

Opinnäytetyö (AMK)

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Restonomi

2015

Laura Lahtovaara

TYÖTILOJEN VAIKUTUS TYÖN TUOTTAVUUTEEN JA TYÖNTEKIJÄN TYÖHYVINVOINTIIN

– Case Logomo Byrå



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Laura Lahtovaara

TYÖTILOJEN VAIKUTUS TYÖN TUOTTAVUUTEEN JA TYÖNTEKIJÄN TYÖHYVINVOINTIIN – CASE LOGOMO BYRÅ

Teemme töitä erilaisissa tiloissa. Työympäristöt koostuvat sosiaalisista, virtuaalisista ja fyysisistä tiloista. Työntekijöitä ympäröivillä tiloilla on huomattava merkitys työn tuottavuuteen ja työntekijän työhyvinvointiin. Työympäristöt ja työntekomenetelmät ovat muuttuneet vuosien kuluessa huomattavasti. Tämän päivän työympäristöt ovat yhä enemmän monitilatoimistoja. Rakennetun työympäristön tehtävä ei ole ainoastaan tukea rakennuksen käyttäjien toimintoja, vaan sillä on myös sosiaalinen ja symbolinen merkitys. Tulevaisuudessa työntekomenetelmät muuttuvat entistä radikaalimmin, ja työ on entistä enemmän irrallaan ajasta ja paikasta. Tulevaisuuden työpaikoilta odotetaan entistä enemmän kokemuksellisuutta ja työpaikoille tullaan verkostoitumaan. Lisäksi työntekijöiden hyvinvointi tulee entistä tärkeämmäksi. Toimistot eivät tule katoamaan tulevaisuudessakaan työelämän muuttuessa entistä liikkuvammaksi, sillä toimistojen merkitys yhteisten ideoiden jakamisessa sekä verkostoitumisen taustalla on suuri.

Tilojen suunnittelutyössä päälähtökohtana tulee aina olla tilan loppukäyttäjät. Hyvin suunnitelluilla tiloilla voidaan parhaimmassa tapauksessa mahdollistaa tai pahimmassa tapauksessa rajoittaa työn tuottavuutta. Työn tuottavuus ja työhyvinvointi ovat vahvasti sidoksissa toisiinsa. Työhyvinvointi on yksi merkittävimmistä tekijöistä työssä jaksamisen taustalla. Hyvinvoivan henkilöstön avulla kasvatetaan työn tuottavuutta. Toimiva ja mielekäs työympäristö tulee nähdä investointina ja ennen kaikkea myös voimavarana. Työympäristön kautta yritys pystyy vaikuttamaan osaltaan henkilöstön työhyvinvointiin.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu työtilan käsitteen eri merkitysten selvittämisestä sekä työtilojen vaikutusten tutkimisesta liittyen työn tuottavuuteen sekä työhyvinvointiin. Teoriaosuus sisältää työtilojen, tuottavuuden ja työhyvinvoinnin määritelmät. Työn tuottavuutta ja työhyvinvointia tarkastellaan työtilojen näkökulmasta. Teoriaosuus sisältää myös tutkimuksen työympäristöjen kehityksestä 1900-luvun alusta aina tulevaisuuteen saakka. Lisäksi opinnäytetyössä on käytetty kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, johon aineistoa kerättiin asiakastyytyväisyyskyselyn muodossa. Sähköinen asiakastyytyväisyyskysely oli suunnattu Logomo Byrån asiakkaille ja vastauksia saatiin yhteensä 73. Pysäköintijärjestelyt ja ruokapalvelut nousivat kyselyssä eniten huomiota saanneiksi osa-alueiksi. Yleisesti ottaen tulokset kuitenkin vahvistivat käsitystä Logomon tarjoamien palveluiden tasokkuudesta.

ASIASANAT:

Työympäristö, työtilat, tuottavuus, työhyvinvointi

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Hospitality Management

October 2015 | Total number of pages 77

Instructor: Eija Koivisto

Laura Lahtovaara

THE IMPACT OF THE WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE'S PRODUCTIVITY AND WELLBEING – CASE LOGOMO BYRÅ

We do our work in different premises and work environments consist of social, virtual and physical spaces. The surroundings have a significant impact on productivity and employee wellbeing. Work environments and working methods have changed considerably over the years. Today's work environments are becoming more multi-state offices with more opportunities to choose where to work.

The function of a built work environment is not only to support the building users' activities, but it also has a social and symbolic meaning. In the future, work processes are changing more radically, and the work is more and more detached from time and place. Employees expect meaningful experiences and they come to the workplace to network with each other. In addition, the wellbeing of workers has become increasingly important. In spite of the fact that working life is becoming more and more mobile, offices are not going to disappear in the future. The reason for this is that the role of the offices behind the shared ideas and networking is important.

The end-users should always be the starting point when designing facilities. In the best case, the well-designed facilities increase the productivity of work and in the worst case poor design limits it. Productivity and wellbeing at work are strongly interrelated, and in addition, wellbeing at work is one of the main factors behind coping at work. The personnel's wellbeing increases the company's productivity and thus effective and meaningful work environment should be seen as an investment and, above all, as a resource. Through the work environment the company is able to contribute to the employees' wellbeing.

The theoretical framework of the present bachelor's thesis consists of exploring the various definitions of the concept of workspace as well as of studying the workspace impact on productivity and wellbeing. The theoretical part discusses the definitions of the workplace, productivity and wellbeing. Work productivity and wellbeing have been studied from the perspective of the work environment. The theoretical part also discusses the research on the office development from the early 20th century all the way to the future. In addition, a customer satisfaction survey has been conducted to gather quantitative data. The electronic customer satisfaction survey was directed to Logomo Byrå's customers; and a total of 73 responses were received. The parking arrangements and food services obtained the highest attention. In general, the results, however, confirmed the good quality of the services provided by Logomo.

KEYWORDS:

Productivity, wellbeing, work environment, workspace

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
1.1 Työn taustaa ja tavoite	6
1.2 Työssä käytetyt menetelmät	7
1.3 Kohdeorganisaation esittely	9
2 TYÖYMPÄRISTÖT; MUUTOS JA MERKITYS	11
2.1 Fyysinen, sosiaalinen ja virtuaalinen työympäristö	11
2.2 Muuttuvat työympäristöt ja työntekomenetelmät	13
2.3 Rakennetun työympäristön tavoitteet	16
2.3.1 Tuottavuuden parantaminen ja kustannusten vähentäminen	17
2.3.2 Joustavuuden ja vuorovaikutuksen lisääminen	18
2.3.3 Kulttuurisen muutoksen tukeminen ja luovuuden edistäminen	19
2.3.4 Uusien työntekijöiden houkuttelevuus ja nykyisten säilyttäminen	20
2.3.5 Brändin ja imagon ilmaiseminen	21
2.3.6 Haitallisten ympäristövaikutusten vähentäminen	22
2.4 Tulevaisuuden työympäristö	23
3 TYÖTILOJEN VAIKUTUS TYÖN TUOTTAVUUTEEN JA TYÖNTEKIJÄN HYVINVOINTIIN	26
3.1 Mitä on työn tuottavuus?	26
3.2 Työympäristön tekijät, jotka vaikuttavat työn tuottavuuteen	30
3.3 Mitä on työhyvinvointi?	32
3.4 Työympäristön vaikutus työntekijän työhyvinvointiin	34
4 BYRÅN TYÖNTEKIJÖIDEN KYSELYTUTKIMUS	36
4.1 Byrån tyytyväisyyskyselyn tutkimuslomakkeen sisältö ja rakenne	36
4.2 Kyselyn tulokset	38
4.3 Tulosten analysointi ja kehittämissuositukset	53
4.3.1 Taustatiedot ja Byrån yhteisöllisyys	54
4.3.2 Toimitilat	55
4.3.3 Kitchen	57
4.3.4 Viestintä ja vuorovaikutus	58
4.3.5 Pysäköinti	59
4.3.6 Työtilojen vaikutus työn tuottavuuteen ja työhyvinvointiin	60

4.4 Johtopäätöksiä kyselytutkimuksesta teoriaan pohjautuen	61
4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys	64

5 YHTEENVETO	66
---------------------	-----------

LÄHTEET	68
----------------	-----------

LIITTEET

Liite 1. Byrån tyytyväisyyskysely	
Liite 2. Byrån tyytyväisyyskyselyn saatekirje	

KUVAT

Kuva 1. Työympäristö kokonaisuutena (Rakli 2014).	11
Kuva 2. Toimistojen kehitys (Tekes 2011, 14–15).	15
Kuva 3. Työhyvinvoinnin osatekijät (Työterveyslaitos 2012).	33
Kuva 4. Hyvinvointia edistävän työtilan ulottuvuuksia (Työterveyslaitos 2012).	34
Kuva 5. Työtilalla voidaan edistää työhyvinvointia ja työn tuottavuutta (Lahtovaara, 2015).	61

KUVIOT

Kuvio 1. Organisaation koko.	39
Kuvio 2. Asema organisaatiossa.	40
Kuvio 3. Byrån yhteisöllisyys.	41
Kuvio 4. Tyytyväisyys Byrån toimitiloihin.	42
Kuvio 5. Byrån yleisten tilojen siisteys ja hoito.	42
Kuvio 6. Byrån kokoustilojen käyttöihteys.	43
Kuvio 7. Byrån Aseman käyttö.	44
Kuvio 8. Osallistuminen Byrån Aseman tilaisuuksiin.	45
Kuvio 9. Open office Konepajan käyttö.	46
Kuvio 10. Kitchenin palvelujen käyttö.	47
Kuvio 11. Lounaan hinta-laatusuhde sekä asiakaspalvelun ystävällisyys ja ammattitaitoisuus.	48
Kuvio 12. Logomon henkilökunnan vuorovaikutus ja viestintä; vastausnopeus, asiantuntevuus ja ystävällisyys.	49
Kuvio 13. Intra viestintäkanavana.	50
Kuvio 14. Facebook viestintäkanavana.	51
Kuvio 15. Pysäköinnin saavutettavuus ja järjestelyt.	52
Kuvio 16. Työympäristön vaikutukset työn tuottavuuteen ja työhyvinvointiin.	53

1 JOHDANTO

1.1 Työn taustaa ja tavoite

Fyysisen työympäristön ja siellä suoritettavien eri toimintojen yhteensopivuus parantaa suorituskykyä niin yksilö- kuin organisaatiotasollakin. Työympäristön tulee täyttää henkilöstön perustarpeet, kuten turvallisuus ja ergonominen mukavuus, sekä myös vastata työntekijän psykologisiin tarpeisiin. Työympäristön ja siellä suoritettavien toimintojen yhteensovittaminen parhaalla mahdollisella tavalla on ratkaisevaa kaikissa työympäristöissä. (Atkin & Brooks 2008, 123–124.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää rakennetun työympäristön vaikutuksia niin työn tuottavuuteen kuin myös työntekijän työhyvinvointiin. Rakennetun työympäristön merkitys on valtava ja sen vaikutukset ulottuvat laajalle. Työympäristön merkitys saattaa olla joskus aliarvostettua ja haluankin työlläni tuoda esiin näkökulmia, jotta tulevaisuudessa saamme tehdä töitä entistä paremmin loppukäyttäjiä palvelevissa työtiloissa. Selvitän työssäni, mistä työympäristöt koostuvat, ja miten työtilat ovat kehittyneet aikojen kuluessa. Toimistotilojen tulee vastata nykypäivän kasvaviin vaatimuksiin ja pysyä mukana alati muuttuvissa toimintaympäristöissä. Nämä muuttuvat työympäristöt ja niiden tuomat tulevaisuuden haasteet on otettu työssäni huomioon tutkiessani tulevaisuuden työtiloja.

Opinnäytetyöni tavoitteena on ollut oppia ymmärtämään, miten työtilat vaikuttavat tiloissa työskenteleviin ihmisiin niin tuottavuuden kuin työhyvinvoinninkin näkökulmasta. Lisäksi tavoitteenani on ymmärtää rakennetun työympäristön yleinen merkitys koko organisaation näkökulmasta sekä tutustua kyselytutkimusmenetelmään. Kyselytutkimuksen avulla tavoitteenani oli saada lisäaineistoa tukemaan tutkittavana olevaa aihetta.

Asiakastytyväisyyskyselyn toimeksiantajayrityksen, Logomo Oy:n, tavoitteena oli saada tietoa siitä, miten yritys on onnistunut ja miten edetä jatkossa. Logomo Oy:n tavoitteena on viestittää asiakkailleen halustaan kuunnella näitä ja kehittyä entistä paremmaksi palveluntarjoajaksi.

1.2 Työssä käytetyt menetelmät

Tässä tutkimustyössä on menetelmänä käytetty kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa kysymykset on esitetty niin, että niiden vastauksista selviää lukumäärällisesti ja prosentuaalisesti esitettäviä tuloksia. Tuloksien esittämiseen käytetään usein apuna kuvioita ja taulukoita. Kysymykset on aseteltu standardoidulle tutkimuslomakkeille, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä on hyödyllinen työkalu, kun halutaan saada tietoa jostakin olemassa olevasta tilanteesta. Haittapuolena voidaan pitää menetelmän pinnallisuutta. Tällä tarkoitetaan sitä, että vastausten numeerinen kuvaus ei auta selvittämään asioiden pohjimmaista syytä. (Heikkilä 2014, 15.)

Kvantitatiivisessa kyselyssä kysymysten muoto ei muutu, vaan se on vakio. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikilta kyselyyn vastanneilta henkilöiltä kysytään samat kysymykset. Vastaajasta riippumatta kysymykset esiintyvät samassa järjestyksessä ja samalla tavalla jokaiselle vastaajalle. (Vilka 2007, 27.)

Tiedonkeruumenetelmiä on monia ja jokaisessa menetelmässä on omat hyvät ja huonot puolensa. Menetelmän valintaan vaikuttavat monet eri tekijät, kuten tutkittavan asian peruspiirteet ja tutkimuksen tavoite. Myöskään aikataulua tai budjettia ei voida jättää huomiotta. (Vilka 2007, 17.)

Kysely on perinteinen tiedonkeruumenetelmä. Yleensä kyselyä käytetään löytämään samankaltaisia vastauksia ihmisten keskuudessa, vertailemalla saatuja vastauksia keskenään. Kyselyiden vastaukset tuottavat tarkkaa määrällistä tietoa, josta voidaan helposti tehdä kuvaavia taulukoita ja kaavioita. Ennen virallisen kyselyn laatimista tutkijan on hyvä tehdä alustavaa tutkimustyötä kyselyyn liittyen. Haastattelun sekä kyselyn prototyypin testauksella tutkija saa käsityksen siitä, mitä kyselyyn osallistujat tulevat vastaamaan tiettyihin kysymyksiin. Ihmisten reaktiot kysymykseen voivat olla yllättäviäkin verrattuna siihen, mitä oikeasti kysymyksen laatija kysymyksillään haluaa selvittää. Mahdolliset kyselyn testauksesta syntyvät ongelmat voidaan korjata ja kysely on helposti muutettavissa oikeaan muotoon. (Barrett & Finch 2014, 100.)

Hyvälle kvantitatiiviselle tutkimukselle on asetettu eräitä perusvaatimuksia. Näihin vaatimuksiin kuuluu tutkimuksen pätevyys, luotettavuus, puolueettomuus, avoimuus, tietosuojan noudattaminen, aikataulussa pysyminen, tutkimuksen hyödyllisyys ja käyttökelpoisuus sekä tutkimuksen tehokkuus ja taloudellisuus. (Heikkilä 2014, 27–30.)

Tutkimukselle tulee asettaa tietyt tavoitteet. Ilman tavoitteiden asettamista tutkija saattaa ajautua tutkimaan vääriä asioita. Peruslähtökohtana on tutkia ja mitata niitä asioita, joita tutkimuksesta on tarkoituskin saada selville. Tutkimuksen pätevyys eli validius varmistetaan huolellisella ennakkosuunnittelulla sekä systemaattisella tiedonkeruulla. Validin tutkimuksen toteutumiseen vaikuttavat myös tutkimukseen osallistuvien henkilöiden tarkka määrittely, ja tästä perusjoukosta saatava korkea vastausprosentti. (Heikkilä 2014, 27.)

Tutkimustulosten epämääräisyys ja epätarkkuus vähentävät tutkimuksen luotettavuutta eli reliabiliteettia. Tutkijan tärkeimpiä ominaisuuksia on olla kriittinen ja tarkka jokaisessa tutkimuksen vaiheessa. Tutkimustulosten analysointivaiheessa on tärkeää, että tutkija käyttää sellaisia menetelmiä, jotka hän hallitsee hyvin. Analysointimenetelmän hyvällä hallinnalla vältetään mahdolliset virheet ja tutkimuksen tulokset tulee tulkittua oikein. Tutkimuksen luotettavuuden parantamiseksi tulee otoksen käsittää koko tutkittava perusjoukko, eli otoksen on oltava riittävän laaja eikä kohdistua vain yhteen perusjoukkoon kuuluvaan ryhmään. (Heikkilä 2014, 28.)

Tutkijan tulee olla jokaisessa tutkimuksen vaiheessa puolueeton eli objektiivinen. Vaikka tutkimustyö sisältää monia subjektiivisia valintoja, kuten tutkimusmenetelmän valinta ja raportointitapa, tulosten tulee olla tutkijasta riippumattomia. Tutkijan omat vakaumukset eivät saa vaikuttaa tutkimusprosessiin eikä tutkimuksen tuloksia saa vääristää. (Heikkilä 2014, 28–29.)

Avoimuus on yksi hyvän kvantitatiivisen tutkimuksen perusvaatimuksista. Avoimuudella tarkoitetaan sitä, että tutkittavat ovat selvillä tutkimuksen tavoitteista ja siitä, mihin kerättyä tietoa käytetään. Myös tutkimusraportissa tulokset ja johtopäätökset tulee esittää avoimesti. Tämä tarkoittaa sitä, että raportista tulee ilmetä

myös ne tulokset, jotka ovat toimeksiantajan kannalta epäedulliset. Tärkeää on myös, että tutkimuksessa ilmenevät epätarkkuusriskit ja niiden vaikutukset tuloksiin selvitetään. (Heikkilä 2014, 29.)

Tutkimukseni tulosten ja aiempien tutkimusten sekä teorian pohjalta olen luonut tyytyväisyyskyselymallin, jota toimeksiantoyritys voi jatkossa käyttää yhtenä osana asiakaspalautejärjestelmäänsä ja muokata tarpeidensa mukaisesti uutta käyttöä varten. Tuon myös tässä opinnäytetyössäni esille kyselyn tulokset, joita toimeksiantoyritys voi jatkossa käyttää omien palvelujensa tehostamiseksi. Kyselyn tuloksista on tämän lisäksi tehty esitys Prezi-esittelyohjelmalla, jota Logomo saa omien tarpeidensa mukaan käyttää. Prezi-esitys on luovutettu toimeksiantajayrityksen käyttöön kesäkuussa 2015.

1.3 Kohdeorganisaation esittely

Logomo sijaitsee Turussa Pohjolan kaupunginosassa lähellä Turun päärautatieasemaa. Logomo avasi ovensa vuoden 2011 tammikuussa, jolloin se toimi Euroopan kulttuuripääkaupunkivuoden päätapahtumatilana. Logomo Oy:n omistus ja hallinto jakaantuvat seuraavasti: Hartela Oy 61 % ja Turun kaupunki 39 %. (Logomo 2015.)

Logomon historia ulottuu aina 1800-luvulle saakka; tarkemmin vuoteen 1876, jolloin valmistui VR:n Turun konepajan ensimmäinen osa, korjausverstas. Tämä rakennuksen ensimmäinen osa ei kuitenkaan ole enää näkyvissä, vaan se on jäänyt myöhempien rakennusvaiheiden alle. Rakennuksen vanhin osa edustaa kertaustyyliä. Punatiilinen rakennus valmistui vuonna 1899 ja on näkyvissä myös tänä päivänä. Rakennus toimi pitkään konepajana, mutta sen toiminta kuitenkin päättyi vuonna 2002. Palmberg TKU Oy myi Konepajan Hartela Oy:lle vuonna 2009. Tästä alkoi Heikki Hartelan ja Pekka Vapaavuoren yhteistyö rakennuksen kunnostamisen sekä kohteen uuden käyttötarkoituksen suunnittelun merkeissä. (Kupila 2013.)

Logomossa järjestetään vuosittain valtava määrä erilaisia tapahtumia, mutta se ei toimi ainoastaan tapahtumatilana, vaan Logomo tarjoaa myös 9000 neliön toimitilat noin 80–90 yritykselle ja runsaalle 400 ihmiselle. Logomon kokonaispinta-ala on tällä hetkellä 25 000 neliömetriä. Logomon tavoitteena on tarjota uudenlainen toimintaympäristö erilaisten kulttuurien ja osaamisen yhdistämiseksi. Logomo tarjoaa ympäristön, joka mahdollistaa uusien ideoiden syntymisen, ja se luo puitteet uusille mielenkiintoisille kohtaamisille. (Logomo 2015.)

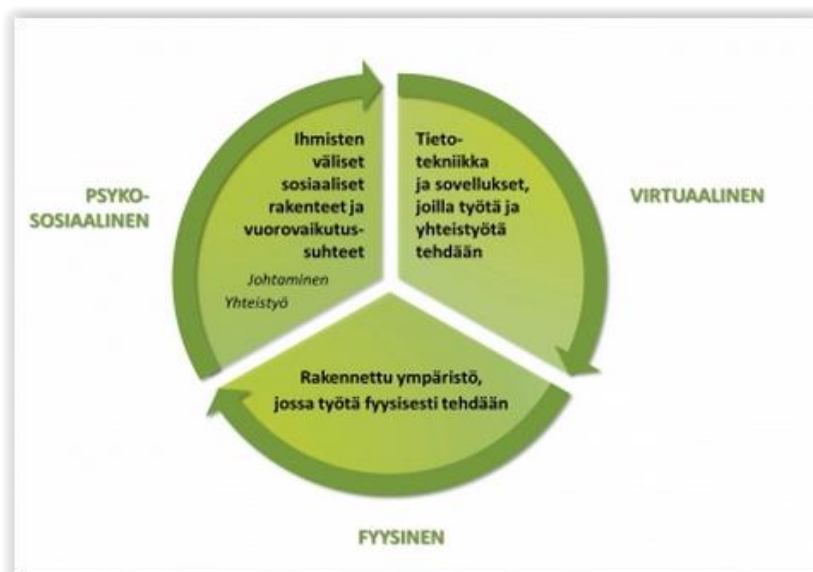
Tässä opinnäytetyössä käytetyn kyselytutkimusmenetelmän perusjoukon muodostavat Logomo Byrån asiakkaat. Byrån toimitilakokonaisuus avattiin kesällä 2013 ja se koostuu 5000 neliön tiloista. Byrässä työskentelee noin 60 luovan alan yritystä. (Logomo 2015.)

2 TYÖYMPÄRISTÖT; MUUTOS JA MERKITYS

2.1 Fyysinen, sosiaalinen ja virtuaalinen työympäristö

Hyvin suunniteltu työympäristö tukee organisaation strategisia tavoitteita. Hyvän suunnittelun ansiosta työntekijät voivat tehdä työnsä tehokkaasti ja tuottavasti. Työympäristö myös heijastaa ja ilmentää yrityksen arvoja ja yrityskulttuuria. (Kahler Slater 2010, 3.)

Fyysistä, virtuaalista ja sosiaalista tilaa tai paikkaa, jossa tehdään työtä, kutsutaan työympäristöksi (kuva 1). Työympäristö käsittää muun muassa seuraavat asiat: organisaation toiminnan, tilat, työkalut, teknologian ja palvelut. Myös kokemukselliset tekijät sisältyvät työympäristöön. Kokemuksellisina tekijöinä voidaan pitää tilojen käytettävyyttä, asiakaskokemusta sekä elämyksellisyyttä. (Rakli 2014.)



Kuva 1. Työympäristö kokonaisuutena (Rakli 2014).

