

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Majandusteaduskond

Ärikorralduse instituut

Inge Tahk

**KONTORITÜÜBI SOBIVUS JA HINDAMINE LÄHTUVALT
TÖÖSPETSIIFIKAST OMNIVA NÄITEL**

Magistritöö

Juhendaja: Karin Reinhold, PhD

Tallinn 2020

Deklareerin, et olen koostanud (lõpu) töö iseseisvalt ja olen viidanud kõikidele selle koostamisel kasutatud teiste autorite töödele, olulistele seisukohtadele ja andmetele, ning ei ole esitanud sama tööd varasemalt ainepunktide saamiseks. Töö pikkuseks on 13 941 sõna sissejuhatusest kuni kokkuvõtte lõpuni.

Inge Tahk
(allkiri, kuupäev)

Üliõpilase kood: 178787TAKM
Üliõpilase e-posti aadress: Tahk_inge@hotmail.com

Juhendaja: Karin Reinhold, PhD
Töö vastab kehtivatele nõuetele

.....
(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees:
Lubatud kaitsmisele

.....
(nimi, allkiri, kuupäev)

SISUKORD

LÜHIKOKKUVÕTE	4
SISSEJUHATUS	5
1. TEOREETILINE ÜLEVAADE	8
1.1. Erinevad kontoritüübid ja nende omadused	8
1.2. Töökeskkonna olulisus ja seda mõjutavad tegurid	13
1.3. Tööspetsiifika ja vajadused	18
1.4. Töörahulolu	22
2. ETTEVÕTTE TÖÖKESKKONNA KIRJELDUS	25
3. UURINGU METOODIKA	31
3.1. Uuringu meetoodika ja valimi kirjeldus	31
3.2. Läbiviidud uuringu kirjeldus	32
3.3. Andmeanalüüsi kirjeldus	34
4. TULEMUSED	36
4.1. Töötajate hinnangud	36
4.1.1. Füüsilised ja füüsilised tegurid	36
4.1.2 Töökeskkond	37
4.1.3. Töörahulolu	40
4.2. Töötajate hinnangud tulenevalt tööspetsiifikast	42
4.3. Töötajate hinnangud tulenevalt kontoritüübist	48
4.4. Ehituskulude kalkulatsioon.....	52
4.5. Arutelu ja ettepanekud.....	55
KOKKUVÕTE	62
SUMMARY	65
KASUTATUD KIRJANDUS	68
LISAD	75
Lisa 1. Ankeetküsimustik	75
Lisa 2. Lihtlitsents	81

LÜHIKOKKUVÕTE

Magistritöö eesmärgiks on selgitada välja, milline kontoritüüp teatud tööpetsiifikale sobib. Eesmärgi saavutamiseks on töös püstitatud järgmised uurimisküsimused:

- Millised füüsilised ja füüsilised tegurid on töötajatele töökeskkonnas kõige olulisemad?
- Millise tööpetsiifikaga töötajad on kõige kõrgema töörahuloluga?
- Millises kontoritüübis töötavad inimesed on kõige kõrgema töörahuloluga?
- Milline on tööpetsiifikast lähtuvalt sobiv kontoritüüp ettevõtte töötajatele?
- Kui palju hoiab ettevõtte ehituskuludelt kokku, kui ehitab avatud kontoreid privaatsete kabinettide asemel?

Töö uurimisobjektiks on Omniva kolme erineva asukohaga kontori töötajad. Tulenevalt töö eesmärgist ja püstitatud uurimisküsimustest kasutatakse kvantitatiivset uuringumetoodikat: viiakse läbi internetipõhine ankeetküsitlus. Küsitlus puudutab füüsilisi ja füüsilisi tegureid, töökeskkonda ning töörahulolu.

Käesolev uuring näitas, et olulisteks füüsilisteks teguriteks peetakse sisekliimat (ventilatsiooni, temperatuuri ja niiskust) ja valgust. Kõige kõrgem on töörahulolu raamatupidajatel. Kontoritüüpide võrdluses on kõige madalam töörahulolu avatud kontorites ning kõige kõrgem eraldi kabinettides.

Töö tulemustest lähtuvalt sobib keskastme juhtidele ja juhatuse liikmetele privaatne kabinet, grupijuhtidele avatud kontor, müügiinimestele avatud kontor või tegevuspõhine kontor, spetsialistidele privaatne või 2 kuni 4 inimesega kabinet, kõnekeskuse töötajatele tegevuspõhine kontor, IT-töötajatele tegevuspõhine või paindlik kontor ning raamatupidajatele 2 kuni 4 inimesega kabinet.

Võtmesõnad: tööpetsiifika, töökeskkond, füüsilised ja füüsilised töökeskkonna tegurid, kontoritüüp, töörahulolu.

SISSEJUHATUS

Töötajad veedavad tööl väga suure osa oma ajast ning sobiv töökeskkond on oluline mitte ainult töötajale vaid ka ettevõttele. Viimastel kümnenditel on kontoritöötajate arv kasvanud ning sellest tulenevalt ehitatakse ümber ka kontoreid: privaatsete kabinettide asemel on üha populaarseks muutunud avatud ja paindlikud kontorid (Duffy 1997). Avatud planeeringuga kontorid on ettevõtete seas üha populaarsemad, sest lisaks ruumi kokkuhoiule ning paindlikkuse suurendamisele soodustavad need ka suhtlust ja meeskonnatööd ning seeläbi mõjutavad otseselt ka ettevõtte tootlikkust (Haka *et al.* 2009; Kaarlela-Tuomaala *et al.* 2009; Duval *et al.* 2002).

Samas on mitmed uurimused kinnitanud, et avatud planeeringuga kontorites on töörahulolu madalam kui privaatsetes kabinettides ning esile kerkivad sellised probleemid, mida privaatsetes kabinettides sageli ei ole, näiteks rahulolematuse kontori temperatuuri, õhukvaliteedi ja valgustingimustega, privaatsuse puudumine, häiriv müra jne (Otterbring *et al.* 2018; Bodin Danielsson, Bodin 2008; De Croon *et al.* 2005). Samuti on leitud, et avatud kontor pigem pärsib suhtlust töötajate vahel, kuna kolleegid ei soovi teineteist segada (Davenport *et al.* 2002).

Suurtes ettevõtetes on väga erineva tööpetsiifikaga kontoritöötajaid, kellel on erinevad ülesanded ning neist tulenevalt ka erinevad vajadused. Sageli ei paigutata töötajaid kontorisse tööpetsiifikat silmas pidades vaid lähtutakse näiteks üksustest või osakondadest.

Töö autor on Eesti Post AS-s (edaspidi ka Omniva) töötanud üle üheksa aasta, olles viimastel aastatel olnud ametis haldusjuhina. Omnivas töötab u 2300 inimest üle Baltikumi ning viimastel aastatel on juurde ehitatud üks uus hoone ning renoveeritud on mitmed avatud planeeringuga kontorid. Seega tuleneb teema valik ka tööalasest huvist selle vastu, kuidas töötajaid erinevatesse kontoritesse paigutada ning milline kontoritüüp on ettevõttele soodsaim. Kuigi erinevate kontoritüüpide ning töörahulolu kohta on tehtud väga palju uuringuid, on neid vähem lähtuvalt tööpetsiifikast. Tulenevalt eeltoodust soovis töö autor teada, kas kontoritüübi sobivust on võimalik hinnata ka tulenevalt tööpetsiifikast.

Magistritöö eesmärgiks on selgitada välja, milline kontoritüüp teatud tööpetsiifikale sobib. Magistritöö eesmärgi põhjenduseks on see, et enamasti lähtutakse erinevate kontoritüüpide valikul majanduslikust kokkuhoiust ning tööpetsiifikast lähtutakse vaid väga pealiskaudse teadmise põhjal, uurimata põhjalikumalt seda, mida töötajad tegelikult vajavad, mida oluliseks peavad ning kuidas nad töökeskkonnaga rahul on. Kontoritüüpide valikul lähtutakse sellest, kui kiiresti ja

milliste kuludega suudetakse teha hilisemaid vajalikke ümberkorraldusi. Samas, ettevõtte eesmärkide saavutamiseks on oluline töötajate arvamus ja rahulolu, mida sageli alahinnatakse.

Eesmärgi saavutamiseks püstitati magistritöös järgmised uurimisküsimused:

- Millised füüsilised ja füüsilised tegurid on töötajatele töökeskkonnas kõige olulisemad?
- Millise tööspetsiifikaga töötajad on kõige kõrgema töörahuloluga?
- Millises kontoritüübis töötavad inimesed on kõige kõrgema töörahuloluga?
- Milline on tööspetsiifikast lähtuvalt sobiv kontoritüüp ettevõtte töötajatele?
- Kui palju hoiab ettevõtte ehituskuludelt kokku, kui ehitab avatud kontoreid privaatsete kabinetide asemel?

Töö uurimisobjektiks olid Omniva kolme kontori töötajad, kes jagati lähtuvalt tööspetsiifikast:

- spetsialistid,
- raamatupidajad,
- müügiinimesed,
- kõnekeskuse töötajad,
- IT valdkonna töötajad,
- grupi juhid,
- keskastme juhid ning juhtkonna liikmed

ning tulenevalt kontoritüübist:

- privaatsed kabinetid,
- 2 kuni 4 inimesega kabinetid,
- avatud kontorid ja
- tegevuspõhised kontorid (avatud planeeringuga, sarnase tegevusalaga töötajad).

Töös kasutati kvantitatiivset uuringumetoodikat: viidi läbi internetipõhine küsitlus. Küsitlus puudutas füüsilisi ja füüsilisi tegureid, töökeskkonda ning töörahulolu, mille tarbeks kasutati Spector 9-tahulise töörahulolu mudeli (Spector 1985) küsimusi.

Töö põhiosa on jagatud neljaks peatükiks. Esimene peatükk annab teemast teoreetilise ülevaate. Esimene peatükk on jagatud neljaks alapeatükiks, millest esimene käsitleb erinevaid kontoritüüpe,

teine töökeskkonna olulisust ning seda mõjutavaid tegureid, kolmas tööpetsiifikat ja neljas alapeatükk töörahulolu.

Teine peatükk annab lühiülevaate uuritavast ettevõttest. Lühidalt on välja toodud ettevõtte taust ning ülejäänud peatükk kirjeldab erineva tööpetsiifikaga töötajaid ning kirjeldab erinevates majades olevaid kontoreid. Parema ülevaate saamiseks on igast kontorist lisatud ka fotod.

Kolmandas peatükis on antud ülevaade uuringumetoodikast. Peatükk jaguneb kolmeks alapeatükiks. Esimeses alapeatükis kirjeldatakse uuringu metoodikat ning valimit, teises alapeatükis läbiviidud uuringut ning kolmandas alapeatükis andmeanalüüsi.

Neljas peatükk on töö tulemuste kohta. See jaguneb viieks alapeatükiks. Esimene alapeatükk annab ülevaate kõikide töötajate hinnangule ning on jagatud kolmeks: füüsilised ja füüsilised tegurid, töökeskkond ja töörahulolu. Teine alapeatükk käsitleb töötajate hinnanguid tulenevalt tööpetsiifikast ning kolmas alapeatükk käsitleb hinnanguid tulenevalt kontoritüübist. Neljandas alapeatükis on arvutused ehituskulude kohta ehk võrdlus avatud kontori ja privaatsete kabinetide ehituskulude kohta. Viiendaks alapeatükiks on arutelu ja järeldused.

1. TEOREETILINE ÜLEVAADE

1.1. Erinevad kontoritüübid ja nende omadused

Kaasaegsetel büroohoonetel on linnades domineeriv roll. Kinnisvara on kallis ning kulud tööjõule aina kasvavad – see kõik on viinud targa ruumiplaneerimise ja disainini, töötaja potentsiaali maksimaalse ärakasutamiseni – mis omakorda soodustab kontorite arengut ning efektiivsuse kasvu (Duffy 1997, 96).

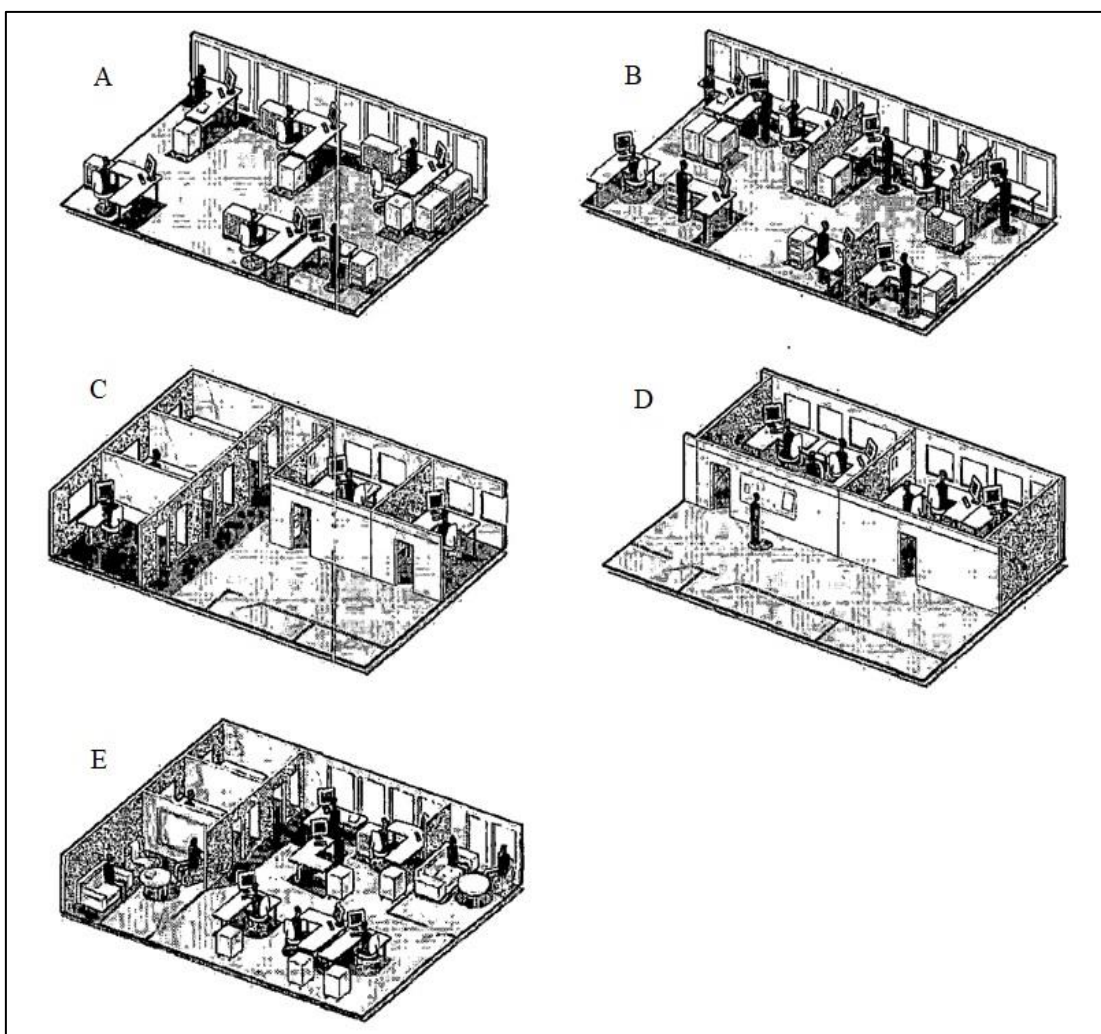
Kontorid on paljude inimeste jaoks igapäevaseks töökeskkonnast, kus veedetakse sageli üle 40 tunni nädalas. Seega mängib kontorikeskkond olulist rolli inimeste igapäevaelus. (Danielsson 2005, 1) Kontoritöötajate arv on viimaste aastakümnetega kasvanud nii Euroopas aga ka Põhja-Ameerikas ja Jaapanis (Duffy 1997, 8). Ettevõtte eesmärkidest tulenevalt kujundatakse ka erinevaid kontoreid. Nendeks eesmärkideks võivad olla näiteks ettevõtte sisene teadmiste jagamine, ehituskulude kärpimine, ettevõtte maine suurendamine, tootlikkuse suurendamine ja hoone paindlikkuse suurendamine tuleviku jaoks. (De Been, Beijer 2014, 142)

Enamik autoreid kasutab kontoritüüpide eristamiseks (Joonis 1) Inglise arhitekt Francis Duffy (1997) jaotust, mis arvestab kontoritüüpide füüsilisi ja funktsionaalseid omadusi:

1. Privaatne kabinet (*cell-office*) ehk ühe inimese kabinet on mõeldud kontsentreeritud ja iseseisvaks tööks, igas kabinetis on aken. (Duffy 1997, 123; Bodin Danielsson, Bodin 2009, 244)
2. Jagatud kabinet (*shared-room office*) on tööruum, kus istuvad enamasti 2 kuni 3 inimest ning inimeste paigus ruumis on meeskonnapõhise töö järgi. (Duffy 1997, 141; Bodin Danielsson, Bodin 2009, 245)
3. Avatud kontorite (*open-plan offices*) puhul on töötajatel ühine tööruum. Neis kontorites ei ole töökohtade vahelisi seinu, müra vähendamiseks ja privaatsuse suurendamiseks kasutatakse liigutatavaid paneele/klaase. Töö on neis kontorites sageli rutiinne vähese interaktsiooniga. Need kontoritüübid on paindlikud ning muudatuste korral saab istekohti hõlpsasti ümber tõsta ilma ehitustöödeta. (Duffy 1997, 109; Bodin Danielsson, Bodin 2009, 245)
4. Paindlikus kontoris (*flex-office*) puuduvad isiklikud töökohad. See on kõige paindlikum kontoritüüp, sageli avatud planeeringuga – paindlik mitte ainult töökoha suhtes aga ka töötajate

suhtes. Optimaalsus tuleneb sellest, et kõik töötajad ei viibi korruga kontoris (paljud töötavad osa ajast väljaspool kontorit, viibivad töövõimetuslehel jms). (Duffy 1997, 187; Bodin Danielsson, Bodin 2009, 245). See on üks avatud kontori tüüp, kuid pakub mitmeid avatud, poolsuletud ja suletud alasid töötamiseks ilma kindlaks määratud töökohtadeta (Wholers, Hertel 2017, 467).

5. Kombineeritud kontoril (*combi-office*) puudub ruumiline määratlus, selle määrab pigem meeskonnatöö. Kombineeritud kontoris on võimalus töötada ka väiksemates kabinetides või privaatses ruumis olenevalt töö iseloomust. (Duffy 1997, 187; Bodin Danielsson, Bodin 2009, 245)



Joonis 1. Erinevad kontoritüübid: avatud kontor (A ja B), privaatsete kabinetid (C), jagatud kabinetid (D), paindlik ja kombineeritud kontor (E)
Allikas: Bodin Danielsson, Bodin 2009, 244

Kõige traditsioonilisemaks peetakse privaatseid ja jagatud kabinette. Seal on töökeskkonnaga rahulolu kõige kõrgem (Kim, de Dear 2013, 18), kuid võrreldes teiste kontoritüüpidega on

kommunikatsiooniga rahulolu madalam (De Been, Beijer 2014, 152). Sama mustri võib näha jagatud kabinettide puhul: võrreldes avatud kontoritüüpidega ollakse ka jagatud kabinettides rohkem rahul produktiivsuse, privaatsuse ja kontsentreerumisvõimalustega (*Ibid.*). Kuigi eraldatust seostatakse suurema rahuloluga privaatsuse ja keskendumisvõime osas, võib see teisest küljest vähendada kolleegidega suhtlemist (Boutellier *et al.* 2008, 385).

Avatud kontorite populaarsus on erinevate ettevõtete seas suurenenud selle arhitektuuriliste, majanduslike ja kommunikatsiooni eeliste tõttu (Haka *et al.* 2009, 454). Peamisteks põhjusteks, miks avatud kontoreid tehakse, on kontoripinna vähendamine, suurem töötajate mahutavus ühte ruumi, kulude langus (ehitustööd ja rendikulu), ettevõttesiseste muudatuste paindlikkus, parem päevavalguse jaotus, tõhusam töövoog ja suhtlus, sotsiaalsuse paranemine, teadmiste jagamise suurenemine, suurem töömoraal ning hõlpsam juhendamine (Kaarlela-Tuomaala *et al.* 2009, 1423; Duval *et al.* 2002, 4). Just ruumikasutus on üks põhjus, mida avatud kontorite positiivsete omadustena välja tuuakse, samuti tegevuskulude vähenemine (Bodin Danielsson, Bodin 2008). Avatud kontorite energiakasutus on madalam võrreldes privaatsete kabinettidega, kus on võimaldatud individuaalne ventilatsiooni ja soojuse kontrollimine kasutaja poolt (Shahzad *et al.* 2017, 1554). Tänapäeval kasutatakse üha enam avatud kontorite lahendust, kus istumiskohad on omavahel eraldatud madalate vaheseinte või paneelidega luues visuaalset privaatsust. See lahendus võimaldab luua avarust ning kasutada päevavalgust, võimaldades enamikel töötajatest näha aknast välja. Samas vähendab privaatsetest kabinettidest avatud kontoriteks üleminek töötaja tööpinda, mis ettevõtte seisukohast on kulude kokkuhoid, kuid töötaja seisukohast väheneb isiklik ruum. (Landry 2012, 14-15)

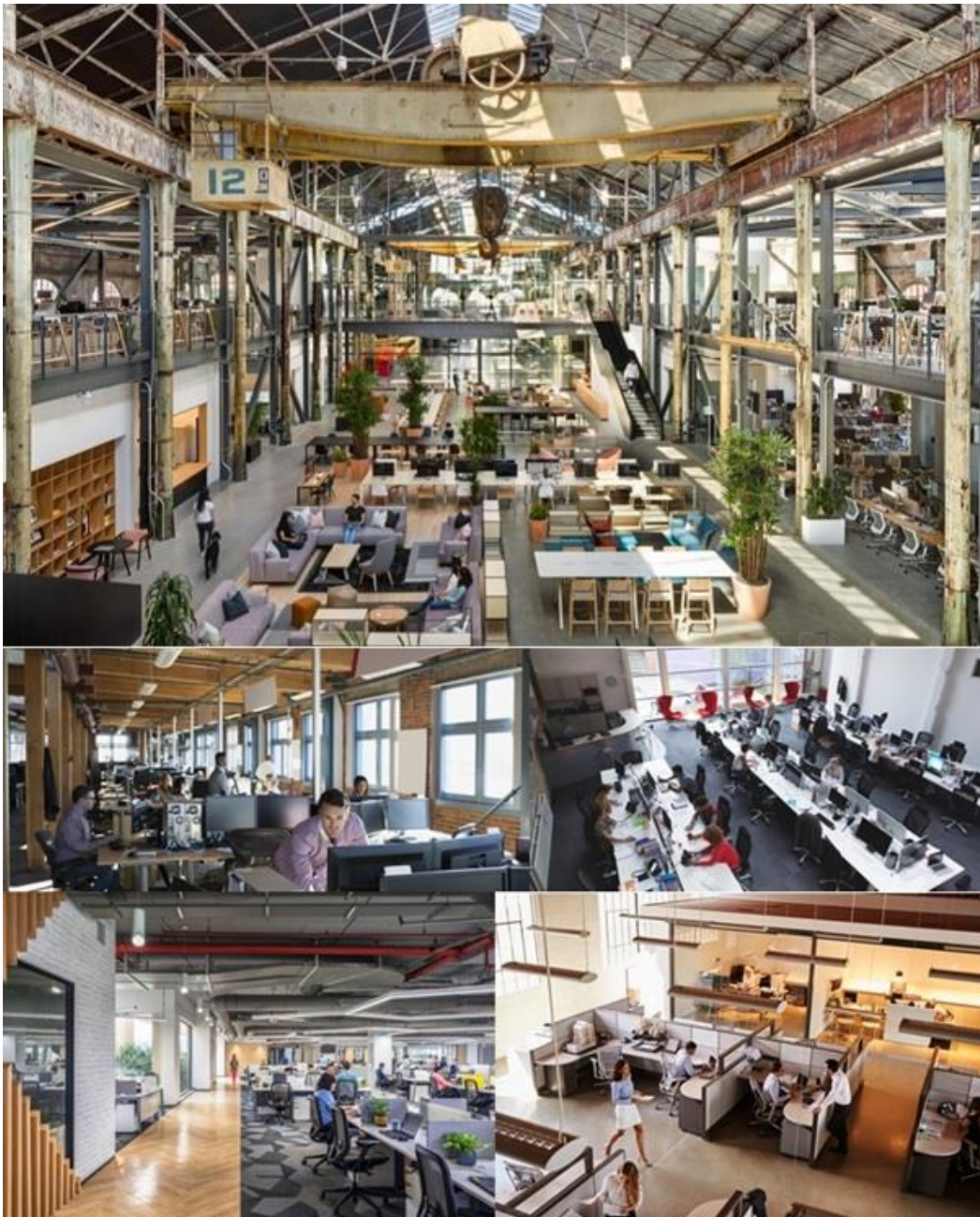
Avatud kontorite puhul on ka mitmeid negatiivseid tegureid, mis mõjutavad töötajate töötulemusi, heaolu ja tervist. Üheks avatud kontori negatiivseks teguriks on tähelepanu hajumine ja kontsentreerumisvõime. Lavie *et al.* (2004) tähelepanu koormuse teooria (*load theory of attention*) toob välja kaks valikulise tähelepanu mehhanismi. Esimene on tajutav valikumehhanism, mis võimaldab tajust välistada ebaolulised segajad kõrge tajutava koormusega olukordades. See on pigem passiivne, sest häirivaid tegureid pigem ei tajuta. Teine on aktiivsem tähelepanu suunamise mehhanism, mille tulemusena välditakse segajaid isegi siis, kui neid tajutakse. See sõltub kõrgematest kognitiivsetest funktsioonidest (nt töömälust). Seega ütleb tähelepanu koormuse teooria, et kui tööülesanne nõuab madalat taju koormust ja kõrget kognitiivset koormust, võivad rohked segajad suurendada tähelepanu hajumise ohtu. (Lavie *et al.* 2004) Ashkanasy *et al.* (2014,

1176) pakuvad välja, et töö füüsiline keskkond, sealhulgas avatud vs suletud planeeringuga kontorite tegurid ja privaatsus, võib suurendada töökoha territoriaalsust, konflikte ja kiindumust.

Paindlik kontor ei muuda ainult kontori füüsilist disaini vaid ka töö stiili (Rolfö *et al.* 2017, 336). Töötajad valivad endale töökoha selle järgi, mis tööülesanded nad parasjagu täidavad ning võivad isegi mitu korda päevas töökohta vahetada (Appel-Meulenbroek *et al.* 2011, 123). Üheks positiivseks omaduseks on paindliku kontori disainivõimalused, mida töötajad hindavad (De Been, Beijer 2014, 153). Paindliku kontori plussiks on ka suurenenud usaldus ja suhtlus töötajate vahel, kes ei ole samas meeskonnas ning tööalaselt kokku ei puutu (Wohlers, Hertel 2017). Sellele vaatamata on paindlikus kontoris töörahulolu kõige madalam, kuna puudub võimalus oma töökohta personaliseerida, sest puudub isiklik töökoht (Wohlers, Hertel 2017, 480; De Been, Beijer 2014, 152). Mitmeid paindlikke kontoreid on loodud ka Eestis, näiteks Telia peakontor Tallinnas.

Mitmed uuringud on leidnud, et tuleviku töökohad peaksid pakkuma veel rohkem paindlikkust, sest näiteks generatsioonil Y (sündinud 1980 kuni 2000) on töökeskkonna puhul teistmoodi ootused (nt mobiilsed töölahendused, töökoha ja -aja paindlikkus, töökoha disain ning töökoht kui terviklik süsteem, mis loob töökogemuse ja ei ole lihtsalt töö tegemise koht) ning nad mõistavad töökeskkonda teisiti kui generatsioon X (sündinud 1965 kuni 1979) (nt Gulden 2015; O'Neill 2010).

