

Jarno Meri

SUUNNITTELUPROSESSIN KEHITTÄMINEN KÄYTTÄJÄLÄHTÖISESSÄ TOIMISTOMUUTOKSESSA

Rakennetun ympäristön tiedekunta
Diplomityö
Toukokuu 2019

TIIVISTELMÄ

JARNO MERI: Suunnitteluprosessin kehittäminen käyttäjälähtöisessä toimistomuutoksessa

Tampereen yliopisto

Diplomityö, 62 sivua, 8 liitesivua

Toukokuu 2019

Rakennustekniikan diplomi-insinöörin tutkinto-ohjelma

Pääaine: Rakennustuotanto

Tarkastaja: TkL Juha-Matti Junnonen & professori Jukka Pekkanen

Avainsanat: Käyttäjälähtöisyys, toimistomuutos, suunnitteluprosessi

Rakennukset ovat pitkäikäisiä ja usein suunniteltu täyttämään ensimmäisten käyttäjien tarpeet ja vaatimukset. Kuitenkin lähes jokaisessa toimitilarakennuksessa tulee toimimaan useita yrityksiä. Käyttäjäyritykset ovat erilaisia yksilöllisin tarpein ja vaatimuksin. Käyttäjätarpeet ja -vaatimukset ovat myös muuttuneet ajan kuluessa muuttuneiden työtapojen ja työtehtävien takia. Siksi usein ennen yrityksen muuttamista, jo käytössä olleisiin toimitiloihin, tiloissa tehdään korjaus- ja muutostöitä. Yritykselle räätälöidyillä toimitiloilla pyritään tukemaan tiloissa tapahtuvaa toimintaa.

Tämän diplomityön tarkoituksena on kehittää käyttäjälähtöisen toimistomuutoksen suunnitteluprosessia. Työn päätavoitteena on laatia toimenpide-ehdotuksia, joilla suunnitteluprosessissa varmistettaisiin oikeiden käyttäjätavoitteiden ja -vaatimusten ymmärtäminen. Työn osatavoitteina on käyttäjätavoitteiden tunnistus, käyttäjäkokemuksen parantaminen suunnitteluprosessissa sekä toteutuneiden vuokralaismuutostöiden asiakastyytyväisyyksien kartoitus. Työ rajataan koskemaan toimitilamuutoksia, joissa kiinteistöomistaja toimii rakennushankkeen tilaajana ja vuokranantajana sekä vuokralainen käyttäjäyrityksenä. Lisäksi työ rajataan tapauksiin, joissa toteutetaan toimitiloille muutostöitä eli vuokralaismuutostöitä ennen vuokralaisen muuttamista toimitiloihin.

Kirjallisuustutkimuksen ja empiirisen tutkimuksen myötä, vahvistui käsitys käyttäjälähtöisen suunnitteluprosessin haasteista. Työn tuloksena esitettiin yleistason toimenpide-ehdotuksia käyttäjälähtöisyyden parantamiselle. Käyttäjälähtöinen toiminta vaatii kuitenkin lisää kehittämistä.

ABSTRACT

JARNO MERI: Development of the design process in a user-oriented renovation

Tampere University

Master of Science Thesis, 62 pages, 8 Appendix pages

May 2019

Master's Degree Programme in Civil Engineering

Major: Construction Management

Examiner: Lic.Sc. Juha-Matti Junnonen and Professor Jukka Pekkanen

Keywords: User-oriented, design process, renovation of premises

The buildings are long-lasting and designed often to meet the needs and demands of the first users. However, in nearly every office building during its lifetime there will be several companies operating. The companies are different with individual needs and demands. Also, the needs and demands have changed within time because of the developments in the work environment. For this reason, renovations are made in the premises before the company moves in there. With user-oriented renovations an attempt is made to support the operations which takes place in the premises.

Purpose of this research is to develop the design process in a user-oriented renovation. The main object is to secure the correct understanding of the users' needs and demands. To achieve this some proposals for actions are made in the research. The research is outlined to concern situations where the owner of the real estate acts as a lessor and a user company acts as a tenant. Also the research only involves situations where renovations are carried out to the existing premises before the tenant transfers into the premises.

For improvement of the user-oriented renovation proposals for action was presented in this research. All in all, the proposals are generic, and the development of the user-oriented renovation needs more examination.

ALKUSANAT

“Ootko miettiny rakennusalan opintoja?” kuului kysymys isäni suusta, kun ajeltiin kohti jo unohtunutta määränpäättä vuonna 2010. Saattoi se olla myös vuosi 2011. Mutta en kertaakaan ollut miettinyt alanopintoja, vaikka oli tullut haettua jo ties minne, voitettuja opiskelupaikkoja löytyi takataskusta ja kokemusta ”haalarihommista” since kesätyöt 2006. No mut tässä mä olen, nimpal mukavast ku lähes vuasukymmen myähemmin, lopettelemaan yht alan tutkintoo.

Diplomityön sain onneksaasti yhteensovitettua päivätöiden ja vapaa-ajan kanssa. Kiitos aiheesta ja tärkeistä Rikulle. Kiitos ohjauksesta Juha-Matille ja Jukalle. Kiitokset myös tyttöystävälleni, kavereilleni ja perheelleni, erityisesti vanhemmilleni Jyrkille ja Kirsi-Marjalle.

Helsingissä 7.5.2019,

Jarno Meri

SISÄLLYSLUETTELO

1.	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimuksen tausta.....	1
1.2	Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset	4
1.3	Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteutus.....	5
1.4	Tutkimusraportin rakenne	5
2.	KÄYTTÄJÄLÄHTÖINEN VUOKRALAISMUUTOSTYÖ	6
2.1	Käyttäjälähtöisyyden määrittäminen	6
2.2	Vuokralaismuutostyön osapuolet	7
2.3	Käyttäjäprofiilit	8
2.3.1	Profiilit vuokranantajan näkökulmasta	9
2.3.2	Profiilit päätöksentekoyksiköittäin	9
2.3.3	Profiilit työn liikkuvuuden mukaisesti	10
2.3.4	Profiilit työn tekemisen paikkojen mukaan.....	11
2.4	Vuokralaismuutostyön määrittäminen toimistomuutoksessa.....	12
2.5	Vuokrausliiketoiminnan erityispiirteet ja vaiheet	13
2.6	Vuokralaismuutostyön tavoitteet ja tavoitteiden tunnistaminen	15
2.6.1	Käyttäjien tavoitteet	17
2.6.2	Omistajan tavoitteet	18
2.7	Toimistomuutostyön vaiheet	20
2.8	Suunnittelun ohjaus ja johtaminen	24
2.9	Käyttäjälähtöisen suunnittelun määrittäminen	25
2.10	Käyttäjälähtöinen suunnittelu ja käytettävyys rakennusosalalla	27
2.11	Asiakas- ja käyttäjätyytyväisyys	31
2.11.1	Asiakas- ja käyttäjätyytyväisyys rakennusosalalla	31
2.11.2	Ennako-odotukset, ongelmat ja hyödyt.....	33
3.	TYÖYMPÄRISTÖ JA TYÖTAVAT	34
3.1	Muuttuneet työtila ja -tavat	34
3.2	Työympäristön merkitys	37
3.3	Tulevaisuuden näkymät ja muutokset.....	39
4.	KÄYTTÄJÄTYYTYVÄISYYS-TUTKIMUS.....	41
4.1	Kyselyn tarkoitus ja tavoite.....	41
4.2	Kyselyn toteutus	41
4.3	Saatekirje.....	42
4.4	Kysymykset ja kyselyn rakenne	43
4.5	Kyselyn tulokset ja tuloksien analysointi	44
4.5.1	Vuokraus- ja suunnitteluvaihe	44
4.5.2	Tilojen fyysinen lopputulos	46
4.5.3	Tilojen toimivuus ja käyttöönoton jälkeiset muutokset	48
4.6	Tutkimuksen luotettavuus	50
5.	KOHTI KÄYTTÄJÄLÄHTÖISEMPÄÄ SUUNNITTELUA	52

5.1	Suunnittelun lähtökohtana on käyttäjät.....	52
5.2	Käyttäjät ovat mukana suunnittelussa.....	53
5.3	Suunnittelua ohjaa käyttäjälähtöinen arviointi.....	53
5.4	Pidetään suunnitteluprosessista iteratiivinen.....	54
5.5	Suunnittelun kohteena on käyttäjäkokemus.....	54
5.6	Suunnitteluryhmässä on mukana monialaisia taitoja ja näkemyksiä.....	55
6.	YHTEENVETO JA PÄÄTELMÄT	56
6.1	Yhteenveto tutkimuksesta	56
6.2	Johtopäätökset ja jatkotutkimusideat.....	56
	LÄHTEET	58

LIITE A: KÄYTTÄJÄTYTYVÄISYYSKYSELY

LIITE B: SAATEKIRJE

KUVALUETTELO

Kuva 1.	<i>Lisäarvoviitekehysmalli (Reunanen et al. 2006, s.12)</i>	<i>2</i>
Kuva 2.	<i>Cooperin tuotekolmio (Hyysalo 2009, s17)</i>	<i>3</i>
Kuva 3.	<i>Rakennuksen elinkaari (Sovellettu: Leväinen 2013, s.180-181).....</i>	<i>13</i>
Kuva 4.	<i>Vuokrasuhteen vaiheet (sovellettuna Rasila & Nenonen 2007, s.30.)</i>	<i>15</i>
Kuva 5.	<i>Talonrakennushankkeen vaiheet (Junnonen & Kankainen, 2016, s.11).....</i>	<i>21</i>
Kuva 6.	<i>Esimerkki rakennushankkeen asiakasverkosta. (muokattu lähteestä Pekkanen 2005, s.17)</i>	<i>29</i>
Kuva 7.	<i>Käytettävyys syntyy eri vaiheissa (Rasila et al. 2013, s.9).....</i>	<i>30</i>
Kuva 8.	<i>Toimitilojen vuosittaiset käyttöasteet Pääkaupunkiseudulla (KTI Finland 2018, s.74)</i>	<i>32</i>
Kuva 9.	<i>Toimistojen kehitys (Haapamäki et al. 2011, s.14-15).....</i>	<i>35</i>
Kuva 10.	<i>Työympäristön kolmiulotteinen kokonaisuus (RAKLI ry, työympäristöt)</i>	<i>38</i>
Kuva 11.	<i>Työympäristöjen evoluutio (RAKLI ry, työympäristöt)</i>	<i>39</i>
Kuva 12.	<i>Käyttäjätyytyväisyyskyselyn teemaosiot</i>	<i>43</i>
Kuva 13.	<i>Yrityksen taustatietoja</i>	<i>45</i>
Kuva 14.	<i>Tulokset valintavaihtoehtojen määrästä sekä valinnoille varatusta ajasta</i>	<i>46</i>
Kuva 15.	<i>Arvostelutulokset tilojen lopputuloksesta</i>	<i>47</i>
Kuva 16.	<i>Kokemukset tiloista</i>	<i>49</i>

TAULUKKOLUETTELO

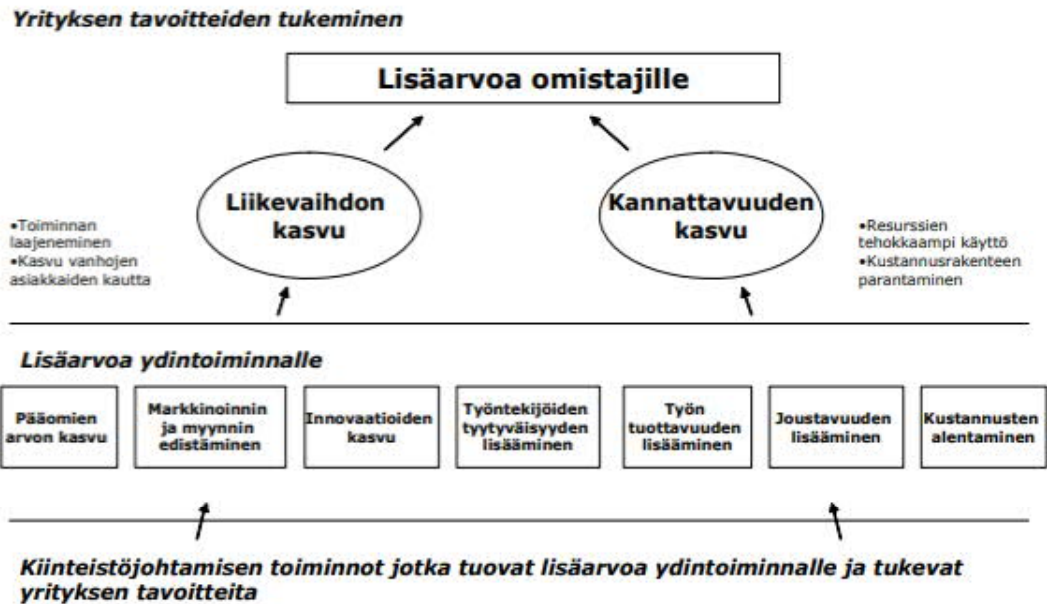
Taulukko 1.	<i>Esimerkkejä kiinteistön käyttäjistä (Kärnä et al. 2010, s.21).....</i>	<i>8</i>
Taulukko 2.	<i>Osallistavan suunnittelun hyödyt ja haitat (Aalto 2015, s.4-5).....</i>	<i>28</i>

1. JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta

Yrityksien kannalta saattaa olla järkevintä vuokrata toimitilat enemmän kuin omistaa niitä. Rasila & Nenonen väittää, että varsinkin pk-yritysten ostopäätökset toimitiloista ovat pääasiassa epäammattimaisia (Rasila & Nenonen, 2007, s.30) Toimitilojen omistaminen sitoo suuren määrän pääomia kiinteistöön ja yritykset ovatkin keskittyneet kustannusten alentamiseen ja ei-ydinliiketoimintojensa ulkoistamiseen (Reunanen et.al. 2006, s. 15). Kiinteistön omistajan hoitaessa suuren osan toimitilapalveluista pystyy toimitilan vuokralainen keskittymään ydinliiketoimintaansa. Vuokrattu toimitila on tuotteen ja palvelun sekoitus, jonka vuokraaja on hankkinut vuokranantajalta. Toimistokiinteistön omistajan ja kiinteistöstä tilan vuokranneen organisaation välillä vallitsee asiakkuussuhde. Vuokrasopimuksessa sovitaan vastuut toimitilapalvelujen vastuujaosta, joita ovat esimerkiksi siivous, kiinteistönhoito, ulkoalueiden hoito, hallinto, lämmitys, jätehuolto, vesi ja jätevesi, sähkö, vuosikorjaukset tai muut hoidon ja ylläpidon toimet. Monesti ennen vuokra-ajan alkamista tiloissa toteutetaan vuokrasopimuksen mukaisia parannuksia ja muutoksia eli vuokralaismuutostöitä.

Ylikoski väittää, että ”*Menestyvä organisaatio on sellainen, joka parhaiten pystyy määrittelemään asiakkaiden käsitykset, tarpeet ja toiveet ja tyydyttää ne elinkelpoisella ja kilpailukykyisellä tavalla*” (Ylikoski 1999 s.35). Vuokranantajan investointilupaukset vuokralaismuutostöihin on keino houkuttaa potentiaalinen asiakas vuokrasopimukseen. Vuokralaismuutoksilla ehostetaan tiloja ja muutoksilla pyritään vastaamaan vuokralaisen tila- ja toiminnallisiin vaatimuksiin. Kuvassa 1 on esitetty kiinteistöjohtamisen toiminnot jotka tuottavat lisäarvoa niin kiinteistön omistajalle kuin sen käyttäjäyritykselle.



Kuva 1. Lisäarvoviitekehysmalli (Reunanen et al. 2006, s.12)

Osapuolien käsitykset vuokrasopimuksessa sovitun vuokralaismuutostyön laajuudesta tai laadullisesta lopputuloksesta eivät kuitenkaan aina kohtaa. Vuokralainen tavoittelee usein vain omaan toimintaansa soveltuvia ratkaisuja, kun taas kiinteistön omistajan on tietyissä määrin pidettävä mielessä tilojen jatkokäytettävyys sekä muuntojoustavuus tulevaisuuden asiakkaita varten. Lisäksi kiinteistönomistaja pyrkii investoinnin näkökulmasta löytämään mahdollisimman kustannustehokkaat muutostyöt tyydyttääkseen käyttäjän tarpeet ja vaatimukset. Kiinteistösijoituksen tarkoituksena on luoda tuottoa pääomasijoitukselle. Kiinteistöjen avulla pyritään myös suojaamaan varoja inflaatiolta. Tuotto muodostuu vuokratuloista ja kiinteistön arvonnoususta. (Leväinen 2013, s.15)

Vuokrasopimukset vaihtelevat sisällöiltään eikä vuokrasopimuksessa oteta kaikkeen edes kantaa. Vuokralainen ei välttämättä tiedosta kaikkia tarpeitaan. Jos tarpeita ei onnistuta nostamaan esille sopimusneuvotteluissa tai rakennussuunnittelussa, saattaa niiden vaatimien toimenpiteiden toteuttaminen rakentamis- tai käyttövaiheessa olla liian kallista. Rakennushankkeille on tyypillistä niiden projektiluonteisuus ja jokainen vuokralainen on erilainen. Erilaiset asiakkaat asettavat erilaisia vaatimuksia tiloille. Rakennushankkeeseen osallistuu useita osapuolia ja lopputuotteet ovat ainutkertaisia. Suunnittelua toteuttavat lukuisat henkilöt monista eri yrityksistä. Näistä johtuen, vaatimusten ja tavoitteiden ymmärtäminen voi usein olla haasteellista. Lisäksi alati muuttuvat työskentelytavat vaihtavat tiloille asetettavia vaatimuksia.

Vuokralaismuutostyön onnistumista ei ainoastaan tarkastella toimitilan teknisen laadun näkökulmasta. Muutoksen on lisäksi tuettava vuokralaisen liiketoimintaa ja liiketoimin-

tatavoitteiden saavuttamista. Vuokralaismuutostyön lopputulos voidaan luokitella tuotteeksi. Onnistunut tuote sisältää menestymistä kolmella osa-alueella, jotka on esitetty kuvassa 2. (Hyysalo 2009, s.17):



Kuva 2. Cooperin tuotekolmio (Hyysalo 2009, s17)

Cooperin tuotekolmiota soveltaen, voidaan vuokralaismuutostyön onnistumisen elementteinä tunnistaa kolme periaatetta:

1. Teknisesti toimiva
2. Kaupallisesti kannattava
3. Käyttäjille hyötyä ja mielihyvää tuottava

Onnistunut vuokralaismuutostyöprosessi ja tyytyväinen vuokralainen on kiinteistönomistajalle kannattavaa mahdollisen asiakasuskollisuuden syntymisen myötä. Ylikoski väittää, että asiakas pysyy uskollisena, jos hän kokee saavansa muihin kilpailijoihin verrattuna merkittävää lisäarvoa ja on ollut tyytyväinen saamaansa palveluun. Asiakasuskollisuus mahdollistaa pitkäaikaiset asiakassuhteet ja edelleen taloudellista etua. Asiakasuskollisuus onkin yksi kiinteistönomistajan liiketoimintastrategian tavoitteista. (Ylikoski 1999, s.173) Asiakastyytyväisyys ja -tyytymättömyys ovat yrityksen kannalta keskeisiä mittauskohteita. Tyytyväinen asiakas ei kannusta yritystä kehittämään tuotteitaan tai palveluitaan yhtä paljon kuin tyytymätön asiakas. Jotta yritys ei putoa kehityksen kelkasta on sen muistettava jatkuva tuotteiden ja palveluiden parantaminen myös asiakkaiden ollessa tyytyväisiä. (Multamäki, M. 2003 s. 50-52)

Käyttäjälähtöisyys on lisännyt suosiotaan eri toimialoilla. Pekkanen on jo vuonna 2005 on todennut asiakaslähtöisyyden nousseen yhdeksi tärkeimmäksi kilpailueduksi osamisintensiivisessä yhteiskunnassa. *Käyttäjälähtöisyys* on terminä kasvattanut suosiotaan

myös rakennusalalla, mikä on ajatuksena erinomainen, sillä käyttäjiä tilat ensisijaisesti palvelevat. (Pekkanen 2005, s.2)

1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset

Tämän diplomityön tarkoituksena on **kehittää käyttäjälähtöisen toimistomuutoksen suunnitteluprosessia**. Työn päätavoitteena on laatia toimenpide-ehdotuksia, joilla suunnitteluprosessissa varmistettaisiin käyttäjätavoitteiden ja –vaatimusten oikea määrittäminen ja siten auttaa tavoitteiden saavuttamisessa. Prosessin parantamisella pyritään lisäämään asiakastytyväisyyttä, joka on myös osa kiinteistönomistajien liiketoimintastrategiaa. Suunnitteluprosessin kehittämällä ei tarkoiteta suunnitelmaratkaisujen tai muiden suunnitelma-asiakirjojen laadullista parantamista. Päätavoite voidaan jakaa seuraaviin osatavoitteisiin:

- käyttäjätavoitteiden tunnistaminen,
- käyttäjäkokemuksen parantaminen suunnitteluprosessissa sekä
- toteutuneiden vuokralaismuutostöiden asiakastytyväisyyksien kartoittaminen.

Tausta-ajatuksena tässä tutkimuksessa on käyttäjien parempi ymmärtäminen ja suunnitteluvaiheessa asetettavien tavoitteiden selkeyttäminen. Lisäksi tavoitteena on saada käyttäjät mukaan prosessiin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Kiinteistönomistajan liiketoimintatavoitteet on kuitenkin pidettävä mielessä ja oleellista onkin, miten osallistava ja käyttäjälähtöinen lähestymistapa integroidaan optimaalisesti suunnitteluun, maksimoiden hyödyt ja minimoimalla haitat.

Työ rajataan käsittelemään toimitilojen vuokralaismuutostyöprosesseja, joissa suuri Suomessa toimiva kiinteistön omistaja toimii rakennushankkeen tilaajana ja vuokranantajana. Lisäksi työ rajataan käsittelemään tilanteita, joissa vuokralaisena toimii tilojen käyttäjä. Työssä tarkastellaan toimitilojen vuokralaismuutostöitä. Työssä ei kiinnitetä huomiota muutostöiden toteutuksen onnistumiseen rakennusteknisten tai taloteknisten töiden kannalta.

Tutkimus rajataan koskemaan pääkaupunkiseudun toimitiloja. Vuonna 2017 Suomen 19 500 000m² toimitilasta noin 45% sijaitsee pääkaupunkiseudulla (KTI Finland 2018, s.45). Tutkimuksessa ei käsitellä kiinteistön käyttötarkoituksen muutoksia, vaan tutkittavat tilat ovat toimitiloina jo ennen vuokralaismuutostöitä.

Tutkimus käsitellään rajaamaa toimitiloja, jotka ovat tyhjillään muutostöiden aikana. Tilojen loppukäyttäjä on niin sanotusti vasta muuttamassa kyseisiin tiloihin tai ovat siirtyneet väistötiloihin muutostöiden ajaksi. Tarkastelluissa tilanteissa kohteessa toteutettavien vuokralaismuutostöiden tilaajana toimii kiinteistönomistaja ja vuokralaisen tai loppukäyttäjän tilaamat työt lukeutuvat erillishankintoihin.

1.3 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteutus

Diplomityö on luonteeltaan kvantitatiivinen. Tutkimusmenetelminä hyödynnetään kirjallisuustutkimusta sekä empiiristä tutkimusta. Kirjallisuustutkimuksen avulla perehdytään aiheen kannalta olennaiseen ja ajankohtaiseen kirjallisuuteen. Kirjallisuustutkimuksessa käsiteltäviä aihealueita ovat käyttäjälähtöisyys, vuokralaismuutostyöt, asiakas- ja käyttäjätyytyväisyys sekä työympäristö ja työtavat.

Empiirinen tutkimus toteutetaan kyselytutkimuksella. Sen avulla analysoidaan käyttäjien tyytyväisyyttä toteutuneita toimistomuutostyöhankkeita kohtaan. Kyselytutkimus valittiin, jotta vastaukset olisivat helposti vertailtavissa ja analysoitavissa. Tutkimusmenetelmänä käytetään strukturoitua kyselyä. Kysely kohdistettiin pääkaupunkiseudulla toteutettuihin vuokralaismuutostyöhankkeisiin, joissa Sitowisen Oy:n rakennuttajakonsultit ovat olleet mukana.

1.4 Tutkimusraportin rakenne

Diplomityö alkaa johdannolla, jossa on käsiteltyä tutkimuksen taustat, aihealueet sekä tavoitteet. Lisäksi johdannossa tehdään selkoa tutkimuksen rajauksesta sekä käytetyistä tutkimusmenetelmistä.

Työn toinen osuus sisältää kirjallisuustutkimuksen, jossa tarkastellaan tutkimukselle olennaiset aihealueet alan kirjallisuuden kautta. Toinen osuus käynnistetään määrittelemällä käyttäjälähtöisyys. Tätä seuraa vuokralaismuutostyön osapuolien tarkastelu ja syventyminen käyttäjien eri rooleihin. Kun vuokrausliiketoiminta ja vuokralaismuutostyö on määritelty, keskitytään vuokralaismuutostyön tavoitteisiin ja vaiheisiin. Kirjallisuustutkimuksessa olennaisesti tarkastellaan rakennusalla toteutuvaa käyttäjälähtöisyyttä sekä asiakas- ja käyttäjätyytyväisyyttä. Kirjallisuustutkimuksen lopussa tehdään vielä selkoa muuttuneista työtiloista- ja työtavoista sekä työympäristön merkityksestä käyttäjille.