Fyysinen työympäristö käsittää sen tilan, jossa teemme töitä, fyysisen paikan. Se tarjoaa puitteet työnteolle. Fyysisen työympäristön määrittävät fyysinen työtila ja siellä vallitsevat työskentelyolosuhteet. Sosiaalinen ja virtuaalinen työympäristö

eivät poissulje fyysisen työympäristön tärkeyttä. (Mitronen ym. 2015, 4–5). Fyysisten työtilojen tulee tukea työtä, jota niissä tehdään. Erilaiset työtehtävät vaativat erilaisia tiloja ja tämä tulee ottaa huomioon tiloja suunniteltaessa. Hyvin suunnitellut, tarkoituksenmukaiset ja monipuoliset tilat auttavat sen käyttäjiä suoriutumaan päivittäisistä tehtävistään hyvin ja tehokkaasti. (Tekes 2011, 13.)

Fyysiset työtilat voivat olla monelle yritykselle kriittinen menestystekijä. Työtilat tukevat yritysten liiketoimintaa, ja niillä on todettu olevan merkittävä vaikutus työntekijän suorituskyvyn parantamiseksi. Tästä syystä työtilat tulisikin nähdä mahdollistajana eikä ainoastaan kustannuksia aiheuttavana tekijänä. (Kahler Slater 2010, 19.)

Sosiaalinen työympäristö koostuu useasta eri osatekijästä. Siihen sisältyy johtaminen ja yrityskulttuuri sekä organisaation eri toiminnot ja prosessit. Myös henkilöstön vuorovaikutus ja viestintä sen kaikissa eri muodoissa on olennainen osa sosiaalista työympäristöä. Esimiestyö ja työympäristöjohtaminen ovat suuressa roolissa sosiaalisen työympäristön kehittämisessä. Työympäristöjohtaminen on osa-alue, jolla pystytään vaikuttamaan työntekijöiden väliseen vuorovaikutukseen: miten he kohtaavat toisiaan, ja miten he voivat tehdä töitä yhdessä. (Rauramo 2012; Mitronen ym. 2015, 5.)

Toimistotilat luovat mahdollisuuden tavata muita ihmisiä. Toimisto on kohtaamispaikka, jossa keskustellaan tulevaisuuden tavoitteista ja päämääristä. Siellä motivoidaan, valmennetaan työntekijöitä, seurustellaan ja ennen kaikkea jaetaan informaatiota. Toimistoja pidetään tiedonjakelukeskuksina sekä teknisenä ja rakennettuna tukena. Kuitenkin toimistojen suurin arvo on niiden tehtävä sosiaalisena ympäristönä tilojen käyttäjille. (Becker & Sims 2001, 10.)

Yle Areenan radio-ohjelmassa (2015) keskusteltiin siitä, miten virtuaaliyhteisöt muovaavat entistä enemmän työnkuvaamme. Yhä useampi meistä työskentelee virtuaalisissa työympäristöissä, joissa työkaveri ei istu vieressämme eikä kahvittele samassa taukotilassa. Keskustelussa painotettiin, että teemme kuitenkin edelleen töitä ihmisten kanssa, emme koneiden. Vuorovaikutus on yksi tämän

päivän työntekemisen perusedellytys. Virtuaaliset työympäristöt tuovat haasteensa vuorovaikutukselle: Miten vuorovaikutus muuttuu, kun ei olla kasvokkain? Kasvokkain oltaessa ihminen pystyy aistimaan viiveettä toisen kehonkielen ja sanattomat ilmaisut, mutta virtuaalipalaverissa näin ei ole, vaan sanaton vuorovaikutus pitää tehdä muulla tavoilla näkyväksi. Vuorovaikutus on vain yksi virtuaalisen työympäristön tuomista haasteista. Työpaikoilla tulee huomioida, että ennen sosiaalista mediaa syntyneet työntekijät tarvitsevat opastusta ja totuttelua näkyvyydelle, jonka virtuaalinen työympäristö tuo mukanaan sekä ohjausta sosiaalisen median käyttöön.

Virtuaalinen työympäristö antaa työntekijälle mahdollisuuden tehdä töitä missä ja milloin tahansa. Tässä työympäristössä toimivat yhteydet ja työvälineet ovat työn onnistumisen kannalta välttämättömät. Työ tapahtuu verkossa, jonka avulla ollaan yhteydessä niin kollegoihin kuin asiakkaisiin. (Mitronen ym. 2015, 5.) Mahdollisuudesta tehdä töitä virtuaalisissa työtiloissa on todettu olevan etua osaksi sen vuoksi, että virtuaalinen työtila ei ole sidonnainen aikaan eikä paikkaan. Työtiloista virtuaalinen tila on levinnyt kaikkein merkittävimmin. Sosiaalinen media ja useat eri viestintäkanavat ovat ottaneet vallan. Fyysisten ja virtuaalisten tilojen radikaalien muutosten rinnalla myös sosiaaliset tilat ovat kokeneet muutoksen. Aikaisemmin yritysten rakenne oli hyvin hierarkkinen ja viestintä oli suoraviivaista sekä yksisuuntaista. Nykyään yrityksissä kohdistetaan painopiste verkostoihin ja virtuaalisiin tiimeihin, joissa tiedon välittäminen ja nopea luottamuksen luominen ovat tärkeitä ilmiöitä. (Nenonen ym. 2009, 13.)

2.2 Muuttuvat työympäristöt ja työntekomenetelmät

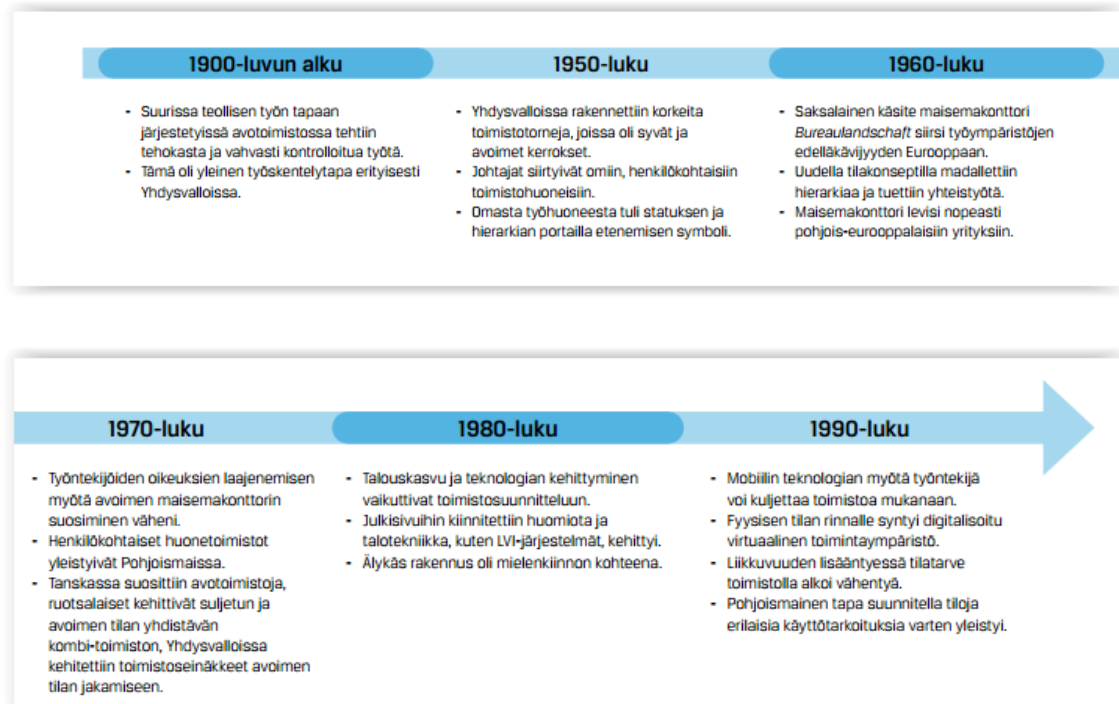
Työympäristön muutoksen taustalla on monia vaikuttavia tekijöitä. Yksi suuri syy on yritysten tavoittelema tuottavuus. Tuottavuuden lisäksi yritykset tavoittelevat kilpailukykyä. Näiden tavoitteiden aikaansaamiseksi parannetaan tilatehokkuutta ja säästetään kustannuksissa. Voidaankin sanoa, että kustannuspaineet ovat yksi merkittävä muutosajuri. Talouden taantumana aikaan monet yritykset ja julki-

set laitokset joutuivat pohtimaan kustannusten vähentämistä. Kiinteistöihin liittyvien kustannusten todettiin olevan potentiaalinen alue, jossa saataisiin aikaan säästöjä. Yksi muutosajuri on tieto- ja viestintäteknologian kehitys, joka mahdollistaa työskentelyn missä ja milloin tahansa. Toisin sanoen liikkuva työ on saanut aikaan työympäristössä näkyvät muutokset. Yritysten ympäristöarvot, kuten lisääntynyt tietoisuus energiatehokkuudesta, kestävästä kehityksestä ja yhteiskuntavastuusta, ovat tekijöitä muutoksen taustalla. Työympäristön muutoksen taustalla on myös nykyajan aktiivinen yhteistyö eri tahojen välillä sekä organisaatioiden hierarkian madaltuminen, litteät organisaatorakenteet. Lisäksi työympäristön muutokseen vaikuttavia tekijöitä ovat väestön demografiset muutokset, ihmisten erilaiset elämäntyyliä sekä kulttuurien monimuotoistuminen. Nykyajan yritykset kilpailevat osaavasta henkilökunnasta. Tällöin yrityksen imagon tulee olla hyvä ja työnteon edellytykset erinomaiset, jotta saadaan parhaat työntekijät houkuteltua itselle. (Leland consulting group 2013; Östring 2014.)

Työympäristössä fyysiset, sosiaaliset ja virtuaaliset tilat muodostuvat yhdeksi kokonaisuudeksi. Aikojen kuluessa nämä tilat ovat muuttuneet. Fyysinen työympäristö on ennen nähty suljettuina toimistohuoneina yrityksen sisällä, viestittäen organisaation hierarkiasta. Evoluution muutos suljetuista toimistohuoneista avokonttorimalliin sai aikaan kriittisen kysymyksen: miten tiloja tulisi käyttää? Uudet tavat käyttää tiloja saivat yritykset kiinnostumaan myös uusista tavoista tehdä työtä, kuten *desk-sharing* ja etätyö. (Nenonen ym. 2009, 13.)

Työtä tehdään entistä enemmän fyysisen työpisteen ulkopuolella. Työnteko ei ole enää sidottu aikaan tai paikkaan, vaan työ on luonteeltaan etätyötä ja liikkuvampaa kuin ennen. (Tekes 2011, 13.) Aikaisemmin, kun työ oli sidoksissa paikkaan, työntekijän oli helppo määrittää olevan joko töissä tai pois töistä. Nykyään työ on sidottu enemmänkin aikaan. Myös käsitteet työpäivä ja työviikko ovat häviämässä, sillä ihmiset voivat työskennellä milloin tahansa ja missä tahansa. (Sodexo 2015, 3.)

Toimistojen historiallinen kehityskaari (kuva 2) havainnollistaa hyvin toimistojen kehityksen suunnan 1900-luvun alusta alkaen (Tekes 2011, 14–15).



Kuva 2. Toimistojen kehitys (Tekes 2011, 14–15).

Muuttuvat työympäristöt vaativat taustalleen strategian, suunnitelmallisuutta ja johtamista, jotta uudella työympäristöllä pystytään luomaan hyvät puitteet tehokkaalle työn tekemiselle. Työympäristökehittämisellä (*workplace management*) tarkoitetaan toimitilojen kehittämistä. Kehittämistyössä otetaan huomioon tilojen ilme, työtavat ja käytettävissä olevat työvälineet. Myös tiloissa tarjolla olevat tukipalvelut ovat työympäristökehittämisessä tärkeässä roolissa. Työympäristökehittämisellä voidaan saada tilat tehokkaampaan käyttöön ja näin ollen vähennetään tiloista syntyviä kustannuksia. Kehittämistyön tuloksena parannetaan työhyvinvointia sekä työn tuottavuutta. (Workspace 2015.)

Työntekomenetelmät ovat muuttuneet suuresti vuosien kuluessa. Työsuoritteiden sisältö, työskentelymuodot sekä saatavilla olevat työkalut muuttuvat kovaa vauhtia. (Rakli 2014.) Tämän päivän ydintuotteita ovat osaaminen ja luovuus, ja nämä tuotteet vaativat erilaisen valmistusympäristön: ympäristön, jossa osaaamista ja luovuutta vaalitaan, ja jossa näkemyksiä on helppo jakaa. Nykyajan työprosessit voidaan nähdä yhteistoiminnallisena ja epälineaarisenä verkostona, jossa työntekijät tuottavat entistä vähemmän fyysisiä, käsin kosketeltavia asioita.

Osaaminen on nykyaikaisen toimiston tuote ja tieto on sen pääraaka-aine. (Kahler Slater 2010, 3.)

Tietotuote on siis se tuote, jota entistä enemmän tuotetaan nykyajan työprosessien lopputulemana. Tietotuotteiden synnyttäminen vaatii erilaisen työympäristön ja erilaiset työntekomenetelmät, joihin tilojen suunnittelussa tulee kiinnittää huomiota. Jotta voimme tehdä tuottavaa ajatustyötä, tarvitsemme tilat, jotka edistävät luovuutta ja ennen kaikkea mahdollistavat vuorovaikutuksen syntymisen. Toimintajohtaminen ja työympäristökehittäminen ovat merkittävänä tukena uusien työntekomenetelmien ja tilojen taustalla. Ymmärrys tilojen loppukäyttäjien toiminoista luo asiakkaille lisäarvoa. Tietotyö muuttaa perinteisiä käsityksiä työntekopaikasta ja ajasta, minkä takia tuleekin kiinnittää huomiota uusien työtä tukevien tilojen rooliin. Uudet työntekomenetelmät ja niitä tukevat uudet tilaratkaisut lisäävät tilojen käyttötehokkuutta. (Östring 2014.)

Yritykset, jotka ymmärtävät tilojensa tärkeyden ja sen, miten hyvin suunnitellut tilat hyödyntävät heitä, osaavat ajatella strategisesti. Strategisen suunnitelman avulla yritykset pystyvät hyödyntämään varojaan parhaalla mahdollisella tavalla ja antamaan tukensa yrityksen suurimmalle, kalleimmalle ja tärkeimmälle voimavarakkeelle eli yrityksen työntekijöille. (Kahler Slater 2010, 20.)

2.3 Rakennetun työympäristön tavoitteet

Toimistorakennuksen tärkein tehtävä on tukea rakennuksen käyttäjien toimintoja mahdollisimman hyvin. Suotavaa olisi päästä tähän tavoitteeseen minimikustannuksilla ja saavuttaa mahdollisimman korkea käyttäjätyytyväisyys. Rakennetun työympäristön toiminnallisen funktion lisäksi toimistorakennuksella on myös sosiaalinen ja symbolinen merkitys. Tilojen suunnittelu ja sommittelu voivat esimerkiksi kannustaa vuorovaikutukseen tai stimuloida luovuutta. Lisäksi fyysinen työtila välittää viestiä yrityksen identiteetistä ja brändistä sen työntekijöille ja vierailijoille. (Meel ym. 2010, 19.)

2.3.1 Tuottavuuden parantaminen ja kustannusten vähentäminen

Työtilojen vaikein, mutta myös merkittävin tavoite on lisätä ja parantaa tuottavuutta. Käytännössä tämä tarkoittaa henkilökunnan tuloksen parantamista mahdollisimman vähillä kustannuksilla. Vaikka kustannusten alentaminen on vallitseva ajattelutapa, kasvavassa määrin on alettu tarjota tehokkaita työtiloja työntekijöiden suorituskyvyn parantamiseksi. (Meel ym. 2010, 20.)

Toisin sanoen, työn voidaan katsoa olevan entistä tuottavampaa, jos samoilla resursseilla ja panoksilla saadaan aikaiseksi entistä parempi tuotos. Tai yhtä lailla saadaan vastaava tuotos entistä pienemmillä resursseilla. Toimistoympäristöissä ollaan entistä kiinnostuneempia tuottavuudesta. Työn tuottavuuden mittaaminen on haasteellista, sillä verrattuna teollisuus- ja tuotantotyöhön, nykyajan palvelu- ja tietoyhteiskunnan työprosessit ovat monimutkaisia ja sisältävät paljon aspekteja, joita ei voi määrällisesti mitata. (Nissinen 2003, 27.)

Fyysisen työympäristön ja tuottavuuden välistä suhdetta on vaikeaa ja monimutkaista määritellä. Työtilojen suunnittelu on vain yksi osa monista tekijöistä, jotka vaikuttavat työntekijöiden tuottavuuteen. Muita tuottavuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi työn sisältö, työyhteisö ja palkkaus. Kaiken kaikkiaan tuottavuus on epäselvä käsite määriteltäväksi. Työtilojen suunnittelussa on käytännöllisempää ottaa yleistavoitteeksi konkreettisemmat asiat kuten kustannukset, vuorovaiutus, luovuus tai tyytyväisyys. (Meel ym. 2010, 20.)

Kustannusten vähentäminen on yksi monen yrityksen keskeisimmistä tavoitteista. Toimitilat ovat kalliita ja usein tiloja ei ole hyödynnetty niin tehokkaasti kuin pitäisi. Keskimääräisesti työpisteiden fyysinen käyttöaste on vain 50–60% ajasta ja samalla näistä työtiloista kertyy suuria kulueriä kuten vuokra-, ylläpito- ja puhtaanapitokustannuksia. Lisäämällä työpisteiden käyttöastetta ja optimoimalla toimiston koko saadaan huomattavasti karsittua kiinteistökustannuksia. Kustannusten vähentämisen yhtenä tärkeänä näkökohtana ovatkin kompromissit investointikustannusten ja juoksevien kulujen välillä. (Meel ym. 2010, 21.)

2.3.2 Joustavuuden ja vuorovaikutuksen lisääminen

Nykyajan organisaatiot ovat tunnetusti jatkuvassa muutosvirrassa. Organisaatorakenteet ja työprosessit muuttuvat. Rakennusten tulee pystyä vastaamaan näihin muutoksiin tarpeen mukaan, mieluiten minimikustannuksilla ja mahdollisimman vähällä häiriöllä liiketoimintaan. Rakennuksen ja sen tilojen joustavuutta mietittäessä on hyvin tarkkaan määriteltävä millaiseen organisaation dynamiikkaan rakennuksen pitäisi pystyä mukautumaan. Onko henkilöstön määrä altis suurille vaihteluille? Vaihtelevatko tiimien kokoonpanot usein? Onko todennäköistä että koko organisaatorakenne muuttuu? (Meel ym. 2010, 22.)

Rakennuksen joustavuus tarkoittaa esimerkiksi sen kapasiteettia laajentumiselle tai mahdollisuutta jakaa tila osiin ja edelleen vuokrata. Tilojen joustavuus on sitä, että tilojen pohjaratkaisut on helposti muunneltavissa esimerkiksi yksittäisistä toimistohuoneista avotoimistoihin ja/tai toisinpäin. Työpisteen joustavuus voidaan määrittää niin, että yksi työpiste voi olla joustavasti käytössä kenellä tahansa työntekijällä. (Meel ym. 2010, 22.) Joustavuutta voidaan myös mitata lisätilojen hankinnan mahdollisuutena sekä niistä eroon pääsemisen nopeudella (Leväinen 2013, 91).

Nykypäivän liiketoimintaympäristössä jaetaan valtavia määriä tietoa. Tietoa analysoidaan, jaetaan ja siitä keskustellaan. Työpaikoilla, joilla kannustetaan yhteistyöhön ja vuorovaikutukseen, on ensiarvoisen tärkeää myös luoda puitteet siihen. (Kahler Slater 2010, 7.)

Työntekijöiden välinen vuorovaikutus on merkittävä menestystekijä organisaation suorituskykyä mitattaessa. Tiedon ja osaamisen vaihto auttaa parantamaan yrityksen sisäistä oppimista, tiimityötä ja yhteenkuuluvuutta sekä lisää eri alojen välistä hedelmällistä vuorovaikutusta. Rakennettu työympäristö on kriittisessä asemassa vuorovaikutuksen mahdollistajana. Tilojen suunnittelun avulla saadaan lisättyä tai estettyä vuorovaikutuksen syntyminen. (Meel ym. 2010, 23.) Suunnittelussa tulee selvittää, minkälaista vuorovaikutusta tilojen halutaan tukevan. Tilojen suunnittelulla voidaan siten lisätä ihmisten yllättäviä kohtaamisia. (Yle Areena 2015.)

Vuorovaikutus ei kuitenkaan synny ainoastaan tilasuunnittelun avulla. Sosiaalinen käyttäytyminen ja kulttuuri ovat myös tärkeässä asemassa. On tärkeää tunnistaa, että kääntöpuolena vuorovaikutuksen kannustamiselle voidaan nähdä olevan lisääntynyt levottomuus ja melu toimistotilassa. On vaikeaa hahmottaa, kuinka tämä vaikuttaa työntekijän tuottavuuteen, mutta sosiaalisen ja visuaalisen yksityisyyden puute vaikuttaa negatiivisesti työhön, jossa vaaditaan keskittymistä. (Meel ym. 2010, 23.)

2.3.3 Kulttuurisen muutoksen tukeminen ja luovuuden edistäminen

Yksi vaikeimmin johdettavista asioista on organisaatiokulttuurin muutoksen johtaminen. Sana kulttuuri jo itsessään kertoo, että se on syvälle juurtunut ja siitä syystä sitä on vaikeaa muuttaa. Tilojen suunnittelu voi toimia tehokkaana työkaluna muutosprosessissa. (Meel ym. 2010, 24.)

Rakennukset ja niiden sisätilat ovat näkyviä, käsin kosketeltavia konkreettisia asioita ja aina läsnä. Tästä syystä tilasuunnittelulla voi olla suurempi vaikutus kulttuuriseen muutokseen kuin tavanomaisilla johdon puheilla ja tiedotteilla. Esimerkiksi johdon ja alaisten sijoittaminen samaan työtilaan on tehokkaampi viesti alhaisesta hierarkiasta kuin pelkkä puhe asiasta. (Meel ym. 2010, 24.)

Luovuuden merkitys on kasvamassa tärkeäksi tekijäksi sekä koko organisaation että yksittäisen työntekijän toiminnoissa. Monen yrityksen tavoitteena on menestyä jatkuvan innovointikykyensä seurauksena. Innovoinnin yksi tärkein aspekti on luovuus. Työtilojen asettelu ja niiden suunnittelu on tärkeässä asemassa edistetäessä esimerkiksi spontaania ideointia. Luovissa työtiloissa kiinnitetään huomiota erilaisiin muotoihin, materiaaleihin ja värienkäyttöön. Luovat työtilat voivat kuitenkin olla myös esimerkiksi ”tylsii” laboratoriotiloja, joissa kuitenkin tapahtuu luovuutta. Luova tila määräytyy sen käyttäjien mukaan. Yksi yritys haluaa tiloissa olevilla pelipöydillä edistää luovuutta, kun taas toinen yritys edistää luovuutta antamalla työntekijöilleen rauhan keskittyä omaan ajattelutyöhönsä. Tärkeintä kuitenkin on, että tilat eivät rajoita sen käyttäjien vapautta ajatteluun ja toimintaan. (Meel ym. 2010, 25.)

Luovuus on mielentila, jota oikeanlaiset tilat voivat ruokkia. Nykyään työtiloissa kiinnitetään yhä enemmän huomiota tilojen rentouteen ja kodinomaisuuteen. Ei voida luoda tilaa tietämättä kuka sinne on tulossa. Suunnittelutyötä tehdessä pitää huomioida ihmisryhmän tai yksittäisen henkilön henkilökohtaiset tarpeet tilojen suhteen. Tilan tulee aina olla rakennettu käyttäjän näkökulmasta. Jo pienillä ratkaisuilla voidaan tiloissa edistää luovuutta. Luova tila muokkautuu ja muovautuu sen mukaisesti, ketkä tilaa käyttävät - ei ensisijaisesti värien ja materiaalien kautta. Luovan tilan elementtejä ovat esimerkiksi visuaalisuus ja haju- sekä kuu- loaistia stimuloivat elementit. (Yle Areena 2015.)

