

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Majandusteaduskond

Ärikorralduse instituut

Maria Kokser

**TÖÖKATKESTUSED AVATUD KONTORIS ÜHE ÜLIKOOLI
MITTEAKADEEMILISE PERSONALI TÖÖ NÄITEL**

Bakalaureusetöö

Õppekava HAKB02/14, peeriala halduskorraldus

Juhendaja: Taimi Elenurm, MBA, MSc

Tallinn 2019

Deklareerin, et olen koostanud töö iseseisvalt ja olen viidanud kõikidele töö koostamisel kasutatud teiste autorite töödele, olulistele seisukohtadele ja andmetele, ning ei ole esitanud sama tööd varasemalt ainepunktide saamiseks. Töö pikkuseks on 6245 sõna sissejuhatusest kuni kokkuvõtte lõpuni.

Maria Kokser

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilase kood: 164984HAKB

Üliõpilase e-posti aadress: mkokser@gmail.com

Juhendaja: Taimi Elenurm, MBA, MSc:

Töö vastab kehtivatele nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaasjuhendaja:

Töö vastab kehtivatele nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees:

Lubatud kaitsmisele

.....

(nimi, allkiri, kuupäev)

SISUKORD

LÜHIKOKKUVÕTE	4
SISSEJUHATUS	5
1. TEOREETILINE ÜLEVAADE AVATUD KONTORIS TÖÖKATKESTUSTEST	7
1.1 Avatud planeeringuga kontori mõiste, tunnused ja kasutamise ajalugu.....	7
1.2. Avatud kontori eelised ja puudused	10
1.3. Töökatkestused avatud kontoris	12
2. UURINGU METOODIKA JA PROTSEDUUR.....	15
2.1. Ülikooli lühitutvustus	15
2.2. Uuringu valim.....	16
2.3. Empiirilise uuringu metoodika kirjeldus	16
2.4. Uuringu tulemused	19
3. Järeldused ja ettepanekud	27
KOKKUVÕTE	30
SUMMARY	31
KASUTATUD KIRJANDUS	33
LISAD	36
Lisa 1. Küsitlusankeet	36
Lisa 2. Töötaja katkestuste leht	40

LÜHIKOKKUVÕTE

Bakalaureusetöö eesmärgiks on uurida, millised on mitteakadeemilise personali töökatkestused avatud kontoris ühe ülikooli näitel. Bakalaureusetöö koosneb kolmest peatükist. Esimeses peatükis annab autor teoreetilise ülevaate töötingimustest ja tööst avatud kontoris ja sellega seonduvatest töökatkestustest. Teises peatükis kirjeldab autor uurimismetoodikat ning valimit – kirjeldab küsimustikku ja töötaja töökatkestuste lehete ning esitab uurimistulemused töökatkestuste kohta avatud kontoris. Kolmandas peatükis esitab autor järeldused ja ettepanekuid.

Bakalaureusetöö autor kasutas uuringu läbiviimiseks kombineeritud kvalitatiivset ja kvantitatiivset uurimismeetodit ja uurimustöö eesmärgi saavutamiseks viis läbi ühes ülikooli instituudis küsitluse ja töötaja töökatkestuste vaatluse.

Uuringu valimigrupp koosnes ülikooli 14 mitteakadeemilist töötajast. Uuringutulemustest ilmnes, et enamus vastajatest töötavad praegusel hetkel avatud kontoris ning neil on kindel töökoht oma laua ja töövahenditega. Vastajate hinnangutest selgus, et avatud kontoris töötamisel on töötajate jaoks kõige häirivamaks töökatkestusteks telefonihelin-ja kõne ning kolleegide vaheline vestlus. Töökohtade arvu osas arvati, et kõige sobivam tööruum on 2-3 töökohaga kabinet.

Küsitlustulemuste ja töötaja vaatluslehtede analüüsi alusel tegi autor järgnevad parandusettepanekud. Avatud planeeringuga kontoritesse võimalusel paigutada töökohade eraldamiseks helisummutavad vaheseinad. Töökatkestuste vähendamise osas, soovitab autor kaaluda vastuvõtuaegade kehtestamist.

Võtmesõnad: avatud planeeringuga kontor, müra ja lärm, töökatkestused

SISSEJUHATUS

Avatud kontori disain on viimastel aastakümnetel teinud läbi olulisi muudatusi kontori planeeringus, praeguseks on avatud kontori lahendus saanud populaarseks. Paljudele organisatsioonidele on see hea lahendus kontori pinna kulude säästmiseks. Samuti on see lahenduseks olukordades, kus on inimesi rohkem kui kasutada olevaid töökohti. Läbiviidud uuringutest selgub, et töötajatel on raske kohaneda avatud planeeringuga kontoritega ning mõnikord võib seal töötamine põhjustada töösoorituse langust. Põhjused tuuakse välja häirivad müra, pidevaid töökatkestusi ja väheseid töökoha kujundamise võimalusi. (Klimenko, 2017; Mugra, 2016; Rõngelep, 2016; Sõnum, 2018)

Avatud kontori kui ruumi lahenduse uudsuse idee ja rakendamise võimalusi ning avatud kontoris töötamise mõjusid on käsitletud paljudes uuringutes. On uuritud avatud planeeringuga kontorite ruumi kasutusele võtmist ülikoolis ning töötajate kohanemist uute töökohtade ümberkujundamisel. (A. Van Marrewijk & Van den Ende, 2018) Uuritakse ka erinevaid töökatkestusi, töökatkestuste mõju töö sooritusele ja töötaja suutlikust oma tööülesande juurde tagasi pöördumist ning mõju töötaja tööpäeva kestvusele. (Jett & George, 2003)

Töö autor omab avatud kontoris töötamise kogemust, kus ühest küljest on info keskel ja pidevas suhtluses kolleegidega, kuid ümbritsev müra ja lärm tekitab vahel keskendumisraskusi ja pingeid. Sellest ajendatuna tekis huvi teha uurimistöö avatud kontorite peamiste töökatkestuste sageduste väljaselgitamise kohta ning tuvastada nende mõju töösooritusele.

