

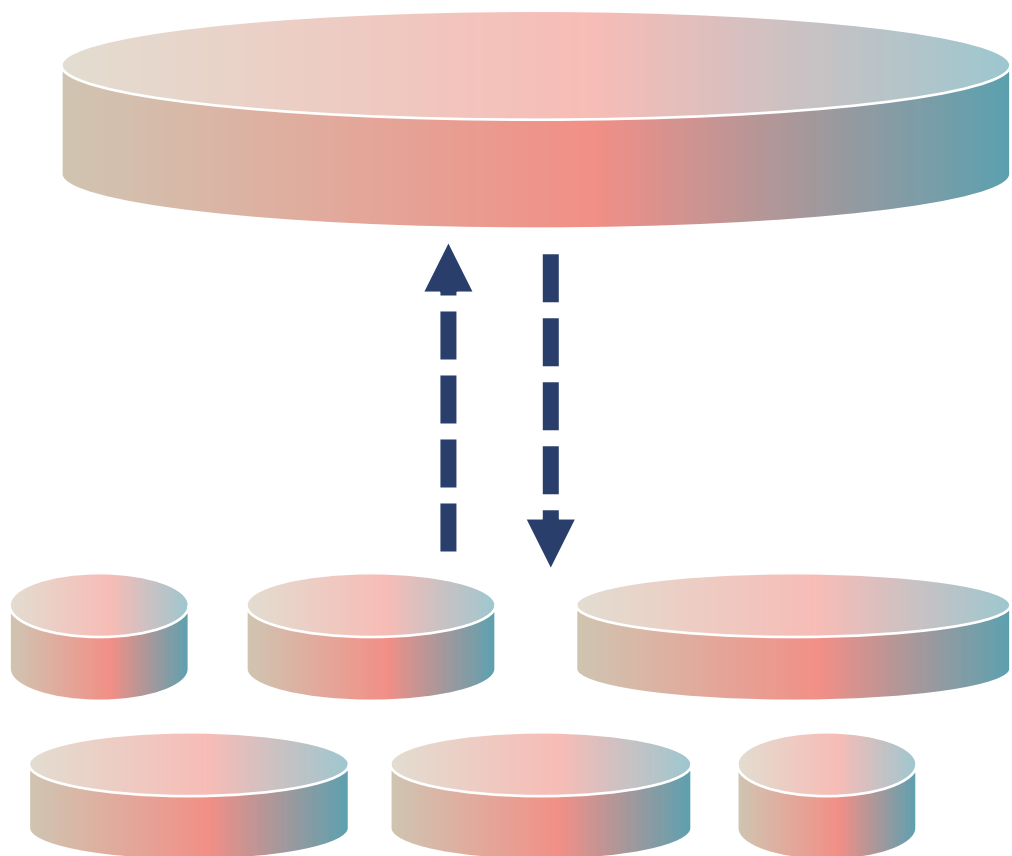


Muutoksen tuki yhteisissä työympäris- töissä

4.3.2025

Reetta Ripatti-Jokela/Senaatti (TY-yksikkö)

YTY:jen kehittämisen tasot



Valtakunnallinen taso

- Valtion palvelu- ja toimitilaverkon kehittäminen 2020-luvulla –hankkeessa tehtävä **YTY-konseptikokonaisuuden valtakunnallinen kehittäminen**
- **YTY-verkoston suunnittelu**
- **Suomi-pisteiden koordinointi ja kehittäminen** (VM ja vuodesta 2026 eteenpäin Lupa- ja valvontavirasto)
- **Yhteistyö** valtiovarainministeriön, Senaatti-kiinteistöjen, Valtorin ja virastojen kesken
- YTY-konseptikokonaisuuden kehittäminen **toimitilahankkeista saatujen oppien, kertyneiden kokemusten ja parhaiden käytäntöjen pohjalta**

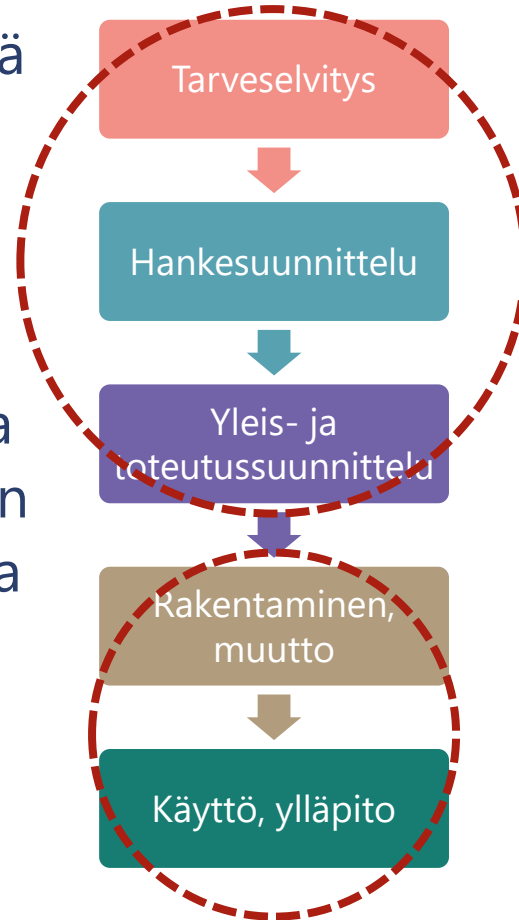
YTY-toimitilahankekohtainen taso

- YTY-konseptikokonaisuutta sovelletaan YTY-toimitilahankekohtaisesti
- Kaikissa YTY-toimitilahankkeissa toteutetaan **hankekohtaisia muutosvalmennuksia ja hankekohtaista yhteiskehittämistä**
- Toimitilahankevaiheen jälkeen YTY:ssä toimivien **viranomaisten välinen yhteistyö** jatkuu paikallisesti mm. asiakaspalvelu- ja työympäristötiimin toiminnan muodossa
- Paikalliset YTY-toimitilahankkeet tulee nähdä myös kehittämisen alustana eli niin, että kehittämistä tehdään valtakunnallisen tason lisäksi myös hankekohtaisella tasolla siltä osin kuin YTY-konseptikokonaisuus jättää tilaa paikalliselle kehittämiselle

Muutoksen tuen rooli yhteisten työympäristöjen hankkeissa

Muutoksen tuki on kiinteä osa yhteisten työympäristöjen hankkeita ja **keskeinen työkalu**, jolla **tuetaan** hankkeiden suunnittelua ja toteutusta sekä **vahvistetaan** johdon ja henkilöstön osallisuutta muutoksessa.

