

Työntekijäpolut yhteisissä toimistotiloissa

Anni, asiantuntija

- 1. Töihin saapuminen
 - Annin työssä on paljon kasvokkaista asiakaspalvelua, joten hän on useimmiten toimistolla. Mutta Anni viihtyy siellä muutenkin, koska työpiste on parempi kuin kotona. Sitä paitsi työn ohessa pystyy näkemään muita ihmisiä. Anni pyrkii järjestämään tapaamiset niin, että hän saattaa silloin tällöin jäädä myös etätöihin.
 - Tänään Anni on tullut pyörällä ja hän vaihtaa pyöräilyvaatteet kellarin pukutiloissa työvaatteisiin. Koska on kesä, hän jättää pyörän ulkokatokseen eikä taluta sitä sisäparkkiin.
- 2. Kulku kohtaamispaikan kautta
 - Työvälineitä Anni säilyttää tavallisesti toimistolla. Anni valitsee usein lokeron toisen kerroksen aulasta, jonka yhteydessä on myös kahvio. Lokero aukeaa henkilökortilla.
 - Päivän ensimmäinen asiakastapaaminen on vasta klo 10, joten Annilla on aikaa käydä sähköpostit läpi kahviossa ennen sitä, mutta ensin hän käväisee vieressä sijaitsevassa Valtorin palvelupisteessä vaihtamassa kuulokkeet uusiin.
- 3. Asiakaspalvelua
 - Anni siirtyy asiakaspalvelun taustatyötiloihin hyvissä ajoin ennen päivän ensimmäistä asiakastapaamista ja tarkistaa vielä ennen asiakkaan saapumista varausjärjestelmään kirjatut tiedot. Hieman ennen kymmentä hän siirtyy kyseiseen tapaamiseen osoitetulle palvelupisteelle kannettava tietokone ja tarvittavat lisävarusteet mukanaan. Tapaaminen hoituu sille varatun ajan puitteissa, ja hoidettuaan siihen liittyvät välittömät jälkityöt Anni on valmis seuraavaan asiakastapaamiseen. Toisen ja kolmannen asiakastapaamisen välissä Annilla on puolen tunnin mittainen tauko. Hän vapauttaa palvelupisteen muiden käyttöön ja siirtyy tauon ajaksi työskentelemään asiakaspalvelun taustatyötiloihin. Hänellä on tarve soittaa asiakkaan asian edistämiseen liittyvä puhelu ja aiheen arkaluonteisuuden vuoksi hän valitsee sen hoitamiseen taustatyötiloista löytyvän pistäytymistilan.
- 4. Lounaalle
 - Asiakaspalvelutilan vieressä pohjakerroksessa on ravintola. Anni jättää läppärensä asiakaspalvelun taustatyötiloihin, jossa on myös lokeroita tarjolla. Ravintolassa Anni bongaa nykyään toisessa virastossa työskentelevän vanhan työkaverinsa Oton, joka tekee töitä nykyään enemmän kotoa käsin.
- 5. Puhelinpalvelua
 - Lounaan jälkeen Annilla on puhelinpalveluvuoro. Puhelinpalvelutilan akustiikka on hyvä ja uudet kuulokkeet tuntuvat toimivan hyvin. Vieressä on toisen viraston henkilöstöä, mutta laadukkaan headsetin mikrofoni ei poimi ylimääräisiä ääniä Annin puheluihin.
- 6. Kahvitauko
 - Kahvilassa on kerran viikossa työyhteisömanagerin organisoima verkkokokous avoinna kaikille. Näin etätöitä tekevät pääsevät virtuaalisesti mukaan kahvihetkeen.
-