Diplomityön kolmannen osuuden muodostaa empiirinen tutkimusosio. Empiirisessä tutkimusosiossa kartoitetaan käyttäjätyytyväisyystutkimuksella toteutuneiden vuokralaismuutostyöhankkeiden käyttäjätyytyväisyydet. Kolmannessa osuudessa käsitellään kyselytutkimuksen tausta, tavoitteet, toteutus sekä tulokset.

Diplomityön viimeinen, neljäs osuus, pitää sisällään työn tuotoksen. Työn tuloksena on yleistason toimenpide-ehdotukset, joilla suunnitteluprosessin käyttäjälähtöisyys varmistuu. Tämän lisäksi, työn viimeisestä osuudesta on löydettävissä diplomityön yhteenveto sekä päätelmät työn onnistumisesta ja jatkotutkimusideoista.

2. KÄYTTÄJÄLÄHTÖINEN VUOKRALAISMUUTOSTYÖ

Toisen luvun tarkoitus on kuvata hankkeen yleisiä ominaisuuksia ja selkeyttää käsitystä käyttäjälähtöisistä vuokralaismuutostöistä. Tässä luvussa määritellään vuokralaismuutostyö, sen osapuolet sekä suunnitteluprosessi.

2.1 Käyttäjälähtöisyyden määrittäminen

Riippuen asiayhteyden näkökulmasta, käyttäjälähtöisyys voidaan luokitella usealla eri tavalla. Yleisesti käyttäjälähtöisyydeksi ymmärretään kaikki ne muodot, joilla saadaan tietoa käyttäjiltä sekä ne menetelmät ja käytännöt, joilla osallistutetaan käyttäjiä suunnitteluprosessiin. Kuitenkin monet lähestymistavat korostavat menetelmiä ja työkaluja, joilla saadaan kerättyä käyttäjätietoa. Käyttäjälähtöisyyden tavoitteena on saada palvelusta tai tuotteesta loppukäyttäjän tarpeita vastaava. Käyttäjälähtöisyydellä voidaan myös luoda uusia tarpeita käyttäjille, kuten helppokäyttöisyys, ekologisuus, edullisuus, esteettisyys, huollettavuus, muunneltavuus tai persoonallisuus. (Lappalainen et al. 2010, s.16, 147)

Asiakaslähtöisen toiminnan ydin on asiakkaiden tarpeiden tyydyttäminen. Asiakaslähtöisyys ohjaa organisaation toimintaa. Luonnollisesti toiminnassa ei voida unohtaa organisaation omia tarpeita ja lisäksi muistettava, että asiakaslähtöisyys ei ole kaikkien yritysten intressi. (Ylikoski 1999, s.34) Asiakaslähtöisen yrityksen toiminnassa on useita edellytyksiä:

1. Yrityksen on ymmärrettävä asiakkaiden tarpeet ja ostopäätöksiin vaikuttavat tekijät. Tietoa tarvitaan myös asiakkaan tulevista tarpeista
2. Yrityksen on oltava responsiivinen, tarkoittaen, että reagoidaan tarpeita koskevaan informaatioon
3. Yrityksen päätökset ovat koordinoituja ja päätöksiin sitoudutaan
4. Yrityksen on valittava keinot, joilla se parhaiten hyödyntää osaamistaan ja resurssejaan asiakkaan tarpeiden tyydyttämisessä.
5. Yritys ymmärtää kilpailun merkityksen, tarkastelee kilpailua laajasti eikä kilpailijoita aliarvioida. (Ylikoski 1999, s.38-40)

Tilojen käyttäjien ja asiakkaiden tarpeiden huomioiminen on entistä tärkeämmäksi kasvavan kilpailun ja vaativampien asiakkaiden myötä. Tilojen tulee tukea yrityksen liiketoimintaa ja tyydyttää tilojen käyttäjien tarpeita. Siten käyttäjälähtöisyys onkin tunnistettu keskeiseksi menestyksekkään toiminnan kulmakiveksi. (Kärnä et al. 2010, s.2-3)

Toimitilojen käyttäjäorganisaatiot henkilöstöineen, asiakkaineen ja muut kiinteistöä käyttävät tahot tarvitsevat monipuolia virtuaalisia, sosiaalisia ja fyysisiä toimintaympäristöjä. Tilojen pelkkä tekninen laatu ei takaa asiakaslähtöisen laadun vaatimusten täyttymistä. Tiloilla on oltava toiminnalliset ominaisuudet tehtävien suorittamiseen ja tilan käytön on oltava vaivatonta. (Kärnä et al. 2010, s.3)

2.2 Vuokralaismuutostyön osapuolet

Rakennushankkeille on ominaista, että osapuolia on useita. Osapuolia usein ovat kiinteistön omistaja, hankkeen tilaaja, rakennuttaja, suunnittelijat, urakoitsijat, rakennustuote- ja materiaalitoimittajat, viranomaiset sekä käyttäjä. Jokaisella osapuolella on oma roolinsa omine vastuineen. Osapuolien määrään ja tehtäviin vaikuttavat hankkeen laatu, laajuus, luonne ja kesto. (Kankainen & Junnonen 2004, s.10-12)

Toimistokiinteistöjen omistaja on usein kiinteistöosakeyhtiö. Yhtiön päätäntävalta on yhtiön osakkeita omistavilla henkilöillä ja organisaatioilla (Kankainen & Junnonen 2004, s.12).

Rakennushankkeessa tilaajana toimii osapuoli, joka ostaa rakentamispalveluita hankkeen toteuttajalta eli urakoitsijalta (Pekkanen 2005, s15). Tilaaja voi olla rakennuksen omistaja, lopullinen käyttäjä tai ainoastaan hankkeen rahoittaja. Tilaajan tehtävä on asettaa vaatimukset ja tavoitteet muutostöiden toiminnallisille ja teknisille muutoksille. Tilaaja määrittelee myös laadulliset ja aikataululliset raamit hankkeelle. (Kankainen & Junnonen 2004, s.12) Tilaaja ja käyttäjä ovat nykyisin aiempaa enemmän eri osapuolia (Pekkanen 2005, s 16). Vuokralaismuutoksissa tilaajana toimii kiinteistönomistaja.

Rakennuttajalla tarkoitetaan organisaatiota, jonka tehtäväksi rakennuttaminen on annettu. Vuokralaismuutostöissä tilaaja toimii rakennuttajana ja vastaa rakennushankkeeseen ryhtyvän tehtävistä. Tehtävien ja velvollisuuksien hoidossa rakennuttajaa avustaa lähes aina erillinen kiinteistömanagerausta tarjoava organisaatio. (Kankainen & Junnonen 2004, s.13)

Rakennuttajakonsultti on tilaajan edustaja suunnittelijoihin, urakoitsijoihin ja muihin rakentamisen osapuoliin. Rakennuttajakonsultti johtaa toimeksiannossa määritellyin valtuuksin rakennushanketta ja on ainoastaan sopimussuhteessa tilaajan. (Kankainen & Junnonen 2004, s.12-13)

Käyttäjällä tarkoitetaan rakennushankkeessa tilojen loppukäyttäjää ja jota varten vuokralaismuutostöihin ryhdytään. Käyttäjäorganisaatio esittää toiminnallisia ja laadullisia vaatimuksia ja tavoitteita. Lopullinen käyttäjäkunta on kuitenkin varsin laaja ja siihen kuuluu esimerkiksi tiloissa työskentelevät henkilöt, vierailijat, asiakkaat ja kiinteistöpidon organisaatio. (RT 10-10387 2001, s.5) Vuokralaismuutostyöhankkeessa usein toimii käyttäjäorganisaatio, joka koostuu vuokralaisen edustajista. Tämä käyttäjäorganisaatio edustaa vuokralaista ja tiedottaa tarpeensa hankkeen vaikuttajille (RT 10-10387 2001, s.5). Käyttäjäorganisaatio myös viestittää hankkeen etenemisestä muille käyttäjäyrityksen henkilöille vaihtelevin määrin (RT 10-10387 2001, s.5).

2.3 Käyttäjäprofiilit

”Käyttäjä” on hyvin laaja käsite. Erilaisia käyttäjiä voidaan tunnistaa ja käyttäjiä voidaan jaotella lukuisilla tavoilla. Tässä luvussa tarkastellaan käyttäjien jaottelua. Kärnä et al. (2010) luokittelee tilojen käyttäjiä yleisesti alla olevan taulukon 1 mukaisesti.

Taulukko 1. Esimerkkejä kiinteistön käyttäjistä (Kärnä et al. 2010, s.21)

Käyttäjätyypittely	Tyypillinen käyttäjä
Käyttäjä	Yksittäinen henkilö Yrityksen johto Työntekijä Asiakas
Ensisijainen / Sekundäärinen käyttäjä	Oppilas / opettaja Henkilökunta / asiakkaat Terveystieteiden / potilaat
Kiinteistöjohtaminen	Isännöitsijä Toimitilajohtaja
Kiinteistöpalvelut	Palveluntuottajat Sisäiset palveluyksiköt
Kiinteistön omistaja	Institutionaalinen sijoittaja Kiinteistösijoittaja Käyttäjäomistaja
Rakennuksessa vierailevat tahot	Asiakkaat Hankkijat / toimittajat Yhteistyökumppanit Satunnaiset vierailijat
Sidosryhmät	Kansalaisjärjestöt Rahoittajat Viranomaiset Naapurit

2.3.1 Profiilit vuokranantajan näkökulmasta

Vuokralaisorganisaatiosta on eroteltavissa kolme toimijaryhmää. Strategisesta päätöksenteosta vastaa toimipisteen ylin johto, usein toimitusjohtaja. Toimitusjohtajan rooli korostuu sopimuksen tekovaiheessa ja tila- tai sopimusmuutoksista keskusteltaessa. Vuokranantajan puolelta keskusteluissa mukana on henkilö, joka on valtuutettu tekemään suuriakin päätöksiä, liittyen vuokrasopimukseen ja sopimuksessa sovittuihin muutostöihin. (Rasila & Nenonen 2007, s.27) Suurissa kiinteistönomistajaorganisaatioissa kyseinen henkilö on esimerkiksi kohdepäällikkö tai vuokrauspäällikkö.

Päivittäiset ja niin sanotut ”keskisuuret” tila-asioihin liittyvät asiat toimitusjohtaja on delegoinut nimetyille vastuuhenkilölle tai organisaatiolle. Heidän roolinsa on myös hoitaa yhteydenpito palvelun tarjoajiin sekä vuokranantajaorganisaation taktiseen ja operatiiviseen henkilöstöön. Merkittävä osa vuokratilaa ja kiinteistöön liittyvistä asioista kulkee vastuuhenkilö tai organisaation kautta, joten hänellä on myös selvin kokonaiskuva vuokrausteeseen liittyvistä asioista.

Muu vuokraavan yrityksen organisaatio voidaan Rasila & Nenonen mukaan niputtaa ryhmäksi ”loppukäyttäjät” (Rasila & Nenonen 2007, s.28). Näillä henkilöillä on vain vähäisiä yhteyksiä ja yhteydenpitoa vuokranantajaan. Loppukäyttäjillä ei ole tietoa sopimusehdoista, eivätkä ole suorassa keskusteluyhteydessä työpaikkaverkoston osapuolten kanssa. Ajoittaista yhteydenpitoa on vastuuhenkilöön tai organisaatioon, mutta suorat kontaktit sopimusosapuoliin ovat satunnaisia kohtaamisia. Loppukäyttäjillä on kuitenkin keskeinen rooli, sillä toteutetut vuokralaismuutostyöt vaikuttavat lähes heidän jokapäiväiseen tekemiseen ja tilojen toimivuus muokkaa käsitystä vuokranantajasta omien kokemuksien pohjalta. (Rasila & Nenonen 2007, s.28)

2.3.2 Profiilit päätöksentekoyksiköittäin

Päätöksentekoyksiköittäin jaoteltuna vuokralaisen organisaatio voidaan jakaa viiteen ryhmään. Näitä ryhmiä ovat; ostajat, vaikuttajat, päätöksentekijät, portinvartijat ja loppukäyttäjät. **Loppukäyttäjät** ovat tässä tapauksessa henkilöitä, jotka hankittua tuotetta käyttävät. Kun kyseessä on toimitila, käsitetään loppukäyttäjiksi kaikki kiinteistöä käyttävät tahot, kuten myös tiloissa vierailevat asiakkaat ja kiinteistöä ylläpitävä organisaatio. (Rasila & Nenonen 2007, s.29)

Toisena ryhmänä voidaan tunnistaa **ostajat**. Ostajiin kuuluvat tahot, jotka ovat vastuussa tilojen hankinnasta. Rasila & Nenonen tutkimuksessa ostajiksi lukeutuivat joko toimitusjohtajat tai erikseen nimetty vastuuhenkilö. (Rasila & Nenonen 2007, s.29)

Vaikuttajia olivat ne tahot, jotka omilla mielipiteillään vaikuttavat päätöksentekoon. pienissä ja keskisuurissa yrityksissä vaikuttajia olivat kaikki ne henkilöt, jotka sijoittuvat uusiin tiloihin, ja siten omasivat vaikutusmahdollisuuden. (Rasila & Nenonen 2007, s.29)

Päätöksentekijän tehtäviin kuuluu lopullisen päätöksen tekeminen. Pienissä ja keskisuurissa yrityksissä lopullisen päätöksen tekee toimitusjohtaja yksin tai yhdessä hallituksen kanssa. Päätökset saatetaan hyväksyttäväksi konsernitason tasolla suuremmissa yrityksissä. (Rasila & Nenonen 2007, s.29)

Viimeisenä tahona voidaan tunnistaa **portinvartijat**, jotka kontrolloivat tiedon kulkua yrityksen sisällä ja yritysten välillä. Portinvartijat suodattavat tietoa organisaation sisällä ja organisaatioiden välillä. Portinvartijana toimii tehtävään nimetty vastuhenkilö, esimerkiksi talousjohtaja tai muu ylimmän johdon edustaja. (Rasila & Nenonen 2007, s.29)

2.3.3 Profiilit työn liikkuvuuden mukaisesti

Työntekijäkäyttäjien ja heidän työtehtävien profilointi on onnistumisen edellytys työtilojen suunnittelussa (Haapamäki et al. 2011, s.26). Käyttäjaprofiilit jaetaan työn liikkuvuuden mukaan neljään ryhmään.

1. Ankkurit
2. Yhdistelijät
3. Keräilijät ja verkostoitujat
4. Navigoijat

Ankkuri työskentelee päivittäin toimistolla ja hoitaa työtehtävänsä suurelta osin oman työpisteen äärellä. Työpiste toimii hänelle ”kotipesänä”. Ankkuri arvostaa pesän viihtyvyyttä, laatua ja pysyvyyttä. Ankkurin liikehdintä on vähäistä. Liikettä tapahtuu oman työpisteen ja toisten toiminnallisten tilojen välillä, kuten neuvotteluhuoneiden ja ravintolan välillä. Ankkurilla onkin tärkeä merkitys tiedonvälityksessä muille työntekijöille tämän jatkuvan läsnäolon vuoksi. Ankkuri arvostaa työpisteen ergonomisuutta. Fyysinen ergonomia, näköergonomia ja akustiset ratkaisut ovat suunnittelussa tärkeitä. Ankkurin työ vaatii usein keskittymistä ja ympäristön rauhallisuutta.

Yhdistelijät viettävät tyypillisesti puolet ajastaan työpisteellään. Loput ajasta vietetään eri tiloissa, kuten neuvotteluhuoneissa ja kollegoiden työpisteillä. Heidän toiminnassaan korostuvat vuorovaikutus ja yhteistyö oman organisaation eri osastojen ja yksiköiden välillä. Yhdistelijä arvostaa ratkaisuja, jotka edistävät vuorovaikutusta ja yhteistyömahdollisuutta. Virtuaalisuuden lisäksi on myös kiinnitettävä huomiota fyysiseen tilaan.

Keräilijät ja verkostoitujat ovat vastuussa organisaation ulkopuolisista suhteista. Merkittävä osa työviikosta kuluu muualla kuin omalla toimistolla. Esimerkiksi erilaiset asiakastapaamiset asiakkaiden tiloissa sekä työskentely oman organisaation muualla sijaitsevilla toimitiloilla ovat keräilijälle tavanomaista. Keräilijä työskentelee monesti myös ns. kolmansissa tiloissa, kuten kahviloissa. Alueellinen matkustelu on runsasta ja työmatkoiltaan keräilijät tuovat toimistolle tärkeää tietoa, liiketoimintaa ja uusia asiakassuhteita.

Virtuaalisuus on keräilijöille erityisen merkityksellisiä. Virtuaaliset välineet mahdollistavat yhteydet työpaikan tietovarastoihin sekä mahdollistavat yhteydenpidon ja vuorovai-
kutukset asiakkaisiin.

Navigoijat ovat usein merkittäviä henkilöitä organisaatiossa ja omaavat suuria vastu-
alueita. Työ on monesti kansainvälistä ja omalla toimistollaan he ovat ns. vierailijoita.
Vierailuja toimistolle tapahtuu vain muutamia kertoja kuukaudessa esimerkiksi palave-
reja varten. Työt toteutuvat etätöinä esimerkiksi kotitoimistoltaan. (Nenonen et al. 2012,
s.14-15)

2.3.4 Profiilit työn tekemisen paikkojen mukaan

Monipaikkaista työtä tekevät käyttäjät voidaan liikkuvuuden mukaan luokitella viiteen
eri tyyppiin.

1. Paikallaan liikkujat
2. Jojot
3. Heilurit
4. Nomadit
5. Kuljettajat

”**Paikallaan liikkujia**” ovat käyttäjät, jotka työskentelevät tietyssä paikassa ja rajatulla
alueella. Tällaisia ovat esimerkiksi teollisuusvartijat, joilla on vakio tarkastuskierros.

”**Jojot**” ovat kiinteän työpisteen omaavia käyttäjiä, mutta ajoittain jättävät työpisteensä,
työskennelläkseen muualla. Esimerkkinä konsulttien yrityskäynnit.

”**Heilurit**” työskentelevät kahdessa kiinteässä paikassa, kuten työnantajan tiloissa ja ko-
titoimistossa tai asiakkaan tiloissa.

”**Nomadit**” liikkuvat jatkuvasti paikasta toiseen ja erona ”heilureihin” on, että paikkoja
on enemmän kuin kaksi.

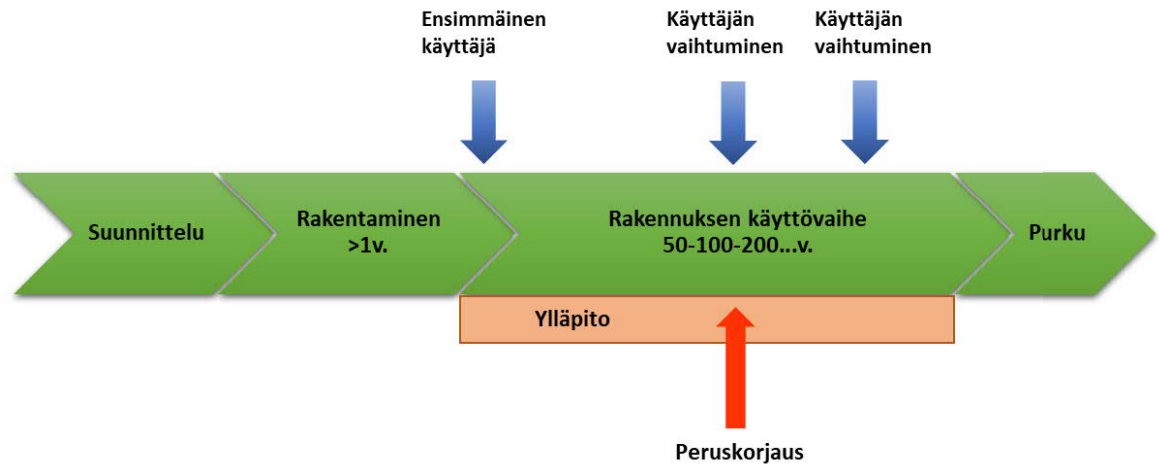
”**Kuljettajat**” ovat liikkuvia työntekijöitä, ihmis- tai tavarankuljetusalalla. He liikkuvat
kulkuvälineensä mukana jatkuvasti paikasta toiseen. Junan konduktöörit ovat esimerkiksi
luokituksen mukaan ”kuljettajia”. (Nenonen et al. 2012, s.15-16)

2.4 Vuokralaismuutostyön määrittäminen toimistomuutoksessa

Vuokramarkkinat ovat kasvaneet merkittävästi viimeisten vuosikymmenien aikana (Leväinen 2013, s.26). Suomen liberaaliset toimitilavuokrauskäytännöt mahdollistavat vuokrasopimuksessa määriteltyjen ehtojen vaihtelevuudet. Osapuolilla on vapaus hyväksyä erinäisiä vuokraehtoja. Pääkaupunkiseudun toimistomarkkinoilla on viime vuosina havaittu toimitilatarjonnan kasvavan, mutta samalla kysynnän aleneva. Ylitarjonnan vallitessa, kiinteistön omistajan pyrkivät erilaisin houkuttimin houkuttelemaan vuokralaisia omistamiinsa tiloihin. Näitä keinoja ovat esimerkiksi vuokravapaat kuukaudet, alhainen alkuvuokra sekä tilojen parannukset vuokralaiselle eli vuokralaismuutostyöt. (KTI Finland 2018, s.21-23)

Vuokralaismuutostöiden tarkoituksena on täyttää tiloille asetetut tarpeet ja muokata työympäristöä mahdollistamaan käyttäjän tavoitteiden saavuttamisen (Kärnä et al. 2010, s.18 & 22). Vuokralaismuutostöiden laajuudet ovat vaihtelevia. Pienimmillään muutostyöt ovat ylläpidollisia, eli fyysisten kulumien aiheuttamia korjauksia. Suurimmillaan vuokralaismuutostyöt ovat peruskorjausta, jolloin rakennus muutetaan uuden veroiseksi. (Leväinen 2013, s.180-181)

Rakennukset ovat pitkäikäisiä, kuten kuvassa 3 on esitetty. Rakennukset suunnitellaan täyttämään ensimmäisen käyttäjän sen hetkiset vaatimukset ja tarpeet. Käyttäjän tarpeet voivat muuttua jo elinkaaren alkuvaiheissa ja niitä tyydyttämään, voidaan tehdä muutoksia esimerkiksi huoneiden uudelleen sijoittelu tai vesipisteiden sijainnin suhteen. (Leväinen 2013, s.180-181)



Kuva 3. Rakennuksen elinkaari (Sovellettu: Leväinen 2013, s.180-181)

Toimitilarakennuksen elinkaaren aikana niissä toimii useita ja erilaisia käyttäjiä. Uuden käyttäjän myötä tulevat uudet tarpeet. Investointien suuruus ja se, miten tilat kohtaavat käyttäjän tarpeet vaikuttavat merkittävästi muutostyökokonaisuuteen. Kiinteistönomistajat investoivat vaihtelevin määrin muutostöihin (Puolamäki & Ruusunen 2009, s.23) Pintarakenteet ja sähköasennukset ovat yleisiä muutosvaatimuksia, sillä niiden elinikä on keskimäärin kymmenen vuotta (Leväinen 2013, s.180-181). Vuokralaismuutostöiden yhteydessä on mahdollisesti järkevää suorittaa kunnossapidollisia töitä, esimerkiksi PTS:n mukaisia korjaustoimenpiteitä.