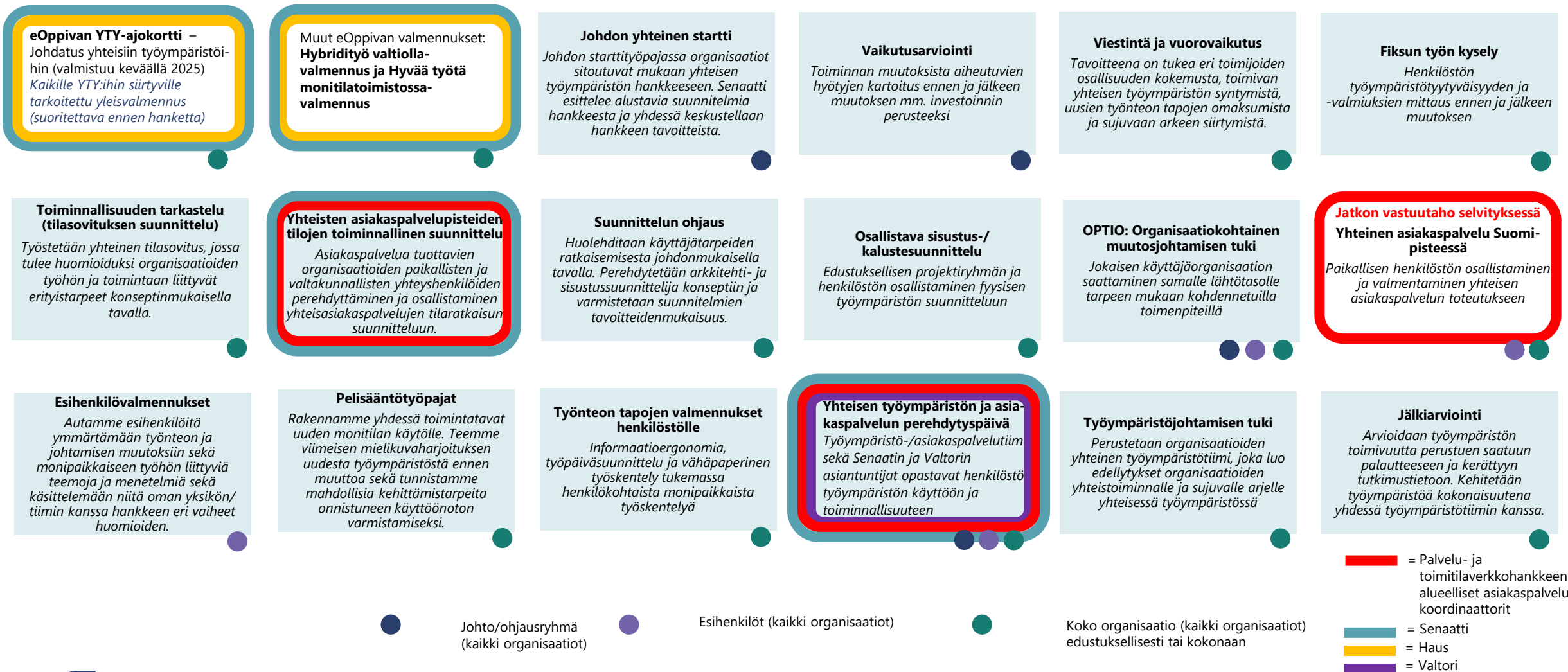
RAKENNUSHANKKEEN VAIHEET



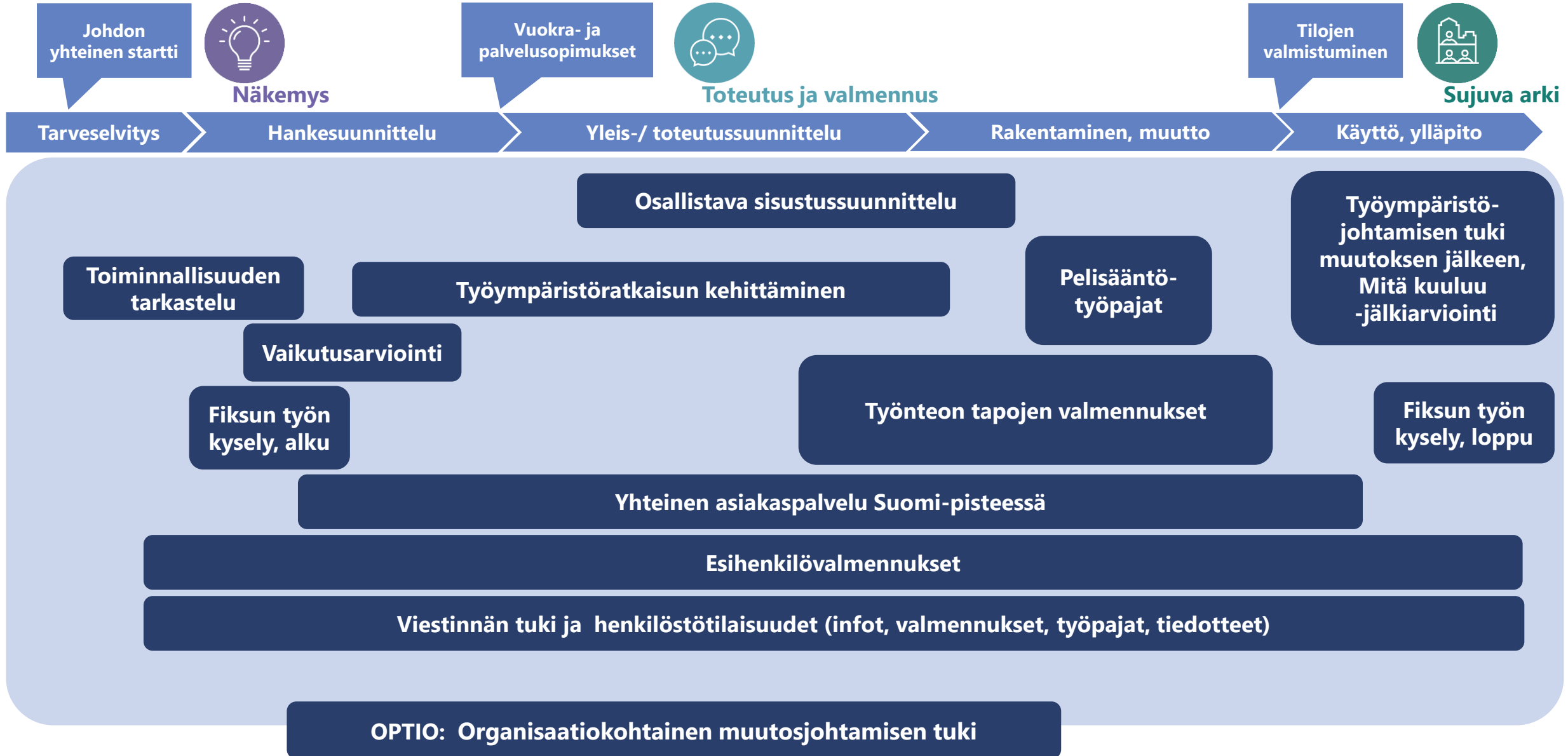
Monialainen ja laajasti osallistava yhteiskehittäminen sitoo työympäristöhankeen erilliset vaiheet yhteen ja varmistaa osaltaan YTY-konseptikokonaisuuden soveltamisen hankkeessa sekä tuo mukaan toimintatapojen kehittämisen. Prosessi tuottaa suunnitteluratkaisut ja samalla sitouttaa ja valmentaa käyttäjiä yhteisen työympäristön käyttöön.

