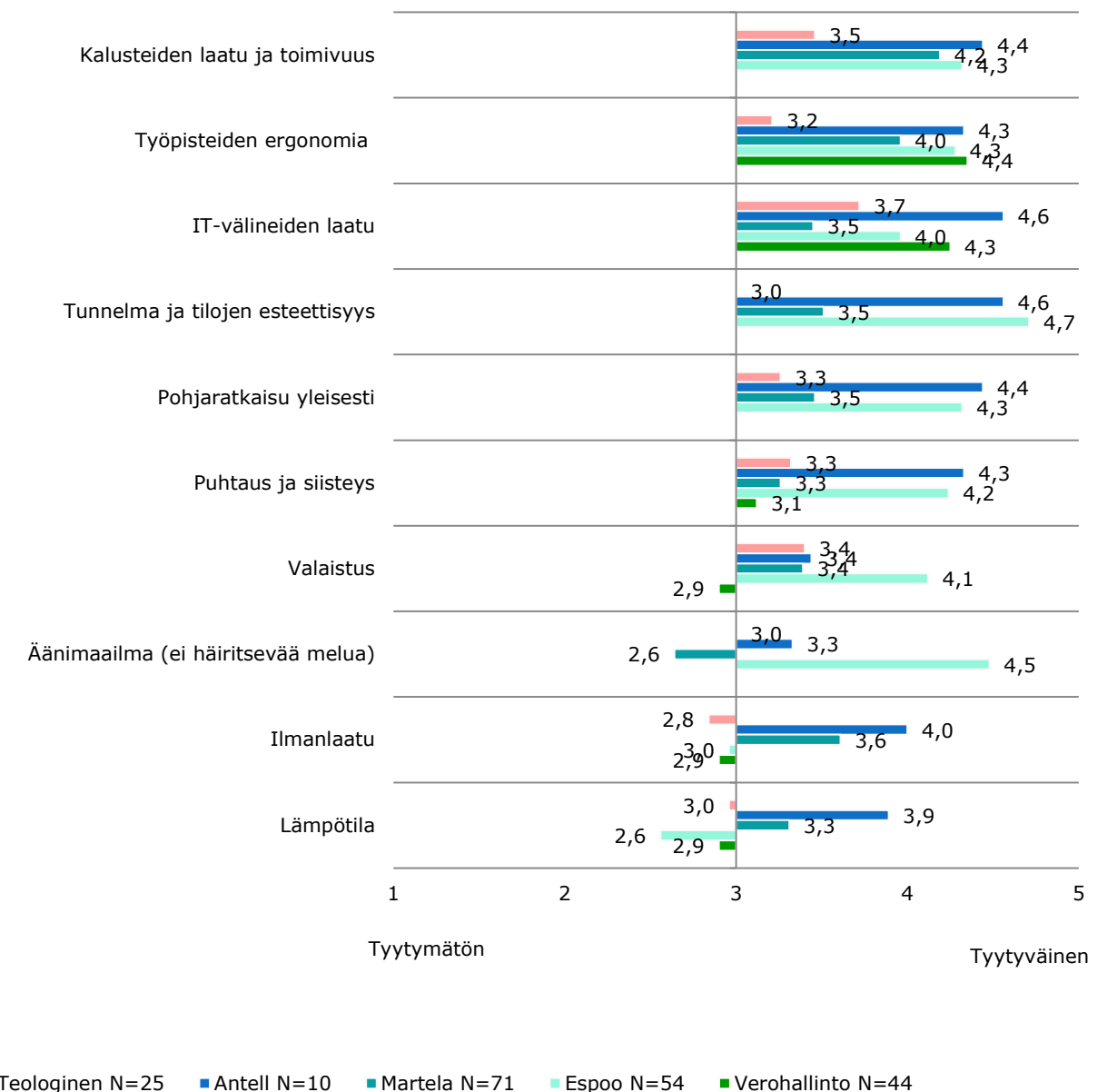
Keskitasoa tyytyväisyydessä tilojen fyysisiä ominaisuuksia kohtaan edustavat Martela (keskiarvo 3,5) ja Verohallinto (keskiarvo 3,4). Martelassa ollaan erityisen tyytyväisiä kalusteiden laatuun ja ergonomiaan. Merkittävimmin tyytymättömyyttä kohdistuu äänimaailmaan - onhan kyse monikerroksisesta, avonaisesta toimistorakennuksesta, jossa on paljon kovia pintoja. Verohallinnossa kalusteita ja IT-välineitä pidetään laadukkaimpina, kun taas vähiten tyytyväisiä ollaan valaistukseen, ilmanlaatuun ja lämpötilaan, mikä osittain selittyy välikaton korkeudella. Nämä ovat tosin yleinen tyytymättömyyden kohde muissakin kohteissa.

Heikoimpina arviot tilojen fyysisistä ominaisuuksista näyttävät teologisessa tiedekunnassa. Tuloksia selittää ainakin osaltaan se, että tiloissa käytettiin paljon vanhoja kalusteita eikä pohjaratkaisua voitu muuttaa. Kohteen tuloksissa yllättävää on tyytymättömyys äänimaailmaan, vaikka suurin osa tiloista on sääntöjen mukaan täysin hiljaisia. Haastatteluissa tarkentuikin, että käytävöiden kaikuisuus sekä keittiöstä kantautuva kilinä ja keskusteluäännet rikkovat usein muuten hiljaisen äänimaailmaan. Tutkijalissa on ajoittain liian hiljaisia kun edes kuiskaaminen ei ole haastateltujen mukaan sallittua. Yhden haastateltavan mukaan ääritapauksissa pienetkin äänet, jopa paperin selaaminen, erottuvat ja häiritsevät muita, mikä tekee työskentelystä epämiellyttävää. Osa sen sijaan pitää hiljaisuudesta.

"Erityisen positiivista koko muutoksessa on se, että kalusteet on ergonomisesti modernit. Säädettävien työpöytien ansiosta työtä voi tehdä seisten."

MITEN TYYTYVÄINEN OLET SEURAAVIIN FYYSISIIN TEKIJÖIHIN TYÖTILOISSANNE?

1 erittäin tyytymätön - 5 erittäin tyytyväinen
Vastausten keskiarvot



Kyselytuloksia 6. Käyttäjien tyytyväisyys monitilatoimistojen fyysisiin ominaisuuksiin.

²⁴ Appel-Meulenbroek, Groenen & Janssen 2011

TYÖASENTOJEN
MONIPUOLISTUMINEN
SÄÄDETTÄVIEN
KALUSTEIDEN MYÖTÄ
ON KÄYTTÄJIEN MUKAAN
YKSI TILAUUDISTUKSEN
MERKITTÄVIMMISTÄ
HYÖDYISTÄ.



Kuva 48. Martelan yhteiskäytössä olevia yksilötyöposteitä.

5.5 TILOJEN RIITTÄVYYS

Erilaisista tilatyypeistä perinteisistä neuvotteluhuoneista koetaan olevan eniten pulaa. Myös siirtyminen eri tilojen välillä hankaloittaa eri tyyppisten tilojen täysipainoista hyödyntämistä.

Monitilatoimiston konseptin ydin on yhdistelmä erilaisia tiloja. Toimiston tulee tarjota ympäristö lisääntyvälle ja monimuotoistuvalla yhteistyölle, mutta samalla niille työrupeamille, jolloin yksin tehtävä työ ja keskittyminen ovat tärkeitä. Kyselyssä kysyttiin eri tilatyypin määrää ja riittävyyttä eri tavoin. Eri kohteissa tarpeet ovat hyvinkin erilaisia.

Teologisessa tiedekunnassa merkittäväksi ongelmaksi nousee toimivien kohtaamistilojen puute. Osa tiloista on kaikuisia, mikä on koitunut ongelmaksi etenkin kahvihuoneessa, jossa astioiden kilinä ja puhe kakofonisoituvat tehden tilasta epäviihtyisän ja epäsuotuisan keskustelupaikan. Äänet myös kantautuvat ja kaikuvat käytävillä, ja myös sinne sijoitetut nojatuoliryhmät ovat jääneet käyttämättä.

Teologisessa tiedekunnassa haasteena on äänimaailman lisäksi ollut myös vetäytymistilojen ajoittainen ruuhkaisuus. Vetäytymishuoneita käytetään niin puheluihin ja kokouksiin kuin keskittymistäkin vaativaan työhön, kuten lukemiseen. Lisäksi tiloissa järjestetään pienryhmäopetusta, mikä on haastatteluvien mukaan ollut vastoin tilojen käyttötarkoitusta. Vetäytymistilojen ollessa täynnä, puheluita ja keskusteluja hoidetaan kaikuisissa aula- ja käytävätiloissa, mikä häiritsee työrauhaa työhuoneissa ja tutkijasalissa.

Antellissa eri tilatyypin vastaavuus tarpeisiin nähden on hyvä. Ainoastaan pieniä ryhmätyötiloja ja neuvotteluhuoneita kaivataan lisää, mutta toisaalta, koska suuremmissa neuvotteluhuoneissa ei ole ollut ruuhkaa, ne tarjoavat tilat myös pienille neuvotteluille.

Martelassa olisi kyselyn mukaan tarve pienille, etenkin spontaaneille neuvotteluille sekä Lync-palavereille sopiville tiloille. Haastattelut arvioivat, ettei neuvotteluhuoneiden määrä ole sinänsä ongelma, vaan puute johtuu lähinnä huoneiden käyttämisestä turhaan sisäisiin keskusteluihin, Lync-neuvotteluihin tai puheluihin, joille ei ole varattu riittävästi muita paikkoja tai joita ei vain ole totuttu käyttämään. Martelassa on jonkun verran äänieristettyjä yhden hengen puhelinkoppeja, mutta niiden soveltuvuus pitkille tai useamman henkilön Lync-palavereille on heikko. Yleinen tapa on myös hoitaa neuvottelut omalta työpisteeltä, mutta tällöin ongelmaksi koetaan muiden häiriintyminen.

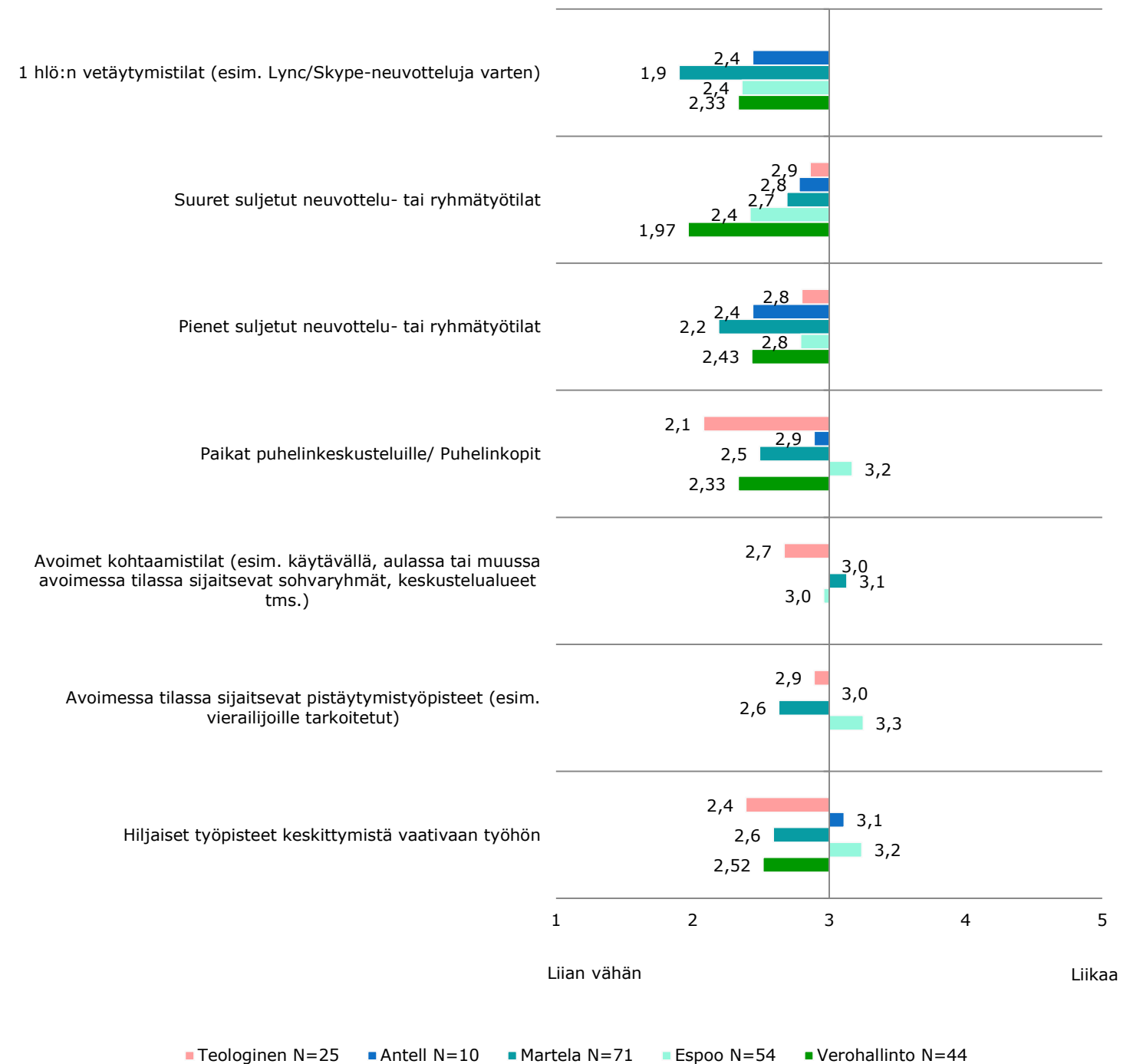
Hiljaisten työpisteiden määrä jakaa mielipiteet eri kohteiden välillä, vaikka kaikissa kohteissa on havaintojen perusteella riittävästi hiljaisia työtiloja ja niiden käyttöaste on matala. Martelan haastatteluissa nousi esiin se, että hiljaisten tilojen kohdalla tärkeintä on pikemminkin niiden nopea saavutettavuus kuin määrä. Martelassa on vain yksi hiljaisen työn alue, kirjasto, joka sijaitsee melko kaukana työskentelyalueilta, jonne vetäytyminen koetaan vaivalloisena.

Espoon kaupungilla puutetta on äänieristetyistä puheluihin tarkoitetuista tiloista lähellä avotilaa. Avotilan reunaan on asennettu kaksi puoliavonaista puhelinseinäkettä, mutta näiden ei koeta tuovat puheluille riittävästi yksityisyyttä, minkä vuoksi ne ovat jääneet käyttämättä. Tällä hetkellä puheluita siirrytään hoitamaan käytäville, mikä on häirinnyt omassa työhuoneissa työskenteleviä. Myös suurelle, yli 20 hengen neuvotteluhuoneelle koetaan olevan tarvetta.

Verohallinnon tiloissa ei nouse selvästi esille yhtä tiettyä, puuttuvaa tilatyyppeä, vaan monet yksittäiset tekijät muodostavat käyttäjilleen haasteita. Tiloissa työskentelevät henkilöt käsittelevät paljon paperiaineistoa, mille ei ole omilla pöydillä riittävästi tilaa. Vaikka työ vaatii ajoittain keskittymistä, vetäytymis- ja neuvottelutilojen mainittiin olevan vailla käyttöä. Pidempiaikaiseen keskittymiseen tilat eivät sen sijaan sovi haastattelujen mukaan niiden umpinaisuuden vuoksi ja lyhyempiaikainen siirtyminenkin puheluiden ajaksi koetaan hankalana: Vetäytymistä vaativat puhelut tulevat usein yllättäen ja ne edellyttäisivät yleensä kannettavan tietokoneen ja paperiaineiston ottamista mukaan. Myös pienet avotilan reunaan sijoitetut puoliavonaiset sohvaryhmät ovat jääneet käyttämättä, sillä näihin sopivia spontaaneja keskusteluja ei haastatteluvien mukaan ole. Sohvaryhmien koetaan lisäksi olevan niin lähellä työpisteitä, ettei niissä saa keskustelurauhaa.

MITEN KOET ERITYYPPISTEN TILOJEN RIITTÄVYYDEN TYÖTILOISSANNE SUHTEESSA TARPEESEEN?

1 aivan liian vähän - 3 sopivasti - 5 aivan liikaa
Vastausten keskiarvot



Kyselytuloksia 7. Käyttäjien arviot eri tyyppisten tilojen riittävyydestä.

5.6 TILOJEN SOVELTUVUUS NIISSÄ TEHTÄVÄÄN TYÖHÖN

Erityyppiset työntekijät käyttävät työtiloja luonnollisesti eri tavoin, mutta tärkeimpänä seikkana nousee esiin keskittymisrauhan saaminen tarvittaessa. Huonoimmiksi koetaan keskusteluun tarkoitettut paikat, jotka sijaitsevat liian lähellä keskittymiseen tarkoitettuja yksilötyöpisteitä.

Oheiseen kuvioon on koottu eri tutkimuskohteiden tärkeimmät tilat työntekijöiden liikkuvuuden mukaan luokiteltuna. Tiedot on koostettu tutkimuskohteiden kyselyvastauksista avoimeen kysymykseen: Mitkä tilat sopivat työtehtäviisi parhaiten ja miksi? Olen jaotellut vastaukset liikkuvuuden mukaan, sillä paljon oman pöydän ääressä istuvat "ankkurit" käyttävät luonnollisesti toimiston tiloja eri tavalla kuin esimerkiksi paljon palaverissa istuvat "yhdistelijät".

Kyselyn tuloksista nähdään, että oman pöydän ääressä paljon työskenteleville ankkureille oman työpisteen ja hiljaisen tilan tarve luonnollisesti korostuu. Toisaalta moni oman pöydän ääressä työskentelevä ei kaipaa omaa rauhaa, vaan työskentelee mieluiten avotilassa muiden seurassa. Hiljainen tila tarjoaa monelle tärkeän vetäytymispaikan eniten keskittymistä vaativiin työrupeamiin, mutta haastatteluissa kerrotaan, että suurin osa työstä hoidetaan mielellään muiden seurassa, eikä siksi hiljaisiin tiloihin vetäydytä mielellään kovin pitkäksi aikaa. Toisaalta ankkureissa on paljon myös työntekijöitä, joilla on paljon esimerkiksi paperiaineistoa, eikä liikkuminen eri tilojen välillä ole mahdollista. Tällöin on tärkeää, että työpiste sijaitsee rauhallisella alueella. Vaikka ankkurit ovat paljon oman pöytänsä ääressä, ovat he kuitenkin kokeneet, että monitilan myötä heillä on päivän aikana vaihtoehtoja siirtyä edes vähäksi aikaa muunlaisiin tiloihin.