Tilojen uudistamiseen vaikuttavat myös useat muutostrendit, kuten muutokset työn tekemisen tavoissa, työ- ja vapaa-ajan sekoittumisesta, teknologian kehittymisestä ja ulkoasuvaatimusten muutoksista. Yrityksien kasvanut kustannustietoisuus on myös vaikuttanut vuokralaismuutostöihin ja töillä pyritään pienentämään tilojen ylläpitokustannuksia. (Haapamäki et al. 2011, s.7)

2.5 Vuokrausliiketoiminnan erityispiirteet ja vaiheet

Vuokrausliiketoiminta eroaa useilla erityispiirteillään muista palveluliiketoiminnan toimialoista. Vuokrasuhteen vaiheet on esitetty vuokralaisen näkökulmasta kuvassa 4. Ensimmäiseksi vaiheeksi voidaan luokitella uuden **toimipaikan etsimiseksi ja valinnaksi**. Tämä vaihe alkaa, kun tunnistetaan tarve uusille toimitiloille. Ensimmäisessä vaiheessa kartoitetaan vaihtoehtoja ja vaihe päättyy vuokrasopimuksen allekirjoittamiseen. Toimi-

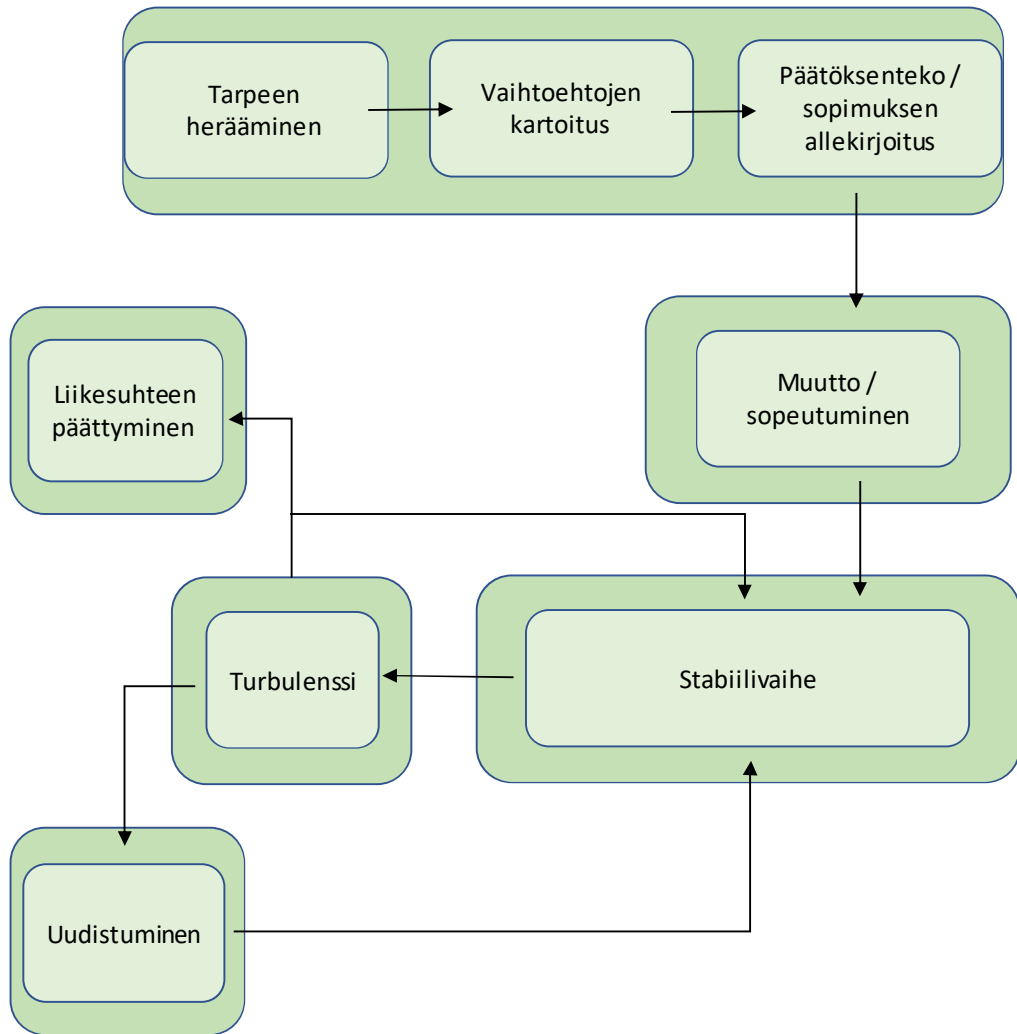
tilojen vuokrasopimuksen pituudet vaihtelevat ja toimitilapäätös saattaa vaikuttaa merkittävästi yrityksen tulevaan menestykseen. (Rasila & Nenonen 2007, s.30) Liiketilavuokrasopimustyypit voidaan luokitella kolmella tavalla, joita ovat toistaiseksi voimassa oleva, määräaikainen tai näiden yhdistelmä. Helsingin liiketilavuokrasopimuksista 26% sisältää ehdon esimerkiksi määräaikaisuuden 3-5 vuodelle, jonka jälkeen vuokrasopimus muuttuu ”toistaiseksi voimassa olevaksi” ja vuokrasopimus voidaan purkaa sopimusehtojen mukaisesti. (KTI Finland 2018, s.22)

Seuraavana vaiheena on esitetty ”**muutto ja sopeutuminen**”. Muutto toimitiloihin sitoo suuren määrän resursseja, joita ei saa takaisin jos toimitilapäätös osoittautuu huonoksi. Siten muuttaminen sitouttaa vuokralaisen tilaan. Sopeutumista helpottaa luotto suomalaisten tilojen toimivuuteen ja sopimusmenettelyihin. (Rasila & Nenonen 2007, s.31)

Käyttövaiheelle, eli kolmannelle vaiheelle on ominaista stabiilisuus. Käyttövaihe on usein pisin vuokrasuhteen vaiheista. Vuorovaikutukset vuokralaisen ja vuokranantajan välillä ovat käyttövaiheessa vähäisiä. Passiivinen liikesuhde on yleinen asiakassuhde. Osapuoli ottaa yhteyttä toiseen, kun siihen on syy. (Rasila & Nenonen 2007, s.31)

Passiivinen liikesuhde on kuitenkin konfliktialtista. Kun jotain on vialla, tapahtuu yhteydenotto. Ongelmana on, että yhteydenottovaiheessa asiakkaan mielitila saattaa olla jo negatiivinen ja vuokranantajan nopeastikin toteutetut toimenpiteet eivät tyydytä vuokralaisyrityksen tarpeita, seurauksena ”turbulenssi”-vaihe. (Rasila & Nenonen 2007, s.31)

Turbulenssi on vaihe, jossa vuokralainen on tyytymätön ja saattaa pohtia uusien tilojen hankkimista. Vuokralainen ei välttämättä ole tyytymätön vuokranantajan toimintaan tai tiloihin vaan monesti syyt ovat sisäisiä, kuten ”kyllästyminen” tiloihin tai sijaintii. ”Turbulenssi” saattaa päättyä tiloista luopumiseen eli vaiheeseen ”**liikesuhteen päättyminen**”. Mutta vaihtoehtoisena mahdollisuutena, on palata takaisin stabiiliin tilanteeseen. (Rasila & Nenonen 2007, s.32)



Kuva 4. Vuokrasuhteen vaiheet (sovellettuna Rasila & Nenonen 2007, s.30.)

2.6 Vuokralaismuutostyön tavoitteet ja tavoitteiden tunnistaminen

Ilman tavoitteita, rakennushanketta on mahdoton ohjata. Tavoitteiden on myös oltava selkeät ja sellaiset, että ne mahdollistavat halutun lopputuloksen. Tavoitteet eroavat eri osapuolien näkökulmasta. Esimerkiksi käyttäjien näkökulmasta toimitilojen on tuettava tiloissa suoritettavaa toimintaa. Rakennuttajalle kiinteistö on sijoituskohde. Rakennuttajalla on merkittävä vaikutus hankkeen onnistumiselle, sillä hän asettaa keskeiset tavoitteet, organisoii hanketta ja valvoo toteutusta. (Saari, A. 2004, s.415)

Toimistosuunnittelun perustuu kaikissa tapauksissa tiloissa tehtävän työn kokonaisvaltaiseen analysointiin (RT 95-1153, 2014, s.1). Työympäristön on tuettava yrityksen toimintatapoja ja niillä on vaikutusta yhteistyöhön, asiakaspalveluun ja työn tuottavuuteen. (Haapamäki et al. 2011, s.7) Toimistosuunnitteluun vaikuttavat lisäksi yleiset periaatteet

sekä yksilöllisten ominaisuuksien ja vaatimusten huomioonottaminen. Suunnittelun tavoitteena on myös helppo muunneltavuus nykyisten tai tulevien muuttuvien tarpeiden mukaisiksi. (RT 95-1153, 2014, s.1) Yleisesti muuntojoustavuus on kaikessa suunnittelussa huomioitava, sillä oletettavasti rakennuksen käyttöiän aikana ja mahdollisesti jo vuokra-aikana käyttäjän toiminta tai toimintojen vaatimat olosuhteet saattavat vaihtua. (Leinonen, A. 2003, s.18)

Hankkeelle asetetaan hankepääöksessä laatutaso- laajuus-, kustannus- ja aikataavoitteet. Korjaushankkeissa realistiset tavoitteet ovat mahdollisia vasta kun kohteesta on kattavat ja ajantasaiset tiedot esimerkiksi teknisistä ominaisuuksista, korjaustarpeesta sekä sopivuudesta erilaisiin käyttötarkoituksiin. Tavoiteasetannan yhteydessä on varmistettava, että kaikki hankeosapuolet ovat ymmärtäneet tavoitteet samansisältöisenä ja välittävät edelleen omille sopimuskumppaneilleen. Asetettuja tavoitteita on syytä seurata, täsmentää ja tarvittaessa päivittää hankkeen edetessä. Rakennuttaja on vastuussa rakennus- ja taloteknisten laatuvaatimusten määrittämisestä sekä sopimuksellisin keinoin toteutumisen valvonnasta. (RT 10-11255, 2017, s.2)

Korjaushankkeessa ehdoton edellytys hankkeen hallinnalle on kohteen tunteminen. Ennen suunnittelun aloitusta on perehdyttävä riittävästi kohteen ominaisuuksiin ja rakennushankkeelle asetettujen tavoitteiden sovitettavuuteen. (RT 10-11226, 2016, s.2) Esitutkimukset, joilla saadaan määriteltyä kiinteistön lähtötaso ja asetettua toimivuuden tavoitetasot, ovat keskeisessä osassa korjaushankkeiden suunnittelua (Vaahtera et al. 2018, s.2). Esimerkkejä rakennushankkeen suunnitteluvaiheen riskeistä:

- Lähtötietojen riittämättömyys
- Epäonnistuneet suunnittelijavalinnat tai puutteelliset suunnitteluresurssit
- Suunnitteluun varattu aika on riittämätön
- Suunnittelunohjaus tai tiedonvälitys on puutteellinen, jolloin suunnittelijat eivät ole tietoisia mitä suunnitellaan missäkin vaiheessa
- Suunnittelualojen puutteellinen koordinointi
- Suunnitelmien tarkastus tai yhteensovitus on puutteellinen
- Suunnitellaan liian tarkasti alussa, vaikka käyttäjää ei ole tai ei ole tehnyt tarvittavia päätöksiä
- Tiedonkulun puutteellisuus suunnittelutietojen muuttuessa, esimerkiksi tieto ei välity sitä tarvitseville tai käyttäjille
- Käyttäjäsunnittelu tai käyttäjämuutokset ovat hallitsemattomia
- Muutosten hallinta
- Käyttäjän päätöksenteon ohjaus tai sen aikataulutuksessa epäonnistuminen.

(RT 10-11255, 2017, s.4)

Rakennushankkeen jokaisella osapuolella on vaikutusta hankkeen lopputulokseen. Monesti käyttäjäorganisaatiolla on hankkeessa oman toiminnan tai tilan suunnittelua ja omia

hankintoja. Käyttäjän oma toiminta voi estää tavoitteisiin pääsyn, jos käyttäjä ei hallitse vastuullaan olevia asioita ja että muut hankeosapuolet eivät saa tarvittavia tietoja tai päätöksiä ajoissa. Epäselvät vaatimukset aiheuttavat mahdollisesti lisä- ja muutostöitä, jotka edelleen voivat aiheuttaa aikataulu- tai kustannustavoitteiden ylittymisen. (Vaahtera et al. 2018, s.15)

Riskien- ja laadunhallinta läpi koko hankkeen on olennainen osa rakennushankkeen tavoitteiden saavuttamisen varmistamiseksi. (RT 10-11255, 2017, s.6) Suurimmat ongelmat tavoitteiden saavuttamisessa ovat mm. päätöksenteot, joita tukemaan on riittämättömät lähtö- tai tavoitetiedot. Tavoitteiden saavuttamisen edellytyksenä on hankekohtaisten vaatimusten tunnistaminen ja niihin pohjautuvat suunnittelua ohjaavat ohjeet. Asiakkaan ohjeet on yhdessä yhteiskunnan asettamien ohjeiden ja määräyksien sekä hankkeen reunaehtojen kanssa nivellytettävä toimivaksi kokonaisuudeksi, jotta suunnittelu johtaisi rakennushankkeen toteutukseen. (Kärnä et al. 2010, s. 10)

Vuokrasopimuksessa on ilmoitettu päivä, jolloin vuokralaisella on oikeus saada se hallintaansa. Jos tilat eivät ole valmiita ja viivästyksestä on olennaista haittaa, on vuokralaisella oikeus purkaa vuokrasopimus. (Laki liikehuoneiston vuokrauksesta 1995/482 § 15) Vuokrasopimuksessa ilmoitettu päivämäärä määrittelee hankkeen aikataulun ja siten hankkeen kehukset ja puitteet toteutukselle. Realistinen aikataulu on olennaista laadun kannalta ja siten eri tehtävien vaatimat ajat tulisi tarkastella jo vuokrasopimusneuvotte- luissa. (RT 10-11225, 2016, s.1)

2.6.1 Käyttäjien tavoitteet

Rakennuksen on mahdollisimman hyvin sovelluttava sen käyttäjien harjoittamaan toimintaan. Esimerkiksi toimistotyöntekijät tarvitsevat puitteet rauhalliseen työskentelyyn, kokousten pitoon ja taukotiloja. (Saari, A. 2004, s.415)

Lähtökohtaisesti toimitilojen on oltava sisäympäristöltään terveellinen ja viihtyisä. Hyvä sisäympäristö pitää käyttäjät tyytyväisinä ja tyytyväisyyden on todettu olevan kytköksissä tuottavuuteen. Tuottavuuden kannalta merkittävää on myös tilojen toiminnallisuus. (Reunanen et.al. 2006, s. 43-45) Käyttäjillä on yleensä myös rakennuksen laatuun liittyviä vaatimuksia (Vaahtera et al. 2018, s.15).

Työntekemisen tavat asettaa vaatimuksia esimerkiksi työ- ja toimintaympäristön valaistukselle, ääniympäristölle sekä sisäilmastolle. Valaistukselle suosituksia määrittelee Euroopassa standardi SFS-EN 12464-1. Valaistussuunnitteluun liittyy muun muassa säätö ja ohjaus, energiankulutus, luonnonvalo- ja valomäärä, valaistusvoimakkuus ja -väri sekä

heijastukset. Tilojen ääniympäristö on suunniteltava siten, että se edesauttaa siellä tehtävää työtä. Sisäilmastoon vaikuttavia tekijöitä ovat lämpöolot, ilmavirtaukset, kosteus ja epäpuhtaudet. (RT 95-1153, 2014, s.1-4)

Samalla kun tiloilla pyritään entistä paremmin tukemaan siellä tapahtuvaa toimintaa, on vuokralaisen intressinä entistä korkeampi neliöiden käyttöaste. Käyttöasteella on suoria vaikutuksia tarvittavan tilan suuruuteen ja edelleen vuokrattavien neliöiden ja vuokran määrään. (Haapamäki et al. s.10-11)

Toimitilojen ilme tuottaa siellä vieraileville mielikuvan tilan käyttäjistä ja käyttäjäyrityksestä (RT 95-11151, 2014, s.1). Tilat voivat tuoda yritykselle kilpailuetua ja ovat osa yrityksen brändiä (Haapamäki et al. 2011, s.7). Mitä enemmän toimitilalla on merkitystä yrityksen asiakasrajapinnassa, sitä enemmän tiloilla on merkitystä yrityksen imagoon. Kärnä et al. kertoo, että toimitiloilla on merkitystä, minkälaisen kuvan yrityksen toiminta ulkopuolisille antaa. Alla esitetty esimerkkejä vaikutusmahdollisuuksista:

- Periaatteet ja arvot: Vuokralaismuutostöissä on huomioonotettu ympäristöasiat
- Status: Hienot tilat hyvällä paikalla kertovat voimakkaasta statuksesta
- Toiminnan näyttäminen: Yrityksen tulos kertoo menestyksestä (Kärnä et al. 2010, s.22-23).

Toimiston tilaratkaisuilla, sisustuksella, väreillä, materiaaleilla ja kalusteilla on merkitystä kilpailuetua tavoiteltaessa. Kiinteistö- ja työtilaratkaisut viestivät yrityksen yrityskuvasta, -kulttuurista ja brändistä omalle henkilökunnalle, mutta myös kolmansille osapuolille, kuten asiakkaille ja yhteistyökumppaneille. Tehokkaasti rakennettu imago sekä brändi edistävät myyntiä ja markkinointia. (Reunanen et.al. 2006, s. 32-33)

Tietotyötätekevien organisaatioiden käyttämät tilat muodostavat usein valtaosan muodostuvasta hiilijalan jäljestä. Tilatehokkuudella ja energiankulutuksella on vaikutusta yrityksen talouteen. Ekotehokas toiminta voi tuoda yritykselle imagohyötyä ja edelleen auttaa erottumaan kilpailijoista, houkutellessaan osaavaa työvoimaa. (Haapamäki et al. 2011, s.10)

Käyttäjällä voi olla myös ajallisia tavoitteita tilojen käyttöönotolle. Esimerkiksi vanhojen tilojen vuokrasopimuksen päättymisen ohjaa monesti vuokrasopimusneuvottelija.

2.6.2 Omistajan tavoitteet

Tilat tarjoavat käyttäjilleen elämyksiä, joko mieleenpainuvia tai mitään sanomattomia. Kokemuksellisuus kilpailutekijänä on tunnustettu jo pitkään mm. ravintola-, hotelli- ja matkailualalla, mutta sen tärkeys toimitiloissa on muodostumassa yhä suuremmaksi. Elämyksellisyyden lisäämisen on mahdollistanut teknologian kehittyminen. (Haapamäki et al. 2011, s.9) Asiakassuhteen kesto, eli onnistunut palvelusuhde houkuttaa vuokralaista

jatkamaan omistajan asiakkaan. Vielä parempi on, jos onnistunut investointi on synnyttänyt asiakkaalle tunnesiteen tiloihin ja vuokralainen jatkaa tilojen vuokrausta yli sovitun vuokra-ajan. Pitkäaikainen asiakkuus tuo taloudellista hyötyä. Uskollinen asiakas on toisinaan valmis maksamaan korkeamman hinnan (Ylikoski 1999, s.176, 180, 183)

Hankkeen kustannukset määräytyvät pääosin suunnitteluvaiheessa. Kustannustavoite on oltava määriteltynä jo hankkeen varhaisessa vaiheessa. Lisäksi on oltava tunnistettuna hankekustannuksiin olennaisesti vaikuttavat tekijät. Pääasialliset vaikutukset kustannuksiin muodostuvat laajuudesta, aikataulusta, ajoituksesta suhteessa markkinasuhteeseen, halutusta laatutasosta, urakoitsijoiden hankintatavasta ja tähän liittyvästä sopijapuolten välisestä riskinjaosta. Laatu-, kustannus- ja ajallisista tavoitteista tehdään tarkat tavoitteet ja suunnittelua ohjataan kohti tiedossa olevaa kustannustavoitetta. Jokainen osapuoli, kuten kiinteistönomistaja, vuokralainen, suunnittelijat ja rakennuttajakonsultit seuraavat kustannusten sitoutumista ja toteutumista omalta osaltaan. (RT 10-11226, 2016, s.1-2)

Lähes poikkeuksetta kiinteistöosakeyhtiöiden päätavoitteena on kasvattaa omistajien ja investoijien varallisuutta ja siksi tiloja koskevat päätökset onkin useasti tehty puhtaasti taloudelliselta pohjalta. Investoinnin näkökulmasta järkevintä on investoida toimistomuutokseen, joiden tuotto on korkeampi kuin pääoman kustannus. Kiinteistön lisäarvon tuottamisen kannalta, tärkeä osa alue on käyttö- ja ylläpitokustannusten alentaminen. (Reunanen et.al. 2006, s. 15, 60)

Vuokrasopimuksessa saattaa olla määriteltynä toimiston toiminnallisia, rakenteellisia, teknisiä ja visuaalisia ominaisuuksia. Osa ominaisuuksista saattaa olla alkuperäisiä ja osa vuokralaismuutostöissä toteutettavia. Mikäli vuokranantajan ei onnistu vuokrasuhteen alkuun mennessä muutostöillä saattamaan toimitilaa sovittuun kuntoon ja puutteet ovat olennaisia, on vuokralaisella oikeus purkaa vuokrasopimus. (Laki liikehuoneiston vuokrauksesta 1995/482 § 18)

Toimitilat kuormittavat ympäristöä muutostöiden aikana, mutta merkittävästi myös käytön aikana. Muuntojoustavat tilat ovat ympäristövaikutuksiltaan sekä kustannuksiltaan säästävämpiä. (RT 95-11151, 2014, s.1) Kiinteistönomistajan näkökulmasta on tärkeää, että tilat ovat jatko käytettävyyden kannalta muuntojoustavia. Tilojen toiminnallinen ja fyysinen joustavuus mahdollistaa tarvittaessa nopeasti ja edullisesti seuraavien vuokralaisten asettumisen tiloihin. (Reunanen et.al. 2006, s. 52-53)

Energia- ja ekotehokkaiden tilojen merkitys on kasvanut kaiken aikaa kiinteistöliiketoiminnassa. Tilavalinnoilla ja -ratkaisuilla on mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi energiatehokkuuteen ja hiilijalanjälkeen. Toimitilojen hiilijalanjälki on jo helposti laskettavissa ja vaikuttavat kiinteistömarkkinoilla vuokratuottoihin ja myyntivoittoihin. (Haapamäki et al. s.10-11)

Kiinteistön PTS:ssä ennakoitaan tulevia korjaus ja parannustöitä. PTS-töiden toteutusta jo vuokralaismuutostöiden yhteydessä olisi syytä harkita. Välittömiä hoito-, korjaus- ja muutostöitä, jota ei voi vahinkoa aiheuttamatta siirtää, on vuokranantajalla oikeus suorittaa välittömästi. Välittömiä hoito-, korjaus- ja muutostöitä vuokranantajalla on oikeus toteuttaa 14 päivän varoituksella, jos siitä ei aiheudu vuokralaiselle haittaa tai häiriötä. Muusta kuin edellä mainituista korjauksista on vuokranantajan annettava ilmoitus vähintään 6 kuukautta ennen toteutuksen aloitusta. (Laki liikehuoneiston vuokrauksesta 1995/482 § 19)

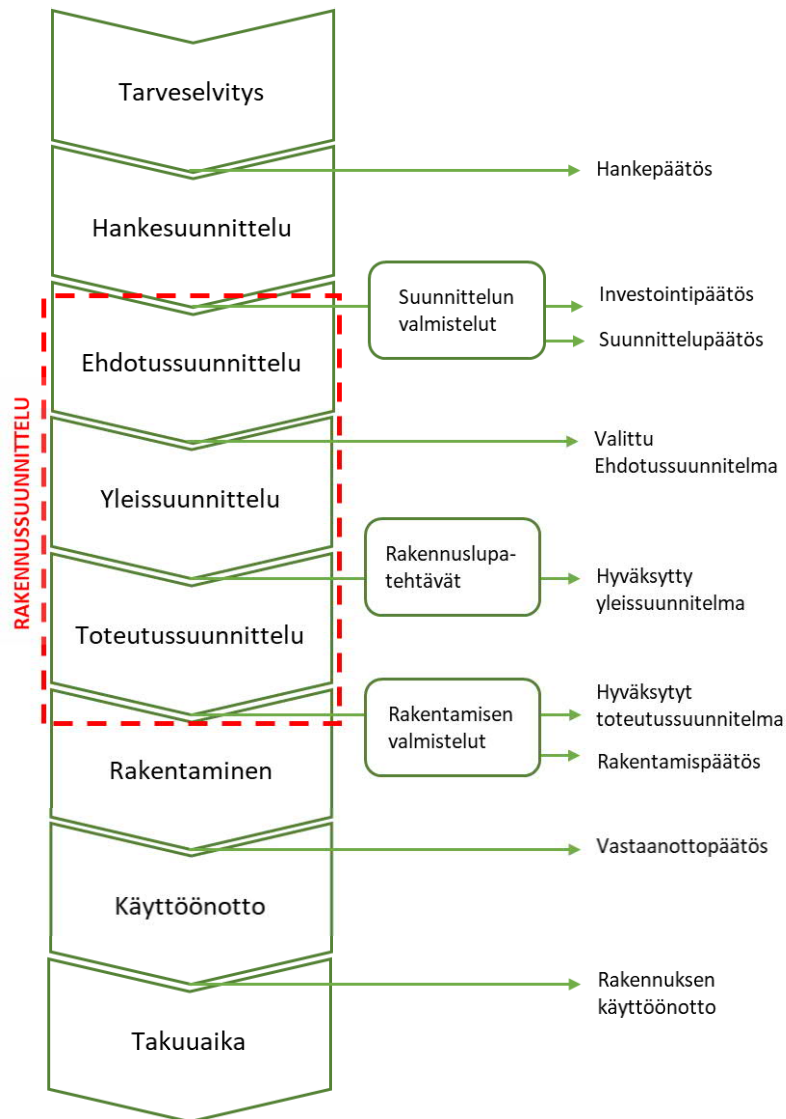
Kuten aiemmin todettiin tiloilla olevan vaikutusta vuokratyön brändiin, on tunnistettu sen vaikuttavan myös kiinteistön houkuttavuuteen sekä kiinteistön omistajan brändiin.

Vuokranantajalla on tietysti tavoitteena saada optimaalisen nopeasti vuokrasopimus käyntiin ja vuokramaksut liikkeelle. Aikataulussa kuitenkin huomioitava vuokralaisen tarpeet sekä suunnittelun ja rakentamisen kesto.