Muutoksen tuen palveluilla tuetaan myös YTY:ssä toimivien viranomaisten välille rakentuvan yhteistyön syntymistä, mikä varmistaa YTY-kokonaisuuden arjen sujuvuutta.

YTY:jen muutoksen tuen palvelukokonaisuus



Esimerkki työympäristön muutoksen tuen palvelukokonaisuudesta



Muutoksen tuen taustaa

Yhteisten työympäristöjen edellyttämä muutos

Siirtymisessä YTY:ihin on kyse yhtäältä valtion viranomaisten käyntiasioinnin toteutustapaan ja toisaalta työnteon tapoihin liittyvästä toiminnan muutoksesta. Muutokset realisoituvat myös konkreettisina toimitilamuutoksina.

Neljännes eli noin 20 000 virkahenkilöä tulee työskentelemään YTY:ihin vuoteen 2030 mennessä. Käytännössä YTY:ihin siirtyvän virkahenkilöstön määrä näyttää olevan jopa tätä suurempi. Suomi-pisteiden toteutukseen liittyvä muutos koskee virkahenkilöstön lisäksi luonnollisesti myös kaikkia Suomessa asuvia, jotka haluavat tai joilta viranomainen edellyttää asioimista paikan päällä valtion palveluissa.

YTY:ihin liittyvä muutos **edellyttää muutosjohtamista ja valmentamista valtiovarainministeriöltä, muilta ministeriöiltä, virastoilta ja laitoksilta sekä Senaatti-kiinteistöiltä ja Valtorilta**. Sitä tarvitaan kaikkien YTY:yn tulevien viranomaisten osalta jo ennen YTY:yn muuttoa ja siellä toimittaessa. Muutosjohtamisen toimenpiteiden tarve on jokaiselle viranomaiselle erilainen – riippuen esim. siitä, miten työtä on aiemmin tehty.

Osana YTY-toimitilahankkeiden muutosta Senaatti tuottaa YTY:ihin siirtyville viranomaisille toimitilahankekohtaista muutoksen tukea. Se on kiinteä osa toimitilahanketta ja sillä tuetaan hankkeen suunnittelua ja toteutusta sekä YTY:ssä toimivien organisaatioiden sitoutumista yhteiseen työympäristöratkaisuun ja uudennlaisiin toimintatapoihin. Muutoksen tuki on konseptin perehdyttämistä toimitilahankkeen osapuolille, tilojen ja ratkaisujen suunnittelun ohjausta sekä sen varmistamista, että YTY:yn tulevilla viranomaisilla ja niiden henkilöstöllä on ymmärrys ja osaaminen YTY:n käyttöön. Siirtyminen YTY:ihin on monitasoinen toiminnan muutos, ei ensisijaisesti toimitilamuutos.

Muutoksen tuen palvelukuvaus 1/3

Johdon ja henkilöstön startit

Kun kohteen käyttäjäorganisaatiot ovat sitoutuneet yhteisen työympäristön rakentamiseen, työskentely aloitetaan **johdon startilla**, jossa luodaan yhteinen näkemys käyttäjäorganisaatioiden johdon kesken sen toteuttamiseksi. Johdon startissa tarkastellaan toimintaympäristön muutosta, vaihtoehtoisia tulevaisuuskuvia ja erityisesti työympäristön kehittämismahdollisuuksia. Tuloksena syntyvä yhteinen näkemys kattaa työympäristön kaikki ulottuvuudet, fyysisen, digitaalisen ja sosiaalisen. Yhteinen näkemys ohjaa organisaatioiden muutosmatkaa kohti tulevaa ratkaisua, joten se on tärkeä muutosjohtamisen väline.

Mm. investointipäätöksen tueksi toteutetaan johdon kanssa erillinen **vaikutusarviointi**. Vaikutusarvioinnin tarkoituksena on tuoda esiin työympäristömuutoksen taloudelliset ja laadulliset perustelut. Siinä keskitytään mallintamaan niitä muutoksia toiminnassa, joita yhteiseen työympäristöön siirtyminen tuottaa tai mahdollistaa. Nämä toiminnalliset muutokset määritellään esim. ajallisiksi säästöiksi tai laadullisiksi parannuksiksi, joille voidaan arvioida myös laskennallisia euromääräisiä vaikutuksia. Tuloksena on arvio hankkeen tuottamasta kokonaishyödyistä. Vaikutusarvioinnissa voidaan myös hyödyntää aikaisempien toteutusten vaikutusarviointien tuloksia, jotka käsitellään hankkeen ohjausryhmässä.

Henkilöstö otetaan mukaan muutosmatkalle henkilöstöinfossa, jossa kerrotaan projektin tavoitteista ja etenemisestä sekä sen alussa toteutettavasta **Fiksun työn kyselystä**. Kysely tunnistaa kehittämisen kohteet nykyisissä työympäristöissä ja työtavoissa. Mittaustulokset toimivat lähtökohtana konkreettisille kehittämistoimille, ja ne asettavat lähtötason, jota vasten työympäristömuutoksen vaikutuksia verrataan hankkeen valmistuttua.