Bakalaureusetöö eesmärgiks on uurida, millised töökatkestused esinevad mitteakadeemilise personali töös.

Uuringu valim koosnes 14 mitteakadeemilist töötajast, kes töötavad instituudi viies erinevas avatud kontoris; neist 3 töötajat töötab neljas kontoris ja ühes avatud kontoris töötab 4 ja enam töötajat.

Andmete kogumise meetodina kasutati kombineeritud küsitlust, mille aluseks oli kaheosaline küsimustik. See koosnes struktureeritud, avatud küsimustest ja valikküsimustest ning töökatkestustelehest, mille täitis töötaja ise. Küsimustiku ja vaatluslehe koostamisel tugines töö autor juba varasemalt läbiviidud sarnastele uuringutele. (Di Blasio, Shtrepi, Puglisi, & Astolfi, 2019; Kang, Ou, & Mak, 2017; A. Van Marrewijk & Van den Ende, 2018; Wajcman & Rose, 2011)

Küsimustik sisaldas, avatud kontori üldisi küsimusi ja avatud kontoriga seotud töökatkestusi. Ankeedi arutas autor läbi ülikooli töökeskkonnanõukogu liikmega, kelle tagasiside põhjal sai kontrollida küsimuste ja väidete arusaadavust ning korrigeeritud mõnede väidete sõnastust.

Uuringu teise osa moodustas töötaja enda töökatkestuste vaatlus. Tegemist on osavaatlusega (Lagerspetz, 2017, lk 133), kus autor osaleb uuringus, kuid ei sekku teiste vaatlusesse. Töötaja vaatluslehe abil, koguti andmeid töökatkestuse kohta. Vaatlus võimaldab saada ülevaadet avatud kontoris töötajate töökatkestuste sageduste kohta

Eesmärgini jõuda on autor püstitanud järgnevad uurimusküsimused:

1. Millised töökatkestused esinevad töötajal avatud kontoris ning kui sagedad need on töötajate hinnangute põhjal?

2. Millised on avatud kontori eelised ja puuduseid seal töötava personali hinnangul?

Bakalaureuse töö teoreetilises osas käsitletakse avatud kontori ajalugu, avatud kontori mõistet, ning töökatkestusi avatud kontoris.

Töö teises osas antakse ülevaade uuringu meetodikast, protseduurist ja uuringu tulemustest. Järelduste ja ettepanekute osas on tuginetud teooriale ning uurimus tulemustele.

1. TEOREETILINE ÜLEVAADE AVATUD KONTORIS TÖÖKATKESTUSTEST

Avatud kontori kui ruumi lahenduse uudsuse idee ja rakendamise võimalusi on käsitletud paljudes uuringutes. Bakalaureuse töö teoreetilises osas käsitletakse avatud kontori ajalugu, avatud kontori mõistet, ning töökatkestusi avatud kontoris. Lisaks toob autor välja avatud kontori eelised ja puudused.

1.1 Avatud planeeringuga kontori mõiste, tunnused ja kasutamise ajalugu

Avatud planeeringuga kontorit käsitletakse avatud või jagatud ruumidena. Erinevates teadusallikates leidub erinevaid selgitusi ja mõisteid, siiski leidub mitmetes mõistes sarnasusi. Ühtlasi on välja toodud selle puudused, aga ka positiivseid eeliseid. (Bos, Molinaro, Perrone, Sharer, & Greenberg, 2017; Hongisto, Haapakangas, Varjo, Helenius, & Koskela, 2016; Monaghan & Ayoko, 2018; Shafaghat, Keyvanfar, Ferwati, & Alizadeh, 2015; A. Van Marrewijk & Van den Ende, 2018)

Avatud planeeringuga kontoriiks võib pidada nelja või enama inimese jagatud ruumi, kus töökohad on paigutatud minimaalsete vahenditega rühmadesse (A. Van Marrewijk & Van den Ende, 2018) või kontoriga sarnast ruumi, kus töötab suurel hulgal inimesi, kus saab pidada vestlusi, aga ka keskenduda iseseisvale tööle. (Kang et al., 2017) Arezou Shafaghat kirjeldab oma artiklis avatud planeeringuga kontorit kui kindlate piiridega tööruumi (Brill, Keable, & Fabiniak, 2000), kontori tunnuseks on seinte ja vaheseinte puudumine. (Shafaghat et al., 2015)

Valtteri Hongisto (2016) kirjeldab oma artiklis avatud planeeringuga kontorit erinevate füüsiliste omadustega, nt. üldine kontori suurus, töökoha suurus, töökohtade ümbrus, töökohtade ruumiline tihedus, ruumi kõrgus.

Avatud planeeringuga kontor (ing k *open space*, *open office*, *open plan*), on arhitektuuri- ja interjööri disain, kas üksiku ruumi või terve korruse jaoks, mis põhineb suurel avatud ruumil. Avatud planeeringu korral välditakse ruumi jaotamist seinte abil, mistõttu ei teki väikseid eraldatud ruume. (Klimenko, 2017)

Üha olulisemaks ja peamiseks prioriteediks organisatsioonides on saanud tööruumide suurenev vajadus ja rendikulude vähendamine. Tööruumide disain on arenenud alates 20. sajandist. Üks olulisemaid muudatusi on toimunud traditsioonilisest kontorist üleminekul avatud planeeringuga kontoriteks.(Monaghan & Ayoko, 2018)

1950. aastatel kasutusele võetud avatud planeeringuga büroo ehk avatud kontori mõiste, on praegu tööruumide kasutamisel laialt levinud töökoht(Brennan, Chugh, & Kline, 2002). Avatud kontorid kontseptsioon töötati välja 1950-ndatel aastatel ja need saavutasid populaarsuse 1970-ndate alguses, kui paljud ettevõtted võtsid kasutusele uued disainilahendused. Avatud kontori disain soodustas paindliku ruumi loomist, mida sai vastavalt vajadusele ja minimaalsete kuludega ümber korraldada.