Omalla toimistolla paljon liikkuvat yhdistelijät sekä toimiston ulkopuolella liikkuvat keräilijät ja navigoijat käyttävät tiloja hyvin monimuotoisesti. Yhdistelijät, jotka ovat paljon työpaikan sisäisissä palaverissa ja neuvotteluissa, eivät osaa nimetä yhtä tärkeintä työtilaa, vaan mainitsevat avovastauksissa erilaisten tilojen yhdistelemisen olevan heille tärkeää. Tämä on tärkeää myös toimiston ulkopuolella paljon liikkuville keräilijöille. Erona kuitenkin yhdistelijöihin on se, että keräilijät tarvitsevat toimistolle tullessaan paljon hiljaista tilaa, jotta he saavat hoidettua tehokkaasti esimerkiksi asiakastapaamisten jälkiyöt toimistolla ollessaan. Yhdistelijöille, jotka ovat paljon vuorovaikutuksessa toimiston oman väen kanssa, ovat avotilat ja kohtaamistilat tärkeitä.

Vain harvoin toimistolla vierailevia navigoijia löytyy tutkimuskohteista melko vähän, eikä heidän osaltaan ole yleistettävissä heille parhaiten sopivaa tilatyyppeä.

Kyselyn perusteella huonoiten omiin työtehtäviin soveltuviksi tiloiksi koetaan erilaiset avoimet kohtaamistilat, mikä on tullut esiin myös aiemmassa tutkimuksessa²⁵. Avoimilla kohtaamistiloilla tarkoitetaan Verohallinnon ja teologisen tiedekunnan sohva- ja nojatuoliryhmiä, jotka sijaitsevat paikalla, jossa keskustelu häiritsi muita työntekijöitä. Myös muunlaiset liian avonaiset ja hälyisät tilat koetaan huonoina. Näitä ovat esimerkiksi työpisteet, joiden ohi on paljon läpikulkuliikennettä ja joissa työhön tulee sen vuoksi keskeytyksiä.

Hiljaiset tilat jakavat käyttäjien mielipiteet, sillä ne ovat toisaalta yksi tärkeimmistä, mutta toisaalta myös vähiten käytetty monitilatoimiston tilatyyppeä. Osa työntekijöistä käyttää näitä päivittäin, osa ei milloinkaan. Kysyttäessä omiin työtehtäviin vähiten soveltuvaa tilaa, yhdeksän vastaajaa tuo esille sen, ettei koskaan työskentele toimiston hiljaisissa tiloissa. Syynä on tyypillisesti se, että riittävä työrauha on saavutettu muutenkin. Syinä on myös hiljaisten tilojen umpinaisuus Antellissa sekä Verohallinnossa. Verohallinnossa myös nopea siirtyminen hiljaiseen vetäytymistilaan koetaan mahdolliseksi, sillä työntekijät tarvitsisivat mukaansa niin paljon aineistoa. Martelassa hiljaisen tilan käyttöasteeseen on vaikuttanut pitkäksi ja vaivalloiseksi koettu etäisyys varsinaisista työtiloista.

Huonoiten sopiviksi tiloiksi kyselyssä nousivat seuraavat:

- 1 | Kohtaamis- ja avotilat (10 mainintaa)
- 2 | Hiljainen tila (9 mainintaa)
- 3 | Työpiste avotilassa (8 mainintaa)
- 4 | Oma työpiste rauhattomuuden vuoksi (4 mainintaa)

Lisäksi avovastauksissa mainittiin alle kolme kertaa isot neuvotteluhuoneet, nimeämättömät työpisteet, epäergonomiset työpisteet ja vierailijoille tarkoitettut pistäytymistyöpisteet.





"Käydessäni toimistolla käytän mitä tahansa vapaana olevaa työpistettä ja se sopii minulle hyvin."

"Tutkimustyö - lukeminen, ajattelu ja kirjoittaminen! - vaatii ehdottomasti rauhallisen ympäristön, jossa voi keskittyä pitkiksi ajoiksi kerrallaan ilman ulkoisia häiriöitä."

"Tykkään siitä, että ympärillä olevat ihmiset vaihtuvat, voi tavata ihmisiä, vaihtaa tarvitessa ajatuksia, kysyä ja toisaalta keskittyä töihin yhdessä."

MITKÄ TILAT SOPIVAT TYÖTEHTÄVIISI PARHAITEN JA MIKSI?

Kyselyn avovastauksia liikkuvuuden mukaan luokiteltuna

	TYÖNTEKIJÄTYYPPI	TÄRKEIMMÄT TYÖTILAT
	Ankkurit – oman pöydän paljon ääressä istuvat Yhteensä 52 vastaajaa	#1-2 Oma nimetty työpiste (12) & Hiljainen tila (12) #3 Avotilassa muiden seurassa työskentely (3) /Erialaisten tilojen yhdistelmät (3)
	Yhdistelijät – omalla toimistolla liikkuvat Yhteensä 36 vastaajaa	#1 Erialaisten tilojen yhdistelmät (11) #2 Avo- tai kohtaamistilat (4) #3 Oma tai nimeämätön työpiste (3) 4 Hiljainen tila (2)
	Keräilijät – toimiston ulkopuolella paljon liikkuvat Yhteensä 39 vastaajaa	#1 Erialaisten tilojen yhdistelmät (11) #2 Hiljainen tila (4) /Oma tai nimeämätön työpiste (4)
	Navigoijat – harvoin toimistolla vierailevat Yhteensä 9 vastaajaa	Erialaisten tilojen yhdistelmät (1) Kohtaamistilat (1) Avotilassa muiden seurassa työskentely (1) Oma tai nimeämätön työpiste (1)

Kyselytuloksia 8. Käyttäjien eniten tarvitsemat työtilat.

²⁵ Appel-Meulenbroek, Groenen & Janssen 2011



PERINTEISET KOKOUSHUONEET OVAT
SUOSITTUJA JA AJOITTAIN RUUHKAISIA.



Kuva 49. Avonainen keskusteluryhmä yksilötyöpuoleen vieressä Martelassa on vähäisellä käytöllä.

Kuva 50. Antellin 10 henkilön neuvotteluhuone soveltuu monenlaiseen käyttöön.

5.7 TILOJEN KÄYTTÖ VASTOIN TARKOITUSTA JA HÄIRIÖTEKIJÄT

Tiloja ei käytetä tutkimuskohteissa vastoin alkuperäistä tarkoitustaan. Sen sijaan puhe ja äänenkäyttö häiritsee ajoittain, minkä vuoksi puhelu- ja vetäytymistiloja toivotaan käytettävän enemmän.

Aiemmassa monitilatutkimuksessa²⁶ on käynyt ilmi, että joitakin tiloja käytetään vastoin niiden alkuperäistä käyttötarkoitusta, minkä vuoksi tämän tutkimuksen kyselyssä tiedusteltiin avokysymyksen muodossa samaa. Monet kuitenkin jättivät kokonaan vastaamatta kysymykseen, mikä osoittaa, ettei tilojen "väärinkäyttöä" juurikaan esiinny tutkimuskohteissa. Joitakin huomioita kyselystä ja haastatteluista voidaan kuitenkin nostaa. Nämä liittyvät lähinnä äänenkäyttöön ja toimintaan avotiloissa:

Verohallinnossa tiloja käytetään pääosin tarkoituksenmukaisesti. Muutamat kyselyyn vastanneet ovat huomauttaneet häiritsevistä keskustelusta avotilan työpisteillä.

Martelassa tilojen käyttöön liittyvät haasteet kulminoituvat neuvotteluhuoneiden ruuhkautumiseen, minkä kerrotaan olevan monen tekijän summa. Neuvotteluhuoneita varataan yksityiseen käyttöön kuten Lync-palavereihin sekä sisäisiin neuvotteluihin, jotka voisi hoitaa myös puoliavoimilla kohtaamispaikoilla. Myös ajoittain kova hälinä, turhat keskeytykset ja kokoontumiset avotilassa häiritsevät.

Antellissa kyselyyn tai haastatteluun osallistuneet eivät tunnistaneet, että tiloja olisi käytetty eri tavoin kun on ollut tarkoitus.

Teologisessa tiedekunnassa hiljaista työskentelykulttuuria pidetään useimmille sopivana ja tilat ovat enimmäkseen rauhallisia. Isossa tutkijasalissa on tutkijoiden kesken sovittu kirjastosäännöt, eli täysi hiljaisuus, mikä nähdään tutkijoiden kesken hyvänä asiana. Toisaalta hiljaisuus rikkoutuu helposti, ja häiriötä aiheuttaa toisinaan myös puheluiden hoitaminen käytävillä sekä tilojen yleinen kaikuisuus.

Koska tutkijasali on täysin hiljainen, eikä siellä saa keskustella, olisivat muut kohtaamispaikat tutkijoille tärkeitä. Kahvihuoneen sekä aulan nojatuoliryhmän merkitys sosiaalisena kohtaamispaikkana on kuitenkin jäänyt olemattomaksi tilojen kaikuisuuden vuoksi. Vetäytymistiloissa hoidetaan sekä puheluita, kokouksia sekä keskittymistä vaativaa työtä. Muutamat huomauttivat, että tiloja käytetään myös opetustarkoituksiin, mikä on tilojen ohjeistuksia vastaan, ja vie joskus tilaa muulta toiminnalta.

Espoon kaupungilla niin ikään äänenkäyttö ja keskustelut aiheuttavat ajoittain häiriötä, mutta avotilat ovat pääosin rauhalliset, joidenkin mukaan usein jopa täysin hiljaiset. Lyhyitä ajatustenvaihtoja avotilassa ei pidetä ongelmallisena, mutta liian pitkät puhelut tai keskustelut aiheuttavat toisinaan häiriötä ja muiden työn keskeytymistä.

"Olemme sopineet, että puhelut hoidetaan vetäytymistiloissa, mutta kun puhelu tulee, on sinne siirtyminen käytännössä mahdotonta."

"Käyttäisin hiljaista tilaa useamminkin, jos se olisi vähän lähempänä. Nyt sinne ei tule välttämättä lähdettyä. Omalle työpisteelle jumahtaa helposti."



Kuva 51. Puoliavoin keskusteluryhmä Espoon kaupungilla.

²⁶ Appel-Meulenbroek, Groenen & Janssen 2011

5.8 TILOJEN VAIKUTUKSET TYÖNTEKOON

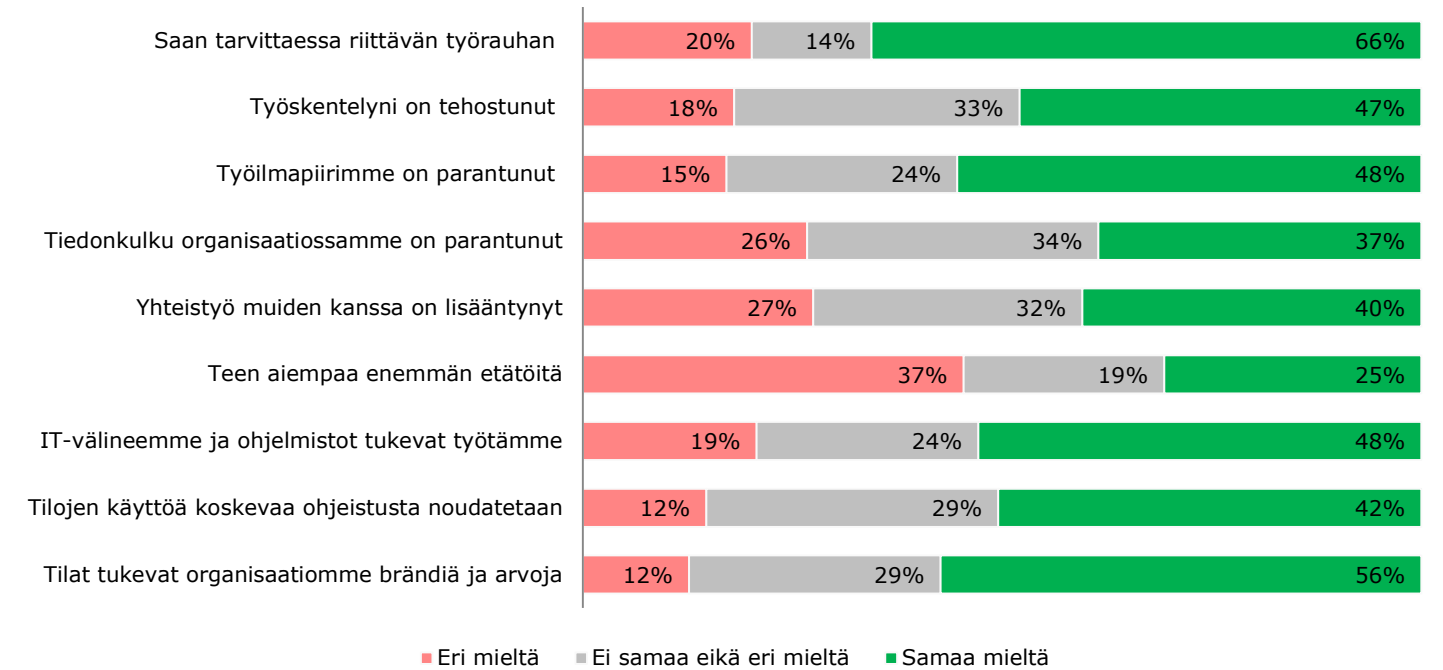
Työskentely monitilatoimistossa helpottaa vuorovaikutusta ja tiivistää yhteistyötä verrattuna perinteisiin avo- ja huonetoimistoihin. Suurin osa saavuttaa myös riittävän työrauhan.

Monitilatoimiston kehitys liittyy vahvasti mobiilin teknologian ja uudenlaisten työnteon tapojen kehitykseen. Samalla kun fyysisen tilan rinnalle on noussut virtuaalinen ympäristö, on tilan tarve ja paikkaan sidotun työn merkitys vähentynyt. Monitilaratkaisuilla pyritään tarjoamaan yksilöille ja ryhmille erilaisia ja muuntuvia tilavyöhykkeitä ja -tyyppejä, joissa työnteko on mahdollisimman tehokasta ja tuottavaa käyttäjälähtöisyyttä ja hyvinvointia unohtamatta.

Aiemmissa luvuissa monitilatoimiston hyötyjä ja haittoja kartoitettaessa työrauhaan ja äänimaailmaan liittyvät tekijät nousevat moneen otteeseen toistuvasti esille. Kysyttäessä tilojen vaikutuksesta työskentelyyn, kaikista vastaajista 66 prosenttia kokee kuitenkin saavansa monitilatoimistossa riittävän työrauhan, 47 prosenttia kokee työskentelyn tehokkaana ja 48 prosenttia kokee työilmapiirin parantuneen (ks. kuvaaja vieressä).

MONITILATOIMISTON VAIKUTUKSET TYÖNTEKOON / KAIKKI VASTAAJAT (N=193)

Eri mieltä – Samaa mieltä
% vastaajista



Kyselytuloksia 9. Käyttäjien kokemat monitilatoimiston vaikutukset työnteekoon.



Kuva 52. Avotilassa yhdessä tekeminen on helppoa. Antellin yksilötyöpisteitä.

Organisaatiokohtaisesti tarkasteltuna työrauhan ja tehokkuuteen ollaan tyytyväisiä etenkin Antellissa, Espoon kaupungilla ja Verohallinnossa. Antellissa työrauhaa selittää se, että on tilat suunniteltu vyöhykkeittäin siten, että heti sisäänkäynnin luona on ”julkinen vyöhyke”, eli suuri tauko- ja oleskelutila, sen jälkeen ”puolijulkinen” neuvottelutilojen vyöhyke ja vasta viimeisenä ”yksityinen” työskentelytila. Vyöhykkeiden ansiosta läpikulkuliikenne, vieraiden tapaaminen ja muut keskustelut jäävät työskentelyalueella minimiin. Myös Espoon kaupungilla läpikulku työtiloissa on vähäistä ja työntekijät ovat myös suhteellisen vähän paikalla. Verohallinnossa läpikulku- ja siirtymäliikennettä on jonkun verran enemmän, mutta tilojen yleistunnelma on rauhallinen, sillä monet tekevät keskittymistä vaativaa yksilötyötä. Kaikissa näiden kolmen kohteen työtiloissa on myös kokolattiamatto, joka vaimentaa askeläänet.

Teologisessa tiedekunnan tutkijasalissa on niin ikään kokolattiamatto, mutta tyytyväisyys työrauhan on muihin verrattuna matala. Se näkyy myös muita suurempana etätöiden osuutena. Tyytymättömyys työrauhan selittyy ainakin osin sillä, että tutkijatyössä on muita korkeampi keskittymisvaatimus. Myös tiloissa vallitseva hiljaisuus aiheuttaa sen, että pienetkin äänet erottuvat helposti.

Martelassa haasteensa työrauhan tuo rakennuksen avonaisuus, suuri koko ja ääniä heijastavat kovet pinnat. Työ on myös muihin kohteisiin verrattuna vuorovaikutteisempaa.

Kyselyyn vastanneista 37 prosenttia kokee tiedonkulun parantuneen ja 40 prosenttia yhteistyön lisääntyneen monitilaympäristöön siirtymisen myötä. Tiedonkulkuun ja yhteistyöhön liittyvät vaikutukset näkyvät erityisesti Espoon kaupungilla ja Verohallinnolla, joiden työntekijät ovat työskennelleet aiemmin omissa työhuoneissa. Sen sijaan aiemmin avokonttorissa työskennelleet Martelan ja Antellin työntekijät eivät koe yhteistyön enää monitilamuodossa lisääntyneen, vaan säilyneen hyvin samalla tasolla entiseen verrattuna.

Vain neljännes tekee aiempaa enemmän etätöitä, mikä on hyvä tulos vuorovaikutuksen ja työrauhan kannalta. Etätöiden suurta lisääntymistä voidaan pitää ilmentymänä siitä, ettei toimistolla saa riittävästi työrauhaa. Liika poissaolo toimistolta on vahingollista myös vuorovaikutukselle.

Heikoimpana tulokset näyttävät teologisessa tiedekunnassa, jossa yhteistyö- ja tiedonkuluvaikutukset ovat olleet muihin organisaatioihin nähden heikot. Tiedekunnan tilauudistuksen yhteydessä tutkijat erotettiin oman oppiaineensa vakinaisesta henkilöstöstä, minkä seurauksena tiedonkulku heidän kanssaan on haastattelujen mukaan vähentynyt selvästi. Menetetyn yhteistyön ja vuorovaikutuksen tilalle ei ole juurikaan muodostunut uutta yhteistyötä nyt samoissa tiloissa toimiville eri oppiaineiden tutkijoiden välille, mikä on monen tekijän summa. Tutkijat olivat ennen tiloihin muuttoa pääosin toisilleen tuntemattomia ja kukin heistä tekee itsenäisesti omaa tutkimustaan, mikä on asettanut kohtaamiselle ja ryhmäytymiselle erityisiä haasteita. Koska tutkijasaliin on yhteisesti sovittu hiljaisuussääntö, on kanssakäyminen muiden kanssa tutkijatilassa käytännössä mahdotonta. Myöskään kaikuisat kohtausmatat, kuten aulan sohvaryhmät ja kahvitilat eivät ole olleet sopivia tukemaan yhteistyön muodostumista.