2.7 Toimistomuutostyön vaiheet

Vuokralaismuutostyön lopputulos muodostuu monivaiheisista prosesseista ja eri osapuolien työn tuloksena. (Kärnä et al. 2010, s.10) Rakennushankkeen tarkoituksena on tyydyttää käyttäjien ja toimintojen tarve. (Junnonen & Kankainen, 2016, s.10) Vuokralaismuutostyössä tavoitellaan aikaansaamaan tilat etukäteen määritellyille käyttäjäryhmille ja heidän käyttötarkoituksilleen. Ja oletuksena on, että käyttäjät kykenevät jo hankesuunnitteluvaiheessa määrittämään kaikki vaatimukset ja hyväksyessään suunnitteluratkaisuja ovat tietoisia lopputuloksesta. (Kiiras et al. 2007, s.370)

Vaikka rakennushankkeissa on eroavaisuuksia, on yleisesti hankkeesta tunnistettavissa 8 ajallista päävaihetta. Nämä vaiheet ovat **tarveselvitys, hankesuunnittelu, ehdotussuunnittelu, yleissuunnittelu, toteutussuunnittelu, rakentaminen, käyttöönotto ja takuu-aika**. Päävaiheiden lisäksi voi olla erillisinä tehtäväkokonaisuuksina **suunnittelun valmistelu, rakennusluvan hankinta** sekä **rakentamisen valmistelut**. Lisäksi hankkeessa voi olla erillinen **kehitysvaihe**, jossa hankkeen toteutuskelpoisuutta selvitetään, ilman varmuutta hankkeeseen ryhtymisestä. Jos tietyn suunnitteluvaiheen hyödyt todetaan vähäisiksi, ei sitä välttämättä tarvita. Tarvittaessa vaiheita voidaan myös yhdistettävissä. Vaiheet esitetty kuvassa 5. (Junnonen & Kankainen, 2016, s.11-12)



Kuva 5. Talonrakennushankkeen vaiheet (Junnonen & Kankainen, 2016, s.11)

Tarveselvitys

Rakennushankkeeseen ryhtyminen tulee ajankohtaiseksi, kun nykyinen tilanne on riittämätön. Syynä voi olla esimerkiksi nykyisten tilojen jääminen pieneksi toiminnan kasvun seurauksena. Käyttäjä tekee yhdessä riittävän asiantuntemuksen kanssa tarveselvityksen. Tarveselvityksessä arvioidaan ja selvitetään hankkeeseen ryhtymisen tarpeellisuutta, edellytyksiä ja mahdollisuuksia. (RT 10-10387, 1989, s 3 & 10) Tarveselvityksissä on eroavaisuutta, riippuen omistaako käyttäjä tilat vai ovat käyttäjä ja omistaja eri tahoja.

Käyttäjän tarveselvityksessä keskitytään liiketoiminnan strategiaan ja tavoitteisiin kuten:

- nykytoiminnan prosessi- ja toimintakuvaus,
- henkilömäärä ja sen kehityssennuste,

- nykytilojen tilanne ja puutteet sekä ongelmat,
- koneet, laitteet ja kalusteet,
- vuokratulot ja toimintakustannukset
- ja nykyvuokrasopimuksen tilanne. (Junnonen & Kankainen, 2016, s.19-20)

Tarveselvityksen pohjalta tehdään päätös hankkeeseen ryhtymisestä. Tarveselvitys sisältää yleensä rakennusohjelman, aikataulun ja kustannus- ja kannattavuusarvion. Hankepäättös voidaan tehdä karkealla tarveselvityksellä ja niin sanotusti jättää selvityksiä hankesuunnitteluvaiheessa tehtäväksi. (RT 10-10387, 1989, s 3 & 10) Tarveselvityksessä työstetty materiaali toimii suunnitteluohjeena ja puitteena jatkotoimenpiteille. (Junnonen & Kankainen, 2016, s.18)

Hankesuunnittelu

Hankesuunnittelussa selvitetään kattavammin ja yksityiskohtaisemmin hankkeen toteuttamistarpeet, toteuttamismahdollisuudet ja vaihtoehtoiset tavat. Hankesuunnittelussa selvitetään tarveselvityksessä määritellyt tarkennettavat ja mahdollisesti selvittämättömät asiat. Vaiheen lopputuloksena syntyy hankesuunnitelma, jonka pohjalta tehdään päätös investoinnista. Hankesuunnitelmassa on määriteltynä lopputuotteelle asetetut laatu- ja laajuustavoitteet sekä hankkeen kustannustaso ja aikataulu. Hankesuunnitelma ohjaa suunnittelun jatkotyöskentelyä. (RT 10-10387, 1989, s.3 & 11) Muutostyön edellyttämät esiselvitykset vaihtelevat tapauskohtaisesti ja siihen vaikuttavat tavoitteen lisäksi mm. rakennuksen ikä, korjaus- ja huoltohistoria, materiaalit, rakenteet ja tekniset järjestelmät. Esiselvitettäviä asioita määrittelee mahdollisesti asemakaavassa ja lainsäädännössä määritetyt suojelumääräykset (Rakennustietosäätiö, 2016, s. 18)

Tyypillisiä vuokralaismuutoshankkeen hankesuunnitelman selvityksiä ja tarkennuksia ovat toiminnan kehitys, kapasiteettimittaus, rakennusohjelma, hoito-ohjelma, tilaohjelma, ohjelmapiirustukset, rakennuspaikka, toteuttamistapa, aikataulu, kustannusarvio ja kannattavuuslaskelma, ympäristötekijät, riskianalyysi ja ehdotus investointipäätöksestä. Hankesuunnittelussa käyttäjä esittää lähtökohdat ja tarpeet tulevan toiminnan kannalta ja tarvittaessa perustaa valvovan johtoryhmän. (RT 10-10387, 1989, s.3 & 11)

Toimitilamuutostyöhankkeessa on tavanomaisesti tarvetta rakennussuunnittelulle korjausasteiden arvioinnissa ja edelleen kustannustavoitteiden määrittämisessä. (Junnonen & Kankainen, 2016, s.27)

Suunnittelun valmistelu

Hankesuunnittelun ja investointipäätöksen jälkeen muodostetaan suunnitteluorganisaatio ja käynnistetään suunnittelu. Tarvittaessa järjestetään suunnittelukilpailut ja käydään tarvittavat neuvottelut ennen suunnittelijavalintoja ja suunnittelusopimuksia. (RT 10-11284, 2017, s.1)

Rakennussuunnittelu

Rakennussuunnittelua ohjaa hankesuunnitelma. Rakennussuunnitteluvaiheessa kehitetään lopputuotteen arkkitehtoniset, toiminnalliset ja tekniset ratkaisut sekä toteuttamistapa. Rakennussuunnittelulla on keskeinen merkitys hankkeen onnistumiselle. Suunnittelun ollessa riittävän pitkällä päätetään urakointitapa, valmistellaan rakennusurakat, tehdään rakentamispäätös ja solmitaan urakkasopimukset. (RT 10-10387, 1989, s.3, 12 & 13) Rakennussuunnittelusta ja suunnitelmista voidaan tunnistaa seuraavia vaiheita ja kokonaisuuksia:

- ehdotussuunnitelmat,
- yleissuunnitelmat,
- rakennuslupasuunnitelmat
- sekä toteutussuunnitelmat.

Ehdotussuunnitelmia voi olla useita. Ehdotussuunnitelmista ilmenee vaihtoehtoisia toiminnallisia, rakennustaiteellisia ja teknisiä yleisratkaisuja. Valitusta ehdotussuunnitelmasta edetään yleissuunnitteluun. **Yleissuunnittelussa** tarkennetaan ehdotussuunnitelman ratkaisuja ja kehitetään suunnitelmat toteutuskelpoisiksi yleissuunnitelmiksi. Yleissuunnitelmat voivat sisältää vielä vaihtoehtoja esimerkiksi vaihtoehtoiset tilaratkaisut. Hyväksytty yleissuunnitelma ja pääpiirustukset kehitetään rakentamisen ja hankinnan edellyttämiksi mitoitetuiksi suunnitelmiksi ja tuotemäärityiksi. Tätä vaihetta kutsutaan **toteutussuunnitteluksi**. **Rakennuslupatehtävissä** varmistetaan hankkeen edellyttämät lupamenettelyt, suunnittelijoiden kelpoisuus ja pääpiirustusten hyväksyttävyys sekä laaditaan lupahakemus tarvittavine asiakirjoineen. (RT 10-11284, 2017, s.1) Rakennussuunnitteluvaiheessa käyttäjä seuraa suunnittelua ja hyväksyy suunnitelmat ja niiden toiminnalliset ominaisuudet eri vaiheissa. (RT 10-10387, 1989, s.12) Rakennusluvan ja toteutussuunnitelmien jälkeen aloitetaan **rakentamisen valmistelut** organisoimalla rakentaminen, kilpailuttamalla rakentamistehtävät, käymällä sopimusneuvottelut ja tekemällä urakka- ja hankintasopimukset. (RT 10-11284, 2017, s.1)

Rakentaminen

Rakentamisvaiheessa urakoitsija suorittaa rakennustyöt huolellisesti suunnitelmien ja urakka-asiakirjojen mukaisesti. (Junnonen & Kankainen, 2016, s.96) Korjaushankkeelle on ominaista, että vielä rakentamisen aikana suunnitelmia täydennetään. Rakentamisen aikainen suunnittelu, johtuu esimerkiksi rakentamisen edetessä esiin tulleista asioista, jotka aiheuttavat muutostarpeita merkittävästi tai täydennetään osapiirustuksilla jo valmistuneita suunnitelmia. (Junnonen & Kankainen, 2016, s.55)

Käyttöönotto

Rakentamisvaihe päättyy ja toimitilat voidaan ottaa käyttöön hyväksytyin vastaanottotarkastuksen jälkeen. Käyttöönotossa myös vastuu kiinteistöstä ja kiinteistöpidosta siirtyy

omistajalle. Rakentamisvaiheessa laadittu käyttö- ja huolto-ohje, on koottu tukemaan rakennuksen käyttöä keskeisimmillä hoitoon ja huoltoon liittyvillä tiedoilla. (Junnonen & Kankainen, 2016, s.119-120)

Takuuaika

Takuuaika toimii eräänlaisena koeaikana, jolloin urakoitsijan suoritusta tarkkaillaan. Takuuaika on yleisten sopimusehtojen mukaan kaksi vuotta, mutta sopimuksen mukaisesti yksittäisillä rakennusosilla, kuten vesieristyksellä voi olla sopimusehdoista poikkeava takuuaika. Takuuaikana ilmenneet virheet urakoitsija on velvollinen korjaamaan niin, että ne eivät uusiudu. (Junnonen & Kankainen, 2016, s.96-97)

2.8 Suunnittelun ohjaus ja johtaminen

Rakentamista ja siten myös suunnittelua on yleisesti tehtävä lakeja, asetuksia, viranomais määräyksiä ja -päätöksiä noudattaen. Lakien ja asetusten on tarkoitus varmistaa rakentamisen vähimmäistaso. Maankäyttö- ja rakennuslain lisäksi muita keskeisiä suunnittelua ja rakentamista ohjaavat säännökset liittyvät pelastustoimiin, terveydensuojeluun, sähköturvallisuuteen, työturvallisuuteen, väestönsuojien rakentamiseen ja ympäristönsuojeluun. Rakennustieto Oy:n 2017 julkaisemassa ohjekortissa RT 10-11284 on listattuna keskeisimmät viranomaissäädökset. Rakennushankkeeseen ryhtyvän on huolehdittava, että:

- suunnittelu ja rakentaminen toteutetaan säännösten ja määräysten sekä myönnetyn luvan mukaisesti.
- suunnittelijat ja työnjohtajat täyttävät kelpoisuusvaatimukset rakennushankkeen vaativuuteen nähden
- rakentamisen suunnittelussa on nimettynä suunnittelun kokonaisuudesta ja laadusta vastaava pääsuunnittelija
- suunniteltaessa otetaan huomioon rakennushankkeen toteuttaminen siten, että työ voidaan tehdä turvallisesti ja aiheuttamatta haittaa työntekijöiden terveydelle
- rakennus suunnitellaan ja rakennetaan sekä rakennuksen muutos- ja korjaustyöt tai käyttötarkoituksen muutos on toteutettavissa siten, että rakennus täyttää ennakoitavissa olevat vaatimukset rakennuksen käyttötarkoitus huomioiden.
- käytettävät rakennustuotteet ovat asianmukaisia.
- yhdessä suunnittelijoiden, työnantajien ja itsenäisten työsuorittajien kanssa huolehditaan, että työstä ei aiheudu vaaraa työmaalla työskenteleville eikä muille vaikutuspiirissä oleville henkilöille.

Rakennuttaja vastaa, että käyttäjän tarpeet ja vaatimukset huomioidaan suunnittelussa ja nämä viedään myös muihin hanketta koskeviin asiakirjoihin. (Vaahtera et al. 2018, s.15) Suunnittelua johtaa ensisijaisesti hankkeeseen nimetty pääsuunnittelija. Tehtäväkokonai-

suuksia voidaan kuitenkin jakaa ja tilaaja tai rakennuttajakonsultti voi esimerkiksi huolehtia suunnittelun hallinnollisesta johtamisesta tai hankkeen aikataulun sovittamisesta. Suunnittelun johtaminen muodostuu yleisesti neljästä osa-alueesta, joita ovat organisointi, ohjaus, valvonta ja koordinoiminen. Suunnittelun johtamisella varmistetaan suunnittelutavoitteiden, tilaajan asettamien tavoitteiden sekä rakentamiselle määrättyjen tavoitteiden toteutuminen. (RT 13-10860, 2005, s.2-4)

Toimistosuunnittelussa perusteena toimii yrityksen ja sen henkilöstön toiminnan, työn prosessien ja tehtävien vaatimukset. Suunnittelu vaatii eri alojen asiantuntemusta. Asiantuntijoiden lisäksi, tilan käyttäjien edustajien osallistuminen suunnitteluun on tarpeellista. Lähes poikkeuksetta, paras tulos saavutetaan, kun tilat ja niiden käyttötapa suunnitellaan yhdessä henkilöstön kanssa. (RT 95-11152, 2014, s.1)

Suunnittelua ohjaa asetettujen tavoitteiden ja ehtojen lisäksi muun muassa seuraavat asiakirjat:

- hankesuunnitelma
- erilaiset suunnitteluohjeistot
- suunnitteluohje sekä rakennuttajan asettamat täsmennykset
- tehtäväluettelot
- normit ja normiluonteiset ohjeet
- rakennustöiden yleiset laatuvaatimukset (RYL julkaisut) hyvän suunnittelun ja rakentamistavan esittäjänä (Junnonen & Kankainen, 2016, s. 52)

Suunnittelussa keskeistä on ratkaisuiden toiminnallinen laatu eli niiden sopivuus ja toimivuus käyttäjien toiminnalle, mutta myös toiminnan muutoksille. Suunnitteluratkaisuja voidaan tarkastella joko visuaalisesta tai teknisestä näkökulmasta. Visuaalisia ovat esimerkiksi kaupunkikuvalliset ja arkkitehtoniset tavoitteet. Teknisestä näkökulmasta sisältö suunnitelmissa on täytettävä viranomaisen asettamat ja hyvän rakentamistavan vaatimukset. Ennen kaikkea suunnitelmien rakenteet on oltava turvallisia ja toteutettavissa olevia, mutta suunnittelussa on huomioitava myös elinkaari ja ylläpito asiat. (RT 10-11255, 2017, s.9)

2.9 Käyttäjälähtöisen suunnittelun määritelmä

Käyttäjälähtöisen ja ihmiskeskeisen suunnittelu sisältää ISO 9241:210 standardien mukaan kuusi periaatetta. Nämä periaatteet soveltuvat muun muassa tehtävien, palveluiden ja tuotteen suunnitteluun. Kuusi periaatetta ovat:

- a) the design is based upon an explicit understanding of users, tasks and environments
- b) users are involved throughout design and development
- c) the design is driven and refined by user-centred evaluation
- d) the process is iterative
- e) the design addresses the whole user experience
- f) the design team includes multidisciplinary skills and perspectives

Ensimmäisen periaatteen mukaan **suunnittelun lähtökohtana on käyttäjien, tehtävien ja käyttöympäristön ymmärtäminen**. Käyttäjillä tarkoitetaan palvelun, tehtävän tai tuotteen lopullisia käyttäjiä, mutta myös heidän sidosryhmiä, joihin lopputulos vaikuttaa. Periaatteen mukaisena tavoitteena on ymmärtää lähtötilanne ja edelleen asettaa ja määrittää suunnittelun vaatimukset ja tavoitteet.

Toisena periaatteena on, että **käyttäjät ovat mukana suunnittelussa ja kehittämisessä**. Käyttäjillä on arvokasta tietoa muun muassa käyttötavoista ja tarpeista. Kun käyttäjät osallistetaan suunnitteluun ja kehittämiseen, pääsevät he ajoissa vaikuttamaan lopputulokseen.

Kolmantena periaatteena on, että **suunnittelua ohjaa käyttäjälähtöinen arviointi**. Kerätään jatkuvaa palautetta käyttäjiltä ja pyritään siten minimoimaan epäonnistumisen riskit. Tehdään jatkuvaa arviointia tehdyistä valinnoista.

”Prosessi on iteratiivinen” on samalla standardien mukaisesti neljäs periaate. Monesti hyväksyttävään lopputulokseen ei päästä ilman iteraatiota. Tämä tarkoittaa prosessin vaiheiden toistamista kunnes lopputulos vastaa vaatimuksia. Esimerkki kierto; käyttäjäpalaute muuttaa käyttökontekstin ymmärrystä, aiheuttaen lopputuloksen vaatimusten ja edelleen suunnitteluratkaisuiden muuttumisen.

Viidentenä periaatteena on, että **suunnittelun kohteena on käyttäjäkokemus**. Käyttäjäkokemus muodostuu esityksestä, toiminnallisuudesta, suorituskyvystä, vuorovaikutteisuudesta, jne. Käyttäjäkokemukseen vaikuttavat myös käyttäjän aikaisemmat kokemukset, asenteet, odotukset, taidot, tavat ja persoonallisuus.

Viimeisen periaatteen mukaan **suunnitteluryhmässä on mukana monialaisia taitoja ja näkemyksiä**. Näkemyksiä kerättävä rooleiltaan erilaisilta käyttäjiltä ja suunnittelussa hyödynnetään eri alojen asiantuntijoita. (ISO 9241:210, s.5-8)

2.10 Käyttäjälähtöinen suunnittelu ja käytettävyys rakennusalalla

Toimitilat palveluineen ovat olemassa vain tyydyttääkseen tilojen käyttäjien moninaiset tarpeet (Kärnä et al. 2010, s.15). Käyttäjälähtöisessä toimistosuunnittelussa tilat suunnitellaan käyttäjän tarpeet huomioon ottaen. Käyttäjä on se osapuoli, joka tuottaa suunnitteluun lähtötiedot ja tavoitteet. Itse suunnittelu toteutetaan vaihtelevin yhteistyömäärin käyttäjän ja suunnittelijoiden välillä. Lähes poikkeuksetta käyttäjä saa suunnitelmat kommentoitavakseen suunnitelmien edetessä. Käyttäjä tekee myös lopulliset hyväksynyt. (Heikkilä 2016, s.26-27)

Käyttäjän tarpeita, toteutettavuuden asettamia ehtoja sekä toiminnallisia, ympäristön ja viranomaisten vaatimuksia yhteensovitettaessa hankkeen tavoitteiksi suunnitteluvaiheessa voidaan käyttäjän ja suunnitteluryhmän välillä havaita erityyppisiä painotuksia;

- Käyttäjä toimii suunnittelijana. Tällöin käyttäjä pystyy itse määrittelemään sen, mitä tulee tilojen käytettävyyteen, toiminnallisuuteen ja viihtyvyyteen.
- Suunnittelija on käyttäjänä. Tällöin suunnittelijan omalla kokemuksella tai asiantuntijuudellaan pystyy ymmärtämään mitä tulee käyttäjän tarpeisiin
- Suunnittelija on käyttäjän oppilaana. Tällöin käyttäjä toimii oman toimintansa asiantuntijana ja suunnittelija pyrkii hahmottamaan käyttäjän tarpeet
- Käyttäjä on suunnittelijan potilaana. Tällöin suunnittelija kuuntelemalla käyttäjää pyrkii diagnosoimaan käyttäjän ongelmat ja määrittämään ratkaisevat lääkkeet ongelmiin. (Kärnä et al. 2010, s. 10)

Hyvä kommunikointi eri osapuolien välillä sekä käyttäjiä osallistavat toimintatavat ovat keskeisiä käyttäjälähtöisen suunnittelun elementtejä. Vähimmillään osallistaminen on tiedon keräämistä käyttäjäkokemuksista, tarpeista ja toiveista. Enimmillään käyttäjien osallistaminen on, kun heillä on mahdollisuus olla osa suunnitteluryhmää ja pystyvät vaikuttamaan tavoitteenasetteluihin ja tehtäviin ratkaisuihin. Parhaimmillaan osallistava suunnittelu saa dialogisen keskustelun piirteitä, joissa korostuvat asiantuntemuksen arvostus ja kunnioitus, sitoutuminen yhteiseen tehtävään sekä kasvotusten yhteisymmärryksessä tehtyjen keskustelujen perusteella muodostuneet päätökset ja tiedonmuodostumiset. (Hellgren et al. 2013, s.44-45)

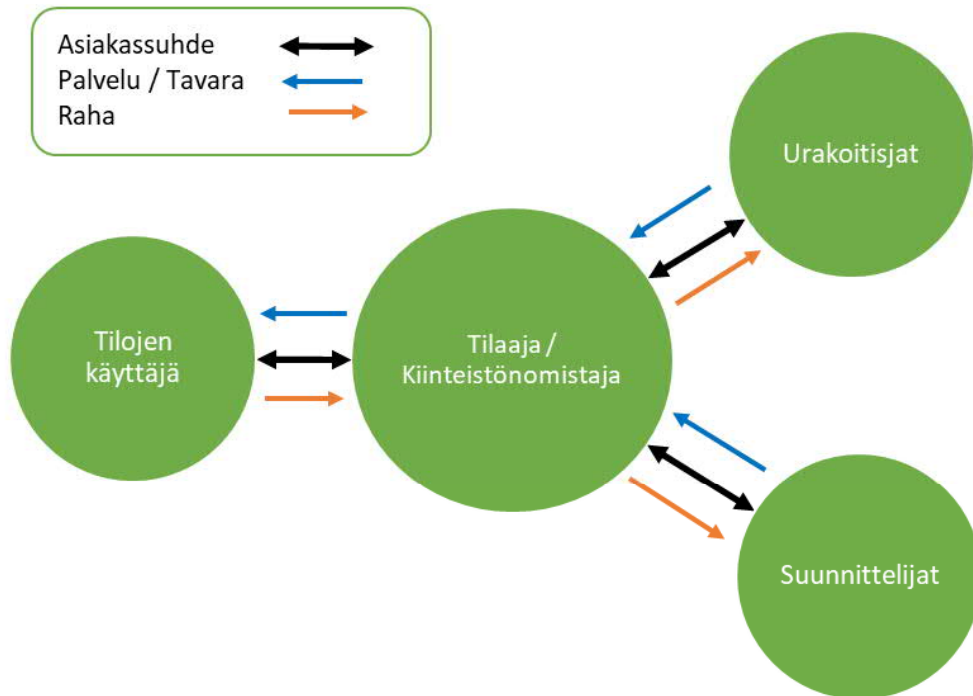
Käyttäjien aktiivisen osallistumisen suunnitteluun mahdollistavia hyötyjä ja haittoja on kerätty taulukkoon 2.

Taulukko 2. *Osallistavan suunnittelun hyödyt ja haitat (Aalto 2015, s.4-5)*

Hyödyt	Riskit
Tiloihin liittyvät ratkaisut vastaavat käyttäjien tarpeita ja tukevat niissä tapahtuvaa toimintaa	Monitahoiset ja toisistaan riippuvat suunnitteluongelmat vaikeuttavat ideoiden ja ratkaisuiden konkretisoimista
Luottamus käyttäjien ja suunnittelijoiden välillä vahvistuu yhteistyön kautta	Vaatii osapuolilta enemmän aikaa ja resursseja
Hyväksytettäessä ratkaisuja käyttäjillä, käyttäjien sitoutuminen tehtyihin ratkaisuihin voimistuu	Tasapainottelu eri toimijoiden vaatimusten ja näkökulmien kanssa aiheuttaa haasteita yhteisesti hyväksytyjen ratkaisujen löytämisessä
Uudistusten käyttöönotto nopeutuu, kun käyttäjät olleet tietoisia jo suunnitteluvaiheessa	Epäselvät pelisäännöt ja niiden aiheuttamat ristiriidat sekä ongelmat
Uusia oivalluksia ja ratkaisuja yhteistyön tuloksena	Osallistamisen oikea-aikainen aikatauluttaminen
Oppimisprosessin tuomat tiedot osapuolille	

Käyttäjän osallistaminen on helpompaa, jos hän kokee säästävänsä siinä tai saavansa paremman hinta-laatu-suhteen. Osallistuvaa käyttäjää on kuitenkin ohjattava läpi hankkeen. (Ylikoski 1999, s.243)

Rakentamisessa asiakassuhteet ovat monimuotoisia. Vuokralaismuutostyöpalveluiden tuottajien asiakkaiksi voidaan tunnistaa niin hankkeen tilaaja kuin lopulliset käyttäjät. Moniulotteisessa asiakkuuskentässä, ymmärryksen on ulotuttava loppukäyttäjään asti eli asiakkaan liiketoiminnan ymmärtämiseen asti. (Pekkanen 2005, s.16-17) Kuvassa 6, on esitetty rakennushankkeen moniulotteinen asiakasverkosto perinteisessä toteutusmuodossa. Kuvasta ilmenee tilaajan olevan urakoitsijoiden ja suunnittelijoiden asiakas, mutta myös asiakassuhteen sijaitsevan loppukäyttäjän ja tilaajan välillä.



