

5.12.2014

AMSTERDAM 28.11.2014 WORKSHOP

Workshopissa oli esillä kolme kysymystä. Otin vapauden erottaa niitten lisäksi vielä kaksi näkökulmaa; yhteistyö ja kaupungin talous.

1.

Miten yhteiset tilat edistävät asiakasnäkökulmaa

- Palvelupolut selkiytyvät, yhdenlukuperiaate, seurauksena palvelun paraneminen
- Yhteiset asiakaspalveluprosessit, infotilaisuudet, näyttelytilat ym.
- Houkutteleva talo ja oikea, keskeinen sijainti tekevät asiainnista miellyttävää ja mahdollistavat myös ennalta suunnittelelmattomat pistäytymiset näyttelyihin ym.
- Rutiiniasiat hoidetaan sähköisesti, vaativimmat henkilökohtaisesti, jolloin asiakaspalvelun monipuolinen osaaminen entistä tärkeämpää.

1b

Miten yhteiset tilat edistävät yhteistyötä

- Hallintokuntien ylimenevät prosessit tehostuvat
- Uusi työtila -> uusi työ -> yhteinen visio tulevaisuudesta -> "luottamuspääoma" lisääntyy
- Virastojen välinen vuorovaikutus paranee ja lisää osaamista. Tieto liikkuu, toiminnan laatu paranee. Satunnaisten kohtaamisten mahdollisuus paranee (Serendipity).
- Sujuva työ tuottaa tehokkaampia ja tyytyväisempiä työntekijöitä.
- Henkinen ketteryys lisääntyy.

2.

Miten saadaan henkilökunta positiivisesti mukaan

- Konsepti pitää avata työntekijöille. Se pitää osata "kuivittaa", jolloin työntekijät saavat paremmin käsityksen tulevaisuuden toimitiloista.
- Kuvailtaan upea uuden työn visio; "Olemme menossa tänne, tulkaa mukaan!"

5.12.2014

- Henkilöstöä ja johtoa on koulutettava uudentyyppisiin työnteon tapoihin ja työtilakonsepteihin. Yhteisiä tapahtumia ja tutustumiskäyntejä.
- Johdon ja henkilöstön välisellä keskustelulla ”selviytymispaketti” henkilöstölle.
- Uudenlaista ajattelua: itsenäinen vastuunotto työtehtävistä, luottamus työntekijöihin, jaettu johtajuus, vuorovaikutukseen kannustaminen
- Tuotava esiin, että erityistarpeet huomioidaan (työtehtävät, toimintarajoitukset).
- ICT-työvälineitä, -osaamista ja –lähitukipalveluja tulee parantaa.
- Intraan tulee luoda vuorovaikutteinen keskustelufoorumi, jossa työntekijät voivat tuoda esiin näkemyksiään
- Johdon tulee linjata synergiaedut ja tuoda esiin ne eri työtehtävien osalta (esim. arkistointi, asiakaspalvelu, hallinto).
- Myös ympäristön näkökulma esiin (liikkumisen väheneminen, hiilijalanjälki).
- Keskijohdon ymmärrystä tulee lisätä ja kannustaa positiiviseen asennoitumiseen. He toimivat esimerkkinä alaisille.
- Henkilöstön osaamista tulee hyödyntää ja tuoda se esille (esim. HKR:n osalta energiatehokkuusosaaminen ja kaikki muu rakentamiseen liittyvä).

3.

Miten toimitilahanke vaikuttaa positiivisesti kaupungin työnantajakuvaan

- Virastojen rajat häipyvät; tullaan töihin kaupungin tekniselle toimialalle, ei tiettyyn virastoon. Ammattialat laajenevat, osaamista voidaan hyödyntää monipuolisemmin.
- Työnantajan näkyvä panostaminen työtiloihin kannustaa ja lisää motivaatiota hankkiutua kaupungille töihin.
- Arvostus ja maine kasvavat, kun palvelu paranee ja tilat ovat edustavat; syntyy positiivinen brändi.
- Yleinen viihtyvyys ja esteettinen mielihyvä lisäävät työhyvinvointia ja työympäristön houkuttelevuutta.
- Teknisten virastojen vision tulee näkyä tiloissa.
- Monitilatoimistossa jokainen voi vaikuttaa siihen miten ja missä työnsä tekee.
- Esimiestyö paranee.

5.12.2014

4.

Miten yhteiset tilat edistävät kaupungin taloutta

- Tehokkuus paranee kaupungilla tapahtuvan sisäisen liikumisen vähentyessä olennaisesti.
- Tukipalvelut voidaan hoitaa taloudellisemmin yhdessä.
- Toiminnan laadun ohella toiminnan tehokkuus paranee ja toimintakustannukset pienenevät selkeästi.
- Mikäli syntyy uusi, moderni yhteinen toimitila uudessa rakennuksessa, tilatehokkuus paranee olennaisesti ja tilakustannukset vähenevät.
- Mikäli uusilla, ajanmukaisilla toimitiloilla saavutetaan n. 6-7 % säästö toiminnan kustannuksissa, se vastaa suuruusluokana uuden kiinteistön vuotuisia kokonaiskustannuksia eli on myös sitä kautta erittäin edullinen ratkaisu kaupungille.