2.3.4 Uusien työntekijöiden houkuttelemisen ja nykyisten säilyttäminen

Monen yrityksen ratkaisevana tekijänä voidaan pitää niiden kykyä houkuttaa uusia, osaavia työntekijöitä samalla säilyttäen jo olemassa oleva ammattitaitoinen henkilöstö. Tätä kaikkea voidaan ylläpitää tarjoamalla merkityksellistä työtä, lupamalla erilaisia uramahdollisuuksia ja tarjoamalla hyvää palkkausta, mutta fyysinen työympäristö voi olla myös tärkeässä asemassa. Mukavat ja houkuttelevat työtilat kertovat henkilöstölle, että heistä pidetään huolta ja heitä arvostetaan, sekä tilat myös antavat hyvän vaikutelman työnhakijoille. (Meel ym. 2010, 26.)

Pohjimmiltaan houkutteleva työympäristö on paikka, joka tarjoaa käyttäjilleen terveellisiä ja mukavia työtiloja, jotka ovat hyvin valaistuu, oikein ilmastoitu ja ergonomisesti oikein suunniteltu. Jotta työntekijät saadaan pidettyä tyytyväisinä, tulee myös heidän psykologiset ja käyttäytymiseen liittyvät tarpeet ottaa huomioon. Jotkut työntekijät arvostavat työtiloja, joissa saa työskennellä yksin ja rauhassa, kun taas toiset arvostavat kahvipisteen tai vaikka lukuhuoneen käyttömahdollisuutta. Vapaus valita, missä ja milloin työskentelee, on myös hyvin arvostettua työntekijöiden keskuudessa. (Meel ym. 2010, 26.)

On myös syytä varmistaa, että henkilökunnan vaatimukset ja toiveet kohtaavat organisaation vaatimuksien ja toiveiden kanssa. Esimerkiksi yrityksen siirtyessä avokonttorimalliin tai ottaessaan käyttöön ”*desk sharing*” -toimintatavan, henkilökunnan keskuudessa syntyy usein vastustusta. Tällöin yrityksen tuleekin tehdä

kompromisseja, jolloin myös henkilökunnan toiveet huomioidaan. Henkilökohtaisen työpisteen menetys voidaan korvata esimerkiksi houkuttelevammalla sisustuksella, korkeateknologisilla työvälaineillä tai erilaisilla työpisteillä, joista työntekijä voi valita kulloiseenkin toimintoonsa sopivan. (Meel ym. 2010, 26.)

Myös kiinteistöjohtamisella ja toimitilapalveluilla on avainrooli miellyttävän työympäristön luomisessa. Näillä toimilla pystytään luomaan viihtyisä työympäristö, jolla houkutellaan uusia työntekijöitä yritykseen sekä varmistetaan, että olemassa oleva henkilöstö viihtyy tiloissa. Kiinteistöjohtamisella ja toimitilapalveluilla myös liitetään yrityksen tiloihin työntekijöiden tarvitsemia tukipalveluja ja virkistystiloja sekä varmistetaan, että muut ympäristön palvelut ovat kätevästi työntekijöiden saatavilla. (Leväinen 2013, 91.)

2.3.5 Brändin ja imagon ilmaiseminen

Brändäys luo tietyn kuvan tai käsityksen organisaatiosta, sen tuotteista ja palveluista yrityksen asiakkaille ja muille strategisille sidosryhmille. Perinteisesti brändäys nähdään markkinointiosaston toimintona, joka keskittyy suurelta osin yrityksen logoon, pakkauksiin, internetsivuihin ja mainoksiin. Myös fyysinen työympäristö itsessään välittää tiettyä viestiä tai yritysidentiteettiä. Näin ollen fyysinen työympäristö toimii näyteikkunana sekä kolmiulotteisena käyntikorttina ulkomaailmaan. (Meel ym. 2010, 27.)

Yleinen tapa on sisällyttää tuotemerkin grafiikka, kuten logo, iskulauseet ja yrityksen värit, toimistoympäristön sisustukseen. Tämä on erittäin kirjaimellinen ja suora tapa brändätä. On kuitenkin olemassa myös muita hienostuneempia keinoja ilmaista yrityksen brändiä. Esimerkiksi yritys, joka haluaa tulla nähdyksi erittäin innovatiivisena brändinä, voi valita toimistotilat, joissa on käytetty korkeateknologisia ratkaisuja, erikoisia ideointihuoneita ja runsaasti liikkumatilaa, joka lisää epävirallista viestintää. (Meel ym. 2010, 27.)

Kun tarkastellaan brändäystä ja toimistotiloja, on tärkeää tunnistaa, että toimiston eri osat vaativat erilaista brändin ilmausta. Esimerkiksi odotushuoneissa, joissa

vierailijat otetaan vastaan ja toivotetaan tervetulleiksi tapaamiseen, brändin ilmaisuus voi olla selkeää ja suoraa. Taustatiloissa, joihin vain henkilökunnalla on pääsy, voi brändäys olla hienovaraisempaa, jolloin päivittäiset toiminnot eivät häiriinny. (Meel ym. 2010, 27.)

Yrityksen kiinteistöt ja tilat toimivat tehokkaasti imagon ja mielikuvan luomisessa. Kiinteistöillä voidaankin luoda positiivinen mielikuva yrityksestä. Yrityksen imago saa hyvää nostetta hoitamalla yrityksen ympäristöasiat hyvin ja viestimällä niistä. Tällaisia toimintoja ovat esimerkiksi kiinteistön energiatehokkuuteen liittyvät toimet. (Leväinen 2013, 91.)

Yritysilme kuvastaa yrityksen arvoja. Tilojen suunnittelussa kuitenkin lähtökohdana tulee olla tilojen varsinaiset käyttäjät. Jos tilat suunnitellaan vain miellyttämään organisaation johtoa ja tukemaan yrityksen imagoa eikä työntekijöiden mielipiteitä oteta huomioon, voi pahimmillaan toteutus epäonnistua niin, että työntekijät tuntevat olevansa vankina tiloissaan. (Yle Areena 2015.)

2.3.6 Haitallisten ympäristövaikutusten vähentäminen

Toimistorakennuksilla on merkittävä vaikutus ympäristölle. Rakennuksen rakentaminen kuluttaa jo itsessään paljon raaka-aineita ja sen ylläpitämiseen vaaditaan paljon luonnonvaroja. Liikenteen ja matkailun ohella rakennukset ovat suurimpia energian kuluttajia ja tästä syystä merkittäviä tekijöitä kasvihuonekaasupäästöjen taustalla. (Meel ym. 2010, 28.)

Toimistokonseptin valinnalla on huomattava vaikutus ympäristölle. Etenkin työpisteen ekologinen jalanjälki ja se, ovatko työpisteet yhteiskäytössä, ovat merkittäviä asioita ympäristövaikutusta ajatellen. Työpisteen pieni ekologinen jalanjälki ja sen joustava käyttö ei ainoastaan vähennä tarvittavien tilojen määrää, vaan johtaa suoraan vähäisenpään materiaaliarpeeseen ja pienempiin ylläpitokustannuksiin: tulee vähemmän lämmitys- ja viilennyskuluja, vähemmän valaistus- ja siivouskuluja sekä vähemmän purkutyökustannuksia rakennuksen elinkaaren lopussa. (Meel ym. 2010, 28.)

Myös toimistotilojen joustavuus säästää ympäristöä. Jos tilat ovat joustavia esimerkiksi yrityksen toimintojen muuttuessa, säästetään uusien tilojen rakennuskustannuksissa. Joustavat avotoimistotilat vähentävät kunnostustöiden tarvetta muutoksien edellä. Joissakin tapauksissa joustavat tilat voidaan muuttaa helposti aivan toisenlaiseen käyttöön, kuten esimerkiksi toimistotilat yksityisasunnoiksi. (Meel ym. 2010, 28.)

Rakennuksen suunnittelu- ja rakennusvaiheessa tehtävillä ratkaisuilla ja päätöksillä voidaan merkittävästi vaikuttaa rakennuksen elinkaaren aikana syntyviin ympäristövaikutuksiin ja kustannuksiin (Ympäristöministeriö 2013). Tarkasteltavia näkökohtia ovat muun muassa kestävä materiaalit, jotka vaativat mahdollisimman vähän ylläpitoa, vaihtoehtoisten energianlähteiden käyttö ja lämmityksen sekä viilennyksen optimoiminen toimistolla vietettävän ajan mukaisesti. (Meel ym. 2010, 28.)

2.4 Tulevaisuuden työympäristö

KTI Kiinteistötieto Oy toteutti Skanskalle vuonna 2015 Tulevaisuuden Työympäristö 2015 -barometrin. Tämä oli järjestyksessään jo yhdestoista kerta, kun barometri toteutettiin. Suurin muutos aikaisempien vuosien tutkimuksiin verrattuna oli vastaajien usko työpisteiden määrän vähenemiseen. Työpisteiden määrän kehitykseen liittyvistä vastauksista voidaan todeta, että jaetut työympäristöt ovat yleistyneet jo monen yrityksen perustoimintamalliksi ja tällaiset tilat ovat arkipäiväistyneet. Yli puolet vastaajista (60 %) uskoi jaettujen työpisteiden lisäävän työpisteiden käytön tehokkuutta. Työympäristöt, jotka perustuvat toimintaan, syrjäyttävät vanhanaikaiset toimistotilat. Nykypäivänä yritysten tiloissa lähes kaikki tilat ovat yhteiskäytössä ja perinteiset huonetoimistot alkavat olla historiaa. Työtiloissa ollaan siirtymässä monitilaympäristöihin. Vastaajista yli puolet uskoi tällaisten tilojen lisääntymiseen ja vastaajat myös pitivät monitilaympäristöjä avotoimistoja parempina. Tulevaisuuden työtiloilta vastaajat odottavat tehokkuuden ja muunneltavuuden lisäksi monimuotoisuutta ja viihtyvyyttä. (Skanska 2015.)

Johnson Control's (2015) julkaisi aikaisemmin vuonna 2015 raportin "*Smart Workplace 2040 report*". Raportissa tarkastellaan tulevaisuuden työpaikkoja ja tulevaisuuden työntekomenetelmiä. 25 vuoden päästä työ on sitä, mitä työntekijät tekevät eikä niinkään paikka, jonne he menevät. Työntekomenetelmät muuttuvat entistä radikaalimmin, työnteolla ei ole kiinteää aikaa taikka paikkaa. Työpaikoilta odotetaan entistä enemmän kokemuksellisuutta ja työpaikoille tullaan tapaamaan muita ja verkostoitumaan. Työntekijöiden hyvinvointi tulee entistä tärkeämmäksi. Kehittyvä teknologia luo entistä kattavimmat puitteet ammattitaitoisille verkostoille ja työntekijöiden työskentely on yrittäjämäistä. Työntekijöiden yhteistyötaitojen merkitys korostuu entisestään, ja ne ovat menestyvän liiketoiminnan perusedellytyksiä. Lisäksi yhteistyötaidot ovat tärkeä osa jokaisen työntekijän ydinosaamista. Työympäristöjen tulee tarjota entistä enemmän tiloja, joissa yhteistyö on mahdollistettu uudella tavalla. Työntekijät haluavat itse päättää, milloin ja missä he tekevät töitä. Tulevaisuudessa suositaan joustavia työaikoja ja työsopimuksia. Työympäristöjen suunnittelussa tulee ottaa entistä enemmän huomioon loppukäyttäjien tarpeet. Lisäksi työympäristön tukipalveluilta vaaditaan inhimillistä kontaktia.

Sodexon 2015 "*Workplace trends*" -julkaisussa on mielenkiintoinen kirjoitus tulevaisuuden työpaikoista. Artikkelissa Kasardan (2015, 17–22) kirjoittaa lentokennistä, joita hyödynnetään entistä enemmän tulevaisuudessa työtiloina. Nykyään kaikki suurimmat lentokentät tarjoavat asiakkailleen kaiken sen, mitä kaupungin keskustalla on tarjota. Lentokentät muuntuvat kaupunkien lentokentistä lentokenttäkaupungeiksi. Suurimpien yritysten pääkonttorit on sijoitettu lentokenttäkaupunkeihin, jolloin saavutettavuus on maksimoitu. Näitä kaupunkilentokenttiä on jo olemassa paljon, mutta tulevaisuudessa vielä enemmän. Maailmanlaajuisen yhdentymisen ja tehokkaan sekä nopean yhteydenpidon tarve on yksi tekijä kaupunkilentokenttien kehityksen taustalla.

Kinnarpsin trendiraportissa (2013) kirjoitetaan, että toimistot eivät ole häviämässä. Tulevaisuudessa kaikilla ei ole mahdollisuutta tehdä töitä kotitoimistossa ja monessa työssä vaaditaan työntekomenetelmää, jonka käyttö ei ole

mahdollista kotoa käsin. Vaikka työ on tulevaisuudessa entistä liikkuvampaa, toimistojen merkitys yhteisten ideoiden jakamisessa ja verkostoitumisen taustalla on niin merkittävä, että toimistot eivät katoa. Raportissa myös todetaan, että vaikka tekniikka kehittyy huimaa vauhtia, ihmisen aivot eivät kehity. Me tarvitsemme edelleen vuorovaikutusta muiden ihmisten kanssa, jotta voimme olla luovia ja kehittää uusia ideoita.

3 TYÖTILOJEN VAIKUTUS TYÖN TUOTTAVUUTEEN JA TYÖNTEKIJÄN HYVINVOINTIIN

3.1 Mitä on työn tuottavuus?

Pritchard (1995,1) kirjoittaa, että työn tuottavuutta voidaan tarkastella kahdesta eri näkökulmasta. Voidaan tarkastella työkaluja, joilla työ tehdään, tai voidaan tarkastella ihmistä, joka tekee työn. Työn tuottavuuden lisäämiseksi voidaan tehostaa ihmisen toimintaa tai kehittää työn tekemisen mahdollistavia työvälineitä. Teoksessaan hän tarkastelee työn tuottavuutta työntekijän näkökulmasta. Tavoitteena on muotoilla työprosessi sellaiseksi, että työntekijä pystyy ja haluaa käyttäytyä toivotulla tavalla maksimaalisen tuottavuuden saavuttamiseksi.

Tuottavuus tarkoittaa eri ihmisille eri asioita. Pritchard (1995, 2) jakaa tuottavuuden määritelmän kolmeen eri kategoriaan, joiden mukaan tuottavuutta usein tarkastellaan. Ensimmäistä kategoriaa hän nimittää taloustieteilijän/tekniikan alan näkökulmaksi, jossa tuottavuutta mitataan tehokkuudella. Tällä tarkoitetaan tuotoksen ja annetun työpanoksen välistä suhdetta. Yleensä tehokkuuden tulos ilmaistaan numeraalisella vastauksella. Selventävänä esimerkkinä hän mainitsee yrityksen, joka valmistaa jääkaappeja. Tuottavuus lasketaan esimerkin mukaan siten, että kuukaudessa yhteensä valmistettujen jääkaappien kaupallinen myyntiarvo jaetaan niiden valmistamiseen kuluneella summalla. Toinen tuottavuuden määritelmä on hänen mukaansa yhdistelmä tehokkuutta (tulos/panos) ja tuloksellisuutta (tulos/tavoite). Tätä määritelmää voidaan tarkastella seuraavan esimerkin avulla: yritys, joka valmistaa jääkaappeja voisi mitata omaa tuottavuuttaan esimerkiksi kuukausitasolla jakamalla valmistettujen laitteiden kokonaismäärän kyseisen kuukauden tavoitemäärällä. Kolmas tuottavuuden määritelmä on kaikkein laajin. Tämän määritelmän mukaan tuottavuus on mitä tahansa, mikä saa yrityksen tuottamaan paremmin.

Myös kuuluisa taloustieteilijä Krugman (1994) on kirjoittanut tuottavuuden määrittelystä ja mittaamisesta. Hän kirjoittaa, että tuottavuus on yleisesti määriteltä

tuotantovolyymien ja käytettyjen panosten suhteella. Toisin sanoen, sillä mitataan kuinka tehokkaasti tuotantopanoksia, kuten työvoimaa ja pääomaa, on käytetty tuottamaan tietty tuotantomäärä. Tuottavuus on keskeinen taloudellisen kasvun ja kilpailukyvyn lähde. Tuottavuutta käytetään perustietona maiden välisissä vertailuissa ja maiden suorituskyvyn arvioinneissa.

Saattaa vaikuttaa siltä, että työn tuottavuus on helpostikin määriteltävissä. Kuitenkin voidaan sanoa, että työntekomenetelmien muuttuessa myös tuottavuuden määrittäminen vaikeutuu. Tuottavuutta voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta, joten sen määrittäminen ei ole ihan yksiselitteistä.

Työn tuottavuuden historiaa selvittäessä esiin nousee nimi Frederick Winslow Taylor (1856–1915), joka kehitti maailmanlaajuisesti tunnetun tieteellisen liikkeenjohdon menetelmän, jota kutsutaan myös taylorismiksi (British Library 2015). Hänen näkemyksensä ja tutkimusmenetelmänsä liittyvät vahvasti tehdasmaiseen, manuaaliseen tuotantotyöhön ja ovat saaneet paljon myös negatiivista huomiota osakseen (Woods & Cortada 2011, 268.)

Taylor hylkäsi ajatukset siitä, että ruumiilliseen työhön tarvittaisiin tiettyjä taitoja. Hänen näkemyksensä mukaan työsuorite koostui yksinkertaisista, toistettavista liikkeistä. Jotta työtehtävä saataisiin suoritettua mahdollisimman tehokkaasti ja tuottavasti, piti hänen mukaansa työn tekninen suorittaminen suunnitella erityisen yksityiskohtaisesti. Päällimmäisenä tarkoituksena oli analysoida työ ja siihen tarvittavien liikkeiden määrä. Työn analysointi alkoi jokaisen tarvittavan liikkeen talentamisella. Analysoinnin avulla tarkasteltiin, kuinka paljon työhön tarvitaan fyysisiä ponnistuksia ja kuinka kauan työn valmiiksi saattaminen kestää. Liikkeet, jotka todettiin tarpeettomiksi, voitiin eliminoida. Tämän jälkeen kaikki liikkeet, jotka olivat valmiin lopputuloksen kannalta välttämättömiä, säilytettiin. Näin työmenetelmästä tuli mahdollisimman yksinkertainen ja helppo. Työssä vältyttiin turhalta fyysiseltä ja psyykkiseltä rasitukselta ja työ saatiin tehtyä mahdollisimman lyhyessä ajassa. Taylorin määritelmä työlle oli ”sarja käsin suoritettavia toimintoja”, joten ei ole ihme, että hän vieroksui ihmisiä, jotka eivät tehneet töitä käsillään. Taylor kannatti ajatusta, jonka mukaan työntekijöitä pitäisi palkita heidän tuottavuutensa mukaisesti. Tämä tarkoitti sitä, että työntekijät palkittiin heidän

tuotoksensa mukaisesti eikä heidän työlleen antaman panoksen, kuten tehtyjen työtuntien, mukaan. (Woods & Cortada 2011, 268–269.)

Taylorin näkemys työsuoritteiden teknisen toteutuksen yksityiskohtaisen suunnittelun tärkeydestä ei ole vieras myöskään nykypäivän työelämässä. Hänen näkemyksensä voidaankin Woodsin ja Cortadan (2011, 271) mukaan liittää myös nykyajan työntekomenetelmiin. Heidän mukaansa Taylorin näkemystä voidaan laajentaa myös muille aloille kuin vain tehdasmaiseen, ruumiilliseen tuotantotyöhön. Työn teknisen toteutuksen suunnittelua tarvitaan, vaikka työ sisältää paljon tehtäviä, joihin vaaditaan teoreettista osaamista. Esimerkkinä he mainitsevat palvelualan. Palvelualan työtehtävissä tietotyön rinnalle vaaditaan myös manuaalisia suoritteita ja toimintoja. Työ vaatii teknisen toteutuksen suunnittelua, jotta päästään tehokkaasti parhaaseen, toimivaan ja tuottavaan lopputulokseen.

Nykypäivän haaste ei ole enää saada käsin tehtävää työtä tehokkaammaksi, me tiedämme jo miten se tehdään. Suurin haaste on tehdä tietotyöläiset (*knowledge worker*) entistä tuottavammiksi. Tietotyöläisistä on tulossa suurin yksittäinen ryhmä työelämässä. Kehittyneet taloudet ovat riippuvaisia heidän tiedoistaan ja taidoistaan. Tietotyöläisten tuottavuudella selviydytään ja vaurastutaan tulevaisuudessa. (Woods & Cortada 2011, 271.)

Woods & Cortada (2011, 272) kirjoittavat, että tietotyön tuottavuus-käsite on vielä 2000-luvulla sillä tasolla, millä manuaalisen työn tuottavuuden tutkiminen oli 1900-luvun alussa. He ovat teoksessaan listanneet tietotyöläisen tuottavuutta määrittäviä tekijöitä. Heidän näkemyksensä mukaan tietotyöläisen tuottavuus ei ainakaan pääasiallisesti ole lopputuotoksen määrä, vaan myös laatu on vähintään yhtä tärkeää. Lisäksi tietotyöläisen tuottavuus vaatii, että hänen työpanoksensa nähdään arvokkaana ja sitä kohdellaan sen mukaisesti eikä ainoastaan menoeränä. Tietotyöläisen tuottavuus riippuu myös siitä, miten hän viihtyy työssään. Jotta tietotyöläinen pystyy jatkuvaan, laadukkaaseen ja tuottavaan työhön, hän tarvitsee myös jatkuvaa oppimista, uusia innovaatioita ja vastuuta osaksi työtehtäviään.

Tietotyötä tekevän lopputuotteen tulee olla laadukas, ei ainoastaan minimistandardit täyttävä, vaan optimaalinen. Emme kysy opettajalta, kuinka monta oppilasta oli tänään tunnilla, vaan kuinka moni opiskelija oppi asian. Tietotyöllä pyritään laatuun, ei määrään. (Woods & Cortada 2011, 272–273.)

Perinteisesti ajateltuna työn tuottavuus on työhön laitettujen panosten suhde saavutettuun tuotokseen. Tietotyössä voidaan tuottavuuden nähdä olevan sitä, miten yritys saa organisaatiotasolla sekä yksilötasolla aineettoman pääoman muutettua tehokkaasti tulokseksi. Myös aineellisella pääomaresurssilla on samanlainen tavoite. Se, miten yrityksessä tehdään töitä, muokkaa yrityksen resurssit aineettomiksi ja aineellisiksi tuloksiksi. Muutoksen mittaaminen on pääajatuksena tietotyön tuottavuuden mittaamisessa. Tämä tarkoittaa sitä, että tarkastellaan tietyn aikavälin mittauksia toisiinsa. Tietotyön tuottavuuden mittaamiseksi voidaan yrityksissä myös asettaa tuotos- ja tulostittareita. Saatuja lukuja voidaan verrata muiden vastaavien yritysten tunnuslukuihin. (Mattila 2015, 10.)

Tutkimuksissa on myös todettu, että on olemassa muitakin tekijöitä, joilla tuottavuutta voidaan mitata. Tällaisia tekijöitä ovat muun muassa aika, joka kuluu työtehtävän suorittamiseen, valitusten ja virheiden määrä sekä työntekijöiden poissaolot. Mittausten ongelmana on se, että niillä ei voida todentaa, mistä edellä mainitut asiat oikeasti johtuvat. Onko syynä työympäristö vai johtuvatko nämä asiat muista tekijöistä, kuten työntekijän mielentilasta tai moraalista, yksityiselämästä vai yrityksen johdosta tai työskulttuurista. Voidaan todeta, että erilaiset tekijät vaikuttavat yksilön työn tuottavuuteen ja työssä viihtymiseen. Näiden tekijöiden syy-seuraussuhteet eivät ole yksiselitteisiä, vaan erittäin monimutkaisia kokonaisuuksia. (Nissinen 2003, 27.)