Avatud planeeringuga tööruumil on palju eeliseid paigutuse ja kolleegide vahelise suhtlemise hõlbustamisel, kuid sellise tööruumi kasutamisel on kaks olulist puudust. Üheks puuduseks peetakse avatud kontoris privaatsuse puudumist ja mürataseme tõusu, mis tekitab töötajatele ebamugavust. Teiseks oluliseks puuduseks peetakse kontoris tekkivaid erinevaid segavaid helisid: kolleegide vestlused, telefonikõned, telefoni helinad, inimeste pidev ruumis liikumine, masina müra nt. printerid, koopiamasinad, arvuti klaviatuurid. (Brocolini, Parizet, & Chevret, 2016)

Lisaks on eelnevates uuringutes välja toodud, et avatud planeeringuga kontorites töötavad töötajad kogevad privaatsuse puudumist ja suurenenud töökoormust. (Monaghan & Ayoko, 2018)

Van Marrewijk(2018) osutab oma artiklis, et erinevates organisatsiooni uuringutes on pälvunud suurt tähelepanu avatud planeeringuga kontorid, büroode ümberkujundamise trendid, mis on paindlikumad, uuenduslikumad ning alternatiivsed uue töökoha loomiseks (Brennan et al., 2002; Kornberger & Clegg, 2004; A. H. van Marrewijk & Yanow, 2010; McElroy & Morrow, 2010) (A. Van Marrewijk & Van den Ende, 2018)

Avatud planeeringuga kontorid, bürood, töötajate ruumid on kujundatud nii, et töötajate ruumides puuduvad vaheseinad. Avatud planeeringuga kontori töötamise eeliseks peetakse töötajate vahelist suhtlemist ja kommunikatsiooni paranemist (Ward, 2015).

Avatud kontor on saanud alguse ideest, et see parandab töötajate vahelist koostööd ja suhtlust. Kui tänapäeval on avatud kontor üsna levinud, siis selle kohta tehtud uuringud tuvastavad nii positiivsed kui ka negatiivseid aspekte. Samuti on uuritud seda kohta, kas avatud planeeringuga kontorites pidevate töökatkestused, vähene privaatsus ja liigne müra võivad tekitada konflikte.(Monaghan & Ayoko, 2018)

Avatud planeeringu büroo ideed esitasid maailmale 1960. aastatel kaks Saksa mööblitootjat vennad Eberhard ja Wolfgang Schnelle. Selle idee loomisel oli soov pakkuda paindlikku ja kergesti ümberkujundatavat kontorit, millel puudusid vaheseinad, et hõlbustada töötajate omavahelist suhtlemist. (Benammar, Anouche, Lesгаа, & Cherif, 2018)

Praeguseks on avatud planeeringuga bürood laialt levinud. Töökohtade eraldamiseks avatud ruumis on võetud kasutusele barjääre ning kontorilaudu, mida on hakatud paigutama erineval moel. Enam levinud nelja liiki avatud kontori paigutust (Shafaghat et al., 2015):

- meeskonnapõhine „*bullpen*”, kus töötajad saavad üksteist vabalt näha ja kuulda, laud paigutatud meeskondade kaupa;
- kõrgete vaheseinte paneeliga kontor, kus töötajad ei näe teisi töötajaid;
- madalate vaheseinte paneelidega kontor, kus töötajad saavad istudes vaadata üle paneelide;
- kobarakontor, kus madalate paneelidega gruppi eraldab teistest kõrged paneelid.

Uuringutele tuginedes võib öelda, et avatud planeeringuga kontorite kasutajad usuvad, et selline kontoriplaneering suurendab koostööd, sotsiaalseid suhteid, omavahelist suhtlemist ja teadmiste jagamist töötajate vahel. Avatud planeeringu büroo kasutajad mainivad/ütlevad, et avatud planeeringu büroo disain loob paindliku ruumi, kus on lihtsam, kiirem ja odavam teostada ümber ehitamist. (Brennan et al., 2002)

Avatud kontori vastandiks on nn kabinetsüsteemil põhinev kontor, kus töötajate töökohad on eraldi kabinettides. Sellel on omajagu eeliseid, näiteks võimaldab seda tüüpi kontor rohkem privaatsust ja võimaldab töökoha töötajatele sobivamaks kujundada. (Kaljula, Ivask, Avi, & Reisberg, 2017)

Töökeskkonna moodustab avatud kontoris ka töötajale loodud töökoha ümbrus koos talle võimaldatud töövahenditega tema tööülesannete täitmiseks. Tööruumi kujundamisel on soovitatud arvestada ühe töötaja kohta vähemalt 10 m³ põrandapinda (Kaljula et al., 2017).

Töökoht avatud kontoris peab olema kujundatud nii, et töötaja saaks oma asendit muuta ja leida sobiva tööasendi. Töökoha vaba ruumi suurus peaks olema arvestatud nii, et seal oleks piisavalt takistustevaba. (Kaljula et al., 2017)

Töötervishoiu ja tööohutuse seadus (TTOS) reguleerib töökeskkonna loomist ja töökohale esitavaid nõudeid (TTOS, RT I, 13.03.2019, 177). Tööruumid peavad olema küllaldase kõrguse ja

pindalaga, mis võimaldab töötajatel tervist kahjustamata oma tööd teha. Töötaja kohta peab tööruumis olema õhuruumi vähemalt 10 m³ (õhuruumi arvestamisel võetakse ruumi kõrgusest arvesse kuni 3,5 m)(Riigiteataja, 2019).

Lisaks avatud kontori positiivsele mõjule töötajatele ja töökeskkonnale, on sellel lisaks laiem positiivne mõju organisatsioonile rendikulude kokkuhoiule (Shafaghat et al., 2015; Ward, 2015)

Tuginedes käsitletud teemadele võib kokkuvõttes esile tuua, et avatud planeeringuga kontorite kasutus sai alguse 1950-ndatel. Avatud planeeringu kontori lahenduse tutvustasid maailmale 1960. aastatel kaks Saksa mööblitootjat Eberhard ja Wolfgang Schnelle ning avatud kontor saavutas oma populaarsuse 1970-ndate alguses, kui paljud ettevõtted võtsid kasutusele uued disainilahendused.