Kuva 6. Esimerkki rakennushankkeen asiakasverkosta. (muokattu lähteestä Pekkanen 2005, s.17)

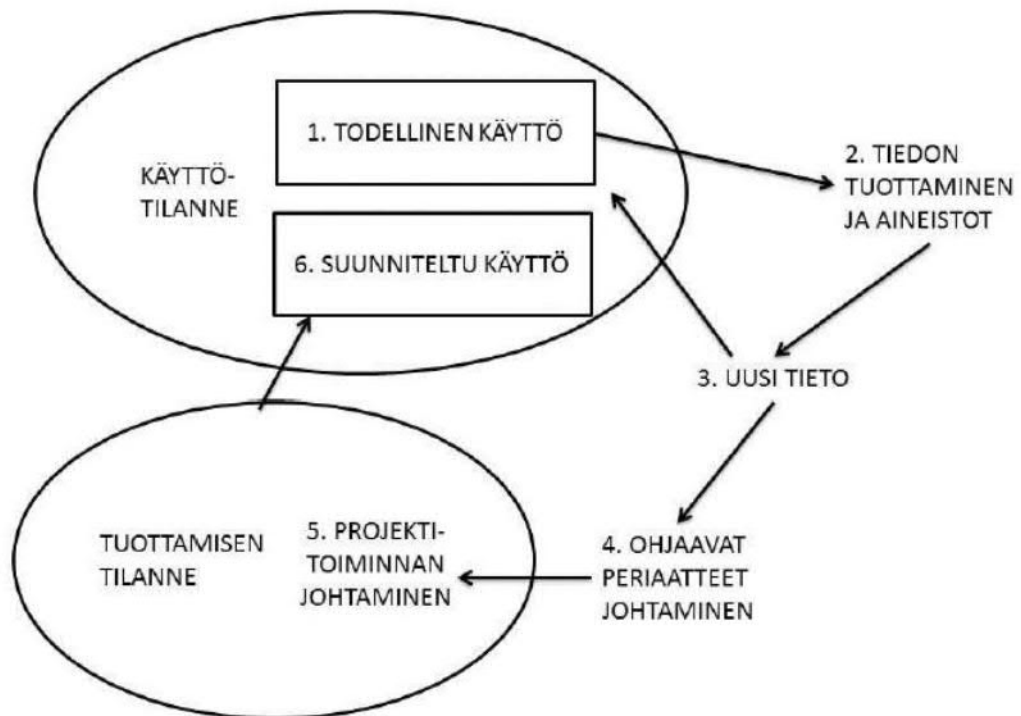
Toimiva vuorovaikutus asiakassuhteen eri tasoilla on keskeisessä asemassa asiakastarpeiden tunnistamisessa. Vuorovaikutuksen onnistumisen edellytyksenä on taas riittävä viestintä ja hyvät kommunikaatiotaidot. Asiakkuus on lupaus-lunastus-prosessi, joka vaatii niin teknistä osaamista kuin palveluosaamista. Palvelun tarjoajan on tunnistettava asiakkaan tarpeet ja ymmärrettävä asiakkaan liiketoiminta sekä pystyttävä tyydyttämään nämä tarpeet. (Pekkanen 2005, s.20)

Rakennuksen käytettävyys on osa sen jokapäiväistä toimintaa. Käytettävyys kuvaa ominaisuutta, miten hyvin tilat palvelevat sen kohderyhmää. Käytettävyyteen taas vaikuttavat lukuisat seikat, kuten ajantasaisuus, eheys, käyttökelpoisuus, luotettavuus, saavutettavuus, ilmeisyys, käyttäjäläheisyys ja käyttökelpoisuus. Osa ominaisuuksista on tiedostettuja, kun taas osa tiedostamattomia tarpeita. (Kärnä et al. 2010, s.15-16)

Kun rakennuksen käytettävyys on hyvä, toiminta tiloissa ja ympäristössä on vaivatonta. Käytettävyyden ollessa kunnossa, ovat tiloissa työskentelevät henkilöt usein tyytyväisiä. Käytettävyys konkretisoituu, kun tiloissa on jotain parannettavaa ja se ilmenee työntekijöiden valituksina, ärtyneisyytenä ja turhautuneisuutena. Jos käytettävyydessä on ongelmia, hankaloittaa se tiloissa tapahtuvaa toimintaa. Esimerkiksi parkkihallin pylväiden estäessä auton oven avausta, on autoon siirtyminen ja autosta poistuminen hankalaa, ellei jopa mahdotonta. ISO 9241-11 standardi määrittelee käytettävyyden olevan ”*se tuloksellisuus, tehokkuus ja tyytyväisyys, jolla tietyt määritellyt käyttäjät saavuttavat tavoitteet tietyssä käyttöympäristössä*”.

Tilojen fyysiset ominaisuudet ovat käytettävyyden perusta. Käytettävyyteen voidaan tosin vaikuttaa käyttötavoilla ja toiminta voidaan usein sopeuttaa ympäristön asettamiin ehtoihin. Käyttötapamuutokset ja toiminnan sopeuttaminen tilaan on lähes aina helpoin ja halvin tapa, mutta ei aina kuitenkaan tehokkain tai ergonomisin vaihtoehto. (Rasila et al. 2013, s.7-8)

Haasteita käytettävyyden suunnittelulle ja toteutukselle henkilöiden yksilölliset kokemukset. Yksilötasolla käyttäjäkokemus on tilan käyttäjän suhde tilaan, tilan toimivuuteen ja sen palveluihin. (Kärnä et al. 2010, s.16) Käytettävyykokemukseen vaikuttavat esimerkiksi kulttuuri, yksilön persoona, sosiaaliset tilannetekijät sekä käyttäjän tavoitteet. Käyttäjäkokemus on siis henkilökohtainen ja moniulotteinen. Näiden seurauksena tila voi olla saman aikaisesti yhdelle henkilölle tuloksellinen ja tehokas, mutta toiselle henkilölle riittämätön. (Rasila et al. 2013, s.8) Käytettävyyden suunnitteluprosessi on esitetty kuvassa 7.



Kuva 7. Käytettävyys syntyy eri vaiheissa (Rasila et al. 2013, s.9)

Prosessin lähtökohtana on todellinen käyttötilanne. Vaiheessa 2 kerätään tietoa ja tuotetaan aineistoa käyttäjäkokemusten pohjalta. Vaihe 3 alkaa kun on löytynyt uutta tietoa. Uusi tieto vaikuttaa joko todelliseen käyttöön tai johtaa suunnittelun käynnistämiseen. Vaihe 5 muodostuu projektin suunnittelu- ja rakennusaikaisesta johtamisesta ja ohjauksesta. Tarkoituksena saavuttaa lopputulos, joka mahdollistaa suunnitellun käytön eli vaiheen 6. (Rasila et al. 2013, s. 8-9)

2.11 Asiakas- ja käyttäjätyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys tarkoittaa asiakkaan tyytyväisyyttä yksittäistä tuotetta tai palvelua kohtaan. Asiakastyytyväisyys on tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä. Usein jos asiakkaan kokemukset vain vastaavat odotuksia, ei asiakastyytyväisyys kipua tyytyväisyyden puolelle. Vasta kun asiakkaan odotukset ylitetään, asiakas on tyytyväinen. (Kärnä & Junnonen 2001, s.2)

Asiakastyytyväisyyden mittaukset ja tuloksien seuranta on yrityksen kehityksen edellytys. Korkea asiakastyytyväisyys on yksi yrityksen menestymisen mittareista ja on rinnastettavissa laadukkaaseen yrityksen toimintaan. Asiakastyytyväisyysmittaukset auttavat yritystä tarkastelemaan tuotetta tai palvelua asiakkaan näkökulmasta ja siten mahdollistaa kohdistamaan toimintaa asioihin, jotka ovat asiakkaille tärkeitä. (Kärnä & Junnonen 2001, s.1)

Asiakastyytyväisyys on yksi asiakkuudenhallinnan keskeinen tavoite. Korkea asiakastyytyväisyys yhdistetään usein korkeaan asiakasuskollisuuteen ja positiiviseen suusanalliseen viestintään asiakkaiden suuntaan. Asiakastyytyväisyys mahdollistaa yrityksen ja asiakkaan välisen pitkän asiakassuhteen. (Kärnä & Junnonen 2001, s.1)

Asiakaskokemus muodostuu henkilökohtaisista ja moniulotteisista tekijöistä. (Räsilä et al. 2012, s.8) Yksilön tarpeisiin vaikuttavat hänen taustansa ominaisuuksia kuten; ikä, sukupuoli, persoonallisuus ja elämänvaihe. Myös yksilön aikaisemmillä kokemuksilla on merkitystä. Lisäksi muiden ihmisten sosiaalisella viestinnällä on vaikutusta. Jos yksilö kuulee tiloja kehuttavan tai haukuttava, on sillä vaikutus hänen odotuksiinsa. (Ylikoski 1999, s.123-125)

2.11.1 Asiakas- ja käyttäjätyytyväisyys rakennusalalla

Toimitilamuutos Hankkeissa tilan käyttäjän asiakastyytyväisyys on käyttäjätyytyväisyyttä. Rakennusalalla käyttäjätyytyväisyys muodostuu siitä, miten hyvin rakennushankkeen lopputuote ja rakentamisprosessi vastaavat tai ylittävät käyttäjän odotukset. Tämän määrittelyn mukaisesti on tärkeää ymmärtää ja arvioida asiakkaan odotuksia sekä asettaa yhteiset toteutettavissa olevat tavoitteet. (Kärnä 2009, s.14)

Asiakkaan odotukset rakennushankkeen lopputuloksesta ja rakentamisprosessista ovat useiden tekijöiden funktio. Siihen vaikuttavat:

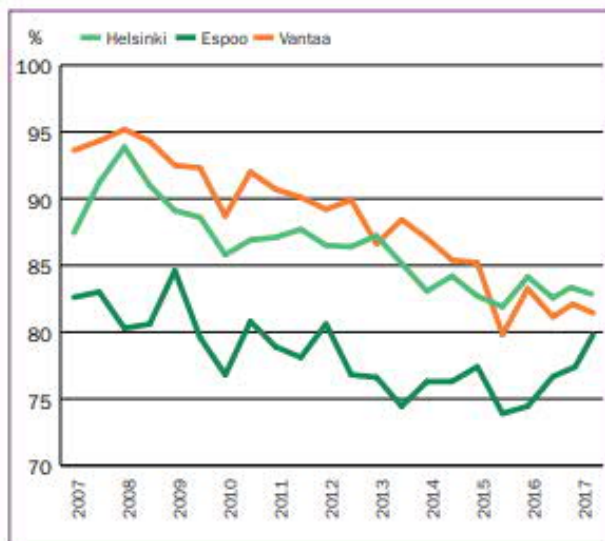
- asiakkaan aikaisemmat kokemukset rakennushankkeista,
- aiemmat kokemukset tai muualta kuultuja kokemuksia rakennushankkeeseen osallistuvista tai vastaavista osapuolista,
- käydyt keskustelut hankkeenosapuolien kanssa,
- käyttäjän henkilökohtaiset tarpeet,

- urakoitsijan markkinointi,
- ja käyttäjän oman investoinnin ja panostamisen suuruus projektiin.

Aikaisemmin projektien onnistumista seurattiin ajan, kustannuksien ja laadun mittareilla. Nykyään näiden ”kovien” mittareiden rinnalle on lisätty subjektiivisia ”pehmeitä” mittareita, kuten loppukäyttäjien, suunnitteluryhmän ja urakoitsijaryhmän tyytyväisyyttä kuvaavia mittareita. (Kärnä 2009, s.15)

Asiakastyytyväisyys vaikuttaa asiakkaiden käytökseen esimerkiksi asiakasuskollisuuteen. Tyytyväinen asiakas on valmis maksamaa jatkossa enemmän, sillä asiakastyytyväisyys alentaa hintasensitiivisyyttä. Voidaankin todeta asiakastyytyväisyyden vaikuttavan yrityksen talouteen. Lisäksi asiakastyytyväisyys vaikuttaa siihen, miten asiakas viestii muille potentiaalisille asiakkaille, esimerkiksi tyytyväinen asiakas voi suostutella kyseisen yrityksen palveluita. (Rasila & Nenonen 2007, s.9-10)

Helsingissä oli vuoden 2017 lopussa vapaata toimitilaa 1,15 milj. m², joten kiinteistöomistajien kilpailu vuokralaisista on kovaa ja siten asiakastyytyväisyydellä on sitäkin suurempi merkitys. (KTI Finland 2018, s.48) Kuvassa 8 esitetään Pääkaupunkiseudulla tapahtunutta kehitystä toimitilojen käyttöasteissa.



Kuva 8. Toimitilojen vuosittaiset käyttöasteet Pääkaupunkiseudulla (KTI Finland 2018, s.74)

Rakennusprojektissa on yleisesti ajateltu asiakastyytyväisyyden olevan hyvällä tasolla, jos hanke toteutetaan teknisesti hyvin ja projektin kustannukset sekä aikataulu ovat olleet hallinnassa. (Kärnä et al. 2007, s.11 & 15) 2000-luvun taitteesta lähtien on yhä enemmän kehitetty asiakastyytyväisyyttä kuvaavia mittausmenetelmiä. (Kärnä & Junnonen 2001, s.1)

Pekkanen (2005) tunnistaa väitöskirjassaan seuraavat tekijät rakennusalan keskeisimmiksi menestystekijöiksi asiakaslähtöisyyden kannalta:

- Tiivis ja avoin kommunikaatio sekä luotettava systemaattinen tiedonvaihto hankkeen osapuolien kesken.
- Osapuolien välinen luottamus
- Suunnittelun ja rakentamisen hallinta siten, että se tukee kiinteistön omistajan ja tilojen käyttäjän tarpeita
- Sopimuksien yksiselitteisyys sekä sen riittävä kattavuus osapuolien välillä (Pekkanen, J. 2005, s.63)

Vastaavasti uhkatekijöiksi on tunnistettu menestystekijöiden vastakohtia, kuten:

- Puutteet tiedonkulussa ja yhteistyössä
- Häiriöt suunnittelussa ja rakentamisprosessin toteuttamisessa
- Epäselvät tai puutteelliset sopimukset ja osapuolien eriävät käsitykset vastuunjaosta (Pekkanen, J. 2005, s.63)

Rakentaminen on projektiluonteista ja siinä on monia eroja muuhun palveluliiketoimintaan. Rakentamisessa asiakkaiden omilla toimilla on huomattava vaikutus lopputulokseen. Lisäksi rakennushankkeille ominaista on hankkeen lukuisat osapuolet ja tehtävät. Nämä syyt korostavat yhteistyön merkitystä lopputulokseen. Ja asiakkaan tyytyväisyys riippuu sekä jokaisen toimijan omasta toiminnasta että tuotantoketjun yhteistyöstä. (Kärnä & Junnonen 2001, s.1-2)

2.11.2 Ennako-odotukset, ongelmat ja hyödyt

Asiakastyytyväisyystutkimuksia on kritisoitu niiden tuottaessa usein ”keskimääräisesti tyytyväisiä” asiakkaita. ”Erittäin” tyytyväisen ja ”neutraalin” tyytyväisen asiakkaan välillä on kuitenkin suuri ero. ”Neutraali” asiakas on valmis vaihtamaan palveluntuottajaa paremman tarjouksen saadessaan. Kun taas ”erittäin” tyytyväiset ovat monesti asiakasuskollisia. (Kärnä & Junnonen 2001, s.2)

Asiakastyytyväisyyksiä analysoidessa on huomioitava erilaiset tilanteet, jotka saattavat vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyteen. Henkilöt kokevat yksilöinä palvelutapahtuman ja jokaisella on omat erityisen tärkeät tekijät, joiden painoarvo asiakastyytyväisyydessä on ylitse muiden. Näissä erityisen tärkeissä asioissa epäonnistuminen johtaa asiakkaan tyytymättömyyteen. Lisäksi on monet ”must-be” -elementit, eivät onnistuessaan vaikuta tyytyväisyyteen, mutta epäonnistuessaan johtavat tyytymättömyyteen. Esimerkki ”must-be” -elementistä, toimitilamuutoshankkeen valmistuessa aikataulussa, ei sillä ole suurta vaikutusta asiakastyytyväisyyteen. Mutta töiden viivästäessä vastaanottoa, syntyy asiakastyytymättömyyttä, vaikka muut tekijät olisivatkin kunnossa. (Kärnä & Junnonen 2001, s.2)

3. TYÖYMPÄRISTÖ JA TYÖTAVAT

Kolmannen luvun ajatuksena on käsitellä työntekoympäristöjä ja työtapoja, sekä näissä tapahtuneita muutoksia. Lisäksi tarkastellaan tulevaisuuden näkymiä. Kuvassa 9 on esitetty toimistotilojen kehitys ja kuvassa 11 on esitetty työympäristöjen evoluutio.

3.1 Muuttuneet työtila ja -tavat

Tyypillisiä tilaratkaisumalleja ovat toimistohuone, avotoimisto ja kombitoimisto sekä uutena tyyppinä yleistymään päin oleva monitilaratkaisu. **Toimistohuoneratkaisussa** työntekijöillä on kiintein seinin eristetty huone, jossa on yksityisyyttä ja rauhallista tehdä työtehtäviä. Toimistohuoneratkaisun soveltuu, kun organisaatiolla on tarvetta yksityisyyteen eikä joustavuus ole prioriteettina. Toimistohuoneiden etuina ovat korkea turvallisuus, kontrolloitu ympäristö, visuaalinen yksityisyys ja fyysinen erottuminen muista työntekijöistä. Haitoiksi luetaan maisemat sekä joustavuuden puute ja uudelleen sijoittamisen kustannukset. Toimistohuoneratkaisumallit kukoistivat 1900-luvun alkupuoliskolla, mutta ovat vähentyneet alle puoleen 2000-luvulla 1950-luvun huippuvuosista. (Reunanen et.al. 2006, s. 17, 19-21)

Avotoimistoissa työpisteet ja huomattava osa aputiloista on sijoitettu avoimeen. Haitoiksi luetaan yksityisyyden ja työrauhan heikkeneminen suhteessa toimistohuoneratkaisuun. Avotoimiston etuja ovat avoimuus sekä vuorovaikutuksen helppous muiden työntekijöiden kanssa. Avotoimistot ovat myös tilatehokkaita ja muuntojoustavia. Avotilatoimistot yleistyvät 1960- ja 1970-luvuilla, mutta 1980-luvulta lähtien määrä on ollut laskussa. (Reunanen et.al. 2006, s. 17, 22-23)

Ryhmätyötiloja alettiin arvostamaan 1980-luvulla. **Kombitoimistot** yleistyivät 1900-luvun viimeisinä vuosikymmeninä. Ajatuksena kombitoimistoissa oli vastata joustavuuden ja tilatehokkuuden tarpeisiin, ilman avotoimistossa ilmeneviä haittoja. (Reunanen et.al. 2006, s. 17, 23-24) Kombitoimistot ovat yhdistelmätoimistoja, joissa yleensä työhuoneet ovat ulkoseinällä, yhteiset ja tukitilat keskellä tai vastakkaisella sivulla. Työpisteitä on huoneissa tai avotilassa. (RT 95-11151, 2014, s.7)

Monitilaratkaisut eli monitilatoimistot ovat tietotyön murrokseen vastaavia joustavia ja muunneltavia tilakonsepteja, jonka erilaiset tilat tukevat yksilöiden työnteon tapoja ja työprofiileja sekä lisäävät satunnaisia kohtaamisia ja tiedon vaihtoa. Monitilaratkaisussa erilaiset tilat ja monimuotoiset työtilat sekoittuvat edistyneeksi työympäristöksi. Lisäksi monitilatoimistot mahdollistavat tilojen käyttöasteiden maksimoinnin ja edelleen ympäristövaikutuksien vähentämisen. (RAKLI ry, toimistoympäristöt)

Työtilat ovat kokeneet jatkuvaa muutosta viime vuosikymmeninä. 1980-luvulla aloitettu etätyökäytäntö on lisääntynyt jatkuvasti vuosikymmenien aikana. (Reunanen et.al. 2006, s. 17)



Kuva 9. Toimistojen kehitys (Haapamäki et al. 2011, s.14-15)

Haapamäki et al. (s.7) on jo vuonna 2011 todennut, että tieto ja viestintäteknologiat ovat kehittyneet valtavasti viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana ja kehityksen myötä

teknologiaa hyödynnetään yhä hajautetuimmissa yhteistyöverkostoissa. Työtä on mahdollista tehdä useissa eri paikoissa, yksin tai yhteistyössä, mihin vuorokauden aikaan tahansa. (Haapamäki et al. 2011, s.7) Teknologian kehityksen ja yleistymisen myötä, työn tekemisen tavat ovat muuttuneet pysyvästi ja samalla muuttaneet työtilojen sekä työpaikkojen merkitystä. (RT 95-11151, 2014, s.1) Työympäristön merkitystä tarkastellaan tarkemmin luvussa 5.2.

Yhdessä tehtävät työt vaativat erilaista työympäristöä kuin yksin tehtävät tai inspirointia vaativa tehtävät (Vuokko, 2012, s.13). Uudet tavat tehdä työtä asettavat haasteita työympäristöille ja niiden kehittymiselle. Teknologia on muuttanut työn ja tilojen suhdetta. Tietotyötä tehdään mobiililaitteiden ja yhteyksien välityksellä yhä kasvavin määrin itse fyysisen päätyöpaikan ulkopuolella. Etätö, liikkuva ja monipaikkainen työ sekä yhteistyö ovat lisääntyneet. Yhteisellä työpaikalla nähdään kavereita ja järjestetään palaveriteita. Yhdessä työskentely ja tiedonjakaminen on muuttunut luontevammaksi. Työntekijöille tarjotaan eri työtilanteita tukevia tiloja. Työntekijän keskittymistä tuetaan rauhallisilla ja täysin hiljaisilla tiloilla. Intensiiviseen yhteistyöhön tarjotaan suljettuja ryhmätyötiloja. Avoimet tilat tukevat puolestaan nopeita kokoontumisia ja vapaamuotoista keskustelua. (Haapamäki et al. s.13)

Työpistealueet, kohtaamispaikat, vetäytymistilat sekä hiljaiset huoneet ja alueet mahdollistavat paikan valinnan sen hetkisen työtehtävän ja tilanteen mukaan. Erityyppisillä organisaatioilla, ryhmillä ja yksilöillä on eriäviä tarpeita, joita palvelemaan pyritään monimuotoisilla monitilatoimistoilla. ICT-ratkaisujen toimivuus on edellytys käyttökelpoiselle monitilatoimistolle ja monipaikkaiselle työnteolle. (RT 95-11151, 2014, s.2) Langan internet-yhteys on ehdoton edellytys joustavalle työtilojen käytölle. Teknologian ja tilan välinen kytkös muuttuu yhä saumattommaksi. Tämä tukee vapautta valita tiloja ja samalla teknologian hyödyntäminen muuttuu vaivattommaksi. (Haapamäki et al. 2011, s.13) Monitilatoimistot soveltuvat tietotyöhön, jossa ei olla sidoksissa paikkaan tai aikaan eikä ole tarvetta kiinteille laitteille (RT 95-11152, 2014, s.1).