Samas toob Oseland (2019, 4) välja, et kõiki kontoritüüpe ei saa nii lihtsalt defineerida ja omavahel eristada, näiteks privaatseteks ja avatud kontoriteks ning märgib kriitikana, et paljudes varasemates uuringutes ei ole kontorite tüüpe, kus uuring läbi viidi, üldse kirjeldatud. Avatud kontorite tüüpe on väga erinevaid (Joonis 2) ja nende kohta tehtud uuringuid ei ole üks-ühele võrreldavad. Nii näiteks eelistasid töötajad Oselandi läbiviidud uuringus hoopis läbimõeldult kujundatud avatud planeeringuga kontorit (*landscaped office*) privaatsetele kabinetidele. Läbimõeldult kujundatud kontor on küll avatud planeeringuga, kuid poolitatud vaheseinte, koosolekuruumide jm abil. (*Ibid.*, 6)



Joonis 2. Erinevad avatud planeeringuga kontorid

Allikad: Moser 2019; Steen 2019; Farrugia 2018; Jarrett 2018; Stillman 2018

Töökeskonda peetakse võtmelemendiks teadmiste loomiseks ja edasiandmiseks (Martens 2011). Kontoritüüpe on aktiivselt disainitud viimased kümnendid, seda põhiliselt tehnoloogia arengu ning uute vajaduste tõttu ärimaastikul. Ühest küljest soovivad tööandjad, et kontoripind oleks võimalikult maksimaalselt kasutatud, samas soovitakse suurendada tulemuslikkust. Samas on kõik kontorid omanäolised ning ka avatud kontoreid võib olla väga mitmesuguseid. Ülaltoodud loend (Duffy 1997; Bodin Danielsson, Bodin 2009) oli üks klassikaline, mida on mitmetes uuringutes varasemalt kasutatud. Selleks, et valida sobivat kontorit, tuleb mõista töökeskonna olulisust.

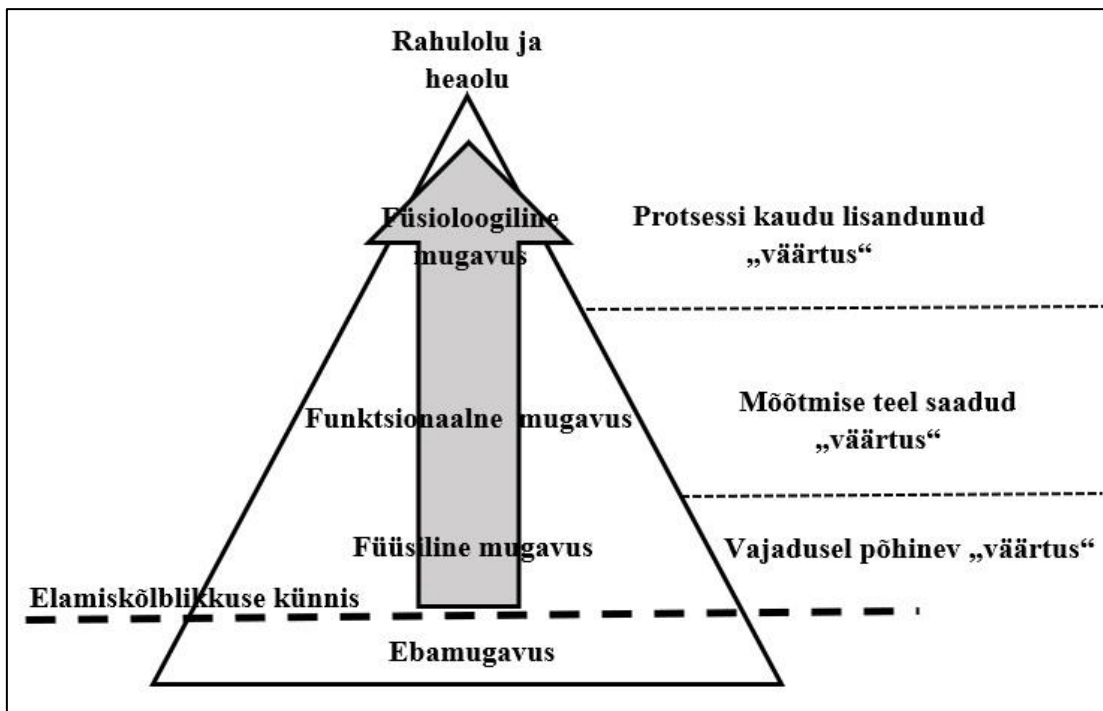
1.2. Töökeskkonna olulisus ja seda mõjutavad tegurid

Tehnoloogia areng ja organisatsiooni eesmärkide saavutamine on toonud kaasa nõudluse töökeskkonna muutuste või uuenduste järele. Eesmärgid võivad hõlmata organisatsioonisisese teadmiste jagamise suurendamist, rajatiste kulude vähendamist, maine tõstmist, paindlikkuse saavutamist ja tootlikkuse kasvu. Sageli ei ole nende eesmärkide saavutamiseks tehtavad töökeskkonna valikud tõenduspõhised. Näiteks ei ole paindliku kontori kasutuselevõtu tagajärjed erinevate eesmärkide saavutamiseks (nt töötajate rahulolu ja tootlikkuse toetamine) alati selged. (De Been, Beijer 2014, 142)

Ettevõtte jaoks on oluline luua töökeskkond, mis mõjutab töötajaid positiivselt (Pech, Slade 2006). Töötajate mugavus tööl, mille määravad töökoha tingimused ja keskkond, on oluliseks teguriks nende produktiivsuse mõõtmisel (Leblebici 2012, 38). Töökeskkonna kvaliteet mõjutab töötaja motivatsioonitaset ja töötulemusi ning kontori kujundus võib suurendada suhtlust ja probleemide lahendamist erinevate gruppide vahel, samuti mõjutada inimeste kiindumust oma töökoha suhtes (Elsbach, Bechky 2007, 82).

Töökeskkonda saab määratleda kui keskkonda, milles inimesed teevad tööd ning mis hõlmab füüsilist keskkonda ja füüsilisi omadusi, tööprofili, kultuuri ja turuolukorda. Iga aspekt on omavahel seotud ja mõjutab töötajate üldist tulemuslikkust ja tootlikkust. (Tripathi 2014; Briner 2000)

„Elamiskõlblikkuse“ püramiid (Joonis 3) või nagu Vischer (2007) seda ise nimetab, keskkonna mugavuse mudel, koosneb kolmest väärtusest – vajadusel põhinev väärtus (füüsiline mugavus), mõõtmiste teel saadud väärtus (funktsionaalne mugavus) ja protsessi kaudu lisandunud väärtus (füsioloogiline mugavus). Mudelist selgub, et füüsiline mugavus on vastuvõetava tööruumi lävel ning psühholoogilist mugavust mõjutavad valikute tegemise võimalus või mõjuvõime suurendamine otsustusprotsesside kaudu. Kolmas kategooria on funktsionaalne mugavus, mida peab mõõtma teadmaks, millised keskkonna elemendid toetavad või ei toeta tööd – funktsionaalselt ebamugav töökeskkond võtab töötajalt energia, mida saaks töö tegemisele suunata. Olenevalt tööülesannetest mõjutavad töötajaid sellised keskkonna tegurid nagu näiteks valgustus, möbleeritus, ergonoomsus, müra ja temperatuur. (Vischer 2007, 180)



Joonis 3. Vischeri „elamiskõlblikkuse“ püramiid
 Allikas: Vischer 2007, 180

Paljud ettevõtted ei mõista, kui olulist mõju omab töökeskkond töötaja heaolule. Töötaja on üks olulisemaid komponente ettevõtte missiooni ja visiooni elluviimise. Selleks, et kasutada ära oma potentsiaali, peab töötajatel olema probleemivabaks töötamiseks hea keskkond. (Raziq, Maulabakhsh 2015, 718) Sobiv töökeskkonna disain suurendab töötaja moraali, mugavust, enesekindlust, turvalisust, tervist, töörahulolu ning produktiivsust. Heaolust, mida töötajad töökeskkonnast saavad, on kasu ka tööandjale, näiteks toodete ja teenuste parem kvaliteet, suurem kliendiheaolu, väiksemad tervishoiukulud, vähenenud puudumiste arv jne. (Medsker 2006, 688)

Töökeskkonna erinevad tegurid võivad olla füüsilised, füüsilised, psühhosotsiaalsed, bioloogilised jne. Töökeskkonna füüsilisteks teguriteks on näiteks õhukvaliteet ja ventilatsioon, temperatuur, valgus (tehis- ja loomulik valgus), müra ja akustika, füüsilised tegurid on kontori planeering, vaade, asukoht ja töövahendid (Al Horr *et al.* 2016; Medsker 2006). Hea õhukvaliteedi korral tõuseb töötajate produktiivsus, kusjuures õhk peaks olema jahe ja kuiv (Fanger 2000, 72), samuti vähenevad ebasobivast õhust põhjustatud ruumiõhu sündroomi sümptomid, milleks on peavalu, väsimus, pearinglus jne (Wargocki *et al.* 1999, 177). Sobiv temperatuur ehk soojusvajadus on väga personaalne ja igal inimesel erinev ning mõjutab samuti produktiivsust (Al Horr *et al.* 2016, 374). Õhukonditsioneer on tänapäeva kontorites asendamatu, sest see suudab korraga lahendada temperatuuri, niiskuse ja õhu liikumise probleeme. Samas on paljudes

töökohtades temperatuur keeratud nii madalaks, et töötajad peavad isegi suvel üleriideid kandma ja õues ennast soojendamas käima. (Medsker 2006, 677) Päevavalgus mõjutab kõiki inimesi ning on parim valguse allikas. Mida rohkem on kontorites loomulikku valgust, seda vähem tarbitakse elektrienergiat ning see on otsene kokkuhoid ettevõttele (Rubinstein, Enscoe 2010, 35). Loomulikku valgust peetakse väga oluliseks. Samuti on olulised tehisvalguse süsteemid, mis peavad olema erinevatele töötingimustele kohaldatavad ning kasutaja poolt kontrollitavad, kuid looma kontoris positiivse õhkkonna (Landry 2012, 99). Sobiv valgus peaks olema suunatud otse tegevuskohale, mitte töötaja poole ning taust peaks samuti olema valgustatud, kuid mahedamalt. Üldiselt peaks tehisvalgus jäljendama loomulikku valgust. (Finna, Forgacs 2010, 59) Valgusintensiivsus peab sobima tööülesandega ja töötaja vanusega (Medsker 2006, 677).

Nagu ka eespool kirjutatud, on müra üks enim negatiivset tähelepanu saav tegur töökeskkonnas ning eriti tuuakse seda välja just avatud kontorite puhul: see vähendab keskendumisvõimet ja suurendab stressi (Frontczak *et al.* 2012, 129; Jancke *et al.* 2011, 380; Balazova *et al.* 2008, 6; Banbury, Berry 2005, 35). See, kui palju müra inimest häirib, sõltub tema psühholoogilisest aga ka füüsilisest eripärast (Finna, Forgacs 2010, 59). Töötajad suhtlevad omavahel: kas tööülesannete tegemiseks või ajaveetmise eesmärgil. Samas võib töötajate omavaheline suhtlus raisata aega ning takistada tootlikkust. Hästi kavandatud töökeskkond loob võimaluse sobivaks interaktsiooniks, kuid annab vajadusel ka isiklikuks privaatsuseks ning koosolekuteks. (Medsker 2006, 671)

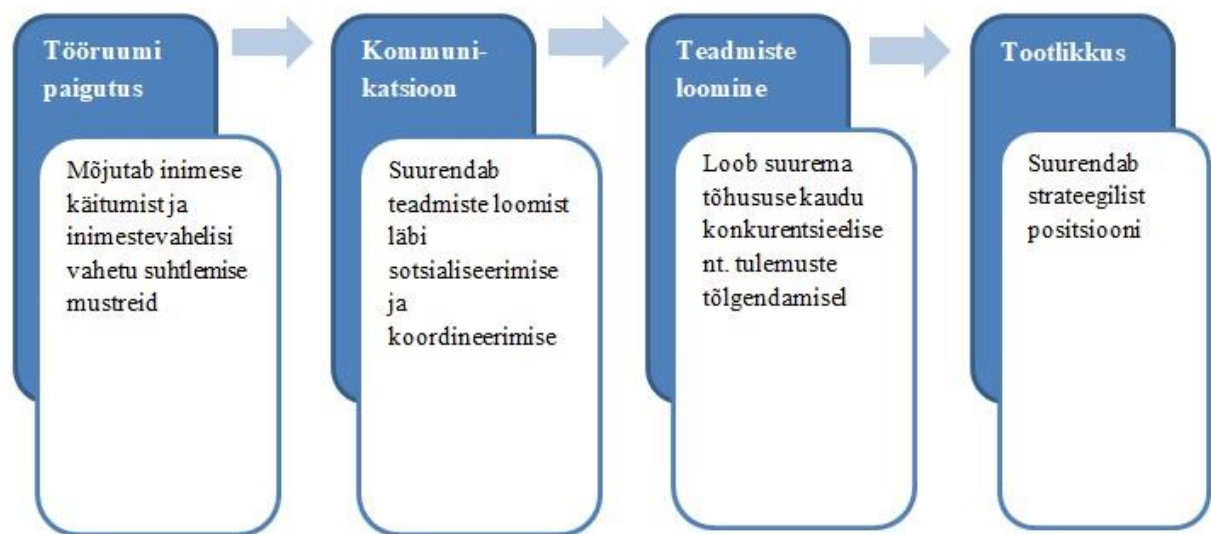
Kontori planeering mõjutab otseselt kogu töökeskkonda ning sellega on otseselt seotud ka privaatsus. Töötajad peavad visuaalset privaatsust tähtsaks (Kim, de Dear 2013, 23) ning avatud planeeringuga kontor toetab erinevaid töömustreid juhul, kui tasakaal privaatsete alade ja avalike alade vahel on piisav (Haynes 2008, 11). Finna ja Forgacs (2010, 60) tõdevad, et isiklikku ruumi arvesse võttes peaks kõigil töötajatel olema enda isiklik kabinet ja kui see ei ole võimalik, siis eraldada istumiskoht ülejäänud kontoriga näiteks vaheseinte või mööbliga. Vaade, mis kontoris avaneb, sh ka akna olemasolu, on oluline töötajate heaolule ja tervisele. On leitud, et töötajad toovad akendeta kontoris rohkem taimi (Bringslimark *et al.* 2011, 479–480) ning töötajad on rahulikumad ja vähem närvilised, kui kontoriga avaneb vaade loodusele või on töökoha kujundamisel kasutatud taimi (Chang, Chen 2005, 1358). Samuti on inimestel bioloogiline vajadus loomuliku valguse järele, mis suurendab erksust ning psühholoogiline vajadusi näha, mis toimub väljas (Medsker 2006, 679). Hea asukoht, näiteks ligipääsetavuse vaates, võivad suurendada produktiivsust ja töötajate rahulolu (Al Horr *et al.* 2016, 384). Osad inimesed eelistavad töötamiseks linnakeskkonda, kuna siis on suurem ligipääs erinevatele mugavustele, äärelinlased

pigem linnaäärseid töökohti, kuna siis ei kulu tööle minemiseks liiga palju aega ning äärelinnas on rahulikum. Üldiselt peaks ettevõtte asukohta valides lähtuma ka sellest, kui kaua võtab töötajatel tööle jõudmine aega ja kui kulukas see on: kui töötaja on juba tööle jõudes pikast sõidust väsinud, siis ei alusta ta ka päeva tiptasemel. (Medsker 2006, 680)

Lisaks eespool nimetatud teguritele on töökohal olulised ka töövahendid nagu töölaud- ja tool. Ergonoomilised töövahendid on olulised, et töötaja saaks töötada just sellises asendis, mis talle sobib. Töötamine terve päeva ebasobivas asendis võivad mõjutada töötaja füüsilist tervist (nt sundasendid), samuti tekitab see väsimust ja stressi. Igal töötajal on füüsilised eripärad (pikkus, vanus, kaal, erivajadused) ning mugavaks töötamiseks on sobivad töövahendid ühed olulisemad. (Marmaras, Nathanael 2006, 2) Kõigile töötajatele ei sobi sarnane kontorimööbel (Medsker 2006, 672) ning mööbli reguleeritavus on siin võtmesõnaks (*Ibid.*, 678).

Töökeskkonnal on oluline osa inimese töökäitumises ning see peab teenima lõppkasutajat. Töökeskkond ei ole lihtsalt tehniline probleem, mille eksperdid kujundamisega lahendavad. Töötajatel peab olema õigus kaasa rääkida töökeskkonna kujundamisel ning neil peab olema võimalus seda vajadusel endale sobivaks muuta. (Carnevale 1992, 432) Kontorikeskkond ei teki iseenesest – see tuleb ehitada. Kuid sageli ei tehta seda kasutajate eelistusi ja vajadusi arvestades ning ei mõelda, kuidas see toetab organisatsiooni tootlikkuse eesmärke. (*Ibid.*, 433)

Paljud uurimused käsitlevad, kuidas on töökeskkond tootlikkusega seotud, kuid neid otseselt seostada on keeruline. Boutellier *et al.* (2008, 373) tõid oma töös välja põhiraamistikku, mida eelnev kirjandus on üksteisest sõltumatute uuringutena osade kaupa analüüsinud (Joonis 4). Nad arvavad, et inimeste arvamuste küsimine ei sisalda alati kogu tõde ning reaalne vaatlus võib anda rohkem vastuseid, testides seda kommunikatsiooni uurimisel (*Ibid.*, 377)



Joonis 4. Tööruumi paigutusest tootlikkuseni: põhiraamistik
Allikas: Boutellier *et al.* 2008, 373

Erinevatel kontoritüüpidel on oma head ja vead, eriti on erinevate tegurite mõju uuritud just avatud kontorite puhul. Avatud kontorid on esmalt loodud suhtluse suurendamiseks ning on arvatud, et see on esmane kui mitte ainuke viis töötajate säilitamiseks. Samas tõdevad Davenport *et al.* (2002, 25), et kui nad külastasid kontoreid, siis olid enamik sotsiaalseid pindu tühjad või kasutati neid koosolekuruumidena. Kui ettevõtte ise ei soodusta sotsiaalsete või avalike alade kasutamist vestluseks, siis töötajad pigem kardavad nende kasutamist (*Ibid.*, 26). Boutellier *et al.* (2008, 385) leidsid, et avatud kontorid suurendasid töötajate vahelist suhtlust märgatavalt, kuid suhtluse ajaline kestvus lühenes ja suhtlusevaba aega oli rohkem, jättes inimestele rohkem aega töötamiseks. Sarnaselt Davenport *et al.* (2002, 25), leidsid ka Boutellier *et al.* (2008, 387), et enamus suhtlus toimus töötajate töökohas ning harva või pigem üldse mitte istumisalades, mis olid spetsiaalselt suhtlemise jaoks loodud.

Kõige enam nimetatakse avatud kontorite negatiivsete teguritena müra ja privaatsuse puudumist (Kim, de Dear 2013, 25; Bodin Danielsson, Bodin 2009, 252; Haapakangas *et al.* 2008, 7), mida ei suuda kompenseerida positiivse tegurina välja toodud töötajate vaheline interaktsioon avatud kontoris (Kim, de Dear 2013, 25; Kaarlela-Tuomaala *et al.* 2009, 1441). Kuna paindlik kontor on oma olemuselt avatud planeeringuga, siis on müra ja privaatsus ka seal negatiivseteks aspektideks (Wohlers, Hertel 2017). Müra liike on avatud kontorites väga erinevaid, näiteks teiste töötajate omavaheline rääkimine, telefonihelin, telefonivestlused, inimeste liikumine, trükkimise ja ventilatsioonimüra jne (Haka *et al.* 2009, 454). On leitud, et kontori müra segab keskendumist

ning võib tekitada frustratsiooni või stressi (Seddigh *et al.* 2014, 172). Kõige enam häirib töötajaid teiste töötajate rääkimine (Haapakangas *et al.* 2008, 3) ning see segab kõige enam kognitiivset võimekust ja telefoniga rääkimist (Kaarlela-Tuomaala *et al.* 2009, 1440). Töötajad ei muuda oma tööülesannete täitmise strateegiat vaid käituvad tööl teistmoodi, et kompenseerida keskkonnast tulenevatele muutustele, mis vähendavad nende võimeid, näiteks teevad nad ületunde või võtavad tööd koju kaasa. (*Ibid.*) Kõik segajad ei ole alati negatiivsed. Positiivseks katkestuseks tööl võib olla sama tööga seotud tegevus. Samas, kui segamine toimub teisel teemal kui tööülesanne, on tegemist negatiivse segajaga (Mark *et al.* 2008, 110). Piisab vaid kahest sekundist, et mõttelõng katkeks (Altmann *et al.* 2014). Häirimist pidasid negatiivseks teguriks kõik erinevate tööharjumustega töötajad (Haynes 2008). Väidetakse, et privaatesetes kabinettides töötajad on, võrreldes avatud kontori töötajatega, produktiivsemad (Haynes *et al.* 2017, 129).

Nagu eespoolt selgub, on mitmeid erinevaid tegureid, mis mõjutavad töötaja heaolu ja tulemusi. Erinevatel kontoritüüpidel on ka erinevad positiivsed ja negatiivsed omadused ning nendega tuleb arvestada. Samal ajal, kui organisatsioonid kulutavad miljoneid avatud kontorite ehitamiseks, et tootlikkust suurendada, võivad nad samal ajal hoopis miljoneid kaotada, kuna tegelikult on töökeskkond ebaefektiivne (Ashkanasy *et al.* 2014, 1176). Samas ei olene kõik vaid füüsilisest töökeskkonnast – sobiv kontoritüüp oleneb töötaja tööspetsiifikast. Üks hea lahendus ei pruugi sobida kõigile töötajatele ning nende tööalastele vajadustele.

1.3. Tööspetsiifika ja vajadused

Kontoritüübi valikut mõjutavad nii majanduslikud näitajad kui ka ootused tulemuslikkusele ning ettevõtete juhid soovivad samale kontoripinnale mahutada üha rohkem töötajaid (Seddigh *et al.* 2015, 172). Samas töötab ettevõtetes enamasti mitmeid erineva valdkonna inimesi näiteks erinevate tasemete juhid, klienditeenindajad, spetsialistid, turundus- ja müügipersonal, raamatupidajad, IT spetsialistid jne. Selleks, et uurida kontoritüübi sobivust, tuleb arvesse võtta ka töö iseärasusi, sest kõik töötajad ei pruugi sobida sarnasesse kontorisse.

Töö omaduste teooria (*job characteristic model*) kohaselt „peetakse viite peamist töö mõõdet ajendiks kolmele psühholoogilisele seisundile, mis omakorda loovad mitmeid kasulikke isiklikke ja tööst lähtuvaid tulemusi“. Kolm psühholoogilist seisundit – kogetud töö tähenduslikkus, kogetud vastutus töö tulemuste eest ja teadmine ellu viidud tegevuse tulemustest – moodustavad

teooria põhjusliku tuuma. (Hackman, Oldman 1976, 255) Nende psühholoogiliste seisundite tekkimist mõjutavateks töö mõõtmeks on (*Ibid.*, 257-258):

1. oskuste mitmekesisus – mil määral nõuab töö erinevaid tegevusi, mis hõlmavad erinevate oskuste kasutamist ja inimese andeid;
2. tööülesannete olemus – mil määral eeldab töö „terviku“ ja identifitseeritava tööosa tegemist, nähtava tulemusena töö tegemist algusest lõpuni;
3. tööülesannete olulisus – mil määral avaldab töö olulist mõju teiste inimeste elule või tööle (organisatsioonis või välises keskkonnas);
4. autonoomia – mil määral võimaldab töö olulist vabadust, iseseisvust ja individuaalset vabadust töö planeerimisel ja töö teostamiseks vajalike meetodite valikul;
5. tagasiside – mil määral saab töötaja otseselt ja selgelt tagasisidet oma tulemuste efektiivsuse kohta.

Need teooria põhijooned ei mõjuta siiski kõiki töötajaid ühtemoodi – mõjutatud on pigem need, kellel on soov oma töös psühholoogiliselt kasvada. (Hackman, Oldman 1976). Kuigi tööomaduste teooria on soovitanud psühholoogiliste ja käitumuslike tulemuste parandamiseks välja töötada kõik viis peamist mõõdet, on see saanud ka kriitikat. Näiteks leidsid Fried ja Ferris (1987, 314), et kuigi kõiki viite mõõdet seostatakse positiivsete tulemustega, on spetsiifilised tulemused seotud vaid osade mõõdetega. Samuti on leitud, et lisaks neile viiele mõõtmele on ka mitmeid teisi väärtuslikke vahendeid, mida ei ole väga raske välja mõelda (Bakker, Demerouti 2014, 315), kritiseerides nii teorias toodud viie mõõtme ületähtsustamist.

Erinevaid tööspetsiifikaid on mitmeid, nt rutiinne töö, keeruline ja loominguline töö, teadmustöö jne. Tööspetsiifikas kasutatakse sageli sõna rutiinne töö. Sõna rutiinne defineeritakse kui harjumuslikku ja sissekulunud, samuti tavapärane või regulaarne protseduur, mida tehakse regulaarse või kindla intervalliga (Eesti õigekeelsussõnaraamat 2018; Dictionary.com 2019). Seega võib rutiinset tööd nimetada ka automaatseks tööks. Rutiinse töö tegijad taastuvad segajatest kiiremini ning see nõuab vähem tähelepanu ja häirivad stiimulid ei pruugi töötulemusi halvendada. Samas võivad rutiinse töö tegijad mõtetega olla kuskil mujal ning neil tekib kiiremini rahulolematust oma töö suhtes. (Medsker 2006, 673)

Keeruline ja loominguline töö, näiteks juhtimine, planeerimine, probleemilahendus või kujundus, eeldab nii hargnevat kui ka koondavat mõtlemist. Hargneva mõtlemise puhul on vaja stimuleerivat keskkonda ning teistega suhtlemist ning koondava mõtlemise puhul pigem individuaalset

keskendumist ja vaikust. See töö nõuab kõrgemat tähelepanu kui rutiinne töö ning häiringud halvendavad tulemuslikkust ning neist taastumine on keerulisem. (*Ibid.*, 674)

Teadmustöötajaid (*knowledge worker*) näakse kui ettevõtte kapitalivara, mida peab suurendama, samal ajal kui lihttöölised on ettevõtete jaoks kulu, mida peab kontrollima ja vähendama. Lihttöötajal võib olla palju kogemusi aga need on enamasti tööspetsiifilised ning neid ei saa üle kanda. Teadmustöötajad kannavad oma teadmiseid kaasas ning on mobiilsed. Teadmustöötajate vajadus ettevõtetes tõi endaga kaasa vajaduse erinevate kontoritüüpide arendamiseks. (Drucker 1999, 87)

On leitud, et käitumuslikud eripäradel on produktiivsusele suurem mõju kui füüsilistel teguritel. Haynes (2008) jagas inimesed nelja töömustriga järgi gruppidesse ning analüüsis neid ja nende vajadusi lähtuvalt tootlikkusest:

- Individuaalne protsessitöötaja (veedab vähem kui 60% ajast kolleegidega koos töötades, madala ja keskmise paindlikkusega kus ja kuidas töötada) – mugavus ja kontori paigutus ei mõjuta tootlikkust. Kui töökultuuri lubab, siis peaks neil lubama töötada kontorikeskkonnast eemal. Kui viibib tihedamalt kontoris, siis peab füüsilisi vajadusi täiendavalt uurima. Vähe erinevaid tööülesandeid, suhtlevad kolleegidega vähe, töökeskkonna käitumuslikud tegurid mõjutavad produktiivsust.
- Meeskonna protsessitöötaja (veedavad rohkem kui 60% ajast kolleegidega koos töötades, madala ja keskmise paindlikkusega kus ja kuidas töötada) – peavad viibima pidevalt kontoris, kuna suhtlevad teiste meeskonnaliikmetega. Füüsiline keskkond peab vastama meeskonna vajadustele. Enam peab tähelepanu pöörama mugavussüsteemide individuaalse juhtimise võimalustele ning looma vaiksemaid eraruume, töökeskkonna käitumuslikud tegurid mõjutavad produktiivsust.
- Keskendunud uuriv töötaja (veedab vähem kui 60% ajast kolleegidega koos töötades, suur paindlikkus kus ja kuidas töötada) – kõige paindlikumad, palju erinevaid tööülesandeid (enamus individuaalsed), kasutavad kontoriruumi ebatõhusalt, pigem sobiks hotelli tüüpi töökoht. Väärtustavad suhtlemist kolleegidega. Individuaalseks ja meeskonnatööks vajavad kindlat ruumi.
- Tehingutega seotud teadmustöötaja (veedavad rohkem kui 60% ajast kolleegidega koos töötades, suur paindlikkus kus ja kuidas töötada) – vajavad kohanemisvõimelist töökeskkonda (võimaldab ringi liikuda ja sättida tööruumi enda järgi). Vajadus

töökeskonna järele, mis soodustab sotsiaalset suhtlust, et olla loov ja jagada teadmisi. Suhtleb erinevate inimeste ja meeskondadega. Mõjutatud füüsilise töökeskonna poolt.