1.2. Avatud kontori eelised ja puudused

Avatud planeeringuga büroo kasutajad ütlevad, et avatud planeeringuga büroo disain loob paindliku ruumi, kus on lihtsam, kiirem ja odavam teostada ümber ehitamist.(Brennan et al., 2002) Põrandapinda ühe töötaja kohta on avatud kontoris vaja vähe, mistõttu saab eelarvelised vahendid kulutada muudele olulistele tehnilistele teenustele, nagu kliimaseadmed, hooldus- ja energiatarbimise kulud. (Shafaghat et al., 2015).

Avatud planeeringuga kontorite kasutajad usuvad, et selline planeering suurendab koostööd, sotsiaalseid suhteid, omavahelist suhtlemist, teadmiste jagamist ning kiiret info vahetamist töötajate vahel. Avatud kontoris töötamine omab positiivseid mõjusid sotsiaalsetele suhetele ja töötajate omavahelisele suhtlemisele (Węziak-Białowolska, Dong, & McNeely, 2018).

Arvatakse ka, et avatud planeeringuga kontoris töötamine suurendab töötaja motivatsiooni, jõudlust ja tööga rahuolu.(Węziak-Białowolska et al., 2018) Üheks avatud kontori eeliseks peetakse ka seda, kui töötajatel kellele töö ei edene, võib tööle ajendada teistega suhtlemine (Brennan et al., 2002). Selline eelis on eelkõige kasulik nendele töötajatele, kellele tundub töötamine igav ning kes kalduvad töökohtustest eemale. Mõnikord võib kolleegidest olla kasu mõnele tööga seotud lahendamiseks.

Weziak-Bialowolska (2018) kirjutab, et avatud planeeringuga kontorite töötamine omab positiivseid mõjusid sotsiaalsetele suhetel ja töötajate omavahelisele suhtlemisele. Samas

arvatakse, et avatud planeeringuga kontoris töötamine suurendab töötaja motivatsiooni, jõudlust ja tööga rahulolu. Avatud kontoris töötamine peaks hõlbustama suhtlemist ning parendama töötajate omavahelist koostööd.

Eelnevad teemad kokkuvõttes toob välja autor, et avatud kontori disain soodustab paindlikku ruumi kasutamist, mida saab vastavalt vajadusele ja minimaalsete kuludega ümber korraldada. Sellise kontor eelisteks on kolleegide vahelise suhtlemise hõlpsus, kiire info jagamine ja rendikulude vähendamine. Töötajad suhtlevad omavahel rohkem ning uue töötaja sisseelamine on palju lihtsam.

Avatud kontori puudusteks on privaatsuse vähesus ja müra, mis tekitab töötajatele ebamugavust (Danielsson & Bodin, 2009) Privaatsuse puudumise tõttu suurenevale töökoormusele viitavad ka hilisemad uuringud. (Monaghan & Ayoko, 2018)

Sellises kontoris on palju tööle keskendumist segavaid helisid: kolleegide vestlused, telefonikõned, telefoni helinad, inimeste pidev ruumis liikumine, masinate müra nt. printerid, koopiamasinad, arvuti klaviatuurid.(Brocolini et al., 2016)

Di Blasio (2019) viis läbi uuringu jagatud ja avatud planeeringuga kontoris, kus uuris müra mõju vaimsele tervisele ja heaolule ning kõne ja naeru mõju kaastöötajatele. Uuringus võrdles ta kontoreid, kus töötas 2-5 töötajat ja avatud planeeringuga kontoreid 5 ja enama töötajaga. Tulemustest selgus, et jagatud kontorites ja avatud planeeringuga kontorites ebaoluline kõne tekitab müra vähendab töö tulemuslikkust ja suurendab vaimset kurnatust. Ebaolulise kõne vältimiseks kasutasid töötajad kõrvaklappe, võimalusel sulgesid kabineti ukse, vahetasid tööruumi või läksid kodukontorisse töötama. Samale tulemusele jõudis Brocolini (2016), kelle uuringust selgus, et kontorimüra on stressi allikaks; see mõjutab töötajate tähelepanuvõimet ja vähendab töötajate töö tulemuslikkust.(Brocolini et al., 2016)

Üheks peamiseks müraallikaks võib kontoris pidada telefonikõne (Roelofsen, 2008). Nii telefonikõned kui ka ootamatult alguse saanud vestlused kaastöötajate vahel, võivad keskendunult töötavat kolleegi häirida. Roelofsen (2008) on viidanud ka sellele, et enim võivad häirida just vestlused, mida jäädakse kuulama. Sellisel juhul toimub kiire keskendumise ümberlülitamine töölt vestlusele. (Mugra, 2016)

Müra saab nimetada segavaks faktoriks just siis, kui see häirib ruumis viibivate inimeste keskendumisvõimet ning töö sooritamise efektiivsust (Roelofsen, 2008). Avatud kontori erinevate takistuste ja seinte puudumine soodustab ruumis müra kiiret levikut.

Roelofsen (2008) kirjutab, et müra võib töötajaid ärritada, häirida ning pärssida nende töösoorituse suutlikust, eriti selliste ametikohtadel, kus töö vajab loovust ja süvenemist. Ühe võimalusena võib töötaja müra takistamiseks kasutada kõrvaklappe, kuid sel moel võib töötaja jääda ilma olulisest informatsioonist, mida kontoris sel hetkel jagatakse.