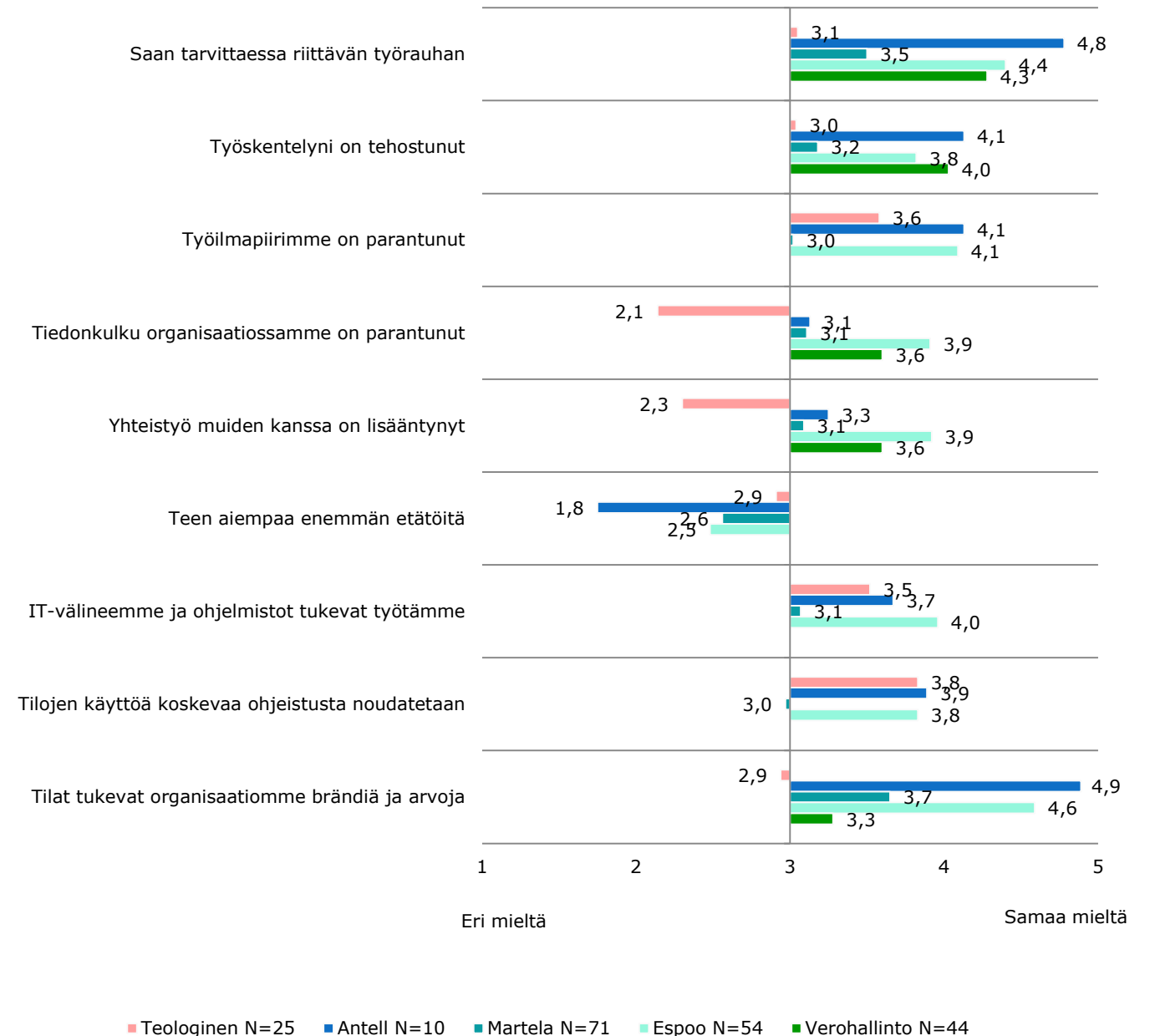
IT-välineet ja ohjelmistot työtä tukevat kokee 48 prosenttia kaikista vastaajista. Espoon kaupungilla ja Antellissa etenkin neuvotteluhuoneiden varustetaso nousi merkittävästi, mikä selittää hyvät arvioita näissä kohteissa. Espoon kaupungilla on myös järjestetty koulutuksia IT-välineiden käytön ja työtapojen tehostamiseksi. Matalimpia arviot IT-välineistä ovat Martelassa. Tähän ei löytynyt muuta selittävää tekijää, kuin että laitteet ja ohjelmistot ovat olleet jo entuudestaan työhön hyvin soveltuvia.

Suurimmat uudistukset työvälineisiin on monitilamuutoksen yhteydessä tehty Verohallinnossa, jossa otettiin käyttöön kannettavat tietokoneet ja turvatulostus sekä paperittoman toimiston periaate. Verohallinnon kyselyssä ei kysytty sähköisten työvälineiden toimivuudesta, mutta haastatteluissa selvisi, että ongelmia on aiheuttanut etenkin kannettavien tietokoneiden telakoiden käyttö. Osa kannettavista tietokoneista on keskenään erilaisia, jolloin vetäytymis- ja neuvottelutiloissa olevat telakat eivät sovi kaikkien koneisiin. Ohjeiden mukaan kone pitäisi myös sammuttaa aina ennen telakasta irrottamista, mikä vaikeuttaa siirtymiä eri tilojen välillä.

Vastanneista 42 prosenttia kokee, että tilojen käyttöä koskevaa ohjeistusta noudatetaan. Eri kohteiden tulokset ovat samansuuntaiset, mutta Martelan keskiarvo on hiukan muita matalampi. Tämä selittyy, sillä ettei yhteisiä pelisääntöjä sovittu muutoksen yhteydessä, mitä on käsitelty tarkemmin aiemmassa suunnittelua ja ohjeistuksia käsittelevässä luvussa.

MISSÄ MÄÄRIN OLET SAMAA MIELTÄ MONITILATOIMISTON VAIKUTUKSIA KOSKEVISTA VÄITÄMISTÄ?

1 täysin eri mieltä - 5 täysin samaa mieltä
Vastausten keskiarvot



Kyselytuloksia 10. Käyttäjien kokemat monitilatoimiston vaikutukset työntekoon tutkimuskohteittain.

5.9 MONITILA VS. HUONETOIMISTO

Espoon kaupungilla osa työntekijöistä jäi omiin työhuoneisiin. Heihin verrattuna monitilaan muuttaneet kokevat ilmapiirin ja yhteistyön parantuneen selvästi.

Monitilatoimiston positiiviset vaikutukset työntekoon näkyvät selkeästi Espoon kaupungin kyselytulosten kautta, joiden kautta on voitu vertailla monitilassa ja omissa huoneissa istuvien kokemuksia keskenään. Espoon kaupungilla siirtyminen monitilatoimistoon on ollut vapaaehtoista, ja noin puolet työntekijöistä on jäänyt työskentelemään omiin työhuoneisiin. Kysely lähetettiin soveltuvin osin myös heille.

Monitilatoimistoon siirtyneiden arviot työskentelyn laadusta ovat monilta osin omissa huoneissa istuviin verrattuna selvästi korkeampia (ks. seuraavan sivun kuvaaja). Erityisesti yhteistyöhön, tiedonkulkuun ja työilmapiiriin on monitilalla ollut selvästi positiivisia vaikutuksia. Tiedonkulun parantuminen ei ole kuitenkaan tapahtunut työrauhan kustannuksella, vaan monitilassa työskentelevät kokevat työrauhan yksilöhuoneissa työskentelevien kanssa samantasoiseksi.

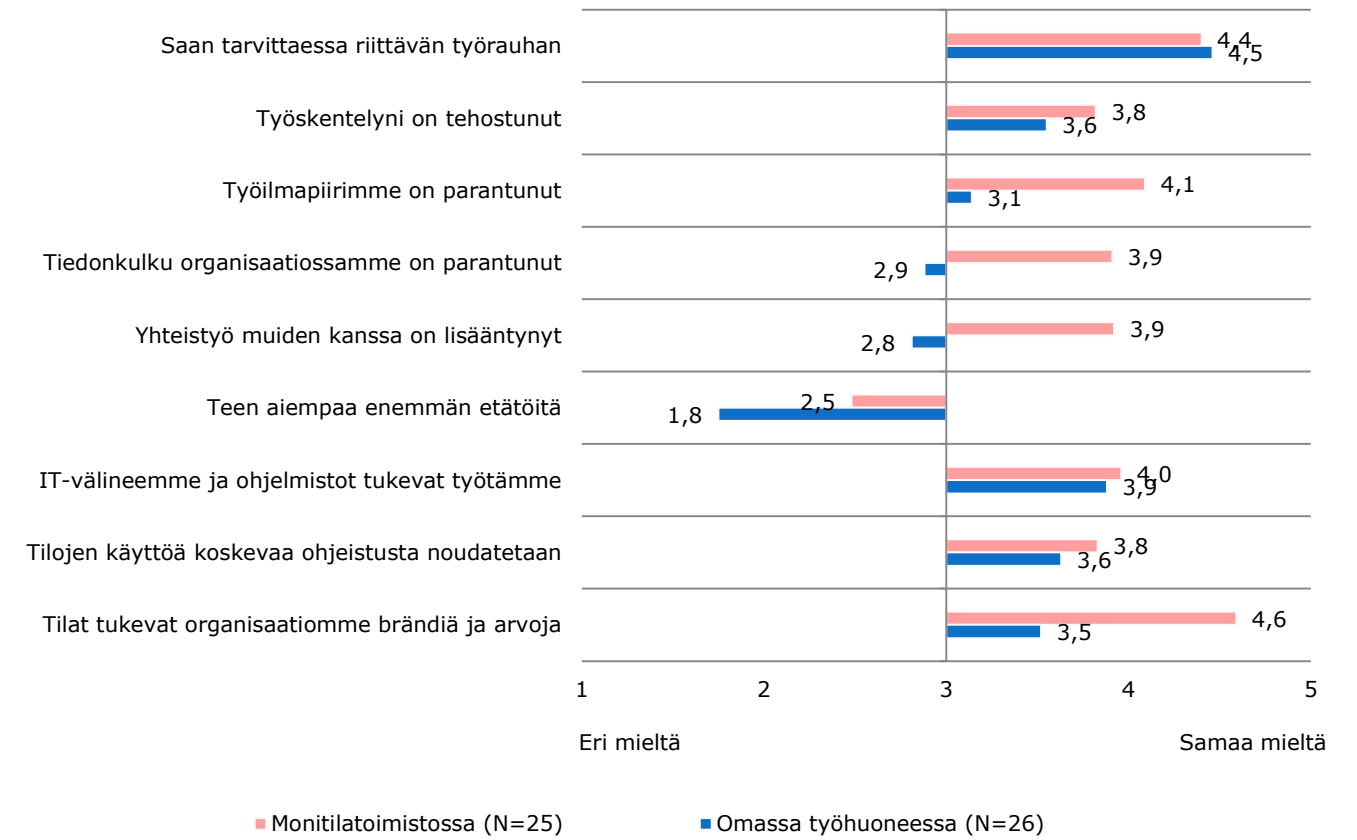
Espoon kaupungin kyselyssä myös kysyttiin, miten työntekijät suhtautuvat monitilatoimistossa työskentelyyn nyt kun he ovat nähneet, millaista työskentelyä on käytännössä. Monitilaan muuttaneista yli kaksi kolmasosaa on kokenut monitilan odotuksiaan myönteisempänä ja vain yksi vastaaja suhtautuu tilaan kielteisemmin. Omiinkin huoneisiin jääneistä yli kolmannes suhtautuu monitilaan aiempaa myönteisemmin ja vain kolme vastaajaa aiempaa kielteisemmin.



Kuva 53. Yksilötyöpisteitä Espoon kaupungin monitilatoimiston puolella.

MONITILAN VAIKUTUKSIA ESPOOSSA / VERTAILU MONITILASSA JA OMISSA TYÖHUONEISSA TYÖSKENTELEVIEN VÄLILLÄ

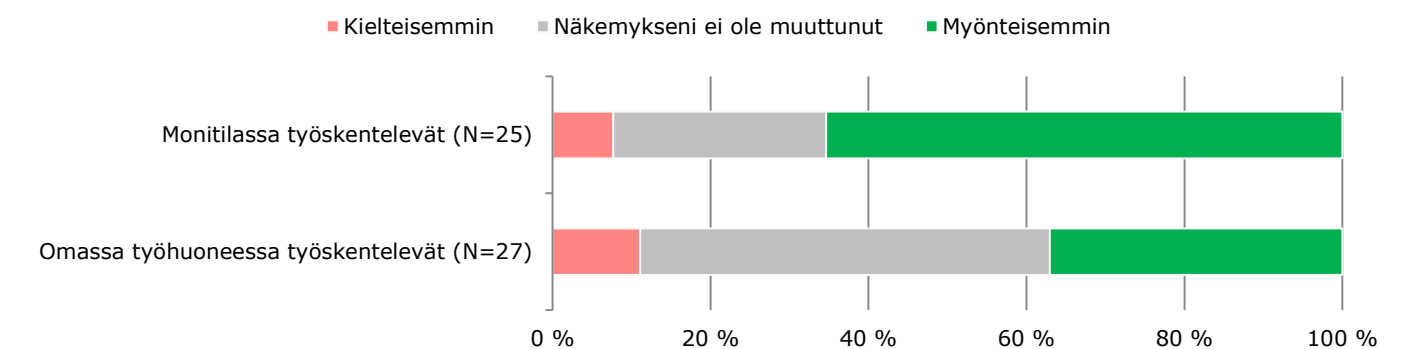
1 täysin eri mieltä - 5 täysin samaa mieltä
Vastausten keskiarvot



Kyselytuloksia 11. Käyttäjien kokemat monitilatoimiston vaikutukset työntekoon Espoossa.

SUHTAUTUMINEN MONITILATOIMISTOON ESPOOSSA / VERTAILU MONITILASSA JA OMISSA TYÖHUONEISSA TYÖSKENTELEVIEN VÄLILLÄ

Miten suhtaudut monitilatoimistossa työskentelyyn suhteessa aiempaan nyt, kun olet nähnyt mitä työskentely on käytännössä?



Kyselytuloksia 12. Käyttäjien suhtautuminen monitilatoimistoon muuton jälkeen Espoossa.



80 %
TYÖNTEKIJÖISTÄ KOKEE
TYÖTEHON KASVANEEN TAI
SÄILYNNEEN ENNALLAAN
MONITILATOIMISTOON
SIIRTYMISEN JÄLKEEN.

66 %
KOKEE SAAVANSA
MONITILATOIMISTOSSA
RIITTÄVÄN TYÖRAUHAN.

40 %
KOKEE VUOROVAIKUTUKSEN
JA YHTEISTYÖN
LISÄÄNTYNEEN AIEMPAAN
TOIMISTOON NÄHDEN.
HUONETOIMISTOSTA
SIIRTYNEET VIELÄKIN
USEAMMIN.

Kuva 54. Monitilatoimistossa tapahtuu samanaikaisesti paljon.

5.10 MONITILATOIMISTON HYÖDYT JA HAITAT

Vuorovaikutuksen ja tiedonkulun lisääntyminen ovat monitilatoimiston suurimpia hyötyjä.

Kyselyssä ja haastattelussa pyydettiin käyttäjiä kuvailemaan monitilatoimiston hyötyjä ja haittoja valmiiden vaikutusta koskevien vastausvaihtoehtojen lisäksi myös omin sanoin. Kyselyyn vastanneista 44 henkilöä puhui avovastauksessaan vuorovaikutuksen, tiedonkulun ja yhteistyön lisääntymisestä, mikä tukee edellä esitettyjä tuloksia. Spontaani tiedonvaihto on työntekijöiden mielestä monitilatoimistossa aiempaan työympäristöön verrattuna helpompaa ja meneillään olevista asioista saa enemmän tietoa.

Etenkin Espoon kaupungin huonetoimistoista monitilaan siirtyneet näkivät avotilalla olevan selviä etuja koko yksikön työn tuloksellisuudelle, kun muiden tiimien työtehtävistä kuulee sattumalta ja siten heidän osaamista on voinut alkaa hyödyntämään helpommin. Myös yhteisöllisyyden kerrotaan parantuneen. Tämä näkyy kyselyssä etenkin sekä Espoon kaupungilla että Verohallinnossa, joiden työntekijät istuivat aiemmin omissa huoneissa. Myös aiemmin avokonttoreissa istuneet Antellin ja Martelan työntekijät kokivat työskentelyn avotilassa tärkeäksi ja monet haastateltavat kertoivat ajatuksen huonetoimistoon palaamisesta tuntuvan ahdistavalta.

Kyselyyn vastanneista 20 kertoo vastauksissaan tilojen yleisen viihtyisyyden ja esteettisyyden lisääntymisestä. Samoin kalusteiden uusimisesta ja etenkin sähkösäätöisistä pöydistä kirjoittaa 17 vastaajaa. Työympäristön viihtyisyys olisi kuitenkin todennäköisesti kasvanut muunkinlaisen toimitilauudistuksen myötä, joten näitä ei voida luokitella pelkästään monitilatoimiston hyödyiksi. Toisaalta monessa kohteessa monitilan myötä noussut tilatehokkuus on mahdollistanut panostukset uusiin kalusteisiin.

Vastaajista 13 puhuu kyselyssä tilojen monipuolisuudesta. Työntekijät näkevät, että siirtymät eri tilojen välillä tuovat vaihtelua ja piristystä työpäivään kun enää ei olla sidottuja pelkästään omaan työpisteeseen tai yksittäisiin neuvotteluhuoneisiin. Esimerkiksi aiemmin ahtaassa ja meluisassa avokonttorissa työskennelleet Antellin työntekijät kertovat hoitaneensa aiemmassa toimistossa puheluita jopa siivouskomerossa, koska mitään muuta tilaa ei ollut tarjolla.

Muutamat vastaajista eivät kuitenkaan näe monitilatoimistossa mitään hyötyjä. Yksittäiset vastaajat mainitsevat vastauksissaan työrauhan ja taloudellisen tehokkuuden parantuneen.



Kuva 55. Puoliavoin keskusteluryhmä Martelassa.

Kyselytuloksia 13. Käyttäjien mainitsemia monitilatoimiston etuja TOP 4.

MITÄ **ETUJA** TOIMISTOSSANNE ON VERRATTUNA AIEMPIIN TOIMITILOIHIN, JOISSA OLET TYÖSKENNELLYT?