Ratkaisujen suunnittelu

Työympäristöratkaisun suunnittelu tehdään **työympäristökehittämisen** keinoin yhteistyössä asiakasorganisaatiokohtaisten työryhmien ja asiakasorganisaatioiden projektipäälliköistä kootun yhteisen projektiryhmän kanssa. Koko henkilöstölle järjestetään esittelytilaisuuksia ja suunnitelmien kommentointikierroksia. Henkilöstöinfot ja -tilaisuudet toistuvat eri muodoissa projektin kaikissa vaiheissa ja niiden lisäksi viestinnässä hyödynnetään sähköistä yhteistyö- ja viestintäalustaa erillisen viestintäsuunnitelman mukaan (**Viestintä ja vuorovaikutus**).

Työympäristökehittämisen alkuvaiheessa täsmennetään työympäristöratkaisun peruslinjaukset ja varmistetaan, että ratkaisu huomioi kunkin organisaation työhön ja toimintaan liittyvät erityistarpeet ja että ratkaisu tukee organisaation toimintaa. Tämä tehdään organisaatiokohtaisissa **toiminnallisuuden tarkasteluissa**.

Muutoksen tuen palvelukuvaus 2/3

Kunkin käyttäjäorganisaation työryhmälle järjestetään oma tilaisuus organisaatiokohtaisten erityistarpeiden kartoittamiseen. Tilaisuudessa käydään läpi työprofiilit, prosessit ja toiminnan tarpeet ICT:n, turvallisuuden ja erityistilojen osalta. Näitä verrataan konseptinmukaiseen tavoitelaohjelmaan ja etsitään mahdollisuuksia yhdistää käyttäjien tarpeita. Samalla kartoitetaan tulevan muutoksen aiheuttamat toimintatapoihin kohdistuvat muutostarpeet. Kartoituksen avulla tunnistetaan ne osa-alueet, joihin organisaation omassa muutosjohtamisessa on tarpeen keskittyä, jotta yhteinen näkemys työympäristöstä voi toteutua. Lopputuloksena syntyy täsmennetty yhteinen tilaohjelma, jonka pohjalta tilaratkaisun tarkempi suunnittelu ja täsmentäminen voi käynnistyä.

Suunnittelun edettyä sisustussuunnitteluvaiheeseen **osallistavassa sisustussuunnittelussa** tilojen kalustelayout ja ilme suunnitellaan muuttavien organisaatioiden kanssa yhteistyössä viihtyisäksi, ergonomiseksi ja toimintoja tukevaksi kokonaisuudeksi. Suunnitteluun osallistuminen syventää osallisuutta ja sitoutumista uuteen työympäristöön. Asiakaspalvelutilojen suunnittelussa huomioidaan Suomi-pisteiden brändin tilasuunnitteluun liittyvät linjaukset YTY-konseptikokonaisuudessa.

Valmentautuminen yhteisen työympäristön käyttöön

Tilasuunnittelun valmistuttua keskitytään uudenaikaisessa työympäristössä työskentelyn taitojen ja valmiuksien kehittämiseen. Yhteisen työympäristön onnistunut käyttö edellyttää, että kaikilla osallistuvilla organisaatioilla on vähimmäisvalmiudet toimia yhteisessä työympäristössä. Fiksun työn mittauksen ja toiminnallisuuden tarkastelun tulosten pohjalta voidaan tunnistaa mahdolliset **organisaatiokohtaiset muutostuen** tarpeet. Tarvittavat organisaatiokohtaiset toimenpiteet arvioidaan kunkin organisaation kanssa erikseen. Niiden tavoitteena on saattaa kaikki organisaatiot samalle valmiustasolle monitilan ja yhteisen työympäristön käyttäjinä.

Hybridityö yhteisessä työympäristössä edellyttää henkilöstöltä hyviä henkilökohtaisia valmiuksia työpäiväsuunnittelussa, oman työn informaatioergonomian varmistamisessa ja vähäpaperisessa informaationhallinnassa. Niiden tueksi järjestetään **työnteon tapojen valmennuksia**. Valmennukset toteutetaan toiminnallisina webinaareina.

Yhteiseen työympäristöön tarvitaan yhteisesti määritellyt toimintatavat ja pelisäännöt, jotta yhteinen arki uudessa työympäristössä on sujuvaa. Yhdessä käsiteltäviä teemoja voivat olla ovat esim. työnteon ja johtamisen muutos, tilojen toiminnallisuus ja vyöhykkeet, tietosuoja ja -turva, yhteisten työympäristöjen palvelut, asiakaspalvelun toimintamalli tai sisäilman laadunvarmistamisen toimintamalli.

Muutoksen tuen palvelukuvaus 3/3

Yhteisiä toimintamalleja ja käytäntöjä työstetään useammalla foorumilla: **Esihenkilövalmennuksissa** esihenkilöitä autetaan ymmärtämään ja myös käsittelemään oman yksikkönsä henkilöstön kanssa työnteon muutoksiin, monipaikkaiseen työhön ja johtamisen muutokseen liittyviä teemoja. Valmennukset koostuvat asiantuntija-alustuksista ja esimiesten ryhmäkeskusteluista. Henkilöstölle järjestetään **pelisääntötyöpajoja**, joissa käydään läpi YTY-konseptin YTY:jä koskevat pelisäännöt, joita yhdessä tarvittaessa täsmennetään YTY-kohtaisesti.

Suomi-pisteessä sovitetaan yhteen useamman toimijan asiakaspalveluprosessit ja varmistetaan YTY-konseptin ja yhteisen asiakaspalvelun käsikirjan mukainen ja onnistunut Suomi-pisteen toteutus ja asiakaskokemus. Suomi-pisteen toiminnan käynnistämiseksi perustetaan hankevaiheessa asiakaspalvelutiimi, jossa ovat edustettuina kaikki YTY:issä toimivat käyntiasiakaspalvelua tarjoavat viranomaiset. Lisäksi laaditaan Suomi-pistekohtainen Sujuvan arjen opas, johon kootaan ko. Suomi-pisteen toiminnan kannalta oleelliset asiat. Suomi-pisteiden toiminnan käynnistämisestä vastaavat palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen alueelliset asiakaspalvelukoordinaattorit yhdessä viranomaisten ja Senaatti-kiinteistöjen kanssa.