Mürale lisaks on ka privaatsusel oluline roll büroo kujundamisel. Mõlemad on tihedalt seotud väljatõrjumise kontseptsiooniga, mis on samuti selles kontekstis väga oluline. Need tegurid on kontorites olulised, sest büroo on töökeskkond, mis tähendab paljude töötajate jaoks vahendite ja tööruumi jagamist teistega. (Danielsson & Bodin, 2009)

Autor võtab eelnevast kokku peamise: müra ja lärm - on avatud planeeringuga kontoris peamine keskendumist häiriv ja väsitav tegur. Erinevates uuringutes on välja toodud, et nii juhuslik kõne kui ka formaalne kõne, kohtumiste arutelud, telefonivestlused - need on avatud kontorites kõige häirivamad müraallikad (Roelofsen, 2008) See toob kaasa erinevaid töökatkestusi. Erinevad töökatkestused ja heliallikad võivad häirida töötajate keskendumisvõimet ning töö tegemisi. Töökatkestuse mõju töö tegemisel võivad olla erinev, kõik oleneb sellest millise tööõiguga parajast töötaja tegeleb.

Uuritud on erinevaid psühholoogilisi tegureid, mis jagunevad kolme valdkonda: ümbritsevad tegurid, müra ja privaatsus ning kontori planeeringuga seotud tegurid. (Danielsson & Bodin, 2009)

Erinevaid müraallikaid võib pidada ka töökatkestuste põhjuseks ning avatud kontorites töötades ei saa välistada töökatkestusi.

1.3. Töökatkestused avatud kontoris

Erinevaid häirivaid heliallikaid saab vaadelda kui töötaja töökatkestajaid. Erinevad töökatkestused pärssivad töötaja töö produktiivsust ning tekitavad lisapingeid ja stressi. Erinevateks katkestavateks helideks võivad olla: kaastöötaja telefoni kõne, telefonihelin, kolleegide vaheline vestlus, vali naer.

Katkestusi saab liigitada erinevatesse kategooriatesse (Spira & Feintuch, 2005):

- Täielikud katkestused (*total interruptions*), mis võtavad endale kogu teadliku tähelepanu ja ei lase algse ülesande juurde tagasi pöörduda. Näiteks osalemine aktiivses vestluses. Kolleegide vaheline vestlus, mis segab teise töötaja töötegemisi.
- Peamised katkestused (*dominant interruption*), mis suuresti hõlmavad mõtted jättes esialgse töö tahaplaanile. Näiteks meelelahutusliku veebibrauseri jälgimine koos kolleegidega.
- Tähelepanu hajutavad katkestused (*Distractions*), mis juhivad tähelepanu tööst eemale, kuid ei takista oluliselt töö tegemist, vaid mõjutavad selle tulemuslikkust ja kvaliteeti. Näiteks kiirsõnumid sõpradelt või nende vahetamine töökaaslastega töö tegemise ajal, aga ka teise töötaja pöördumine küsimustega, mis ei kuulu töötaja pädevusse.
- Taustategevused (*Background activities*), mis ei pruugi segada aga võivad tõmmata tähelepanu, vähendades sellega töötegemise kiirust või täpsust. Näiteks ebasobiv muusika ruumis, millega kaasneb töötegemise produktiivsuse langus.

Katkestusi võib jagada aktiivseteks ja passiivseteks. Passiivset katkestust põhjustab kaastöötaja, kes soovib teise töötaja tähelepanu. Aktiivne katkestus on see, kui töötaja ise otsustab oma töö katkestada. Samas võib mõnikord osutada vajalikuks intensiivse töö katkestamine, selleks et oma mõtteid korrastada. Seda laadi katkestust ei peeta suureks probleemiks, kuid häirivaks kujuneb see siis, kui töötaja, kelle tööd pidevalt katkestatakse ei suuda enam uuesti tööle ümber lülituda. (Spira & Feintuch, 2005)

Katkestuste puhul on kõige raskem nendest mitte väljategemine, kuna katkestamine tõmbab tahtmatult tähelepanu endale. (Spira & Feintuch, 2005) Samas - töökatkestused avaldavad mõju seni, kuni nende suhtes vastuvõtlikud oleme. On inimesi, kes suudavad kiirelt keskenduda taustamürast ja katkestustest olenemata.

Igapäevatöö tegemistes on töökatkestused väga levinud. On uuritud, kuidas töökatkestuse järgselt suudetakse uuesti keskenduda oma töötegemistele, kuidas töötaja 15 sekundit pärast katkestust näiteks telefonivestluse järgselt, on võimeline uuesti keskenduma oma tööülesannetele, kui kaua võtab aega oma mõtete tagasi suunamine tööle. (Altmann & Trafton, 2007)

Katkestuste mõju igapäevatoos on uurinud mitmed autorid nt (Chisholm, Dornfeld, Nelson, & Cordell, 2001; Czerwinski, Horvitz, & Wilhite, 2004; Mcfarlane & Latorella, 2002), neid kajastatakse meedia aeg-ajalt nt (Thompson, 2005), kuid psühholoogilised uuringud ülesannete

katkestamise mõjust ja jõudlusele annavad mõnevõrra vastuolulise pildi. Ülesande täitmiseks kuluv aeg võib pikeneda, kui töö sageli katkeb, kuid võib olla ka vastupidine reaktsioon. Heaks motivaatoriks võib olla töö sooritusele hüvitise saamine. (Altmann & Trafton, 2007)

Võttes eelnevad kokku jäeldab autor, et töökatkestuste mõju avatud kontorites igapäevatoos on erinev. Erinevad töökatkestused mõjutavad pärssivalt töötaja töö produktiivsust ning tekitavad lisapingeid ja stressi. Töökatkestused puhul on kõige keerulisem nendest mitte välja tegemine, kuna katkestamine tõmbab tahtmatult tähelepanu ning avaldavad mõju seni, kuni nende suhtes vastuvõtlikud oleme.

2. UURINGU METOODIKA JA PROTSEDUUR

Järgnevalt antakse ülevaade uuringu metoodikast, selgitatakse andmete ja analüüsi meetodeid ning esitletakse uuringu tulemusi.