Samamoodi nagu on erinevad mitmed töövaldkonnad, on erinevad ka sealsed töötajad. Iseloomuomadused on olulised tegurid, mis mõjutavad inimese rahulolu, vastuvõtlikust ja kohanemist. Näiteks leidis Seddigh *et al.* (2016, 10), avatud kontorites töötavad inimesed olid rohkem avatud ja koostööaldis, kui privaatsete kabinettide töötajad.

Tööspsüühika määrab, milline töökeskond on ülesannete täitmiseks vajalik ning kontoritüüp mõjutab seda, kuidas töötajad oma ülesannetega toime tulevad. Kui lähtuda tööspsüühikast, siis peaks sobiva kontoritüübi valikul arvestama tööülesannetest tulenevaid ja töötajate isiklike omadusi.

Avatud kontorite töötajad on erinevatest segajatest rohkem häiritud, kui privaatsetes kabinettides töötajad (Seddigh *et al.* 2014, 171). Avatud kontori müra häiris loendamise ja arvete koostamisega tegelevaid töötajaid, sest näiteks arvete koostamine hõlmab ka matemaatilisi oskuseid (Kaarlela-Tuomaala *et al.* 2009, 1439). Lihtsate ülesannetega töötades võib müra põhjustatud erutusest hoopis kasu olla ning töötaja sooritus paraneb. Raskemate tööülesannete puhul võib erutus sooritust pigem negatiivselt mõjutada. Seega sobivad avatud planeeringuga kontorid lihtsamate tööülesannetega inimestele ning raskemad ning süvenemist vajavate ülesannete täitjad vajavad privaatust. (Seddigh *et al.* 2015, 178-179; Haapakangas *et al.* 2008, 4) Näiteks on väiksemates avatud kontorites mälu parem võrreldes suuremate avatud planeeringuga kontoritega (Seddigh *et al.* 2015, 178-179). Avatud kontorid ei sobi erialase töö tegijatele: privaatset kabinetti võiks olla neile, kes teevad individuaalset tööd ja kellel on konfidentsiaalsed vestlused, näiteks erialaspetsialistidele või juhtidele (Kaarlela-Tuomaala *et al.* 2009, 1442). Just juhid ja erialaspetsialistid kurdavad erinevate probleemide üle olukorras, kus neid on liigutatud privaatsetest kabinettidest avatud planeeringuga kontoritesse (Seddigh 2015, 41) Mida kauem on töötaja ettevõttes töötanud, seda negatiivsemalt suhtutakse töötajate arvu ühes kabinetis/kontoris. Samas mõjus suurem inimeste arv kontoriruumis positiivselt neile, kellel olid rasked tööülesanded ning kelle ametiaeg oli lühike. (Fried *et al.* 2001, 370)

Tööspsüühikale vastav töökeskond suurendab töörahulolu, mis omakorda suurendab tulemuslikkust.

1.4. Tööraahulolu

Läbi aastate on tehtud väga palju tööraahulolu puudutavaid analüüse, nende arv ulatus juba 1972. aastal üle 3300 (Spector 1985, 693). Kirjanduses viidatakse tööraahulole kui emotsionaalsele reageerimisele töö või töö konkreetsete aspektide suhtes (*Ibid.*, 695), see on „...meeldiv või positiivne emotsionaalne töökoha hindamise tulemus või töökogemus (Locke 1976, 1304). Rahulolevad töötajad puuduvad või lahkuvad töölt vähem ning tööraahulolu on seotud individuaalse ja ettevõtte tulemuslikkusega, sealhulgas kõrgema tootlikkuse ja kasumlikkusega (Harter *et al.* 2002, 273-275). Samuti peegeldab tööraahulolu mingil määral ka head kohtlemist, mis on organisatsiooni mainele oluline (Spector 1997, 2).

Paul Spector (1985) töötas tööraahulolu uurimiseks välja töö rahulolu uuringu (*Job Satisfaction Survey, JSS*), kus lähtuti teoreetilisest seisukohast, et tööga rahulolu kujutab endast afektiivset või hoiakulist reaktsiooni töö suhtes (*Ibid.*, 694) See võib olla kas üldine suhtumine töösse või hoiakute kogumtöö erinevate aspektide ja tahkude suhtes (Spector 1997, 2).

Tööraahulolu eeldused võib jagada kahte rühma:

1. töökeskkond ise ja tööga seotud tegurid ning
2. individuaalsed faktorid, mille inimene toob tööle kaasa.

Esimesteks võivad olla näiteks inimeste kohtlemine, tööülesannete olemus, tasustamine ja suhted kolleegidega. Teiseks nii iseloom kui ka varasemad kogemused. Mõlemad rühmad koos mõjutavadki üldist tööraahulolu (*Ibid.*, 30).

Inimvajaduste hierarhiat ehk Maslow püramiidi (Joonis 5) on käsitletud mitmetes tööraahulolu uuringutes (nt Duffy *et al.* 2015; Elnaga 2013) ning seda saab üle kanda ka töökeskkonda. Maslow (1954) teooria järgi peab esmalt olema täidetud inimese põhivajadused (füsioloogilised vajadused) enne kui saab rahuldada järgmiseid vajadusi. Turvalisuse vajaduse alal kuuluvad muuhulgas ka stabiilsus, kord, füüsilise keskkonna turvalisus jne (*Ibid.*, 39). Kuuluvusvajadus tähistab inimsuhete vajadust, vajadust kuuluda gruppi ning kindla koha omamist seal (*Ibid.*, 43). Tunnustuse vajadus all on olulised ka see, töötaja tunneks, et teda aktsepteeritakse ja väärtustatakse teiste poolt (*Ibid.*, 45). Alles siis, kui teised vajadused on rahuldatud, tuleb eneseteostuse vajadus (*Ibid.*, 46).



Joonis 5. Maslow püramiid

Allikas: autori koostatud Maslow 1954 järgi

Raziq ja Maulabakhsh (2015, 718) nendivad, et paljud ettevõtted ei mõista töökeskkonna mõju töörahulolule. Samas ei koosne töörahulolu vaid ühest dimensioonist, milleks on tööpetsiifika (ülesanded, vastutus, kontroll oma töö üle jne), vaid sinna lisandub ka teine dimensioon, milleks on füüsiline ja sotsiaalne töökeskkond (Raziq, Maulabakhsh 2015, 718; Gazioglu, Tansel 2006). Mida rohkem suudab töökeskkond töötajate erinevaid vajadusi rahuldada, seda rahulolevamad on töötajad oma ametikohal (Abraham 2012, 35). Mida rohkem inimesi tajub, et nende töö pakub tähendustunnet ning sobib nende huvide, oskuste ja võimetega, seda õnnelikumad on inimesed oma tööga (Duffy *et al.* 2015, 135).

Kuigi mitmed uuringud on keskendunud töörahulolule, siis on vähem uuringuid töörahulolust lähtuvalt kontoritüübist (Bodin Danielsson, Bodin 2008). Sealjuures on sellised uuringud olulised, kuna rahulolu füüsilise töökeskkonnaga on otseselt seostatud töörahulolu ja tootlikkusega (Veitch *et al.* 2007). Kontoritüüpide ja tööpetsiifika juures on välja toodud, et tänapäeval üha levinumate avatud kontoritega käib kaasas mitmeid negatiivseid aspekte. Mitmed uuringud on leidnud, et avatud kontorites on töörahulolu kõige madalam, nt privaatsuse puudumise, psühhosotsiaalse töökeskkonna (nõudmised, juhtimine ja koostöö) ja üleüldise töösse suhtumise tõttu (Otterbring *et al.* 2018, 332; Bodin Danielsson, Bodin 2008, 656; De Croon *et al.* 2005, 129) ning see paraneb, kui töötajatel on privaatne kabinet (Leder *et al.* 2016, 46). Seddigh *et al.* (2016, 10) leidsid, et avatud kontorites oli töörahulolu madalam just kohusetundlikke töötajate seas. See võib tuleneda

asjaolust, et avatud planeeringuga kontorites on keskkond vähem kontrollitav ja need on kaootilisemad, kui privaatsed kabinetid (*Ibid.*), Individuaalsetes ja jagatud kabinetides töötavad inimesed olid füüsilise sisekliimaga rohkem rahul. Erinevate kontoritüüpide vahel leiti olulisi erinevusi keskendumises, privaatsuses ja tootlikkuses. Inimesed, kes töötavad individuaalsetes ja jagatud kabinetides, hindasid neid tegureid positiivsemalt, kui kombineeritud või paindlikes kontorites töötavad inimesed. (De Been, Beijer 2014, 153)

Tööspsüühilised on väga erinevad ning tulemusi omavahel võrrelda on keeruline. Johnsson (2011, 156) tõi välja põhilise, mida ka teised uuringud on leidnud: professionaalid ja juhid on tööga rohkem rahul kui tavatöötajad. Rahulolu töökohaga ja rahulolu tööga on omavahel seotud (*Ibid.*, 157). Töökohad, mis sobivad hästi isiklike eelistustega ja pakuvad tähendust, suurendavad tõenäoliselt töörahulolu (Duffy *et al.* 2015, 136). Tööga rahulolu on töötajate suhtumine oma töösse ning see põhineb paljudel teguritel, mis on inimese jaoks nii sisemised kui ka välised. Tööga rahulolu on sobivate töötajate hoidmise seisukohast oluline: see seisneb õige inimese sobitamises õigele töökohale, õigesse kultuuri ja tema rahulolu hoidmises. (Elnaga 2013, 34)

Ettevõtte jaoks on oluline mõõta töötajate rahulolu, kuna kõrge töörahulolu on tootlikkuse, operatiivsuse ja klienditeeninduse kvaliteedi suurendamise eeltingimuseks (Sageer *et al.* 2012, 32). Töökeskonna atmosfäär on oluline töötaja rahulolu mõjutaja: inimeste vahelistes suhetes on olulisteks teguriteks head suhted kolleegide ja ülemustega ning kommunikatsioon (Sypniewska 2013, 67). Tihe meeskonnatöö ja head suhted kolleegidega võimaldavad saavutada kõrge töörahulolu taseme (Alegre *et al.* 2016, 1394).

Rahulolu ei ole staatiline või muutumatu. Ettevõtete juhid peavad arvestama, et kui mõne teguri suhtes töötajate rahulolu muutub, siis võib see olla seotud hoopis teguri olulisuse muutusega. On leitud, et kui näiteks töö sisu ja tasetas on põhitegurid, et osad tegurid ei ole olulised niikaua, kuni töötajad on nendega rahul, kuid muutuvad oluliseks siis, kui rahulolu väheneb (Matzler *et al.* 2004, 1195).

2. ETTEVÖTTE TÖÖKESKKONNA KIRJELDUS

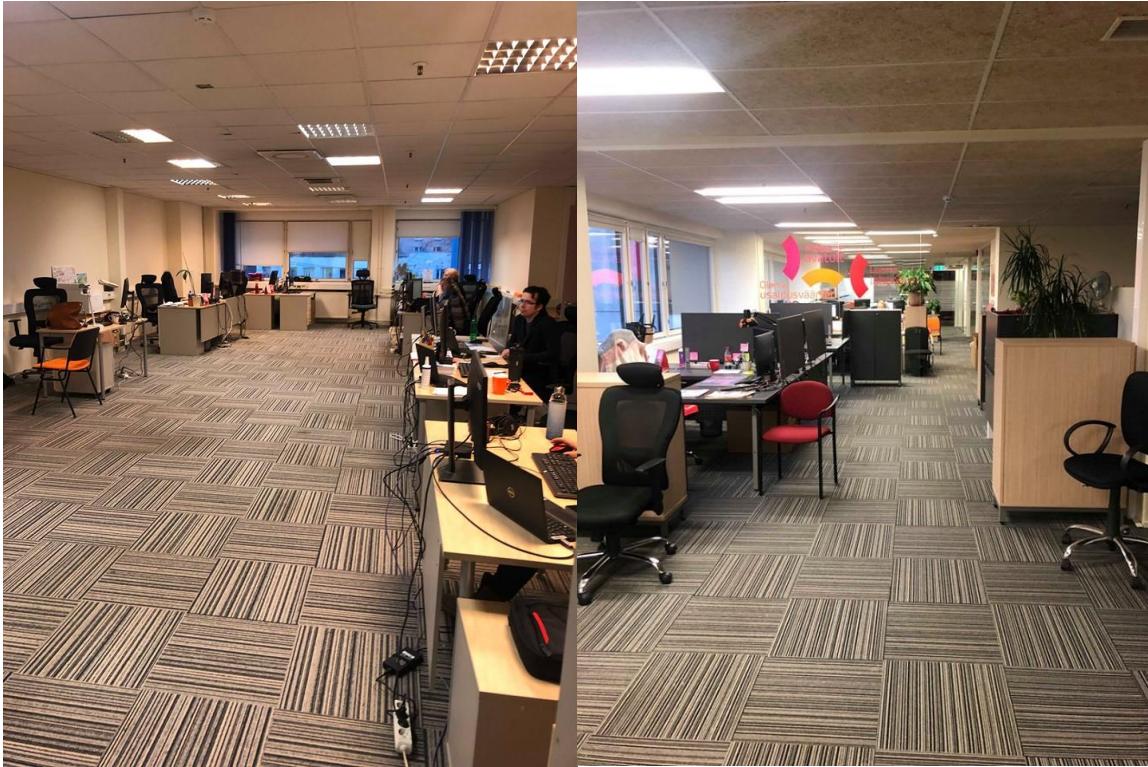
AS Eesti Post on rahvusvaheline kontsern, mis pakub postiäri-, pakiäri-, infoäri ja rahvusvahelise äri teenuseid. Ettevõtte sai ametliku alguse 1918. aasta 13. novembril, mil Eesti Vabariik võttis sakslastelt üle Tallinna posti-telegraafiakontori ja asus looma oma riiklikku postiteenust. 95 aasta jooksul on palju muutunud ning alates 2014. aastast on Eesti Post koondanud enamiku oma teenuseid kaubamärgi Omniva alla. AS-i Eesti Post kontserni kuuluvad emaettevõttena AS Eesti Post, tüdarettevõtetena AS Maksekeskus, OÜ Omniva, Leedus asuv tüdarettevõtte UAB Omniva LT, Lätis asuv SIA Omniva ning sidusettevõtte OÜ Post11. AS Eesti Post on riigile kuuluv äriühing ning kuulub Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi haldusalasse Alates 2009. aasta 1. aprillist tegutseb Eesti Post avatud postiturul. (AS Eesti Post ... 2019; Omniva ... 2019)

Omnival on täna jaotatud kontoritöötajad kahe suurema kontori vahel Pallasti tänaval (Tallinna linn, Joonis 6) ning Rukki teel (Rae vald, Harjumaa, Joonis 7).

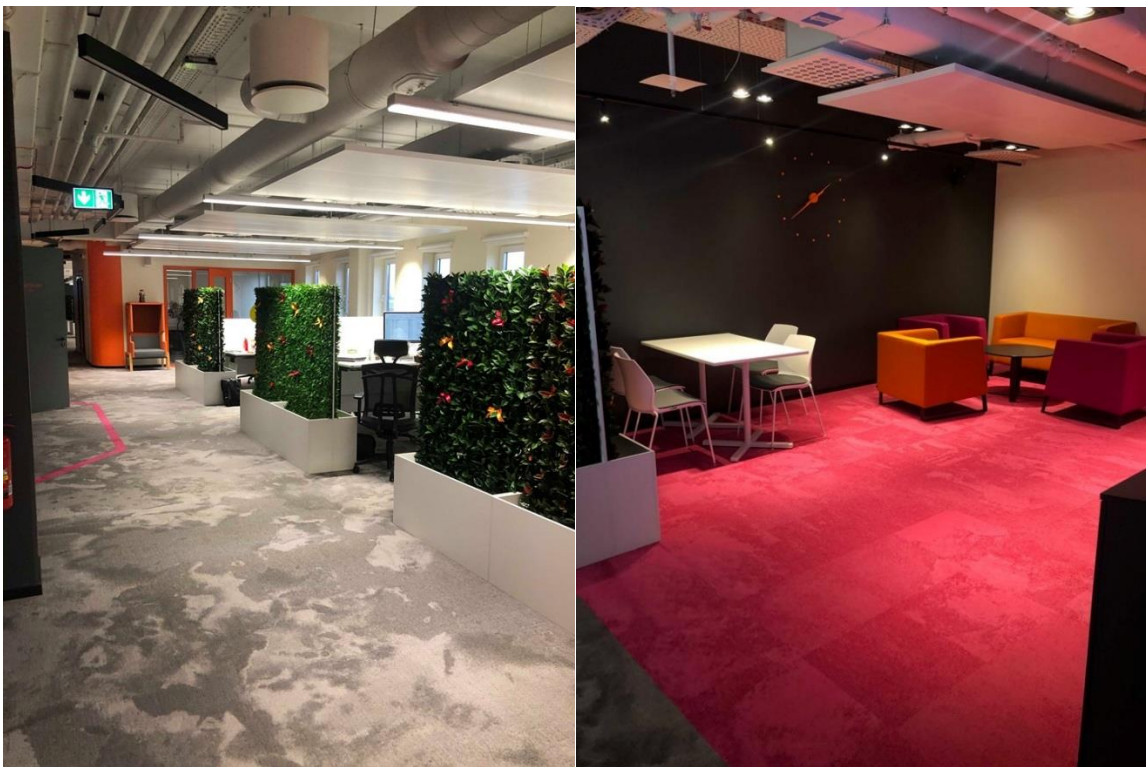
Alates 2019. a sügisest on kontorite jaotusel ka selge äriiline loogika. Rukki teel asuvas logistikakeskuses paiknevad ainult pakiäri inimesed ehk kelle igapäevane töö seisneb just pakiäri jätkuval arendamisel. Pallastis tegutseb aga lisaks erinevatele tugiüksustele Omniva teine suurem äri ehk postiäri. Peale pakiäri kolimist jäi Pallasti tänava kontorisse palju vaba ruumi ning selleks, et maja võimalikult efektiivselt kasutada (näiteks tühjad pinnad välja üürida), otsustati teha mõned ümberkorraldused kontoripindadel.

Perspektiivselt hakkab Pallasti tänava kontor toimima selliselt, et kogu postiäri, mis majas tegutseb, jääb paiknema II korrusele ehk nõ „maja südamesse“. III ja IV korrusel hakkavad paiknema kontserni ärisid toetavad tugiüksused, sh IT ning sinna on arvestatud ka mõned nõ hotellitüüpi töökohad, mida saavad kasutada koostööpartnerid.

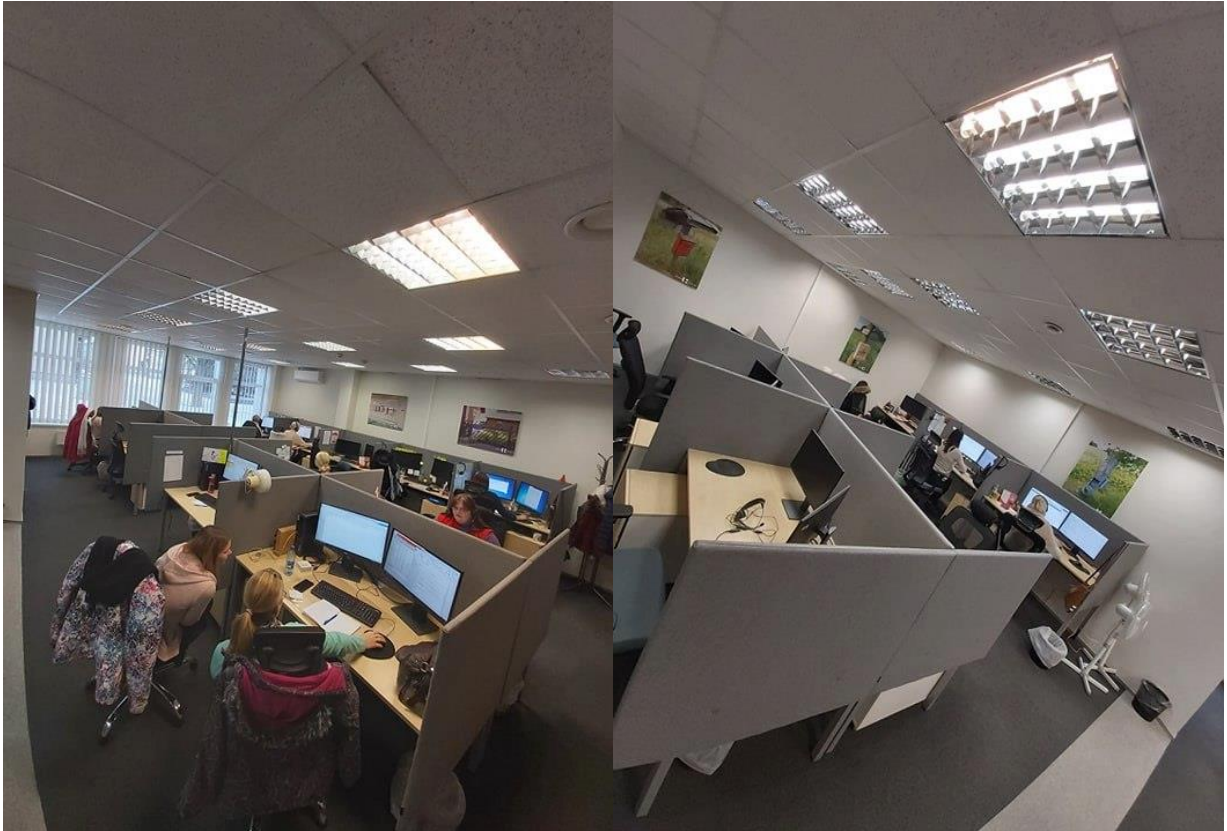
Kuna Tallinna tööjõu turg on väga aktiivne, otsustati 2017. a aprillis kolida siiani Pallastis asunud kõnekeskus Jõgevale (Joonis 8). Kõnekeskuses vastatakse kõikjalt Eestist telefoni teel tulevatele klientide pöördumistele. Jõgeval on täna 33 kõnekeskuse töötajat.



Joonis 6. Pallasti tänava kontor Tallinna linnas
Allikas: autori fotod



Joonis 7. Rukki tee kontor Rae vallas Harjumaal
Allikas: autori fotod



Joonis 8. Jõgeva kõnekeskuse kontor
Allikas: autori fotod

Kokku on Pallastis, Rukki teel ning Jõgeva kontoris ca 350 töötajat. Enamikel neist on erinev tööpetsiifika, kuid üldistatult võib nad jagada seitsmesse rühma.

1. Keskastme juht ning juhtkonna liige (osakonna juht ning valdkonna/üksuse juht) – suurem osa ajast viibitakse koosolekutel või kohtumisel ning väga vähe ollakse arvuti taga (tehes nõ rutiinset tööd). Mitmel osakonna juhil või valdkonna/üksuse juhil on privaatne kabinet koosolekute pidamiseks. Tööülesanneteks põhiliselt kohtumised/koosolekud ning näost-näku vestlused ehk tegelemine inimestega.
2. Grupi juht – olenevalt inimesest on grupi juht ka ise osaliselt spetsialist ning osaliselt tegeleb ka inimestega. Tööpetsiifikasse kuuluvad koosolekud, osaliselt arvuti taga rutiinse töö tegemine ning mingil määral ka telefoniga helistamine.
3. Raamatupidaja (sh ka andmesisestajad, finantsanalüütik, finantskontroller, nooremkontroller) – suurem osa tööajast veedetakse arvuti taga. Töö nõuab korrektsust ja täpsust ehk siis süvenemist ja vaikust. Töö on rutiine, telefoniga suhtlust on minimaalselt.

4. IT valdkonna töötaja – valdavalt arvuti taga töö, mis nõuab süvenemist ja vaikust, telefoniga suhtlus on minimaalne. Töötajad vajavad vahepealseks aju välja lülitamiseks ühtseid alasid (mängurite tuba, köögi- või puhkenurk jne).
5. Müügiinimene (müügijuhid, kliendihaldurid, võtmekliendihaldurid) – see on töö, kus on esindatud kõik võimalikud variandid. Kliendihaldurid suhtlevad palju telefoniga ja vastavad kliendi e-kirjade. Müügi inimesed töötavad telefoni ja arvutiga aga on sageli ka arvuti tagant ära klientidega kohtumistel. Vajavad kohta, kus telefoniga rääkida ning ka ühiseid alasid koosolekuteks jms.
6. Kõnekeskuse töötaja (kõnekeskuse konsultandid) – töötajad kasutavad igapäevaselt kõrvaklappidega arvutite taga, vastates kliendi kõnedele ja kirjadele.
7. Spetsialist (assistendid, personali-, toote- ning teenusehaldurid, ostu- ja hankeosakond, projektijuht jm) – spetsialistid, kelle töö on varieeruv, osaliselt arvuti taga ning osaliselt kohtumistel. Samuti suheldakse telefoniga.

Füüsilisest keskkonnast lähtuvalt on Pallasti tänases hoones kasutusel kuue soojustagastusega ventilatsiooniagregaadid, mis tähendab, et töötajad ei saa ise ventilatsiooni kiirust, tugevust jms muuta. Seda saab muuta ainult hoone automaatikast ning kogu hoone on jagatud kuueks nõ sektoriks, mida saab reguleerida korraga. Osaliselt on tubade jahutamiseks kasutusel õhksoojuspumbad, kuid see tekitab olukorra, et osades tubades on töötajad justkui „paremates tingimustes“, sest teistel puudub suvel selleks võimalus. Need probleemid tekitavad olukorra, kus töötajad, kes istuvad päikese poolisel küljel, tunnevad, et neil on palav ning teisel pool olevatel töötajatel on tunne, et neil on külm. Kui aga vaadata ja võrrelda temperatuuri, on see mõlemas kohas sama.

Valgustusest on üldiselt kasutusel luminofoor valgusallikad (laevalgustid), mis ei ole kõige kulusäästlikumad. Suuremas osas ruumidest on olemas ka aknad ehk päevavalgus, mis on töötajate jaoks väga oluline. Samas on jätkuvalt töötajaid, kes eelistavad töötada natuke pimedamas ruumis ning kasutada sellisel juhul kohtvalgustit (laualampi). Kontori asukoht on hea, sest kontor asub kesklinna piiril ning ühistranspordi ühendus kesklinnaga on väga hea.

Pallasti hoones on neli korrust. Kontor algab alates teisest korrusest. II korrusel on kahes suuremas avatud kontoris ka kööginurgad. III korrusel on ühine köögi/puhkenurk (renoveeritud aastal 2018), mis on mõeldud ka IV korruse töötajatele. Kööginurgas on sisekujundus selline, et seda on võimalik kasutada nii puhke kui ka sööginurgana. Hoones üldiselt sisekujundust tehtud ei ole, sest

hoone on üpris vana. Renoveeritud pinna eesmärk oli luua üks suurem ja korralikum puhkeruum, et see oleks ka ühine sotsialiseerumise koht.

Koosolekuruume on hoones mitmeid, kuid nende vähesus on suurte kontorite puhul, kus erinevad koosolekud ja arutelud toimuvad üheaegselt, üpris tavaline. Hetkel on hoones 15 koosolekuruumi, kuid see on muutuv, kuna osad asuvad kontorites sees ning mõne väiksem kabinet tühjaks jäädes kasutatakse seda koosolekuruumina.

Rukki tee hoone on alles aasta vana hoone ning seal puhul on kasutuses juba oluliselt tänapäevasemad ning targemad lahendused. Kõik ruumid on eraldi ventileeritavad ning ruumide temperatuuri saavad töötajad ise reguleerida. Samuti mõõdetakse koosolekuruumides CO₂ taset. Kõikjal hoones ja välisvalgustuses kasutatakse LED tehnoloogia valgusteid. Tootmises juhitakse valgust liikumisanduritega läbi DALI juhtimissüsteemi vastavalt ajalisele liikumisele. Kui liikumist ei toimu ühe tunni vältel, siis väheneb valgustugevus 70%-ni. Kui liikumist ei toimu veel üks tund, siis valgustugevus väheneb 30%-ni ja järgmise tunni jooksul valgus kustub. Riietusruumides, WC-des, kõneboksides juhitakse valgust läbi kohaloleku anduri. Kontoris kasutatakse valgustugevuse suurendamis/vähendamist ruumi sektsiooni juhtpaneelist või ruumi lülitist. Kogu hoone on kujundatud sisearhitekti ning sisekujundaja poolt.