Maija, kokenut asiantuntija

- 1. Töihin saapuminen
 - Maija on paljon etätöitä tekevä kokenut asiantuntija, joka tekee töitä enimmäkseen kotoa. Tänään hän on kuitenkin tullut toimistolle osallistuakseen moniammatilliseen asiakastapaamiseen.
 - Maija asuu haja-asutusalueella vähän kauempana virastotalosta, ja kulkee yleensä autolla, jonka hän jättää tänään parkkipaikalle lataukseen työpäivän ajaksi.
- 2. Aula
 - Yleensä Maija kuljettaa työvälineitä mukanaan, joten hän ei tavallisesti säilytä mitään lokerossa yön yli. Illalla olisi kuitenkin tarkoitus mennä työpäivän jälkeen puhallinorkesterin harjoituksiin, joten hän laittaa käyrätovensa mieluummin lokeroon talteen kuin jättää sen päiväksi autoon. Lokerikon alaosassa on onneksi vähän suurempia lokeroita vapaana.
- 3. Asiakastapaaminen
 - Asiakastapaamiseen on hetki aikaa, joten Maija valitsee työpisteen avoimesta työtilasta vuorovaikutusalueelta, jossa hän vaihtaa kuulumisia kollegoiden kanssa ja käy läpi päivän kalenteria.
 - Maija ja muut asiantuntijat menevät kokouskeskukseen vähän etukäteen, jotta he voivat kerrata keskenään asiakkaan tilanteen ennen tapaamista. Sirkku on ainoa, joka ei pääse henkilökohtaisesti paikalle, mutta onneksi videoyhteys naapurikaupunkiin ja kokoustekniikka toimivat hyvin, ja asiakas sai tarvitsemansa palvelun.
 - Asiakas saapuu ajoissa. Hän on ottanut perhettään mukaan, mikä sopii hyvin, koska tapaaminen on kokouskeskuksessa. Koska Maija on tämän kokouksen emäntä, hän hakee asiakkaan aulasta.
 - Onnistuneen tapaamisen jälkeen asiakas perheineen poistuu tyytyväisenä mukanaan Maijan taustatiloissa tulostamia papereita.
- 4. Lounas
 - Koska tapaaminen oli juuri ennen lounasta, Maija ja muut asiantuntijat päättävät mennä yhdessä lounaalle. Muut poistuvat lounaan jälkeen omiin töihinsä, mutta Maija päättää ensin hoitaa yhden kiireellisen puhelun kokouskeskuksen pistäytymistilassa.
- 5. Etäkokouksia ja sähköposteja
 - Iltapäivällä on luvassa yksi kehittämisryhmän kokous. Koska Maija on tällä kerralla lähinnä vain kuulolla, hän osallistuu kokoukseen vuorovaikutusalueelta. Kuulokemikrofoni on samanlainen kuin asiakaspalvelijoillakin, eikä Maijan yhteen puheenvuoroon kantaudu mukaan turhia ääniä muualta. Kokouksen jälkeen Maija käy läpi lähinnä juoksevia asioita, ja enimmäkseen auttaa nuorempia kollegoita erilaisissa pikkuongelmissa. Koska osa sähköposteista on luottamuksellisia, Maija käyttää näytönsuojakalvoa. Eräällä kollegalla on pikakysymys, joka pitää selvittää hänen työpisteellään. Maija menee auttamaan ja lukitsee siksi aikaa tietokoneensa.
 - Maija on huomannut, että kun hän on paikalla, ihmiset tulevat helposti juttelemaan ja kysymään neuvoa, ja siksi Maija pyrkii työskentelemään vähintään kerran viikossa toimistolla, ja asettumaan vuorovaikutusalueelle, josta hänet löytää helposti. Maija kertoo sähköisissä kanavissa muille, mistä hänet löytää.
- 6. Asiakaspuhelu
 - Viimeisenä iltapäivällä on yksi ennalta sovittu asiakaspuhelu. Asiakkaan tilanne on tavallista monimutkaisempi, ja siinä käydään hänen vaikeaa elämäntilannettaan läpi. Maija valitsee työssään tilan ja käsittelee asiakkaiden tietoa niin, ettei tietoon oikeudeton saa sitä haltuunsa. Siksi hän ottaa tällä kertaa puhelua varten käyttöönsä pistäytymistilan, josta jutut eivät kuulu muualle. Koska asiakas on toimittanut postissa Maijan pyytämiä selvityksiä, Maija nappaa asiakkaan mapin mukaansa lukittavasta kaapistaan matkalla pistäytymistilaan. Asia saatiin eteenpäin, ja lopuksi Maija tuhoaa asiakkaan mapista tarpeettomat asiakirjat.
 -