Kyselyn avovastauksia teeman mukaan luokiteltuna

	Mainintojen määrä	Perusteluja
# 1 Vuorovaikutus / tiedonkulku / yhteistyö	44	<p>"Tutustuu muihinkin ihmisiin kuin naapurihuoneiden tai oman yksikön ihmisiin. Verkottuu."</p> <p>"Omassa kopissa istuminen ja sinne sulkeutuminen ei ole yhdessä tekemistä. Satunnaiset kohtaamiset ja ajatusten vaihdot, ilman erikseen sovittavia kokouksia kolmen viikon päähän, ovat tehostaneet selvästi työtäni. Tieto kulkee ja ajatukset vaihtuvat nopeasti."</p> <p>"Päivittäinen osastojen välinen yhteistyö tiiviimpää monitilatoimiston vuoksi. Asioita saa edistettyä nopeammin eikä tarvitse aina varata palavereja tai hoitaa sähköpostilla."</p> <p>"Tilat tukevat myös sitä, että teen nykyään melkein kaikki työt vain sähköisesti. Silloin myös tiedonkulku on helpompaa, kun ei ole katoavia papereita."</p>
# 2 Viihtyisyys	20	<p>"Ilme ja viihtyvyys on parantunut 100%."</p> <p>"Siisteys ja valoisuus on osittain parempaa, mutta se on laiha lohtu."</p>
# 3 Kalusteet	17	<p>"Nostettavat pöydät hieno asia. IT-laitteiden parannus oli mahtava juttu."</p>
# 4 Tilojen monipuolisuus	13	<p>"Työ ei ole sidottu omaan työpisteeseen, on muitakin vaihtoehtoja."</p> <p>"Useimmiten löytyy eri työtehtävien vaatimuksiin nähden sopiva tila."</p>

Häiritsevät keskustelut ja äänet häirisevät monitilatoimistossa eniten.

Siinä missä yhteistyö ja tiedonvaihto nousivat esiin monitilatoimistoon siirtymisen selkeimpänä hyötynä, näyttäytyy se myös selvimpänä haittana. Monitilatoimiston haittapuolia kysyttäessä 66 vastaajaa kertoi häiritsevän keskustelun tai muiden äänien sekä työn keskeytymisen olevan suurin häiriötekijä monitilatoimistossa. Kaikissa vastauksissa ei yksilöidä, mistä keskittymisvaikeudet johtuvat, mutta yksi merkittävimmistä tekijöistä on kollegoiden kysymykset ja keskustelunavaukset, samoin kuin muut ympäristön tapahtumat. Haittoja kysyttäessä paljon mainintoja tulee myös sisäympäristötekijöistä kuten pöytä- ja säilytystilan puutteesta sekä huonosta sisäilmasta. Myös yksityisyyden puutteesta, muiden liikkumisesta ja epäsiisteydestä kerrotaan aiheutuneen harmia.

Haastatteluissa tarkentui, että häiritsevää ei ole niinkään yleinen hälinä, vaan pikemminkin heihin itseensä kohdistuvat keskustelut ja kysymykset, jotka keskeyttävät työnteon. Myös läheltä selkeästi kuuluva puhe häiritsee. Osa haastateltavista nosti esille sen, että helposti saavutettavat hiljaiset tilat ja kaikkien tiedossa olevat selkeät säännöt helpottavat tilannetta, mutta esimerkiksi Martelassa ja Verohallinnossa siirtymät hiljaisiin tiloihin koetaan usein liian vaivalloiseksi joko etäisyyden tai mukaan tarvittavien työvälineiden ja aineistojen vuoksi.

Vastaajista 12 kertoo vastauksissaan etäisyyden kollegoista vaikeuttaneen työn tekoa monitilatoimistoon siirtymisen jälkeen. Tämä ei ole suoranaisesti monitilaratkaisun syytä, vaan johtuu Espoon kaupungilla ja Verohallinnossa siitä, että osa tiimien jäsenistä ei työskentele monitilaympäristössä, vaan omilla työhuoneissaan. Esimerkiksi Espoon kaupungilla omilla työhuoneissaan istuvat kertovat jääneensä tietokatveeseen, sillä tieto kulkee nykyään spontaanisti monitilassa olevien kesken, ja huonetoimistoissa istuvat jäävät keskustelujen ulkopuolelle. Martelassa kolmannen kerroksen työtiloissa istuvat kertovat jääneensä pimettiin toisen kerroksen tapahtumista, jossa istuu suurin osa työntekijöistä.



Kuva 56. Keskittymistä avonaisissa työtiloissa Martelassa.

Kyselytuloksia 14. Käyttäjien mainitsemia monitilatoimiston haittoja TOP

MITÄ HAITTOJA TOIMISTOSSANNE ON VERRATTUNA AIEMPIIN TOIMITILOIHIN, JOISSA OLET TYÖSKENNELLYT?

Kyselyn avovastauksia teeman mukaan luokiteltuna



Mainintojen määrä	Perusteluja		
# 1 Häiritsevä keskustelu/ äänet, liikkuminen tai yksityisyyden puute	66	<p>"Kai se melu välillä keskeyttää. Akustisia elementtejä voisi tuoda avotiloihin lisää, jotta akustiikka paranisi... Toki puhelinkopit ovat auttaneet, mutta niitäkin voisi olla enemmän."</p> <p>"Avotoimistossa kynnys häiritä/keskeyttää toisen työ/keskittyminen on liian matala."</p> <p>"Sermien puute ja tietoturvaongelmat. Tiloissa tuntuu kulkevan aivan tuntematonta porukkaa."</p> <p>"Silmä hakee liikkeen, joten joka kerta kun joku liikkuu jossakin päin omaa tilaa, tulee vaistomaisesti katsottua mitä toinen tekee."</p> <p>"Spontaaneja keskusteluja syntyy lähellä istuvien kesken aika helposti. Olen huonohko keskittymään, joten tällainen keskustelu on katkaissut ajatustyötäni."</p>	
	# 2 Etäisyys kollegoista	12	<p>"Tiimin muut jäsenet tapaavat luontevasti monitoimitilassa ja kokoukset peruuntuvat 'tarpeettomina' - ketään ei enää tapaa, ellei porukkaa varta vasten lähde etsimään."</p> <p>"Monitoimitilassa olija eristyy muusta ryhmästä eikä tiedä sen asioista mitään, koska muu ryhmä istuu eri paikassa ja ainoat tilanteet, joissa muun ryhmän jäseniä näkee, on ryhmäpalaverit tai satunnaisesti käytävällä."</p>
	# 3 Pöytätilan tai säilytystilan puute	9	<p>"Pöytätilaa on aivan liian vähän eikä esim. kirjanpitoa pöytäpöytä pysty selaamaan kunnolla omalla työpisteellä - Pienille muistiinpanovälineille ei ole mitään lokeroa. Niistä kun ei työssäni pysty luopumaan, koska materiaalia on edelleen paljon paperilla."</p>
	# 4 Huono sisäilma	9	<p>"Liian korkea lämpötila, huono valaistus, tunkkainen ilma, kokolattiamatto."</p>

/06

OMAT HAVAINNOT JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa esitän johtopäätökset sekä niitä tukevat havaintoni tutkimuskohteista.



6.1 MALLITOIMISTO

Esitän tässä tutkimuksessa kerätyn käyttäjätiedon ja siitä tekemäni johtopäätökset mallitoimiston esimerkin kautta.

Tässä opinnäytetyöni viimeisessä esittelen johtopäätökset aiemmassa luvussa esitellyistä tuloksista sekä kohteissa tekemiäni havaintoja niiden tueksi. Kerron johtopäätöksissä mallitoimiston kautta, joka on itse keksimäni kuvitteellinen esimerkki monitilatoimistosta.

Tässä luvussa pohdin siis vastauksia tutkimuskysymyksiini:

- Miten käyttäjät tulisi huomioida tilojen suunnittelussa ja miten tilojen käyttöönottoa on tuettu?
- Minkälaiset tilat sopivat käyttäjien tarpeisiin ja niissä tehtävään työhön?
- Mitä tilojen suunnittelussa tulee ottaa huomioon, että niillä on mahdollisimman positiiviset vaikutukset työntekoon?

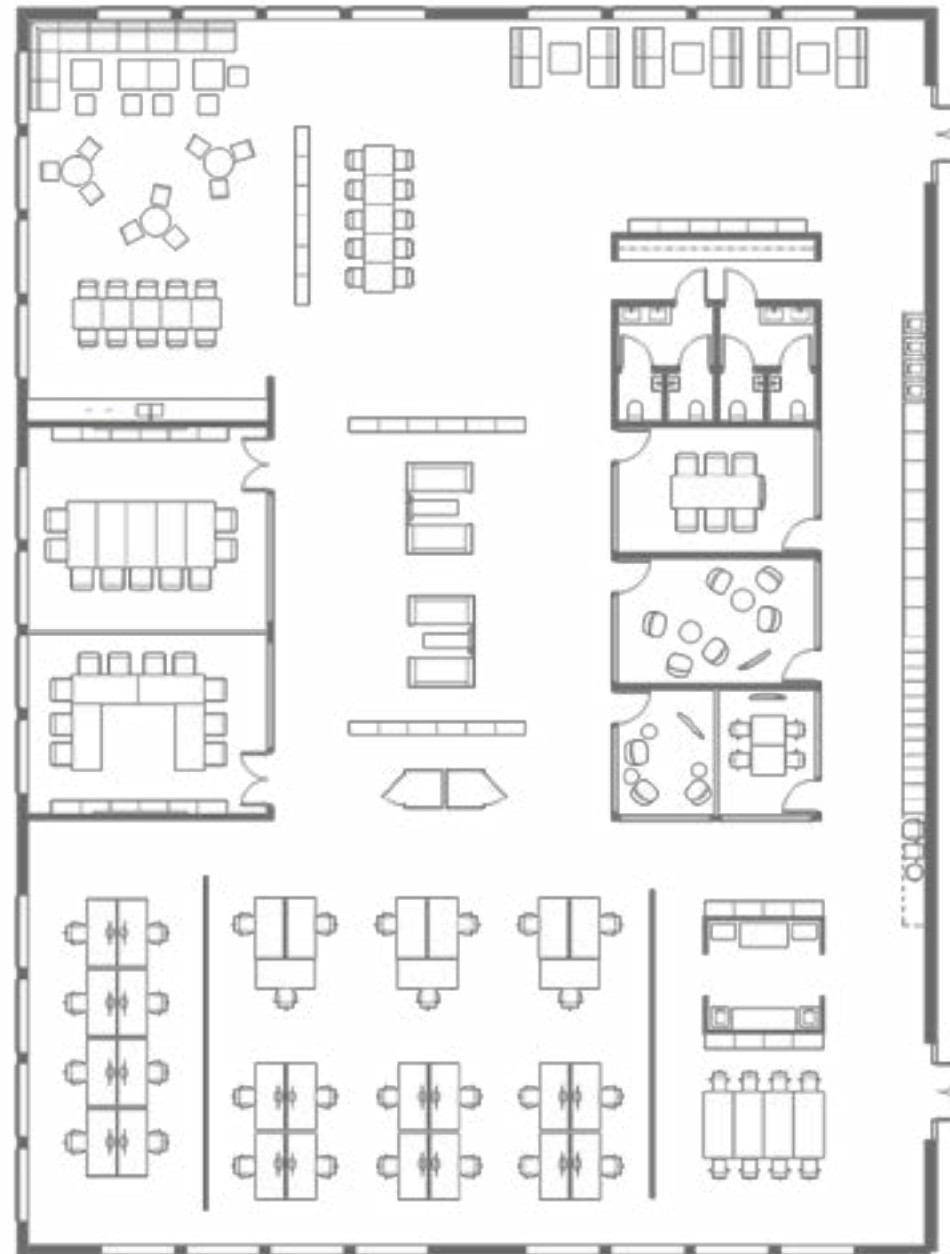
Mallitoimiston tarkoitus ei ole toimia monitilatoimiston kokonaisvaltaisena suunnitteluohjeena, vaan siinä nostetaan esiin vain tässä tutkimuksessa esiin nousseita tekijöitä. Siten se ei ole millään tavalla tarkoitettu itsenäiseksi monitilatoimiston suunnitteluohjeeksi, vaan sen rooli on aiempaa monitilatoimiston suunnitteluohjeistusta ja sisustusarkkitehtuurin jo olemassa olevia ammattikäytäntöjä täydentävä.

Monet tutkimuksen johtopäätökset voivat olla monille monitilatoimistoja suunnittelevalle itsestäänselvyksiä, mutta tämän tutkimuksen tarkoitus on ollut testata suunnittelussa vallalla olevia käsityksiä ja ohjeita. Monitilatoimiston vahvuudet ja kehittämiskohdat on haluttu koota nimenomaan käyttäjien näkökulmasta, ja tuoda esiin asioita, jotka ovat käyttäjien näkökulmasta tärkeitä.

Mallitoimisto on kooltaan 815 m² ja se on mitoitettu 59 työntekijälle. Työntekijöistä vain muutama on paljon toimistolla aikaa viettäviä ankkureita ja loput ovat joko sisäisissä tai ulkopuolisissa kokouksissa ja tapaamisissa paljon aikaa viettäviä yhdistelijöitä ja keräilijöitä, tai vain harvoin toimistolla vierailevia navigaattoreita.

Työntekijöiden liikkuvuuden vuoksi yksilötyöpisteiden määrä on mitoitettu noin puoleen työntekijöiden määrästä ja muut tilat on voitu suunnitella vuorovaikutusta vaativaa työtä varten.

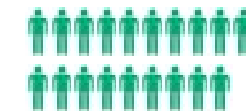
Toimiston eri vyöhykkeiden ja tilatyypin suunnittelua koskevat johtopäätökset on kuvattu tarkemmin seuraavissa alaluvuissa.



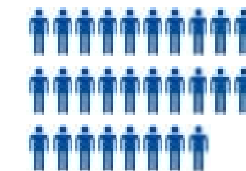
59 TYÖNTEKIJÄÄ
815 M²



ANKKURIT 4 h i ö ä
Paljon työpöydän ääressä



YHDISTELIJÄT 19 h i ö ä
Paljon sisäisissä tapaamisissa



KERÄILIJÄT 28 h i ö ä
Paljon poissa toimistolla



NAVIGOIJAT 8 h i ö ä
Vain harvoin paikalla

6.2 KÄYTTÄJÄJIEN OSALLISTAMINEN SUUNNITELUUN

OSALLISTAMINEN

Tutkimukseni mukaan laaja osallistamisprosessi ei ole itseisarvo käyttäjälähtöisyyden toteuttamisessa, vaan tärkeintä on ymmärtää suunnittelukohteessa tehtävää työtä.

Monitilatoimiston suunnitteluohjeen²⁷ mukaan työympäristön kehittämiseen liittyvä muutosviestintä muutoksesta ja jossain vaiheessa muutosta on tärkeä osa monitilatoimistoon siirtymistä. Ohje ei kuitenkaan erottele osallistamisen tärkeyttä eri kokoisissa tai tyyppisissä toimistoissa, mikä osoittautui omassa tutkimuksessani merkitykselliseksi tekijäksi osallistamistarvetta arvioitaessa. Osallistamista ei ole tutkittu aiemmissa monitilatutkimuksissa.

Kaikissa tutkimuskohteissa henkilöstö otettiin tavalla tai toisella mukaan suunnitteluun, mutta osallistamistapa vaihteli strukturoidusta ja laajasti koko henkilöstöä osallistavasta prosessista minimalistiseen, muutaman avainhenkilön kautta kerättyyn tietoon. Se, miten laajasti, tai millä keinoin henkilöstö osallistettiin, ei kuitenkaan näyttäisi vaikuttavan työntekijöiden kokemaan tyytyväisyyteen suunnitteluprosessia kohtaan, vaan tyytyväisyys suunnitteluun muodostuu vasta tilojen toimivuuden kautta. Tällöin enemmän merkitystä saa se, onko tiloissa tehtävän työn luonne ja reunaehdot ymmärretty ja onko näihin voitu tilasuunnitelmissa vastata.

Oheisessa kuviossa on esitetty käyttäjien osallistamiseen liittyviä tarpeita eri tyyppisissä kohteissa. Jos työntekijöitä on vähän, saadaan riittävä ymmärrys kohteesta tehtävästä työstä luultavasti muutamien avainhenkilöiden kautta. Jos työntekijöitä on paljon, voi esimerkiksi kaikille työntekijöille tehtävä kysely olla helpoin tapa selvittää yksilöllisiä tarpeita.

Huonetoimistoista muutettaessa saattaa syntyä muutosvastarintaa, kun oma työhuone menetetään. Silloin käyttäjien osallistamisella voi olla myös muutosta tukeva ulottuvuus, ja tutkimukseni osoitti, että silloin perusteellisempi osallistamisprosessi voi vaikuttaa käyttäjäkokemuksiin.

Muutosta voidaan helpottaa aktiivisella ja avoimella viestinnällä, mutta se ei saisi jäädä liian viralliseksi ja ylhäältä päin annetuksi. Parhaat tulokset saavutetaan muutosagenttien avulla, eli kun muutoksen yhteyshenkilönä toimii mahdollisimman lähellä käytännön toimintaa oleva työntekijä. Tällöin tulevasta muutoksesta on helpompi kysellä ja keskustella. Muutosagentti tuntee myös yleensä hyvin organisaation päivittäisen toiminnan, jolloin hän voi viestiä työympäristön tarpeista käyttäjien lisäksi myös suunnittelijan ja johdon suuntaan.

KÄYTTÖÖNOTON TUKI

Tiloihin perehdyttäminen ja yhteisten pelisääntöjen laatiminen koetaan tutkimukseni mukaan monitilatoimistoissa tärkeinä. Säännöt on hyvä laatia aina yhdessä käyttäjien kanssa.

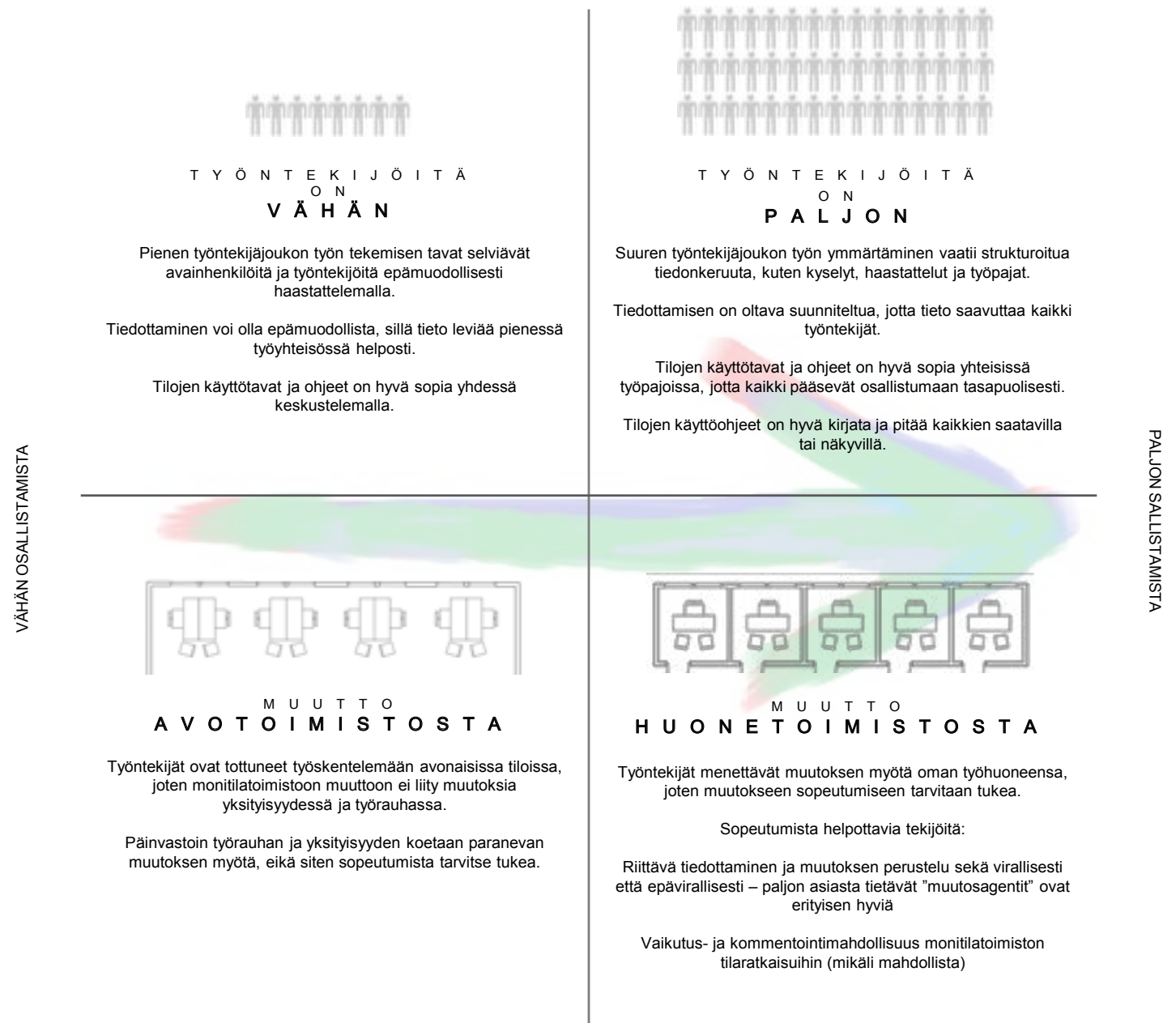
Kaikissa tutkimuskohteissani henkilöstöä oli ohjeistettu monitilatoimiston eri tilatyyppien käytöstä, kuten ohjeiden mukaan onkin hyvä tehdä²⁸. Tätä pidettiin käyttäjien keskuudessa tärkeänä, sillä monikaan ei etukäteen tiennyt, mistä monitilatoimistossa on kyse ja millä tavoin eri tiloja voi käyttää.