Hoones on kaks korrust. Tootmine on tervenisti I korrusel ning seal asub ka viimati ehitatud kontor ja kohvik. II korrusel on suurem osa algselt planeeritud kontorit, riietusruumid, puhke- ning sööginurk, dušširuumid ning jõusaal. Koosolekuruume on 12 ning samuti on hoones kasutusel kõneboksid.

Kontori asukoht oli kolimise hetkel kõige suuremaks murekohaks, kuna uus hoone asub Tallinna linna piiril ja Pallasti kontorist ca 10 km kaugemal. Probleem on lahendatud bussidega, mida on võimalik kõigil töötajatel tööle ning linna minekuks kasutada.

Jõgeva kontori hoone on oma olemuselt sarnane Pallasti kontoriga. Tegemist on üpris vana hoonega ning kaasaegseid lahendusi seal ei ole. 2017. aastal renoveeriti kõnekeskuse kontor ning paigaldati uus mööbel. Kontoris asub ka kööginurk/puhkenurk.

Suures ettevõttes nagu näiteks Omniva on alati kasutusel suur hulk kontoripinda ning on ka palju kontori töötajaid. Sellega seoses tekib vajadus hinnata ja leida vastused järgmistele probleemidele:

1. Kuidas oleks tagatud võimalikult kõrge töötajate rahulolu ning töö produktiivsus ja tulemuslikkus?

2. Kas paigutada töötajad istuma osakondade, gruppide või üksuste kaupa?
3. Kas panna töötajad istuma tegevuse põhiselt? Või väärtusahela põhiselt ehk kõik antud väärtusahelas tööd tegevad töötajad istuks võimalikult lähestikku, et töö produktiivsus oleks võimalikult kõrge?
4. Milline kontoritüüp valida: kas teha eraldi kabinetid või väiksemad, 2 kuni 4 töökohaga ruumid, avatud kontor, tegevuspõhine kontor või paindlik kontor?
5. Milline kontor oleks ettevõttele majanduslikult kõige mõistlikum?

Võimalusi, kuidas töötajaid paigutada, on alati mitmeid, aga selle juures märgib kõige suuremat rolli küsimus, et kuidas leida tasakaalupunkt töötajate ning ettevõtte soovide vahel (kus oleksid rahul nii töötajad ning ettevõtte mõistes oleksid pinnad võimalikult efektiivselt kasutusel arvestades ka majanduslikku aspekti).

3. UURINGU METOODIKA

3.1. Uuringu meetoodika ja valimi kirjeldus

Käesoleva magistritöö tulemuse saavutamiseks on vaja välja selgitada füüsilised ja füüsilised tegurid, üldine töökeskkond aga ka töörahulolu erinevatest kontoritüüpidest ning töospetsiifikast lähtudes. Magistritöö eesmärgi põhjenduseks on see, et enamasti lähtutakse erinevate kontoritüüpide valikul majanduslikust kokkuhoiust ning töospetsiifikast lähtutakse vaid väga pealiskaudse teadmise põhjal, uurimata põhjalikumalt seda, mida töötajad tegelikult vajavad, mida oluliseks peavad ning kuidas nad töökeskkonnaga rahul on.

Eesmärgi saavutamiseks püstitati magistritöös järgmised uurimisküsimused:

1. Millised füüsilised ja füüsilised tegurid on töötajatele töökeskkonnas kõige olulisemad?
2. Millise töospetsiifikaga töötajad on kõige kõrgema töörahuloluga?
3. Millises kontoritüübis töötavad inimesed on kõige kõrgema töörahuloluga?
4. Milline on töospetsiifikast lähtuvalt sobiv kontoritüüp ettevõtte töötajatele?
5. Kui palju hoiab ettevõtte ehituskuludelt kokku, kui ehitatakse avatud kontoreid privaatsete kabinettide asemel?

Tulenevalt töö eesmärgist kasutati töös kvantitatiivset uuringumetoodikat ning viidi läbi internetipõhine küsitlus Omniva töötajate hulgas. Uuringusse oli kaasatud kolme suurema kontori töötajad: Pallasti tee kontoris töötas uuringu alguses 217 töötajat, Rukki tee kontoris 98 töötajat ning Jõgeval kõnekeskuses 33 töötajat. Kokku töötas kolmes kontoris uuringu läbiviimise alguses 348 inimest, kuid see arv muutub iga päev. Töö autor hindas, et kui küsitlusele vastab kokku vähemalt 1/3 ja igast kontorist vähemalt 30% töötajatest, võib tulemust pidada usaldusväärseks. Kõigi kolme kontori töötajad moodustavad kokku üldkogumi, seega on tegemist kõikehõlmava valimiga.

Koostatud küsitlusele vastas kokku 178 töötajat 348-st ehk 51,15% koguvalimist. Kõik kolm kontorit olid vähemalt 1/3 vastanute arvuga esindatud. Seega võib uuringu tulemusi lugeda usaldusväärseks.

Pallasti tee hoones võeti kasutusele uus kontor septembris 2019. aastal, kuhu koliti ümber umbes 50 Rukki tee kontori töötajat.

Enne kolimist (august 2019. a) tegi töö autor arvutuse, kas odavam oleks teha uuele korrusele avatud kontor või eraldi kabinetid. Ehituskalkulatsiooni tegemiseks vajalikud andmed sai töö autor tööandjalt ning koostas kahe kontoritüübi kohta võrdluse. Arvutuse kontrollisid üle Pallasti tee kontori ehitusega tegelenud inimesed.

3.2. Läbiviidud uuringu kirjeldus

Küsitlus viidi läbi 17.10. kuni 17.11.2019 Omniva kolmes suuremas kontoris. Läbiviidava uuringu selgitus ja põhjendus ning viide küsimustikule saadeti kõigi kolme kontori kõikidele töötajatele e-kirjaga. Küsimustele vastamiseks oli töötajatel aega neli nädalat ning meeldetuletus läbiviidava uuringu kohta saadeti kaks nädalat peale uuringu algust.

Uuringus kasutati küsimustikku, sest see võimaldab koguda suuremal hulgal vastuseid anonüümselt. Küsimustiku eessõnas kirjeldati küsitluse läbiviimise põhjust, eesmärki, rõhutati läbiviidava küsitluse anonüümsust ning kogutud andmete konfidentsiaalsust. Küsitlus oli eesti- ja ingliskeelne (Lisa 1) ning viidi läbi internetikeskkonnas Google Forms.

Küsitlus koosnes 38-st väitest, mis oli jagatud kolme teemaplokki (vt Lisa 1). Esimeses teemaplokis tuli hinnanguid anda töökeskkonda mõjutavale 13-le tegurile. Vastamiseks kasutati 5-punkti Likerti skaalat, kus 1 tähistas teguri ebaolulisust töökohal „täiesti ebaoluline“ ja 5 teguri olulisust „väga oluline“ (kogu skaala: täiesti ebaoluline, pigem ebaoluline, olen neutraalne, pigem oluline, väga oluline). Teises teemaplokis tuli hinnata 13 töökeskkonda üldisemalt puudutavat väidet. Hindamiseks kasutati Likerti astmiku ehk skaalat, sest seda saab kasutada hoiakute mõõtmiseks (Lagerspetz 2017, 163). Skaala oli jaotatud 6 astmeliseks, kus „1“ tähistas väidet „üldse ei nõustu“ ja „6“ tähistas hinnangut „täiesti nõus“ (üldse ei nõustu, ei nõustu, pigem ei nõustu, pigem nõustun, nõus, täiesti nõus). Kolmas teemaplokk koostati Spector'i 9-tahulise töörahulolu mudeli (Spector 1985) põhjal, millest valiti kolm teemat: töötingimused, töökaaslased ja töö olemus. Spector'i mudelist valitud kolme teema 12 väidet kohandati uuritud ettevõttele sobivaks muutmata küsimuste mõtet. Töörahulolu hindamiseks kasutati sarnaselt Spector'i (1985, 699) uuringule Likerti 6-palli skaalat: üldse ei nõustu, ei nõustu, pigem ei nõustu, pigem nõustun, nõus, täiesti nõus.

Tabel 1. Valimi üldandmed

	Osakaalu % vastanutest
Vanus	
<i>Kuni 20 aastat</i>	0,56
<i>21 kuni 30 aastat</i>	28,09
<i>31 kuni 40 aastat</i>	39,89
<i>41 kuni 50 aastat</i>	22,47
<i>51 kuni 60 aastat</i>	7,30
<i>61 kuni 70 aastat</i>	1,12
Sugu	
<i>mees</i>	37,08
<i>naine</i>	62,92
Rahvus	
<i>Eestlane</i>	82,58
<i>Muu</i>	17,42
Tööstaaž	
<i>Alla 1 aasta</i>	12,36
<i>1 kuni 3 aastat</i>	44,94
<i>4 kuni 9 aastat</i>	24,16
<i>Üle 10 aasta</i>	18,54
Ametikoht	
<i>Keskastme juht ja juhatuse liige</i>	14,04
<i>Grupi juht</i>	11,24
<i>Raamatupidaja</i>	7,87
<i>IT valdkonna töötaja</i>	12,36
<i>Müük</i>	9,55
<i>Kõnekeskus</i>	6,74
<i>Spetsialist</i>	38,20

Allikas: autori arvutused

Uuringu tulemuste analüüsiks jagas töö autor ettevõtte töötajad seitsmesse rühma lähtudes tööspetsiifikast: (1) spetsialistid (assistent, personali-, toote ja teenusehaldur, ostu- ja hankeosakond, projektijuht), (2) raamatupidajad (sh andmesisestaja, finantsanalüütik, finantskontroller, nooremkontroller), (3) müügiinimesed (müügijuht, kliendihaldur, võtmekliendihaldur), (4) kõnekeskuse töötajad (kõnekeskuse konsultandid), (5) IT valdkonna töötajad, (6) grupi juhid ja (7) keskastme juhid ning juhtkonna liikmed (osakonna juht ning valdkonna/üksuse juht). Teises osas jagati töötajate vastused nelja rühma tulenevalt kontoritüübist: eraldi kabinet, 2 kuni 4 inimest ühes kabinetis, avatud kontor ja tegevuspõhine kontor.

Tegevuspõhine kontori all on käesolevas töös käsitletud kontorit, kus avatud planeeringuga kontoris töötavad sarnaste tööülesannetega töötajad, st töötajad on kontoris paigutatud tööspetsiifika alusel.

Küsimustikule vastanute vanus jäi vahemikku 21 kuni 70 aastat, alla 20 aastaseid oli vaid 0,56% (tabel 1). Kõige rohkem oli vastanute hulgas 31 kuni 40 aastaseid (39,89%). Vastanutest 62,92% olid naised ja 37,08% mehed. Suurem osa vastanutest olid rahvuselt eestlased (82,58%) ning kõige rohkem oli vastanute hulgas neid, kes on ettevõttes töötanud 1 kuni 3 aastat. Vastanute seas oli kõige rohkem spetsialiste (38,20%) ning kõige vähem kõnekeskuse töötajaid (6,74%).

3.3. Andmeanalüüsi kirjeldus

Töötajate hinnangute analüüsimiseks kasutati andmetöötlusprogrammi MS Excel 2016 kirjeldavat statistilist analüüsi (*Descriptive Statistics Analysis*), kus näidati hinnangute aritmeetiline keskmine, standardhälve ja mediaan. Aritmeetilise keskmise saamiseks liidetakse kokku kõikide vastajate hinnangud ning jagatakse summa vastajate arvuga (Rootalu 2014). Standardhälve näitab vastuste hajuvust keskmise ümber ehk erinevust keskmisest vastusest. Suur standardhälve näitab, et vastused on keskmisest kaugel ehk vastajate hinnangud on pigem keskmisest erinevad ning väike standardhälve seda, et vastused on keskmisele lähedal ehk antud on pigem ühesuguseid vastuseid (*Ibid.*). Mediaan on punkt skaalal, millest suuremaid ja väiksemaid väärtuseid on mõlemal pool ühepalju. Eelis keskmise ees on see, et mediaani suurust ei mõjuta üksikud teistest erinevad väärtused (*Ibid.*). Tulemuste esimeses osas vaadati kõikide töötajate hinnanguid koos, teises osas lähtuvalt tööspetsiifikast ning kolmandas osas lähtuvalt kontoritüübist.

Küsimuste vaheliste seoste hindamiseks kasutati Spearmani ehk astakkorrelatsiooni. Spearmani korrelatsioon sobib analüüsi juhul kui tunnused ei ole normaaljaotusega ning see ei ole tundlik erandite suhtes. Spearmani korrelatsioonikordajaks on roo (ρ), mis mõõdab kahe tunnuse vahelist monotoonset seost (Kaart 2014, 11–12; Rootalu 2014). Korrelatsioon oli keskmise seosega, kui ρ väärtused jäid vahemikku $(-)0,4$ kuni $(-)0,7$; tugeva seosega, kui ρ jäi vahemikku $(-)0,7$ kuni $(-)0,9$ ning seos oli väga tugev, kui ρ jäi vahemikku $(-)0,9$ kuni $(-)1$ (Joonis 9). Kui ρ jäi vahemikku 0 kuni $(-)0,4$, oli seos olematu või väga nõrk ning selliseid korrelatsioone hinnati töös ebaolulisteks ning eraldi välja ei toodud.

-1				0		+1			
-1...-0,9	-0,9...-0,7	-0,7...-0,4	-0,4...-0,2	-0,2...0	0...0,2	0,2...0,4	0,4...0,7	0,7...0,9	0,9...1,0
Väga tugev seos	Tugev seos	Keskmine seos	Nõrk seos	Olematu, väga nõrk seos	Olematu, väga nõrk seos	Nõrk seos	Keskmine seos	Tugev seos	Väga tugev seos
Negatiivsed seosed					Positiivsed seosed				

Joonis 9. Spearmani astakorrelatsiooni monotoonse seose analüütiline hindamine
Allikas: Kaart, 2014, 11

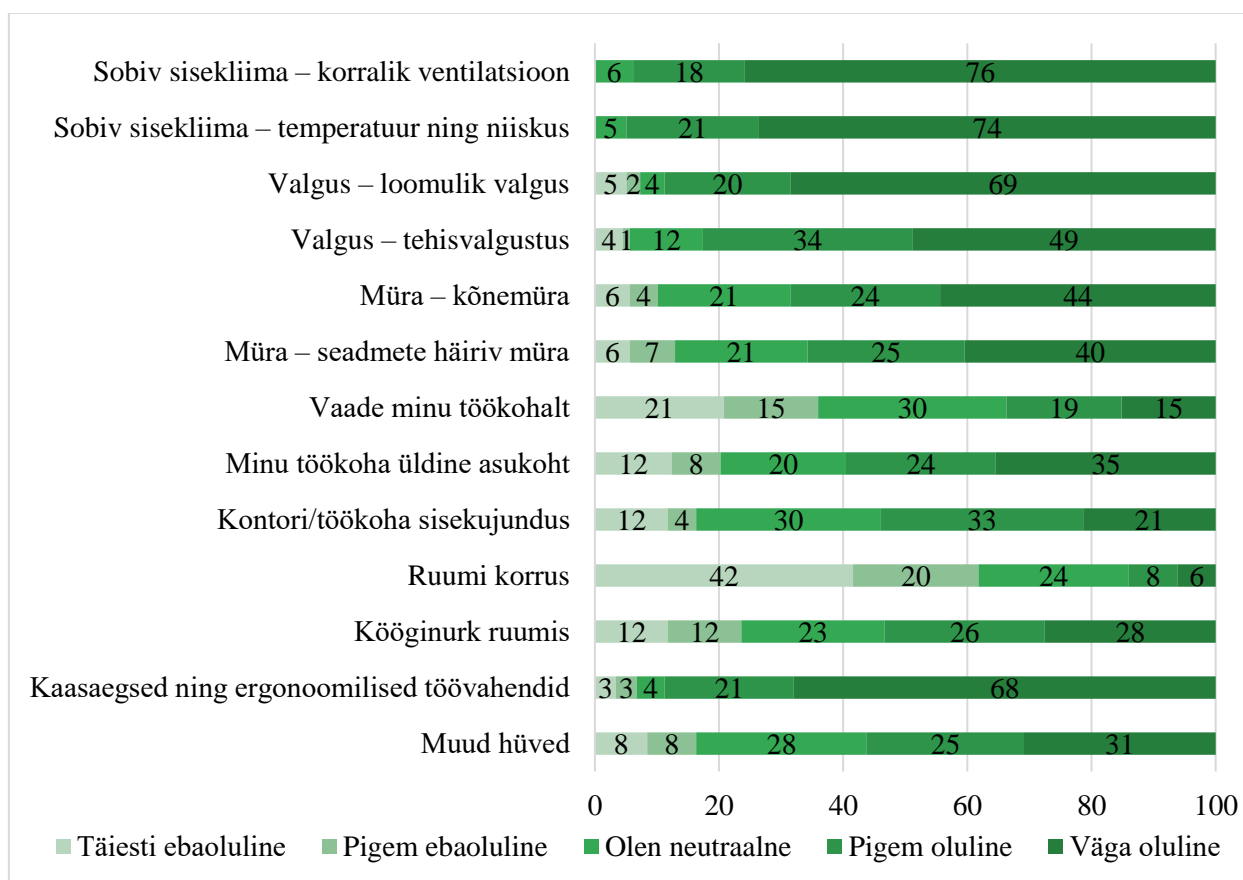
Spectori töö rahulolu uuringu (*Job Satisfaction Survey, JSS*) skoori arvutamiseks kasutati kõikide rahulolu kohta antud hinnangute keskmist. Osad küsimustest olid negatiivsed ning nende keskmine väärtus tuli „ümber pöörata“ ning arvutada nende vastupidine skoor ehk 1=6, 2=5, 3=4, 4=3, 5=2 ja 6=1 (Spector 1997, 9; 1985, 708-711).

4. TULEMUSED

4.1. Töötajate hinnangud

4.1.1. Füüsilised ja füüsilised tegurid

Esimesed 13 küsimust puudutasid töötajate hinnanguid töökoha füüsilistele ja füüsilistele teguritele (Joonis 10).



Joonis 10. Töötajate hinnangud teguritele protsentides Likerti 5-palli skaalal (n=178)

Allikas: autori koostatud

Tulemustest selgus, et kõige olulisemaks pidasid töötajad sobivat sisekliimat – nii ventilatsiooni, kui ka temperatuuri ja niiskust (keskmised 4,70 ja 4,69, Tabel 2) – sellega nõustus peaaegu 95% töötajatest, valides vastusteks „väga oluline“ ja „pigem oluline“. Samuti peeti oluliseks ka loomulikku valgust ning kaasaegseid ja ergonoomilisi töövahendeid, „väga oluliseks“ ja „pigem oluliseks“ pidas neid 89% vastanutest. Vastanutest 42% pidas täiesti ebaoluliseks tööruumi

korrust. Kõige enam läksid töötajate arvamused lahku vaate ja üldise asukoha suhtes (Tabel 2). Müra pidas oluliseks teguriks üle 60% vastajatest, kööginurga olemasolu 54% vastanutest. Sisekujundust pidas oluliseks („pigem oluline“ ja „väga oluline“) 54 % vastanutest, kusjuures 12% pidas sisekujundust täiesti ebaoluliseks. Muud hüved olid olulised 56% töötajatest.

Tabel 2. Tegurite kohta antud hinnangute keskmine, standardhälve (SD) ja mediaan (n=178)

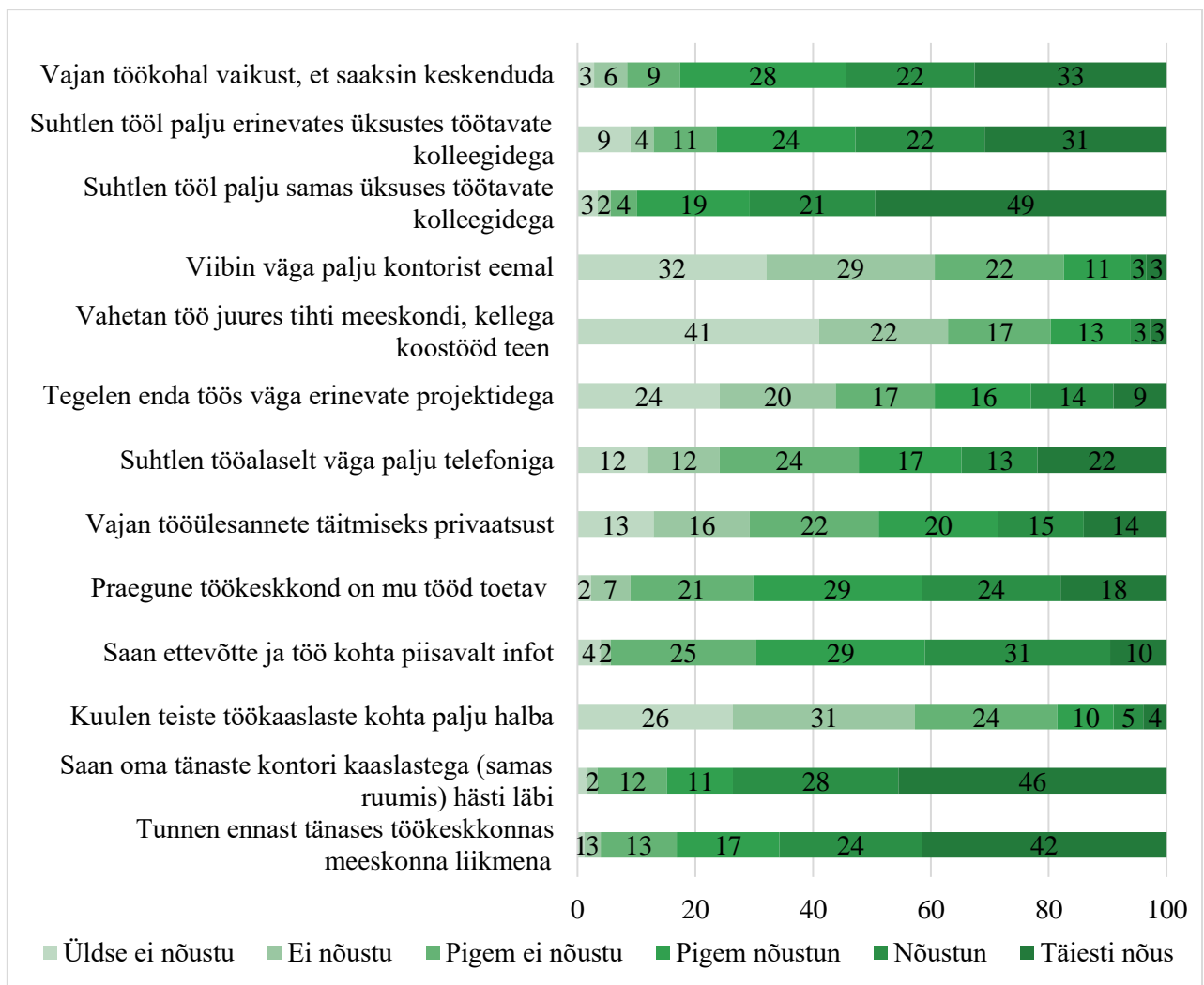
Tegurid	Keskmine	SD	Mediaan
Sobiv sisekliima – korralik ventilatsioon	4,70	0,58	5
Sobiv sisekliima – temperatuur ning niiskus	4,69	0,56	5
Valgus – loomulik valgus	4,45	1,03	5
Valgus – tehisvalgustus	4,21	1,01	4
Müra – kõnemüra	3,97	1,16	4
Müra – seadmete häiriv müra	3,88	1,18	4
Vaade minu töökohalt	2,92	1,33	3
Minu töökoha üldine asukoht	3,62	1,36	4
Kontori/töökoha sisekujundus	3,47	1,21	4
Ruumi korrus	2,17	1,22	2
Kööginurk ruumis	3,46	1,32	4
Kaasaegsed ning ergonoomilised töövahendid	4,47	0,97	5
Muud hüved	3,62	1,23	4

Allikas: autori arvutused

Kokkuvõtteks võib öelda, et enamikke tegureid peetakse pigem oluliseks (Tabel 2). Madalamad keskmised said vaid vaade töökohast ja ruumi korrus.

4.1.2 Töökeskkond

Teise teemaploki 13 küsimust olid üldise töökeskkonna kohta uuritud ettevõttes (Joonis 11). Kui ei ole välja toodud teisiti, siis väitega nõustumise all mõeldakse hinnanguid, mis oli antud variantidele „pigem nõustun“, „nõus“ ja „täiesti nõus“.



Joonis 11. Töötajate hinnangud teguritele protsentides Likerti 6-palli skaalal (n=178)

Allikas: autori koostatud

Vastanutest 83% vajasis töökohal keskendumiseks vaikust. Erinevates üksustes kolleegidega suhtles palju 53% vastanutest („nõus“, „täiesti nõus“) ning 70% nõustus või nõustus täielikult, et nad suhtlevad tööl palju samas üksuses töötavate kolleegidega. Vaid 5% vastanutest pigem ei nõustunud või üldse ei nõustunud selle väitega. Vaid 6% vastanutest pigem nõustus või nõustus täielikult väidetega, et nad viibivad väga palju kontorist eemal ja vahetavad tihti meeskondi. Need väited said ka kõige enam „üldse ei nõustu“ vastuseid. Vastanutest 39% nõustus, et nad tegelevad palju erinevate projektidega ning 52%, et nad suhtlevad tööalaselt väga palju telefoniga. Töötajatest vajas tööülesannete täitmiseks privaatsust 49% vastanutest, kusjuures 13% ei pidanud seda üldse oluliseks („üldse ei nõustu“). Töötajatest 71% nõustus, et praegune töökeskkond on nende tööd toetav ning vaid 2% ei nõustunud üldse selle väitega. Info kättesaadavuses ettevõtte ja töö kohta olid väitega nõus 70% vastanutest ning 4% ei saanud üldse piisavalt infot. Teiste töökaaslaste kohta kuulis halba 19% töötajatest ning 26% ei kuulnud üldse teiste töökaaslaste

kohta halba. Lausa 85% vastanutest nõustus, et nad saavad samas ruumis töötavate töökaaslastega hästi läbi ning 83% vastanutest tundis ennast töökeskkonnas meeskonna liikmena.

Kõige kõrgemad keskmised hinnangud said väited, mis puudutasid keskendumiseks vajaminevat vaikust, suhtlemist tööl nii erinevate ja sama ükskuse kolleegidega, samas ruumis viibivate töökaaslastega läbisaamist ning meeskonnaliikmeks olemise tunnet (Tabel 3). Kõige madalamad keskmised hinded said väited mis puudutasid kontorist eemal viibimist, meeskondade vahetamist ning töökaaslaste kohta halva kuulmist. Kõige enam varieerusid hinnangud väidete osas, mis puudutasid telefoniga rääkimist ning erinevate projektidega töötamist.