Käyttöönottoon valmistautuminen ja käytönaikainen tuki

Muuton lähestyessä ryhdytään valmistautumaan työympäristön käyttöönottoon ja sujuvan arjen ylläpitoon. Tätä varten perustetaan toimijoiden yhteiset työryhmät, työympäristötiimi ja asiakaspalvelutiimi, jotka suunnittelevat tarvittavat tukitoimet onnistuneen käyttöönoton varmistamiseksi. Keinoja ovat esim. käyttöönottoinfojen ja -tietoiskujen suunnittelu ja toteutus, palautekanavien suunnittelu sekä palautteen kerääminen, käsittely ja siihen reagointi. Työympäristötiimi koordinoi organisaatioiden välistä yhteistoimintaa myös käyttöönoton jälkeen. Olennaista on työympäristön toimivuuden jatkuva arviointi ja mahdollisten kehittämistarpeiden tunnistaminen niin tiloissa, toimintatavoissa kuin digitaalisessa työympäristössä. Hyvin johdettu yhteinen työympäristö tukee organisaatioiden operatiivista toimintaa ja auttaa jopa strategisten tavoitteiden saavuttamista arjessa (**Työympäristöjohtamisen tuki muutoksen jälkeen**).

Yhteisen työympäristön jälkiarviointi

Vajaa vuosi käyttöönoton jälkeen tehdään **Mitä kuuluu -jälkiarviointi**, joka koostuu Fiksun työn kyselyn toistamisesta. Tulosten perusteella arvioidaan, miten hyvin yhteiselle työympäristölle asetetut tavoitteet ovat toteutuneet ja määritellään mahdolliset jatkokehittämistoimenpiteet. Tulokset käsitellään johdon, esimiesten ja henkilöstön kanssa.

Liite 1: Vaiheiden osakuvauksia (palvelumoduulit)



eOppivan YTY-ajokortti – Johdatus yhteisiin työympäristöihin (julkaistaan 4/2025)

- Miksi YTY:jä tehdään, mihin strategiaan linjauksiin YTY:ihin siirtyminen perustuu, mitä YTY:t ovat ja mitä hyötyä Suomipisteen yhteisestä asiakaspalvelusta on kansalaisasiakkaalle ja mitä hyötyä YTY:istä on virastoille, virkahenkilölle ja valtiolle
- YTY:jen tilat, niihin liittyvät palvelut, viranomaisten väliseen yhteistyöhön liittyvät toimintamallit, yhteiset roolit, yhteistyön rakenteet ja pelisäännöt
- YTY:iin liittyvä työnannon tapojen ja käytäntöjen muutokset

Mitä tehdään?

Kaikille yhteisiin työympäristöihin siirtyville tarkoitettu yleisvalmennus, joka tulee suorittaa eOppivassa ennen YTY-hankkeen alkua

1

Ajankohta:

Heti hankkeen käynnistyttyä

2

Toteutus:

Itseopiskelu verkossa (eOppiva)

3

Kohderyhmä:

Kaikki yhteiseen työympäristöön siirtyvien organisaatioiden johto, esihenkilöt ja henkilöstö

4

Senaatin vastuuasiantuntija:

Työympäristöasiantuntija



Muut eOppivan valmennukset

eOppivasta löytyvät yleistasoiset valmennukset sekä valtiolla tehtävään hybridityöhön (Hybridityö valtiolla-valmennus) että monitilaympäristössä työskentelyyn (Hyvää työtä monitilatoimistossa-valmennus). Molemmat em. valmennukset toimivat perusperehdytyksenä YTY:ihin siirtyvien organisaatioiden koko henkilöstölle.

Mitä tehdään?

Kaikille yhteisiin työympäristöihin siirtyville tarkoitetut yleisvalmennukset, jotka tulee suorittaa eOppivassa ennen YTY-hankkeen alkua

1

Ajankohta:

Heti hankkeen käynnistyttyä

2

Toteutus:

Itseopiskelu verkossa (eOppiva)

3

Kohderyhmä:

Kaikki yhteiseen työympäristöön siirtyvät organisaatiot

4

Senaatin vastuuasiantuntija:

Työympäristöasiantuntija



Johdon yhteinen startti

Johdon starttityöpajassa organisaatiot sitoutuvat mukaan yhteisen työympäristön hankkeeseen. Senaatti esittelee alustavia suunnitelmia hankkeesta ja yhdessä keskustellaan hankkeen tavoitteista.

Mitä tehdään?

- Sovitaan hankkeen ohjausryhmän kokoonpano ja ensimmäinen kokous.
- Käydään keskustelua ja perehdytetään johto YTY-konseptikokonaisuuteen ja YTY:ihin siirtymiseen liittyviin strategiaan tavoitteisiin (esim. valtion monipaikkaisen työn, valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistamisen sekä toimitilastrategian tavoitteet).
- Asiakkaat kertovat oman toiminnan erityistarpeistaan sekä toimintatapojen, osaamisen ja toimintakulttuurinsa tavoitetilasta
- Senaatti esittelee mahdollisuuksien mukaan ensimmäisiä suunnitelmia tulevasta yhteisestä työympäristöstä

1

Ajankohta:
Hankkeen aloitus

2

Toteutus:
n. 2 h työpaja

3

Kohderyhmä:
Johto ja avainhenkilöt

4

Senaatin vastuuasiantuntija:
Työympäristöasiantuntija



Vaikutusarviointi

Vaikutusarvioinnin tarkoituksena on tuoda esiin yhteisen työympäristömuutosprojektin taloudelliset ja laadulliset perustelut.

Arviointi toimii myös työkaluna investoinnin perusteluissa.

Mitä tehdään?

- Vaikutusarvioinnin tarkoitus ja tavoitteet – yhteinen läpikäynti
- Hankkeen mahdollisten vaikutusten tunnistaminen ja kirjaus
- Vaikutusten laadullinen ja kustannustason arviointi: laadullisten vaikutusten pisteytys
- Kustannusvaikutusten euromääräistäminen
- Loppuraportin kokoaminen ja analyysit taustatyönä. Kommentointi sekä hyväksyntä ohjausryhmässä.

1

Ajankohta:

Hankesuunnitteluvaihe – hankkeen alkuvaihe

2

Toteutus:

- Analyysi taustatyönä
- 1 työkokous

3

Kohderyhmä:

Hankkeen ohjausryhmä

4

Senaatin vastuuasiantuntija:

Työympäristöasiantuntija



Viestintä ja vuorovaikutus

Tavoitteena on tukea eri toimijoiden osallisuuden kokemusta, toimivan yhteisen työympäristön syntymistä, uusien työnteon tapojen omaksumista ja sujuvaan arkeen siirtymistä. Viestintää ja vuorovaikutusta toteutetaan aktiivisesti ja avoimesti monin eri keinoin, sekä kasvokkain että virtuaalisesti.

Mitä tehdään?