Bakalaureusetöö eesmärgiks on uurida töökatkestuste sagedusi avatud kontoris ühe ülikooli instituudi mitteakadeemilise personali näitel. Uuringuga selgitati välja kui tihti esinevad töökatkestused avatud kontoris töötamisel töötaja igapäevatöös. Uuringus osales ühe ülikooli instituudi 14 mitteakadeemilist bürootöötajat. Uuring viidi läbi viies erinevas avatud kontoris, neljas kontoris töötab kolm inimest ja ühes avatud kontoris töötab neli ja enam töötajat.

Uuringu eesmärk on selgitada mitteakadeemilise bürootöötaja töökatkestuste sagedusi avatud kontoris ning teha ettepanekuid, kuidas vähendada avatud kontoris segavaid tegureid.

Uurimuse läbiviimisel keskenduti järgmistele uurimisküsimustele.

1. Millised töökatkestused esinevad töötajal avatud kontoris ning kui sagedad need on?
2. Millised on avatud kontori eelised ja puuduseid seal töötava personali hinnangul?

2.1. Ülikooli lühitutvustus

Ülikool on avalik-õiguslik juriidiline isik, mis tegutseb eesti Vabariigi põhiseaduse, ülikooliseaduse, teadus- ja arendustegevuse korralduse seaduse, ülikooli põhikirja ja teiste õigusaktide alusel. Ülikoolis toimub õppetegevus mitmel õppesuunal kõrgharidusetaseme kolmel astmel, ülikool viib läbi teadus-, arendus- ja loometegevust. (Tallinna Ülikool, 2019a)

Ülikoolis töötab 822 töötajat, kellest akadeemilised töötajad on 389 ja tugitöötajad ehk mitteakadeemiline on 433. (Tallinna Ülikool, 2019b)

Mitteakademiline töötaja ehk tugitöötaja on ülikoolis haldus-tugistruktuuri töötaja (administratiivjuht, juhiabi, õppejuht, assistent, projektijuht, koolitusjuht, teaduskoordinaator, rahvusvahelistumise koordinaator, turundus ja kommunikatsiooni spetsialist). Avatud planeeringuga kontoris on paigutatud erinevates ametites töötaja (administratiivjuht, juhiabi, õppejuht, assistent, projektijuht, koolitusjuht, teaduskoordinaator, rahvusvahelistumise

koordinaator, turundus-ja kommunikatsiooni spetsialist). Avatud planeeringuga kontorisse on paigutatud erinevates ametites töötaja; administratiivjuht, õppejuht, teaduskoordinaator, tippkeskuse koordinaator, rahvusvahelistumise koordinaator, turundus-ja kommunikatsiooni spetsialist, analüütik, nooremteadur, projektijuht, neli koolitusjuhti, juhiabi ja assistent, kes töötavad 2-4 töötajaga ühes ruumis. Kõigil töötajatel on kindel töökoht, oma töölaud koos töövahenditega.

2.2. Uuringu valim

Valimi moodustamisel arvestati järgmiste valimitunnustega: töötamine avatud kontorisse, kus vähemalt on 2-3 töökohta ning ei ole akadeemiline töötaja. Valimisse kuuluvad mitteakadeemilised töötajad, kes töötavad erinevates tingimustes, erinevates ruumides, mis kõik on avatud kontorid. Kõigil töötajatel on kindel töökoht, oma laud koos töövahenditega. Valimi nõrkuseks on valimi väiksus, mis ei võimalda teha üldistavaid järeldusi. Siiski on uuringu eesmärk uurida töökäitumise sagedusi ning see annab ülevaate käsitleva teema kohta.

Andmeid koguti ühe ülikooli instituudis, kus töötab 100 inimest ning kellest 14 mitteakadeemilist töötajat töötavad igapäevaselt esmaspäevast-reedeni avatud planeeringuga kontorisse..

2.3. Empiirilise uuringu metoodika kirjeldus

Andmete kogumise meetodina kasutati kombineeritud küsitlust, mille aluseks oli kaheosaline küsimustik, mis koosnes struktureeritud ja avatud küsimustest ning valikküsimustest (üks valik)(Lagerspetz, 2017) ja teine osa oli töötaja vaatlusleht. Küsimustiku koostamisel ja vaatluslehe valikus tugines töö autor juba varasemalt läbiviidud sarnastele uuringutele. (Di Blasio et al., 2019; Kang et al., 2017; A. Van Marrewijk & Van den Ende, 2018; Wajcman & Rose, 2011)

Andmete kogumisel soovis autor teada saada, kas töötaja on varasemalt töötanud avatud kontorisse, millises kontorisse praegusel ajal töötab ning milline on tema praegune töökoht. Andmete kogumise fookus oli töökäitumise sageduse kaardistamine.

Esimene osa küsimustiku koostamise käigus koostati väited, mis kirjeldasid avatud kontoriga seotud töökatkestusi. Küsimustiku arutas autor läbi ülikooli töökeskkonna nõukogu liikmega, kelle tagasiside põhjal sai kontrollida küsimuste ja väidete arusaadavust ning konsultatsiooni tulemusena korrigeeriti mõnede väidete sõnastust.

Küsitluse läbiviimiseks moodustati valimigrupp, mis koosnes 14 mitteakadeemilisest töötajast. Valimigrupp moodustati instituudi mitteakadeemilistest töötajatest, kes töötavad igapäevaselt avatud kontoris.

Andmete kogumiseks kasutati Google Docs *forms* vormide keskkonda. Küsitluse link saadeti instituudi 14 mitteakadeemilisele töötajale. Andmeid koguti ajavahemikus 19. märts kuni 29. märts 2019. Küsimustiku täitmiseks kulus 10 minutit. Küsimustiku eesmärgiks oli koguda andmeid avatud kontoris töötamise kohta. Küsimustikus uuriti vt (Lisa 1), mis jagati kolmeks alateemaks 1) millises avatud kontoris inimene töötab; 2) avatud kontori plusse ja miinuseid ning 3) avatud kontori töökatkestusi.