Tilojen käyttöä koskevat pelisäännöt oli sovittu yhteisesti lähes kaikissa tutkimuskohteissa, ja myös tätä pidettiin tärkeänä, kuten ilmeni myös aiemmassa tutkimuksessa²⁸. Myös pelisääntöjen kirjaaminen ja helppo saavutettavuus osoittautui tärkeäksi suuremmissa tutkimuskohteissa.

²⁷ Nenonen et al. 2012

²⁸ Nenonen et al. 2012

²⁹ Appel-Meulenbroek, Groenen & Janssen 2011



Kuva 57. Käyttäjien osallistamistarve eri tyyppisissä kohteissa.

6.3 VYÖHYKEJAON MERKITYS MONITILATOIMISTOSSA

Tilojen toimivuuteen ja työrauhaan ollaan tyytyväisimpiä tutkimuskohteissa, joissa toiminnot on jaettu selkeisiin liikkumista ja äänenkäyttöä sääteleviin vyöhykkeisiin.

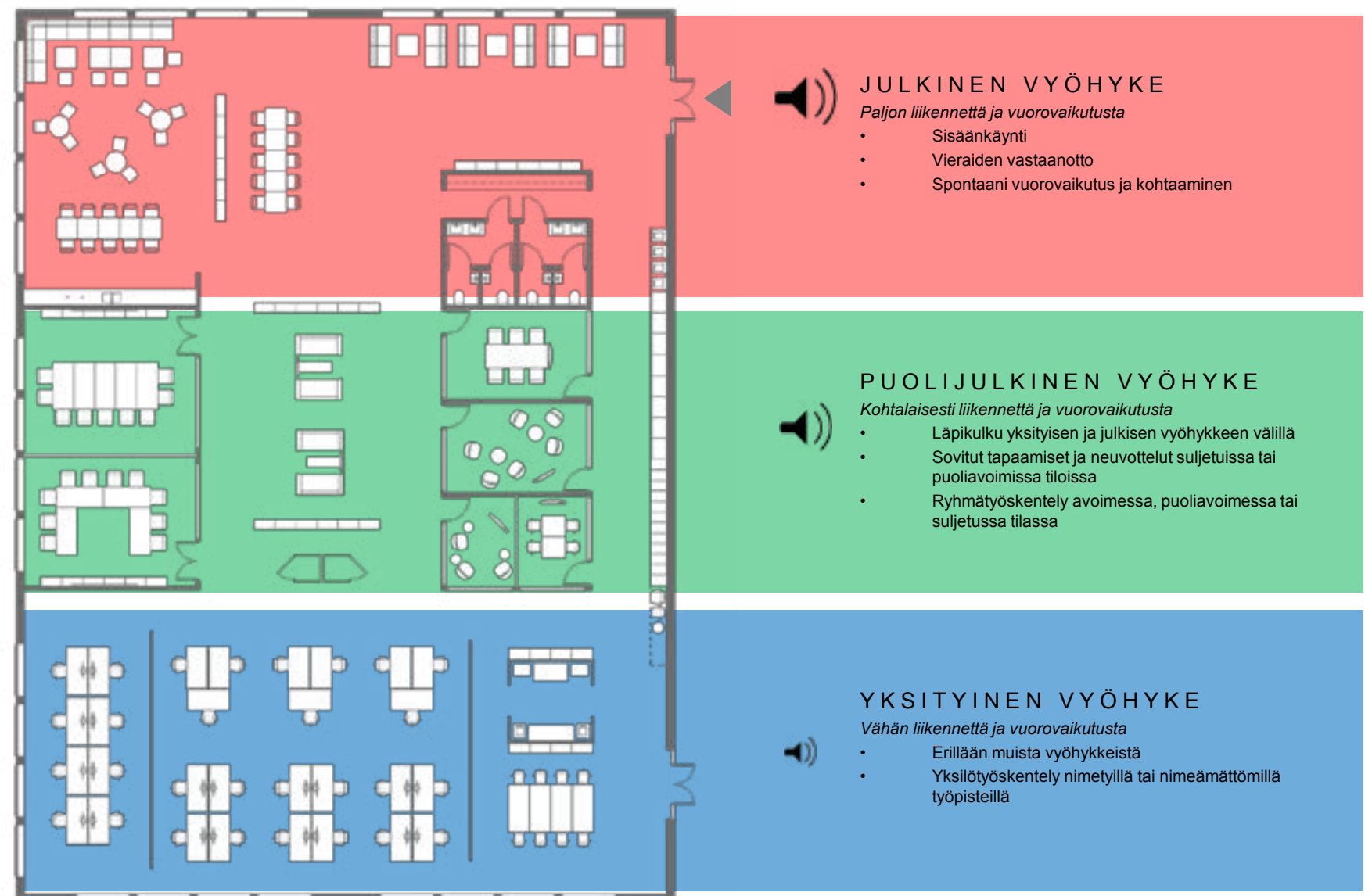
Oheisessa tilamallissa on esitetty tutkimukseni tuloksiin perustuva esimerkki monitilatoimiston toimivasta vyöhykejaosta ja eri tilatyypin sijoittumisesta näille vyöhykkeille.

Tutkituissa monitilatoimistoissa merkittävimpänä käyttäjätyytyväisyyttä alentavana tekijänä koetaan äänimaailma ja muut häiriötekijät. Koska kaikissa tutkimuskohteissa suurin osa työpisteistä on avotilassa, aiheutuu muiden keskusteluista, puheluista ja liikkumisesta väistämättä häiriöitä ja keskeytyksiä. Tämä on tullut merkittävimpänä haittana esille myös aiemmassa tutkimuksessa.³⁰

Tutkimus osoitti, että äänimaailmaa ja häiriötekijöitä voidaan säädellä monitilatoimiston suunnittelussa monella eri tavalla. Yksi merkittävimmistä keinoista on muodostaa monitilatoimiston rakenteesta selkeästi julkiseen, puolijulkiseen ja yksityiseen vyöhykkeeseen jakautuva.

Jaottelu on esitetty myös TOTI-hankkeen monitilatoimistojen suunnitteluohjeessa³¹, mutta tutkimuskohteistani vain yhdessä vyöhykkeet olivat selkeästi eroteltu toisistaan. Osassa toimistoissa vyöhykkeisyys toteutui osittain ja osassa ei ollut lainkaan selkeitä vyöhykkeitä.

Eri vyöhykkeiden kaluste- ja materiaalivalintoja on kuvattu tarkemmin seuraavissa alaluvuissa.



Kuva 58. Tilojen jakautuminen vyöhykkeisiin mallitoimistossa.

³⁰ Appel-Meulenbroek, Groenen & Janssen 2011

³¹ Nenonen et al. 2012 cit . Erlich & Bickhard 2008

6.4 JULKISEN VYÖHYKKEEN TILAT

Liikenne ja vuorovaikutus ovat suurimmillaan julkisella vyöhykkeellä, joten sinne sijoittuvat luontevimmin vapaaseen vuorovaikutukseen ja taukoihin tarkoitettut alueet. Mitä viihtyisämpiä tilat ovat, sitä monipuolisemmin niitä voidaan käyttää myös työskentelyyn.

Julkinen vyöhyke toimii perinteisesti toimiston sisäänkäynnin ja vieraiden vastaanottamisen alueena, mutta viihtyisiksi ja riittävän väljiksi suunnitelluissa kohteissa ne olivat aktiivisesti hyödynnettyinä myös esimerkiksi yhtenä tärkeänä palaveripaikkana.

Monitilatoimistojen suunnitteluohjeissa³² on painotettu kahviloiden ja ravintoloiden monikäyttöisyyttä, ja että ne luovat puitteita erityyppisille epämuodollisille kohtaamisille aterian tai muun yhteisen asian äärellä, mutta muina aikoina myös pieniin tapaamisiin. Tutkimuskohteissani, joissa työkahvila tai ruokala oli kodikas ja viihtyisä, olivat työntekijät ottaneet tilat luontevasti käyttöön taukojen lisäksi myös erilaisia palaveriteita ja keskusteluita varten. Kodinomaisuus ja viihtyisyys ovat aiemman tutkimuksen³³ mukaan tärkeitä luovuutta lisääviä tekijöitä.

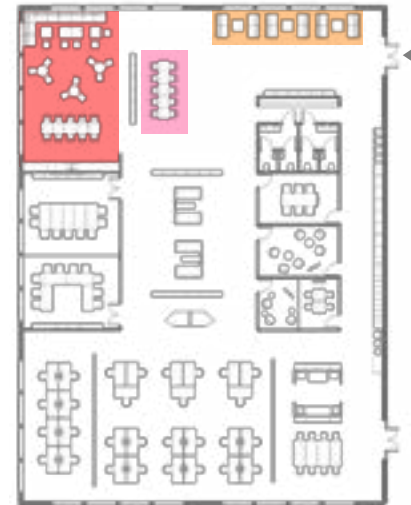
Julkiselle vyöhykkeelle sijoittuu luontevasti myös puoliavoimet tai avoimet keskusteluryhmät, mutta aiemmassa monitilatoimistotutkimuksessa³⁴ puoliavoimet työpisteet, esimerkiksi lounge-tyyppiset sohvaryhmät osoittautuvat ongelmallisiksi, sillä niissä on huonoimmat säätömahdollisuudet ja vähiten työrauhaa.

Myös omien havaintojeni perusteella sohvaryhmäiä käytetään suhteellisen vähän, mutta toisaalta kohteissa, jossa sohvaryhmät ovat häiritsevällä paikalla, rennompia keskusteluryhmäiä kaivattaisiin. Havaintojeni ja käyttäjien kertoman mukaan sijoittelulla voidaan vaikuttaa merkittävästi keskusteluryhmien käyttöön. Ne ovat suurimmalla käytöllä paikoissa, joissa on hiukan hälinää ja liikennettä ympärillä, koska silloin niissä käydyt keskustelut eivät erotu tai kantaudu muille.

Monissa tutkimuskohteissa julkiselle vyöhykkeelle oli sijoitettu myös toimistolla vierailijoille tarkoitettuja työpisteitä. Haastateltujen mukaan työpisteet ovat vähäisellä käytöllä, mutta tarpeellisia, joten kalusteratkaisujen kannattaa olla sellaisia, että ne soveltuvat myös muuhun toimintaan.

Tutkimukseni myös osoitti, että vaikka julkinen vyöhyke ei ole tarkoitettu keskittymistä vaativaan työhön, on kaluste- ja materiaalivalinnoissa hyvä huomioida niiden akustiset ominaisuudet, jottei äänet kantaudu toimiston muihin osiin.

Taulukko 8. Julkisen vyöhykkeen tilojen suunnittelussa huomioitavaa.



1

TYÖKAHVILA

Käyttöä / Käyttäjä-tyytyväisyyttä lisääviä tekijöitä

Kaluste-esimerkkejä

Tauko- ja ruokailutilojen käyttöä lisää viihtyisyys ja kodikkuus, jolloin tilat toimivat kahvitaukojen ja ruokailun lisäksi palaveripaikkoina.

Erilaiset kodikkaat kahvila-kalusteet ja sohvaryhmät lisäävät viihtyisyyttä ja tuovat vaihtelua muiden vyöhykkeisen tilatyypeille.



NC Kurt



Hay Loop



Zero Lens



Pedrali Host

2

VIERAILIJABAARI

Käyttöä / Käyttäjä-tyytyväisyyttä lisääviä tekijöitä

Kaluste-esimerkkejä

Vierailijatyöpisteet on hyvä sijoittaa julkiselle vyöhykkeelle, jotta ne ovat vieraiden vapaasti käytettävissä, mutta tarpeen tullen ne soveltuvat myös esimerkiksi pienten palaverien pitämiseen.

Tutkimuskohteissa vierailijatyöpisteet olivat vähäisessä käytössä, joten kalusteina baarikorkuinen kokouspöytä ja baarikorkuiset tuolit työkahviloiden läheisyydessä eivät rajaa käyttöä ainoastaan yksilötyöpisteiksi, vaan kalusteita voidaan käyttää palavereihin ja työkahvilan "jatkeena".



Martela Chat

3

AVOIMET SOHVARYHMÄT

Käyttöä / Käyttäjä-tyytyväisyyttä lisääviä tekijöitä

Kaluste-esimerkkejä

Avoimet sohvaryhmät ovat yleensä vähäisellä käytöllä. Ne toimivat sisäänkäynnin yhteydessä vieraiden odotustiloina. Niitä voidaan käyttää myös palavereihin, mikäli ne on sijoitettu niin, etteivät keskustelun äänet kantaudu selvinä hiljaisille alueille.

Rennot sohvaryhmät istuvat julkisen vyöhykkeen tunnelmaan ja lisäävät valinnanmahdollisuuksia työasunnoissa.



Hay Mags



Martela Movie

³² Nenonen et al. 2012

³³ Pihlajaniemi 2012

³⁴ Appel-Meulenbroek, Groenen & Janssen 2011



Cafe Martela tarjoaa paikan tauoille, mutta tila soveltuu myös työntekoon.

Havaintoja julkisen vyöhykkeen tiloista ja kalusteista tutkimuskohteissa.



Vierailijatyöpisteet ovat tärkeitä, mutta usein vähällä käytöllä. Monipuolisemmilla kalustevalinnoilla pisteitä voisi käyttää myös esimerkiksi palavereihin. Kuva Verohallinnosta.



Martelatalon toisen kerroksen aula sopii spontaaneihin kohtaamisiin ja keskusteluihin.



Verohallinnon suuri työkahvila on viihtyisä ja kokoaa toimiston eri osissa työskentelevät ihmiset yhteen.



Antellin sisäänkäynnin yhteydessä sijaitseva työkahvila on viihtyisä ja tuo esiin yrityksen brändiä ja historiaa vieraille.

Kuvat 59-61. Julkisen vyöhykkeen tiloja tutkimuskohteissa.

6.5 PUOLIJULKISEN VYÖHYKKEEN TILAT

Puolijulkisen vyöhyke on optimaalinen neuvotteluihin ja ryhmätyöhön. Kaiken ei kuitenkaan tarvitse tapahtua suljettujen ovien takana, vaan erilaiset puoliavoimet kalusteryhmät säästävät tilaa ja vähentävät neuvottelutilojen ruuhkia.

Monitilatoimiston suunnitteluohjeen³⁵ mukaan puolijulkisen vyöhykkeen tilat tukevat yhteistyötä ja käytännössä ne voivat olla erikokoisia neuvottelutiloja, videoneuvottelutiloja, innovaatiotiloja, projektitiloja ja puoliavoimia neuvottelutiloja.

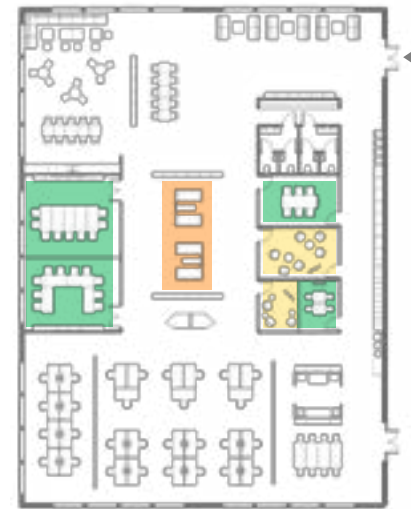
Tutkimukseni mukaan perinteisiä suljettuja neuvottelutiloja käytetään näistä tiloista selkeästi eniten. Videoneuvottelujen määrä näyttää riippuvan täysin organisaation sisäisistä videoneuvottelukäytännöistä, mutta esimerkiksi Lyncin ja Skypeen käyttöön tarvitaan lähes kaikissa toimistoissa tiloja.

Aiemman monitilatoimistotutkimuksen³⁶ mukaan liian erikoiset neuvotteluhuoneet (esimerkiksi säkkituolein tai aurinkotuolein varustellut) jäivät lähes käyttämättä. Sellaisia ei ollut tutkimuskohteissani. Toisaalta tutkimuskohteissani huomasi, että rennommille ryhmä- ja ideointitiloille on jonkin verran kysyntää ja niiden koetaan tuovan tilatarjontaan monipuolisuutta, mutta niitä käytetään selkeästi vähemmän kuin perinteisiä neuvottelutiloja.

Avoimet ja puoliavoimet keskusteluryhmät ovat monitilatoimiston suunnitteluohjeen³⁷ sekä aiemman tutkimuksen³⁸ mukaan hyvä täydennys suljetuille neuvottelutiloille, sillä niissä voidaan hoitaa neuvotteluja, joissa ei käsitellä luottamuksellisia asioita, ja ne lisäävät myös luovuutta. Tutkimukseni osoitti, että avoimet ja puoliavoimet tilat on kuitenkin osittain vajaakäytöllä, aivan kuten avoimet sohvaryhmätkin. Niiden käytön edistämiseksi on olennaista sijoittaa ne paikoille, joista ääni ei kantaudu yksilötyöpisteille tai selvästi muihin tiloihin.