Tabel 3. Töökeskkonna kohta antud hinnangute keskmine, standardhälve (SD) ja mediaan (n=178)

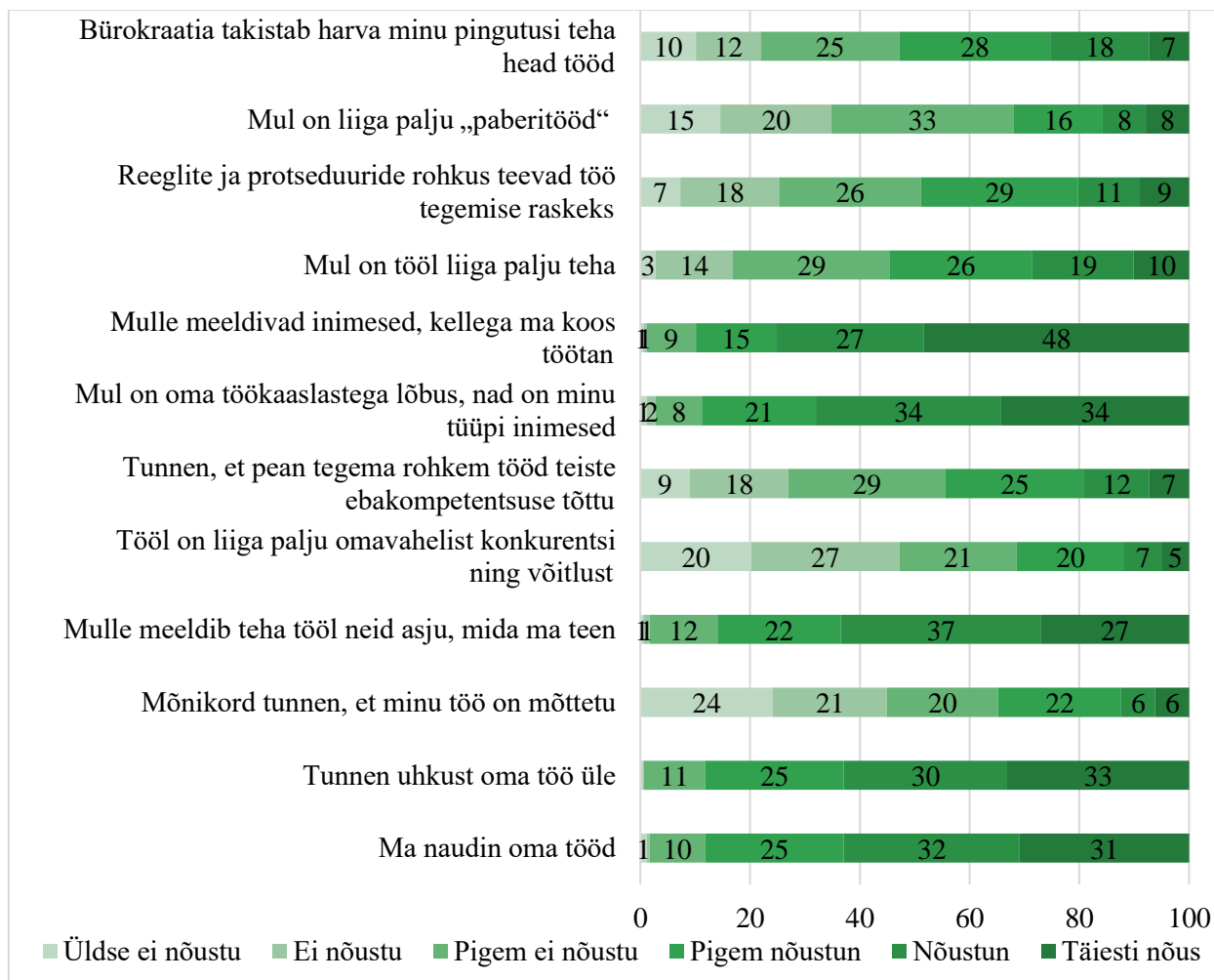
Töökeskkond	Keskmine	SD	Mediaan
Vajan töökohal vaikust, et saaksin keskenduda	4,58	1,32	5
Suhtlen tööl palju erinevates üksustes töötavate kolleegidega	4,38	1,54	5
Suhtlen tööl palju samas üksuses töötavate kolleegidega	5,01	1,27	5
Viibin väga palju kontorist eemal	2,34	1,29	2
Vahetan töö juures tihti meeskondi, kellega koostööd teen	2,25	1,35	2
Tegelen enda töös väga erinevate projektidega	3,03	1,64	3
Suhtlen tööalaselt väga palju telefoniga	3,73	1,65	4
Vajan tööülesannete täitmiseks privaatsust	3,49	1,58	3
Praegune töökeskkond on mu tööd toetav	4,19	1,27	4
Saan ettevõtte ja töö kohta piisavalt infot	4,11	1,16	4
Kuulen teiste töökaaslaste kohta palju halba	2,48	1,32	2
Saan oma tänaste kontori kaaslastega (samas ruumis) hästi läbi	4,99	1,21	5
Tunnen ennast tänases töökeskkonnas meeskonna liikmena	4,85	1,23	5

Allikas: autori arvutused

Väidete vahel esines viis keskmist seost ($\rho=0,42$ kuni $0,52$) ja üks tugev seos ($\rho=0,74$). Keskmine positiivne seos esines järgmiste väidete vahel: (1) „suhtlen tööl palju samas osakonnas töötavate kolleegidega“ ja „suhtlen tööl palju erinevates osakondades töötavate kolleegidega“ ($\rho=0,52$); (2) „vahetan töö juures tihti meeskondi, kellega koostööd teen“ ja „viibin väga palju kontorist eemal“ ($\rho=0,42$); (3) „tegelen enda töös väga erinevate projektidega“ ja „vahetan töö juures tihti meeskondi, kellega koostööd teen“ ($\rho=0,51$); (4) „saan oma tänaste kontori kaaslastega (samas ruumis) hästi läbi“ ja „saan ettevõtte ja töö kohta piisavalt infot“ ($\rho=0,43$); (5) „saan ettevõtte ja töö kohta piisavalt infot“ ja „tunnen ennast tänases töökeskkonnas meeskonna liikmena“ ($\rho=0,52$). Tugev seos esines väidete vahel „saan oma tänaste kontori kaaslastega (samas ruumis) hästi läbi“ ja „tunnen ennast tänases töökeskkonnas meeskonna liikmena“ ($\rho=0,74$).

4.1.3. Tööraahulolu

Kolmanda teemaploki 12 küsimust olid üldise tööraahulolu kohta uuritud ettevõttes (Joonis 12). Kui ei ole välja toodud teisiti, siis väitega nõustumise all mõeldakse hinnanguid, mis oli antud variantidele „pigem nõustun“, „nõus“ ja „täiesti nõus“.



Joonis 12. Töötajate hinnangud tööraahulolule protsentides Likerti 6-palli skaalal (n=178)
Allikas: autori koostatud

Väitega, et bürokraatia takistab harva töö tegemist, nõustus 53% vastanutest ning 10% ei pidanud bürokraatiat üldse takistavaks. Vastanutest 32% nõustus, et neil on liiga palju „paberitööd“, kusjuures 15% ei nõustunud väitega üldse. Väitega, et reeglite ja protseduuride rohkus muudavad töö tegemise raskeks, nõustus 49% vastanutest ning 55% nõustus, et neil on tööl liiga palju teha. Lausa 90% vastanutest nõustus väitega, et neile meeldivad inimesed, kellega nad koos töötavad ning 89% nõustus, et neil on töökaaslastega lõbus. Vastanutest 44% nõustus, et nad peavad tegema rohkem tööd teiste ebakompetentsuse tõttu. 32% vastanutest tunnetas tööl liiga palju omavahelist konkurentsi ja võitlust ning 20% ei tunnetanud seda üldse. Vastanutest 89% meeldib teha tööl neid

asju, mida tehakse, kusjuures vaid 1% vastanutest ei nõustunud üldse selle väitega. Väitega, et mõnikord tuntakse, et nende töö on mõttetu, nõustus 30% vastanutest ning 24% ei nõustunud selle väitega üldse. Vastanutest 88% nõustus, et nad tunnevad oma töö üle uhkust ning naudivad oma tööd.

Kõige kõrgemad hinnangud anti väidetele, mis puudutasid töökaaslastega läbisaamist ning seda, et nendega on lõbus, tööl tehtavate asjade meeldivust, uhkuse tundmist oma töö üle ning töö nautimist (Tabel 4). Kõige madalama hinnangu said väited “tööl on liiga palju omavahelist konkurentsi ja võitlust” ning „mõnikord tunnen, et minu töö on mõttetu“.

Tabel 4. Tööraahulolu kohta antud hinnangute keskmine, standardhälve (SD) ja mediaan (n=178)

Tööraahulolu	Keskmine	SD	Mediaan
Bürokraatia takistab harva minu pingutusi teha head tööd	3,53	1,37	4
Mul on liiga palju „paberitööd“	3,06	1,40	3
Reeglite ja protseduuride rohkus teevad töö tegemise raskeks	3,46	1,35	3
Mul on tööl liiga palju teha	3,74	1,27	4
Mulle meeldivad inimesed, kellega ma koos töötan	5,12	1,06	5
Mul on oma töökaaslastega lõbus, nad on minu tüüpi inimesed	4,87	1,10	5
Tunnen, et pean tegema rohkem tööd teiste ebakompetentsuse tõttu	3,35	1,34	3
Tööl on liiga palju omavahelist konkurentsi ning võitlust	2,81	1,40	3
Mulle meeldib teha tööl neid asju, mida ma teen	4,74	1,05	5
Mõnikord tunnen, et minu töö on mõttetu	2,84	1,48	3
Tunnen uhkust oma töö üle	4,83	1,05	5
Ma naudin oma tööd	4,79	1,07	5

Allikas: autori arvutused

Kõige kõrgemad hinnangud anti väidetele, mis puudutasid töökaaslastega läbisaamist ning seda, et nendega on lõbus, tööl tehtavate asjade meeldivust, uhkuse tundmist oma töö üle ning töö nautimist (Tabel 4). Kõige madalama hinnangu said väited “tööl on liiga palju omavahelist konkurentsi ja võitlust” ning „mõnikord tunnen, et minu töö on mõttetu“.

Väidete vahel esines kaheksa keskmist seost ($\rho=0,47$ kuni $0,56$) ja neli tugevat seost ($\rho=0,73$ kuni $0,83$). Keskmine positiivne seos esines järgmiste väidete vahel: (1) „mul on liiga palju „paberitööd“ ja „reeglite ja protseduuride rohkus teevad töö tegemise raskeks“ ($\rho=0,54$); (2) „tööl on liiga palju omavahelist konkurentsi ning võitlust“ ja „tunnen, et pean tegema rohkem tööd teiste ebakompetentsuse tõttu“ ($\rho=0,47$); (3) „mulle meeldib teha tööl neid asju, mida ma teen“ ja „mulle meeldivad inimesed, kellega ma koos töötan“ ($\rho=0,52$); (4) „mulle meeldib teha tööl neid asju,

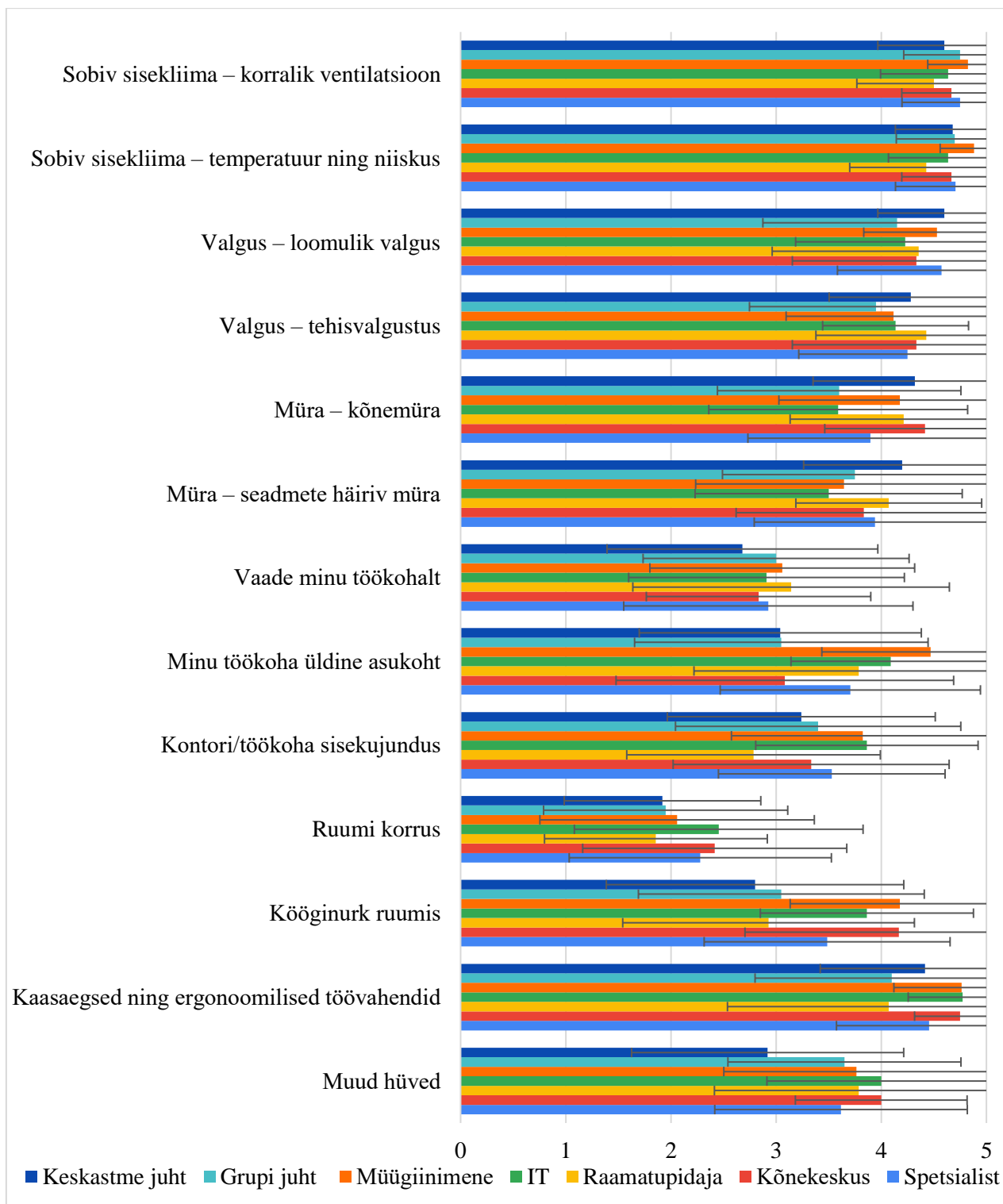
mida ma teen“ ja „mul on oma töökaaslastega lõbus, nad on minu tüüpi inimesed“ ($\rho=0,56$); (5) „tunnen uhkust oma töö üle“ ja „mulle meeldivad inimesed, kellega ma koos töötan“ ($\rho=0,52$); (6) „tunnen uhkust oma töö üle“ ja „mul on oma töökaaslastega lõbus, nad on minu tüüpi inimesed“ ($\rho=0,52$); (7) „ma naudin oma tööd“ ja „mulle meeldivad inimesed, kellega ma koos töötan“ ($\rho=0,55$); (8) „ma naudin oma tööd“ ja „mul on oma töökaaslastega lõbus, nad on minu tüüpi inimesed“ ($\rho=0,56$).

Tugevad seoses esinesid järgmiste väidete vahel: (1) „mulle meeldivad inimesed, kellega ma koos töötan“ ja „mul on oma töökaaslastega lõbus, nad on minu tüüpi inimesed“ ($\rho=0,77$); (2) „Mulle meeldib teha tööl neid asju, mida ma teen“ ja „tunnen uhkust oma töö üle“ ($\rho=0,73$); (3) „Mulle meeldib teha tööl neid asju, mida ma teen“ ja „ma naudin oma tööd“ ($\rho=0,75$); (4) „ma naudin oma tööd“ ja „tunnen uhkust oma töö üle“ ($\rho=0,83$).

4.2. Töötajate hinnangud tulenevalt tööspetsiifikast

Kuna töö üheks eesmärgiks oli hinnata kontoritüübi sobivust lähtuvalt tööspetsiifikast, võrdles töö autor erinevate väidete ja küsimuste vastuseid sõltuvalt ametist. Töötajad jagati vastavalt küsitluse vastustele seitsmesse rühma: spetsialistid (assistent, personali-, toote ja teenusehaldur, ostu- ja hankeosakond, projektijuht), raamatupidajad (sh andmesisestaja, finantsanalüütik, finantskontroller, nooremkontroller), müügiinimesed (müügijuht, kliendihaldur, võtmekliendihaldur), kõnekeskuse töötajad (kõnekeskuse konsultandid), IT valdkonna töötajad, grupi juhid, keskastme juhid ning juhtkonna liikmed (osakonna juht ning valdkonna/üksuse juht).

Keskastme juhtidest ja juhtkonna liikmetest ($n=25$) töötab 32% 2 kuni 4 inimesega ühes ruumis, 28% avatud kontoris, 28% eraldi kabinetis ning 12% tegevuspõhises kontoris. Juhid peavad kõige olulisemateks töökeskkonda mõjutavateks teguriteks sobivat sisekliimat (ventilatsiooni, temperatuuri ja niiskust) ning loomulikku valgust (Joonis 13). Juhid ei pea oluliseks ruumi korrust. Keskastme juhid ning juhtkonna liikmed suhtlevad tööl palju sama üksuse ning ka erinevate üksuste töötajatega ning vajavad vaikust, et keskenduda (Joonis 14). Samuti hindavad nad kõrgelt väiteid, et saavad kolleegidega hästi läbi ning tunnevad end meeskonna liikmena. Juhid ei vaheta tihti meeskondi ning ei viibi kontorist eemal. Juhtidele meeldivad inimesed, kellega nad koos töötavad, tunnevad uhkust oma töö üle ning ei tunne, et nende töö on mõttetu (Joonis 15).



Joonis 13. Erineva tööpetsiifikaga töötajate (n=178) hinnangud teguritele Likerti 5-palli skaalal (1=“täiesti ebaoluline“; 2=“pigem ebaoluline“; 3=“olen neutraalne“; 4=“pigem oluline“; 5=“väga oluline“) koos standardhälbega

Allikas: autori koostatud

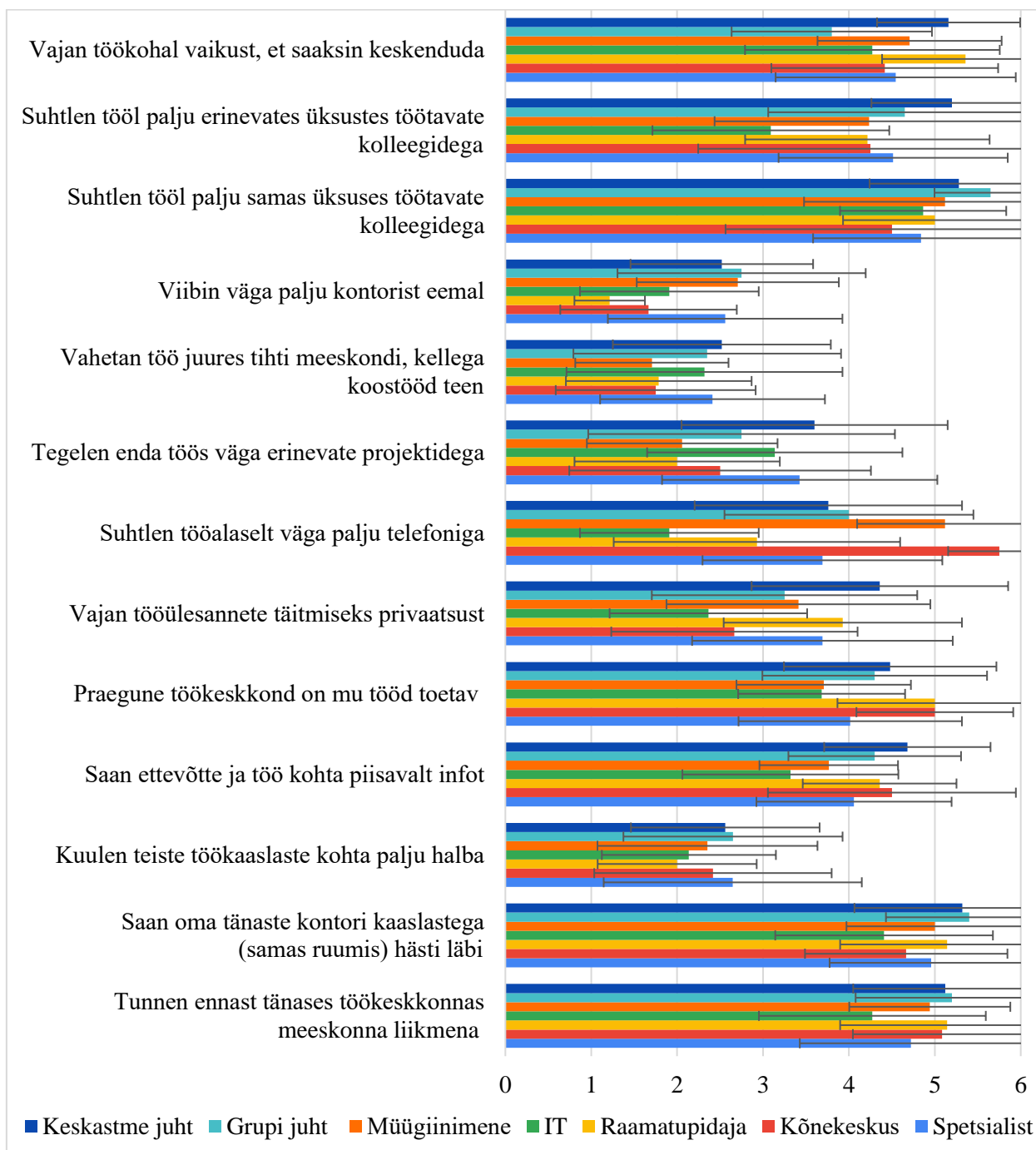
Grupi juhtidest (n=20) töötab 45% avatud kontoris, 35% on 2 kuni 4 inimesega ühes ruumis, 10% eraldi kabinetis ning 10% tegevuspõhises kontoris. Grupi juhid peavad kõige olulisemateks teguriteks sisekliimat (ventilatsiooni, temperatuuri ja niiskust), loomulikku valgust ning kaasaegseid ja ergonoomilisi töövahendeid (Joonis 13). Kõige ebaolulisem on nende jaoks tööruumi korrus. Grupi juhid suhtlevad tööl palju samas üksuses töötavate kolleegidega aga ka teiste üksuste töötajatega, samas ei vaheta nad tihti meeskondi (Joonis 14). Nad saavad oma toakaaslastega hästi läbi, ei kuule kolleegide kohta halba ning tunnevad end meeskonna liikmetena. Grupi juhid pigem ei viibi kontorist palju eemal ja tegelevad üldjuhul samade projektidega. Nad leiavad, et praegune töökeskkond on nende tööd toetav. Grupi juhid tunnevad oma töö üle uhkust, naudivad oma tööd, neil on oma kolleegidega lõbus (Joonis 15). Nad ei tunne töökohal konkurentsi ning töö ei tundu neile mõttetu.

Müügiinimestest (n=17) töötab 76% avatud kontoris, 12% on 2 kuni 4 inimesega ühes ruumis ja 12% tegevuspõhises kontoris. Müügiinimesed peavad samuti kõige olulisemateks teguriteks sobivat sisekliimat ja ka kaasaegseid ning ergonoomilisi töövahendeid ning tööruumi korrus on kõige vähem tähtsam (Joonis 13). Müügiinimesed suhtlevad palju oma üksuse kolleegidega, saavad samas kontoris olevate töökaaslastega hästi läbi ning räägivad palju telefoniga (Joonis 14). Müügiinimesed ei vaheta tihti meeskondi ning töötavad sarnaste projektidega. Müügiinimestele meeldivad nende kolleegid ning neil on töökaaslastega lõbus, konkurentsi ja võitlust nad tööl ei tunneta (Joonis 15).

IT valdkonna töötajatest (n=22) töötab 55% avatud kontoris, 41% tegevuspõhises kontoris ning 4% on 2 kuni 4 inimesega ühes ruumis. IT inimesed peavad kõige olulisemateks teguriteks sisekliimat ja töövahendeid ning ruumi korrus on ebaoluline (Joonis 13). IT inimesed suhtlevad tööl palju samas üksuses töötavate kolleegidega ning saavad nendega hästi läbi (Joonis 14). Nad ei viibi palju kontorist eemal ning ei suhtle telefoniga. Neile pigem meeldivad inimesed, kellega nad koos töötavad, „paberitööd“ neil ei ole ning reeglite ja protseduuride rohkust samuti mitte (Joonis 15).

Raamatupidajad (n=14) töötab 86% 2 kuni 4 inimesega ühes ruumis, 7% avatud kontoris ja 7% eraldi kabinetis. Raamatupidajad peavad kõige olulisemateks teguriteks sobivat sisekliimat, tehisvalgust ning ebaoluline on ruumi korrus (Joonis 13). Raamatupidajad vajavad töökohal vaikust keskendumiseks, saavad toakaaslastega hästi läbi ning tunnevad ennast meeskonna liikmena (Joonis 14). Nad ei viibi kontorist eemal ning ei vaheta meeskondi. Raamatupidajatele meeldivad need kolleegid, kellega nad koos töötavad, neil on töökaaslastega lõbus, oma töö üle

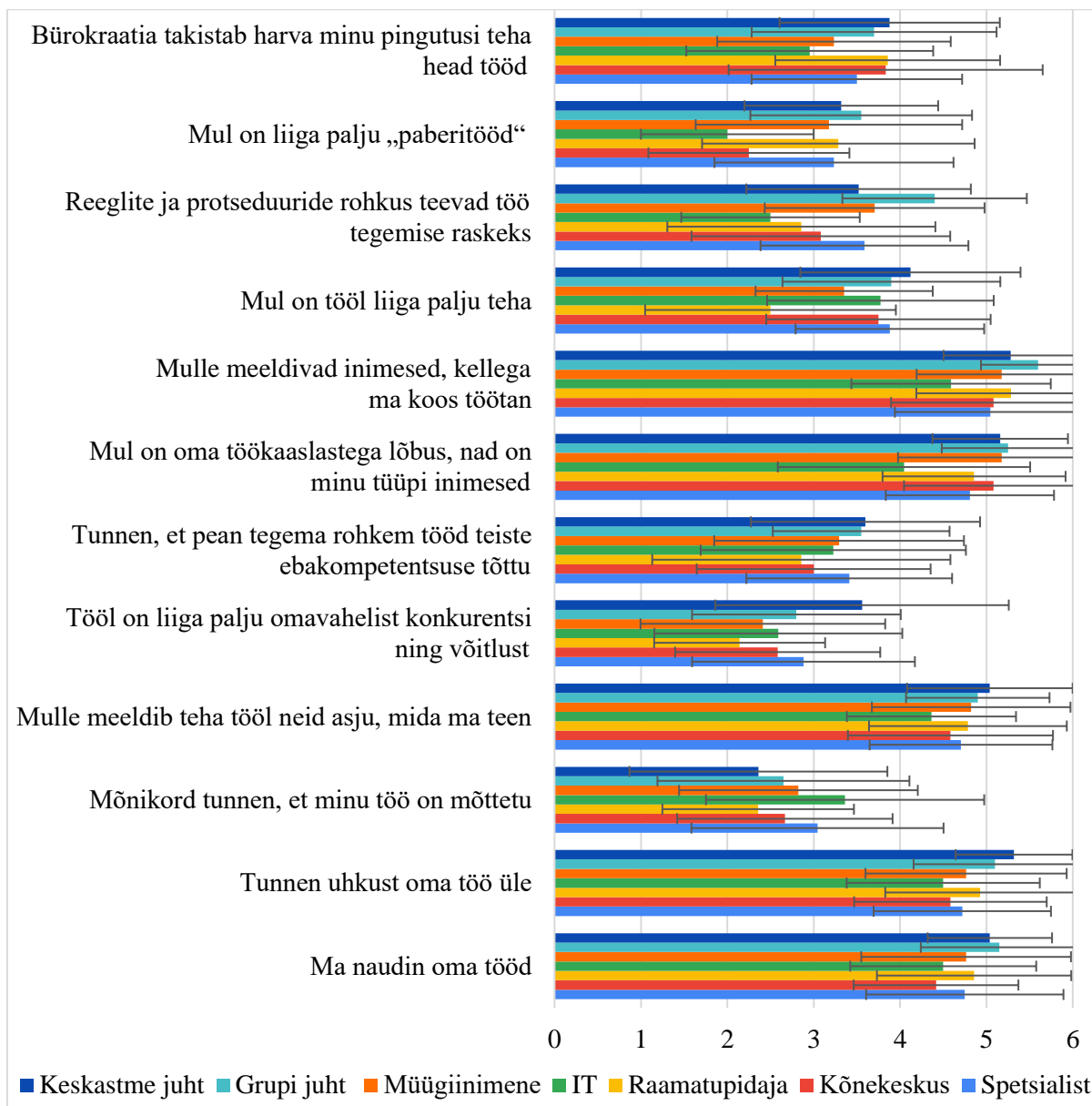
tuntakse uhkust ning see ei näi mõttetu (Joonis 15). Samuti ei tunneta raamatupidajad töökohas konkurentsi ja võitlust.



Joonis 14. Erineva tööspetsiifikaga töötajate (n=178) hinnangud töökeskkonnale Likerti 6-palli skaalal (1=“üldse ei nõustu“; 2=“ei nõustu“; 3=“pigem ei nõustu“; 4=“pigem nõustun“; 5=“nõustun“; 6=“täiesti nõus“) koos standardhälbega
Allikas: autori koostatud

Kõnekeskuse töötajatest on (n=12) 92% tegevuspõhises kontoris ning 8% eraldi kabinetis. Kõnekeskuse töötajad peavad kõige olulisemateks teguriteks kaasaegseid ja ergonoomilisi

töövahendid ning sobivat sisekliimat (Joonis 13). Kõige ebaolulisem on ruumi korrus. Kõnekeskuse töötajad suhtlevad väga palju telefoniga ning nende hinnangul on töökeskkond tööd toetav ning ollakse meeskonnaliige (Joonis 14). Nad ei viibi kontorist eemal ning ei vaheta meeskondi. Neile meeldivad nende töökaaslased, koos on lõbus ning kõnekeskuse töötajatel pigem puudub liigne „paberitöö“ (Joonis 15).