Työpistealueilla voi olla henkilökohtaisia, jaettuja tai vaihtoehtoisesti nimeämättömiä yhteiskäyttöisiä työpisteitä. Jaettujen ja nimeämättömien työpisteiden ansiosta, työpisteitä voi olla vähemmän kuin työntekijöitä ja työpiste on valittavissa kulloisenkin työtehtävän mukaan. Kohtaamispaikat ja -tilat ovat vuorovaikutteiseen kanssakäymiseen kannustavia alueita. Kohtaamispaikkoja ovat esimerkiksi neuvottelu- ja projektitilat sekä epämuodolliset taukoalueet. Kohtaamispaikkoja sijoitetaan tyypillisesti työpistealueiden lähetyville. Avoimet ja vuorovaikutteiset alueet vaativat vastapainoksi vetäytymistiloja. Vetäytymistilat ovat yksilö- tai pienryhmätyötiloja, joissa mahdollistetaan keskittymistä vaativat työt sekä muita häiritsevät puhelinkeskustelut. Vetäytymistilat eristetään hyvin muusta ympäristöstä rakenteellisesti ja kalustein. Hiljaiset huoneet ovat vetäytymistilojen tapaisesti äänimaailmaltaan muusta ympäristöstä eristettyjä. Hiljaiset huoneet ovat tyypillisesti muutaman (1-6) henkilön vetäytymis- ja neuvottelutiloja. (RT 95-11151, 2014,

s.2 & 7) Työtilan valinnalla työntekijällä on mahdollisuus viestiä läsnäolosta ja onko tarvetta saada työskennellä ilman keskeytyksiä. Työtyytyväisyyden on todettu parantuvan, kun työntekijällä on mahdollisuus valita kullekin tehtävälle soveltuvin tila. (Haapamäki et al. 2011, s.13)

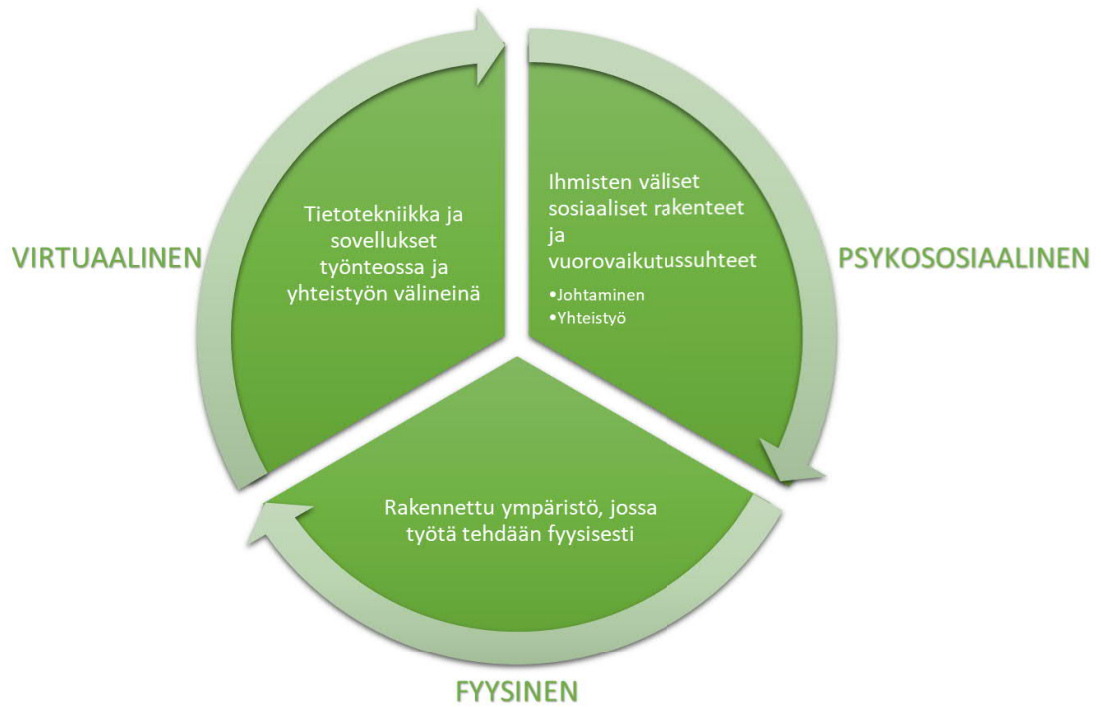
Muuttuneet tavat tehdä työtä ovat synnyttäneet perinteisestä toimitilaympäristöstä poikkeavaa kysyntää. Tämä aiheuttanut toimistohotellien ja Hub-konseptien yleistymisen. **Toimistohotellissa** eri organisaatioita on useita. Organisaatiot toimistohotellin käyttöaika on tyypillistä vuokrasopimusta lyhyempi. Organisaatiot ovat tyypillisesti muutaman hengen yrityksiä ja rakennuksessa on tarjolla lähinnä vain välttämättömät palvelut kuten aulapalvelu ja tietoliikenneyhteydet. (RT 95-11151, 2014, s.7)

Hub-konseptit ovat kohtaamisympäristöjä, joissa tiimit ja yksilöt voivat työskennellä tilapäisesti. Tiloista maksetaan käyttömäärän mukaan. Toimintaympäristönä Hub-konsepti tukee innovatiivista yhteistyötä, jossa asioita tehdään eri tavoilla tapaamalla, työskentelemällä, keskustelemalla ja oppimalla. Tyypillisesti käytettävissä ennakkoon varattavia tiloja, ad-hoc-kokoustiloja ja erilaisia työpisteitä. (RT 95-11151, 2014, s.7)

Business park eli yritystoimisto on rakennus, jossa on vuokralla useita käyttäjäyrityksiä. Palveluja on rakennuksessa tarjolla paljon. Tarjoaa yrityksille verkostoitumismahdollisuuksia ja erityisesti suosittua aloittelevien teknologiayrityksien kesken. (RT 95-11151, 2014, s.7)

3.2 Työympäristön merkitys

Työntekijöistään huolehtivalla yrityksellä on toimiva työympäristöstrategia ja se ymmärtää työympäristön muodostuvan fyysisestä, sosiaalisesta ja digitaalisesta kokonaisuudesta. Lisäksi fyysisissä työtiloissa on huomioitu sekä tulevaisuuden näkymät, että työntekijöiden kokemukset. (Talouselämä 2018) Työtilat tarjoavat käyttäjille aina elämyksiä, joko mieleenpainuvia tai mitäänsanomattomia (RAKLI ry, Työympäristöt). Työympäristön muodostuminen on esitetty kuvassa 10.



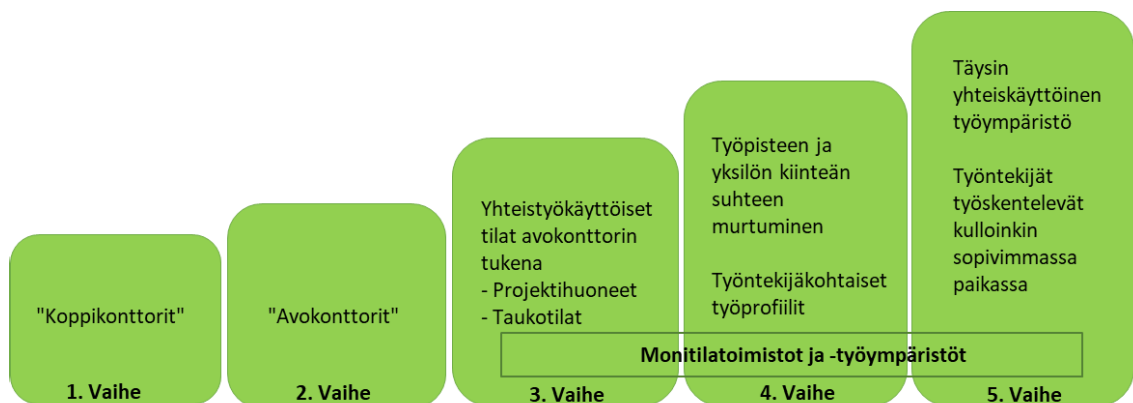
Kuva 10. Työympäristön kolmiulotteinen kokonaisuus (RAKLI ry, työympäristöt)

Työympäristöillä on vaikutus ihmisten fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin. Jos tila tuntuu hyvälle, on töissä helppo olla. Hyvän tilan ominaisuuksia ovat sopivat ergonomiatekijät, valaistus, sisäilmasto, äänimaailma ja visuaalinen ilme. (Vuokko, 2012, s.14) Hyvinvoinnin kokemiseen työssä on yksilöllistä. Hyvinvointiin työssä vaikuttavat työympäristön lisäksi lukuisat tekijät työelämästä ja työn ulkopuolisesta elämästä. Työelämän tekijöitä ovat muun muassa työn sisältö, työn organisointi, johtaminen ja työyhteisön sosiaaliset suhteet. Työn ulkopuolisia tekijöitä taas ovat esimerkiksi osaaminen, paineensietokyky, työnhallinta, elämäntilanne ja sosiaaliset suhteet. (Airaksinen et al. 2011, s.25-26) Hyvinvointia lisää, jos henkilöliikenne ja liikkuminen on hallittua ja ihmisten ei tarvitse pelätä aiheuttavansa häiriötä keskustellessaan työkaveriensa kanssa. Lisäksi maisemanäkymien ollessa ulkona mahtavia, on todettu lisäävän työssä viihtymistä. (Vuokko, 2012, s.14) Reijula on tutkimuksessaan todennut seuraavien piirteiden olevan hyvinvointia edistävän työympäristön piirteitä:

- terveellinen,
- turvallinen,
- esteetön,
- työn tekemistä tukeva teknologia,
- toimintojen sujuvuutta edistävä,
- työtä tukevat tukipalvelut,
- hallinnan tunnetta vahvistava,
- vaikutusmahdollisuuksia edistävä,
- vuorovaikutusta, yhteistyötä ja yhteistä oppimista edistävä,

- yksityisyyttä kunnioittava,
- arjen joustot mahdollistava,
- organisaation identiteettiä ja ammatti-identiteettiä tukeva,
- viihtyisä,
- elvyttävä,
- ja ekologinen (Reijula, 2010, s.6)

Muuttuneet työtavat ja työnteon monipaikkaisuus lisäävät fyysisen työympäristön merkitystä. Yleistyneet digitaaliset tilat, sosiaalisen median työkalut, yhteistyövälineet ja videoneuvottelujärjestelmät ovat kasvattaneet virtuaalisten työympäristöjen merkitystä ja ne ovatkin jo vähintään yhtä tärkeitä työskentelyn onnistumiselle kuin fyysiset tilat. Haapamäki *et al.* toteavat tutkimuksessaan (Haapamäki et al. 2011, s.8) että, *teknologian kehittyminen on muokannut merkittävästi tietotyötä, mutta fyysiset työtilat eivät ole muuttuneet samassa tahdissa.* On kuitenkin muistettava, että virtuaalisia tiloja ja työkaluja käytetään lähes aina jossain fyysisessä tilassa. (Haapamäki et al. 2011, s. 7-8) Työympäristöjen evoluutio voidaan jakaa karkeasti viiteen eri vaiheeseen, jotka on esitetty kuvassa 11.



Kuva 11. Työympäristöjen evoluutio (RAKLI ry, työympäristöt)

Vaihe 1 sijoittuu teolliseen aikakauteen, jossa yksilötyön tarpeet tyydytettiin koppikonttorein. Vaiheen 2 avokonttoreissa esiintuottiin organisaation hierarkiaa. Vaiheet 3-5 ovat monitilatoimiston ja -työympäristön aikakautta, jossa tietointensiivisiä töitä tuetaan. (RAKLI ry, toimistoympäristöt)

3.3 Tulevaisuuden näkymät ja muutokset

Muuttuvat työtavat asettavat vaatimuksia ja haasteita toimitilaratkaisuiden kehittäjille sekä palvelun tarjoajille (Kärnä et al. 2010, s.3). Toimistotyössä käytettävän paperin määrä on voimakkaasti vähentymässä prosessien ja arkistointimenetelmien sähköistyessä

voimakasta vauhtia. Internet ja langaton tiedonsiirto mahdollistaa aineistoon käsiksi pääsemisen kaikkialta. Myös neuvotteluvälineiden kehittyminen ja yleistyminen mahdollistaa yhteistyön lähes mistä tahansa. (RT 95-11151, 2014, s.1) Koppikonttorit ja meluisat avokonttorit eivät ole työympäristöinä nykyaikaa. Tulevaisuuden työympäristö viestii yrityksen arvoja ja strategioita rakenteillaan, sisustuksellaan ja tunnelmillaan. (Vuokko, 2012, s.13)

Tulevaisuudessa tilojen suunnittelua tulee ohjaamaan tilojen käytettävyys ja suhtautuminen työhön. Diginatiivit, eli 1980 ja -90 luvulla syntyneet asettavat uudenlaisia vaatimuksia työtavoille ja tilojen käytölle. Nämä nuoret sukupolvet ovat eläneet koko elämänsä tietotekniikan kanssa ja heille fyysisen ja virtuaalisen läsnäolon ja yhteisön välillä ei ole merkittävää eroa. Diginatiivit tulevat kyseenalaistamaan työelämän toimintatapoja ja työyhteisöt sekä työympäristöt tulevat kohtaamaan uusia haasteita. (Haapamäki et al. 2011, s.9)

Tulevaisuuden kysymyksiä on, rakennetaanko eilisen vai huomisen työympäristön tarpeet. Tietotyö on muuttanut työnteon monimuotoiseksi ja -paikkaiseksi ja se tarvitsee tukseen tilojen kirjon. Hierarkiaa esiintuovat koppikonttorit ja hallimaiset avokonttorit ovat väistymässä monimuotoisten ratkaisujen tieltä. Seuraava kehitysvaihe lisää monipaikkaisten työympäristöjen määrää, muodostaen paikkojen verkoston, jota yhdistää virtuaalitila. Asenteet ovat työympäristön kehityksen ja murroksen suurin haaste. Siksi tukemaan tarvitaan mitattua tietoa tilankäytön hyödyistä, kuten taloudellisista säästöistä sekä paremmasta hyvinvoinnista. Muutoksen edistämiseksi tarvitaan lisäksi avointa viestintää, osaavaa suunnittelua sekä ennen kaikkea vahvaa ja näkemyksellistä johtamista. (Haapamäki et al. 2011, s.11)

Tulevaisuuden uljaitten monitilatoimistojen ja ekologisten futurillisten työympäristöjen rakentaminen on myös kustannuskysymys. Tarvitaan kustannustehokkaita ratkaisuja vanhojen työtilojen muuttamiselle käyttäjälähtöisemmäksi. (Vuokko, 2012, s.15)

4. KÄYTTÄJÄTYTYVÄISYYS-TUTKIMUS

Empiirinen osuus muodostaa tutkimuksen neljännen luvun. Luvun ensimmäinen alaluku kertoo tutkimuksen taustaa ja tavoitteita. Alaluvut 2-5 käsittelevät tutkimuksen toteutusta. Lopuksi esitetään ja pohditaan saatuja tuloksia.

4.1 Kyselyn tarkoitus ja tavoite

Jotta tutkimuksessa onnistutaan keskittymään keskeisimpiin ongelmiin ja siten kehittämään suunnitteluprosessia, on ensimmäiseksi kerättävä käyttäjätyytyväisyystietoa toteutuneista vuokralaismuutostöistä. Kyselytutkimus on tehokas ja sopii siten tilanteisiin, joissa vastauksia halutaan saada suuri määrä lyhyessä ajassa. Kyselytutkimus sopii myös tilanteisiin, joissa tutkijalla on vain vähän kokemusta haastatteluista. Haastattelu on myös usein verkkokyselyä huonompi vaihtoehto, jos kysymyksiä on hyvin monta. Mielipiteet, kokemukset ja tuntemukset pyritään syy-vaikutus -suhteiden avulla tunnistamaan ja sen avulla kehittämään vuokralaismuutostyöprosessia. (Hirsijärvi, S. et. al., 2009 s. 195)

Toimitilan vuokralaisyritys on vuokranantajayrityksen asiakas. Ja vuokralaisyrityksen työntekijät vuokratuissa tiloissa, voidaan käyttäjinä luokitella myös asiakkaina. Käyttäjätyytyväisyys ajatellaan tässä tutkimukseksi siten myös asiakastyytyväisyydeksi. Yleisesti asiakastyytyväisyyskyselyn myötä on mahdollista:

- Havainnoida miten asiakkaat kokevat organisaation ja vastaavatko organisaation tuotteet ja palvelut asiakkaan odotuksia.
- Priorisoida kehityskohteet eli havainnoida kehityskohteet, joiden parantaminen lisää eniten tyytyväisyyttä.
- Analysoida kehityskohteiden kustannus-asiakastyytyväisyys-hyötysuhdetta
- Havainnollistaa asiakkaiden tarpeisiin liittyvät väärinymmärrykset.
- Asettaa tavoitteita kehitykselle ja parannuksille sekä seurata tavoitteiden saavuttamista
- Verrata toimintaa kilpailijoihin.
- Lisätä yrityksen tulosta parantuneen tai säilyneen asiakasuskollisuuden myötä. (Nigel, et al. 2003, s.3)

Yksinkertaisesti todettuna, asiakaspalaute on edellytys oppimiselle. (Kärnä 2009, s.18)

4.2 Kyselyn toteutus

Käyttäjätyytyväisyyttä kartoitettiin kyselytutkimuksella. Kyselytutkimus toteutettiin Google Formilla, joka kokoaa aineiston automaattisesti analysoitavaan muotoon. Kysely

oli pidettävä lyhyenä, jotta pituus ei vaikuttaisi negatiivisesti vastausmääriin, eikä niiden laatuun. Kuitenkin, liian lyhyt kysely ei kartoita tyytyväisyyttä luotettavasti.

Kysely oli standardoitu eli kaikilta oli täsmälleen samat kysymykset. Kysymyksiä oli 36 ja 33:ssa kysymyksessä vastaaja valitsee parhaan tai parhaat vaihtoehdot. Kolme vastausvaihtoehtotonta kysymystä olivat avoimia, joissa vastaajalla oli mahdollisuus kertoa omin sanoin mielipiteensä kyseisestä asiasta. Avoimet kysymykset liittyivät aina edeltävään kysymykseen. Vapaaehtoisena kysymyksenä oli vastaajan työnantajan nimi sekä mahdollisuus moittia tai kehua muutostyöprosessia ja lopputulosta.

Kyselyyn osallistuva ihmisjoukko valittiin etukäteen. Käyttäjätyytyväisyyskyselyn vastaajiksi valittiin vuokralaismuutostyöprojektien lopputilojen käyttäjät, joissa entinen Devecon Projektinjohto Oy:n ja nykyinen Sitowise Oy:n rakennuttajakonsultti on ollut osallisena. Tutkimuskohteiksi valikoitui eri toimialojen yrityksiä ja samalla myös eri kokoluokan yrityksiä. Valitut yritykset sijaitsivat pääkaupunkiseudulla.

Tyytyväisyyskysely toimitettiin sähköpostitse toimistomuutoshankkeessa käyttäjän edustajina toimiville henkilöille. Kyseisiä henkilöitä pyydettiin välittämään kysely kyseisessä toimipisteessä työskenteleville henkilöille. Jotta kyselytutkimuksen tulokset olisivat uskottavia, tavoitteeksi asetettiin 20 vastausta. Vastaustavoitteiden saavuttamiseksi hyödynnettiin sovellettua Nigel et al. suosittelemaa ”Follow-up” -strategiaa, joka koostuu neljästä askeleesta:

1. Kun viikko oli kulunut kyselyn toimittamisesta, henkilöille lähetettiin kiitosviesti. Viesti toimii myös muistutuksena heille, jotka eivät olleet vastanneet.
2. Kun 10 päivää oli kulunut kiitosviestistä, lähetettiin muistutuskirje henkilöille, joilta ei vielä vastausta ollut tullut.
3. Kun 10 päivää oli kulunut muistutuskirjeestä, tavoiteltiin vastaamattomia henkilöitä puhelimitse.
4. Kun 10 päivää oli kulunut puhelinsoitoista, laitettiin tyytyväisyyskysely vielä kerran heille, joilta ei vielä minkään laista vastausta ollut tullut. (Nigel et al. 2003, s.49)

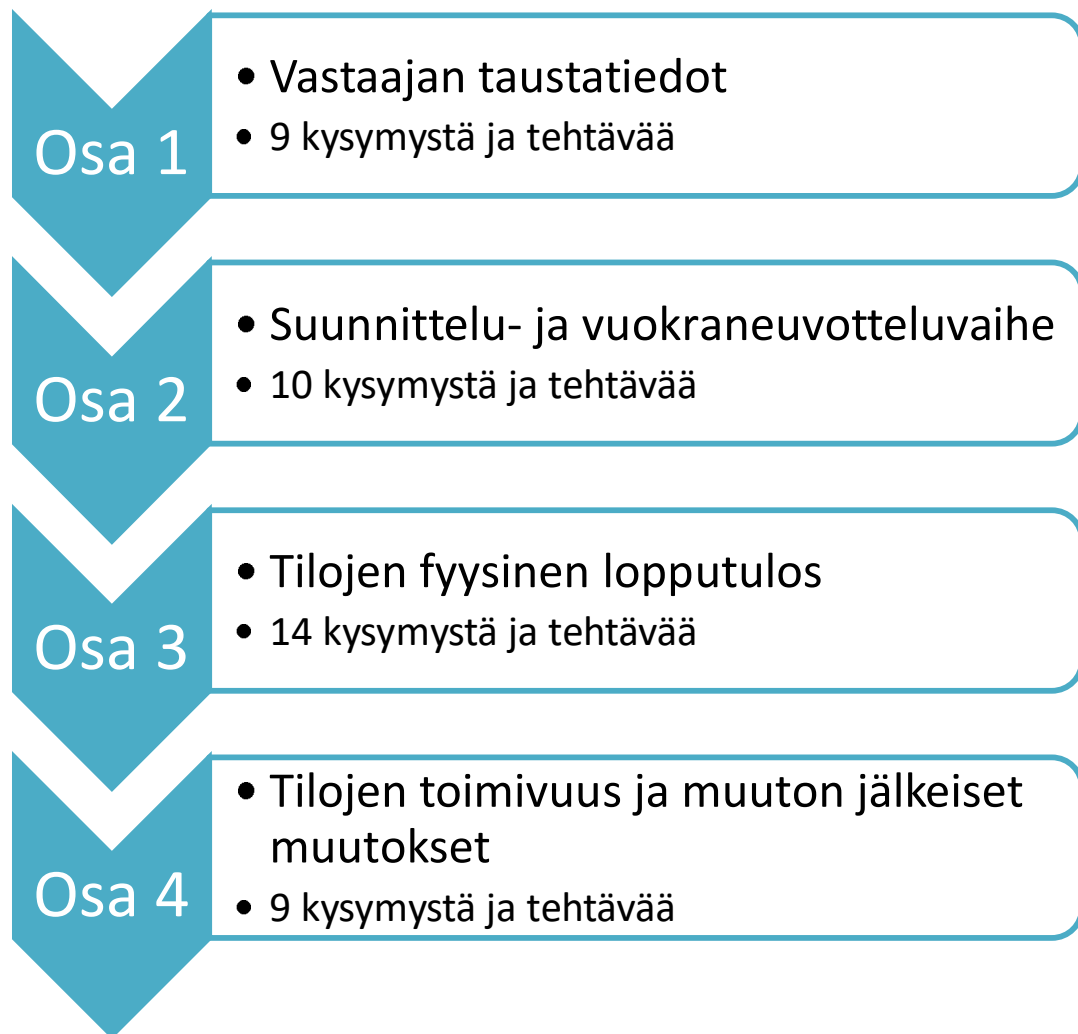
4.3 Saatekirje

Sähköpostiviestissä oli tiivistelmä diplomiyön taustasta, tyytyväisyystutkimuksen merkityksestä ja käyttötarkoituksesta, mutta viestin liitteenä oli löydettävissä saatekirje. Saatekirje toimi ensivaikutelman luojana ja sen avulla pyrittiin houkuttelemaan vastaajia vastaamaan. Saatekirjeellä pyrittiin vedota vastaajien tunteisiin vastauksien ja tutkimuksen merkityksellä. Saatekirjeessä oli esitetty vastauksien luottamuksellisuuteen ja julkistamiseen liittyvät asiat.

Lisäksi saatekirjeestä löytyi tarvittavat ohjeistukset vastaamiseen. Esitetyn teorian mukaan saatekirjeellä on suuri merkitys vastausmääriin ja arviolta noin 30% enemmän vastauksia saadaan kyselyihin, joissa on saatekirje, kuin kyselyihin, joissa ei ole saatekirjetä (Nigel et al. 2003, s.50 & 54).

4.4 Kysymykset ja kyselyn rakenne

Käyttäjätyytyväisyyskysely koostui neljästä teemaosiesta. Osiot on esitetty kuvassa 12.



Kuva 12. Käyttäjätyytyväisyyskyselyn teemaosiot

Aloittava osio on ”Taustatiedot”, jolla kartoitettiin mm. vastaajan asemaa yrityksessä, työsuhteen pituutta sekä työskentely määristä toimistolla ja työpisteellä. Vastaajilla oli mahdollisuus kertoa vapaaehtoisesti myös yrityksen nimi. Nimen maininta mahdollisti vastauksien kohdentamisen tehtyyn muutosprojektiin ja edelleen projektissa ilmenneisiin haasteisiin, mutta myös onnistumisiin.

Toisessa osiossa, ”Suunnitteluvaihe”, selvitettiin vastaajan osallistumista vuokraneuvottelu- ja suunnitteluvaiheeseen. Mikäli vastaaja ei osallistunut esimerkiksi neuvotteluihin, tila-, huonejako- tai materiaalivalintoihin, pyydettiin vastaajaa siirtymään osioon kolme.

Kolmas osio, ”Tilojen fyysinen lopputulos”, on osio, jossa selvitettiin vastaajan tyytyväisyyttä vuokratiloja kohtaan vuokralaismuutostöiden valmistuttua. Säädot teknisissä järjestelmissä, esimerkiksi lämmitys- ja ilmanvaihtojärjestelmissä, ovat monesti valituksien aiheena.

Viimeisessä osiossa, ”Tilojen toimivuus ja muuton jälkeiset muutokset”, kartoitettiin miten tilat toimivat ja niiden vaikutuksista työntekoon. Lisäksi tiedusteltiin, mitä muutoksia tai korjauksia, tiloissa on tehty valmistumisen jälkeen. Kysely päättyy avoimiin kysymyksiin, jossa tilaa niin kehuille kuin parannusehdotuksille.

4.5 Kyselyn tulokset ja tuloksien analysointi

Kysely lähetettiin 26 yrityksen yhteyshenkilölle, joita pyydettiin toimittamaan edelleen kyseisen toimipisteen työntekijöille. Kyselyn uskotaan tavoittaneen yli 300 henkilöä, joilta vastauksia saatiin 23 kappaletta. Vastaajia kartoittaessa, monet yritykset eivät myöntäneet lupaa kyselyn toteuttamiselle. Vastauksien määrästä voidaan myös olettaa, että työntekijöiden halukkuudet käyttäjälähtöisen suunnitteluprosessin kehittämiseksi eivät ole kovinkaan korkeita.

Huomiot vastaajien taustoista:

- 73,9% vastaajista oli iältään 25-35 vuotiaita.
- 39,1% vastaajista oli työskennellyt nykyisessä yrityksessä 1-3 vuotta.
- 91,3% vastaajista työskenteli toimihenkilönä tai työntekijänä ja vain 8,7% vastanneista kuului ylimpään johtoon.
- Vastaajista lähes 70% kertoi viettävänsä aikaa toimistolla yli 31h viikossa.
- Toimistolla vietetystä ajasta muualla kuin omalla työpisteellään ensimmäinen kolmannes ilmoitti viettävänsä 3-5 tuntia ja toinen kolmannes 5-10 tuntia.