Suljettuja neuvotteluhuoneita käytetään usein niissä olevan esitystekniikan vuoksi, joten pienehkön esityskäyttöön tarkoitettua lcd-näytön lisääminen voi lisätä avointen ja puoliavointen kalusteryhmien käyttöastetta.

Taulukko 9. Puolijulkisen vyöhykkeen tilojen suunnittelussa huomioitavaa.



4

PUOLIAVOIMET SOHVARYHMÄT

Käyttöä / Käyttäjätyytyväisyyttä lisääviä tekijöitä

Kaluste-esimerkkejä

Puoliavoimet neuvottelupisteet vähentää neuvotteluhuoneisiin kohdistuvaa ruuhkaisuutta. Käyttöastetta neuvottelukäyttöön lisää esitystekniikka (esim. lcd-näyttö) ja ryhmien sijoittelu niin, ettei keskustelun äänet kantaudu selvinä hiljaisille alueille.

Kalusteina korkeaselkänöjaiset sohvapöytä, joissa keskellä pöytä ja näyttö.



Materia Monolite High

5

IDEOINTITILAT

Käyttöä / Käyttäjätyytyväisyyttä lisääviä tekijöitä

Kaluste-esimerkkejä

Rennosti kalustetut ryhmä- ja ideointitilat lisäävät työtilojen monipuolisuutta, mutta ne eivät sovellu kaikkeen käyttöön, eikä niitä tutkimukseni mukaan käytetä niin paljon kuin perinteisiä neuvotteluhuoneita. Tämä kannattaa huomioida ryhmä- ja ideointitilojen määrässä.

Perinteisiä neuvotteluhuonekalusteita rennompi kalustus, esimerkiksi nojatuolit ja pienet siirreltävät apupöydät.



Arper Catifa 60 Materia Obilte Martela Trailer

6

SULJETUT NEUVOTTELUHUONEET

Käyttöä / Käyttäjätyytyväisyyttä lisääviä tekijöitä

Kaluste-esimerkkejä

Eryteisesti pienet, 2-4 henkilön neuvottelutilat osoittautuivat tutkimuksessa tärkeiksi, sillä niitä voidaan käyttää monipuolisesti palaverien lisäksi puheluihin ja Lync-neuvotteluihin.

Suuria neuvotteluhuoneita tarvitaan harvemmin, ja siksi niiden on hyvä olla erotettavissa väliseinillä pienemmäksi tilaksi.

Perinteiset neuvotteluhuoneen kalusteet, siirreltävyys lisää monikäyttöisyyttä.



Hay About a Chair Martela Kilta Martela Alku

^{35, 37} Nenonen et al. 2012

³⁶ Appel-Meulenbroek, Groenen & Janssen 2011

³⁸ Pihlajaniemi 2012

Havaintoja puolijulkisen
vyöhykkeen tiloista ja kalusteista
tutkimuskohteissa.



Pienet, suljetut neuvotteluhuoneet ovat suositteluja, sillä ne soveltuvat luottamuksellisiin keskusteluihin, mutta myös puheluille ja Lync-palavereille. Kuva Antellin tiloista.



Suuria neuvotteluhuoneita käytetään pieniä harvemmin, mutta silti ne ovat tarpeen. Kuva Martelasta.



Liian lähellä yksilötyöpisteitä
sijaitsevat keskustelu- ja
puhelupisteet jäävät vähälle
käytölle. Kuvat Verohallinnon ja
Espoon kaupungin tiloista.

Kuvat 63-68. Puolijulkiselle vyöhykkeelle
kuuluvia tilatyyppejä tutkimuskohteissa.

Riittävän kauas yksilötyön
alueista sijoitetut puoliavoimet
neuvotteluryhmät tarjoavat hyvän
paikan spontaaneille keskusteluille
ja lyhyille palavereille. Kuva Espoon
kaupungin tiloista.



6.6 YKSITYISEN VYÖHYKKEEN TILAT

Koska yksityinen vyöhyke on tarkoitettu yksilötyöskentelyyn, on se hyvä sijoittaa selvästi erilleen muista vyöhykkeistä. Jotta sekä spontaani vuorovaikutus että keskittymistä vaativa työ olisi mahdollista, kannattaa yksityinen vyöhyke jakaa edelleen osiin.

Monitilatoimiston suunnitteluohjeen³⁹ mukaan intensiivisen yksilötyön vyöhykkeen tilat tukevat keskittymistä vaativaa yksilötyötä ja tiloja käyttää pääosin omat työntekijät. Ohjeessa on käytetty eri vyöhykejaottelua tiloista, mutta pääpointtina on, että yksilötyöpisteitäkin on monenlaisia. Osa niistä sijaitsee avoimessa tilassa, jossa puhuminen vierustovereiden kanssa on sallittua, ja osa tiloista tulee olla täysin hiljaisia.

Myös aiemmassa tutkimuksessa⁴⁰ se, että työtila mahdollistaa rauhallisen yksilötyön, koetaan tärkeänä ominaisuutena. Toisaalta tilalta toivotaan myös erilaisia vuorovaikutusmuotoja.

Tutkimus osoitti, että yksilötyön alueen jakaminen edelleen vyöhykkeisiin on perusteltua. Täysin avoimen ja vuorovaikutteisten työpisteiden lisäksi suunnitteluohjeessa mainitut puoliavoimet yksilötyöpisteet ovat perusteltuja, sillä ne soveltuvat niille, jotka haluavat työrauhan, mutteivät eristäytyä täysin muista.

Kaikissa tutkimuskohteissani oli järjestetty mahdollisuus vetäytyä täysin häiriöttömiin tiloihin tekemään töitä, mikä koettiin käyttäjien mielestä tärkeänä asiana, vaikka kaikki eivät käyttäneetkään hiljaisia tiloja. Joissain tutkimuskohteissa hiljaiset tilat olivat kuitenkin suhteellisen kaukana työpisteistä tai niihin siirtyminen oli tietoteknisistä syistä hankalaa, joten lyhytaikainen pistäytyminen koettiin vaivalloiseksi. Osa käyttäjistä kertoi myös välttelevänsä hiljaisia tiloja, koska niissä on liian hiljaista eikä niissä saa vastata puhelimeen.

Taulukko 9. Yksityisen vyöhykkeen tilojen suunnittelussa huomioitavaa.



7 AVOIN RYHMÄTYÖALUE
Käyttöä / Käyttäjätyytyväisyyttä lisääviä tekijöitä

Kaluste-esimerkkejä

Ryhmätyöalueet ovat tämän ja aiemman tutkimuksen mukaan suhteellisen vähän käytettyjä tilatyyppejä, joten niitä ei välttämättä tarvita kaikissa toimistoissa. Ryhmätyöalueen monikäyttöisyyttä voi lisätä sillä, että kalusteet sopivat ryhmätyön lisäksi esimerkiksi tulosteiden käsittelyyn. Alue on myös hyvä sijaita erillään yksilötyöpisteistä, jotteivat keskustelun äänet kantaudu sinne.

Esimerkiksi seisomakorkuiset pöydät ja säädettävät työtuolit mahdollistavat ryhmätyön, mutta myös esimerkiksi tulostusmateriaalin käsittelyn. Ryhmätyötilan läheisyydessä voi olla säilytystilaa projekteja varten, jotta alue pysyy siistinä.



YKSILÖTYÖPISTEET

8A Käyttöä / Käyttäjätyytyväisyyttä lisääviä tekijöitä

8B

8C Kaluste-esimerkkejä

Yksilötyöpisteet osoittautuivat tutkimuksessa tärkeäksi työtilatyypiksi kaikille työntekijätyypeille, joten niiden toimivuuteen kannattaa panostaa.

Erilaiset yksilötyöpisteet kannattaa sijoittaa vyöhykkeittäin niiden rauhallisuuden mukaan: 8A soveltuu lyhytaikaiseen, ei keskittymistä vaativaan työhön; 8B lyhyt- tai pidempiaikaiseen, enemmän keskittymistä vaativaan työhön; 8C lyhyt- tai pidempiaikaiseen paljon keskittymistä vaativaan työhön. Alueella hiljaisuus.

Sähkösäätöiset pöydät mahdollistavat monipuoliset työasennot ja seisomatyön, mitä suurin osa käyttäjistä piti tärkeänä uudistuksena. Toimistossa voi olla tarjolla lisäksi erilaisia tuolivaihtoehtoja, joita voidaan säilyttää työpisteillä tai tuolibaarissa.



9 PUHELINKOPIT
Käyttöä / Käyttäjätyytyväisyyttä lisääviä tekijöitä

Kaluste-esimerkkejä

Äänieristetyt puhelinkopit puheluiden ja Lync-neuvotteluiden hoitamiseen ovat työrauhan kannalta yksi tärkeimpiä monitilatoimiston kalusteita. VAIHTOEHTOISESTI voidaan käyttää esimerkiksi yhden tai kahden hengen vetäytymishuoneita. Puhelutilojen on sijaittava työpisteiden välittömässä läheisyydessä, ja siksi niiden on oltava myös täysin äänieristettyjä.

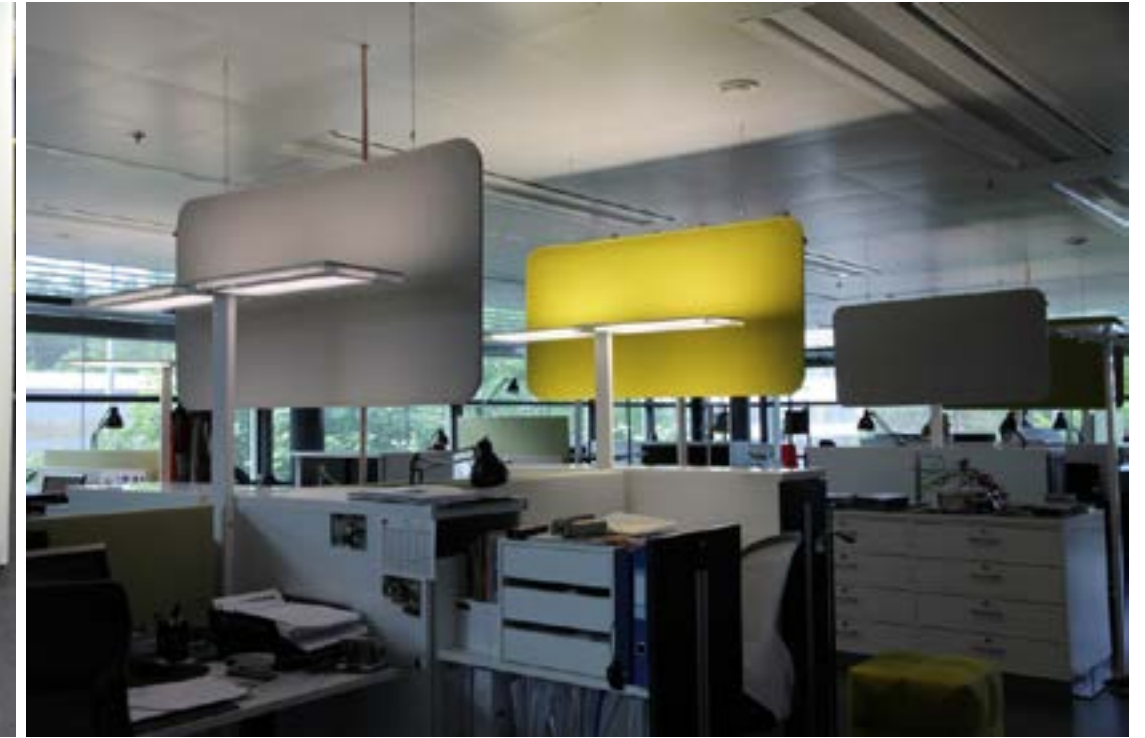
Äänieristetty puhelinkoppi. (Vetäytymistiloissa työpiste- tai neuvotteluhuonekalusteet)



³⁹ Nenonen et al. 2012

⁴⁰ Pihlajaniemi 2012

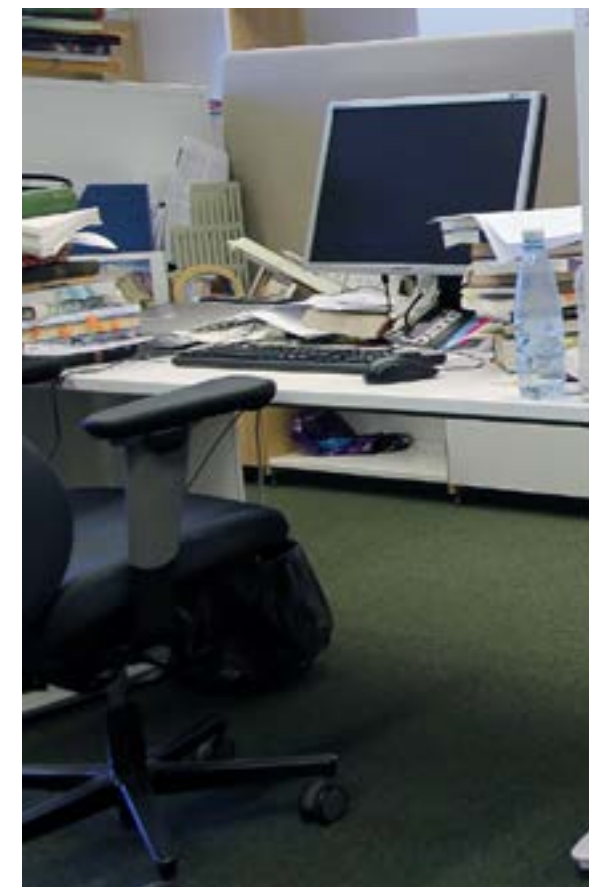
Havaintoja yksityisen vyöhykkeen tiloista ja kalusteista tutkimuskohteissa.



Akustoivien materiaalien käyttö kalusteissa ja latioissa on tärkeä tekijä rauhalliseksi tarkoitetun yksityisen vyöhykkeen äänimaailman hallinnassa. Kuvat Espoon kaupungin ja Martelan tiloista.



Yksilötyöpisteissä työntekijät pitävät tärkeänä työpöytien säädeltävyyttä ja sitä kautta tarjoutuvaa työasentojen vaihtelevuutta. Kuvat Martelan pääkonttorista.



Tutkijantyössä oman työpisteen merkitys korostuu. Kuva teologisesta tiedekunnasta.

Kuvat 69-73. Esimerkkejä yksityisen vyöhykkeen tiloista



Espoon kaupungilla puhelinseinäkkeet ovat jääneet vaille käyttöä, sillä niiden ei koeta eristävän ääntä tarpeeksi.



Martelassa täysin äänieristetty puhelinoppi avotilan reunassa tarjoaa helposti saavutettavan paikan luottamuksellisille puheluille ja Lync-neuvotteluille lisäen samalla muiden työrauhaa.

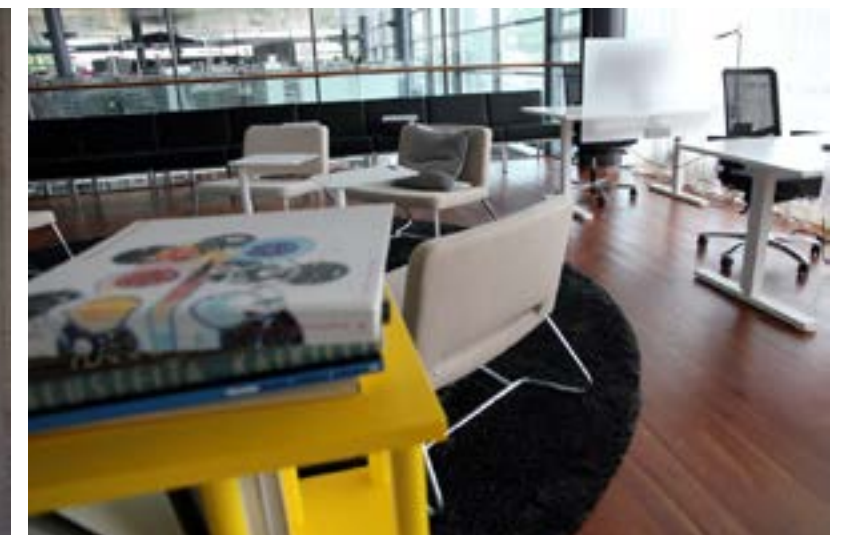
Esimerkkejä yksilötyöalueita tukevista tilatyypeistä.



Kuvat 74-78. Esimerkkejä puheluihin ja vetäytymiseen tarkoitetuista tiloista.



Yhden hengen äänieristetyt vetäytymistilat on tarkoitettu sekä puheluille, Lync-neuvotteluille kuin keskittymistä vaativaan työhönkin. Verohallinnossa ja Antellissa tilat sijaitsevat yksilötyöalueiden välittömässä läheisyydessä, mikä on hyvä asia niiden saavutettavuuden kannalta.



Martelassa hiljaisena työtilana toimiva kirjasto sijaitsee monen mielestä liian kaukana työpisteistä, minkä vuoksi se on jäänyt vähälle käytölle.

6.7 TILOJEN KÄYTTÖÄ TUKEVAT TEKIJÄT

OHJEISTUS

Tilojen käyttöä koskeva perehdytys on tärkeää, mutta keskeisimpien ohjeiden on hyvä näkyä myös tilassa ainakin suuremmissa kohteissa.

Hyvin suunniteltu monitilatoimisto ohjaa itse käyttäjänsä, mutta myös tiloihin perehdytystä ja ohjeistusta tarvitaan. Monitilatoimiston suunnitteluohjeen⁴¹ mukaan uusi tila ja sen käyttö vaatii käyttöönottoa samalla tavalla kuin esimerkiksi tekninen laite. Ohjeita on hyvä olla vain muutamia, ja ne voivat koskea esimerkiksi puhtaan pöydän politiikka, minkälaisia varauskäytäntöjä erilaisiin tiloihin on, miten eri vyöhykkeillä toimitaan jne.

Tutkimukseni vahvisti, että yhteisten pelisääntöjen sopiminen ja niistä tiedottaminen on tärkeää, sillä vaikuttavat monitilatoimistojen toimivuuteen ja käyttäjätyytyväisyyteen merkittävästi, mikä on ollut myös aiemman tutkimuksen⁴² havainto. Tutkimukseeni osallistuneista työntekijöistä 66 prosenttia kokee saavansa monitilatoimistossa riittävän työrauhan, mutta samaan aikaan avonaisten työtilojen äänimaailma nousi aiempien tutkimusten tapaan myös tässä tutkimuksessa selkeäksi monitilatoimiston haasteeksi.

Äänen käyttöön, puheluiden hoitamiseen ja keskeytyksiin liittyvät säännöt ovatkin tutkimuksen perusteella kaikista tärkeimpiä monitilatoimiston viihtyvyyden ja työrauhan kannalta. Puhumista ei saa kuitenkaan rajoittaa liiaksi, jotta tiedonkulku ja vuorovaikutus eivät kärsi.

Toimiston koolla on merkitystä siihen, missä määrin sääntöjä kannattaa kirjata tai asettaa näkyville. Pienissä kohteissa säännöt pysyvät kaikkien tiedossa puskaradion välityksellä, mutta suuremmissa kohteissa keskeisimmät säännöt on hyvä olla esillä.