Joonis 15. Erineva tööspetsiifikaga töötajate (n=178) hinnangud töörahulolule Likerti 6-palli skaalal (1=“üldse ei nõustu“; 2=“ei nõustu“; 3=“pigem ei nõustu“; 4=“pigem nõustun“; 5=“nõustun“; 6=“täiesti nõus“) koos standardhälbega
Allikas: autori koostatud

Spetsialistidest (n=68) töötab 51% avatud kontoris, 36% 2 kuni 4 inimesega ühes ruumis, 9% tegevuspõhises kontoris ning 4% eraldi kabinetis. Spetsialistid peavad kõige olulisemaks teguriks

sisekliimat ja loomulikku valgust ning kõige ebaolulisem on ruumi korrus (Joonis 13). Tööl suheldakse palju sama üksuse kolleegidega ja saadakse toakaaslastega hästi läbi (Joonis 14). Spetsialistid väga palju kontorist eemal ei viibi ning meeskondi ei vahetata. Spetsialistidele meeldivad inimesed, kellega nad koos töötavad ning omavahelist konkurentsi ei tunnetata (Joonis 12).

Kokkuvõtvalt võib öelda, et kõigile ametikohtadele on sisekliima (ventilatsioon, temperatuur ja niiskus) olulised näitajad ning ruumi korrus ei ole üldse tähtis. Töökeskkonna osas oli mõningaid erinevusi, kuid väga kõrgelt hinnati teiste töökaaslastega läbisaamist. Tööraahulolu osas ei olnud samuti suuri erinevusi: kolleegidega saadakse hästi läbi ning konkurentsi ei tunnetata.

Töökeskkonda mõjutavate tegurite osas (Joonis 13) oli sisekliima kõige olulisem müügiinimestele, loomulik valgus keskastme juhtidele ning tehisvalgus raamatupidajatele. Kõnekeskus pidas teistest olulisemaks teguriks kõnemüra ja töövahendeid ning üldine asukoht oli kõige oluline müügiinimestele.

Töökeskkonna puhul (Joonis 14) vajavad kõige enam vaikust raamatupidajad, samas tunnevad nad kõige rohkem, et töökeskkond on nende tööd toetav. Keskastme juhtidel on kõige rohkem privaatsust vaja ning nad hindavad teistest enam vajaliku info kättesaamise võimalusi. Grupi juhid suhtlevad kõige rohkem just oma üksuse töötajatega, saavad nendega hästi läbi ning tunnevad ennast meeskonna liikmena. Kõnekeskuse töötajad on ühtselt nõus, et nemad suhtlevad tööalaselt väga palju telefoniga, ning hindasid samuti kõrgelt töökeskkonna toetust.

Tööraahulolu osas (Joonis 15) tundsid just keskastme juhid ja juhtkonna liikmed, et neil on tööl liiga palju teha, nad pidid tegema rohkem tööd teiste ebakompetentsuse tõttu ning tunnetasid ka omavahelist konkurentsi. Samas meeldis keskastmejuhtidele teistest kõige enam teha neid asju, mida nad teevad ning tundsid uhkust oma töö üle. Grupi juhid tundsid teistest enam, et neil on liiga palju paberitööd ning reeglite ja protseduuride rohkus teevad töö tegemise raskeks. Samas meeldisid just grupi juhtidele oma töökaaslased kõige enam, neil oli oma töökaaslastega lõbus ja nad nautisid oma tööd. Raamatupidajad seevastu tunnetasid konkurentsi ja võitlust teistega võrreldes kõige vähem.

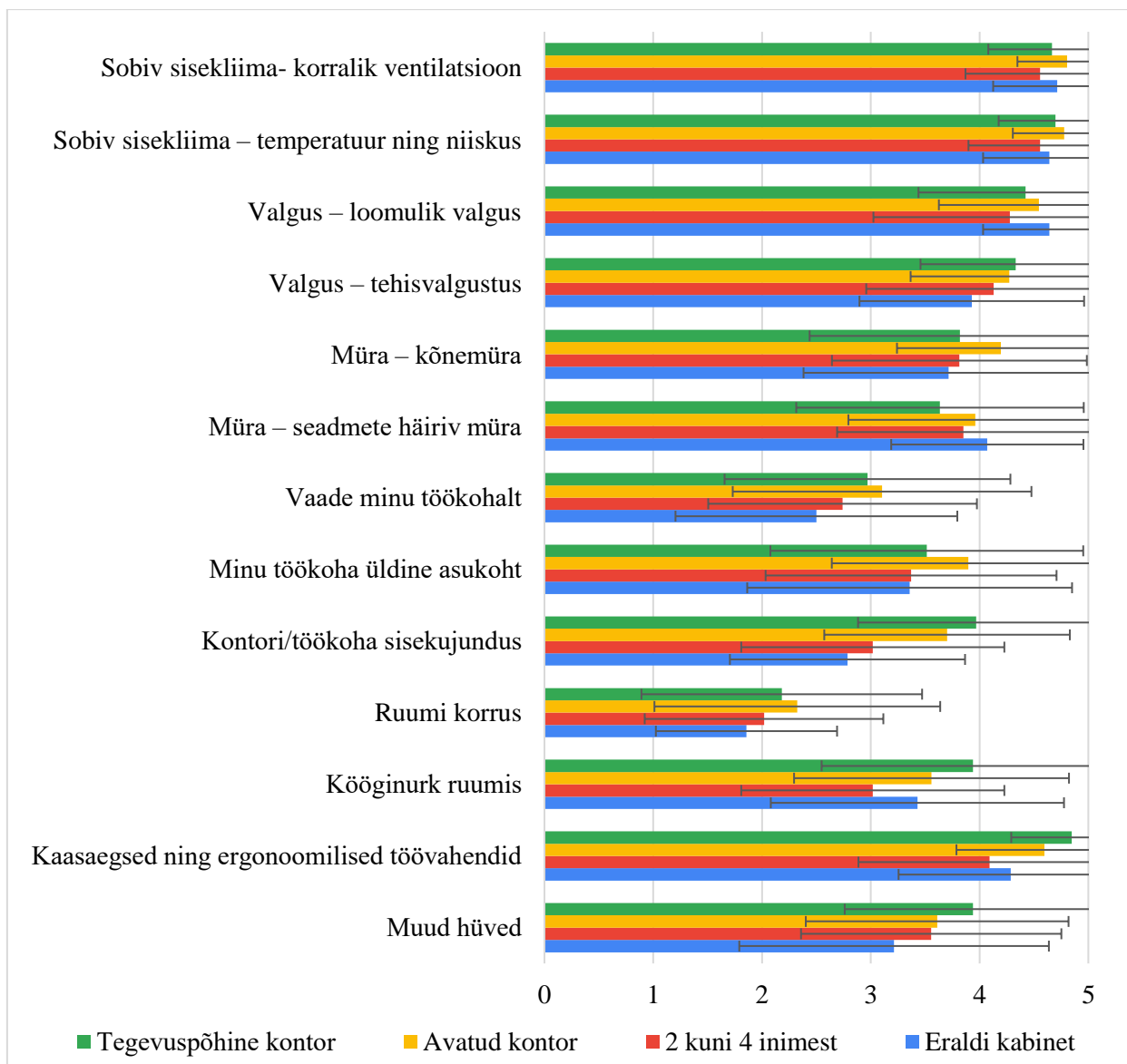
Kõige kõrgem tööraahulolu (*Job Satisfaction Survey, JSS*) skoor oli raamatupidajatel 54,57 võimalikust 72-st. Järgnesid keskastmejuhid ja juhtkonna liikmed 51,24; müügiinimesed 51,18; grupi juhid 50,85; IT valdkonna töötajad 51,18; spetsialistid 49,00 ning kõige madalam skoor oli kõnekeskuse töötajatel 47,92.

4.3. Töötajate hinnangud tulenevalt kontoritüübist

Üks töö eesmärk oli uurida, kas on erinevusi töötajate hinnangutele lähtuvalt tööruumist. Iga vastaja määras oma töökoha nelja küsimustikus olnud kontoritüübi järgi: eraldi kabinet, 2 kuni 4 inimest ühes kabinetis, avatud kontor või tegevuspõhine kontor.

Eraldi kabinetis (n=14; 7,9% vastanutest) peavad töötajad olulisteks teguriteks sobivat sisekliimat ja loomulikku valgust ning pigem ebaolulised on ruumi korrus ja vaade töökohalt (Joonis 16). Üldise asukoha suhtes läksid eraldi kabinetites istuvate töötajate arvamused kõige rohkem lahku (SD=1,49). Eraldi kabinetites istuvad töötajad suhtlevad tööl palju samade üksuste inimestega ning saavad nendega hästi läbi (Joonis 17). Nad ei viibi enamasti kontorist palju eemal, ei kuule teiste kohta halba ega vaheta tihti meeskondi. Eraldi kabinetis istujatele meeldivad kolleegid ning ka töö, mida nad teevad (Joonis 18). Samas, väga palju erinevaid vastuseid tuli väite kohta, mis puudutas seda, kas töötaja tundis, et tema töö on mõttetu (SD=1,94) ning selle kohta, et tööl on tunda konkurentsi ja võitlust (SD=1,81).

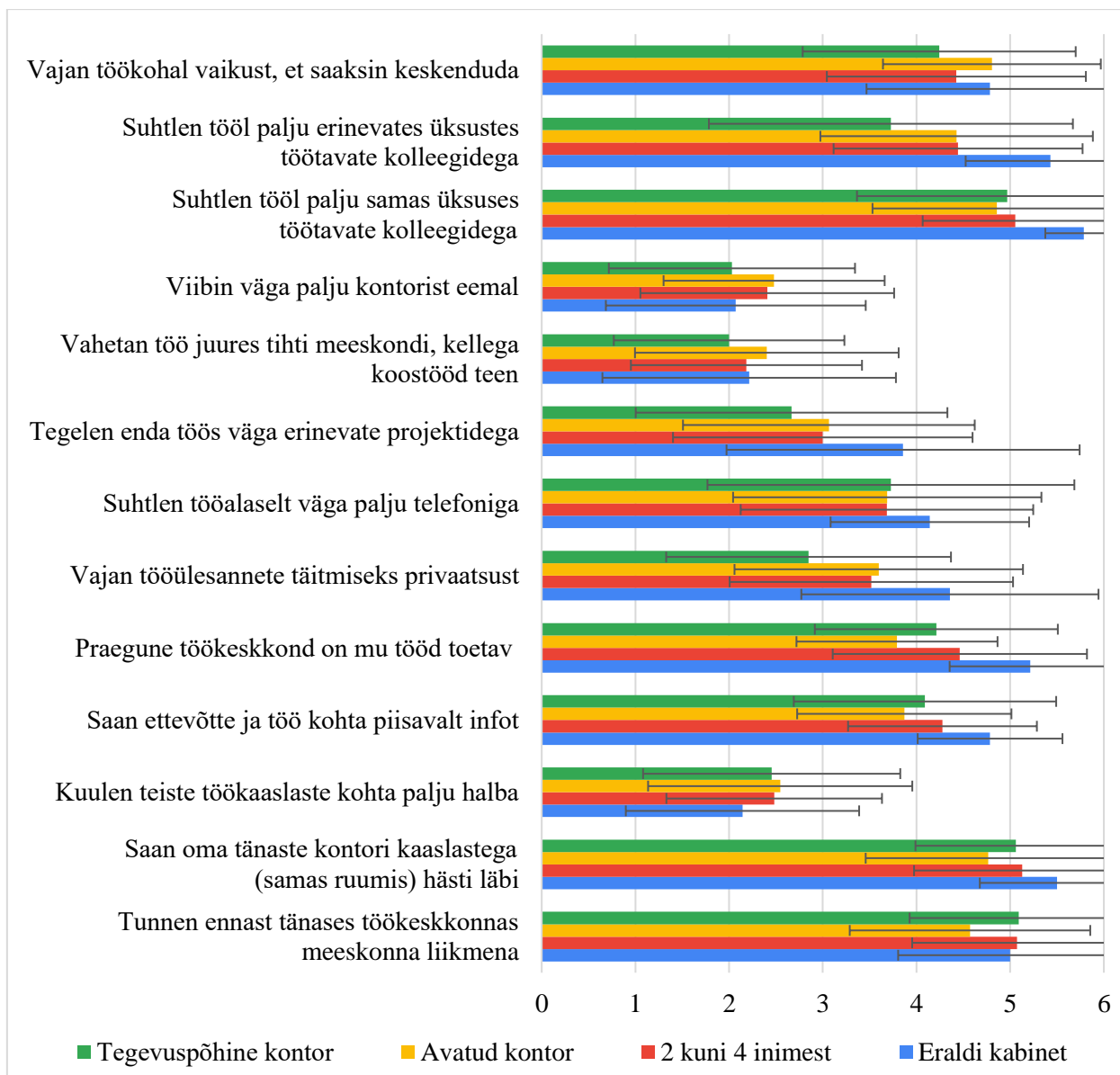
2 kuni 4 kolleegiga ühes ruumis istuvad töötajad (n=54; 30,3% vastanutest) peavad olulisteks füüsilisteks teguriteks sobivat sisekliimat (ventilatsioon, temperatuur, niiskus) ja valgust (loomulikku ja tehisvalgust) (Joonis 16). Ebaoluline tegur on ruumi korrus. Samas ruumis istuvate töötajatega saadakse hästi läbi ning enamasti suheldaksegi samas üksuses töötavate kolleegidega ning erinevate projektidega ei tegelda (Joonis 17). Kolleegidega saadakse hästi läbi ning konkurentsi, võitlust ja töö mõttetust pigem ei tunta (Joonis 18).



Joonis 16. Erinevates kontorites töötavate töötajate (n=178) hinnangud teguritele Likerti 5-palli skaalal (1=“täiesti ebaoluline“; 2=“pigem ebaoluline“; 3=“olen neutraalne“; 4=“pigem oluline“; 5=“väga oluline“) koos standardhälbega

Allikas: autori koostatud

Avatud kontori töötajad (n=77; 43,3% vastanutest) peavad olulisteks töökeskkonna teguriteks sobivat sisekliimat ning kontori korrus ei ole oluline (Joonis 16). Avatud kontori töötajad hindavad vaikus oluliseks, et keskenduda, samuti suheldakse oma üksuse kolleegidega, meeskondi pigem ei vahetata ning saadakse kolleegidega hästi läbi (Joonis 17). Avatud kontorite töötajad tundsid teistest enam, et neil on liiga palju paberitööd ning reeglid ja protseduurid on raskendavad (Joonis 18).

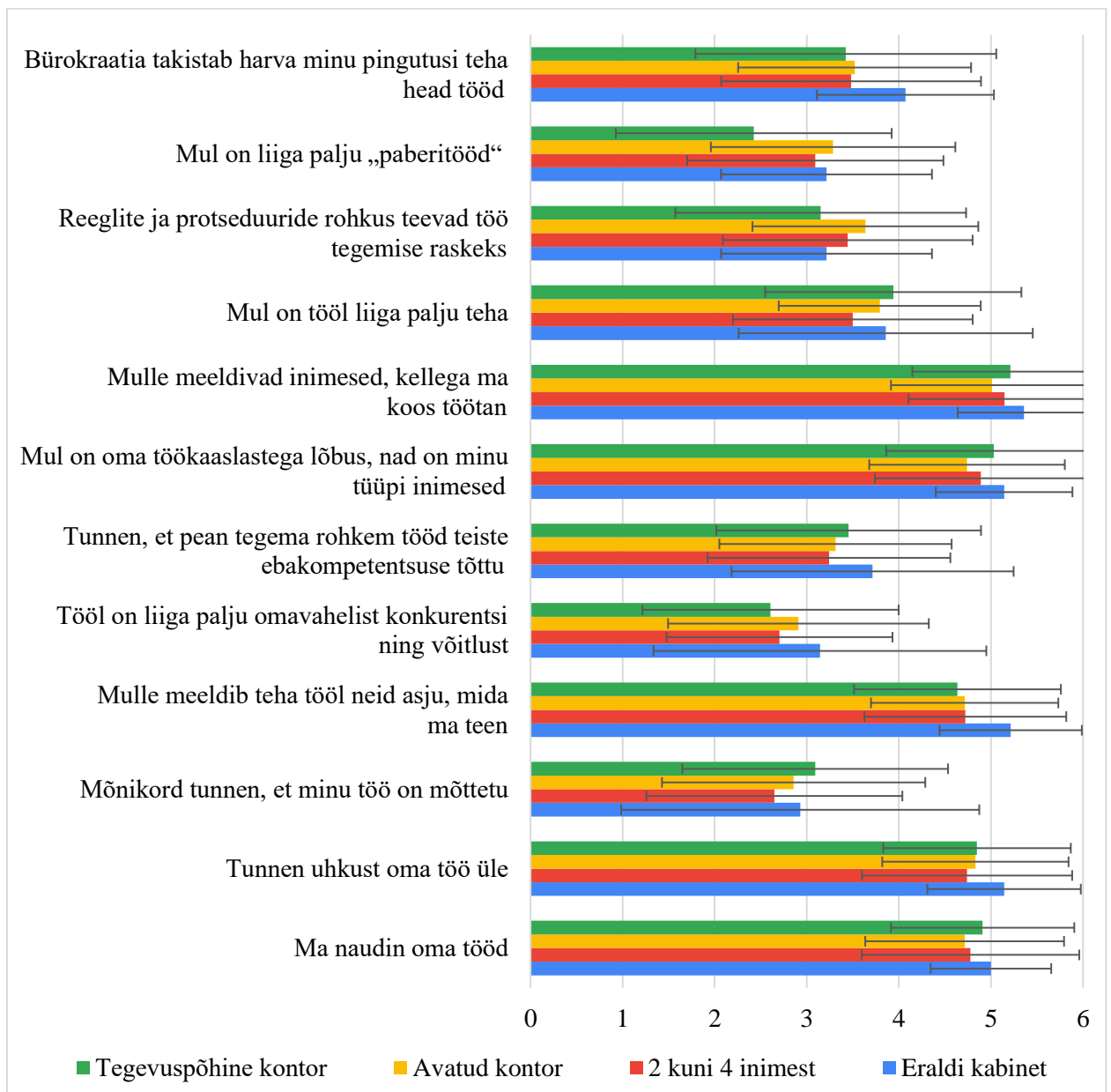


Joonis 17. Erinevates kontorites töötavate töötajate (n=178) hinnangud töökeskkonnale Likerti 6-palli skaalal (1=“üldse ei nõustu“; 2=“ei nõustu“; 3=“pigem ei nõustu“; 4=“pigem nõustun“; 5=“nõustun“; 6=“täiesti nõus“) koos standardhälbega

Allikas: autori koostatud

Tegevuspõhise kontori töötajad (n=33; 18,5% vastanutest) peavad olulisteks teguriteks kaasaegseid ja ergonoomilisi töövahendeid ning sobivat sisekliimat ning ebaoluline oli ruumi korrus (Joonis 16). Tegevuspõhise kontori töötajad saavad kolleegidega hästi läbi, tuntakse end meeskonna liikmena, suheldakse sama üksuse töötajatega, meeskondi pigem ei vahetata ning enamasti ei viibita ka kontorist eemal (Joonis 17). Tegevuspõhises kontoris töötavatele inimestele meeldivad kolleegid, kellega koos nad töötavad, samas oli väga erinevaid vastuseid, mis

puudutasid bürokraatiat, reegleid ja protseduure ning liigset „paberitööd“ (SD vastavalt 1,63; 1,58; 1,50) (Joonis 18).



Joonis 18. Erinevates kontorites töötavate töötajate (n=178) hinnangud töörahulolule Likerti 6-palli skaalal (1=“üldse ei nõustu“; 2=“ei nõustu“; 3=“pigem ei nõustu“; 4=“pigem nõustun“; 5=“nõustun“; 6=“täiesti nõus“) koos standardhälbega

Allikas: autori koostatud

Eraldi kabinetis istuvad inimesed hindasid kõige kõrgemini loomuliku valguse ja seadmete häiriva müra olulisust (Joonis 16). Avatud kontorites istuvatele töötajatele olid teistest kontoritüüpidest olulisemateks sobiv sisekliima ja kõnemüra ning tegevuspõhise kontori töötajad hindasid teistest

kõrgemini tehisvalguse, sisekujunduse, kööginurga olemasolu, kaasaegsete/ergonoomiliste töövahendite ja muude hüvede olulisust.

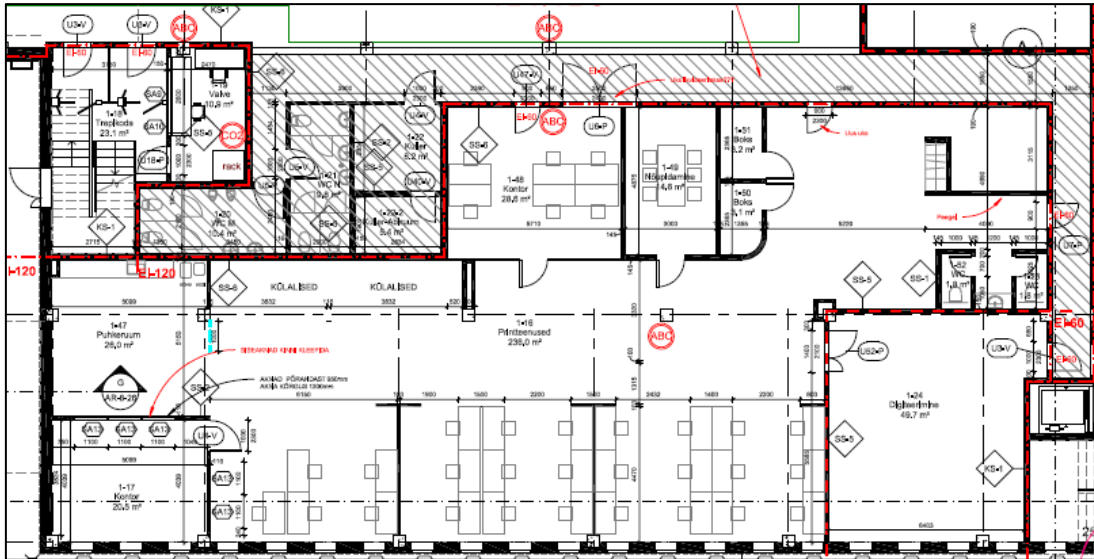
Töökeskkonna osas olid eraldi kabinetides istuvad inimesed teistest enam nõus sellega, et nad suhtlevad palju samas ja erinevates üksustes töötavate kolleegidega, suhtlevad palju telefoniga ning vajavad privaatsust (Joonis 17). Nad leiavad, et praegune töökeskkond on nende tööd toetav ning kättesaadav info ja teave on piisavad. Samas, nad on kõige rohkem nõus sellega, et saavad kontorikaaslastega hästi läbi. Kõige enam vajavad töökohal vaikust avatud kontori töötajad. Tegevuspõhise kontori töötajad viibivad kõige vähem kontorist eemal, vahetavad meeskondi kõige vähem ning tegelevad ka kõige vähem erinevate projektidega. Samas tunnevad tegevuspõhise kontori töötajad kõige rohkem ka meeskonna liikmena.

Tööraahulolu osas olid kõige kõrgemad hinnangud eraldi kabinetide töötajatel ning samuti oli teistega läbisaamise hinnangud kõige kõrgemad just eraldi kabinetides, nauditakse kõige rohkem tööd ning tuntakse teistest enam uhkust selle üle, mida tehakse (Joonis 18).

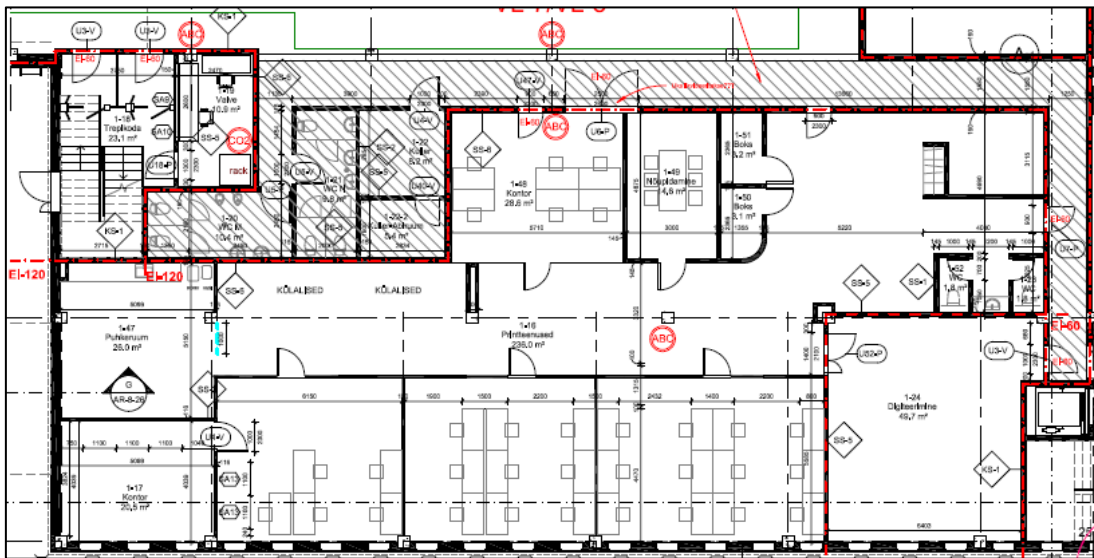
Kõige kõrgem tööraahulolu (*Job Satisfaction Survey, JSS*) skoor oli eraldi kabinetides istuvatel töötajatel, vastavalt 51,85 võimalikust 72-st. Järgnesid tegevuspõhine kontor skooriga 51,39 ja 2 kuni 4 inimest kabinetis skooriga 51,13. Kõige madalam tööraahulolu oli avatud kontoris skooriga 49,73.

4.4. Ehituskulude kalkulatsioon

Uurimuse ühe osana arvutas töö autor kontori ehituse reaalsete ehitushindade ja -kuludega läbi. Arvutus tehti Rukki tee kontori kohta (Joonised 19 ja 20). Kalkulatsiooni eesmärgiks oli arvutada, kas ja kui palju erineb avatud kontori ja eraldi kabinetide ehituse kulu. Tulenevalt ärisaladusest ei tohi töö autor kõiki arvutuse üksikasju töös kajastada ning toob välja üldistatud andmed (Tabel 5 ja 6).



Joonis 19. Rukki tee kontor Rae vallas Harjumaal ilma kabinettideta (tänapane kontor)
 Allikas: autori koostatud



Joonis 20. Rukki tee kontor Rae vallas Harjumaal kabinettidega
 Allikas: autori koostatud

Tabel 5. Üldehituse kalkulatsioon

Tööde loetelu	Maksumus (avatud kontor)	Maksumus (kabinetid)
Kipsseinte ehitus		
Põrandakatte materjali tarne		
Sisseuksed sile ja ukсед klaasiga koos liistuga.		
Puit ukse paidaldus koos liistuga 4 tk.		
Plaadi paigaldus + silikooni paigaldus		
WC ruumis põranda tasandamine ja seinakrohvimine		
Keraamilised plaadid WC 5 m ²		
Seina viimistlus		
Prügivedu (2 korda)		
Klaasseinad , 2 klaasuksed koos furnituuriga		
Ava lõikamine (met.uk)		
Terasprofiiluks EI60		
Põranda ettevalmistamine, lihvimine 400 m ²		
Põrandakatte paigaldus Vaip		
Põrandakatte paigaldus LVT		
Põranda liistude paigaldus		
Teenindus luukide paigaldus 6 tk.		
Ripplae paigaldus		
Ehitusjärgne koristus		
Lisa tööd:		
Klaasuste piirajad		
Kokku:	47357,12 €	55450,12 €

Allikas: Autori arvutused

Tabel 6. Eritööde kalkulatsioon

	Maksumus (avatud kontor)	Maksumus (kabinetid)
ATS		
Ligipääs		
Spinkler		
Vesi ja kanalisatsioon		
Küte, jahutus		
Ventilatsioon		
Elekter ja nõrkvool		
Hooneautomaatika		
Kokku	41 969,00 €	56 532,30 €

Allikas: Autori arvutused

Ehitustööde kalkulatsiooni võeti järgmised tööd: kipsseinte ehitus, põrandakatte materjal, siseuksed, puidust uksed, plaadi paigaldus, wc ehitus, keraamilised plaadid, seinte viimistlus, prügiveedu, klaasseinad, ava lõikamine, terasprofiiluks, põranda ettevalmistus, vaiba paigaldus, põrandakatte paigaldus, liistude paigaldus, teenindusluukide paigaldus, ripplae paigaldus, ehitusjärgne koristus ja klaasukse piirajate paigaldus. Tööde üldehituse kohapealt oli kontori eraldi kabinettideks ehitamine ca 17% avatud kontori ehitamisest kallim. Kõige rohkem hoiti kulusid kokku seinte ehitusest ja viimistlusest ning siseuste pealt. Eritööde kalkulatsiooni arvati järgmised tööd: automaatne tulekustutussüsteem, ligipääs, sprinkler, vesi ja kanalisatsioon, küte ja jahutus, ventilatsioon, elekter ja nõrkvool ning hooneautomaatika. Eritöödest lähtuvalt oli eraldi kabinettideks ehitamine ca 35% avatud kontoriks ehitamisest kallim. Suure hinnavahe tekitasid põhiliselt küte, jahutus, ventilatsioon, hoone automaatika ning elektrisüsteem. Kokku oli eraldi kabinettidega kontori ehitus kallim avatud kontori ehitusest ehk ühe m² hind oleks tulnud ca 60 eurot kallim.