- Senaatti tuottaa hankkeelle virtuaalisen vuorovaikutteisen Howspace-alustan, jonka avulla parannetaan eri toimijoiden ja henkilöstön vaikuttamisen ja osallistumisen mahdollisuuksia.
- Senaatti fasilitoi hankkeen eri kohderyhmille suunnattuja vuorovaikutteisia infoja, teemakohtaisia työpajoja, kokouksia sekä teemakohtaisia klinikoita virtuaalisesti ja kasvokkain.
- YTY-hankkeelle laaditaan Senaatin koordinoimana viestintäsuunnitelma, johon on kirjattu viestinnän tavoitteet, kohderyhmät, sisällöt, toimenpiteet, aikataulut sekä vastuuhenkilöt. Hankkeessa tehdään yhteistyötä organisaatioiden viestintävastaavien kanssa ja perustetaan heidän kanssaan viestintäryhmä.

1

Ajankohta:

Koko hankkeen ajan

2

Toteutus:

Howspace-alusta
Tilaisuudet

3

Kohderyhmä:

Kaikkien hankkeen organisaatioiden
koko henkilöstö

4

Senaatin vastuuasiantuntija:

Työympäristöasiantuntija



Fiksun työn mittaus

(ennen ja jälkeen muutoksen)

Mittaus tunnistaa kehittämisen kohteet työympäristössä ja työtavoissa. Lisäksi seurataan yhteiskäyttöisyyden ja yhteisen toimintakulttuurin tilaa. Mittaustulokset toimivat lähtökohtana konkreettisille kehittämistoimille ja koko työntekijäkokemuksen seurantavälineenä työympäristömuutoksessa.

Mitä tehdään?

- Organisaatioille toteutetaan Senaatin ja Tampereen yliopiston yhteistyössä kehittämä Fiksun työn kysely
- Ennen työympäristömuutosta selvitetään organisaatioiden lähtötilanne ja n. 6 kk uuteen työympäristöön muuton jälkeen uudestaan miten tilat, työvälineet, johtamiskäytännöt sekä omat taidot tukevat työskentelyä
- Sisältää kyselyn räätälöinnin, internetkyselyn, yhteiset tulosraportit ja jälkeen-mittauksen yhteydessä organisaatiokohtaisen raportin

1

Ajankohta:

Ennen työympäristömuutosta ja n. 6 kk muuton jälkeen

2

Toteutus:

Verkkokysely henkilöstölle

3

Kohderyhmä:

Kaikki organisaatiot

4

Senaatin vastuuasiantuntija:

Tietotyön erityisasiantuntija



Toiminnallisuuden tarkastelu (tilasovituksen suunnittelu)

Yhteisen työympäristön on tuettava kunkin organisaation toiminnan erityispiirteitä, jotta kaikki voivat sitoutua yhteiseen työympäristöratkaisuun. Tämä varmistetaan organisaatiokohtaisten keskustelujen kautta. Kunkin organisaation keskusteluun osallistuu tilayhdyshenkilö ja hänen kokoamansa taustajoukko. Keskusteluprosessin avulla luodaan pohja yhteisen työympäristön rakentamiselle ja teknisen hankesuunnittelun käynnistämiseksi.

Mitä tehdään?

- Alustava tilasovitus YTY-konseptikokonaisuuden dokumenttien ja yleisten lähtötietojen pohjalta tarkempien käyttäjäkeskustelujen pohjaksi
- Organisaatiokohtaiset tapaamiset, joissa peilataan alustavaa tilasovitusta toiminnan tarpeisiin ja tunnistetaan kehittämistarpeet
 - Tilojen ja toiminnan yhtäaikainen kehittäminen
 - Toiminnallisuuden, muuntojoustavuuden ja yhteiskäyttöisyyden varmistaminen, turvakriittisten toimijoiden tarkentavat tarkastelut, yhteisen asiakaspalvelun vaatimat tarkastelut
- Tilasovituksen työstäminen hankesuunnittelun lähtökohdaksi organisaatiokohtaisten tapaamisten pohjalta yhdessä projektiryhmän kanssa
- Henkilöstöinfot 2(-3) kpl

1

Ajankohta:
Tilasuunnitteluvaihe

2

Toteutus:
4–5 kk

3

Kohderyhmä:
Projektiryhmä, organisaatiokohtaiset työryhmät ja avainhenkilöt (mm. turvallisuus, asiakaspalvelu jne.), ohjausryhmä

4

Senaatin vastuuasiantuntija:
Työympäristöasiantuntija

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden tilojen toiminnallinen suunnittelu

Asiakaspalvelua tuottavien organisaatioiden paikallisten ja valtakunnallisten yhteyshenkilöiden perehdyttäminen ja osallistaminen yhteisasiakaspalvelujen tilaratkaisun suunnitteluun.

Mitä tehdään?

- YTY-konseptikokonaisuuteen perehdyttäminen (asiakaspalvelukonseptin osalta)
- Alustava tilasovitus konseptin ja yleisten lähtötietojen pohjalta tarkempien käyttäjäkeskustelujen pohjaksi
- Organisaatiokohtaiset tapaamiset, joissa peilataan alustavaa tilasovitusta toiminnan tarpeisiin ja tunnistetaan kehittämistarpeet
- Yhteistyön käynnistäminen VM:n asiakaspalvelukoordinaattorin kanssa



1

Ajankohta:

Hankesuunnitteluvaihe

2

Toteutus:

Suunnittelukokoukset ja työpajat*

3

Kohderyhmä:

Asiakaspalvelua tuottavien organisaatioiden paikalliset ja valtakunnalliset yhteyshenkilöt

4

Vastuuasiantuntijat:

Senaatin työympäristöasiantuntija ja alueellinen asiakaspalvelukoordinaattori

*Aspa-teemoja käsitellään myös seuraavissa osa-alueissa:
Esihenkilö- ja henkilöstöinfot, Työympäristöratkaisun kehittäminen,
Osallistava sisustussuunnittelu, Pelisääntötyöpajat



Suunnittelun ohjaus

Arkkitehti- ja sisustussuunnittelijan perehdyttäminen YTY-konseptiin, sen liitteisiin ja muihin lähtötietoihin. Suunnittelun ohjaaminen tilaaja-asiakkaana mm. konseptin tavoitteidenmukaisuuden tarkistuslistaa hyödyntämällä. Käyttäjätarpeiden ohjaaminen konseptinmukaisiin ratkaisuihin.

Mitä tehdään?