Kuten todettu, työn tuottavuuden käsite ei ole yksinkertainen. Työntekomenetelmien muuttuessa on syytä myös tarkastella käsitettä lähemmin ja laajentaa sen ulottuvuuksia. Tärkeää on pohtia, mistä kaikesta tuottavuus koostuu ja miten sitä voitaisiin parhaiten arvioida. Työn tuottavuuden mittaaminen esimerkiksi tarkastelemalla sairauspoissaolojen määrää ei kerro koko totuutta. Arvioitaessa tuottavuutta tutkimukset voisi kohdistaa organisaation toimintatapoihin, yrityskulttuuriin

ja johtamistyyliin. Ratkaisu tuottavuuden parantamiseksi ei ole työvoiman vähentäminen, vaan työtapojen ja työn kehittäminen. (Tekes 2015.)

3.2 Työympäristön tekijät, jotka vaikuttavat työn tuottavuuteen

Jotta työntekijät voivat toimia mahdollisimman tuotteliaasti, tulee työympäristön ensinnäkin täyttää perusstandardit, jotka liittyvät työergonomiaan ja rakennuksen sisäilmaan kuten lämpöviihtyvyys, ilmanlaatu sekä visuaalinen ja akustinen viihtyvyys. Nämä edellä mainitut ”hygieniatekijät” eivät suoranaisesti paranna tuottavuutta, mutta jos nämä perusstandardit eivät täyty, ne varmasti vaikuttavat negatiivisesti tuottavuuteen. Toiseksi, työympäristön tulee sopia niihin toimintoihin, joita tiloissa suoritetaan. (Meel ym. 2010, 20.)

On olemassa runsaasti tutkimuksia, jotka osoittavat, että työtiloilla on merkittävä vaikutus työntekijän terveyteen, hyvinvointiin ja tuottavuuteen. Työympäristöstä voidaan luetella monia eri tekijöitä, jotka osaltaan vaikuttavat edellä mainittuihin osa-alueisiin. Tällaisia tekijöitä ovat muun muassa työtilan lämpötila ja ilmanvaihto. Myös työtilojen valaistus ja päivänvalo vaikuttavat suuresti työntekijän terveyteen, hyvinvointiin ja tuottavuuteen. Lisäksi luonnon läheisyys materiaalien, kuvien ja kasvien muodossa on tärkeä tekijä ja sisustussuunnittelu. Kriittisimpänä työympäristön vaikuttavana tekijänä pidetään melua. Tilojen toiminnallinen suunnittelu, sijainti ja työympäristön tarjoamat oheispalvelut ovat myös tärkeitä näkökohtia puhuttaessa työntekijän hyvinvoinnista ja tuottavuudesta. (WorldGBC 2014, 7–9.)

KTI Kiinteistötieto Oy Skanskalle toteuttaman Tulevaisuuden Työympäristö 2015 -barometrissa työympäristön ja työn tuottavuuden suhde nousi tärkeäksi aiheeksi. Barometriin vastanneista 91 % uskoo, että työympäristöllä voidaan vaikuttaa positiivisesti organisaation suorituskykyyn. Vastaajat olivat myös sitä mieltä, että työtiloilla ja työympäristöillä on merkittävä asema yrityksen imagon luomisessa ja ylläpidossa sekä yhtenä kilpailuedun tekijänä. (Skanska 2015.)

Työn tuottavuus ja työhyvinvointi liittyvät vahvasti toisiinsa. Näihin molempiin osa-alueisiin voidaan vaikuttaa positiivisesti hyvällä työtilojen suunnittelulla.

Suunnittelussa tulee aina olla lähtökohtana tilojen loppukäyttäjät. Tilojen käyttäjien ottaminen mukaan suunnittelutyöhön vahvistaa työntekijöiden sitoutuneisuutta ja tätä kautta vaikuttaa positiivisesti myös työn tuottavuuteen. Lisäksi työn tehokkuuteen vaikuttaa työntekijän mahdollisuus kontrolloida omaa työympäristöään, esimerkiksi juuri tilojen suunnittelussa tai ilmanvaihdon suhteen. Hyvällä rakennustyöllä, jossa on hyödynnetty uutta teknologiaa, älyratkaisuja ja uusia innovaatioita, luodaan tuottava työympäristö. (WorldGBC 2014, 11.)

Tiloilla on suora vaikutus terveyteen ja hyvinvointiin, mikä puolestaan vaikuttaa tuottavuuteen. Toimistojen sisätilojen suunnittelulla on merkittävä vaikutus työntekijöiden keskittymiskykyyn, yhteistyöhön, luottamuksellisuuteen ja luovuuteen. Hyvin suunnitelluilla tiloilla voidaan parhaimmassa tapauksessa mahdollistaa tai pahimmassa tapauksessa rajoittaa tuottavuutta. Työtiloissa tarkastelun kohteena ovat työpisteiden määrä, tilojen tarkoituksenmukaisuus, tilojen sosiaaliset ominaisuudet sekä taukotilat. Hyvin suunnitellut tilat mahdollistavat ideoiden jakamisen, ne edistävät työntekijöiden sitoutuneisuutta ja edistävät yhteisöllisyyttä, joiden avulla taas vahvistetaan yrityksen kulttuuria. (WorldGBC 2014, 34.)

Tuottavuuden ja työhyvinvoinnin tausta-ajatuksena voidaan pitää kysymystä: miten rakennamme työympäristömme, jotta saamme parhaan mahdollisen hyödyn irti henkilökunnastamme? Yritykset, jotka ottavat vakavasti työntekijöidensä terveyden, hyvinvoinnin ja tuottavuuden, menestyvät. (WorldGBC 2014, 15.)

Carl-Mikael Sångbom (2015) pohtii työn tuottavuutta blogisarjassaan *Työympäristöstä tuottavuuteen*. Selvää on, että yritysten päämäärä on tuottava toiminta ja tuottavuutta on pyrittävä nostamaan. Hänen mielestään tuottavuutta voisi lähteä kasvattamaan pehmein keinoin, kuten investoimalla työympäristöön. Tuottavuuden lisäämisen ei tarvitse tarkoittaa ankaraa tulosvastuuta ja tuloksen mittaamista. Henkisen pääoman ja työympäristön kehittämisellä saadaan tuottavuus kasvuun. Hän jatkaa samasta aiheesta blogisarjan toisessa osassa, jossa hän kehottaa jokaista yritystä pohtimaan, millainen työympäristö tukee parhaiten kyseisen yrityksen toimintoja. Ei ole järkevää lähteä kopioimaan muiden moderneja, innovatiivisia ja älykkäästi suunniteltuja tiloja, sillä ne eivät välttämättä sovi jokai-

selle organisaatiolle. Työympäristöllä on merkitystä innovaatioiden ja luovan ajattelun mahdollistajana. Oikeilla työympäristöratkaisuilla myös vähennetään vaihtuvuutta ja houkutellaan uusia työntekijöitä.

Mahdollisimman tuottava toiminta on jokaisen yrityksen tahto- ja tavoitetila. Työn tuottavuus ei kuitenkaan ole yksiselitteinen asia. Sen mittaamiseksi on olemassa erilaisia työkaluja ja tilastoja, mutta pitäisikö mittaamisen sijasta suunnata katseet meitä ympäröiviin tiloihin ja etsiä niistä ratkaisuja pitkän aikavälin tuottavuuden lisäämiseksi?

3.3 Mitä on työhyvinvointi?

Työhyvinvointi voidaan määritellä monella eri tavalla, ja siihen vaikuttavat monet eri tekijät. Työn mielekkyys on vain yksi monista vaikuttavista tekijöistä. Tämän lisäksi työolojen tulee olla turvalliset ja terveelliset. Myös johtamisella ja organisaatiokulttuurilla on suuri vaikutus työhyvinvointiin. Työhyvinvointi on yksi merkittävimmistä tekijöistä työssä jaksamisen taustalla. Hyvinvointi lisää myös työhön sitoutumista ja vähentää sairauspoissaolojen määrää. Hyvinvoivan henkilöstön avulla kasvatetaan työn tuottavuutta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.)

Työhyvinvointi sisältää monia eri ominaisuuksia. Työturvallisuuskeskuksen (2011, 2) julkaiseman raportin mukaan työhyvinvointi on kaikkien niiden ominaisuuksien summa, joilla saavutetaan haluttu lopputulos. Tämä tarkoittaa, että työyhteisö ja organisaatio onnistuvat tekemään tuloksellista työtä. Kuvassa 3 nähdään työhyvinvoinnin osatekijät (Työterveyslaitos 2012).



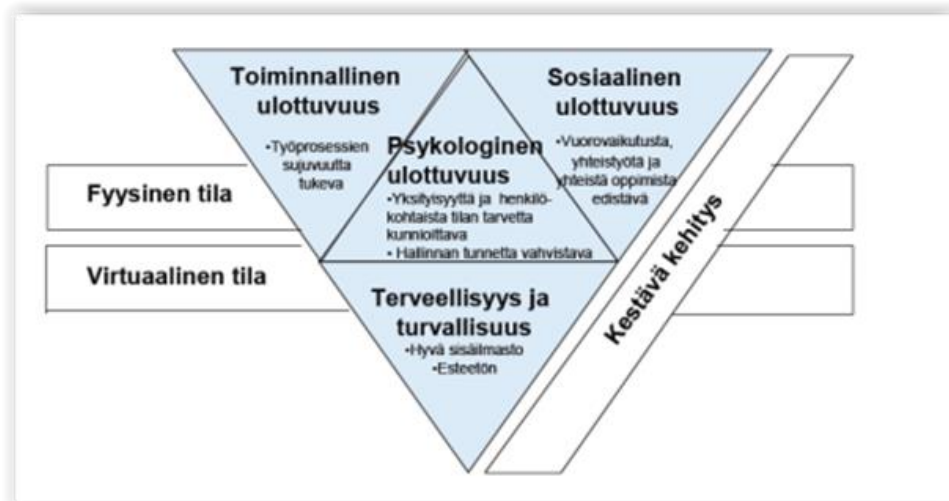
Kuva 3. Työhyvinvoinnin osatekijät (Työterveyslaitos 2012).

Työntekijä voi itse vaikuttaa joihinkin työhyvinvointia edistäviin tekijöihin. Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ovat itse työ, työntekijään liittyvät aspektit, työpaikan toiminta, työyhteisö, johtaminen sekä työympäristö. Näistä tekijöistä esimerkiksi johtamiseen on yksittäisen työntekijän usein vaikea vaikuttaa. (Työterveyslaitos 2015.) Kontrahti 3/2013 -lehdessä kirjoitetaan työhyvinvoinnista. Artikkelin mukaan hyvinvoivan työyhteisön tunnistamiseen ei tarvita kuin silmät. Yhdellä katseella saa nopeasti käsityksen työyhteisön hyvinvoinnista. Työyhteisön tapa viestiä keskenään, katseet ja eleet kertovat jo paljon. Myös fyysisellä työympäristöllä on tarina kerrottavanaan hyvinvoinnin taustalla. Jos työtilojen ovet ovat avoinna ja tiloja on koristeltu viihtyisyyden lisäämiseksi, taustalla on hyvinvoiva työyhteisö. Kirjoituksen mukaan työhyvinvointi syntyy työpaikoilla ja työssä. Kaiku-ideologian mukaan kolme työhyvinvoinnin perustekijää ovat johtaminen, osallistuminen ja osaaminen. (Kupila 2013, 26.)

Vastuu työhyvinvoinnin edistämisessä on niin yksittäisellä työntekijällä kuin työnantajallakin. Molemmat tahollaan toimivat työhyvinvointia edistävästi ja näin ollen takaavat toimillaan tuottavan työympäristön. Molemmilla osapuolilla tulee olla myös tahto luoda viihtyisä työpaikka ja kehittää hyvää työelämää. Menestyäkseen yritysten tulee johtaa työntekijöiden hyvinvointia. Johtamisen lisäksi työhyvinvointia täytyy seurata ja edistää. (Työterveyslaitos 2012.)

3.4 Työympäristön vaikutus työntekijän työhyvinvointiin

Työtilojen suunnittelussa tulee aina olla lähtökohtana tilojen käyttäjät. Huolellinen ja hyvin tehty työympäristösuunnitelma tukee yrityksen strategiaa ja sen prosesseja. Tärkeässä roolissa henkilöstön työhyvinvointia tutkiessa voidaan pitää kalusteita ja tiloja, jotka ovat tarkoituksenmukaiset. Työympäristöjen tulisi pysyä mukana alati muuttuvissa tarpeissa. Tästä syystä työympäristöjen tehokas seuranta ja aktiivinen suhtautuminen muuttuviin tarpeisiin on ensiarvoisen tärkeää. (Taloussanomien 2014.) Kuvassa 4 esitetään hyvinvointia edistävän työtilan ulottuvuudet (Työterveyslaitos 2012).



Kuva 4. Hyvinvointia edistävän työtilan ulottuvuuksia (Työterveyslaitos 2012).

Jotta henkilöstön hyvinvointiin, motivaatioon ja tuottavuuteen voidaan vaikuttaa positiivisesti, tulee työtilan olla laadukas kaikilla kuvassa 4 esitetyillä ulottuvuuksilla. Fyysisen ja virtuaalisen tilan ulottuvuuksia ovat toiminnallinen ulottuvuus, psykologinen ulottuvuus, sosiaalinen ulottuvuus sekä terveellisyys ja turvallisuus. Kuvassa 4 esitettyjen ulottuvuuksien ominaisuudet voivat vaikuttaa työntekijän hyvinvointiin ja tuottavuuteen heikentävästi tai edistävästi. Kestävä kehitys tarkoittaa tämän asian yhteydessä sitä, että tilaratkaisujen tulisi täyttää ne vaatimukset, jotka kestävä kehitys luo kaikille yrityksen toiminnoille. (Työterveyslaitos 2012.)

Työympäristöllisiä tekijöitä, jotka vaikuttavat työntekijän hyvinvointiin, ovat muun muassa työtilat, viihtyisyys, ergonomia sekä fyysikaalinen ympäristö (Työterveyslaitos 2015). Fysikaalisia ympäristötekijöitä ovat muun muassa melu, värinä, säteily, valaistus, lämpöolot ja ilmastointi (Rantanen & Pääkkönen 2008, 3-4).

Are Oy:n teettämän ja Suomen taloustutkimuksen toteuttaman kyselyn mukaan työympäristön vaikutukset työhyvinvointiin ovat suuremmat kuin palkka. Tutkimukseen saatiin vastauksia yhteensä 1021 toimistotyöntekijältä. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää työhyvinvointiin eniten vaikuttavia tekijöitä kymmenestä etukäteen annetusta vaihtoehdosta. Kyselyssä viidenneksi eniten vastauksia sai ”hyvä palkkataso”. Ennen hyvää palkkatasoa vastaajat mainitsivat, että eniten työhyvinvointiin vaikuttaa fyysinen työympäristö. Työhyvinvointia eniten edistäväksi tekijäksi nousi motivoiva työ. Tämän jälkeen eniten kannatusta saivat työpaikan ihmissuhteet ja hyvä esimies. (Are Oy 2013.)

Työn luonne on muuttunut yhä monimuotoisemmaksi. Monitilatoimistot, joissa tilat on jaettu eri vyöhykkeisiin kulloistenkin tehtävien tai tarpeiden mukaan, tukevat yrityksen työntekijöitä työssään. Monitilatoimisto luo työhyvinvointia, parantaa viihtyvyyttä ja lisää tehokkuutta työn tekemiseen. (Taloussanomat 2014.)

Toimiva ja mielekäs työympäristö tulee nähdä ennen kaikkea voimavarana ja siihen kannattaa investoida. Yritys pystyy vaikuttamaan osaltaan henkilöstön työhyvinvointiin, työympäristön kautta. Kuitenkin voidaan sanoa, että työhyvinvoinnissa vastuu on viime kädessä yksilöillä itsellään. Monitilatoimistojen älykkäät tila- ja kalusteratkaisut menettävät merkityksensä, jos työntekijä ei käytä niitä. (Taloussanomat 2014.)

4 BYRÅN TYÖNTEKIJÖIDEN KYSELYTUTKIMUS

Opinnäytetyöni yksi osa oli toteuttaa Logomo Byrån asiakkaille tyytyväisyyskysely (liite 1). Vastaavanlainen tyytyväisyyskysely on tehty Byrån asiakkaille keran aikaisemmin, kesällä 2014. Suorittamani kvantitatiivisen kyselytutkimuksen avulla etsittiin mielipiteitä ja kehitysehdotuksia Logomo Byrån toimitilakokonaisuuden eri osa-alueista, kuten tilojen käytettävyydestä, palvelutarjonnasta sekä viestinnästä. Tilan mahdollisten puutteiden korjaaminen ja siellä toimivien henkilöiden kuuleminen vahvistaa toimitilapalveluita tarjoavan yrityksen sekä sen asiakkaiden välistä yhteyttä.

Tässä opinnäytetyössä kyselytutkimus suoritettiin sähköisessä muodossa Lyytikyselytyökalun avulla. Kysely oli avoinna asiakkaille touko- kesäkuussa 2015 yhteensä 17 päivän ajan. Kyselyn saatekirje sekä linkki jaettiin Logomo Byrån yritysten yhteyshenkilöille sähköpostin välityksellä. Tämä viesti lähetettiin yhteensä 52 eri sähköpostiosoitteeseen. Sähköpostiviestissä yhteyshenkilöitä kehoitettiin välittämään viesti eteenpäin yrityksen työntekijöille. Kyselyn saatekirje (liite 2) sekä linkki olivat nähtävillä myös Logomon sisäisessä viestintäkanavassa intrassa sekä Logomon Facebook-sivuilla suljetussa ryhmässä. Saatekirjeessä kerrottiin kyselyn tavoitteista ja sen mainittiin liittyvän osaltaan Logomon toimitilalaharjoittelijan opinnäytetyöhön. Kyselystä lähetettiin myös muistutusviesti saman viikon alussa, jolloin kysely sulkeutui. Kyselyyn saatiin yhteensä 73 vastausta.

4.1 Byrån tyytyväisyyskyselyn tutkimuslomakkeen sisältö ja rakenne

Ennen kyselylomakkeen laatimista määritimme toimeksiantoyrityksen edustajien kanssa tutkimuksen tavoitteet. Pää tavoitteiksi vuoden 2015 tyytyväisyyskyselylle määriteltiin seuraavat asiat:

- Selvittää kuinka olemme onnistuneet ja mihin suuntaamme jatkossa.
- Viestiä asiakkaille, että haluamme kuunnella ja kehittyä.

Päätavoitteiden asettamisen jälkeen määrittelimme eri aihealueita koskevat alavoitteet. Tutustuin edellisen vuoden kyselyyn ja sen rakenteeseen yhdessä kyselyn laatijan kanssa. Katsoimme kysymysten muotoilua ja pohdimme tiettyjen kysymysten tarpeellisuutta. Tulimme siihen tulokseen, että esimerkiksi pysäköintiä koskevaan aihealueeseen on uudessa kyselyssä turha paneutua liikaa, sillä pysäköintijärjestelyissä ei ole tapahtunut muutoksia edelliseen vuoteen verrattuna. Ensimmäisen kyselyn pysäköintiä koskevista kysymyksistä saatiin Byrån asiakkaiden mielipiteet hyvin selville. Edellisen, kuten myös vuoden 2015 kyselyn tuloksena yhdeksi Logomon ongelmakohtaksi Byrån asiakkaat mainitsivat pysäköinnin.

Muokkasin kyselylomakkeen saamieni korjausehdotusten mukaisesti ja lomake testattiin vielä eri tahojen keskuudessa, joista yksi taho oli Logomon harjoittelijat. Viimeisten korjausten jälkeen virallinen kyselylomake hyväksytettiin ja lopullinen lomake (liite 1) oli valmis julkaistavaksi.

Sähköisen kyselytyökalun käyttö mahdollisti sen, että vastausmäärää oli helppo seurata reaaliaikaisesti. Kyselylomakkeen pohjaksi asetettiin Logomon oma tunnistetausta, josta kyselyyn vastaaja tunnistaa helposti kyselyn taustalla olevan yrityksen.

Byrån tyytyväisyyskyselyn kysymykset oli jaettu omien aihealueiden alle erillisen otsikoinnin avulla. Aihealueina kyselylomakkeessa olivat seuraavat kohdat: toimitilat, Kitchen; Logomossa ruokapalveluita tarjoava yritys, pysäköinti sekä viestintä ja vuorovaikutus. Jokainen aihealue sisälsi myös mahdollisuuden vastata aihetta koskevaan avoimeen kysymykseen. Byrån tyytyväisyyskyselylomakkeessa oli yhteensä 12 avointa kysymystä, joihin vastaaminen ei kuitenkaan ollut pakollista. Kyselyssä avoimilla kysymyksillä haettiin pääasiallisesti kehitysehdotuksia ja annettiin vastaajille mahdollisuus vapaasti kommentoida niin halutessaan. Avoimilla kysymyksillä haluttiin myös viestittää vastaajille, että heidän mielipiteensä on tärkeä.

Byrån tyytyväisyyskyselylomakkeessa oli 20 strukturoitua kysymystä. Osassa kysymyksiä oli käytetty hyväksi asteikkotyyppejä vastausvaihtoehtoja Likertin asteikon mukaisesti. Likertin asteikkoa käytetään yleisesti mielipideväittämien yhteydessä. Asteikko pitää tavallisesti sisällään 4–5-portaisen vaihtoehtojen asteikon, jossa toinen ääripää vastaa määritelmää *täysin samaa mieltä* ja toinen ääripää määritelmää *täysin eri mieltä*. Tästä asteikosta vastaaja valitsee sen vaihtoehdon, joka kuvastaa parhaiten hänen käsitystään annetusta aiheesta. (Heikkilä 2014, 51.)

Byrån tyytyväisyyskyselyn vastauslomakkeessa kymmenen kysymyksen kohdalla vastausvaihtoehdot oli annettu Likertin asteikon mukaisesti. Kysymyksen ensimmäinen vastausvaihtoehto oli *täysin samaa mieltä* ja viides, Likertin asteikon mukainen vaihtoehto, *täysin eri mieltä*. *En osaa sanoa*, oli vastausvaihtoehtojen kuudes, eli viimeinen kohta. Vastausvaihtoehto *täysin samaa mieltä* antoi arvon 5 ja vastausvaihtoehto *täysin eri mieltä* arvon 1. Muut arvot on tässä kyselyssä määritelty seuraavasti: *jokseenkin samaa mieltä* (4), *osittain samaa mieltä* (3), *jokseenkin eri mieltä* (2), *en osaa sanoa* (0).

Saatekirjeeseen oli liitetty linkki kyselyyn sekä mainittu yhteystiedot, joista voi kysyä lisätietoa kyselyyn liittyen. Saatekirje lähetettiin 52:lle Byrån yrityksen yhteyshenkilölle ja lisäksi se julkaistiin intrassa sekä Facebookissa.

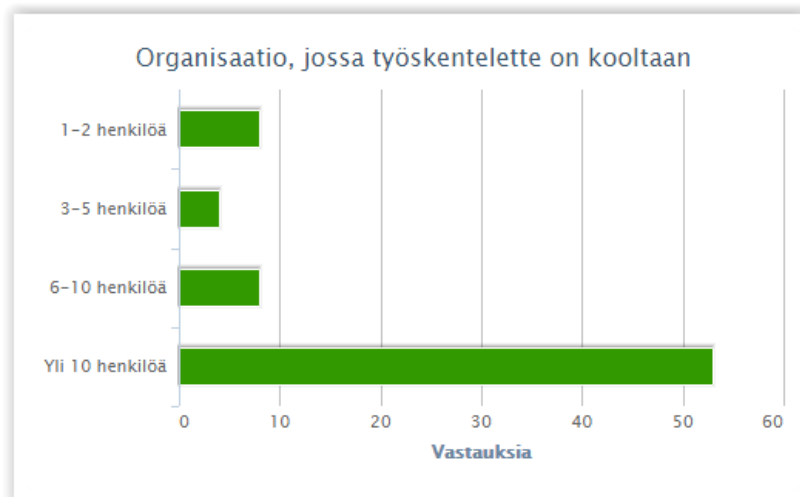
Kyselyn viimeisellä viikolla laitettiin kyselystä muistutusviesti Facebook-ryhmän sivuille. Tämän viestin avulla haluttiin muistuttaa kaikkia Byrån asiakkaita kyselyn olemassa olosta sekä kiittää kyselyyn jo vastanneita henkilöitä.