4.5. Arutelu ja ettepanekud

Töö eesmärgiks oli välja selgitada milline kontoritüüp erineva tööpetsiifikaga töötajatele sobib. Selleks uuriti töötajate hinnanguid erinevatele füüsilistele ja füüsilistele teguritele, töökeskkonnale ja töörahulolule.

Uurimuses kasutatud füüsilistest ja füüsilistest teguritest peeti kõige olulisemaks sisekliimat, st nii ventilatsiooni kui ka temperatuuri ja niiskust – need olid suhteliselt sarnaselt olulised kõikidele erinevate tööpetsiifikaga töötajatele kõigis erinevates kontoritüüpides. Kuna nii hea õhukvaliteet (Fanger 2000) kui ka sobiv temperatuur (Al Horr *et al.* 2012) mõjutavad töötajate produktiivsust, siis on nende kvaliteet ettevõttes oluline. Kui privaatses kontoris saavad töötajad ise sisekliima endale sobivaks muuta, siis avatud kontorite puhul on see keerulisem. Kui värsket õhku vajavad kõik töötajad, siis sobiv temperatuur on iga töötaja jaoks individuaalne (Al Horr *et al.* 2016, 374). Shahzad *et al.* (2017, 1553) leidsid, et võimalus kontrollida ja muuta temperatuuri on otseselt seotud töötaja rahuloluga. Omniva kontoritest on Rukki tee kontor nõ „targa lahendusega“, mis tähendab, et töötajad saavad ise temperatuuri ja ventilatsiooni kontrollida. Töö tulemustest selgus, et temperatuur ja niiskus olid olulisemad just müügiinimestele ning kõige vähem olulised raamatupidajatele. See võib tuleneda asjaolust, et müügiinimesed töötavad suuremas osas avatud kontorites ning raamatupidajad 2 kuni 4 inimesega ühes kabinetis. Seda, et

privaatsetes kabinettides ja 2 kuni 4 inimesega jagatavates kontorites töötavad inimesed on sisekliimaga rohkem rahul, on leidnud ka teised (nt De Been, Beijer 2014). Osad tegurid võivad muutuda töötajate jaoks oluliseks alles siis, kui rahulolu nende suhtes väheneb (Matzler *et al.* 2004, 1195), millest võib tuleneda ka müügiinimeste eristumine temperatuuri ja niiskuse olulisuse hindamisel.

Teiseks oluliseks teguriks peeti valgust. Areng tehnoloogias ja paremad fluorestsentslambid võimaldavad ehitada suuremaid kontoreid ning vähendanud loomulikust valgusest sõltumist (Seddigh 2015, 2). Käesolevas töös olid nii loomulik kui ka tehisvalgus võrdselt olulised kõikidele erinevate tööpetsiifikaga töötajatele. Kuigi loomulik ja tehisvalgus olid olulised kõikide kontoritüübi töötajatele, hindasid just eraldi kabinettide töötajad olulisemaks loomulikku valgust ning vähemolulisemaks tehisvalgust. See on ka oodatav, sest eraldi kabinettides on kõigis aken ning ligipääs loomulikule valgusele on vahetu. Õhukvaliteeti, temperatuuri ja valgust analüüsitakse tihti ka rahulolu uuringutes ning need tegurid on töörahuloluga otseselt seotud (Bodin Danielsson *et al.* 2015; Kim, de Dear 2013).

Müra peeti samuti oluliseks teguriks, kuna üle poolte töötajatest töötab igapäevaselt avatud kontorites, lähtudes sellest, et ka tegevuspõhine kontor on uuritud ettevõttes avatud planeeringuga. Sama on tõestatud ka mujal – avatud planeeringuga tegevuspõhistes kontorites on müra negatiivseks teguriks (Wohlers, Hertel 2017). Ka varasemad uuringud on leidnud, et müra on avatud kontorites üks olulisemaid negatiivseid tegureid (Frontczak *et al.* 2012; Jancke *et al.* 2011; Balazova *et al.* 2008; Banbury, Berry 2005). See on sarnane käesolevas töös leituga, kus kõnemüra hinnati avatud kontorites oluliseks teguriks, eriti oluliseks pidasid seda kõnekeskuse töötajad ning keskastme juhid. Kuna juhid ei tööta kõik eraldi kabinettides, kuid nende töö vajab vaikust, et keskenduda ning tööülesanded on vastutusrikkad, siis on kõnemüra võib neid oluliselt häirida. Kuna kõnekeskuse töötajad on uuritavas ettevõttes paigutatud avatud planeeringuga tegevuspõhisesse kontorisse, siis on nad üsna avatud müra negatiivsetele aspektidele. Kõnekeskuse töötajate tööpetsiifika on telefoniga rääkimine ning pidev kõnemüra võib seda oluliselt häirida. Kõnekeskuse kontori uuendamisel peaks tähelepanu pöörama mürale ning kasutama nt helikindlaid vaheseinu.

Üldine asukoht oli oluline neile, kelle otseseid tööülesandeid see puudutab ehk siis müügiinimestele. Nemad käivad sageli klientidega kohtumas ning ligipääsetavus on olulise tähtsusega.

On üllatav, et sisekujundus oli pigem keskmiselt olulise tähtsusega, mida hindasid olulisemaks müügiinimesed ja IT-spetsialistid. Samas on oodatav, et sisekujunduse olulisust hinnati kõrgemaks tegevuspõhises ja avatud kontoris, kuna selle läbimõeldud paigutus, samuti vaheseinte ja mööbli kasutamine võimaldavad suurendada isiklikku ruumi ning seeläbi privaatsust (Finna, Forgas 2010, 60). Ka Haynes (2008) tõdes, et müügiinimese tüüpi töötajad, kes suhtlevad palju kolleegidega ning on suure paindlikkusega tööaja suhtes, ning keda tema nimetas tehingutega seotud teadmustöötajateks, vajavad kohanemisvõimelist töökeskkonda, mis võimaldab neil ringi liikuda ja sättida tööruumi enda järgi, nad on mõjutatud füüsilise töökeskkonna poolt.

Töökeskkonna analüüsist selgus, et vaikust vajavad kõige enam raamatupidajad ning seejärel keskastme juhid. Seda, et vaikust vajavad loendamise ja arvete koostamisega tegelevad töötajad, leidsid ka Kaarlela-Tuomaala *et al.* (2009, 1439). Juhtimisega kaasnevad tööülesanded vajavad individuaalset keskendumist ja vaikust ning seetõttu on näiteks juhid erinevatest segajatest kõige rohkem häiritud (Medsker 2006, 674). Vaikuse vajadust hindasid oluliseks eraldi kabinetide ja avatud kontori töötajad. Võimalik, et eraldi kabinetides istuvatel inimestel on vaikus oluline tulenevalt eelkõige tööpetsiifikast lähtuvalt ning avatud kontorites pigem seetõttu, et seal on müra kõige suurem.

IT spetsialistid pigem ei suhtle erinevates üksustes töötavate kolleegidega, grupi juhid suhtlevad palju samas üksuses töötavate kolleegidega ning keskastme juhid suhtlevad nii sama kui erinevate üksuste töötajatega. IT spetsialistide töö on üsna spetsiifiline ning sellest tulenevalt on neil teiste üksuste töötajatega üsna vähe kokkupuudet. Grupi juht on väga tihedalt seotud oma üksusega, sest juhib oma meeskonda, seega on oodatav, et nemad suhtlevad pigem oma üksuse inimestega. Keskastme juhtide tööülesannete iseloom ja vastutusala on laiem, koosolekuid rohkem ning juhtimine eeldab paljude inimestega suhtlemist. Uuritavas ettevõttes on paljudel keskastme juhtidel eraldi kabinetid koosolekute pidamiseks, mille tulemusena on eraldi kabinetides suhtlus nii sama kui ka erinevate üksuste kolleegidega hinnatud kõrgemaks, kui teistes kontoritüüpides. Positiivne seos väidete vahel, mis puudutasid samas ja erinevates üksustes töötavate kolleegidega suhtlemist, näitas, et need inimesed, kes tööl suhtlema peavad, suhtlevad kõikide kolleegidega olenemata üksusest.

Uuringu üheks huvitavaks tulemuseks oli, et ettevõtte töötajad pigem ei viibi palju kontorist eemal, ei vaheta töö juures tihti meeskondi ning ei tegele erinevate projektidega. Viimases eristusid keskastme juhid, spetsialistid ja IT spetsialistid, kuid ka nende hinnangud jäid pigem keskmiseks. Võib öelda, et tööülesanded on üksustes ära jagatud ning iga töötaja tegeleb oma kindlate

tööülesannetega või projektidega. Tööülesanded on pigem üksuste ja kindlate meeskondade kesksed. Erinevate projektide osas erinesid kolme tööpetsiifikaga töötajate rühma. Keskastme juhid puutuvad erinevate projektidega kokku, kuna nemad enamasti on nende eest vastutavad kusjuures erinevate projektidega tegelesid enam just eraldi kabinetides töötavad inimesed. IT spetsialistid peavad lisaks IT süsteemide töös hoidmiseks neid ka arendama, puutudes sealjuures erinevate projektidega kokku. Kuna spetsialistide rühma alla olid määratletud ka projektijuhid, siis on selles rühmas töötajaid, kelle otsene tööülesanne ongi projektidega tegeleda. Mida rohkem töötaja erinevate projektidega tegeleb, seda enam vahetatakse meeskondi. Need inimesed, kes vahetavad tööjuures tihti meeskond, viibivad ka väga palju kontorist eemal. Kuna mõlemal juhul olid keskastme juhtide ja grupi juhtide hinnangud neile väidetele kõrgemad, siis võib seda seostada nende tööülesannetega. Kuna meeskondi ei vahetata tihti, siis võiks töötajate paigutamisel lähtuda olemasolevatest meeskondadest.

Tööülesannete täitmiseks vajavad kõige enam privaatsust keskastme juhid ning just eraldi kabinetides töötajad, millest tulenevalt võib öelda, et uuritavas ettevõttes on liigutud õiges suunas, kuna eraldi kabinetides ongi kõige suurem privaatsusevõimalus. Seda, et avatud kontorid ei sobi erialase töö tegijatele, leidsid ka Kaarlela-Tuomaala *et al.* (2009, 1442), kes soovitasid individuaalset tööd tegevad töötajad, nt spetsialistid või juhid, paigutada privaatsetesse kabinetidesse.

Mida rohkem saadakse kontorikaaslastega läbi, seda rohkem saadakse töö kohta infot ning mida rohkem saadakse töökaaslastega hästi läbi ja piisavalt infot, seda rohkem tuntakse end meeskonna liikmena. See näitab, kui olulised on head suhted tööl – sellega saab täita ühte inimese põhivajadust ehk kuuluvusvajadust (Maslow 1954). Hea läbisaamine kolleegidega suurendab ka töörahulolu (Alegre *et al.* 2016; Spector 1997, 30). Kõige kõrgemalt hindasid neid väiteid keskastme juhid ning järgmisena grupi juhid. Juhtide puhul on hea läbisaamise taga see, et nad suhtlevad inimestega väga palju. Samuti hindasid neid väiteid kõrgelt just eraldi kabinetides töötavad inimesed ning teistest mõnevõrra vähem avatud kontori töötajad. Võimalik, et avatud kontorites on suurem infomüra ning olulise eristamine tihti keeruline. Head läbisaamist võivad mõjutada ka vähesest isiklikust ruumist ja privaatsuse puudumisest tulenevad lahkarvamused ja pinged (Ashkanasy *et al.* 2014).

Töö tulemused näitavad, et mitmed töörahulolu väited on omavahel positiivses seoses. See tähendab, et ühe teguri tõus, näiteks töö nautimine, võib viia teise teguri tõusuni, näiteks uhkusetundeni töö üle. Seda on varasemalt leidnud ka Duffy *et al.* (2015), kes leidsid, et mida

rohkem inimesi tajub, et nende töö pakub tähendustunnet ning sobib nende huvide, oskuste ja võimetega, seda õnnelikumad on inimesed oma tööga. Seda, et juhid on oma tööga kõige rohkem rahul, on leitud ka varasemalt (Johnsson 2011).

Kõige suurem töörahulolu on raamatupidajatel. See võib olla tingitud asjaolust, et raamatupidajad istuvad suuremas enamuses (86%) 2 kuni 4 inimesega ühes toas ning kõik teevad sama tööd. Raamatupidajad tundsid ka teistest oluliselt vähem, et neil on tööl liiga palju teha, mis tähendab, et töökoormus on neil paigas. Samas ei saa öelda, et raamatupidajate töörahulolu oleks väga kõrge olnud, olles u 25% maksimaalsest rahulolust madalam. Kõnekeskuse töötajate madal töörahulolu võib tuleneda töö iseloomust, nad naudivad oma tööd kõige vähem.

Uuringu tulemustest nähtub, et avatud kontorites on madalam töörahulolu kui eraldi kabinettides. Seda, et eraldi kabinetis on kõrgem rahulolu, kui avatud kontoris, on leidnud ka teised uuringud (Otterbring *et al.* 2018; Bodin Danielsson, Bodin 2008; De Croon *et al.* 2005). Käesolevas uuringus vaadeldi töörahulolu töötingimustest, töökaaslastest ja töö olemusest lähtuvalt. Töörahulolu puhul on oluline sobitada õige inimene õigele töökohale (Elnaga 2013). Enamasti on töötajate hinnangute taga erinevaid põhjuseid ja hoiakuid. Töörahulolu puhul on olulised ka inimese iseloom ja teised individuaalsed faktorid (Spector 1997).

Avatud kontorite populaarsust on tihti seostatud kontoripinna vähendamise, suurema töötajate mahutavusega ühte ruumi, kulude langusega (ehitustööd ja rendikulu) (Kaarlela-Tuomaala *et al.* 2009; Duval *et al.* 2002). Töö tulemustest nähtub, et avatud kontori ehitus on oluliselt ehk veerandiku võrra odavam kui eraldi kabinettideks ehitamine. Ehitustööd tegi kallimaks just eritööde maksumus, mida eraldi kabinettideks ehitamine vajab. Samas ei saa alati lähtuda ainult ehituskulust – kui töötaja vajab efektiivseks töö tegemiseks eraldi kabinetti, siis tasub see kulu ennast tulevikus ka ära.

Lähtudes Haynes (2008) töömustrite gruppidest, saab uuringu tulemuste põhjal jagada töötajad järgnevalt:

- Raamatupidajad on individuaalsed protsessitöötajad, kus mugavus ja kontori paigutus ei mõjuta tootlikkust aga töökeskkonna käitumuslikud tegurid mõjutavad produktiivsust. Neile on oluliseks füüsiliseks teguriks tehisvalgus, sisekliima. Raamatupidajad vajavad keskendumiseks vaikust ning privaatsust, nad ei viibi kontorist eemal ega suhtle palju telefoniga. Neid võib liigitada väiksematesse tegevuspõhistesse kontoritesse, ei tohiks panna teise tööpetsiifikaga töötajatega

samasse kontorisse. Kuna töörahulolu oli kõrge ja nad tunnevad, et praegune keskkond pigem toetab nende tööd, siis sobib neile 2 kuni 4 inimesega kabinet.

- Keskastme juhid ja juhtkonna liikmed, spetsialistid ja kõnekeskuse töötajad on meeskonna protsessitöötajad – nad peavad viibima pidevalt kontoris, kuna suhtlevad teiste meeskonnaliikmetega ning füüsiline keskkond peab vastama vajadustele. Keskastme juhid ja juhtkonna liikmed peavad olulisteks töökeskkonna teguriteks loomulikku valgust ning kõne- ja seadmete häirivat müra. Nad vajavad keskendumiseks vaikust ja privaatsust, samas suhtlevad palju teiste töötajatega. Seetõttu sobib neile privaatne kabinet. Spetsialistid suhtlevad erinevate töötajatega, vahetavad meeskondi ning tegelevad projektidega. Nende vajadusi peab eraldi hindama, pigem sobiksid töötamiseks privaatsed või 2-4 inimesega kabinetid. Kõnekeskuse töötajad on kõige erilisema tööpetsiifikaga – neile on oluline kõnemüra aga ka kööginurk. Samas ei ole neile privaatsus nii oluline ning nad räägivad palju telefoniga. Kuna kõnekeskuse töötajad tunnevad, et praegune töökeskkond on nende tööd toetav, siis sobib neile tegevuspõhine kontor, kuid enam peaks tähelepanu pöörama mürale.

- IT- töötajad on keskendunud uurivad töötajad, kes on kõige paindlikumad, kus ja kuidas töötada. Nad ei pea oluliseks teguriks kõnemüra ja privaatsust, samas on oluline kontori asukoht, kujundus ja kööginurk. Nad ei suhtle telefoniga ega erinevate üksuste kolleegidega. Kuna nad hindasid kõige madalamalt teiste kolleegidega läbisaamist, meeskonnaliikme tunnet ning toetava keskkonna olemasolu, sobiks neile küll avatud planeeringuga tegevuspõhine kontor aga see peaks olema pigem paindlik, kus kõigil töötajatel ei pea olema isiklikku istumiskohta ning võimaldatakse kaugtööd.

- Grupijuhid ja müügiinimesed on tehingutega seotud teadmustöötajad, kes vajavad kohanemisvõimelist töökeskkonda ning on mõjutatud füüsilise töökeskkonna poolt. Grupi juhtidele ei ole kõnemüra, vaikus ja kontori asukoht olulisteks teguriteks. Nad suhtlevad erinevate üksuste kolleegidega ning eriti palju sama üksuse kolleegidega. Neile sobib avatud kontor. Müügiinimestele on oluline kontori asukoht, kujundus, kööginurga olemasolu ning nad suhtlevad palju telefoniga. Seega sobib neile avatud kontor või tegevuspõhine kontor ning rõhk on töökeskkonna teguritel.

Tulenevalt eeltoodust teeb töö autor järgmised soovitused:

- Keskastme juhtidele ja juhatuse liikmetele peab võimaldama rohkem privaatsust. Kuigi nende töörahulolu oli kõige kõrgem, näitas uurimus, et nad vajavad vaikust ja privaatsust. Keskastme juhtidele ja juhatuse liikmetele sobib privaatne kabinet.
- Grupijuhtidele sobib avatud kontor – olulised ei ole mitte niivõrd füüsilised ja füüsilised tegurid, vaid meeskonnatöö ja suhtlemine.
- Müügiinimestele sobib avatud kontor või tegevuspõhine kontor ning suuremat tähelepanu vajavad töökeskkonna tegurid (nt asukoht ja kujundus).
- Spetsialistide töö olemust peab täpsemalt hindama, neile sobib tulenevalt töospetsiifikast privaatne või 2 kuni 4 inimesega kabinet.
- Kõnekeskuse töötajate töö on kõige spetsiifilisem. Neile sobib tegevuspõhine kontor, kuid mürast tulenevate negatiivsete mõjude vähendamiseks peab kasutama vastavaid lahendusi (nt heli summutavaid vaheseinu).
- IT-töötajatele sobib tegevuspõhine või paindlik kontor – neile pole olulised müra, vaikus ja privaatsus, samas mitmed füüsilised ja füüsilised tegurid on.
- Raamatupidajatele sobib kõige paremini töötada 2 kuni 4 inimesega ühes kabinetis ning nende tööruumid on hetkel sobivad.
- Kuna töötajad ei viibi palju kontorist eemal, siis peaks igale töötajale olema, tema töospetsiifikast lähtuvalt, füüsiline töökoht olemas.
- Kontorite uuendamisel peab suuremat tähelepanu pöörama füüsilistele ja füüsilistele teguritele, seda eriti avatud planeeringuga kontorite puhul, kuna mitmete tegurite olulisus (nt sisekliima ja töövahendid) olid olulised kõikidele erineva töospetsiifikaga töötajatele.
- Soodsam on ehitada avatud kontoreid, kuid silmas peaks pidama privaatsust – töötajaid peaks kontorisse paigutama tulenevalt meeskonnast, sest meeskondi ei vahetata tihti. Avatud kontorite tüüpe on väga mitmeid ning töökohti saab planeerida ja eraldada mitmeti, arvestades töötajate vajadustega tööülesannete täitmisel.

Uurimusest järeldub, et suurem osa töötajatest on oma töökeskkonnaga rahul, kuna töospetsiifikast lähtuvalt paiknevad töötajad sobilikus kontoris. Näiteks raamatupidajad on juba täna paigutatud väiksematesse, 2 kuni 4 inimesega kabinetidesse. Spetsialistide puhul peaks lähtuma konkreetsetest tööülesannetest, kuna spetsialistide töospetsiifika on väga erinev.

KOKKUVÕTE

Magistritöö eesmärgiks on selgitada välja milline kontoritüüp teatud tööpetsiifikale sobib. Eesmärgi saavutamiseks püstitati magistritöös järgmised uurimisküsimused:

- Millised füüsilised ja füüsilised tegurid on töötajatele töökeskkonnas kõige olulisemad?
- Millise tööpetsiifikaga töötajad on kõige kõrgema töörahuloluga?
- Millises kontoritüübis töötavad inimesed on kõige kõrgema töörahuloluga?
- Milline on tööpetsiifikast lähtuvalt sobiv kontoritüüp ettevõtte töötajatele?
- Kui palju hoiab ettevõtte ehituskuludelt kokku, kui ehitab avatud kontoreid privaatsete kabinettide asemel?

Töökeskkonnas peeti olulisteks füüsilisteks teguriteks sisekliimat, st nii ventilatsiooni kui ka temperatuuri ja niiskust, ning valgust. Vaikust vajasid eelkõige raamatupidajad ning keskastme juhid. Uuritavas ettevõttes ei vahetata tihti meeskondi ning ei viibita kontorist eemal. Töökaaslastega läbisaamine oli positiivselt seotud info saamise ja meeskonna liikmena tundmisega. Töörahulolu puudutavad väited olid omavahel positiivselt seotud, mis näitab, et ühe teguri tõus võib põhjustada ka teiste töörahulolu puudutavate tegurite tõusu. Kõige kõrgem on töörahulolu raamatupidajatel. Kontoritüüpide võrdluses oli kõige madalam töörahulolu avatud kontorites ning kõige kõrgem eraldi kabinettides.

Ehituse kohapealt oli kallim ehitada eraldi kabinette. Võrreldes avatud kontoritega oli kabinettideks ehitamine umbes 60 eurot m² kohta kallim ning see hinnavahe on tuleneb just eritööde kulust (nt küte ja ventilatsioon). Samas on erinevate tööpetsiifikatega töötajate vajadused erinevad ning osad neist vajavad efektiivsuse tõstmiseks privaatseid kabinette – seega tulevikus tasub see kulu ennast ära.

Tulenevalt töö tulemustest tegi töö autor järgmised ettepanekud:

- Keskastme juhtidele ja juhatuse liikmetele peab võimaldama rohkem privaatsust. Kuigi nende töörahulolu oli kõige kõrgem, näitas uurimus, et nad vajavad vaikust ja privaatsust. Keskastme juhtidele ja juhatuse liikmetele sobib privaatne kabinet.
- Grupijuhtidele sobib avatud kontor – olulised ei ole mitte niivõrd füüsilised ja füüsilised tegurid, vaid meeskonnatöö ja suhtlemine.

- Müügiinimestele sobib avatud kontor või tegevuspõhine kontor ning suuremat tähelepanu vajavad töökeskkonna tegurid (nt asukoht ja kujundus).
- Spetsialistide töö olemust peab täpsemalt hindama, neile sobib tulenevalt töospetsiifikast privaatne või 2 kuni 4 inimesega kabinet.
- Kõnekeskuse töötajate töö on kõige spetsiifilisem. Neile sobib tegevuspõhine kontor, kuid mürast tulenevate negatiivsete mõjude vähendamiseks peab kasutama vastavaid lahendusi (nt heli summutavaid vaheseinu).
- IT-töötajatele sobib tegevuspõhine või paindlik kontor – neile pole olulised müra, vaikus ja privaatsus, samas mitmed füüsilised ja füüsikalised tegurid on.
- Raamatupidajatele sobib kõige paremini töötada 2 kuni 4 inimesega ühes kabinetis ning nende tööruumid on hetkel sobivad.
- Kuna töötajad ei viibi palju kontorist eemal, siis peaks igale töötajale olema, tema töospetsiifikast lähtuvalt, füüsiline töökoht olemas.
- Kontorite uuendamisel peab suuremat tähelepanu pöörama füüsikalistele ja füüsilistele teguritele, seda eriti avatud planeeringuga kontorite puhul, kuna mitmete tegurite olulisus (nt sisekliima ja töövahendid) olid olulised kõikidele erineva töospetsiifikaga töötajatele.
- Soodsam on ehitada avatud kontoreid, kuid silmas peaks pidama privaatsust – töötajaid peaks kontorisse paigutama tulenevalt meeskonnast, sest meeskondi ei vahetata tihti. Avatud kontorite tüüpe on väga mitmeid ning töökohti saab planeerida ja eraldada mitmeti, arvestades töötajate vajadustega tööülesannete täitmisel.

Kuna uuritav ettevõtte on suur ning töötajaid palju, siis on pidevalt vajadus uute töökohtade järgi ning töötajate arv muutub pidevalt. Kuna meeskondi ei vahetata tihti, siis võiks töötajate paigutamisel lähtuda olemasolevatest meeskondadest. Kõigile eraldi kabinette pakkuda ei ole võimalik, kuid tuleks ära kaardistada, kes vajavad tööl pigem vaikust ja privaatsust ning need töötajad teistest eraldada (nt juhid), et suurendada produktiivsust. Kõnekeskuse kontori uuendamisel peaks tähelepanu pöörama mürale – selles kontoris teevad küll kõik töötajad sarnast tööd, kuid töospetsiifikast lähtuvalt võib teiste inimeste kõnemüra olla häiriv.

Töö edasiarendusena võiks edaspidi uurida, milliste füüsiliste ja füüsikaliste teguritega on töötajad lähtuvalt töospetsiifikast ja kontoritüübist kõige enam rahul ning millised tegurid vajaksid nende hinnangul parandamist. Samuti võiks konkreetsete muudatuste läbiviimiseks jagada töötajad veel täpsemalt töospetsiifika järgi rühmadesse. Samuti võiks näiteks avalike ja sotsiaalsete alade kasutamise kohta teha vaatluseid, st vaadelda, kui tihti neid kasutatakse ning kas töötajad suhtlevad

pigem oma töökoha lähedal või kasutatakse selleks avalikke alasid. Üheks oluliseks edasiarenduseks võiks olla ka tööefektiivsuse ja -tulemuste parendamise mõõtmine ja hindamine.

SUMMARY

SUITABILITY AND ASSESSMENT OF THE OFFICE TYPE BASED ON WORK SPECIFICATIONS ON THE EXAMPLE OF OMNIVA

Inge Tahk

Employees spend a great deal of their time at work and the right working environment is important not only for the employee but also for the company. There has been an increase of office workers in the recent decades and, as a result, offices are being rebuilt: open and flexible offices have become increasingly popular instead of private offices (Duffy 1997). Open-plan offices are becoming increasingly popular with companies because, in addition to saving space and increasing flexibility, they also encourage communication and teamwork, and thus have a direct impact on company productivity (Haka et al. 2009; Kaarlela-Tuomaala et al. 2009; Duval et al. 2002).

At the same time, several studies have confirmed that open-plan offices have lower job satisfaction than private offices and problems that often do not exist in private offices, such as dissatisfaction with office temperature, air quality, and lighting conditions, lack of privacy, annoying noise, etc. (Otterbring et al. 2018; Bodin Danielsson, Bodin 2008; De Croon et al. 2005). It has also been found that open offices tend to inhibit communication between employees because colleagues do not want to disturb each other (Davenport et al. 2002).