- Suunnittelijoiden perehdytys YTY-konseptiin, sen liitteisiin ja muihin lähtötietoihin
- Säännölliset palaverit suunnittelijoiden kanssa ja suunnitelmien kommentointi
- Suunnitelmien arviointi konseptin tavoitteidenmukaisuuden tarkistuslistaa hyödyntäen
- Konseptinmukaisten ratkaisujen edistäminen projektiryhmässä

1

Ajankohta:

Rakennushankkeen ajan

2

Toteutus:

Suunnittelupalaverit

3

Kohderyhmä:

Arkkitehti- ja sisustussuunnittelijat, projektiryhmä

4

Senaatin vastuuasiantuntija:

Työympäristöasiantuntija



Osallistava sisustussuunnittelu

Osallistavassa sisustussuunnittelussa tilojen kalustelayout ja ilme suunnitellaan muuttavan organisaation/muuttavien organisaatioiden kanssa yhteistyössä viihtyisäksi, ergonomiseksi ja toimintoja tukevaksi kokonaisuudeksi. Asiakaspalvelutilojen suunnittelussa huomioidaan Suomipisteiden brändin tilasuunnitteluun liittyvät linjaukset YTY-konseptikokonaisuudessa.

Mitä tehdään?

Osallistava sisustussuunnittelu: luonnos- ja toteutussuunnittelu

- Edustuksellinen projektiryhmätyöskentely, jossa yhdessä työstetään kokonaisuus monitilan eri vyöhykkeiden kalusteratkaisuista ja muusta sisustuksesta olemassa olevia konsepteja hyödyntäen
- Henkilöstön osallistamisen toimet: henkilöstötilaisuudet koko henkilöstölle online-alustalla (Howspace)

1

Ajankohta:

Luonnos- ja toteutussuunnittelu

2

Toteutus:

Projektiryhmätyöskentely ja henkilöstöä osallistavat tilaisuudet/verkkotyöskentely

3

Kohderyhmä:

Projektiryhmä, henkilöstö

4

Senaatin vastuuasiantuntija:

Työympäristöasiantuntija



OPTIO: Organisaatiokohtainen muutosjohtamisen tuki

Organisaatiot ovat erilaisia ja niiden kokemukset monitilasta ja yhteisestä työympäristöstä vaihtelevat suuresti. Kunkin organisaation kanssa arvioidaan mahdollisia muutoksen tuen ja työnteon tapojen kehittämistoimien tarpeita, joilla varmistetaan uuden työympäristön sujuva käyttöönotto. Toimenpiteet voivat olla erilaisia työpajoja, valmennuksia, infoja, tms.

Mitä tehdään?

- Tunnistetaan muutoksen tuen ja työnteon tapojen kehittämisen tarpeita jatkotyöskentelyä varten
- Valmennetaan organisaatiota tarvittavilta osin ja työstetään toimintatapamuutoksia suunnitelmien edellyttämällä tavalla

1

Ajankohta:

Suunnitteluvaihe, rakennusvaihe

2

Toteutus:

Työpajat, infot, jne.

3

Kohderyhmä:

Organisaatioiden määrittämät osallistujat

4

Senaatin vastuuasiantuntija:

Työympäristöasiantuntija



Esihenkilövalmennukset

Autamme esihenkilöitä ymmärtämään työnteon ja johtamisen muutokseen sekä monipaikkaiseen työhön liittyviä teemoja ja menetelmiä sekä käsittelemään niitä oman yksikön tai tiimin kanssa, hankkeen kulloinenkin vaihe huomioiden.

Mitä tehdään?

Työpajat/valmennukset, teemoina esihenkilöiden näkökulmasta:

- Esihenkilöiden perehdyttäminen yhteisiin työympäristöihin ja niiden tavoitteisiin
- Työntekemisen ja johtamisen muutos, esihenkilön rooli muutoksessa
- Työympäristön toiminnallisuus ja vyöhykkeet yksikön tai tiimin toiminnan ja esihenkilötyön näkökulmasta
- Hankkeen kulloisenkin vaiheen ajankohtaiset teemat

1

Ajankohta:

Koko hankkeen ajan

2

Toteutus:

Työpajat/valmennukset

3

Kohderyhmä:

Esihenkilöt kaikista organisaatioista

4

Senaatin vastuuasiantuntija:

Työympäristöasiantuntija



Pelissäätötyöpajat

Käymme läpi YTY-konseptissa määritellyjä yhteisten työympäristöjen pelisääntöjä (yleiset tilankäytön pelisäännöt, tietoturvallisen työskentelyn pelisäännöt ja palveluhuoneiden käytön pelisäännöt) ja luomme yhdessä mahdolliset tarkentavat käytänteet ja toimintatavat YTY:n käytölle. Teemme viimeisen mielikuvaharjoituksen uudesta työympäristöstä ennen muuttoa sekä tunnistamme mahdollisia kehittämistarpeita onnistuneen käyttöönoton varmistamiseksi.

Mitä tehdään?

- Suunnittelupalaveri projektiryhmän kanssa
- Henkilöstötyöpajat – miten minä ja me käytämme uutta työympäristöä
- Projektiryhmän kokoontuminen: pelisääntöjen viimeistely ja mahdollisten kehittämiskohtien tunnistaminen
- Hyväksyntäprosessi ja monitilavyöhykkeiden merkitsemisen varmistaminen

1

Ajankohta:

2-3 kk ennen muuttoa

2

Toteutus:

Yhteiset työpajat, à 2–3 h

3

Kohderyhmä:

Henkilöstö, esihenkilöt

4

Senaatin vastuuasiantuntija:

Työympäristöasiantuntija



Jatkon vastuutaho selvityksessä

Yhteinen asiakaspalvelu Suomi-pisteessä

Paikallisen henkilöstön osallistaminen ja valmentaminen yhteisen asiakaspalvelun toteutukseen.

Mitä tehdään?

- YTY-konseptin ja Yhteisen asiakaspalvelun käsikirjan käsittely ja niistä keskustelun klinikat, x kpl
- Aspa-tiimin perustamisessa tukeminen, mukana koordinoimassa tiimin ensimmäisiä kokouksia, x kpl
- Paikallisen Sujuvan arjen oppaan laatiminen ja käyttöönotto
- Tärkeimpien työpolkujen tarkempi käsittely työpajamuotoisesti ja tilassa polkuja käytännössä harjoitellen osana kenttäpäivän ohjelmaa
- Perehdytys Suomi-pisteen toimintaan osana perehdytyspäivää

1

Ajankohta:

Yleissuunnittelu ja käyttöönottovaihe

2

Toteutus:

Työpajat ja henkilöstötilaisuudet*

3

Kohderyhmä:

Esihenkilöt, henkilöstö
(aspassa työtä tekevät ja heidän esihenkilönsä)

4

Vastuuasiantuntijat:

Alueellinen asiakaspalvelukoordinaattori ja
Senaatin työympäristöasiantuntija

*Aspa-teemoja käsitellään myös seuraavissa osa-alueissa:
Esihenkilö- ja henkilöstöinfot, Työympäristöratkaisun kehittäminen,
Osallistava sisustussuunnittelu, Pelisääntötyöpajat



Työnteon tapojen valmennukset henkilöstölle

Liikkuva hybridityö niin monitilatoimistomuotoisessa yhteisessä työympäristössä kuin muissakin työnteon paikoissa edellyttää tutkitusti henkilöstöltä hyviä henkilökohtaisia valmiuksia työpäiväsuunnittelussa, oman työn informaatioergonomiassa ja vähäpaperisessa informaationhallinnassa. Niiden tueksi järjestetään työnteon tapojen valmennuksia. Valmennukset toteutetaan toiminnallisina webinaareina, ja niihin voivat osallistua kaikki aiheesta kiinnostuneet. Valmennukset tukevat sujuvaa monitilatoimiston vyöhykkeiden hyödyntämistä, tietoturvallista työtapaa ja työympäristön kognitiivisten kuormitustekijöiden hallintaa.

Mitä tehdään?

- Toiminnalliset, tallennettavat webinaarit, joissa vahvistetaan henkilökohtaisia valmiuksia

1

Ajankohta:

2-3 kk ennen muuttoa

2

Toteutus:

Toiminnalliset webinaarit 3 x 1,5 h

3

Kohderyhmä:

Henkilöstö, esihenkilöt

4

Senaatin vastuuasiantuntija:

Tietotyön erityisasiantuntija

Yhteisen työympäristön perehdytyspäivä

Yhteisen työympäristön perehdytyspäivän aikana Senaatin asiantuntijat ja alueellinen asiakaspalvelukoordinaattori opastavat henkilöstöä työympäristön käyttöön ja toiminnallisuuteen ja Suomi-pisteen toimintaan.

Mitä tehdään?

- Tarjolla on perehdytyspisteitä ja keskustelumahdollisuus eri teemoista.
- Toimijoina mukana ovat työympäristötiimi sekä mm. Senaatin rakennuttaja-, kiinteistö- ja palvelupäällikkö sekä työympäristö-, sisäolosuhde- ja turvallisuusasiantuntijat, digitaalisten toimitilapalveluiden asiantuntijat, alueelliset asiakaspalvelukoordinaattorit (Suomi-pisteen toiminta) ja mahdollisesti esim. Valtorin edustaja ja työterveyden ergonomiasta vastaava asiantuntija.
- Tapahtumat järjestetään muuttojen yhteydessä ja henkilöstö voi osallistua tilaisuuteen päivän aikana oman aikataulunsa mukaan.

Toteutus ja valmennus,
sujuva arki



1

Ajankohta:

Juuri ennen muuttoa ja/tai pian muuton jälkeen

2

Toteutus:

Asiantuntijoiden perehdytyspisteet yhteisen työympäristön tiloissa

3

Kohderyhmä:

Henkilöstö

4

Vastuuasiantuntijat:

Senaatin työympäristöasiantuntija ja alueellinen asiakaspalvelukoordinaattori (Suomi-pisteen toiminta)



Työympäristöjohtamisen tuki

Perustetaan organisaatioiden yhteinen työympäristötiimi, jonka toiminnan tavoitteena on luoda edellytykset organisaatioiden yhteistoiminnalle ja sujuvalle arjelle yhteisessä työympäristössä. Työympäristötiimi vastaa yhteisen työympäristön toimintaidean ja tavoitteiden toteuttamisesta käytännön tasolla.

Mitä tehdään?

- Käynnistetään työympäristötiimin toiminta.
- Huolehditaan että työympäristötiimissä on edustus jokaisesta yhteisen työympäristön organisaatioista.
- Perehdytetään tiimi yhteisten työympäristöjen konseptiin.
- Perehdytetään tiimi yhteisen työympäristön ja paikallisen kiinteistön toimintaan.
- Organisoitaan tiimin ensimmäiset kokoukset ja toimitaan niiden puheenjohtajana.
- Vakiinnutetaan tiimin käytännöt ja toiminta.

1

Ajankohta:

Työympäristötiimin toiminta käynnistyy ennen muuttoa ja jatkuu yhteisessä arjessa

2

Toteutus:

Työryhmätyöskentely

3

Kohderyhmä:

Kaikkien organisaatioiden edustus

4

Senaatin vastuuasiantuntija:

Työympäristöasiantuntija



Jälkiarviointi

Arvioidaan yhteisen työympäristön ja Suomi-pisteen yhteisen asiakaspalvelun toimivuutta perustuen saatuun palautteeseen ja kerättyyn tutkimustietoon. Tehdään tarvittaessa muutoksia ja kehitetään työympäristöä kokonaisuutena yhdessä työympäristö- ja asiakaspalvelutiimien kanssa.

Mitä tehdään?

- 6–12 kk muuton jälkeen toteutetaan työympäristötiimiä, asiakaspalvelutiimiä ja henkilöstöä osallistava prosessi, jossa saadun palautteen, käyttökokemuksien, YTY:n ja Suomi-pisteen toiminnan seurantatiedon (esim. käyttöasteet ja asiakasmäärät), Fiksun työn mittauksen tulosten, Suomi-pisteen käyntiasiakaskokemustutkimuksen tulosten sekä hankkeen alussa tehdyn vaikutusarvioinnin perusteella arvioidaan työympäristön ja Suomi-pisteen toimivuutta: työn tekemisen tapoja, tilaratkaisuja, digitaalisen työympäristön toimivuutta ja käyttöä sekä yhteisesti sovittuja käytäntöjä ja pelisääntöjä ja niiden toimivuutta.
- Palautteita, tutkimustuloksia ja kehittämistarpeita käsitellään ensin työympäristö- ja asiakaspalvelutiimien kanssa ja sen jälkeen henkilöstön kanssa virtuaalisessa henkilöstötilaisuudessa.
- Prosessin johtopäätöksenä työympäristö- ja asiakaspalvelutiimit käynnistävät tarvittavat kehittämistoimet.

1

Ajankohta:

6-12 kk muuton jälkeen

2

Toteutus:

Tutkimustietoon ja palautteisiin perustuva kehittäminen

3

Kohderyhmä:

Työympäristötiimi, asiakaspalvelutiimi ja henkilöstö

4

Vastuuasiantuntijat:

Senaatin työympäristöasiantuntija ja alueellinen asiakaspalvelukoordinaattori