4.2 Kyselyn tulokset

Byrån tyytyväisyyskyselyyn osallistui yhteensä 73 vastaajaa. Kyselytyökalu on laskenut automaattisesti kyselyn vastauksista saadut keskiarvot (average).

Kyselyn kaksi ensimmäistä kysymystä käsittelivät vastaajien taustatietoja. Kyselyn ensimmäisessä kysymyksessä haluttiin selvittää, minkä kokoisissa organi-

saatioissa vastaajat tekevät töitä (n = 73). Suurin osa (73 %) kyselyyn vastanneista ilmoitti työskentelevänsä yrityksessä, jonka koko on yli 10 henkilöä. Organisaatiokoot 1-2 henkilöä ja 6-10 henkilöä, saivat saman prosenttiosuuden vastauksista (11 %). Kuviossa 1 näkyy, miten ensimmäisen kysymyksen vastaukset jakaantuivat.



Kuvio 1. Organisaation koko.

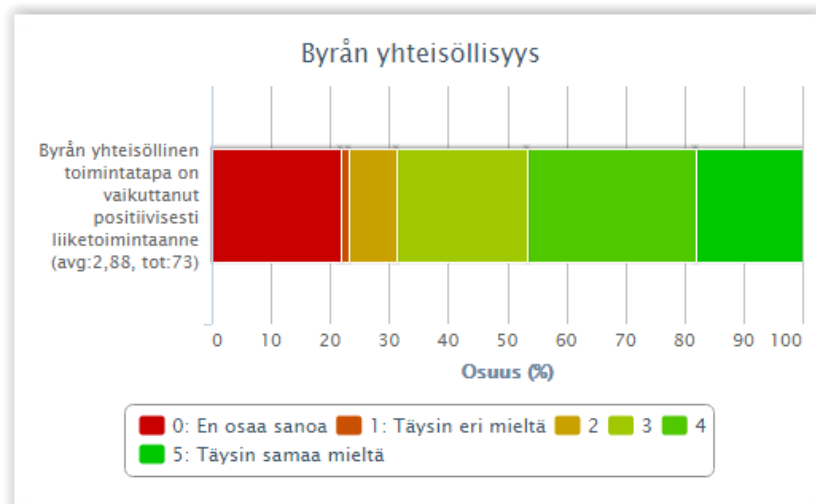
Toisessa taustatietokysymyksessä haluttiin selvittää vastaajien asemaa (n = 72). Yli puolet vastaajista (56 %) ilmoitti asemakseen *toimihenkilö*. Seuraavaksi eniten vastauksia sai nimike *asiantuntija* (25 %). *Ylin johto* (12,5 %) ja *muu* (7,5 %) keräsivät pienimmät vastausprosentit. Kuviossa 2 näkyy, miten asemat jakaantuivat vastaajien kesken.



Kuvio 2. Asema organisaatiossa.

Kolmas kysymys käsitteli Byrån yhteisöllistä toimintatapaa ja sen mahdollisia, positiivisia vaikutuksia vastaajayrityksen liiketoimintaan (n = 73). Vastausvaihtoehdot oli annettu valmiiksi Likertin arvoasteikon mukaisesti, jonka avulla selvitettiin, kuinka paljon samaa mieltä tai eri mieltä vastaajat ovat annetun väittämän kanssa. *Täysin tai jokseenkin samaa mieltä* väittämän kanssa oli 34 henkilöä (46,5 %) vastaajista. 16 henkilöä (22 %) vastasi *osittain samaa mieltä* ja saman määrän vastauksia keräsi arvo *en osaa sanoa*. *Jokseenkin eri mieltä* väittämästä oli 6 henkilöä (8 %) ja vain yksi henkilö (1,4 %) oli asiasta *täysin eri mieltä*. Keskiarvoksi kaikista vastauksista saatiin 2,88.

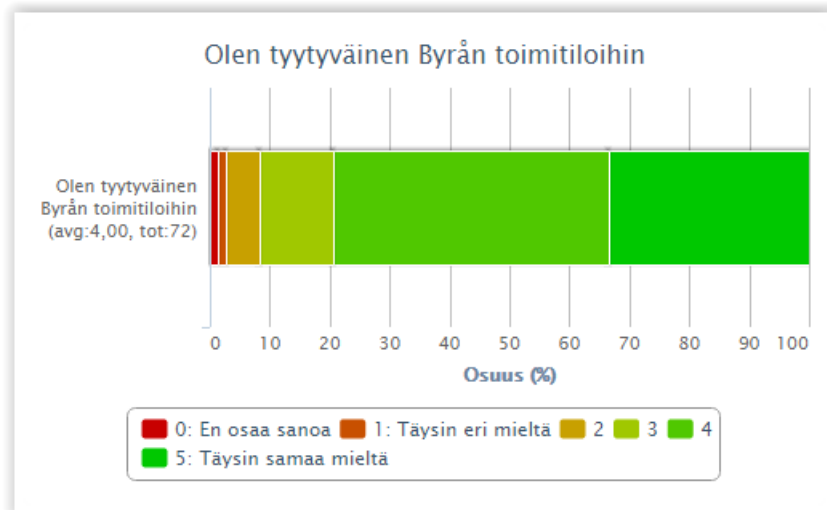
Neljännessä kysymyksessä kerättiin perusteluja Byrån yhteisöllisyydestä avoimen kysymyksen avulla. Avoimia vastauksia saatiin yhteensä 18 kappaletta. Näistä vastauksista kävi ilmi, että yhteisöllisyyden rakentaminen lähtee paljon myös omasta itsestään. Lisäksi siihen kaivataan myös "talon" ja muun ympäristön tukea. Vastaajat kertovat kuitenkin, että uusia liiketoimintaverkostoja ja uusia asiakkuuksia on syntynyt. *En osaa sanoa* -vastausvaihtoehdon korkeaan vastajamäärään (16 %) voidaan etsiä syitä avoimista vastauksista. Osa vastaajista kokee, ettei osaa vastata kysymykseen asemansa puolesta ja osa vastaajista ilmoitti, että on ollut Byrässä vasta vähän aikaa. Kuvio 3 esittää, miten mielipiteet Byrån yhteisöllisyydestä jakaantuivat.



Kuvio 3. Byrån yhteisöllisyys.

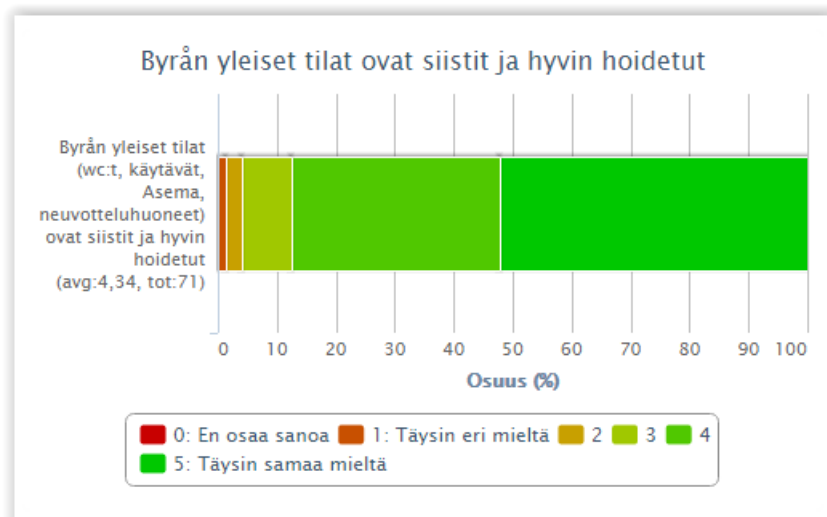
Viidennessä kysymyksessä selvitettiin avoimen kysymyksen avulla, millaisin keinoin Logomo voisi vielä paremmin tukea Byrån yritysten liiketoiminnan kehitystä. Avoimeen kysymykseen vastasi yhteensä 15 henkilöä. Avoimista vastauksista käy ilmi, että Byrån asiakkaat toivovat lisää "bisnestreffien" tyyppisiä tapahtumia, jotka eivät ole avoinna vain talon sisäisille toimijoille, vaan myös talon ulkopuolisille yrityksille. Tällaisia tapahtumia voisivat olla erilaiset yleisötilaisuudet, seminaarit ja avoimien ovien päivät. Vastauksissa toivotaan myös lisää neuvottelutiloja sekä parannusta pysäköintijärjestelyihin. Lisäksi Logomon mainonnassa toivotaan korostettavan enemmän Byrån ja Konttorin osuutta.

Kysymykset 6–15 liittyivät Byrån toimitiloihin. Kuudennessa kysymyksessä selvitettiin vastaajien yleistä mielipidettä Byrån toimitiloista (n = 72). Vastaajista 24 henkilöä (33 %) oli *täysin samaa mieltä* ja 33 henkilöä (46 %) *jokseenkin samaa mieltä* väittämän kanssa. Voidaan siis todeta, että selvästi suurin osa vastaajista (79 %) on tyytyväinen Byrån tarjoamiin tiloihin. Yhdeksän henkilöä (12,5 %) oli väittämästä *osittain samaa mieltä* ja neljä henkilöä (5,5 %) *jokseenkin eri mieltä*. Vain yksi henkilö (1,5 %) oli asiasta *täysin eri mieltä* ja yksi vastaaja (1,5 %) ei osannut vastata kysymykseen. Keskiarvoksi tämän kysymyksen vastauksista saatiin 4,00. Kuviossa 4 nähdään miten vastaajien mielipiteet Byrån toimitiloista jakaantuivat.



Kuvio 4. Tyytyväisyys Byrån toimitiloihin.

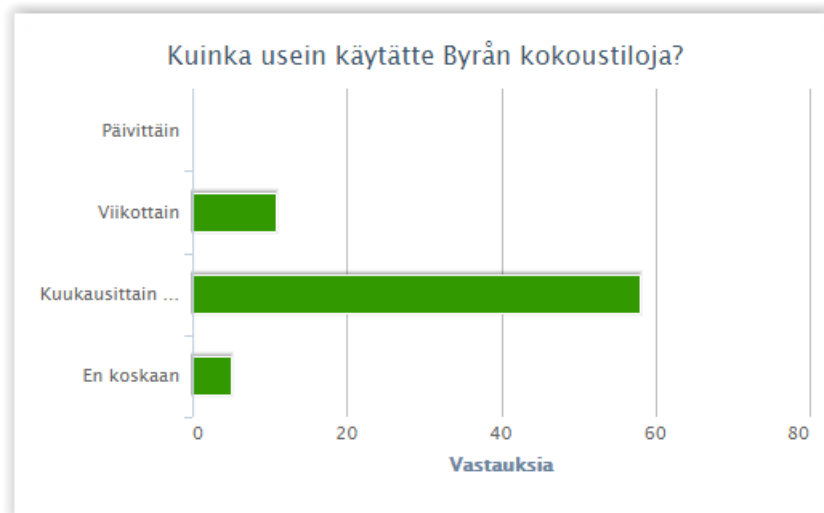
Seuraavassa kysymyksessä haluttiin selvittää Byrån toimitilojen hoitoa ja siisteyttä (n = 71). Vastaaajista 37 henkilöä (52 %) oli *täysin samaa mieltä* väittämän kanssa. 25 henkilöä (35 %) oli väittämästä *jokseenkin samaa mieltä* ja 6 henkilöä (8,5 %) *osittain samaa mieltä*. Vastaaajista 2 henkilöä (2,8 %) valitsi vastausvaihtoehdoksi *jokseenkin eri mieltä* ja 1 henkilö (1,4 %) oli väittämästä *täysin eri mieltä*. Vastauksien keskiarvoksi saatiin 4,34. Kuvio 5 esittää, miten mielipiteet jakaantuivat vastaajien kesken.



Kuvio 5. Byrån yleisten tilojen siisteys ja hoito.

Seitsemännessä kysymyksessä annettiin vastaajille mahdollisuus kommentoida vapaasti Byrån toimitiloja. Vastauksia saatiin 20 kappaletta. Erityistä kiitosta saivat viihtyisät, hienot, puhtaat ja houkuttelevat tilat. Parantamisen varaa oli kyselyn mukaan pysäköintijärjestelyissä, ilmanvaihdossa sekä suihkutilojen toimivuudessa. Kaiken kaikkiaan vastauksista, jotka liittyvät Byrån yleisiin tiloihin ja niiden siisteyteen, voidaan todeta, että tilat vastaavat hyvin asiakkaiden vaatimuksia.

Kahdeksas kysymys käsitteli kokoustilojen käyttöiheyttä (n = 74). Vastaajista 58 henkilöä (78 %) kertoi käyttävänsä kokoustiloja *kuukausittain*. *Viikoittain* Byrån kokoustiloja ilmoitti käyttävänsä 11 henkilöä (15 %) ja *ei koskaan* 5 henkilöä (7 %). Kokoustilojen käyttöä haluttiin selvittää vielä avoimen kysymyksen avulla ja siihen vastasi 9 henkilöä. Avoimista vastauksista käy ilmi, että kokoustilojen käytöstä vähentävät yritysten omat neuvottelutilat sekä Byrån yleisten neuvottelutilojen ruuhkaisuus. Kuviosta 6 saadaan selville, miten kokoustilojen käyttöiheydet jakaantuvat.

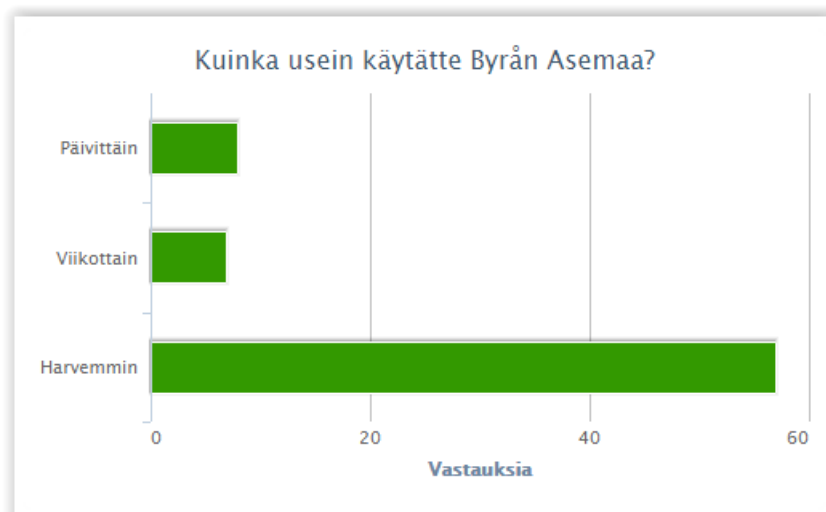


Kuvio 6. Byrån kokoustilojen käyttöiheys.

Byrån toimitilakokonaisuus koostuu kolmesta kerroksesta. Suurin osa Byrån yrityksistä sijaitsee Byrån ensimmäisessä ja toisessa kerroksessa. Myös useimmat

neuvottelutilat sijaitsevat sisääntulokerroksessa. Byrån kolmas kerros on nimeltään Open Office Konepaja, josta kuka tahansa voi halutessaan vuokrata oman työpisteen. Byrån kolmikerroksisen rakenteen keskelle, sisääntulokerrokseen, jää korkea avoin tila, jonka sydämessä sijaitsee Byrån Asema. Asema koostuu yhteiskeittiöstä ja massiivisista puuportaista, joita voi hyödyntää työskentely- tai taukotilana. Lisäksi ne toimivat kulkuyhteytenä Byrån toiseen kerrokseen. Aseman tarkoitus on ohjata ja kannustaa Byrån tiloja käyttäviä yrityksiä vuorovaikutukseen keskenään. Lisäksi Asemalla järjestetään säännöllisesti erilaisia tapahtumia. Kyselytutkimuksen kysymykset 9-13 koskivat Aseman ja Open Office Konepajan käyttöä.

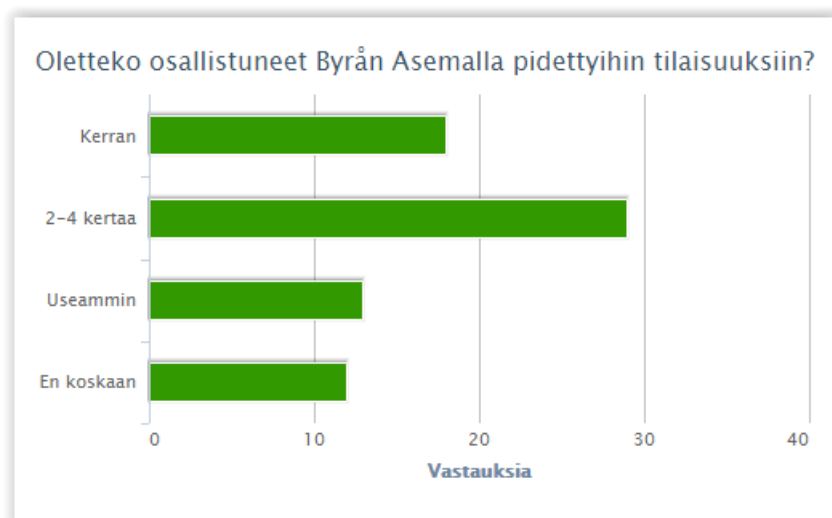
Kysymyksessä 11 selvitettiin Byrån Aseman käyttöä (n = 72). Byrån Asemaa ilmoitti vastaajista 8 henkilöä (11 %) käyttävänsä *päivittäin*. *Viikottain* Asemaa ilmoitti käyttävänsä 7 henkilöä (10 %) ja tätä *harvemmin* 57 henkilöä (79 %) vastaajista. Aseman käytöstä ei kysytty erikseen avointa kysymystä, mutta yleisesti voidaan todeta, että yhteiskeittiön käyttöä vähentävät yritysten omat ruokailuun tarkoitetut tilat. Kuviossa 7 nähdään, miten Aseman käyttö jakaantui vastaajien kesken.



Kuvio 7. Byrån Aseman käyttö.

12. kysymyksessä haluttiin selvittää Byrån asiakkaiden aktiivisuutta liittyen Asemalla pidettyihin tilaisuuksiin (n = 72). Suurin osa vastaajista (40,3 %) vastasi

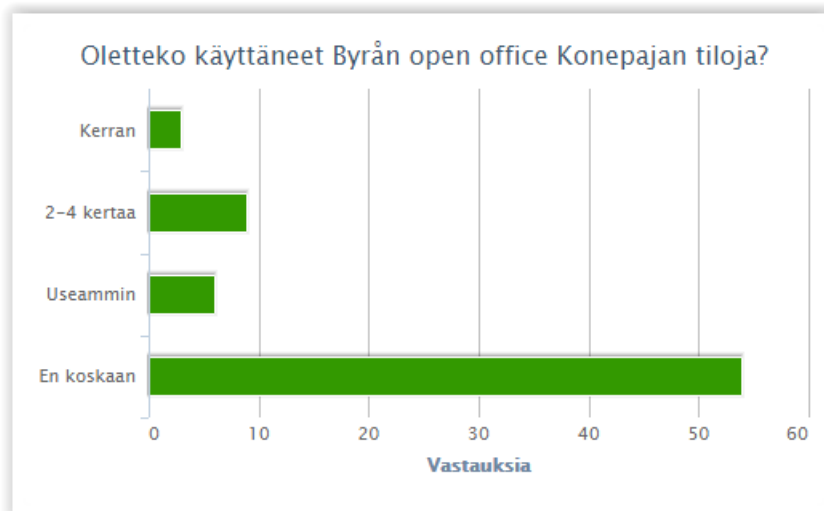
osallistuneensa tilaisuuksiin *2-4 kertaa*. Seuraavaksi eniten (25 %) vastauksia keräsi vastausvaihtoehto *kerran*. 13 henkilöä (18 %) kertoi osallistuneensa tilaisuuksiin annettuja vastausvaihtoehtoja *useammin* ja *en koskaan* -vaihtoehdon välillä 12 henkilöä (16,7 %). Tämän kysymyksen jälkeen esitettiin vielä avoin kysymys, jolla haluttiin saada kehitysehdotuksia Byrån Asemalla järjestettäviin tilaisuuksiin. Avoimia vastauksia saatiin 17 kappaletta. Vastajat toivoivat case-esitelyjä, aamujumppaa, tiedotustilaisuuksia, luentoja, bisnestreffejä, infotilaisuuksia sekä verkostoitumiseen ja liiketoiminnan kehittämiseen liittyviä tapahtumia. Aiheina vastaajia kiinnostivat muun muassa uudet asiat ja ideat, tulevaisuus ja innovaatiot sekä hyvinvointi. Vastaajien mielestä kehitettävää olisi tilaisuuksien markkinoinnissa. Sen toivottaisiin olevan aktiivista ja ennakoivaa. Lisäksi toivottiin, että tapahtumia voisi järjestää myös muinakin ajankohtina kuin aamuisin. Kuviossa 8 nähdään, miten vastaukset Aseman tilaisuuksiin osallistumisesta jakaantuivat vastaajien kesken.



Kuvio 8. Osallistuminen Byrån Aseman tilaisuuksiin.

Kysymyksissä 14 (n = 72) ja 15 haluttiin selvittää käyttäkö kohderyhmä Byrån Open Office Konepajan tiloja. Tämän lisäksi haluttiin saada kehitysehdotuksia tämän tilan käyttöön liittyen. Huomattavan suuri osa vastaajista (75 %) *ei ole koskaan* käyttänyt Byrån Open Office Konepajan tiloja. *2-4 kertaa* ilmoitti käyttäneensä 9 henkilöä (12,5 %) ja *kerran* 3 henkilöä (4 %). *Useammin* näitä tiloja ilmoitti käyttäneensä 6 henkilöä (8 %). Avoimia vastauksia kertyi 6 kappaletta ja

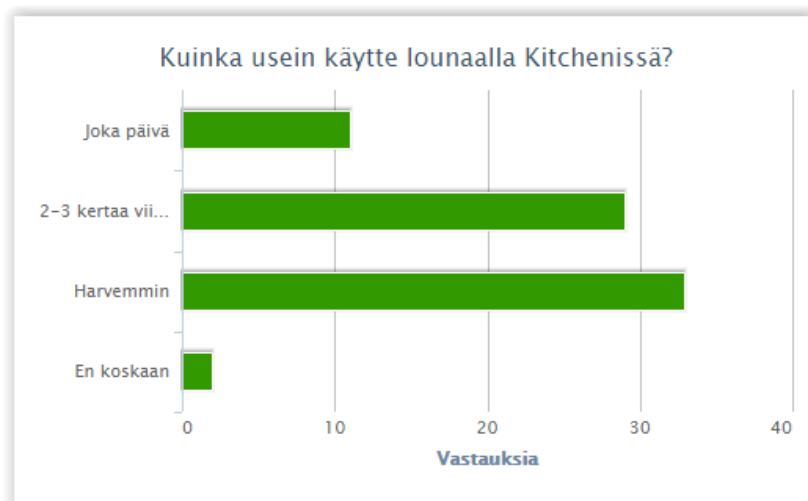
niistä käy ilmi, että Open Office Konepajan tilojen vähäinen käyttö johtuu ainakin osaksi siitä, että asiakkaat ovat tietämättömiä tilojen käyttömahdollisuuksista. Vain yksi vastaaja mainitsee puhelinkopin löytyvän näistä tiloista. Kuviossa 9 nähdään, miten Open Office Konepajan käytön vastaukset jakaantuivat.



Kuvio 9. Open office Konepajan käyttö.

Kysymykset 16–19 liittyvät Kitcheniin, joka on Logomon ruokapalveluita tarjoava yritys. Nämä kysymykset saivat eniten huomiota osakseen ja mielipiteitä saatiin laidasta laitaan. Selkeästi on huomattavissa, että ruoka on yksi eniten tunteita herättävä aihealue.