Otto, kehittäjä

- 1. töihin saapuminen
 - Otto on innokas kehittäjä, joka ottaa työmatkoista kaiken irti. Tänään hän on juossut töihin, joten hän käy suihkussa ja vaihtaa vaatteet ennen päivää. Koska pukuhuoneessa on älylukittavat kaapit, joita voi tarvittaessa pitää varattuna useamman päivän, Otolla on työpaikalla valmiina pyyhe ja työvaatteet. Otto tekee mielellään töitä kotona, mutta hänen mielestään projekteissa syntyy parhaat tulokset, kun niitä tehdään riittävästi myös kasvokkain.
- 2. työpaja, sidosryhmätapaaminen
 - Tänään toimistolla on uuden projektin käynnistys, ja mukaan on tulossa kumppaneita viraston ulkopuolelta. Otto on varannut projektitilan kokouskeskuksen yhteydestä. Starttipalaverissa on tarjolla pientä syötävää, joten Otto jättää aamukahvit kahviossa väliin. Hän käy kuitenkin hakemassa läppäriinsä lokerostaan ja moikkaa samalla muita.
 - Projektitilassa on paljon näyttöjä seinillä. Ideoita kehitetään ja muistiinpanoja tehdään yhteisellä sähköisellä alustalla. Tänään on tarkoitus pitää työpaja ja käsitellä muutamaa eri aihetta yhtä aikaa, joten on hyvä, että alustasta saa eri näytöille erilaisia näkymiä samaan aikaan.
- 3. lounas
 - Työpaja sujui hyvin ja osallistujat jäivät vielä lounaalle tutustumaan toisiinsa. Lounaan jälkeen muutamalla työpajan osallistujalla on tunti aikaa, ennen kuin heidän junansa lähtee, joten Otto saattaa heidät kokouskeskuksen yhteydessä oleville vierailijoille tarkoitetuille työpisteille, missä he voivat käyttää aikansa hyödyksi.
- 4. suunnittelua ja keskittymistä
 - Iltapäivällä Otto haluaa keskittyä rauhassa ja istuu hiljaisessa tilassa viimeistelemässä seuraavan kokouksen aineistoa. Täällä on yleensä aika vähän väkeä, mutta silloin tällöin tila tulee tarpeeseen, tuumii Otto.
- 5. iltapäivän kokous
 - Seuraavaan kokouksen osallistujat ovat eri puolilla Suomea. Oton kollega on kuitenkin paikalla, joten Otto ja kollegansa osallistuvat kokoukseen samasta pistäytymistilasta. Useimmissa pistäytymistiloissa on tavallinen työpiste, mutta Otto ja kollegansa valitsevat tilan, jossa on nojatuolit ja näyttö on asennettu seinälle.
- 6. Kotiin lähtö
 - Seuraavat päivät Otto aikoo työskennellä kotoa käsin, joten hänen täytyy viedä läppäri mukanaan. Hän kerää tavarat pukukaapista, vapauttaa kaapin ja kävelee repun kanssa kotiin.

Antti, assistentti

- 1. töihin saapuminen
 - Antti voisi tehdä suuren osan töistä kotoaankin, mutta hän tulee mielellään paikan päälle tapaamaan työkavereita. Tänään niitä on kahviossa vastassa tavallista enemmänkin, koska tiimin kesken on sovittu, että kerran kuussa tehdään töitä yhdessä. Aamulla suurin osa tiimistä on jo kahviossa paikalla, kun Antti saapuu, ja muita kollegoita hän huomaa osallistuvan kahvihetkeen virtuaalisesti. Kahvitauon päätteeksi muut toivottavat hyvää tiimipäivää Antille ja kollegoille. Antti nappaa työvälineet lokerostaan ja lähtee samaa matkaa muiden kanssa aloittelemaan työpäiväänsä.
- 2. työskentelyä yhteisessä tilassa
 - Tiimi on varannut itselleen yhteisen tilan päivää varten. Onneksi tila on hyvin ääneneristetty, koska innokas keskustelu kuuluisi muuten pitkälle. Aamupäivä sujuu enimmäkseen yhdessä, mutta osa joutuu välillä hoitamaan puheluita. Tilan yhteydessä on pistäytymistiloja, joten puhelut sujuvat helposti.
- 3. Viikkokokous
 - Aamupäivän katkaisee yksikön viikkokokous, joka pidetään kahvion viereisessä kokoushuoneessa. Vain Antin tiimi on kokonaan paikalla, muista yli puolet osallistuu kokoukseen kotoa tai jostain muualta. Hybridikokous sujuu mainiosti hyvän äänentoiston ansiosta ja siksi, että sisällön lisäksi myös etäosallistujat näkyvät toisella näytöllä. Yhteydetkin oli helppo muodostaa. Monilla on kokoushuoneessa lisäksi omat läppärit mukana.
- 4. Lounas
 - Koska päivä on kaunis, tiimi päättää mennä yhdessä lounaalle torille. Huone on varattu tiimille koko päiväksi, ja ihmiset voivat jättää tavaroitaan sinne lounaan ajaksi. Kukaan ei kuitenkaan jätä papereita lojumaan pöydälle, ja tietokoneet viedään aulan lokeroihin ennen poistumista. Lounaan aikana Antin puhelimeen tulee viesti saapuneesta postista, ja palatessaan Antti koukkaa palvelupisteen kautta hakemassa sen.
- 5. Työympäristötiimin kokous
 - Iltapäivällä osa työkavereista poistuu välillä – yksi kokoukseen ja toinen asiakastapaamiseen. Anttikin joutuu jättämään tiiminsä iltapäivällä hetkeksi työympäristötiimin kokouksen takia. Siellä pohditaan, miten talon yhteiset pelisäännöt ja palvelut ovat toimineet. Mukana on osallistujia kaikista virastoista. Koko talon yhteinen palveluhenkilö, työyhteisömanageri, saa kiitosta paitsi tilojen sujuvasta varaamisesta ja av-laitteiden käytön opastuksesta, ennen kaikkea siitä, että hän on onnistunut rakentamaan yhteishenkeä ja virastojen välisiä yhteyksiä koko talossa.
-