Sääntöjä ei tarvitse olla myöskään liikaa, vaan muutamallakin ohjeella voidaan parantaa työrauhaa, kunhan ne ovat kaikkien tiedossa.

SIIRTYMÄT JA VIRTUAALITILA

Siirtyminen eri tilojen välillä on mahdollista vain, mikäli välimatkat ovat riittävän lyhyitä ja sähköiset työvälineet ovat helposti mukaan otettavia ja yhteensopivia eri tilojen välillä.

Monitilatoimiston konseptin ydin on tilojen vaihtelu työtehtävän mukaan ja siksi siirtymien eri tilojen välillä on oltava vaivattomia. Monitilatoimiston suunnitteluohjeessa eikä aiemmassa tutkimuksessa käsitellä eri tilojen välillä siirtymistä, mutta virtuaalitalan yhtenäisyyttä koskevia ohjeita annetaan⁴³. Oma tutkimukseni osoitti, että siirtymien helppous on tärkeää etenkin työrauhan vuoksi, kun työntekijät voivat siirtää muiden työtä häiritsevät asiat, kuten puhelut ja keskustelut pois avotilasta. Lisäksi, mikäli äänimaailma käy kuitenkin liian häiritseväksi, on työntekijällä aina myös itse mahdollisuus siirtyä työskentelemään rauhallisempiin tiloihin.

Tutkimukseni mukaan vetäytymistilojen tai -kalusteiden täytyy olla ensinnäkin riittävän lähellä, jotta niihin päästään nopeasti esimerkiksi puhelun saapuessa. Mikäli keskusteluille tai puheluille ei ole tarjolla luontevaa paikkaa työpisteen välittömässä läheisyydessä, käydään ne joko muita häiritsevien työpisteellä tai vaeltamalla pitkin toimistoa.

Myös virtuaalisella työtilan toimivuudella on merkittävä rooli eri tilojen välillä liikkumisessa. Sähköisten työvälineiden on toimittava kaikissa tiloissa tasapuolisesti ja niiden mukaan ottamisen tulee olla vaivatonta. Esimerkiksi jos kannettavan tietokoneen siirtäminen puhelun saapuessa ei suju silmänräpäyksessä, vaan vaatii esimerkiksi tietokoneen sammuttamisen, on puhelu hoidettava omalta työpisteeltä käsin.

Eri laitteiden on myös oltava keskenään yhteensopivia, jotta kaikkien työntekijöiden kannettava tietokone on kytkettävissä esimerkiksi neuvotteluhuoneen projisointilaitteistoihin. Myös langattoman verkon katkeamaton toimivuus koko toimiston alueella on yksi virtuaalitalan kulmakivistä.

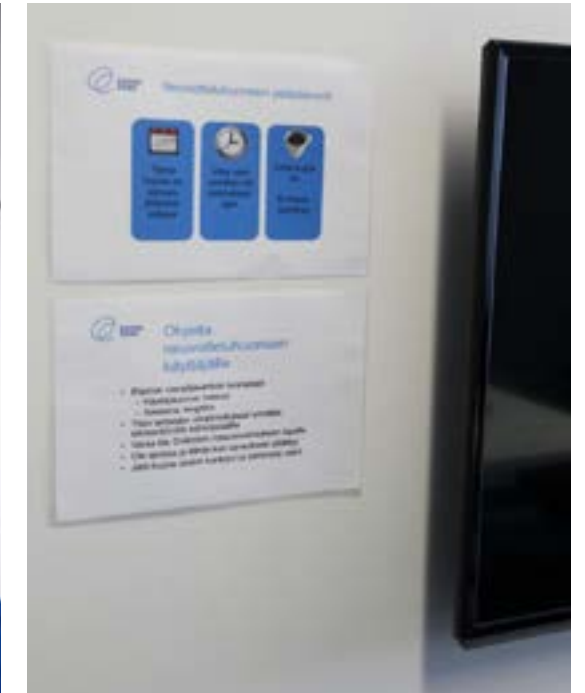
^{41, 43} Nenonen et al. 2012

⁴² Appel-Meulenbroek, Groenen & Janssen 2011

Esimerkkejä tilojen käyttöä tukevista tekijöistä.



Merkkivalo kertoo onko neuvotteluhuone käytössä. Kuva Martelasta.



Espoon kaupungilla tilojen seinillä olevat ohjeet muistuttavat tilojen käyttötapoista.



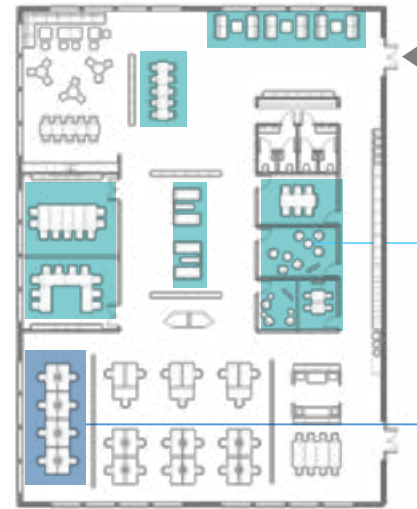
Monitilassa siirtymisessä on omat haasteensa.



Siirtymät eri tilojen välillä edellyttää IT-laitteiston yhtenäisyyttä ja yhteensopivuutta kaikissa tiloissa.

Kuvat 79-81. Esimerkkejä tilojen käyttöä tukevista tekijöistä.

Taulukko 10. Tilojen käyttöä tukevia tekijöitä.



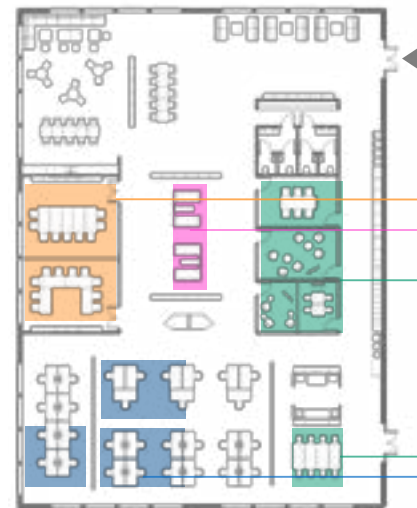
**TILASSA NÄKYVÄT
OHJEET JA
KYLIT**

Tutkimus osoitti, että ohjeet ja pelisäännöt ovat tärkeitä, mutta ainoastaan niistä olennaisimpien on tarpeen näkyä tilassa.

Tutkimuksen perusteella kriittisimmin ohjetta tarvitaan hiljaisen alueen osoittamiseen. Myös vierailijaverkon tunnukset ovat usein kateissa, ja niiden näkyminen paikoissa, joissa vieraat oleskelevat paljon, jouduttavat työskentelyä ja kokousten aloittamista.

Vierailijaverkon tunnukset

Hiljaisuus-kyltti



**ESITYSTEKNIikka
/
NÄYTÖT**

Tutkimus osoitti, että esitystekniikkaa on sijoitettu yleensä vain suljettuihin neuvotteluhuoneisiin, minkä vuoksi avoimia tai puoliavoimia ryhmätyöpisteitä tai neuvotteluryhmiä ei hyödynnetä niin paljon kuin olisi mahdollista. Tämän vuoksi esitystekniikkaa tarvitaan myös avoimissa ja puoliavoimissa ryhmätyöskentelyyn tarkoitetuissa tiloissa.

Suurimmissa neuvotteluhuoneissa varusteena videotykki ja valkokangas.

Puolisuljetuissa neuvotteluryhmissä varusteena sermiin kiinnitetyt LCD-näytöt. Katseluetäisyys on pieni, joten näyttöjen ei tarvitse olla suuria.

Avoimissa ja suljetuissa pienissä ja keskiuurissa neuvotteluhuoneissa varusteena jalustalla liikuteltavat LCD-näytöt. Katseluetäisyys voi olla suuri, joten näyttöjen on oltava riittävän suuria.

Yksilötyöskentelyyn tarkoitetuilla työpisteillä on kiinteät pöytä-näytöt työskentelyn tehostamiseksi. Kaikki eivät käytä erillisiä näyttöjä, joten niitä ei välttämättä tarvita kaikilla työpisteillä.



JVC DLA-RS49E



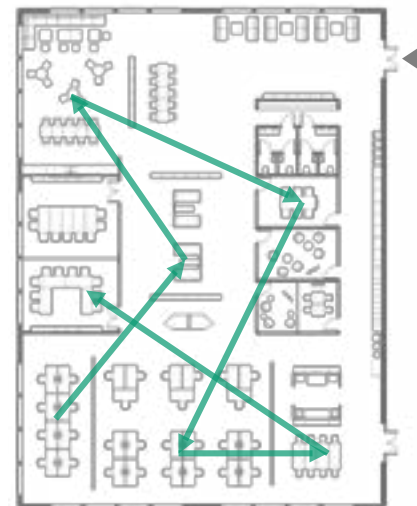
Materia Monolite High



SMS Flatscreen FM MST 1800



Acer B326HK 32" 4K



**LAITTEIDEN
SIIRTÄMINEN**

Eri laitteiden kytkentöjen oltava keskenään yhteensopivia ja nopeasti irrotettavia, mieluiten yhdellä liitännällä. Esimerkiksi konekohtaisten telakointiasemien käyttö on tutkimuskohteissa vaikeuttanut kannettavan tietokoneen siirtämistä.

Tavaroiden siirtämiseksi työntekijöillä voi olla käytössään tilan ilmeeseen sopivat kantokorit tai vastaavat.



Belkin ProHD



Iittala Meno



/07

LOPUKSI

Tutkimuksen keskiössä oli selvittää, onko monitilatoimisto ratkaisu kustannustehokkuuden, työviihtyvyyden ja vuorovaikutusnäkökulman välillä tasapainoiluun, ja millä keinoin näihin pystytään tilasuunnittelussa vaikuttamaan.

Tutkimukseni perusteella on mahdoton erotella, mitkä hyödyt ovat monitilan aikaansaamia ja mitkä seurauksia muutoksesta ylipäänsä, mutta tutkimuksen perusteella käyttäjät ovat pääosin tyytyväisempiä monitilatoimistoon kuin aiempiin toimitiloihin. Tutkimuksen tulokset tukivat aiemman tutkimuksen löydöksiä ja monitilatoimiston suunnitteluohjeita.

Tutkimus myös osoitti selviä toimintatavan muutoksiin, työskentelykulttuuriin ja työn tehokkuuteen liittyviä vaikutuksia tutkimuskohteissa. Noin 80 prosenttia käyttäjistä kokee, että työteho monitilatoimistoon muutettaessa säilyi ennallaan tai parantui. Parhaimmillaan avotoimistosta muuttavat saavat paremman työrauhan, kun esimerkiksi keskittymistä vaativa työ sekä häiritsevät puhelinkeskustelut voidaan hoitaa poissa avotiloista. Huonetoimistoista muuttavilla työrauha osittain huononee monitilatoimistoon muutettaessa, mutta tutkimukseni osoitti, että tilalle saadaan hyödyllistä vuorovaikutusta ja tiedonvaihtoa. Työntekijät myös kokivat liikkuvuuden lisääntyneen selvästi eri tilojen välillä siirtymisen ja säädettävien kalusteiden ansiosta. Tämä on merkittävä tulos istumatyöhön liittyvien terveyshaittojen ehkäisyn kannalta.

Tutkimukseni tavoite oli myös löytää monitilatoimistojen suunnitteluratkaisusta hyviä esimerkkejä, joita voi hyödyntää monitilatoimistoja suunniteltaessa. Tutkimukseni ei osoittanut varsinaisesti uusia suunnittelukäytäntöjä, vaan pyrki vahvistamaan ja tuomaan esille parhaiten toimivia, jo keksittyjä tapoja suunnitella monitilatoimistoja. Tärkeimmäksi tilaratkaisuja koskevaksi havainnoksi osoittautui monitilatoimiston suunnitteleminen vyöhykkeittäin siten, että vuorovaikutukselle ja keskittymiselle on selvästi omat vyöhykkeensä, eikä näiden tilatyyppijä sekoiteta.

Käyttäjälähtöisyyden osalta huomasi, että vaikka henkilökunnan ottaminen mukaan tilojen suunnitteluun on edullista muutosten vastaanottamisen kannalta, ei se kuitenkaan ole suunnittelun itseisarvo. Lopullinen tyytyväisyys muodostuu siitä, että tiloissa tehtävä työ ja sen vaatimukset on ymmärretty, tapahtui se sitten tavalla millä hyvänsä. Tilojen toimivuudessa keskeisimmäksi tyytyväisyyteen vaikuttavaksi tekijäksi osoittautui riittävä työrauha, mikä saavutettiin parhaiten selkeisiin vuorovaikutuksen ja keskittymistä vaativan työn erottaviin vyöhykkeisiin jaetuissa toimistoissa.

Tutkimukseni rooli on lähinnä toimivien ja ei niin toimivien suunnitteluratkaisujen validointi, ja toivon että sisustusarkkitehdit ja työympäristömuotoilijat voivat hyödyntää löydöksiä työssään. Tutkimuksen merkitys on myös tärkeä erilaisia suunnitteluratkaisuja perusteltaessa niistä päättävillä henkilöillä eri organisaatioissa. Vaikka monet tutkimuksen esiin tuomat tekijät ja ilmiöt ovat jo ennestään suunnittelijoille tuttuja, on ne tässä tutkimuksessa saaneet vahvistusta monitilatoimistojen loppukäyttäjiltä, ja siten erilaisille tilaratkaisuille ja monitilatoimistoon siirtymiselle voi olla vahvempia perusteita tämän tutkimuksen avulla.

Oppimisprosessina viiden eri monitilatoimiston käyttäjien ja suunnittelijoiden kuuleminen on ollut itselleni arvokas tässä tutkimuksessa raportoidun, mutta lisäksi myös hiljaisen tiedon muodossa, jota kertyi tutkimuksen aikana mittaamaton määrä. Tämän tiedon saamisessa suurin kiitos kuuluu tapaustutkimuskohteilleni, joiden yhteyshenkilöt ja työntekijät suhtautuivat tutkimukseen myönteisesti ja suurella mielenkiinnolla. Tutkimuskohteet olivat myös kiinnostuneita tutkimuksen tuloksista, ja raportoin niistä kohteisiin jo tutkimuksen aikana. Kaikissa kohteissa tulokset on huomioitu ja niitä on käytetty tai aiotaan käyttää tulevia tilapäätöksiä ja -suunnitelmia tehtäessä.

LÄHTEET JA KIRJALLISUUS

Appel-Meulenbroek R., Groenen P., Janssen I., (2011) An end-user's perspective on activity-based office concepts, *Journal of Corporate Real Estate*, Vol. 13 Iss: 2, s. 122-135.

Best, Kathryn (2010). *The Fundamentals of Design Management*. AVA Academia

Erlach, A and Bichard, J-A. (2008) *The Welcoming Workplace: designing for ageing knowledge workers*. *Journal of Corporate Real Estate*, Vol. 10 Iss: 4, pp.273 – 285.

Greene, C. and Myerson, J. (2011) *Space for thought: designing for knowledge workers*. *Facilities*, Vol. 29 Iss: 1/2, pp.19 – 30.

Hongisto, Valtteri (2012) TOTI-tutkimushankkeen diaesitys: Näkökulmia monitilatoimistoon. Työterveyslaitos, 24.4.2012. <http://www.slideshare.net/Tekesslide/nkkulmia-monitilatoimistoon-hongisto-ttl-2442012>

Hongisto, Valtteri (2014) TTL, vanhempi tutkija. Sähköpostiedustelu 18.2.2014.

HS 19.1.2014 Työntekijät ahtaampiin tiloihin.

HS 22.1.2014 Tutkimus: Avokonttorin haitat selvästi hyötyjä suuremmat.

Kärnä, S., Nenonen, S. ja Junnonen, J.M. (2010). Käyttäjälähtöinen rakennuksen arviointimenetelmä – asiakaskokemukset kehittämisen työvälineenä. Rakenne- ja rakennustuotantotekniikan julkaisuja B21. http://bes.aalto.fi/en/publications-002/reports/raportti_b21/

Kim, Jungsoo & Richard de Dear (2013), *Workspace satisfaction: The privacy-communication trade-off in open-plan offices*. *Journal of Environmental Psychology* 36 (2013) 18e26

KTI Kiinteistötieto Oy (2013). *Tulevaisuuden työympäristö-barometri 2013*. http://www.kti.fi/kti/doc/ajankohtaista/TulevaisuudenTyoymparistoBarometri_2013_www.pdf

Nenonen, S., Hyrkkänen, U., Rasila, H., Hongisto, V., Keränen, J., Koskela, H. and Sandberg, E. (2012) *Monitilatoimisto. Ohjeita käyttöön ja suunnitteluun*. http://www.ttl.fi/fi/tutkimus/hankkeet/toti/Documents/monitilatoimiston_suunnitteluohje_toti_03092012.pdf

O'Neill, M. (2008) *Open Plan and Enclosed Private Offices; Research Review and Recommendations*. Knoll Workplace Research. https://www.knoll.com/media/878/738/OpenClosed_Offices_wp.pdf

Paalumäki, Anni (2004). *Keltaisella johdetut. Artefaktit, johtaminen ja organisaation kulttuurinen identiteetti*. Turun kaupunkorakentamisen julkaisuja Ae-5:2004.

Pihlajaniemi, Maija (2012). *Luovuutta edistävät tutkimustyötilat yliopistoympäristössä*. Diplomityö, Tampereen teknillinen yliopisto. <https://dspace.cc.tut.fi/dpub/bitstream/handle/123456789/21612/Pihlajaniemi.pdf?sequence=1>

Richard Boland & Fred Collopy (2004). *Design Matters for Management*. Teoksessa *Managing as Designing*. Stanford Business Books.

Ross, Phillip (2011). *COLLABOR8 A new report on the future of collaborative work*. <http://www.tierneybrothers.com/Assets/file/Collabor8-white-paper.pdf>

Työterveyslaitos (2014). *Tietotyön muutokset*. Työterveyslaitos 15.4.2010. http://www.ttl.fi/fi/muuttuva_tyolama/tietotyön_muutokset/Sivut/default.aspx

Tekes (2011) *Käyttäjälähtöiset tilat. Uutta ajattelua tilojen suunnitteluun*. Helsinki: Tekes julkaisu 12/2011. http://www.tekes.fi/Julkaisut/kayttajalahtoiset_tilat.pdf

TTT-lehti (2012). *Avotoimiston työrauha parani*. Työ Terveys Turvallisuus 5/2012.

Tuulaniemi, Juha (2011). *Palvelumuotoilu*. Talentum 2011.