Vastaajista ($n = 75$) 11 henkilöä (15 %) ilmoitti käyvänsä lounaalla Kitchenissä *päivittäin*. 29 henkilöä (39 %) vastasi käyttävänsä Kitchenin palveluita *2-3 kertaa viikossa* ja *harvemmin* vastausvaihtoehdon valitsi 33 henkilöä (44 %). Vain 2 henkilöä (2 %) *ei käy koskaan*. Vastauksista, *päivittäin* ja *2-3 kertaa viikossa*, voidaan todeta, että kuitenkin 54 % vastaajista käyttää Kitchenin palveluita viikoittain. Kuviossa 10 nähdään, miten käyntitiheydet jakaantuivat vastaajien kesken.



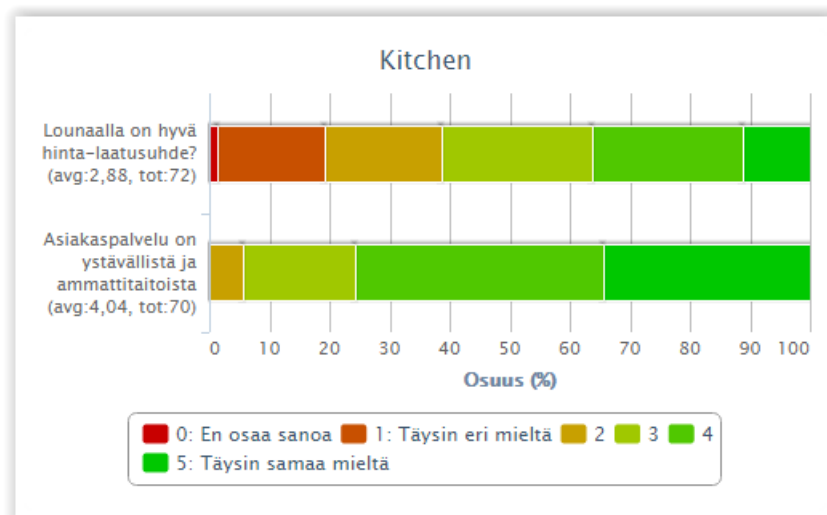
Kuvio 10. Kitchenin palvelujen käyttö.

Avoimella kysymyksellä selvitettiin, mikä saisi vastaajan käyttämään Kitchenin palveluita useammin ja lisäksi haluttiin kerätä kehitysehdotuksia. Avoimia vastuksia kertyi yhteensä 40 kappaletta. Negatiivista palautetta vastaajat antoivat eniten ruoan laadusta, hinnoittelusta sekä ylipäättään ruoan hinta-laatusuhteesta. Vastaajat toivoivat lisää vaihtelua ruokalistaan, yksinkertaisempia ruokia ja jälkiruoksi terveellisempiä vaihtoehtoja, kuten rahkaa tai hedelmäsalaattia. Vastaajat toivoivat myös salaattipöydän olevan raikas ja terveellinen. Kehuja sai salaattipöytä ja sen lisukkeet, kuten tarjolla olevat siemenet. Leivät saivat myös kiitosta.

Seuraava kysymys (n = 72) käsitteli lounaan hinta-laatusuhdetta (kuvio 11). *Täysin samaa mieltä* lounaan hinta-laatusuhteesta oli 8 henkilöä (11 %) ja *Jokseenkin samaa mieltä* 18 henkilöä (25 %). *Osittain samaa mieltä* vastasi myös 18 henkilöä (25 %). 14 henkilöä (19,5 %) oli väittämässä *jokseenkin eri mieltä* ja *täysin eri mieltä* 13 henkilöä (18 %). *En osaa sanoa* vastasi 1 henkilö (1,5 %). Hinta-laatusuhde sai keskiarvon 2,88.

Asiakaspalvelun ammattitaitoisuudesta ja ystävällisyydestä *täysin samaa mieltä* oli 24 henkilöä (34,3 %). *Jokseenkin samaa mieltä* keräsi 29 henkilön (41,4 %) vastuksen ja *osittain samaa mieltä* oli 13 henkilön (18,6 %) vastaus. 4 henkilöä (5,7 %) vastasi väittämään *jokseenkin eri mieltä*. Asiakaspalvelun ammattitaitoisuus ja ystävällisyys (n = 70) sai keskiarvon 4,04. Vastauksista voidaan todeta,

että Kitchenin henkilökunta on onnistunut työssään erinomaisesti. Kuviossa 11 nähdään, miten vastaajien mielipiteet ovat jakaantuneet Kitchenin hinta-laatusuhteen ja asiakaspalvelun osalta.



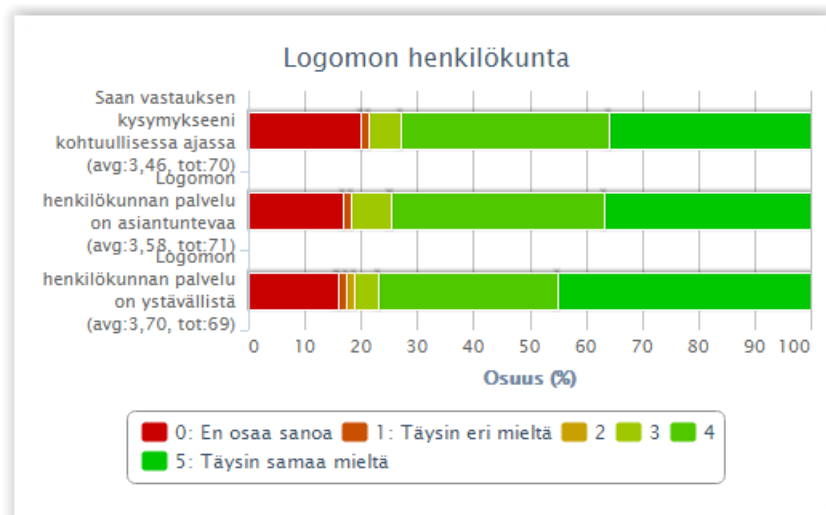
Kuvio 11. Lounaan hinta-laatusuhde sekä asiakaspalvelun ystävällisyys ja ammattitaitoisuus.

Kyselylomakkeen kohdat 20–26 käsittelivät vuorovaikutusta ja viestintää. Ensimmäiseksi selvitettiin, onko Logomon henkilökunnan vastausaika asiakkaan kysymykseen kohtuullinen (n = 70). 14 henkilöä (20 %) *ei osannut vastata* kysymykseen ja *täysin eri mieltä* asiasta oli 1 henkilö (1,4 %). Vastaajista suurin osa, 26 henkilöä (37 %) oli väittämstä *jokseenkin samaa mieltä*. *Täysin samaa mieltä* oli 25 henkilöä (35,7 %) ja loput vastaajat, 4 henkilöä (5,7 %) valitsivat vastausvaihtoehdon *osittain samaa mieltä*. Keskiarvoksi vastauksista saatiin 3,46.

Seuraavaksi tiedusteltiin Logomon henkilökunnan palvelun asiantuntevuutta (n = 71). 12 henkilöä (17 %) *ei osannut vastata* väittämään ja *täysin eri mieltä* väittämän kanssa oli 1 henkilö (1,4 %). Suurin osa vastaajista, 27 henkilöä (38 %) oli *jokseenkin samaa mieltä* ja 26 henkilöä (36,6 %) *täysin samaa mieltä* väittämän kanssa. 5 henkilöä (7 %) oli palvelun asiantuntevuudesta *osittain samaa mieltä*. Keskiarvoksi vastauksista saatiin 3.58.

Tämän jälkeen haluttiin vielä selvittää Logomon henkilökunnan palvelun ystävällisyys (n = 69). 11 henkilöä (16 %) *ei osannut vastata* kysymykseen ja 1 henkilö

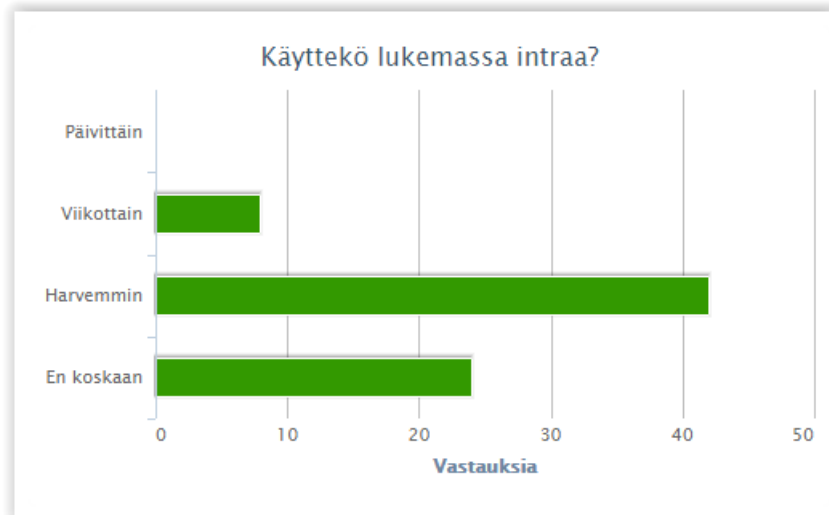
(1,5 %) oli asiasta *täysin eri mieltä*. 1 henkilö (1,5 %) valitsi vastausvaihtoehdon *jokseenkin eri mieltä*. 3 henkilöä (4 %) oli väittämstä *osittain samaa mieltä*. Suurin osa vastaajista, 31 henkilöä (45 %) oli väittämstä *täysin samaa mieltä* ja 22 henkilöä (32 %) vastasi väittämään *jokseenkin samaa mieltä*. Keskiarvoksi vastauksista saatiin 3,70. Avoimia vastauksia saatiin 8 kappaletta. Näissä vastauksissa keuhuttiin Logomon henkilökuntaa ja annettiin myös kehitysehdotuksia. Yhden vastaajan mielestä tiedottaminen, esimerkiksi tapahtumista, voisi toimia paremmin. Eräs vastaaja myös toivoi, että annetut kehitysehdotukset otetaan tosisaan huomioon. Kuviossa 12 on esitetty miten mielipiteet jakaantuivat kaikkien vastaajien kesken, kun tiedusteltiin heidän mielipiteitään seuraavista aiheista: vastausaika, asiantuntevuus ja ystävällisyys.



Kuvio 12. Logomon henkilökunnan vuorovaikutus ja viestintä; vastausnopeus, asiantuntevuus ja ystävällisyys.

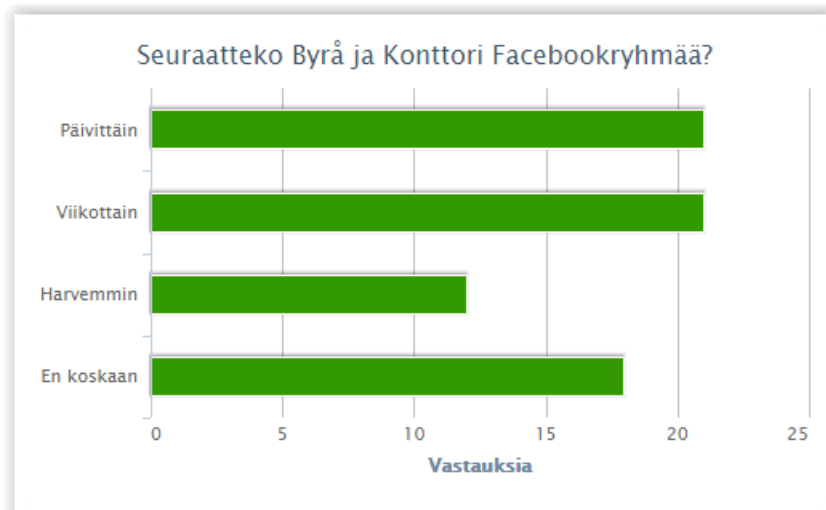
Kysymyksessä 24 selvitettiin, miten usein Byrån asiakkaat käyvät lukemassa Logomon sisäistä intraa (n = 74). Intra on Logomon sisäinen viestintäkanava, jonne asiakkaiden tulee rekisteröityä. Sitä kautta asiakkaat näkevät muun muassa kaikki tärkeät tiedotteet, järjestyssäännöt, pelastussuunnitelmat sekä laitteiden käyttöohjeet. Lisäksi intran kautta asiakkaat voivat varata neuvottelutiloja sekä tehdä huoltopyyntöjä. Kukaan vastaajista ei valinnut vastausvaihtoehdoksi *päivittäin*. *Viikoittain* intraa ilmoitti lukevansa 8 henkilöä (11 %). *Harvemmin* intraa käyttää viestintäkanavana 42 henkilöä (57 %) ja 24 henkilöä (32 %) *ei koskaan*. Intran

heikko saavutettavuus johtuu varmasti osaltaan muiden viestintäkanavien, kuten sosiaalisen median suosioista ja sen viestinnän tehokkuudesta. Kuviossa 13 esitetään, miten vastukset jakaantuivat intran käytön suhteen.



Kuvio 13. Intra viestintäkanavana.

Byrån ja Konttorin Facebook-ryhmää seuraa huomattavasti useampi vastaaja kuin intraa (n = 72). 21 henkilöä (29 %) ilmoitti seuraavansa Byrå & Konttori Facebook -ryhmää *päivittäin*. 21 henkilöä (29 %) *viikoittain* ja 12 henkilöä (17 %) tätä *harvemmin*. 18 henkilöä (25 %) ilmoittaa, ettei seuraa Facebook-ryhmää *koskaan*. Avoimessa kysymyksessä selvitettiin, miten vastaajien mielestä sisäinen viestintä olisi hyvä hoitaa. Vastauksia saatiin yhteensä 23 kappaletta. Vastauksista kävi ilmi, että vastaajat ovat tyytyväisiä nykyiseen viestintämalliin. Vastaajien mielestä Facebook-ryhmä on erittäin toimiva viestintäkanava. Muutama vastaaja toivoi perinteistä ilmoitustaulua ja vastaajat, jotka käyvät lukemassa intraa, olivat tyytyväisiä sen toimintaan. Kuviossa 14 nähdään, miten usein vastaajat seurasivat Byrå & Konttori Facebook-ryhmää.



Kuvio 14. Facebook viestintäkanavana.

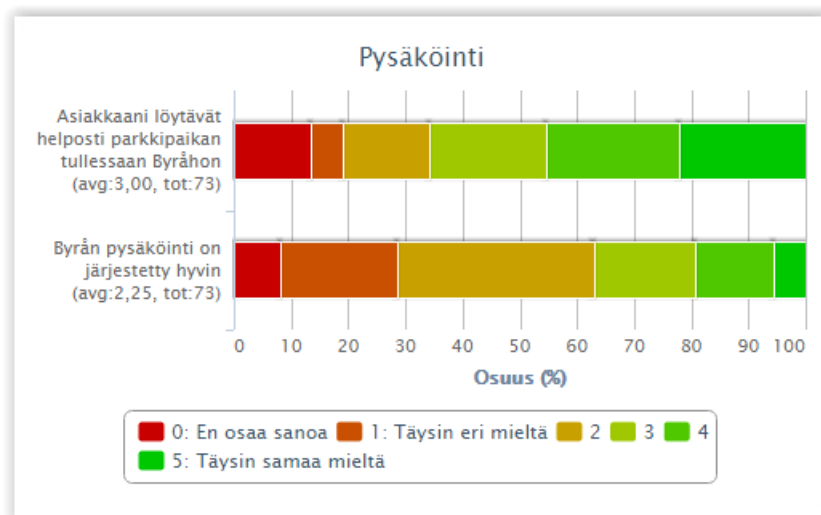
Kysymykset 27–29 liittyivät Logomon pysäköintijärjestelyihin. Logomon pysäköinnin on kevästä 2013 hoitanut AutoParkki Norden Oy (Logomo 2015). Pysäköinti oli ruokapalveluiden ohella vastaajilta eniten huomiota saanut osa-alue.

Byrån yritysten omien asiakkaiden pysäköinti on sujunut vaihtelevasti (n = 73). 16 henkilöä (22 %) oli *täysin samaa mieltä* siitä, että asiakkaan oli helppo löytää parkkipaikka. 17 henkilöä (23 %) oli asiasta *jokseenkin samaa mieltä* ja 15 vastaajaa (21 %) *osittain samaa mieltä*. 11 henkilöä (15 %) oli asiasta *jokseenkin eri mieltä* ja 4 henkilöä (5 %) oli väittämstä *täysin eri mieltä*. 10 henkilöä (14 %) *ei osannut vastata* kysymykseen.

Toisessa pysäköintiin liittyvässä kysymyksessä haluttiin selvittää, onko Byrån pysäköinti järjestetty ylipäänsä hyvin (n = 73). Väittämstä *täysin samaa mieltä* oli 4 henkilöä (5 %). 10 henkilöä (14 %) oli asiasta *jokseenkin samaa mieltä* ja 13 henkilöä (18 %) *osittain samaa mieltä*. Suurin osa, 25 henkilöä (34 %), oli pysäköinnin hyvästä järjestelystä *jokseenkin eri mieltä* ja 15 henkilöä (21 %) oli väittämstä *täysin eri mieltä*. 6 henkilöä (8 %) *ei osannut vastata* kysymykseen.

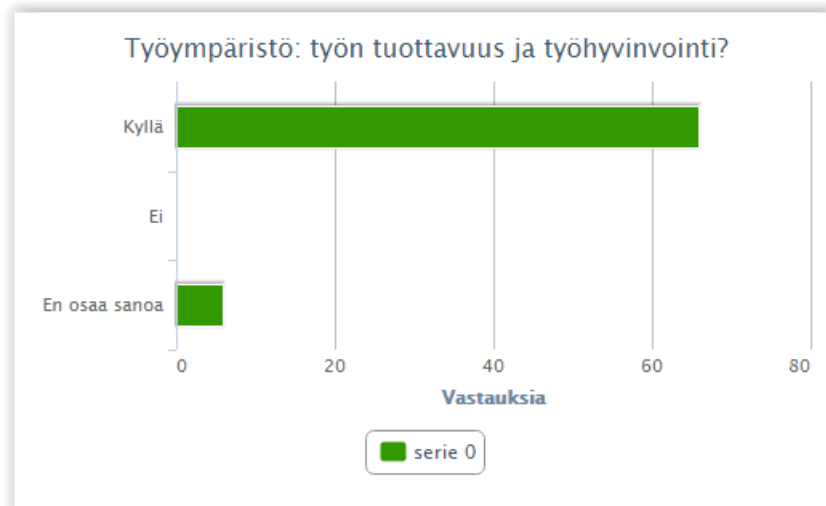
Vastaajille annettiin mahdollisuus ottaa kantaa ja kertoa mielipiteensä Byrån pysäköintijärjestelyistä avoimella kysymyksellä. Avoimeen kysymykseen saatiin vastauksia 25 kappaletta. Pysäköinnin mainittiin olevan Byrån huonoin puoli ja

suuri haitta. Myös Fabriikin, uuden asuinalueen, rakentaminen huolestutti vastaajia. Pysäköintialueet sijaitsivat vastaajien mielestä liian kaukana ja niiden kunto oli huono. Lisäksi pysäköintialueille kaivattiin parkkiruutuja sekä asfaltointia. Kuviossa 15 nähdään, miten vastaajien mielipiteet jakaantuivat pysäköintiin liittyvissä kysymyksissä.



Kuvio 15. Pysäköinnin saavutettavuus ja järjestelyt.

Kyselyn lopussa kysyttiin, onko vastaajien mielestä työympäristöllä vaikutusta työn tuottavuuteen ja/tai työhyvinvointiin (n =72). 66 henkilöä (92 %) vastasi *kyllä*, työympäristöllä on vaikutusta työn tuottavuuteen ja työhyvinvointiin. Vain 6 henkilöä (8 %) *ei osannut vastata* kysymykseen. Avoimeen kysymykseen saatiin vastauksia 20 kappaletta. Vastauksista voitiin kerätä seuraavat adjektiivit, jotka kuvaavat hyvää työympäristöä: meluton, rauhallinen, siisti, inspiroiva, miellyttävä, kaunis, hyvä, hyvin valaistu, hyvä ilmanvaihto, uudenaikainen, toimiva, mukavasti sisutettu, hyvä ergonomia, viihtyisä, ilmava, moderni, avara, ajanmukainen, turvallinen, toimiva ja valoisa. Kuviossa 16 nähdään, miten vastaajat vastasivat kysymykseen työn tuottavuudesta ja työhyvinvoinnista.



Kuvio 16. Työympäristön vaikutukset työn tuottavuuteen ja työhyvinvointiin.

Kyselylomakkeeseen oli viimeiseksi kohdaksi annettu vastaajille mahdollisuus jättää ”vapaa sana”. Vastauksia kertyi yhteensä 13 kappaletta. Näissä vastauksissa vastaajat muun muassa kehuivat Logomon tarjoamia puitteita. Kehitysehdotuksia ja toiveita esitettiin pysäköintiin, ilmanvaihtoon ja ruokapalveluihin liittyvissä asioissa. Lisäksi vastaajat toivoivat ulkotyöpisteitä sekä lisää tarjouksia ja alennuksia Logomon tapahtumiin.

4.3 Tulosten analysointi ja kehittämisehdotukset

Byrån tyytyväisyyskyselyn kysymykset oli jaettu omien aihealueiden alle erillisen otsikoinnin avulla. Aihealueina kyselylomakkeessa olivat seuraavat kohdat: toimitilat, Kitchen, pysäköinti sekä viestintä ja vuorovaikutus. Kyselyn ensimmäisiä kysymyksiä ei oltu erikseen otsikoitu. Näillä kysymyksillä selvitettiin vastaajan taustatietoja sekä Byrån yhteisöllisyyttä. Jaottelun ansiosta tulosten analysointi ja kehittämisehdotukset on listattu näiden otsikoiden alle.

Byrån tyytyväisyyskyselyn pohjalta on helposti löydettävissä ne kohdat, joissa Logomolla olisi palveluntarjoajan näkökulmasta kehittämisen varaa. Vaikka suurin osa kyselyyn vastanneista on tyytyväinen viihtyisään työympäristöönsä, voidaan vastauksista nostaa esille muutama ongelmakohta.

4.3.1 Taustatiedot ja Byrån yhteisöllisyys

Suurin vastausprosentti (73 %) saatiin yrityksiltä, joissa työskentelee yli 10 henkilöä. Yhtenä syynä isompien yritysten vastausaktiivisuuteen, voidaan pitää näiden yritysten tehokasta viestintää ja vuorovaikutusta. Suuremmissa yrityksissä toimii usein erillinen henkilö, joka vastaa yrityksen sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä. Tehokkaan viestinnän avulla yrityksen henkilökunta sai nopeasti tiedon olemassa olevasta kyselystä. Tämän lisäksi Logomo Byrån isompien yritysten aktiivisuus ja yhteisöllisyys näkyi selkeästi heidän korkeassa osallistumisprosenttissaan Byrässä järjestettävissä erilaisissa tapahtumissa. Tällaisen yhteisöllisyyden avulla uskon, että he saivat toisensa myös kannustettua vastaamaan tyytyväisyyskyselyyn.

Yli puolet (56 %) kaikista kyselyyn vastanneista ilmoitti asemakseen toimihenkilö. Syitä voidaan nähdä olevan monia. Toimihenkilöiden helpompi tavoittaminen saattaa olla yhtenä syynä. Lisäksi heidän aikataulunsa saattavat joustaa paremmin kuin ylempien johdon. Voidaan myös nähdä, että he ovat päivittäin osallisena kyselyyn liittyvissä asioissa, joten he myös haluavat vastauksillaan vaikuttaa Logomon toimintaan. Yhtenä toimeksiantajan tavoitteena oli viestittää Logomon halusta kuunnella asiakkaitaan. Tämä kysely toimi tehokkaana viestintäkanavana Byrässä päivittäin työskentelevien henkilöiden ja palveluntarjoajan välillä.