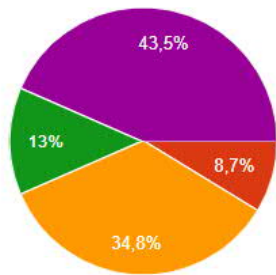
4.5.1 Vuokraus- ja suunnitteluvaihe

Kuvassa 13 on esitetty taustatietoja yrityksestä, jossa vastaaja työskenteli kyselyn aikana. Kuten kuvasta näkyy, suurin osa on muuttanut nykyisiin tiloihin vuoden 2017 aikana. Kysely tavoitti sekä pienehköjen että suuren henkilömäärän työskentelytiloja. Alle 10 henkilön mikroyrityksien vastaajia, ei kyselyyn saavutettu.

Tiloissa työskentelevien henkilöiden määrä

23 vastausta

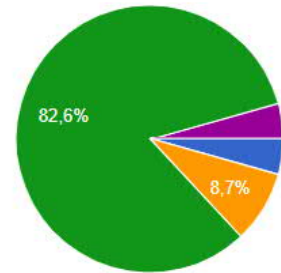
- alle 10
- 10-30
- 31-50
- 51-100
- yli 100



Yritys on muuttanut tiloihin

23 vastausta

- ennen vuotta 2015
- 2015
- 2016
- 2017
- 2018 aikana



Kuva 13. Yrityksen taustatietoja

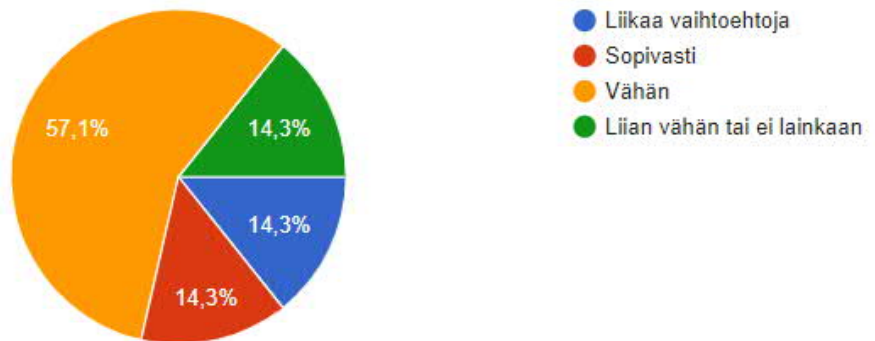
Vastaajista yli 56% ei ole koskaan osallistunut yritystilojen vuokrausprosessiin tai tilamuutoshankkeisiin. Vain 7 henkilöä vastanneista osallistui nykyisen tilan vuokraus- tai tilamuutossuunnitteluprosessiin. Vuokraus- ja muutosvaiheeseen osallistuneista henkilöistä 87,5% kertoi tutustuneensa vuokrattaviin tiloihin, ennen toimistomuutostöitä.

Suunnitteluvaiheen merkittävimmät huomiot:

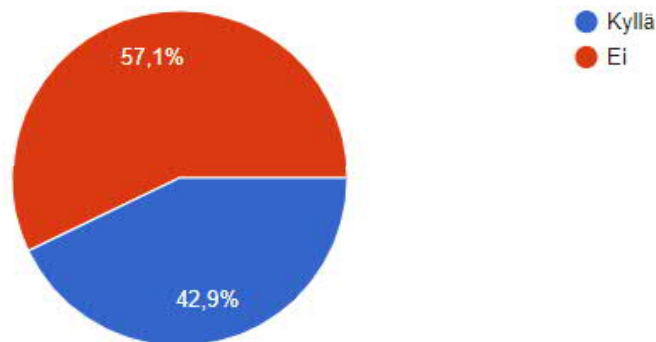
- Noin kolmanneksen mielestä hankkeen aikataulu ei ollut selkeä.
- 42,9% ei tiennyt rooliaan tai tehtäviään suunnittelussa

Kuvassa 14 on esitetty suunnitteluvaiheeseen osallistuneiden vastaajien näkemykset valintojen määrästä sekä näiden tekemiselle varatusta ajasta. Vastauksien mukaan, lähes kolme neljästä koki valittavien vaihtoehtojen määrä vähäiseksi, liian vähäiseksi tai vaihtoehtottomiksi. Myös valintojen teolle varattu aika oli 57,1% mielestä riittämätön.

Vaihtoehtoja materiaali-, kalustevalinnoille yms määrä:



Valintojen tekemisille oli varattu riittävästi aikaa



Kuva 14. Tulokset valintavaihtoehtojen määrästä sekä valinnoille varatusta ajasta

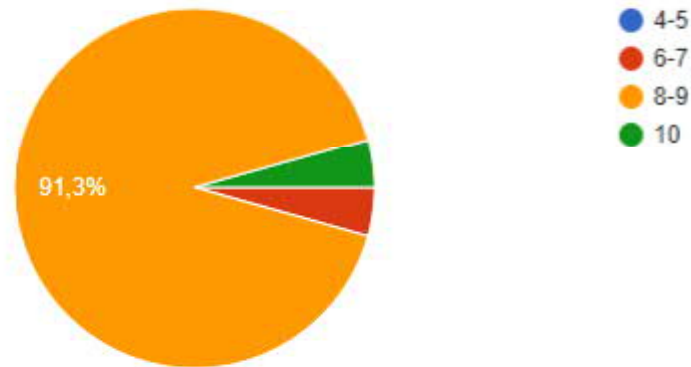
Määräajat valintojen tekemiselle oli myös 57,1%:lle epäselvät. Valintojen tekemiseen oli kuitenkin jokainen vastaajista saanut tarvittaessa asiantuntijan apua. Hankinta- ja kustannusjako vuokranantajan ja vuokralaisen välillä oli 71,4% selvillä. Kuitenkin huomioitava, että kustannuksien jakautuminen, ei tarvitse olla kaikilla osapuolilla selvillä.

4.5.2 Tilojen fyysinen lopputulos

Valmiille tiloille arvosanaksi 8-9 antoi 91,3% vastaajista. Tulokset on esitetty kuvassa 15. Vastanneista 82,6% totesi havainneensa muutamia rakennusteknisiä virheitä ja 13% totesi havainneensa huomattavasti virheitä.

Valmiille toimistotilalle annan kouluarvosanaksi

23 vastausta



Kuva 15. Arvostelutulokset tilojen lopputuloksesta

Vastaajista 21/23 totesi tilojen olevan paremmat verrattuna aikaisempiin tiloihin. Vastaajien piti lisäksi kommentoida yleisesti tyyppitiloja. Alla esitetty yhteenveto tyyppitilojen arvioinneista:

- Hiljaiset- ja vetäytymistilat olivat 9 vastauksen mukaan puutteellisia. Kahden vastaajan mukaan, heillä ei ole hiljaisia työskentelyhuoneita, mutta tarvetta olisi.
- Neuvottelu-, tiimi- ja ryhmätyötilat 6 vastaajan mielestä puutteelliset. Puutteiksi mainittu heikko ilmanvaihto sekä keskeneräiset AV-asennukset ja neuvottelutilojen vähäinen määrä.
- Tauko- ja ruokailutilat olivat 7 vastaajan mukaan puutteelliset. Suurimpana huomiona, että taukotilat liian ahtaita kahvi- ja lounastaukoina.
- Aulat, lounge ja odotustilat olivat kolmen vastaajan mukaan puutteelliset.
- Työpisteet olivat yhden vastaajan mukaan puutteelliset.

Kuten tiloille annetuista arvosanoista ja tilojen paremmuudesta aikaisempiin toimitiloihin voidaan olettaa, yleisesti toimistomuutokset ovat onnistuneita. Tyytyväisyys oli tilojen valaistukseen ja tietoliikenneyhteyksien määrään 95,7%, puhelinkoppien määrään 73,9% ja mobiilipisteiden määrään 91,3%. Tilojen lämpötila oli hyvä 69,6% vastaajan mielestä. Lämpötilojen vaihtelevuus oli suurin tyytymättömyyden huomio viidellä huomiolla. Tilojen ilmalle ja ilmanvaihdolle arvostelun hyvä antoi 73,9%. Vain 9 vastaajista ei ollut

kokenut häiritsevää ääntä toimitiloissa. Työntekoa ja keskittymistä häiritsevää ääntä havaittiin seuraavanlaisesti:

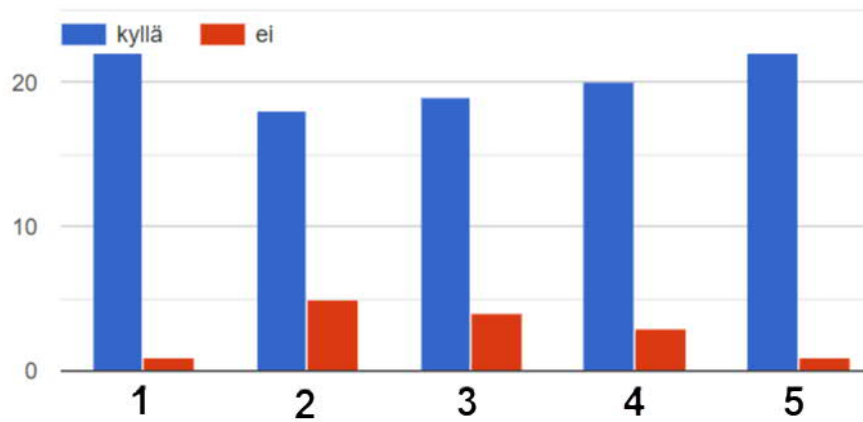
- Ilmanvaihtojärjestelmistä 3 kpl
- Taukotiloista 7 kpl
- Neuvottelu- ja ryhmätyötiloista 2 kpl
- Työkaverin työskentelystä 8 kpl
- Muina häiritsevinä äänilähteinä mainittiin sadevesiviemäri, läsnäolotunnistin, naapuritilojen remontit

Yksikään vastaaja ei ilmoittanut havainneensa häiritsevää ääntä viereisten tilojen yrityksistä.

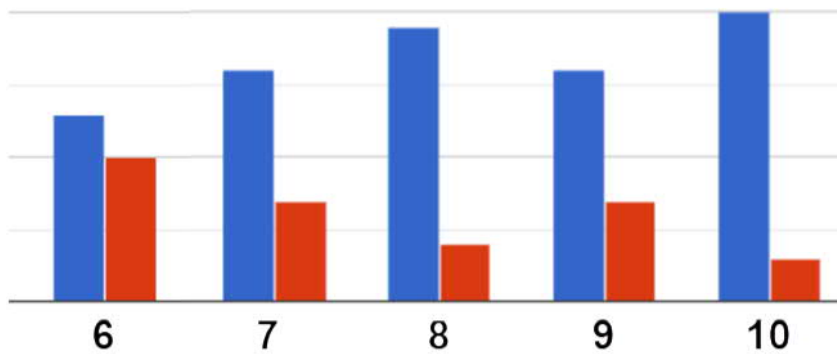
4.5.3 Tilojen toimivuus ja käyttöönoton jälkeiset muutokset

Vastanneista melkein jokainen viihtyy toimitiloissa ja samalla tilat tukevat yrityksen brändiä. 18 vastanneista totesi työskentelyn tehostuneen verrattuna työskentelyyn vanhoissa tiloissa. Neljä vastanneista totesi työrauhan olevan riittämätön nykyisissä tiloissa ja neljän vastaajan mielestä osapuolien välinen vuorovaikutus ei ole lisääntynyt verrattuna toimintaan vanhoissa tiloissa.

Kokemukset tiloista



1. Viihdyn tiloissa – 22/1
2. Työskentelyni on tehokkaampaa (vs. vanhat tilat) – 18/5
3. Tiloissa on tarvittava työrauha – 19/4
4. Tilat tukevat eri toimintoja (esim. projektityöskentelyä) 20/3
5. Tilat tukevat yrityksen brändiä – 22/1



6. Henkilöliikenne tiloissa on hallittua ja häiriötöntä – 13/10
7. Tiloissa on huomioitu vierailijat ja asiakkaat – 16/7
8. Vuorovaikutus on lisääntynyt osapuolien välillä (vs. vanhat tilat) – 19/4
9. Taukotiloja on riittävästi 16/7
10. Sosiaalityö on riittävästi – 20/3

Kuva 16. Kokemukset tiloista

Suurimmat puutteet kyselyn mukaisista vaihtoehdoista olivat henkilöliikenteen hallinnassa, kuten kuvan 16 kohdassa 6 on nähtävissä. Noin 43% kertoi henkilöliikenteen olevan hallitsematonta tai häiriötöntä. Lisäksi yli 30% oli sitä mieltä, että tiloissa vierailevia

henkilöitä ja asiakkaita ei ole onnistuneesti huomioitu toimitilan lopputuloksessa. Yrityksen työilmapiiri on kyselytutkimuksen mukaan parantunut 73,9% vastanneiden mielestä. Loput totesivat työilmapiirin pysyneen ennallaan eikä heikentymistä ollut havaittavissa.

Kahdella viimeisellä kysymyksellä kartoitettiin onko tilojen käyttöönoton jälkeen tiloissa tehty muutoksia tai korjauksia ja jos on niin muutoksien ja korjauksien kohteet. Vastajista 91,3% vastasi, että käyttöönoton jälkeisiä muutoksia on tapahtunut. Muutoksia ei ollut aiheuttanut yrityksen oman toiminnan muutokset. Muutoksien aiheuttajat jakautuivat syyperusteisesti seuraavasti:

- Takuu- tai työvirhekorjauksista 17 kpl
- Kiinteistön peruskorjauksista 13 kpl
- Yrityksen henkilömäärämuutoksista 8 kpl
- Projektiryhmän tai tiimin henkilömäärämuutoksista 1 kpl
- Työpisteiden sijaintimuutoksista 11 kpl

Käyttöönoton jälkeisistä muutoksista ja korjauksista voidaan päätellä, että suunnittelussa on huomioitu tarvittavin osin vuokralaisen toiminnan muuttuminen, mutta henkilö- ja projektiryhmien henkilömäärämuutoksiin ei ole varauduttu oikein. Työpisteiden sijaintimuutoksien määrä viittaa, että vuokralainen on havainnut sisäisiä sijaintimuutostarpeita ja mahdollisesti uudelleen sijoittanut toimintoja vuokratuissa toimistotiloissa.

4.6 Tutkimuksen luotettavuus

Kyselyyn vastanneet henkilöt olivat ennakkoon valittujen yritysten työntekijöitä. Kukin kyselyyn osallistunut yritys oli lähivuosina läpikäynyt vuokralaismuutostyön. Osakysymyksistä oli luonteeltaan sellaisia, että käyttäjä voi arvioida vasta, kun toimitiloja on jonkin aikaa käytetty. Osassa kysymyksistä oli taas suunnitteluvaiheeseen asioita, joita olisi ollut parempi arvioida heti kokemuksen jälkeen, ettei koetut asiat unohdu tai muutu ajan myötä.

Heikkouksina voidaan tunnistaa esimerkiksi ovatko vastaajat olleet rehellisiä ja ovatko vastaajat vastanneet huolellisesti kysymyksiin. Mahdollisia vastauksiin vaikuttavia asioita, ovat ulkopuoliset vaikutteet, kuten työpaikan ilmapiiri, vastaajan motivaatio ja mieliala. (Hirsijärvi, S et. al., 2009 s. 195). Hyvällä tuulella oleva asiakas ei välitä pienistä virheistä tai puutteista, kun taas huonolla tuulella oleva ylikorostaa negatiivisia asioita. (Ylikoski 1999, s.90) Kyselyn lopussa oli mahdollisuus antaa avointa palautetta. Vähäinen vastausmäärä, vain kahdeksan parannusehdotusta ja kaksi positiivista mainintaa, viittaavat siihen, että kysely on henkilöiden mielestä ollut liian pitkä. Liian pitkä kysely on saattanut myös turhauttaa vastaajia ja siten vääristää vastauksia. Toisaalta kyselyä ei tätä lyhyempänä olisi voitu toteuttaa, sillä silloin tärkeitä asioita olisi jäänyt huomiomatta.

Vastausvaihtoehdoiksi valikoitui riittävän oikeat ja monipuoliset vaihtoehdot. Laajaan aihealueeseen nähden, kyselytutkimuksesta onnistuttiin muodostamaan onnistunut kokonaisuus.

5. KOHTI KÄYTTÄJÄLÄHTÖISEMPÄÄ SUUNNITTELUA

Tässä luvussa esitetään yleistason toimenpide-ehdotuksia käyttäjälähtöisemmälle suunnittelulle toimistomuutoksessa. Toimenpide-ehdotukset käsitellään ISO 9241:210 standardin määritelmien mukaisesti alaluvuissa 5.1-5.6. Ehdotukset perustuvat tutkimuksessa käsitelyyn teoriaan ja empiiriseen tutkimukseen. Esitetyt toimenpide-ehdotukset mahdollistavat todellisten käyttäjävaatimusten tunnistamisen ja lisää käyttäjälähtöisyyttä suunnitteluprosessissa. Luvussa keskitytään käyttäjälähtöisyyttä parantamiseen ja tästä on poisrajattu muut suunnittelun aikana tapahtuva toimenpiteet.

5.1 Suunnittelun lähtökohtana on käyttäjät

Suunnittelun esivaiheena olisi selvittää ensin, mitä käyttäjät tekevät. Käyttäjän tekeminen toimii lähtökohtana suunnittelulle. Selvitetään muun muassa seuraavat asiat käyttäjätöiminnasta:

- Mitä eri toimintoja käyttäjän tiloissa suoritetaan?
- Mitkä ovat ydintoimintaa?
- Mitkä ovat sivu- ja aputoimintoja?
- Mitä ovat toimintojen väliset riippuvuudet ja sidokset?

Ensimmäisenä hahmotuu, mikä toimitilan tilatyyppiratkaisu sopii käyttäjille parhaiten. Suunnittelussa painotetaan käyttäjän ydintoimintaa. Sivu- ja aputoiminnot sovitetaan ydintoiminnon vaatimien ehdoin. Kiinteistön reunaehtojen, käyttäjätekemisien ja valitun tilaratkaisun hahmotuttua voidaan tilasuunnittelu käynnistää asiakkaan tarpeita palvelevaksi. Käyttäjätekemisistä on selvitettävä muun muassa seuraavat asiat:

- mitä työtehtäviä käyttäjät tekevät,
- mitkä ovat työntekemiset tavat,
- mitkä ovat työntekemisen paikat sekä
- mitkä ovat työntekemiset laitteet.

Kattavalla käyttäjätekemisien tunnistamisella, pystytään profiloimaan käyttäjät. Nämä edesauttavat tilaohjelman työstöä ja edelleen mahdollistaa vähäisemmällä vaivalla mm. tilamitoitukset ja -sijoitukset. Käyttäjätöiminnan analysointi on merkittävää myös työympäristölle asetettavien vaatimusten onnistumiselle.

5.2 Käyttäjät ovat mukana suunnittelussa

Toisen periaatteen mukaisesti on käyttäjät pidettävä mukana läpi suunnittelun. Perustetaan käyttäjää edustava käyttäjäorganisaatio. Käyttäjäorganisaation tehtävänä on käyttäjätarpeiden esiintuominen suunnittelussa. Olennaista on, että päätöksentekijät tai päätöksiä tekemään valtuutetut henkilöt ovat osa käyttäjäorganisaatiota. On myös tärkeää, että käyttäjäorganisaatioon kuuluvat käyttäjäyrityksen toimitilapäälliköt. Toimitilapäälliköt omaavat tietoa tilojen toimivuuteen ja muihin fyysisiin ominaisuuksiin liittyvissä asioissa. Kokemukselliset faktat ovat arvokasta tietoa suunnittelussa. Toimitilapäälliköillä on oletettavasti myös kattavin käsitys rakennus- ja teknisistä järjestelmistä, kaikista käyttäjäyrityksen henkilöistä. Käyttäjäorganisaatioon on olennaista osallistaa jokaisen käyttäjäprofiilin edustajia. Näin jokaisen profiiliryhmän tarpeet ja vaatimukset tulevat edustetuksi. Tämä mahdollistaa myös, että suunnittelussa vältytään vain tietyn käyttäjäprofiilin tarpeisiin lukittautuminen. Muita käyttäjäorganisaatioon kuuluvia voivat olla esimerkiksi, edeltäviin vuokralaismuutostöihin osallistuneet henkilöt sekä käyttäjäsuunnittelua toteuttavat henkilöt. Käyttäjäorganisaatiolla on oltava riittävät resurssit suunnitteluprosessiin osallistumiselle. Liian vähäiset resurssit aiheuttavat vain haasteita suunnittelulle. Käyttäjäorganisaatio huolehtii tiedotuksesta projektin etenemisestä muille käyttäjille.

Sujuva yhteistyö, käyttäjäorganisaation ja muun projektihenkilöstön välillä, edellyttää selkeitä toimintasääntöjä. Käyttäjien roolit tulisi sopia heti suunnitteluprosessin alussa. Käytännöt ja toimintasäännöt voidaan esittää projektin hankesuunnitelmassa tai vaihtoehtoisesti erillisessä toimintaohjeessa. Toimintaohjeen yksi keskeisimmistä asioista on käsitellä käyttäjän päätöksentekoprosessit. Toimintaohje ei yksin riitä luomaan sujuvaa suunnitteluyhteistyötä. Käyttäjäorganisaation on osallistettava ja sitoutettava suunnitteluun. Suunnittelun avoimuus ja läpinäkyvyys palvelee käyttäjien sitouttamiseen ja yhteisten tavoitteiden tavoittelun.

5.3 Suunnittelua ohjaa käyttäjälähtöinen arviointi

Käyttäjälähtöinen arviointi suunnittelun ohjaajana on kolmantena edellytyksenä käyttäjälähtöisessä suunnittelussa toimistomuutoksessa. Luotettava käyttäjälähtöinen arviointi on mahdollista, jos käyttäjät ovat oikein ymmärtäneet suunnitelmat. Suunnittelijoiden on suunnitelmista keskustellessaan käytettävä ymmärrettävää kieltä. Ymmärtäessään suunnitelmaratkaisut, pystyvät käyttäjät ideoimaan parannusehdotuksia. Ymmärrys lisää myös hylättyjen ehdotuksien hyväksyntää. Suunnitelmien ymmärtäminen mahdollistetaan yhteisesti läpikäymällä:

- vaihtoehtoiset suunnitelmaratkaisut ja niiden vaikutukset
- suunnitelmien muuttamisen vaikutukset
- ei-käyttäjäperäisiin suunnitelmamuutoksiin johtaneet syyt ja niiden vaikutukset
- hylätyt suunnitelmaratkaisut ja hylkäykseen johtaneet syyt

Suunnittelijoiden on edistettävä omien näkemysten kanssa käyttäjäorganisaation suorittamaa suunnitelmien arviointia. Arvioinnissa on muistettava eri toimintojen näkökulmat. Suunnitelmien oikein ymmärrys mahdollistaa tarkemmat toimivuustarkastelut. Ymmärtämistä voidaan lisätä mallintamisella tai esimerkiksi mallitilataarkasteluilla. Mallintamisella yhteystarpeet sidosryhmien välillä selkeytyvät ja mallitilassa suunnitelmien yksityiskohdat konkretisoituvat käyttäjille.

5.4 Pidetään suunnitteluprosessista iteratiivinen

Iteratiivinen suunnitteluprosessi on yksi käyttäjälähtöisyyden määrittämisistä. Iteratiivisyydellä minimoidaan suunnittelun virheellisyttä. Iteratiivinen prosessi käynnistyy, kun suunnitelmissa esiintyy epävarmuutta. Iteratiivisen prosessin vaiheet epävarmuuden ilmetessä:

1. Tarkastetaan suunnitelmat ja epävarmuuden ilmentämät asiat. Varmistetaan, että suunnitelmat on oikein ymmärretyt.
2. Seuraavaksi tarkastetaan käyttäjän vaatimukset ja tarpeet. Varmistetaan, että käyttäjätavoitteet on oikein ymmärretyt.
3. Tarkistetaan, että suunnitelmat ja tavoitteet kohtaavat ja tehdään tarvittavat suunnitelmaratkaisut.
4. Päivitetyt suunnitelmat vielä tarkastetaan, että ovat yhteneviä asetettujen tavoitteiden kanssa

Jos päivitetyt suunnitelmat ovat määritettyjen vaatimusten mukaiset jatketaan suunnitteluprosessissa eteenpäin. Jos suunnitelmien lopputulos ei vastaa tarvetta, palataan kohtiin 1-3. Iteratiivinen prosessi minimoi virheelliset oletukset ja suunnitteluvirheiden saattamisen suunnitelmiin. Näin mahdollistetaan laadukkaat suunnitelmat. Olennaista iteratiivisen prosessin onnistumisesta on, että siihen osallistuu niin käyttäjät kuin suunnittelijat ja iteratiivista tarkastelua tehdään läpi koko suunnitteluprosessin.

5.5 Suunnittelun kohteena on käyttäjäkokemus

Merkittävä osa käyttäjäkokemusta on ennako-olettamukset rakentamisesta ja vuokraisuusmuutosprojekteista. Ennako-odotuksiin vaikuttaa omat sekä muilta omaksutut kokemukset aikaisemmista projekteista. Viidennen periaatteen mukaan suunnittelun kohteena on oltava käyttäjäkokemus. Suunnitteluvaiheen alussa tarvitaan käyttäjäpalautteet aikaisemmista vuokraisuusmuutostyöhankkeista sekä palautteet aikaisemmista toimitiloista.

Hyödyntämällä positiivisia ja negatiivisia huomioita tilojen fyysisistä ominaisuuksista ja hankeprosessista, mahdollistuu paremman käyttäjäkokemuksen rakentaminen. NykYTEknologia mahdollistaa erilaisilla työkaluilla palautteen keräämisen vaivattomasti, mutta perinteisemmät havainnoinnit ja haastattelumenetelmät toimivat myös. Palaute mahdollistaa myös käyttäjälle lisäarvoa tuovien elementtien tunnistamisen ja toimii suunnitteluratkaisuja tukevinä faktoina.