KUVAT

Kaikki kuvat Eeva Terävä, poislukien

Kuva 3 koostettu seuraavista lähteistä:

<http://museumvictoria.com.au/collections/items/1469084/negative-international-harvester-south-melbourne-office-1940>

<http://museumvictoria.com.au/collections/items/1469055/negative-international-harvester-mr-woods-in-office-1940>

<http://discombobulated.blogspot.fi/2010/08/end-of-management.html>

<http://www.devoncornwallexecutive.co.uk/history-office-life/>

<http://klarnahouse.wordpress.com/2012/07/17/i-know-where-you-work-i-know-how-you-work-i-know-why-you-work/>

<http://designyoutrust.com/2013/03/hotdesking-at-microsoft-amsterdam-headquarters/>

Pohjakuvia on muokattu lisäämällä niihin tilatyypit väreittäin. Alkuperäiset pohjakuvat ovat suunnittelijoiden laatimia:

Kuva 8 Workspace
Kuvat 16 ja 39 Gullsten & Inkinen
Kuva 24 Martela
Kuva 32 Kohina

Tuotekuvat sivuilla 53, 55, 57 ja 61 valmistajien.

LIITE 1. KYSELYLOMAKE

Kysely tehtiin sähköpostikyselynä Digium-kyselytyökalua käyttäen. Kyselyssä kysyttiin kaikilta tutkimuskohteilta alla esitetyt kysymykset. Lisäksi kohteen niin toivoessa, kyselyssä saattoi olla täydentäviä kysymyksiä, joiden tulokset on luovutettu hyödynnettäväksi tutkimuskohteille, mutta joita ei ole esitetty opinnäytetyöraportissa.

Verohallinnon tilapilotissa oli opinnäytetyön teon aikana meneillään oma pilotointikysely, muokkaaminen opinnäytetyöhön sopivaksi ei ollut mahdollista Verohallinnon sisäisen vertailtavuuden vuoksi. Suurin osa Verohallinnon kysymyksistä oli esitetty hiukan eri muodossa kuin opinnäytetyön kyselyssä. Verohallinnon kyselyn muotoilu on esitetty suluissa kunkin kysymyksen perässä. *-merkittyjä kysymyksiä tai vastausvaihtoehtoja ei ollut Verohallinnon kyselyssä.

TAUSTATIEDOT

Missä asemassa työskentelet? (Työroolisi: päällikkö tai esimies/asiantuntija/ammattihenkilö)

Ikäryhmä*

Sukupuoli*

Kuinka pitkään olet työskennellyt [organisaation] palveluksessa?*

Työskentelitkö [organisaatiossa] toimitilamuutoksen aikana?*

Mikä seuraavista kuvaa läsnäoloasi toimistolla parhaiten?*

Teen työtä toimistolla, lähinnä oman pöytäni ääressä.

Teen työtä pääosin toimistolla, mutta olen suurimman osan ajasta muualla kuin pöytäni ääressä.

Työskentelen vähintään puolet työajasta muualla kuin toimistolla, esimerkiksi asiakkaiden tai sidosryhmien luona.

Työskentelen pääosin toimiston ulkopuolella ja käyn toimistolla vain harvoin.

Millaisissa työtiloissa olet työskennellyt aiemmin? Voit valita useita.*

Avotoimistossa, jossa tilaa ei ole juurikaan rajattu (esim. väliseinäkkein)

Avotoimistossa, jossa tilaa on rajattu (esim. väliseinäkkein)

Omassa työhuoneessa

Yhden tai useamman henkilön kanssa jaetussa työhuoneessa

Monitilatoimistossa (eli nykyisten tilojenne kaltainen monenlaisia työtiloja sisältävä toimisto)

TILOJEN SUUNNITTELU JA KÄYTTÖÖNOTTO

Mitä mieltä olet seuraavista tilojen suunnittelua ja käyttöönottoa koskevista väittämistä?

(1 täysin eri mieltä - 5 täysin samaa mieltä)

Olen voinut vaikuttaa riittävästi työympäristömme suunnitteluun

Työntekijöille on viestitty riittävästi suunnittelun etenemisestä

Työyhteisössämme on sovittu yhteiset pelisäännöt tilojen käyttötavoista

Työntekijöitä on ohjeistettu riittävästi tilojen käyttötavoista

Lisäkommentit: Mihin olit tilojen suunnitteluvaiheessa erityisen tyytymätön?

Lisäkommentit: Mihin olit tilojen suunnitteluvaiheessa erityisen tyytyväinen?

TILOJEN RIITTÄVYYS JA KÄYTTÖTAVAT

Miten koet erityyppisten tilojen riittävyyden toimistossanne suhteessa tarpeeseen?

(1 aivan liian vähän - 3 sopivasti - 5 aivan liikaa)

Hiljaiset työpisteet keskittymistä vaativaan työhön (Yksikössämme on käytössä riittävästi vetäytymistiloja)

Avoimessa tilassa sijaitsevat työpisteet*

Nimeämättömät työpisteet*

Puhelinkopit (Yksikköemme käytössä on riittävästi puhelin- ja videokeskusteluihin soveltuvia tiloja)

1 hlö:n neuvottelutilat (esim. skype-neuvotteluja varten) (Yksikössämme on käytössä riittävästi vetäytymistiloja)

Avoimet kohtaamistilat (esim. käytävällä, aulassa tai muussa avoimessa tilassa sijaitsevat sohvaryhmät, keskustelualueet tms.)*

Pienet suljetut neuvottelu- tai ryhmätyötilat (Yksikköemme käytössä on riittävästi pieniä (2-4 hengen) neuvottelutiloja)

Suuret suljetut neuvottelu- tai ryhmätyötilat (Yksikköemme käytössä on riittävästi suuria (yli 10 hengen) neuvottelutiloja)

Käytetäänkö joitain työtiloja eri tavalla kun on tarkoitettu? Mitä tiloja ja millä tavoin?

Mitkä tilat sopivat parhaiten omiin työtehtäviisi ja miksi?

Mitkä tilat sopivat huonoiten omiin työtehtäviisi ja miksi?

Puuttuuko toimistostanne jonkinlaisia tiloja?

TYTYVÄISYYS JA VAIKUTUKSET

Miten tyytyväinen olet seuraaviin tekijöihin toimistossanne?

(1 erittäin tyytymätön- 5 erittäin tyytyväinen)

Pohjaratkaisu yleisesti

Työpisteiden ergonomia ja koko (Työpisteeni on ergonomisesti hyvä)

Kalusteiden laatu ja toimivuus

IT-välineiden laatu (Työvälineeni toimivat hyvin)

Tunnelma ja tilojen esteettisyys

Äänimaailma (ei häiritsevää melua)

Valaistus (Meillä on hyvä ilmanlaatu ja valaistus, ja lämpötila on sopiva)

Lämpötila (Meillä on hyvä ilmanlaatu ja valaistus, ja lämpötila on sopiva)

Ilmanlaatu (Meillä on hyvä ilmanlaatu ja valaistus, ja lämpötila on sopiva)

Puhtaus ja siisteys (Tilamme ovat puhtaat ja siistit)

Miten toimitilauudistus on vaikuttanut työskentelyyn toimistollanne?

(1 täysin eri mieltä - 5 täysin samaa mieltä)

Saan tarvittaessa riittävän työrauhan (Kun tarvitsen keskittymisrauhan, se on järjestettävissä)

Työskentelyni on tehostunut (Pystyn tekemään työni tehokkaasti)

Työilmapiirimme on parantunut*

Tiedonkulku organisaatiossamme on parantunut (Tiedän mitä organisaatiossamme tapahtuu)

Yhteistyö muiden kanssa on lisääntynyt (Sisäinen vuorovaikutus toimii yksikössämme hyvin)

Teen aiempaa enemmän etätöitä*

IT-välineemme ja ohjelmistot tukevat työtämme*

Tilojen käyttöä koskevaa ohjeistusta noudatetaan*

Tilat tukevat organisaatiomme brändiä ja arvoja (Toimitilojemme ilme tukee organisaatiomme tavoiteltua julkikuvaa)

Mitä etuja toimistossanne on verrattuna aiempiin toimitiloihin, joissa olet työskennellyt?

Entä mitä töitäsi häiritseviä tekijöitä tai haittoja olet kokenut toimistossanne?

LIITE 2. HAASTATTELUKYSYMYKSET

	Verohallinto	Espoo	Martela	Antell	Teologinen tdk
Taustatiedot	Haastateltavan työnkuva Suhtautuminen monitilatoimistoon yleisesti?	Haastateltavan työnkuva Suhtautuminen monitilatoimistoon yleisesti?	Haastateltavan työnkuva Suhtautuminen monitilatoimistoon yleisesti?	Haastateltavan työnkuva Suhtautuminen monitilatoimistoon yleisesti?	Haastateltavan työnkuva Suhtautuminen monitilatoimistoon yleisesti?
Suunnittelu ja käyttöönotto	Miksi osallistaminen suunnitteluun koetaan heikoksi? Miten tilojen käyttötavoista on ohjeistettu ja kuka ohjeistanut? Onko ohjeistusta päivitetty?	Miksi osallistaminen suunnitteluun koetaan niin hyväksi? Miten tilojen käyttötavoista on ohjeistettu ja kuka ohjeistanut? Onko ohjeistusta päivitetty/tulisiko päivittää?	Kyselyn perusteella yhteisiä pelisääntöjä/tilojen käyttötapoja ei ole kunnolla sovittu/viestitty (heikompi tulos kuin verrokkiorganisaatioilla) -> Missä tämä näkyy? Miten tilojen käyttötavoista on ohjeistettu ja kuka ohjeistanut/viestinyt? Onko ohjeistusta päivitetty/tulisiko sitä päivittää?	Miksi osallistaminen suunnitteluun koetaan vaihtelevana (puolet tyytyväisiä ja puolet ei)? Miten tilojen käyttötavoista on ohjeistettu ja kuka ohjeistanut? Onko ohjeistusta päivitetty/tulisiko päivittää?	Miksi osallistaminen suunnitteluun koetaan niin vaihtelevana (puolet tyytyväisiä ja puolet tyytymättömiä)? Miten tilojen käyttötavoista on ohjeistettu ja kuka ohjeistanut? Onko ohjeistusta päivitetty/tulisiko päivittää?
Tilojen käyttötavat ja tyytyväisyys tiloihin	Tilojen soveltuvuus yksikössä tehtävään tarkastusyöhön koetaan heikoksi. Arveletko että kyseessä voi olla tottumiskysymys vai pitäisikö tilojen olla täysin erilaiset? Millä edellytyksillä/muutoksilla monitila voisi toimia?	Tiloja pidetään kyselyn perusteella toimivina, tyytyväisyys on korkea. Minkä näkisit olevan tässä taustalla keskeisimpänä tekijänä? Miten monitila soveltuu omaan työhösi? Miten olet muuttanut työtapojasi monitilan myötä? Millä edellytyksillä/muutoksilla monitila toimisi vieläkin paremmin?	Miten monitila soveltuu omaan työhösi? Mitkä tekijät häiritsevät työtä nykyisessä tilaratkaisussa? Kyselyn mukaan puhe/äänet häiritsee, mutta toisaalta hiljaista tilaa tarjolla riittävästi. Mistä ristiriita voi johtua? Millä edellytyksillä/muutoksilla monitila toimisi vieläkin paremmin?	Tiloja pidetään kyselyn perusteella toimivina, tyytyväisyys on korkea. Minkä näkisit olevan tässä taustalla keskeisimpänä tekijänä? (Äänimaailma ja pienten neuvottelutilojen puute miinusta) Miten monitila soveltuu omaan työhösi? Miten olet muuttanut työtapojasi monitilan myötä? Millä edellytyksillä/muutoksilla monitila toimisi vieläkin paremmin?	Miten monitila soveltuu omaan työhösi/muiden tutkijoiden työhön? Toimiiko tilaratkaisu? Oletko muuttanut työtapojasi monitilan myötä ja miten? Millä edellytyksillä/muutoksilla monitila toimisi paremmin?
Tilojen vaikutukset työntekoon	Yhteisöllisyys ja vuorovaikutus parantuneet? Millä tavoin hyödyt näkyvät? Keskittymisrauhasta tulee kyselystä ristiriitaisia tuloksia? Mistä tämä voi johtua?	Yhteisöllisyys ja vuorovaikutus parantuneet monitilan myötä selvästi. Millä tavoin hyödyt näkyvät jokapäiväisessä työssä? (Näkyykö tämä yksilöhuoneissa haittana?) Miten jako yksilöhuoneiden ja monitilan välillä vaikuttaa työntekoon?	Monitilan hyödyt ei näy kyselyssä samoin kuin muissa verrokkikohteissa. Mistä voi johtua? Miten jako nimettyjen työpisteiden ja jaettujen työpisteiden välillä vaikuttaa toimistolla?	Työtehokkuus ja työilmapiiri parantuneet monitilan myötä selvästi. Millä tavoin hyödyt näkyvät jokapäiväisessä työssä?	Onko uudesta tilaratkaisusta ollut hyötyjä verrattuna aiempaan? Minkälaisia hyötyjä(/haittoja)? Tiedonvaihdon hyödyt eivät näy kuten muissa organisaatioissa. Miksi ei? Miten jako yksilöhuoneiden ja monitilan välillä vaikuttaa työntekoon? Miten yhteistyö oman osaston toiminnan kanssa sujuu nykyisessä tilaratkaisussa?

LIITE 3. TUTKIMUSTULOKSIA MONITILATOIMISTOISTA

Alankomaissa on vuonna 2009 tehty tutkimus (Appel-Meulenbroek, Groenen & Janssen 2011), jossa kartoitettiin neljän monitilatoimiston käyttäjien kokemuksia uudistettujen tilojen toimivuudesta. Menetelmänä käytettiin havainnointia sekä kyselyä, johon vastasi yhteensä 182 työntekijää.

Tutkimus vahvisti jo etukäteen vallinneita käsityksiä monitilatoimistojen käyttötavoista. Tiloja käytetään usein vastoin alkuperäistä tarkoitusta ja tietyt tilatyypit olivat käytössä suunniteltua enemmän tai vähemmän. Tutkimus myös osoitti, että työntekijät pitävät työpisteen valinnassa ensisijaisena kriteerinä yksityisyyttä ja työrauhaa. Lisäksi ergonomia ja työvälineiden laatu koetaan ensisijaisen tärkeinä. Sen sijaan yhteistyöhön ja kommunikaatioon liittyvät tekijät eivät näyttäneet olevan yhtä merkityksellisiä työtilojen valinnassa.

Tilojen käyttö vastoin alkuperäistä tarkoitusta sekä epäviihtyvyystekijät johtuvat tutkijoiden mukaan pääosin suunnitteluvirheistä, kuten liian erikoisista tilaratkaisuista tai riittävän äänierityksen puutteesta sitä tarvitsevilla tiloissa. Tutkijoiden mukaan myös tilojen käyttöönotossa tarvittaisiin selkeämpää ja kaikki työntekijät tavoitettavaa ohjeistusta.

Kooste tutkimuksen tuloksista:

Tilojen soveltuvuus eri tehtäviin on tyydyttävä:

- 60 % kokee, että kaikille työtehtäville löytyi sopiva tila
- 48 % kokee, että yksilötyöpisteiden ja ryhmätilojen suhde on väärä
- 42 % ilmoittaa, että työpisteiden ominaisuudet (esim. mukavuus, ergonomia, tunnelma) ajavat vaihtamaan työpistettä kesken töiden, jos parempi työpiste vapautuu

Tilojen käyttö ei tutkijoiden mielestä kaikilta osin toteuta monitilatoimiston ideaa:

- 19 % käyttää työpäivän aikana vain yhden tyyppistä työtilaa, 37 % kahta erilaista, 32 % kolmea erilaista 12 % neljää tai useampaa
- 28 % on "vallannut" tietyn työpisteen omilla tavaroillaan
- 35 % ilmoittaa välittelevänsä tiettyjä työpisteitä, koska ne ovat aina tietyn ihmisen käytössä
- vain 8 % kertoo vaihtelevansa tietoisesti työpistettä tutustuakseen eri kollegoihin

Työtä häiritseviä tekijöitä on tunnistettavissa useita:

- 54 % kokee, että työpiste on tarpeeksi suojaisa muiden katseilta
- 44 % kokee häiriintyvänsä nähdessään ympäristössä liikettä/tapahtumia
- 34 % valitsee työpisteen tarkoituksella niin, että siitä on näköyhteys kollegoihin kun taas 28 % vältteli sitä
- 63 % kokee, että luottamuksellisten keskustelujen käyminen avoimissa onnistuu
- 55 % häiriintyy usein muiden keskusteluista, 34 % muista äänistä (kopiokone, ovet ym.)
- 30 % häiriintyy, kun muut näkevät heidän tekemisensä

Yksityisyys ja työrauha menevät työpistevalinnoissa yhteistyön edelle:

- 54 % kokee, että eri työpisteiden avulla voi säädellä kanssakäymistä muiden kanssa
- 62 % jäisi kiireisinä päivinä mieluiten kotiin työskentelemään riittävän työrauhan saavuttamiseksi
- 50 % tulee toimistolle tavatakseen kollegoitaan
- 67 % valitsee mahdollisimman ääni- ja näköeristetyn työpisteen vain äärimmäisissä tilanteissa
- 57 % valitsee aina mahdollisimman näköeristetyn pisteen
- vain 25 % valitsee tarkoituksella sellaisen työpisteen, johon kollegan on helppo poiketa istumaan (pull up a chair)

Työpisteen valintaan vaikuttavia fyysisiä tekijöitä tärkeysjärjestyksessä:

1. ergonomia
2. IT-välineiden laatu
3. mukavuus
4. mahdollisuus säädellä näkyvyyttä ja vuorovaikutusta
5. työpöydän koko
6. työpisteen sijainti suhteessa muihin toimintoihin
7. tunnelma
8. ilmanvaihdon säätömahdollisuudet
9. värit ja materiaalit

Työpisteen valintaan vaikuttavia sijainnillisia tekijöitä tärkeysjärjestyksessä:

1. lähellä omaa tiimiä/projektikumppaneita
2. sijainti josta muut löytää
3. näkymä ulos
4. tukitoimintojen läheisyys
5. lähellä ystäviä
6. ohi kulkevien ihmisten määrä
7. lähellä neuvottelutiloja

Toimitiloissa tehty havainnointi osoittaa, että erilaisten työtilojen käyttöasteet vaihtelevat:

työtilat ovat aktiivisessa työskentelykäytössä vain noin puolet siitä ajasta, jonka ne ovat varattuina

tärkeimpinä työtiloina pidettiin kaikista hiljaisen työn pisteitä, sillä ne tarjoavat eniten rauhaa sekä parhaimman ergonomia- ja IT-välineistön

puoliavoimet työpisteet (esimerkiksi lounge-tyyppiset sohvyryhmät) osoittautuvat ongelmallisiksi, sillä niissä on huonoimmat säätömahdollisuudet ja vähiten työrauhaa

avoimien työpisteiden käyttöaste vaihtelee niiden tyyppin mukaan, esimerkiksi suuria 6 hengen työpöytiä käytetään hyvin vähän, kun taas yksittäiset avoimet työpisteet ovat suosittuja

neuvotteluhuoneissa suositaan perinteisiä ratkaisuja, liian erikoiset huoneet (esimerkiksi säkkituolilliset) jäävät hyvin vähälle käytölle, pienet 2-4 hengen neuvotteluhuoneet ovat käytetyimpiä

Eeva Terävä

040 5386176

eeva.terava@metropolia.fi
eeva.terava@gmail.com