47 % vastaajista oli *täysin tai jokseenkin samaa mieltä* siitä, että Byrån yhteisöllinen toimintatapa on vaikuttanut positiivisesti yrityksen liiketoimintaan. 16 % vastaajista ilmoitti, ettei osaa vastata kysymykseen. Vastaajat analysoivat avoimissa vastauksissaan, että yhteisöllisyyden rakentaminen lähtee paljon myös omasta itsestään. Lisäksi vastaajat mainitsevat, että siihen kaivataan myös "talon" ja muun ympäristön tukea. *En osaa sanoa* -vastausvaihtoehdon korkea vastaajamäärä selittyy sillä, että osa vastaajista koki, ettei osaa asemansa puolesta vastata kysymykseen. Tämän lisäksi osa vastaajista oli toiminut Byrässä niin vähän aikaa, ettei vaikutuksia ollut vielä ilmennyt.

Kehitysideoissa siitä, millaisin keinoin Logomo voisi vielä paremmin tukea Byrån yritysten liiketoiminnan kehitystä, vastaajat toivovat lisää "bisnestreffien" tyyppisiä tapahtumia, jotka eivät ole avoinna vain talon sisäisille toimijoille vaan myös talon ulkopuolisille yrityksille. Tällaisia tapahtumia voisivat olla erilaiset yleisötilaisuudet, seminaarit ja avoimet ovet. Vastauksissa toivotaan myös lisää neuvotte- lutiloja sekä parannusta pysäköintijärjestelyihin. Tämän lisäksi Logomon mainon- nassa toivotaan korostettavan enemmän Byrån ja Konttorin osuutta eikä ainoas- taan Logomon toimimista tapahtumia tarjoavana talona.

Yhteisöllisyyden lisääminen on varsin monimutkainen asia. Kuten vastauksista käy ilmi, niin sen rakentamiseen tarvitaan monia eri osapuolia. Yhtenä yhteisölli- syyden rakentamisen työvälineenä ovat erilaiset yhteiset tapahtumat. Byrån Ase- malla on järjestetty monia eri tilaisuuksia, hyvällä ja vähän huonommallakin me- nestyksellä. Suurin ongelma Byrån Asemalla järjestetyissä tilaisuuksissa on usein ollut yleisökato. Vähäiseen osallistujamäärään liittyvät monet eri tekijät, ku- ten tilaisuuksista tiedottaminen, ajankohta ja tapahtuman hyödyllisyys. Kiinnittä- mällä huomiota edellä mainittuihin tekijöihin, saadaan myös osallistujamäärät kasvuun.

Tilaisuuksien säännöllinen toistuminen lisää tietoisuutta. Tietty ajankohta esimer- kiksi kerran kuussa tai kuun ensimmäinen perjantai synnyttää asiakkaille muisti- jäljen, joka iskostuu mieleen.

Yhteisöllisyys lähtee myös omasta itsestään. Tällä tarkoitetaan sitä, että yritysten sekä yksilöiden tulee olla kiinnostuneita ympärillä olevista mahdollisuuksista. Lo- gomo tarjoaa mahdollisimman hyvät puitteet ja palvelut asiakkaidensa yhteisölli- syyden edistämiseksi. Asiakkaan tehtäväksi jää näiden palveluiden hyödyntämi- nen.

4.3.2 Toimitilat

Byrån toimitilakokonaisuuteen ollaan kyselyn mukaan hyvin tyytyväisiä. Vastauk- sista voidaan päätellä, että Byrån tilat tukevat hyvin tiloissa suoritettavia toimin- toja ja käyttäjätyytyväisyys on korkea. Lisäksi lähes kaikki vastaajat ovat erittäin

tyytyväisiä tilojen siisteyteen ja ylläpitoon. Tilojen toiminnallisuus ja viihtyisyys ovat merkittäviä tekijöitä työn tuottavuuden ja työhyvinvoinnin taustalla.

Erityistä kiitosta saavat kyselyn vastausten mukaan viihtyisät, hienot, puhtaat ja houkuttelevat tilat. Parannettavaa on vastaajien mukaan pysäköinnissä ja ilmanvaihdossa. Myös Byrån tarjoamat suihkutilat saivat muutamassa vastuksessa kritiikkiä osakseen. Näitä tiloja moititaan pieniksi ja epäkäytännöllisiksi. Suihkutilojen toiminnallisuuden parantaminen on selkeästi yksi alue, jossa voitaisiin tehdä uudistuksia. Ilmanvaihdon ongelmat tulevat esiin useammassa vastauksessa. Ilmanvaihdosta syntyvät ongelmat ovat usein monimutkaisia selitettäviä asioita. Tästä syystä suosittelenkin asiantuntijan tiedotustilaisuutta asiaan liittyen. Lisäksi tilaisuuden pääkohdat olisi hyvä tuoda esiin esimerkiksi Facebook-ryhmässä tai intran välityksellä. Kaikkien asiaa edistävien toimenpiteiden tulisi myös olla asiakkaiden tietoisuudessa.

Kyselyn vastauksista käy ilmi, että Byrån tarjoamien neuvottelutilojen käyttöaste on erittäin alhainen. Tämä selittyy sillä, että Byrån yrityksillä on usein omat neuvotteluhuoneet. Lisäksi avoimista vastuksista käy ilmi, että pieniä neuvottelutiloja toivotaan lisää, sillä ne ovat vastaajien mukaan ruuhkaisia ja niitä käytetään väärin tarkoituksin esimerkiksi puheluiden hoitamiseen. Uskon vastaajien tarkoittavan nimenomaan ilman varausta olevia ”pistäytymis” neuvottelutiloja. Tilanteen parantamiseksi on monia vaihtoehtoja. Yleisesti ottaen Byrån maksullisten neuvottelutilojen käyttöaste on ajoittain erittäin alhainen. Mahdollisuus näiden tilojen hyödyntämiseen esimerkiksi alhaisempaan hintaan sekä ilman ajanvarausta toisi asiakkaille lisäarvoa. Tällaiseen toimintaan tarvitaan tietenkin tarkat pelisäännöt ja ohjeet, joiden puitteissa toimitaan. Hiljaisina päivinä voitaisiin näiden tilojen hyödyntämiseen keksiä muitakin vaihtoehtoja. Myös Open Office Konepajan tilat voisivat tarjota mahdollisuudet lisäneuvotteluhuoneelle.

Lisäksi tarvitaan vielä selkeämpi muistutus asiakkaille siitä, mihin tarkoitukseen neuvottelutilat on tarkoitettu. Myös tiedottaminen puhelinkoppien olemassa olosta on vastausten mukaan tarpeen.

Byrån Aseman vähäinen käyttö lounastarkoitukseen selittyy yritysten omissa tiloissa olevilla keittiö- ja ruokailutiloilla. Vastaajat eivät myöskään ole osallistuneet aktiivisesti Asemalla järjestettäviin tilaisuuksiin. Kehitysideoina he toivoivat case-esittelyjä, aamujumppaa, tiedotustilaisuuksia, luentoja, bisnestreffejä, info-tilaisuuksia sekä verkostoitumiseen ja liiketoiminnan kehittämiseen liittyviä tapahtumia. Aiheina vastaajia kiinnostivat muun muassa uudet asiat ja ideat, tulevaisuus ja innovaatiot sekä hyvinvointi. Vastaajien mielestä kehitettävää olisi tilaisuuksien markkinoinnissa. Sen toivottaisiin olevan aktiivista ja ennakoivaa. Lisäksi toivottiin, että tapahtumia voisi järjestää myös muinakin ajankohtina kuin aamuisin.

Open Office Konepajan tilojen vähäisen käytön selittää asiakkaiden tietämättömyys tilojen käyttömahdollisuuksista. Vain yksi vastaaja ilmoitti, että puhelinkoppi löytyy näistä tiloista. Vastaus saa pohtimaan, tietävätkö muut Byrån asiakkaat puhelinkopin käyttömahdollisuudesta: tilasta, jossa puhelut saa tehdä omassa rauhassa. Voidaan todeta, että Open Office Konepajan tiloja tulisi markkinoida enemmän niin sisäisille kuin ulkoisille asiakkaillekin.

4.3.3 Kitchen

Ruokapalvelut saivat myös paljon kritiikkiä osakseen. Kuitenkin on ensiarvoisen tärkeää, että palvelun ystävällisyyttä ja ammattitaitoisuutta pidettiin erittäin hyvänä. Tämä on se tekijä, jolla loppujen lopuksi erottaudutaan kilpailijoista: palvelu. Itse ruoka ja sen hinta-laatusuhde sai aikaan paljon keskustelua. Kuten vastauksista huomataan, tämäkin on mielipidekysymys.

Negatiivista palautetta vastaajat antavat eniten ruoan laadusta, hinnoittelusta sekä ylipäättään ruoan hinta-laatusuhteesta. Vastaajat toivoisivat lisää vaihtelua ruokalistaan, yksinkertaisempia ruokia ja jälkiruoaksi terveellisempiä vaihtoehtoja, kuten rahkaa tai hedelmäsalaattia. Vastaajat toivoivat salaattipöydän olevan raikas ja terveellinen. Kehuja sai salaattipöytä ja sen lisukkeet, kuten tarjolla olevat siemenet. Itsetehdyt leivät saivat myös kiitosta.

Byrån asiakkaille Kitchenin palvelut ovat selvästi tärkeitä, joten kehitysehdotusten huomioiminen palveluntarjoajan puolelta on merkittävässä asemassa pysyvempien asiakassuhteiden luomisessa. Uusien ideoiden käytäntöön panemisesta kannatta viestittää vielä aktiivisemmin ja kertoa asiakkaille, miten heidän toiveensa on otettu huomioon.

Kitchen ja Logomo tekevät saumatonta yhteistyötä ja yhdistämällä osaamisensa nämä yritykset menestyvät. Kitchenin asiakaskunta koostuu niin sanotusti sisäisistä ja ulkoisista asiakkaista. Sisäisiksi asiakkaiksi luen Logomon tiloissa töitä tekevät yritykset, joiden ihmisistä muodostuu erittäin potentiaalinen asiakasryhmä. Ydinkysymys lieneekin, miten Kitchen saa houkuteltua nämä ihmiset asiakkaakseen ja vielä tärkeämpää, miten nämä asiakkaat saadaan pidettyä?

Pitää muistaa, että nämä henkilöt syövät lounasta joka päivä samassa ravintolassa. Tämän vuoksi uudistuminen ja valikoiman monipuolisuus nousee tärkeäksi tekijäksi tarjontaa mietittäessä. On tärkeää, että Kitchen selvittää aktiivisesti asiakkaidensa muuttuvat toiveet ja tarpeet, tällä tavoin yritys takaa kanta-asiakkaidensa tyytyväisyyden myös pitkällä aikavälillä. Asiakkaat kaipaavat vaihtelua ja lounastavat välillä muissa paikoissa, mutta tavoitteena tulee olla heidän saaminen käyttämään pääasiallisesti Kitchenin palveluita. Kitchenin palveluiden lisääminen talon eri osa-alueille esimerkiksi pienten kahviloiden ja kioskien muodossa on yksi varteenotettava kehitysidea.

Täytyy muistaa, että kaikkia ei voi miellyttää, mutta ihmisten erilaiset mielipiteet voidaan aina ottaa huomioon. Kaikki asiat eivät aina ole toteutettavissa, mutta pienilläkin muutoksilla pystytään kehittämään entistä paremmaksi.

4.3.4 Viestintä ja vuorovaikutus

Kyselyn mukaan Logomon henkilökunnan palvelu on hyvin asiantuntevaa ja vastusnopeudessa ei ollut moitittavaa. Erityistä kiitosta sai Logomon henkilökunnan ystävällisyys. On hienoa huomata, että kuten myös Kitchenin kohdalla, niin myös Logomon henkilökunnan osalta, palveluun oltiin tyytyväisiä. Onnistumisista on

tärkeää huomioida ja kiittää Logomon henkilökuntaa. Yhtenä työhyvinvointiin vaikuttavana osatekijänä on sosiaalinen työympäristö. Se miten työntekijöiden ponnasta arvostetaan, antaa hyvän pohjan myös mielekkäälle työnteemiselle.

Kyselystä käy ilmi, että viestintäkanavista intran saavutettavuus on heikoin. Intran alhainen käyttö johtuu osaltaan muiden viestintäkanavien, kuten sosiaalisen median suosiosta ja sen viestinnän tehokkuudesta. Jokainen Logomoon muuttava yritys saa järjestyssäännöt, jossa kerrotaan yleisistä asioista, kuten pysäköinnistä, tulostuksesta ja intrasta. Intraan tulee siis rekisteröityä ja tästä on ohjeet järjestyssäännöistä. Intrasta löytyy muun muassa tiedotteita, turvallisuusohjeita ja neuvottelutilojen varaus käy myös tätä kautta. Koen kuitenkin, että osalle asiakkaista intran käyttö on täysin tuntematon. Eräs asiakas valitti usein, ettei hän saa esimerkiksi neuvottelutiloja varattua tätä kautta. Käyttö on siis koettu hankalaksi ja kyselykin vahvistaa asian. Intrassa on paljon hyödyllistä tietoa ja koen, että sen käytettävyys tulee saada kuntoon. Lisäksi intrasta löytyvien tietojen tärkeyden korostaminen, päivittäminen ja käyttöopastus ovat varmasti paikallaan.

Vastaajat pitivät Facebook-ryhmää erittäin tehokkaana viestintäkanavana ja uskon sen säilyttävän suosionsa myös jatkossa.

4.3.5 Pysäköinti

Pysäköintijärjestelyt saivat kyselyssä paljon kritiikkiä osakseen. Pysäköinnin mainitaan olevan Byrån huonoin puoli ja suuri haitta. Myös Fabriikin rakentamisen vaikutukset huolestuttavat vastaajia. Vastaajat kritisoivat muun muassa pysäköintialueiden sijaintia ja kuntoa. Lisäksi pysäköintialueille kaivattiin parkkiruutuja sekä asfaltointia.

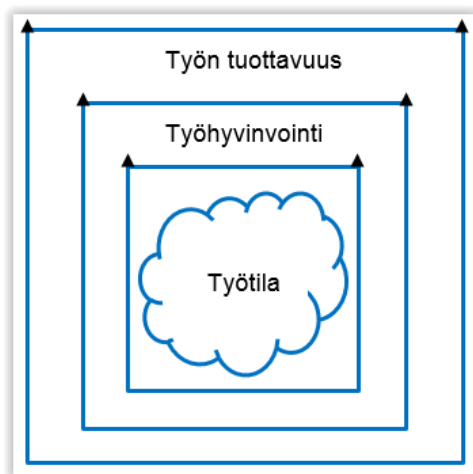
Pysäköinti sai osakseen paljon kritiikkiä myös vuonna 2014 teetetyssä tyytyväisyyskyselyssä. Logomossa pysäköinnistä vastaa ulkopuolinen taho ja on tärkeää, että ongelmaan reagoidaan. Byrån asiakkaita voisi informoida tilanteesta vielä selkeämmin esimerkiksi tiedotustilaisuudella, jossa selvitetään pysäköinnin tulevaisuuden näkymät. Selkeää viestintää siitä, mitä lähitulevaisuudessa tulee

tapahtumaan ja miten pysäköintijärjestelyjä edistetään ja kehitetään pitkällä aikavälillä.

Vaikka nykypäivänä tietoa jaetaan valtavasti monen eri viestintäkanavan välityksellä, niin tiedottamisen tärkeyttä ei pidä väheksyä. Logomon pysäköintijärjestelystä puhuttaessa haluan mainita viestinnän ohjenuoraksi sanonnan tieto vähentää tuskaa. Kun asioista kerrotaan avoimesti asianosaisille ja selvitetään mitä tehdään, miten tehdään ja miksi tehdään, niin muutokset on usein helpompi hyväksyä.

4.3.6 Työtilojen vaikutus työn tuottavuuteen ja työhyvinvointiin

Lähes kaikki kyselyyn vastanneista (92 %) ovat sitä mieltä, että työympäristöllä on vaikutusta työn tuottavuuteen sekä työhyvinvointiin. Avoimet vastaukset toivat vahvistusta sille, että fyysisellä työympäristöllä voidaan luoda hyvät puitteet työn tekemiselle. Valaistus, ilmanvaihto ja viihtyisyys nousivat vastausten mukaan tärkeimmiksi vaikuttimiksi. Jos työympäristö ei ole viihtyisä tai tilat eivät luo oikeanlaisia puitteita työn tekemiselle, niin työn tuottavuus ja työhyvinvointi kärsii. Kuva 5 kuvastaa, miten työtiloilla voidaan vaikuttaa työn tuottavuuteen sekä työhyvinvointiin. Pääajatuksena on, että työtila, oli se sitten fyysinen, virtuaalinen tai sosiaalinen, on merkittävässä asemassa työhyvinvoinnin ja työn tuottavuuden edistäjänä.



Kuva 5. Työtilalla voidaan edistää työhyvinvointia ja työn tuottavuutta (Lahtovaara, 2015).

4.4 Johtopäätöksiä kyselytutkimuksesta teoriaan pohjautuen

Nykyajan työympäristöt ja työntekomenetelmät eroavat suuresti niistä ajoista, jolloin työprosessien lopputulemana syntyi fyysisiä, käsin kosketeltavia asioita. Tämän päivän tuotteet ovat enenemissä määrin tietotuotteita, jolloin määrääkin tärkeämpää on syntyneen tuotteen laatu. Työympäristöjen muutoksen taustalla on monia vaikuttavia tekijöitä, ja ehkä yksi suurin tekijä on tieto- ja viestintäteknologian kehitys. Tämän lisäksi työympäristöjen ja työntekomenetelmien muutoksen taustalla voidaan nähdä olevan väestön demografiset muutokset, kustannuspaineet sekä yritysten lisääntynyt ympäristötietoisuus. Muutokset, niin työympäristöissä kuin työtavoissa, kaipaavat taustalleen suunnitelmallisuutta, johtamista ja strategian.

Näiden jatkuvien muutosten myötä myös tuottavuus-käsite on muuttanut muotoaan. Perinteisesti ajateltuna tuottavuus on käytettyjen panosten ja tuotoksen välinen suhde. Vielä 1900-luvun alussa, jolloin töitä tehtiin tehtaissa, tuottavuutta tarkasteltiin yksinomaan tuotoksen määrällä. Tehtyjen työtuntien määrää verrattiin saavutettuun tulokseen. Myös sijoitettua pääomaa voitiin verrata saavutettuun tuotantomäärään. Tällaiset mittaustavat kertovat hyvin yksipuolisen näkemyksen tuottavuudesta. Nykyään, kun työntekijän lopputuotoksen voidaan sanoa olevan

aineetonta, tarkoitetaan sillä nimenomaan tietotyöstä syntyvää tuotetta. Tällaista aineettomasta pääomasta syntynyttä tulosta on vaikeaa mitata ja määrittää. Sanoaankin, että tietotyön lopputuleman laatu on vähintään yhtä tärkeää kuin sen määrä. Opettajalta ei ole tarpeen kysyä, kuinka monta oppilasta oli tunnilla, vaan kuinka moni opiskelija oppi asian?

Työympäristöt ovat muuttuneet radikaalisti ja niillä on selkeä yhteys työntekijän tuottavuuteen. Lähtökohtana tilojen suunnittelussa tulee aina olla tilojen loppukäyttäjät. Parhaimmassa tapauksessa tilojen loppukäyttäjien osallistaminen suunnittelutyöhön auttaa sitouttamaan työntekijät uuteen työympäristöönsä jo ennen tilojen käyttöönottoa. Tällä tavoin saadaan aikaan mahdollisimman korkea käyttäjätyytyväisyys, ja yritys viestii välittävänsä henkilöstönsä mielipiteistä. Läheskään aina työntekijöiden osallistaminen työympäristön kehittämiseen ei ole mahdollista. Näissä tapauksissa erilaiset tyytyväisyyskyselyt, haastattelut ja palaverit toimivat hyvänä viestintävälineenä loppukäyttäjien ja vaikka suunnittelu- tai rakennustoimiston välillä.

Työtilojen ensisijainen tehtävä on täyttää rakennetun ympäristön perusstandardit, kuten ergonomiset ja rakenteelliset määräykset. Tällaisia tekijöitä ovat muun muassa ilmanlaatu, valaistus, sisustussuunnittelu ja yleinen viihtyvyys. Tutkimusten mukaan tuottavuuteen haitallisimmin vaikuttavimmat tekijät liittyvät tilan fysikaalisiin aspekteihin. Näistä aspekteista voidaan esimerkkinä melu, tärinä ja lämpötila. Edellä mainituista asioista melu on kriittisin tuottavuuteen vaikuttava tekijä. Hyvällä suunnittelutyöllä voidaan edistää taikka rajoittaa tuottavuutta.

Tuottavuus ja työhyvinvointi kulkevat käsi kädessä. Mitä paremmin viihdymme työssämme, sitä tuotteliaampia olemme. Mitä sitten on työhyvinvointi? Työhyvinvoinnin voidaan nähdä koostuvan monesta eri tekijästä. Yksi merkittävä osatekijä on työympäristö. Erään kyselyn mukaan työympäristö vaikuttaa työhyvinvointiin enemmän kuin palkka. Tulos kertoo siitä, että meitä ympäröivillä työtiloilla on merkitystä. Aspektit, jotka vaikuttavat tuottavuuteen, vaikuttavat suoraan myös työhyvinvointiin. Työhyvinvoinnista on vastuu niin esimiehellä, kuin yksittäisellä työntekijälläkin. On tärkeää, että molemmat tahot haluavat omilla toimillaan edistää

työympäristönsä kehitystä. Kiinnostus meitä ympäröiviin tiloihin, takaa optimaaliset ja viihtyisät työskentelyolosuhteet.

Työympäristö, joka ei tue käyttäjiensä toimintoja, alentaa niin tuottavuutta kuin työhyvinvointiakin. Pahimmassa tapauksessa työympäristön puutteet, virheet ja tilojen huono suunnittelu lisää poissaolojen määrää sekä tyytymättömyyttä työntekijöiden keskuudessa. Työympäristökehittäminen ja toimitilajohtaminen ovat hyvänä tukena muuttuvien työympäristöjen ja työtapojen taustalla. Yritykset, jotka haluavat kehittää tilojaan, viestittävät henkilöstölleen välittämisestä ja arvostuksesta. Henkilökunnan hyvinvointiin panostaminen luo yritykselle kilpailuetua ja on ensiarvoisen tärkeä tekijä tuottavan yritystoiminnan taustalla.

Työhyvinvointi ja tuottavuus ei synny ainoastaan hienosta sisustuksesta. En tiedä, onko monenkaan mielestä esimerkiksi kokoustilaan johtavan käytävän seinän värillä väliä? Työympäristölliset asiat, jotka vaikuttavat työhyvinvointiin ja tuottavuuteen koostuvat monesta eri osatekijöistä. Kaikilla näillä tekijöillä on yhdessä merkitystä. Mikään pieni yksittäinen asia esimerkiksi sisustussuunnittelun värien käytössä ei vielä vahingoita tuottavuutta tai vaikuta haitallisesti työhyvinvointiin. Tärkeimpänä lähtökohtana voidaan pitää tilojen toimivuutta. Eli niiden rakenteellista soveltuvuutta tiloissa tehtävään työhön. Työtila, joka ei sovellu suunnitellun työn toteuttamiseen, on kyseisen työtehtävän näkökulmasta arvoaton.

Työympäristöllisiä vaikutuksia työn tuottavuuteen ja työhyvinvointiin voidaan luetella paljon. Työympäristön kehittäminen ei läheskään aina vaadi suuria summia rahaa, vaan jo pienillä panostuksilla voidaan saada aikaan positiivisia muutoksia. Suurin osa työntekijöistä suorittaa päivittäiset työrutiininsa automaattisesti, juuri-kaan tarkastelematta tiloja, joissa työ tehdään. Kuitenkin tutkimuksen mukaan keskiverto ihminen viettää työpaikallaan aikaa noin 90 000 tuntia elämästään, joten työtiloilla on merkitystä.