The Master's thesis aims to find out which type of office suits to certain job specifics. The reason for the aim is that the choice of different office types is usually based on economical savings and the specifics of the work are based only on superficial knowledge, without further examining what employees need, what they consider important and how they are satisfied with their work environment. Choosing the office types depends on how quickly and at what cost the necessary future reorganization can be carried out. At the same time, employee opinion and satisfaction, which are often underestimated, are important to achieving the company's goals.

To achieve the aim of the thesis, the following research questions were asked:

- What physical factors are most important to workers in the work environment?
- The employees of which job specifics have the highest job satisfaction?

- In which office type do the people have the highest job satisfaction?
- What is the right type of office for the company's employees, depending on the specifics of the job?
- How much does a company save on construction costs by building open offices instead of private offices?

The subjects of the study were the employees of Omniva's three offices, which were divided according to the specifics of the work: professionals, accountants, salespeople, call center staff, IT staff, group leaders, middle managers and members of management. The offices were divided depending on the office type: private offices, cabinets with 2 to 4 people, open offices and activity-based offices.

The quantitative research methodology was used in the work: an internet-based survey was conducted. The survey covered physical factors, work environment, and job satisfaction.

Based on the results of the work, the author made the following suggestions:

- More privacy should be provided to middle managers and board members. Although their job satisfaction was highest, the study showed that they needed silence and privacy. A private office is appropriate for middle managers and board members.
- An open office suits to group leaders as physical factors are not as important as teamwork and communication.
- An open office or activity-based office is suitable for salespeople and work environment factors (such as location and design) require more attention.
- The nature of the work of the specialists needs to be more precisely evaluated, depending on the specifics of their work; a private office or a room with 2 to 4 people is suitable for them.
- The work of call center staff is most specific. An activity-based office is suitable for them, but appropriate solutions (such as sound-absorbing partitions) must be used to reduce the negative effects of noise.
- IT staff are comfortable with an activity-based or flexible office - noise, silence and privacy are not important to them, though many other physical factors are.

- Accountants are best suited to work with 2 to 4 people in one office and their office type is appropriate at the moment.
- As employees work at the office regularly, each employee should have a workstation based on his or her job specifics.
- Physical factors need to be paid more attention to when renovating offices, especially in open-plan offices, as the importance of several factors (such as indoor climate and work equipment) was important to all employees with different job specifics.
- It is cheaper to build open offices, but keep an eye on the privacy – staff should be placed in an office based on teamwork as teams are not changed frequently. There are many types of open offices and workplaces can be planned and segregated in many ways, taking into account the needs of employees in the execution of their tasks.

Due to the large size of the investigated company and a large number of employees, new jobs are constantly needed and the number of employees is constantly changing. As teams are not changed frequently, all the relocations of the staff should be carried out based on existing teams. It is not possible to provide separate cabinets for everyone, but those who need quiet and privacy at work should be mapped and these workers should be separated (e.g. managers) to increase productivity. When upgrading the call center office, the company should pay attention to the noise - all employees in the office do similar work, but other people's speech noise can be annoying due to the job specifics.

Further work could be done to explore what physical factors employees are most comfortable with based on their job specifics and office type, and which factors they believe need improvement. Similarly, to make specific changes, employees could be further subdivided into work-specific groups. One important improvement could also be the measurement and evaluation of improvements in work efficiency and performance.

KASUTATUD KIRJANDUS

- Abraham, S. (2012). Job Satisfaction as an Antecedent to Employee Engagement. *SIES Journal of Management*, 8(2), 27–36.
- Al Horr, Y., Arif, M., Kaushik, A., Mazroei, A., Katafygiotou, M., Elsarrag, E. (2016). Occupant productivity and office indoor environment quality: a review of the literature. *Building and Environment*, 105, 369–389.
- Alegre, I., Mas-Machuca, M., Berbegal-Mirabent, J. (2016). Antecedents of employee job satisfaction: Do they matter? *Journal of Business Research*, 69(4), 1390–1395.
- Altmann, E. M., Trafton, J. G., Hambrick, D. Z. (2014). Momentary interruptions can derail the train of thought. *Journal of Experimental Psychology*, 143(1), 215–226.
- Appel-Meulenbroek, R., Groenen, P., Janssen, I. (2011). An end-user's perspective on activity-based office concepts. *Journal of Corporate Real Estate*, 13(2), 122–135.
- AS Eesti Post. 2018. aasta konsolideeritud majandusaasta aruanne. Kättesaadav: <https://www.omniva.ee/public/files/aruanded/Eesti%20Post%20AS%20MAA2018.pdf>, 05. november 2019.
- Ashkanasy, N. M., Ayoko, O. B., Jehn, K. A. (2014). Understanding the Physical Environment of Work and Employee Behavior: An Affective Events Perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 35(8), 1169–1184.
- Bakker, A. B., Demerouti, E. (2007). The Job Demands-resources Model: State of the Art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.
- Balazova, I. Clausen G., Rindel, J. H. Poulsen, T. Wyon, D. P. (2008). Open-plan office environments: a laboratory experiment to examine the effect of office noise and temperature on human perception, comfort and office work performance. In *the 11. International conference on Indoor Air Quality and Climate - Indoor Air 2008*, 17–22 August, Copenhagen (Paper ID: 703). Technical University of Denmark, Copenhagen, Denmark.
- Banbury, S. P., Berry, D. C. (2005). Office noise and employee concentration: identifying causes of disruption and potential improvements. *Ergonomics*, 48(1), 25–37.
- Bodin Danielsson, C., Bodin, L. (2008). Office type in relation to health, well-being, and job satisfaction among employees. *Environment and Behavior*, 40(5), 636–668.
- Bodin Danielsson, C., Bodin, L. (2009). Difference in satisfaction with office environment among employees in different office types. *Journal of Architectural and Planning Research*, 26(3), 241–257.
- Bodin Danielsson, C., Bodin, L., Wulff, C., Theorell, T. (2015). The relation between office type and workplace conflict: a gender and noise perspective. *Journal of Environmental Psychology*, 42, 161–171.

- Boutellier, R., Ullman, F., Schreiber, J., Naef, R. (2008). Impact of office layout on communication in a science-driven business. *R&D Management*, 38(4), 372–391.
- Briner, R. B. (2000). Relationships between work environments, psychological environments and psychological well-being. *Occupational Medicine*, 50(5), 299–303.
- Bringslimark, T., Hartig, T., Patil, G. G. (2011). Adaptation to Windowlessness: Do Office Workers Compensate for a Lack of Visual Access to the Outdoors? *Environment and Behavior*, 43(4), 469–487
- Carnevale D. G. (1992). Physical Settings of Work: A Theory of the Effects of Environmental Form. *Public Productivity & Management Review*, 15(4), 423–436.
- Chang, C.-Y., Chen, P.-K. (2005). Human Response to Window Views and Indoor Plants in the Workplace. *HortScience*, 40(5), 1354–1359.
- Danielsson, C. (2005). *Office Environment, Health & Job Satisfaction: An Explorative Study of Office Design's Influence*. Stockholm: Universitetservice US AB.
- Davenport, T. H., Thomas, R. J., Cantrell, S. (2002). The Mysterious Art and Science of Knowledge-Worker Performance. *MIT Sloan Management Review*, 44(1), 23–30.
- De Been, I., Beijer, M. (2014). The influence of office type on satisfaction and perceived productivity support. *Journal of Facilities Management*, 12(2), 142–157.
- De Croon, E., Sluiter, J., Kuijer, P. P., Frings-Dresen, M. (2005). The effect of office concepts on worker health and performance: a systematic review of the literature. *Ergonomics*, 48(2), 119-134.
- Dictionary.com. Routine. Kättesaadav: <https://www.dictionary.com/browse/routine>, 29. november 2019.
- Drucker, P. F. (1999). Knowledge-Worker Productivity: The Biggest Challenge. *California Management Review*, 41(2), 79–94.
- Duffy, F. (1999). *The New Office*. London: Conran Octopus Limited.
- Duffy, R. D., Autin, K. L., Bott, E. M. (2015). Work Volition and Job Satisfaction: Examining the Role of Work Meaning and Person–Environment Fit. *The Career Development Quarterly*, 63, 126–140.
- Duval, C. L., Charles, K. E., Veitch, J. A. (2002). *Open-Plan Office Density and Environmental Satisfaction*. Canada: National Research Council Canada.
- Eesti Õigekeelsussõnaraamat 2018. Rutiinne. Kättesaadav: <https://www.eki.ee/dict/qs2018/index.cgi?C03=1&Q=rutiinne>, 29. november 2019.
- Elnaga, A. A., (2013). Exploring the link between job motivation, work environment and
- Elsbach. Bechky (2007). It's More than a Desk: Working Smarter through Leveraged Office Design. *California Management Review*, 49(2), 80–101.

- Fanger, P. O. (2000). Indoor Air Quality in the 21st Century: Search for Excellence. *Indoor Air*, 10(2), 68–73.
- Farrugia, R. (2018). *Study guts open plan offices*. Kättesaadav: <https://insidesmallbusiness.com.au/planning-management/sydney-study-guts-open-plan-offices>, 16. detsember 2019.
- Finna, H., Forgacs, T. (2010). Enhancement of human performance with developing ergonomic workplace environment and providing work-life balance. *Perspectives of Innovations, Economics & Business*, 5(2), 59–61.
- Fried, Y., Ferris, G. R. (1987). The validity of the job characteristics model: A review and meta-analysis. *Personnel Psychology*, 40, 287–322.
- Fried, Y., Slowik, L. H., Ben-David, H. A., Tiegs, R. B. (2001). Exploring the relationship between workspace density and employee attitudinal reactions an integrative model. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74, 359–372.
- Frontczak, M., Schiavon, S., Goins, J., Arens, E., Zhang, H., Wargocki, P. (2012). Quantitative relationships between occupant satisfaction and satisfaction aspects of indoor environmental quality and building design, *Indoor Air*, 22(2), 119–131.
- Gazioglu, S., Tanselb, A. (2006). Job Satisfaction in Britain: Individual and Job Related Factors. *Applied Economics*, 38(10), 1163–1171.
- Gulden, S. (2015). Exploring the future of workplaces design for generation Y workers: a product-service system design solution. In *11th European Academy of Design Conference*, 22–24 April, Paris. Paris Descartes University Institute of Psychology, Paris, France.
- Haapakangas, A., Helenius, R., Keskinen, E., Hongisto, V. (2008). Perceived acoustic environment, work performance and well-being—survey results from Finnish offices. In B. Griefahn (Ed.), *Proceedings of 9th International Congress on Noise as a Public Health Problem*, 21–25 July, Connecticut (434–441). International Commission on Biological Effects of Noise, Connecticut, USA.
- Hackman J. R., Oldham G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250–279.
- Haka, M., Haapakangas, A., Keränen, J., Hakala, J., Keskinen, E., Hongisto, V. (2009). Performance effects and subjective disturbance of speech in acoustically different office types – A laboratory experiment. *Indoor Air*, 19(6), 454–467.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., Hayes, T. L. (2002). Business-Unit-Level Relationship between Employee Satisfaction, Employee Engagement, and Business Outcomes: A Meta-analysis, *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268–279.
- Haynes, B. P. (2008). An evaluation of the impact of the office environment on productivity, *Facilities*, 26, 178–195.
- Haynes, B., Suckley, L., Nunnington, N. (2017). Workplace productivity and office type: An evaluation of office occupier differences based on age and gender. *Journal of Corporate Real Estate*, 19(2), 111–138.

- Jancke, H., Hygge, S., Halin, N., Green, A. M., Dimberg, K. (2011). Open-plan office noise: Cognitive performance and restoration. *Journal of Environmental Psychology*, 31, 373–382.
- Jarrett, C. (2018). *Open-plan offices drive down face-to-face interactions and increase use of email*. Kättesaadav: <https://digest.bps.org.uk/2018/07/05/open-plan-offices-drive-down-face-to-face-interactions-and-increase-use-of-email/>, 16. detsember 2019.
- job satisfaction. *European Journal of Business and Management*, 5(24), 34–40.
- Jonsson, D. (2011). Employee Satisfaction, Exchange Paradigms and Community versus Autonomy in Employment Relations. In B. Furåker, K. Håkansson, J. C. Karlsson (Eds.), *Commitment to Work and Job Satisfaction: Studies of Work Orientations* (139–161). New York, London Routledge.
- Kaarlela-Tuomaala, A., Helenius, R., Keskinen, E., Hongisto, V. (2009). Effects of acoustic environment on work in private office rooms and open-plan offices – longitudinal study during relocation. *Ergonomics*, 52(11), 1423–1444,
- Kaart, T. (2014). *Spearmani e astakkorrelatsioonikordaja*. Kättesaadav: http://ph.emu.ee/~ktanel/andmeanalyys_excelis/pt63.php, 2. detsember 2019.
- Kim, J., de Dear, R. (2013). Workspace satisfaction: The privacy–communication trade-off in open-plan office. *Journal of Environmental Psychology*, 36, 18–29.
- Lagerspetz, M. (2017). *Ühiskonna uurimise meetodid. Sissejuhatus ja väljajuhatus*. Tallinn: Tallinna Ülikooli kirjastus.
- Landry, D. R. (2012). *Encouraging Creativity in the Workplace Through the Physical Environment: Focusing of the Office Workstation*. (Masters Thesis), The Graduate College at the University of Nebraska, Nebraska.
- Lavie, N., Hirst, A., de Fockert, J. W., Viding, E. (2004). Load theory of selective attention and cognitive control. *Journal of Experimental Psychology: General*, 133(3), 339–354.
- Leblebici, D. (2012). Impact of Workplace Quality on Employee's Productivity: Case Study of a Bank in Turkey. *Journal of Business, Economics & Finance*, 1(1), 38–49.
- Leder, S., Newsham, G. R., Veitch, J. A., Mancini, S., Charles, K. E. (2016). Effects of office environment on employee satisfaction: a new analysis. *Building Research & Information*, 44(1), 34–50
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In: M. D. Dunnette, (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (1297–1343). Chicago : Rand McNally College Pub. Co.
- Mark, G., Gudith, D., Klocke, U. (2008). The cost of interrupted work: more speed and stress. In M. Brunett, M. F. Costabile, T. Catarci, B. de Ruyter, D. Tan, M. Czerwinski, A. Lund (Eds.), *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 5-10 April, Florence (107–110). Association for Computing Machinery, Inc. New York, USA.

- Marmaras, N., Nathanael, D. (2006). Workplace Design. In G. Salvendy (Ed.), *Handbook of Human Factors & Ergonomics*, 3rd ed (573–589). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Martens, Y. (2011). Creative workplace: instrumentaal and symbolic support for creativity. *Facilities*, 29(1/2), 63–79.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper.
- Matzler, K., Fuchs, M., Schubert, A. (2004). Employee Satisfaction: Does Kano's Model Apply? *Total Quality Management & Business Excellence*, 15(9–10), 1179–1198.
- Medsker, K. L. (2006). Workplace Design. In J. A. Pershing (Ed.), *Handbook of Human Performance Technology*, 3rd ed (665–691). San Fransisco: Pfeiffer.
- Moser, M. (2019). *Making Time for People*. Kättesaadav: https://trendsideas.com/gallery/stories/making-time-for-people/391329-titan-bangalore-workplace-open-office-purnesh-7?fbclid=IwAR1VpVzY50ygidpKSgllPUNudvAZeKZn5i1cCGvY_n08M847eCt2KjILK4w, 16. detsember 2019.
- O'Neill, M. (2010). *Generational Preferences: A Glimpse into the Future Office*. Knoll Workplace Research
- Omniva. *Missioon, visioon ja meie väärtused*. Omniva. Kättesaadav: <https://www.omniva.ee/meie/ettevotest/missioon>, 9. oktoober 2019.
- Oseland, N. (2019). *Personal Office Preferences: Full Report and Detailed Analysis*. Full Research Report v1.1. Workplace Unlimited.
- Otterbring, T., Pareigis, J., Wästlund, E., Makrygiannis, A., Lindström, A. (2018). The relationship between office type and job satisfaction: Testing a multiple mediation model through ease of interaction and well-being. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 44(3), 330–334
- Pech, R., Slade, B. (2006). Employee disengagement: is there evidence of a growing problem? *Business Strategy Series*, 7(1), 21–25.
- Raziq, A., Maulabakhsh, R. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23, 717–725.
- Rolfö, L., Eklund, J., Jahncke, H. (2017). An Activity Based Flex Office – Planning Processes and Outcomes. In *48th Annual Conference of the Association of Canadian Ergonomists: 12th International Symposium on Human Factors in Organizational Design and Management*, 31 July – 3 August, Alberta (330–338). Association of Canadian Ergonomists, Alberta, Canada.
- Rootalu, K. (2014). Kirjeldav statistika. Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas. Kättesaadav: <http://samm.ut.ee/kirjeldav-statistika>, 13. november 2019.
- Rubinstein, F., Enscoe, A. (2010). Saving Energy with Highly-Controlled Lighting in an Open-Plan Office. *LEUKOS*, 7(1), 21–36.

- Sageer, A., Rafat, S., Agarwal, P. (2012). Identification of variables affecting employee satisfaction and their impact on the organization. *IOSR Journal of Business and Management*, 5(1), 32–39.
- Seddigh, A. (2015). *Office type, performance and well-being*. Stockholm: Stockholm University.
- Seddigh, A., Berntson, E., Bodin Danielsson, C., Westerlund, H. (2014). Concentration requirements modify the effect of office type on indicators of health and performance. *Journal of Environmental Psychology*, 38, 167–174.
- Seddigh, A., Berntson, E., Jönsson, F., Danielson, C. B., Westerlund, H. (2015). Effect of variation in noise absorption in open-plan office: a field study with a cross-over design. *Journal of Environmental Psychology*, 44, 34–44.
- Seddigh, A., Berntson, E., Platts, L. G., Westerlund, H. (2016). Does Personality Have a Different Impact on Self-Rated Distraction, Job Satisfaction, and Job Performance in Different Office Types? *PLoS ONE*, 11(5), 1–14.
- Shahzad, S., Brennan, J., Theodossopoulos, D., Hughes, B., Calautit, J. K. (2017). Energy and comfort in contemporary open plan and traditional personal offices. *Applied Energy*, 185, 1542–1555.
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693–713.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. California: SAGE Publications, Inc.
- Steen, U. (2019). Nordic warning: Open space offices are killing your well-being and job satisfaction. Kättesaadav: <https://www.matchoffice.com/news/nordic-warning-open-space-offices-are-killing-your-well-being-and-job-satisfaction-2316?fbclid=IwAR16zqtADAFdY7PGA8f2QDZRT3V9vjaNxnzqlqLI86ZRR1WC89cYweEihtk>, 16. detsember 2019.
- Stillman, J. (2018). New Harvard Study: Your Open-Plan Office Is Making Your Team Less Collaborative. Kättesaadav: https://www.inc.com/jessica-stillman/new-harvard-study-you-open-plan-office-is-making-your-team-less-collaborative.html?fbclid=IwAR1S3tU5P2-mLUvbM6CRITlYxWy6zqe_YErrFMcaBjZwfMBuicTS5IB5OuY, 16. detsember 2019.
- Sypniewska, B. A. (2014). Evaluation of Factors Influencing Job Satisfaction. *Contemporary Economics*, 8 (1), 57–72.
- Tripathi, S. P. (2014). Impact of Motivation on Job Performance of Contractual Staff in Devi Ahilya University Indore (M.P.), India. *Indian Journal of Research*, 3(5), 1–6.
- Wargocki, P., Wyon, D. P. Baik, Y. K., Clausen, G., Franger, P. O. (1999). Perceived Air Quality, Sick Building Syndrome (SBS) Symptoms and Productivity in an Office with Two Different Pollution Loads. *Indoor Air*, 9, 165–179.

- Veitch, J. A., Charles, K. E., Farley, K. M. J., Newsham, G. R. (2007). A model of satisfaction with open-plan office conditions: COPE field findings. *Journal of Environmental Psychology*, 27, 177–189.
- Vischer, J. C. (2007). The effects of the physical environment on job performance: towards a theoretical model of workspace stress. *Stress and Health*, 2, 175–184.
- Wohlers C., Hertel, G. (2017). Choosing where to work at work – towards a theoretical model of benefits and risks of activity-based flexible offices, *Ergonomics*, 60(4), 467–486.

LISAD

Lisa 1. Ankeetküsimustik

Hea vastaja

Olen Tallinna Tehnikaülikooli ärikorralduse eriala magistrant. Kirjutan lõputööd kontoritüübi sobivusest lähtuvalt tööpetsiifikast meie enda Omniva näitel. Seoses eeltooduga, viin läbi küsitluse, mille abil soovin välja selgitada, et millised on teatud tööpetsiifikast tulenevate töötajate eelistused.

Palun andke järgmistele küsimustele üks vastus, mis kirjeldab Teie arvamust kõige täpsemalt. Teie vastused jäävad anonüümseks ning uuringu läbiviijana tagan kogutud andmete konfidentsiaalsuse. Andmeid kasutatakse vaid üldistuste tegemiseks. Küsimustik koosneb päris mitmest küsimusest, kuid luban, et selle täitmine võtab aega ainult mõne minuti.

Ette tänades ja head vastamist soovides

Inge Tahk

Dear responder

I am a student of MBA at Tallinn University of Technology. I write my thesis based on the work specificity of office type in our own Omniva example. In connection with the above, I am conducting a questionnaire to find out the preferences of certain employees based on their job specifics.

Please give one answer to the following questions that best describe your point of view. Your answers will remain anonymous, and as a researcher, I guarantee the confidentiality of the data collected. The data is used only for generalization purposes. The questionnaire consists of quite a few questions, but I promise that it will only take a few minutes to complete.

Thank you in advance

Inge Tahk

Küsimused (eesti ja inglise keeles):

Sugu/Gender

- Mees/Male
- Naine/Female

Vanus:

- Kuni 20 aastat
- 21-30 aastat
- 31-40 aastat
- 41-50 aastat
- 51- 60 aastat
- 61- 70 aastat

Rahvus:

- *eestlane*
- *muu*

Kui kaua olete ettevõttes töötanud?

- alla 1 aasta
- 1-3 aastat
- 4-9 aastat,
- üle 10 aasta

Töövaldkond:

- Keskastme juht (osakonna juht)
- grupi juht, raamatupidaja (sh ka andmesisestajad, finantsanalüütik, finantskontroller, nooremkontroller)
- IT valdkonna töötaja
- müük (müügijuhid, kliendihaldurid, võtmekliendihaldurid)
- kõnekeskuse töötajad (abistan kliente telefoni ning emailide teel),
- raamatupidajad
- spetsialist (assistendid, personali, toote ning teenusehaldurid, ostu- ja hankeosakond, projektijuht jm)

Lisage enda ametinimetus kommentaari lahtrisse kui sinu ametikoht ei kuulu ülal loetletud valdkondadesse:

.....

Töötan täna:

- Pallasti 28
- Rukki tee 7
- Muu

Millises töökeskkonnas Te hetkel töötate:

- eraldi kabinet
- 2-4 inimesega ühes ruumis
- avatud kontor (rohkem kui 5 inimest)
- tegevuspõhine kontor (viibin samas ruumis sarnast/sama tööd tegevate töötajatega)

Kui Teie tänast töökeskkonda ei olnud ülal loetletud valikute hulgas siis palun lisage see kommentaari lahtrisse

.....

Hinnake, kui oluliseks peate oma töökohal järgmiste tegureid (5-palli skaala – olulisest mitteolulisest):

	VÄIDE	Täiesti ebaoluline	Pigem ebaoluline	Olen neutraalne	Pigem oluline	Väga oluline
1	Sobiv sisekliima – ventilatsioon, umbsus					
2	Sobiv sisekliima – temperatuur ning niiskus					
3	Valgus – loomulik valgus (oleks aken olemas)					
4	Valgus – tehisvalgustus (laevalgustid, kohtvalgustid)					
5	Müra – kõnemüra (kolleegide jutt, telefonikõned jms)					
6	Müra – seadmete häiriv müra (ka ventilatsioonimüra, raadio jms)					
7	Vaade minu töökohalt					
8	Minu töökoha üldine asukoht (peab asuma kesklinnas või vahetus läheduses ühistranspordile)					
9	Kontori/töökoha sisekujundus (kontoris oleks kasutatud sisekujundajat ning iga detail oleks läbi mõeldud)					
10	Ruumi korrus (peab asuma kõrgemal korrusel või väljapääsule/autoparklale võimalikult lähedal).					
11	Kööginurk ruumis (töökoha vahetus läheduses)					
12	Kaasaegsed ning ergonoomilised töövahendid (korralik arvuti, ergonoomiline laud ja tool)					
13	Minu jaoks pole oluline kontor ise, vaid muud hüved (näiteks tasuta kohv, puuviljad, kodukontori võimalus jms)					

Lisage kommentaari lahtrisse veel kui midagi olulist veel meenub:

.....

Kui sa mõtled enda tänasele töökeskkonnale/ruumile kas nõustud/ei nõustu järgmiste väidetega (üldse ei nõustu kuni täiesti nõus):

	VÄIDE	Üldse ei ole nõus	Ei ole nõus	Pigem ei ole nõus	Pigem nõus	Nõus	Täiesti nõus
1	Vajan töökohal vaikust, et saaksin keskenduda						
2	Suhtlen tööl palju erinevates üksustes/osakondades töötavate kolleegidega						
3	Suhtlen tööl palju samas üksuses/osakonnas töötavate kolleegidega						
4	Viibin väga palju kontorist eemal						
5	Vahetan töö juures tihti meeskondi, kellega koostööd teen (nt projektijuht)						
6	Tegelen enda töös väga erinevate projektidega (nt puudub üks meeskond, kellega suhtlen ning käin palju ringi)						
7	Suhtlen tööalaselt väga palju telefoniga						
8	Vajan tööülesannete täitmiseks privaatsust (nt konfidentsiaalsed teemad)						
9	Praegune töökeskkond on mu tööd toetav						
10	Saan ettevõtte ja töö kohta piisavalt infot						
11	Kuulen teiste töökaaslaste kohta palju halba						
12	Saan oma töökaaslastega hästi läbi						
13	Tunnen ennast meeskonna liikmena						

Töörahololu: kas nõustute/ei nõustu järgmiste väidetega (üldse ei nõustu kuni täiesti nõus):

	VÄIDE	Üldse ei ole nõus	Ei ole nõus	Pigem ei ole nõus	Pigem nõus	Nõus	Täiesti nõus
1	Bürokratia takistab harva minu pingutusi teha head tööd						
2	Mul on liiga palju „paberitööd“ (rutiinset, põhiülesannetega kaasnevat tööd, nt arvestuse pidamine, lisadokumentide koostamine, tabelite täitmine, aruannete esitamine jne)						
3	Reeglite ja protseduuride rohkus teevad töö tegemise raskeks						
4	Mul on tööl liiga palju teha ehk tunnen, et minu töökoormus on liiga suur						
5	Mulle meeldivad inimesed, kellega ma koos töötan						
6	Mul on oma töökaaslastega lõbus, nad on minu tüüpi inimesed						
7	Tunnen, et pean tegema rohkem tööd teiste ebakompetentsuse tõttu						
8	Tööl on liiga palju omavahelist konkurentsi ning võitlust						
9	Mulle meeldib teha tööl neid asju, mida ma teen						
10	Mõnikord tunnen, et minu töö on mõttetu						
11	Tunnen uhkust oma töö üle						
12	Ma naudin oma tööd						

Lisa 2. Lihtlitsents

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks¹

Mina Inge Tahk, sünnikuupäev: 18.02.1989

1. annan Tallinna Tehnikaülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose

KONTORITÜÜBI SOBIVUS JA HINDAMINE LÄHTUVALT TÖÖSPETSIIFIKAST OMNIVA NÄITEL

mille juhendaja on: Karin Reinhold, PhD

1.1 reprodutseerimiseks lõputöö säilitamise ja elektroonse avaldamise eesmärgil, sh TalTechi raamatukogu digikogusse lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

1.2 üldsusele kättesaadavaks tegemiseks TalTechi veebikeskkonna kaudu, sealhulgas TalTechi raamatukogu digikogu kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

2. Olen teadlik, et käesoleva lihtlitsentsi punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

3. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest ning muudest õigusaktidest tulenevaid õigusi.

¹*Lihtlitsents ei kehti juurdepääsupiirangu kehtivuse ajal, välja arvatud ülikooli õigus lõputööd reprodutseerida üksnes säilitamise eesmärgil.*