Palautteen kerääminen hankkeen loputtua, mahdollistaa osapuolien opit hankkeesta. Opetusta voidaan hyödyntää tulevilla hankkeilla.

Käyttäjäkokemukseen vaikuttavat käyttäjien vaikutusmahdollisuudet. Käyttäjäorganisaatiolle on annettava riittävä aika ja vaihtoehtomäärät päätöksien tekemiselle. Monesti käyttäjien tietotaito ei yksin riitä, joten myös suunnitteluryhmän toiminnalla on merkitystä tässä. Suunnittelun avoimuus toimii käyttäjäkokemusta parantavana, luottamuksen ja motivaation synnyttäjänä.

5.6 Suunnitteluryhmässä on mukana monialaisia taitoja ja näkemyksiä

Käyttäjälähtöisyyden edellytyksenä on, että suunnittelijoilla on riittävät resurssit. Siten suunnittelijavalinnoissa ei voida painottaa tarjouksen tunti- tai kustannusarvion alhaisuutta. Valitaan suunnitteluryhmään asiakassuuntautuneita suunnittelijoita, joilla on kattava kokemus vastaavista hankkeista sekä käyttäjälähtöisestä toiminnasta. Liitetään suunnitteluryhmään tarvittavin määrin erikoisalan suunnittelijoita. Mikäli käyttäjän tilaratkaisuun ja työntekemisen tapoihin on tulossa radikaaleja muutoksia, hyödynnetään tarvittaessa työympäristöjohtamisen ja työhyvinvoinnin asiantuntijoita.

Suunnitteluryhmällä on merkittävä funktio käyttäjän tavoitteiden tunnistamisessa. Suunnittelijat asiantuntijoina soveltavat käyttäjätoiveita hankkeen reunaehdoihin sekä asetettuihin tavoitteisiin. Suunnittelijoiden on kehitettävä suunnitelmaongelmiin toimivia ratkaisuja ja annettava asiantuntija-apuja käyttäjävalintojen tekemiselle, kuten materiaalivalinnoissa. Pääsuunnittelija yhdessä rakennuttajakonsultin kanssa johtavat suunnittelua kohti hanketavoitteita, kuten toiminnallisia-, laatu-, kustannus- ja aikataulutavoitteita.

Suunnittelijoilla on myös suuri merkitys käyttäjien osallistamisessa. Suunnittelijoiden toiminta on oltava avointa kannustaakseen käyttäjiä sujuvaan yhteistyöhön. Käyttäjien innostaminen suunnitteluun mahdollistaa ongelmien ja ideoiden esteettömästä viestinnästä. Suunnittelijat vievät sovitut yksityiskohdat teknisiin suunnitelmiin.

6. YHTEENVETO JA PÄÄTELMÄT

6.1 Yhteenveto tutkimuksesta

Tässä diplomityössä pyrittiin kehittää käyttäjälähtöistä suunnitteluprosessia toimistomuutoksissa. Diplomityö rajattiin käsittelemään vuokralaismuutoksia, joissa kiinteistöomistaja toimii rakennuttajana ja tilojen käyttäjä toimii vuokralaisena. Diplomityön päätaivoite oli tuottaa yleistason toimenpide-ehdotukset, joilla aikaan saadaan suunnitteluprosessista käyttäjälähtöisempi. Työn osatavoitteiksi tunnistettiin;

- Käyttäjätavoitteiden tunnistus,
- käyttäjäkokemuksen parantaminen suunnitteluprosessissa sekä
- toteutuneiden vuokralaismuutostöiden asiakastytyväisyyksien kartoitus.

Teoriaosuus koostui kahdesta luvusta. Luvussa 2 tehtiin selkoa käyttäjälähtöisestä vuokralaismuutostyöstä tarkastelemalla. Luvussa 3 käsiteltiin työympäristön ja työtapojen merkitystä sekä kehitystä.

Empiirisessä osuudessa kartoitettiin asiakastytyväisyyttä Pääkaupunkiseudulla toteutuneiden toimistomuutoshankkeiden käyttäjäryityksien henkilöiltä kyselytutkimuksella. Asiakastytyväisyytutkimuksella selvitettiin toteutuneiden toimistomuutoshankkeiden onnistumisia ja epäonnistumisia. Kysely kohdistettiin vuokralaismuutostyöhankeiden käyttäjille, joissa Sitowise Oy:n rakennuttajakonsultit olivat mukana.

Diplomityön tulokseksi kehitettiin yleistason toimenpide-ehdotuksia, joilla käyttäjälähtöisyys mahdollistuu. Ehdotukset perustuivat tutkimuksen teoriaosuudessa esitettyyn standardin mukaiseen määritelmään ja seuraaviin määritelmiin:

1. Suunnittelun lähtökohtana on käyttäjät
2. Käyttäjät ovat mukana suunnittelussa
3. Suunnittelua ohjaa käyttäjälähtöinen arviointi
4. Pidetään suunnitteluprosessi iteratiivisena
5. Suunnittelun kohteena on käyttäjäkokemus
6. Suunnitteluryhmässä on mukana monialaisia taitoja ja näkemyksiä

6.2 Johtopäätökset ja jatkotutkimusideat

Diplomityössä laaditut toimenpide-ehdotukset eivät yleistasoisuudestaan toimi suunnitteluoheena. Tutkimuksessa kuitenkin päästiin haluttuun lopputulokseen ja toimenpide-

ehdotukset toimivat käyttäjälähtöisemmän suunnitteluprosessin perusteena. Käyttäjälähtöisemmän suunnitteluprosessi parantaa käyttäjätavoitteiden tunnistamista sekä lisää rakentamisen asiakastyytyväisyyttä. Käyttäjälähtöisempi suunnitteluprosessi parantaa käyttäjäkokemusta ja rakentamisen uskottavuutta käyttäjille.

Diplomityö toimii myös pohjana seuraaville jatkotutkimusideoille. Jatkotutkimuksena voidaan laatia suunnitteluohje käyttäjälähtöiselle toimistomuutokselle. Suunnitteluohjeessa tarkasteltaisiin eri projektiosapuolien yksityiskohtaisia tehtäviä ja vastuita suunnittelussa. Toimivan suunnitteluohjeen laadintaa tarvitaan lukuisten asiantuntijoiden näkemyksiä sekä pilotointihankkeita, suunnitteluprosessin toimivuuden varmistamiseksi. Toisena tarkasteltavana ideana on, miten käyttäjälähtöisyyttä lisätään optimoidusti siten, että suunnitteluprosessin;

- ajankäyttö on tehokasta eikä suunnittelussa jumiuduta hyödyttömiin yksityiskohtiin,
- käyttäjävalinnoista muodostuvat suunnitteluratkaisut ovat toimivia ja
- käyttäjien lisääntynyt vaikutusmahdollisuus on hallittua

Haasteina voidaan todeta olevan riittävien resurssien löytämiselle suunnittelulle, jotta onnistunut käyttäjälähtöisyyden jalkauttaminen varmistetaan suunnitteluprosesseissa. Suunnittelijavalinnoissa tulisi lisätä referenssien painotusta sekä neuvotteluissa tehdä selkoa suunnittelijoiden käyttäjälähtöisistä valmiuksista. Toisaalta voidaan olettaa, että hyödyntämällä toteutuneiden projektien oppeja sekä toimiviksi todettuja käytäntöjä, suunnitteluprosessin käyttäjälähtöisyys on tulevaisuudessa edistyneempää.

LÄHTEET

- [1] Aalto, L., 2015, Käyttäjälähtöinen tilasuunnittelu, Työterveyslaitos, Saatavissa: <https://docplayer.fi/27667174-Kayttajalahtoinen-tilasuunnittelu.html>
- [2] Airaksinen, M., Hietanen, O., Manninen, A.-P., Reijula, K. & Vainio, T. 2011, Rakennetun ympäristön roadmap, Helsinki, Tekes
- [3] Haapamäki, J., Hietanen, P., Mikkonen, V., Nenonen, S., Niemi, O., Nissinen, S., Rantanen, A., Ruoppila, S., Staffans, A., Teräväinen, H., Tyvimaa, T., Vartiainen, M. & Vuorela, M. 2011. Käyttäjälähtöiset tilat, Helsinki, Tekesin julkaisu
- [4] Heikkilä, J. 2016. TOOLBOX – Osallistavan suunnittelun työkalupakki tietotyöympäristöjen muutosprosesseihin, Tampere, Tampereen teknillinen yliopisto
- [5] Hellgren, U.-M., Lahtinen, M., Rasila, H., Lehtelä, J., Lappalainen, S., Pietarinen, V.-M., Holopainen, R., Hynynen, P., Nenonen, S. & Reijula, K. 2013. Kuntoutuslaitokset muutoksessa, näkökulmia tilojen kehittämiseen, Helsinki, Työterveyslaitos, Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114864/Kuntoutuslaitokset_muutoksessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- [6] Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Hämeenlinna. Tammi
- [7] Hyysalo, S. 2009, Käyttäjä tuotekehityksessä, Helsinki, Taideteollinen korkeakoulu, s.17, Saatavissa: <https://shop.aalto.fi/media/attachments/a9bf5/Kayttaja%20tuotekehityksessa.pdf>
- [8] ISO 9241:210, 2010. Human-centered design for interactive systems
- [9] Junnonen, J.-M., & Kankainen, J. 2016. Rakennuttaminen, 5. painos. Helsinki, Rakennustieto Oy.
- [10] Kankainen, J. & Junnonen, J.-M. 2004. Rakennuttaminen, 2. painos. Helsinki, Rakennustieto Oy.
- [11] Kiiras, J. & Kruus, M. 2007, Suunnittelun ohjaus SUKE-mallissa, Saatavissa: <http://lci.fi/wp-content/uploads/2015/05/Rakennussuunnittelun-ohjauksen-kehittaminen-talonrakennusyrityksen-kannalta.pdf>

- [12] KTI Finland, 2018. The Finnish Property Market 2018. Helsinki. Viitattu: 22.3.2018. Saatavissa: https://kti.fi/wp-content/uploads/The-Finnish-Property-Market-2018_web.pdf
- [13] Kärnä, S. & Junnonen, J.-M. 2001. Asiakastyytyväisyys rakentamisessa, Saatavissa: <https://www.rakennustieto.fi/Downloads/RK/RK050704.pdf>
- [14] Kärnä, S., Junnonen, J.-M. & Sorvala, V.-M. 2007. Asiakastyytyväisyys rakentamisessa, Saatavissa: http://bes.aalto.fi/en/publications-002/reports/raportti_239/
- [15] Kärnä, S. 2009, Concepts and attributes of customer satisfaction in construction, Espoo, Helsinki University of Technology
- [16] Kärnä, S., Nenonen, S. & Junnonen, J.-M. 2010. Käyttäjälähtöinen rakennuksen arviointimenetelmä, Espoo, Aalto Yliopiston teknillinen korkeakoulu.
- [17] Laki liikehuoneiston vuokrauksesta 1995/482. Annettu Helsingissä 31.3.1995. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950482#a482-1995>
- [18] Lappalainen, I., Apilo, T., Eerola, A., Konttinen, J. & Pelkonen, A. 2010. Monimuotoinen käyttäjälähtöisyys yritysten uudistuvassa innovaatioinnassa, Helsinki, VTT, Saatavissa: <http://www.vtt.fi/inf/pdf/tiedotteet/2010/T2536.pdf>
- [19] Lappalainen, M. 2011. Kerrostalon peruskorjaus, Suunnittelu ja toteutus taloyhtiössäni, Helsinki, Rakennustieto Oy.
- [20] Leinonen, A. 2003, Ääneneristys rakennuksessa, Tampere, Ympäristöministeriö ja Rakennustieto Oy, Tammer-paino Oy
- [21] Leväinen, K. 2013. Kiinteistö- ja toimitilajohtaminen, Helsinki, Hakapaino Oy
- [22] Maankäyttö- ja rakennuslaki 1999/132. Annettu Helsingissä 5.2.1999
- [23] Multamäki, M. 2003. Standardin ISO 9001 soveltamismenetelmät, Vaasa, Vaasan yliopisto
- [24] Nenonen, S., Hyrkkänen, U., Rasila, H., Hongisto, V., Keränen, J., Koskela, H., & Sandberg, E. 2012 Monitilatoimisto ohjeita käyttöön ja suunnitteluun. Saatavissa https://www.ttl.fi/wp-content/uploads/2016/11/monitilatoimiston_suunnitteluohje.pdf
- [25] Pekkanen, J. 2005, Asiakkuuden menestys- ja uhkatekijät rakennushankkeessa, Espoo, Helsinki University of Technology
- [26] Puolamäki, E. & Ruusunen, P. 2009. Strategiset investoinnit. Tietosanoma Oy. Porvoo. [s. 23]

- [27] Rakennustietosäätiö, 1989. RT 10-10387, Talonrakennushankkeen kulku. Rakennustieto Oy, Helsinki
- [28] Rakennustietosäätiö, 2001. RT 10-10387, Talonrakennushankkeen kulku. Rakennustieto Oy, Helsinki
- [29] Rakennustietosäätiö, 2014. RT 95-11151, Toimistotilat, yleiset suunnitteluperusteet. Rakennustieto Oy, Helsinki
- [30] Rakennustietosäätiö, 2014. RT 95-11152, Toimistotilat, yleiset suunnitteluperusteet. Rakennustieto Oy, Helsinki
- [31] Rakennustietosäätiö, 2016. Korjaus RYL, rakennustöiden yleiset laatuvaatimukset, Rakennustieto Oy, Meedia Zone OÜ, Viro.
- [32] Rakennustietosäätiö, 2016. RT 10-11225, Talonrakennushankkeen kulku, rakennushankkeen kesto ja aikataulut. Rakennustieto Oy, Helsinki
- [33] Rakennustietosäätiö, 2016. RT 10-11226, Talonrakennushankkeen kulku, kustannusten muodostuminen ja ohjaus. Rakennustieto Oy, Helsinki
- [34] Rakennustietosäätiö, 2017. RT 10-11255, Talonrakennushankkeen kulku, Riskien- ja laadunhallinta. Rakennustieto Oy, Helsinki
- [35] RAKLI ry, Työympäristöt, Helsinki, Saatavissa: <http://www.rakli.fi/toimitilat/tyoymparistot.html>
- [36] Rasila, H. & Nenonen, S. 2007. Toimitilojen vuokraus osana asiakaslähtöistä kiinteistöliiketoimintaa, Helsinki, Teknillinen Korkeakoulu.
- [37] Rasila, H., Nenonen, S. & Kärnä, S. 2012, Rakennetun ympäristön käytettävyys, Helsinki 2013, Aalto-yliopisto
- [38] Reijula, K., 2010, Hyvinvointirakentaminen, Rakennetun ympäristön -ohjelma, TEKES, Helsinki, Työterveyslaitos
- [39] Reinboth, C., 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua, Helsinki, Kustannusosakeyhtiö Tammi
- [40] Reunanen, J., Nenonen, S. & Eskelinen, M. 2006. Kiinteistöjohtamisen vaikutusmahdollisuuksista organisaation toimintaan, Espoo, Teknillinen korkeakoulu
- [41] Saari, A. 2004. Rakennushankkeen tavoitteiden asettaminen, Espoo, Teknillinen korkeakoulu.

- [42] Talouselämä, 12.1.2018. Kankeat työympäristöt jarruttavat muutosta, Talentum Oyj
- [43] Vaahtera, A.-J., Saari, A. & Junnonen, J.-M. 2018, Korjaushankkeen epävarmuuden hallinta suunnitteluvaiheessa, Tampere, Tampereen teknillinen yliopisto
- [44] Vuokko, C. 2012, Työ muuttaa tilaa, Saatavissa: <http://www.bomentis.fi/wp-content/uploads/2012/01/Tyo-muuttaa-tilaa-Faarao-0912.pdf>
- [45] Ylikoski, T. 1999, Unohtuiko asiakas?, Helsinki, Otavan Kirjapaino Oy

Liite A

Käyttäjätyytyväisyyskysely

Kartoitetaan vuokralaisille tehtyjen muutostöiden onnistumia sekä puutteita

Tällä lomakkeella voit vastata anonyymisti.

***Pakollinen**

1. TAUSTATIEDOT

1. Yritys jossa työskentelen

2. Ikäni *

Merkitse vain yksi soikio.

- alle 25
- 25-35
- 36-45
- 46-55
- yli 55

3. Työsuhteeni pituus (vuosina) nykyisessä yrityksessä *

Merkitse vain yksi soikio.

- alle 1
- 1-3
- 3-5
- 5-10
- yli 10

4. Asema yrityksessä *

Merkitse vain yksi soikio.

- Ylinjohto
- Toimihenkilö
- Työntekijä

5. Tiloissa työskentelevien henkilöiden määrä *

Merkitse vain yksi soikio.

- alle 10
- 10-30
- 31-50
- 51-100
- yli 100

6. Vietän työviikostani aikaa toimistolla (tunteina) **Merkitse vain yksi soikio.*

- alle 10
- 10-20
- 21-31
- yli 31

7. Toimistolla ollessani vietän aikaa muualla kuin omalla työpisteelläni (esim neuvottelutiloissa tai taukotiloissa) **Merkitse vain yksi soikio.*

- alle 1h
- 1-3h
- 3-5h
- 5-10h
- yli 10h

8. Yritys on muuttanut tiloihin*Merkitse vain yksi soikio.*

- ennen vuotta 2015
- 2015
- 2016
- 2017
- 2018 aikana

9. Olen osallistunut aikaisemmin tilamuutoshankkeisiin tai tilojen vuokraukseen **Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä
- En

2. SUUNNITTELUVAIHE

10. Osallistuin: **Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- Tilojen valintaan
- Vuokraneuvotteluihin
- Tilajaon suunnitteluun
- Huoneiden tai työpisteiden sijoittamiseen
- Materiaalivalintoihin
- Kalustevalintoihin
- Värimaailman valintaan
- Teknisten ratkaisuiden valintaan
- Muihin valintoihin liittyen toimistotilaa ja sen suunnittelua
- En osallistunut lainkaan tilojen hankintaan tai suunnitteluun --> VOIT SIIRTYÄ SEURAAVALLE SIVULLE

11. Tutustuin vuokrattaviin tiloihin ennen muutostöitä*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä
 Ei

12. Hankkeen aikataulu oli selkeä*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä
 Ei

13. Tiesin roolini suunnittelussa ja tiesin mitä minulta vaadittiin*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä
 Ei

14. Vaihtoehtoja materiaali-, kalustevalinnoille yms määrä:*Merkitse vain yksi soikio.*

- Liikaa vaihtoehtoja
 Sopivasti
 Vähän
 Liian vähän tai ei lainkaan

15. Valintojen tekemisille oli varattu riittävästi aikaa*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä
 Ei

16. Deadlinet valintojen tekemisille olivat selvillä*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä
 Ei

17. Sain asiantuntijoiden apua tarvittaessa tukemaan valintojani*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä
 Ei

18. Hankinta-/kustannusjako vuokranantajan ja käyttäjäyrityksen välillä oli selvillä*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä
 Ei

19. Vanhoja huonekaluja hyödynnettiin tiloissa*Merkitse vain yksi soikio.*

- Onnistuneesti
- Epäonnistuneesti
- Ei hyödynnetty

3. Tilojen fyysinen lopputulos**20. Valmiille toimistotilalle annan kouluarvosanaksi***Merkitse vain yksi soikio.*

- 4-5
- 6-7
- 8-9
- 10

21. Lopputulos vastaa suunnitteluvaiheessa syntynyttä mielikuvaa*Merkitse vain yksi soikio.*

- Täysin
- Sopivasti
- Vain vähän
- En nähnyt ainuttakaan suunnitelmaa

22. Lopputulos on rakennusteknisesti*Merkitse vain yksi soikio.*

- Täysin virheetön
- Muutamia virheitä
- Huomattavasti virheitä

23. Nykyiset työtilat ovat aikaisempaan verrattuna paremmat (jos ei kokemusta yrityksen aikaisemmista tiloista, niin vertailu aikaisemman työnantajan tiloihin)*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä
- Ei

24. Valitse vaihtoehdot, jotka kuvaavat kyseisiä tiloja*Merkitse vain yksi soikio riviä kohden.*

	Hyvä	Puuttellinen
Työpisteeni (oma tai vaihtuva mobiilipiste)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aulat, lounge ja odotustilat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tauko- ja ruokailutilat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neuvottelu-, tiimi- ja ryhmätyötilat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hiljaiset ja vetäytymistilat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. Parannusehdotukseni edellämainittuihin tiloihin tai muihin tiloihin:

26. Tilojen valaistus on*Merkitse vain yksi soikio.*

- Liiallinen
- hyvä
- heikko

27. Tietoliikenneyhteyksien määrä*Merkitse vain yksi soikio.*

- hyvä
- vähäinen

28. Puhelinkoppien määrä*Merkitse vain yksi soikio.*

- hyvä
- liian vähäinen

29. Mobiilipistelden määrä*Merkitse vain yksi soikio.*

- hyvä
- liian vähäinen

30. Vapaa kommentti liittyen valaistukseen, tietoliikenneyhteyksiin, puhelinkoppeihin tai mobiilipisteisiin.

31. Toimiston lämpötila on usein(voit valita useamman)*Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- korkea
- hyvä
- matala
- tasainen
- vaihtelevat
- Muu: _____

32. Toimiston ilma ja ilmanvaihto (voit valita useamman)*Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- hyvä
- voimakas
- tunkkainen
- vedontunnetta
- epämiellyttäviä hajuja
- kuiva
- kostea
- Muu: _____

33. Työntekoa ja keskittymistä haittaavaa ääntä olen havainnut*Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- ei moitittavaa / en ole havainnut häiritsevää ääntä
- ilmanvaihdosta
- taukotilasta
- neuvottelu- tai ryhmätyötiloista
- työkaverin työskentelystä
- viereisen tilan yrityksestä
- Muu: _____

Tilojen toimivuus ja muuton jälkeiset muutokset**34. Kokemukset tiloista***Merkitse vain yksi soikio riviä kohden.*

	kyllä	ei
Viihdyn tiloissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työskentelyni on tehokkaampaa (vs. vanhat tilat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiloissa on tarvittava työrauha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilat tukevat eri toimintoja (esim projektityöskentelyä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilat tukevat yrityksen brändiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöliikenne tiloissa on hallittua ja häiriötöntä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiloissa on huomioitu vierailijat ja asiakkaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vuorovaikutus on lisääntynyt osapuolien välillä (vs. vanhat tilat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taukotiloja on riittävästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalitiloja on riittävästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. Yrityksen työilmapiiri on*Merkitse vain yksi soikio.*

- parantunut
- pysynyt ennallaan
- heikentynyt

Tilojen käyttöönoton jälkeiset muutokset

36. Muutoksia tai korjauksia on tehty

Merkitse vain yksi soikio.

- kyllä
 ei

37. Jos vastasit "kyllä" niin syytä tähän on ollut

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- takuukorjauksia tai työvirheiden korjauksia
 kiinteistön peruskorjauksia
 yrityksen henkilömäärämuutoksien takia
 projektiryhmän tai tiimin henkilömäärämuutoksien takia
 työpisteiden sijaintimuutoksia
 toiminnan aiheuttamia muutoksia
 Muu: _____

Avoin palaute muutostöiden suunnittelussa, johtamisessa viestinnässä, toteutuksessa tms

Vielä viimeiset mielipiteet

38. Parannusehdotukset ja molitteet

39. Onnistumiset ja kehut

Kiitos vastauksistasi

Palvelun tarjoaa



Liite B

Käyttäjätyytyväisyyskysely

Arvoisa vastaaja

Vastaisitkö pikaisesti sähköiseen tyytyväisyyskyselyyn. Vastaukset ovat anonyymeja, eikä vastaus ole yhdistettävissä keneenkään henkilöön. Tuloksia hyödynnän diplomi-insinööriyössäni *”Suunnitteluprosessin kehittäminen käyttäjälähtöisessä toimistomuutoksessa”*.

Tutkimuksen tarkoitus on kerätä tietoa toimiston onnistuneista ja epäonnistuneista ratkaisuisista, liittyen rakenteisiin, tekniikkaan, huoneiden ja tilojen sijoitteluun yms. Diplomi-insinööriyön tavoitteena on kehittää suunnitteluprosessia ja luoda työkalu, jolla tunnistetaan paremmin toimiston käyttäjien tarpeet ja vaatimukset.

Vastauksia kerätään useiden kiinteistöjen lukuisilta työntekijöiltä. Kyselyssä pyydetään vastaajan yrityksen nimeä. Tämä mahdollistaa palautteen vertaamista hankkeen suunnitelmiin. Kysely on siten osoitettu työntekijöille vuokratuissa toimistotiloissa, joissa on toteutettu muutostöitä ennen yrityksen muuttoa tilaan. Tyytyväisyyskysely kohdistettiin teille syystä, että toimistotilanne muutostöissä on mukana ollut joko minä tai kollegani entisestä Devecon Projektinjohto Oy:stä (nykyisin Sitowise Oy).

KYSELY LÖYTYY OSOITTEESTA:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfguvEtH29_AnD5gV0AvAvK2IWsySsguEOHbtUtY-Xnu8SVGJQ/viewform

Kiitos vastauksista!

Jarno Meri
Tampereen teknillisen yliopiston opiskelija

ja

Rakennuttajakonsultti
Korjausrakentaminen
Gsm 044 577 3744
E-mail jarno.meri@sitowise.com