4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Tutkimuksen kokonaisluotettavuuteen liittyy käsitteen validiteetti ja reliabiliteetti. Tutkimuksen validiteetti eli pätevyys perustuu siihen, onko tutkimuksella pystytty mittamaan juuri sitä, mitä oli tarkoituskin. Erityisesti kyselytutkimusmenetelmässä tutkimuksen validiteetti pystytään arvioimaan kysymysten oikealla asettelulla. Tällä tarkoitetaan sitä, onko kysymykset onnistuttu muotoilemaan niin, että niistä saadaan ratkaisu esitettyyn ongelmaan. Reliabiliteetilla viitataan mittaustuloksen samanlaisuuteen. Jos samalla mittaristolla saadaan aina vastaava tulos, mittauksen voidaan todeta olevan reliaabeli. (Heikkilä 2014, 177–178.)

Vilka (2007, 152–153) on listannut asioita, joilla voidaan vaikuttaa tutkimuksen kokonaisluotettavuuteen. Tässä opinnäytetyössä käytetyn kyselyn tavoitteet määriteltiin tarkasti kyselyn suunnitteluvaiheessa. Kyselyn kysymyksillä ja vastauksilla saavutettiin se tieto, mikä haluttiinkin saada. Tutkimuksessa tutkittiin niitä asioita, joita oli tarkoituskin tutkia. Tutkimuksen kohteena oli Logomo Byrån asiakkaat, joten tutkimuksen perusjoukoksi määräytyi luonnollisesti kaikki Byrån yritysten työntekijät. Perusjoukon valinta oli perusteltua, sillä oli tärkeää saada tietoon kaikkien Byrånssa toimivien henkilöiden näkemys nykytilanteesta. Aineiston keräämiseksi määräytyi kyselytutkimus, jonka toimivuus oli testattu aikaisempaan vuonna ja lisäksi teoriakirjallisuuteen pohjautuen se oli tässä tutkimuksessa hyväksi todettu menetelmä. Kyselylomakkeen suunnitteluun, laadintaan, toimivuuteen ja toteutukseen oli käytetty riittävästi aikaa. Lisäksi lopullisen kyselomakkeen laatimiseen ja testaukseen käytettiin apuna monia henkilöitä ja heidän näkemyksensä otettiin viimeistelyssä huomioon. Kyselyn toteutuksen ajankohdaksi valittiin aikaisempaa vuotta suotuisampi ajankohta, jotta kysely tavoittaisi mahdollisimman suuren osan perusjoukosta.

Tyytyväisyyskyselyn tuloksista pystyin tekemään toimeksiantoyritykselle erillisen, kattavan esityksen siitä, miten heidän asiakkaansa näkevät tilanteen nyt ja mitä asioita he haluaisivat jatkossa kehittää. Esityksessä käydään läpi kaikki kyselyssä esiin tulleet asiat kysymyskohtaisesti ja lisäksi kaikki avoimet vastaukset ovat näkyvillä. Lisäksi tässä opinnäytetyössä tuon esille saaduista vastauksista

kehitysideat. Toimeksiantoyritys voi halutessaan käyttää tutkimuksen tuloksia hyödykseen omien tavoitteidensa saavuttamiseksi. Entistä paremmaksi palveluntarjoajaksi yritys pääsee kiinnittämällä huomiota kyselyssä nousseisiin epäkohtiin ja viestimällä heidän toimistaan näiden asioiden parantamiseksi.

Analysoinnissa ja kehitysideoita laatiessani olen käyttänyt hyväkseni omaa kokemustani, jota karttui suorittaessani harjoittelujaksoni Logomossa keväällä 2015.

5 YHTEENVETO

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää ja tutkia työympäristöllisiä aspekteja, jotka vaikuttavat työn tuottavuuteen ja työhyvinvointiin. Kartoittamani teoriatiedon pohjalta uskon saaneeni laajan käsityksen aiheesta. Vahvistusta tutkimalleni aiheelle hain vielä toteuttamastani Byrån tyytyväisyyskyselystä. Tyytyväisyyskyselyyn liittämälläni kysymyksillä halusin vahvistaa entisestään näkemystä työtilojen vaikutuksista tilojen loppukäyttäjiin.

Opinnäytetyön alussa oli ensin aiheellista selvittää työympäristö-käsite, jotta sen varsinaiset vaikutukset olisi paremmin määriteltävissä. Tämän tutkimustyön johdopäätöksenä voidaan todeta, että työtilalla on vaikutusta työn tuottavuuteen sekä työhyvinvointiin. Vaikka työn tuottavuus on käsitteenä hankala määritellä, on selvää, että optimaalinen ja tarkoituksenmukainen työtila luo perusedellytyksen tuottavalle työlle. Tietotyön tuottavuuden maksimoiminen on tulevaisuuden haaste. Kuten tutkimuksessa todettiin, tällaisen tuottavuuden optimaalinen ylläpito vaatii monia eri tekijöitä, joiden ymmärtäminen on ensiarvoisen tärkeää. Nykyajan paineet tuottavuuden parantamiseksi ajavat yritykset pohtimaan henkilöstöresurssien vähentämistä. Ratkaisu tuottavuuden parantamiseksi ei kuitenkaan aina ole työvoiman vähentäminen vaan työtapojen ja työn kehittäminen (Tekes 2015). Työympäristökehittämiseen tulee panostaa tulevaisuudessa entistä enemmän ja kehitystyö on liitettävä pysyväksi osaksi yrityksen strategiaa.

Työhyvinvointi sisältää monia eri aspekteja, jotka tässä työssä on otettu huomioon. Osa työhyvinvointiin liittyvistä osa-alueista on työntekijän omalla vastuulla, mutta eräät osa-alueet ovat vaikuttamisalueen ulkopuolella. Tässä tutkimuksessa etsittiin tietoa erityisesti työtilan vaikutuksista työhyvinvointiin. Työympäristön tulee olla käyttäjilleen suunniteltu ja siellä tulee pystyä suorittamaan ne toiminnot, jotka on tarkoitettu. Työympäristölliset tekijät, jotka vaikuttavat työntekijöiden hyvinvointiin ovat itse työtilat, tilojen viihtyisyys, ergonomia sekä fyysikaalinen ympäristö (Työterveyslaitos 2015). Työhyvinvointia arvostetaan entistä enemmän ja sen tuomat hyödyt on tiedostettu paremmin niin yksilö kuin organisaatiotasolla-

kin. Ihmisten tietoisuus omasta jaksamisesta ja arvojen muuttuminen ovat puskurina työympäristökehittämiselle. Työympäristökehittäminen ei ainoastaan edistä työhyvinvointia vaan sen vaikutukset ulottuvat laajalle. Nykyajan tulospaineet ahdistavat ja saavat yritykset keskittymään väärin asioihin, jolloin myös tehdään usein väärä ratkaisuja. Yritykset, jotka ymmärtävät panostaa henkilökuntansa hyvinvointiin parantavat tulostaan, kilpailukykyään ja imagoaan. Lisäksi työntekijöiden arvostus luo vahvat juuret hyvälle työskulttuurille. Suurin voimavara on kuitenkin yrityksessä töitä tekevät ihmiset, joten heihin panostaminen on sijoitus, joka tuottaa voittoa.

Opinnäytetyössä saatujen tulosten perusteella haluan tuoda esiin, kuinka tärkeää on saada tehdä työtä tiloissa, jotka mahdollistavat mielekkään työn teon.

Tämän opinnäytetyön tutkimustuloksia voidaan hyödyntää jatkossa vastaavien tutkimustöiden apuna.

LÄHTEET

- Are Oy. 2013. Työympäristö vaikuttaa työhyvinvointiin enemmän kuin palkka. Viitattu 14.3.2015. <http://www.are.fi/FI/ajankohtaista/Sivut/Tyoymparisto-vaikuttaa-tyohyvinvointiin-enemman-kuin-palkka.aspx>
- Atkin, B. & Brooks, A. 2008. Total facilities management. 2.painos. Oxford: Blackwell Publishing.
- Barrett, P. & Finch, E. 2014. Facilities Management - The dynamics of excellence. 3.painos. USA: John Wiley & Sons Ltd.
- Becker, F. & Sims, F. 2001. Offices That Work - Balancing Communication, Flexibility and Cost. New York: Cornell University. Viitattu 21.3.2015. <http://iwsp.human.cornell.edu/files/2013/09/offices-that-work-2hhjfm.pdf>
- British Library. Business and management history -> Management thinkers -> Frederick Winslow Taylor. Viitattu 9.7.2015. <http://www.mbsportal.bl.uk/taster/subjareas/busmanhist/mgmtthinkers/taylor.aspx>
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9.painos. Helsinki: Edita publishing Oy.
- Johnson Controls 2015. Smart workplace 2040. Viitattu 14.7.2015. <http://www.johnsoncontrols.com/content/us/en/products/globalworkplacesolutions/Knowledge/PressMedia/SmartWorkplacePR.html>
- Kahler Slater 2010. What Makes a Great Workplace? Learning From The Best Place To Work Companies. Viitattu 21.3.2015. <http://www.kahlerslater.com/content/pdf/What-Makes-a-Great-Workplace-white-paper.pdf>
- Kasarda, J. 2015. Aerotropolis: Airports as the new city center. Sodexo 2015 Workplace Trends Report, 17–22. Viitattu 14.7.2015. <http://nl.sodexo.com/nldu/Images/Workplace%20trends%20report%202015%202335-848836.pdf>
- Kinnarps 2013. Kinnarps trendiraportti: Kiinteästä langattomaan osa 2. Viitattu 14.7.2015.. <http://www.kinnarps.com/fi/fi/Uutiset/TrendReport1/KINNARPS-TREND-REPORT-PART-2-FROM-FIXED-TO-WIRELESS/>
- Krugman, P. 1994. Defining and measuring productivity. Viitattu 9.7.2015. <http://www.oecd.org/std/productivity-stats/40526851.pdf>
- Kupila, P. 2013. Työhyvinvointi on viraston omissa käsissä. Kontrahti 3, 26–27. Viitattu 14.7.2015. http://www.senaatti.fi/filebank/1557-Kontrahti_3_2013.pdf
- Kupila, S. "LOGOMO - konepajasta kulttuuritilaksi". Kulttuuriympäristö: Kohde-esittelyjä ja lisätietoja Euroopan kulttuuriympäristöpäivistä. 7.5.2013. Viitattu 11.6.2015. <http://kulttuuriymparisto.blogspot.fi/2013/05/logomo-konepajasta-kulttuuritilaksi.html>
- Leland consulting group. Viitattu 25.4.2015. <http://lelandconsulting.com/where-we-work-the-changing-face-of-office-space/>
- Leväinen, K. 2013. Kiinteistö- ja toimitilajohtaminen. Helsinki: Gaudeamus Oy.
- Logomon www-sivut. Viitattu 11.6.2015. <http://www.logomo.fi/>
- Mattila, V. 2015. Otetaanpa mittaa. Kontrahti 2, 10–15. Viitattu 14.7.2015. http://www.senaatti.fi/filebank/3060-kontrahti_0215.html

Meel, J.; Martens, Y. & Ree, H. 2010. Planning Office Spaces, a practical guide for managers and designers. London: Laurence King Publishing.

Mitronen, L.; Korhonen, K. & Rita, J. 2015. Arvoa luova työympäristö. Viitattu 1.7.2015. http://www.senaatti.fi/filebank/3004-310928_Senaatti_Arvoa_luova_tyoymparisto_A4_V3_pdf_456259_1_1.pdf

Nenonen, S., Airo, K., Bosch, P., Fruchter, R., Koivisto, S., Gersberg, N., Rothe, P., Rohomäki, V. & Vartiainen, M. 2009. Managing Workplace Resources for Knowledge Work. The ProWork project (2006-2009).

Pritchard, R. 1995. Productivity Measurement and Improvement: Organizational Case Studies. USA: Praeger Publishers. Viitattu 8.7.2015. https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=g_lbgYcgvf8C&oi=fnd&pg=PR9&dq=work+productivity+definition&ots=hQbMze6B9I&sig=mbDPqU8b8aL2pGj4XDm-1J5rsWI&redir_esc=y#v=onepage&q=work%20productivity%20definition&f=false

RAKLI. 2014. Toimitilat>työympäristöt. Viitattu 20.2.2015. <http://www.rakli.fi/toimitilat/tyoymparistot.html>

Rantanen, S. & Pääkkönen, R. 2008. Työhygieniä - Kemiaalliset ja fysikaaliset tekijät. Työsuojeluhallinnon työsuojelujulkaisuja 86. Viitattu 14.3.2015. http://tyosuojelujulkaisut.wshop.fi/documents/2009/09/TSJ_86.pdf

Rauramo, P. 2012. Psykososiaalinen työympäristö kuntoon - eväitä esimiestyöhön. Viitattu 1.7.2015. http://www.tyoturva.fi/ttk_uutiset/uutisarkisto/psykososiaalinen_tyoymparisto_kuntoon_-_evaita_esimiestyohon.2688.blog

Rennot työtilat houkuttelevat kohtaamaan. 2015. Ajantasan Torstaiseura. 19.2.2015. Yle Areena Radio. Viitattu 15.7.2015. <http://areena.yle.fi/1-2664506>

Skanska 2015. Tulevaisuuden Työympäristö -barometri: jaettujen työpisteiden suosio selvässä kasvussa. Viitattu 10.7.2015. <http://www.skanska.fi/fi/media/uutinen/?nid=GiBX6VQ5>

Sodexo 2015. Workplace trends 2015. Viitattu 8.3.2015. <http://nl.sodexo.com/nldu/Images/Workplace%20trends%20report%202015%202335-848836.pdf>

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Viitattu 10.7.2015 <http://stm.fi/tyohyvinvointi>

Sågbom, C-M. "Työympäristöstä tuottavuuteen osa 1". Rapal. 12.3.2015. Viitattu 8.7.2015 <http://toimivatyoymparisto.com/tyoymparistosta-tuottavuuteen-osa-1/>

Sågbom, C-M. "Työympäristöstä tuottavuuteen osa 2". Rapal. 23.3.2015. Viitattu 8.7.2015 <http://toimivatyoymparisto.com/tyoymparistosta-tuottavuuteen-osa-2/>

Taloussanomien 2014. Monitilatoimisto luo työhyvinvointia muuttuvassa työympäristössä. Viitattu 29.3.2015. <http://www.taloussanomien.fi/tyo-ja-hyvinvointi-2014/2014/09/04/monitilatoimisto-luo-tyohyvinvointia-muuttuvassa-tyoymparistossa/201412311/325>

Tekes – teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus. 2011. Käyttäjälähtöiset tilat - uutta ajattelua tilojen suunnitteluun. Helsinki: Tekes. Julkaisu 12/2011. Viitattu 20.2.2015. Saatavilla osoitteessa: http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/kayttajalahtoiset_tilat.pdf

Tekes 2015. Työn tuottavuuden käsitettä laajennettava – neljä asiantuntijaa kertovat miten. Viitattu 9.7.2015. <http://www.tekes.fi/nyt/uutiset-2015/tyon-tuottavuuden-kasitetta-laajennettava/>

Työterveyslaitos 2012. Hyvinvointia edistävän työtilan ulottuvuuksia. Viitattu 25.4.2015. <http://www.ttl.fi/fi/tutkimus/hankkeet/rymshok/Documents/Hyvinvointia%20edistava%20tyo%20tilan%20ulottuvuuksia.pdf>

Työterveyslaitos 2012. Työhyvinvointi- kaikkien yhteinen asia. Viitattu 10.7.2015. http://www.ttl.fi/fi/tyoterveyslaitos/organisaatio/ratkaisujen_kehittaminen/Tyopaikan_tyohyvinvoinnin_ratkaisut/Documents/tyohyvinvointi_yhteinen_asia.pdf

Työterveyslaitos 2015. Työpaikan työhyvinvointi. Viitattu 14.3.2015. http://www.tuottavuus-tyo.fi/files/544/Paakkonen_leaflet.pdf

Työturvallisuuskeskus 2011. Työhyvinvointia yhteistyöllä. Helsinki: Työturvallisuuskeskus. Viitattu 10.7.2015. http://sykettatyohon.fi/files/tietopankki/tyohyvinvointia-yhteistyolla/Tyohyvinvointia_yhteistyolla.pdf

Ympäristöministeriö 2013. Rakennusmateriaalien ympäristövaikutukset ja materiaalitehokkuus. Viitattu 25.4.2015. http://www.ymparisto.fi/fiFI/Rakentaminen/Rakennuksen_energia_ja_ekotehokkuus/Rakennusmateriaalien_ymparistovaikutukset_ja_materiaalitehokkuus

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Virtuaaliset työympäristöt muovaavat arkeamme. 2015. Aspekti. 19.4.2015. Yle Areena Radio. Viitattu 15.7.2015. <http://areena.yle.fi/1-2728730>

Workspace 2015. Työympäristökehittäminen. Viitattu 14.7.2015. <http://www.workspace.fi/fi/palvelut/tyoymparistokehittaminen/>


Woods, J. & Cortada, J. 2011. The Knowledge Management Yearbook 2000–2001. USA: Routledge. Viitattu 7.7.2015. https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=9G7rZybl9dUC&oi=fnd&pg=PA267&dq=work+productivity+definition&ots=VPT9JXIIJU&sig=-hwhHAoB8-5i4vcQL9Snd8WtOFg&redir_esc=y#v=onepage&q=work%20productivity%20definition&f=false

World green building council. 2014. Health, Wellbeing and Productivity in Offices. Viitattu 8.7.2015. http://www.worldgbc.org/files/6314/1152/0821/WorldGBC__Health_Wellbeing__productivity_Full_Report.pdf

Östring, M. ” Muuttuvat toimitilat avain hyvinvointiin”. Rakli Ry: Tilaa elämälle – blogi. 28.2.2014. Viitattu 15.7.2015. <http://www.rakli.fi/tilaa-elamalle-blogi/blogikirjoitus/mikko-ostring-muuttuvat-toimitilat-avain-hyvinvointiin.html>

Östring, M. ” Toimitilojen tarve tulevaisuudessa? Osa 1: Tietotyö ja toimistot”. Rakli Ry: Tilaa elämälle -blogi. 15.8.2014. Viitattu 15.7.2015. <http://www.rakli.fi/tilaa-elamalle-blogi/blogikirjoitus/mikko-ostring-toimitilojen-tarve-tulevaisuudessa-osa-1-tietotyö-ja-toimistot.html>

Byrån tyytyväisyyskysely



Powered by Lyyti

Organisaatio, jossa työskentelette on kooltaan

1-2 henkilöä
 3-5 henkilöä
 6-10 henkilöä
 Yli 10 henkilöä

Asemanne organisaatiossa

Toimihenkilö
 Asiantuntija
 Ylin johto
 Muu

Byrån yhteisöllinen toimintatapa on vaikuttanut positiivisesti liiketoimintaanne

Täysin samaa mieltä Täysin eri mieltä En osaa sanoa

Perustelkaa halutessanne edellistä vastausta

Millaisin keinoin Logomo voisi vielä paremmin tukea liiketoimintanne kehitystä?

Toimitilat

	Täysin samaa mieltä				Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Olen tyytyväinen Byrån toimitiloihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Täysin samaa mieltä				Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Byrån yleiset tilat (wc:t, käytävät, Asema, neuvotteluhuoneet) ovat siistit ja hyvin hoidetut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vapaita kommentteja Byrån toimitiloista

Kuinka usein käytätte Byrån kokoustiloja?

Päivittäin
 Viikottain
 Kuukausittain tai harvemmin
 En koskaan

Perustelkaa halutessanne edellistä vastausta

Kuinka usein käytätte Byrån Asemaa?

- Päivittäin
- Viikottain
- Harvemmin

Oletteko osallistuneet Byrån Asemalla pidettyihin tilaisuuksiin?

- Kerran
- 2-4 kertaa
- Useammin
- En koskaan

Millaiset tapahtumat saisivat teidät osallistumaan Byrån Asemalla järjestettävään tilaisuuteen? Kehitysehdotuksia?

Oletteko käyttäneet Byrån open office Konepajan (3 krs.) tiloja?

- Kerran
- 2-4 kertaa
- Useammin
- En koskaan

Mikä saisi teidät käyttämään näitä tiloja useammin? Kehitysehdotuksia?

Kitchen

Kuinka usein käytte lounaalla Kitchenissä?

- Joka päivä
- 2-3 kertaa viikossa
- Harvemmin
- En koskaan

Mikä saisi teidät käymään useammin? Kehitysehdotuksia?

	Täysin samaa mieltä				Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Lounaalla on hyvä hinta-laatusuhde?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakaspalvelu on ystävällistä ja ammattitaitoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Viestintä ja vuorovaikutus Logomon henkilökunnan kanssa

	Täysin samaa mieltä				Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Saan vastauksen kysymykseeni kohtuullisessa ajassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Logomon henkilökunnan palvelu on asiantuntevaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Logomon henkilökunnan palvelu on ystävällistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vapaita kommentteja Logomon henkilökunnan palvelusta

Käyttekö lukemassa intraa

- Päivittäin
- Viikottain
- Harvemmin
- En koskaan

Seuraatteko Byrå & Konttori -Facebookryhmää

- Päivittäin
 Viikottain
 Harvemmin
 En koskaan

Miten sisäinen viestintä olisi mielestänne hyvä hoitaa?

Pysäköinti

	Täysin samaa mieltä				Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Asiakkaani löytävät helposti parkkipaikan tullessaan Byråhon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Byrån pysäköinti on järjestetty hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

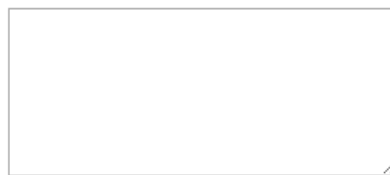
Vapaita kommentteja pysäköinnistä:

Laura Lahtovaaran opinnäytetyö

Koetteko, että työympäristöllä on vaikutusta työn tuottavuuteen ja/tai työhyvinvointiin?

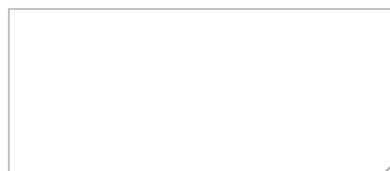
- Kyllä
 Ei
 En osaa sanoa

Perustele halutessasi edellistä vastausta. Kysymys liittyy Logomon toimitilaharjoittelija Laura Lahtovaaran opinnäytetyöhön ja vastaamalla edistät hänen työtään, kiitos!



Muuta kommentoitavaa

Vapaa sana



Mielipiteenne on meille tärkeä, kiitos vastauksestanne!

Lähetä vastaukset

Logomo Oy

Köydenpunojankatu 14

20100 Turku

Byrån tyytyväisyyskyselyn saatekirje

TYYTIVÄISYYSKYSELY BYRÅLAISILLE – Vastaathan 5.6. mennessä!

Me Logomossa haluamme tietää, miten olemme onnistuneet Logomo Byrå- toimitilakokonaisuuden kehittämisessä. Parhaiten tämä onnistuu antamalla meille rehellistä palautetta, siksi olemme lähettäneet byrälaisille asiakastyytyväisyyskyselyn. Kyselylinkki on lähetetty 19.5. organisaatioiden yhteyshenkilöille, joiden toivomme jakavan linkkiä eteenpäin omassa organisaatiossa.

Kyselyn täyttämiseen kuluu 1-5 minuuttia aikaa. voit vastata vain sinua koskeviin kysymyksiin ja antaa lisäksi enemmänkin palautetta eri osa-alueita käsittelevissä avoimissa kysymyksissä. Halutessasi voit jättää vastaamatta osaan kysymyksistä. Linkki on myös tämän ilmoituksen yhteydessä.

Kyselyn kaksi viimeistä kysymystä liittyvät toimitilaharjoittelijamme Laura Lahtovaaran opinnäytetyöhön, jossa tutkitaan työtilojen vaikutusta työn tuottavuuteen sekä työhyvinvointiin.

Vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisesti. Kyselyn tuloksista kerrotaan logomolaisille loppukesästä 2015.

Mielipiteenne on meille tärkeä ja kiitos jo etukäteen kaikille kyselyyn vastanneille!

Lisätietoja kyselystä:

Päivi Rytsä: paivi.rytsa@logomo.fi

Laura Lahtovaara: laura.lahtovaara@gmail.com

Linkki: <https://www.lyyti.fi/questions/b710277423>