Küsimustik koosnes üheksast küsimusest, milles kuus (nr 1, 2, 3, 4, 5,6 Lisa 1) oli valikvastustega küsimust, seitsmes küsimus koosnes kuusest erinevast väitest, mis olid Likerti skaalaga võrdsete tähistega vastuse variandid, kaheksas küsimus koosnes väitest ning üheksas küsimus oli ettepanekute ja soovitude kohta. (Arundell et al., 2018)

Likerti skaala töökeskkonna mõju tegurite, töökatkestuste sageduste küsimuses ning segavate tegurite väidetega nõustumisel tuli vastajal hinnata esitatud väited nõustumisega vastusevariandiga „1“ ei häiri ja „5“ häirib väga. Küsimustiku Likert skaala analüüsimises leiti küsimuste vastuste sagedusjaotused. Avatud küsimuste vastuste puhul analüüsiti sarnaste seisukohtade avaldanud vastajate hulka.

Uuringu teise osa läbiviimiseks valiti üheks andmekogumise meetodiks töötaja vaatluse. Tegemist on osavaatlusega (Lagerspetz, 2017, lk 133), kus ka autor osaleb vaatluses, mida ta uurib ning ei sekku teiste vaatlusesse ning mida täitis töötaja ise. Töötaja vaatluslehe abil, koguti andmeid töökatkestuse kohta.

Vaatlus võimaldab saada ülevaadet avatud kontoris töötajate töökatkestuste sageduste kohta. See annab ka töötajale ülevaate selle kohta, millised töökatkestused mõjutavad tema töö tegemisel. Selleks, et töötajal oleks kergem vaadelda oma töökatkestamisi, koostati enne vaatluse alustamist vaatluse katkestuste leht (Lisa 2).

Lähtuvalt teoreetilises peatükis kirjeldatud avatud kontori töökatkestustele, keskenduti vaatluses peamiselt töökatkestuste sageduste märkimisele. Lisaks sellele, oli märkuste lahtris võimalik töötajal täiendavalt kirjutada lahti, milline töökatkestus täpsemalt oli.

Vaatluslehed jagati paberkandjal valimigrupi 14 mitteakadeemilisele töötajale. Vaatluslehed jaotati valimi gruppi liikmetele ja palvega vaatlusleht täita viiel järjestikusel tööpäeval. Vaatlus toimus ajavahemikul 19.märts kuni 29. märts 2019.

Vaatlusest võttis osa 14-st 11 töötajat. Vaatluslehte pidi töötaja ise täitma vähemalt kahel järjestikusel tööpäeval. Iga töötaja pidi vaatluslehel märkima *aliase*/nime; mitu inimest kontoris töötab; vaatluse kuupäeva; katkestusekoodi ning vajadusel lisama märkuse katkestuse kohta. Vaatluslehte täitsid töötajad kokku 4-5 tööpäeva. Tööd katkestavate tegevuste koodid olid järgmised:

- 1 - telefonikõne;
- 2 – telefonihelin;
- 3 – kolleegide vaheline vestlus;
- 4 – teise töötaja pöördumine;
- 5 – kolleegi naer;
- 6 – muu tööalane katkestamine;
- 7 – mitte tööalane katkestamine.

Andmete analüüsi protsessis keskenduti peamiselt töökatkestuste sageduste hindamisele.

2.4. Uuringu tulemused

Järgnevalt esitatakse andmete analüüsi tulemused üldistatuna tabelite vormis. Järeldused ja ettepanekute andmete analüüsi tulemuste põhjal esitatakse kolmandas peatükis.

Töökeskkonna moodustab avatud kontoris töötajale loodud töökohta ümbrus koos talle võimaldatud töövahenditega tema tööülesannete täitmiseks. Töökohta kohta puudutavate küsimuste vastustevariantides oli välja toodud varasem töötamine avatud kontoris, millises kontoris töötab ning milline on töötaja praegune töökoht. Vastused on esitatud tabelis 1.

Tabel 1. Töökoht

Kas oled töötanud avatud kontoris?	Töökoht			
	JAH		EI	
	11		3	
Millises kontoris töötad?	Kabinet, kus on 2-3 töökohta	Eraldatud töökoht avatud kontoris, kus puuduvad vaheseinad töökohtade vahel	Kabinet, kus on kuni 4 töökohta, mida kasutab rohkem inimesi kui on töökohti	Kabinet, kus on nelja kindla inimese töökohta ja lisaks üks laud, kus inimesed vahelduvad
			10	2
Milline on sinu praegune töökoht?	Isiklik töökoht (oma laud töövahenditega)		Püsiv, kuid jagatud töökoht (kindel töölaud, kuid jagad kellegiga)	
			13	

Allikas: Autori koostatud

Millise planeeringuga kontoris töötaja töötab, märkis 10 töötajat 14-st oma kontoritüübiks kabineti, kus on 2-3 töökohta. Kaks töötajat kirjeldasid oma kontorit, kui eraldatud töökohta avatud kontoris, kus puuduvad vaheseinad töökohtade vahel. Kaks töötajat märkisid kontoriks kabineti, kus on kuni neli töökohta, mida kasutab rohkem inimesi, kui on töökohti ja kus on kindla nelja inimese töökahale lisaks veel üks laud, kus inimesed vahelduvad. Enamus vastajatest 13 töötajat 14-st töötab avatud planeeringuga kontoris ning omavad isiklikku töökohta koos oma laua ja

töövahenditega, ainult üks töötaja omas püsivat töökohta, kuid jagas töölauda teise töötajaga. Kõik vastajad on varasemalt töötanud avatud planeeringuga kontoris (Tabel 1).

Töösoorituse parima keskkonna teada saamiseks küsiti valimi grupi osalejatelt ankeetküsitluses, millises töökohas on ta enda meelest kõige produktiivsem. Tabelisse on välja toodud erinevad vastuste variandid ning vastajate arvud (Tabel 2).

Tabel 2. Kõige produktiivsem töökoht

	Kõige produktiivsem töökoht					
Millises töökohas oleksid sa enda meelest kõige produktiivsem (töö saaks vähima aja- ja energiakuluga tehtud)?	Isiklik kabinet	Kabinet, kus on 2-3 töökohta	Mulle sobiks kombineeritud lähenemine kodukontorist (kus ma saaksin lugeda) ja 2-3 inimesega jagatud ühisest toast	Eraldatud töökoht avatud kontoris, kus puuduvad vaheseinad töökohtade vahel	Eraldatud töökoht avatud kontoris, kus kõrged vaheseinad eraldavad töökohti	Sõltub tööloigust ka. Võib-olla pigem kabinet, kus on 2-3 töökohta, aga kõrged vaheseinad eraldavad töökohti
Vastanute arv	7	3	1	1	1	1

Allikas: autori koostatud

Kõige produktiivsemaks töökohaks märkis seitse töötajat 14-st isikliku kabinet. Kolm töötajat saavad töötegemisega hakkama kabinetis, kus on 2-3 töökoht ning neli töötajata valisid avatud planeeringuga kontoritüübid, kus on eraldatud töökoht madalate või kõrgete vaheseintega.

Neljast töötajast üks märkis lisaks, et kabinet valik sõltub tööloigust, kas on vaja rohkem vaikust ja keskendumist või mitte, samas talle sobib ka kabinet kus on 2-3 töökohta, mis on eraldatud kõrgete vaheseintega (Tabel 2). Tabelist 2 võib järeldada seda, et kõige meelsamini valitakse töökohaks isikliku kabinetid.

Järgmises osas toob autor välja avatud kontori plussid ja miinused. Vastused tabelis on välja toodud ankeetküsitluse vastustest ning järjestatud kõige sagedamini esitatud vastuse järgi (Tabel 3).

Tabel 3. Avatud kontori plussid ja miinused

Plussid	Miinused
Omavaheline info jagamine	Pidev töö katkestamine
Lihtsam ja kiirem üksteise poole pöördumine	Kolleegide vaheline vestlus
Töötajate omavaheline suhtlemine	Kolleegi telefoni vestlus
Avar ja valguseküllane tööruum	Telefonihelin
	Liigne müra (koopiamasin, klaviatuuri klõbistamine)

Allikas: Autori koostatud

Avatud kontoris töötamise plussideks peetakse töötajate omavahelist suhtlemist, kiiremat kontakti töötajate vahel, kiire info jagamist ning võimalust pöörduda tööalastes küsimustes otse kolleegi poole (Tabel 3). Avatud kontoris töötamine hõlbustab töötajate suhtlemist teiste töötajatega. Üks vastaja oli nõus kõikide eelpool esitatud väidetega, et vastuse valikuks oleks võinud saada valida kõiki vastusevariante.

Avatud kontori miinuseks märkis 12 töötajat 14-st pideva töö katkestamine. Märgiti ära ka seda, et häirivateks teguriteks on liigne müra kontoris (koopiamasin, arvuti klaviatuuri klõbistamine), telefonihelin, kolleegi telefoni vestlus ja kolleegide vaheline vestlus, mis tekitab kontoris lisa lärmi.

Küsitluses kasutatud töökatkestuste hindamiseks erinevaid väiteid müra, töökatkestuste, telefonihelina, kolleegide vestluse ja -naeru ning laste kohta. Esitatakse vastused tabelis 4.

Valimigruppi suurus N=14 on vastuste skaalad esitatud tabelis 4.

Tabel 4. Töökatkestuste hindamine

	Ei häiri N=14	Skaalal 2 N=14	Nii ja naa (3) N=14	Häirib (skaalal 4) N=14	Häirib väga N=14
Kas sind häirib müra(heli või helide korrapäratu segu) ja lärm(helid, hääled, vali jutuvada) avatud kontoris?	1	1	8	3	1
Kui tihti esineb sinu töös töökatkestusi?	0	1	2	7	4
Kas sind segab töö tegemisel kolleegi telefonihelin?	3	5	5	0	1
Kas sind häirib tööruumis kolleegide vaheline vestlus?	2	2	7	3	0
Kas sind häirib kolleegide vaheline naer?	4	3	6	1	0
Kas sind häirib, kui kolleegil on tööl kaasas lapsed?	5	4	1	3	1

Allikas: Autori koostatud

Avatud kontoris töökatkestuste hinnangu andmiseks esitati küsimustikus väiteid, millele töötajad said hinnanduid anda 5-pallisel skaalal, kus kõige väiksem skoor näitab väitega nõustumist (Tabel 4). Küsitlusest selgus, et avatud kontoris kõige enam tihe töökatkestamine, kolleegide vaheline vestlus ja see, kui kolleegil on tööl kaasas lapsed. Veel märgitakse häirivaks teguriks müra ja lärm. Praegusel töökohal avatud kontoris on kõige häirivamaks töökatkestusteks kolleegide telefonihelinad, kolleegide omavahelised vestlused, kolleegide naer ja muu taustamüra.

Töökoha hinnang avatud kontori töökohale ning hinnang müra ja avatud kontori töökatkestuste tulemused on skaalana esitatud tabelis 5. Valimigrupp N=14.

Tabel 5. Töökoha hinnang avatud kontoris ja töökatkestustele

	nõus N=14	Skaalal 2 N=14	Nii ja naa (3) N=14	Ei nõustu (skaalal 4) N=14	Üldse ei nõustu N=14
Minu töökoht kontoris on suurepärane ning müra või katkestused min seetõttu ei häiri	3	1	4	6	0

Allikas: Autori koostatud

Hinnanguid anti 5-pallisel skaalal töökohale avatud kontoris ning mürale ja töökatkestustele. Väitele, et „minu töökoht avatud kontoris on suurepärane ning müra või töökatkestused mind seetõttu ei häiri“ ei nõustunud kuus töötajat, (Tabel 5).

Küsitlusankeedi avatud küsimuste plokis, soovis autor töötaja poolseid soovitusi avatud kontori töökeskkonna tingimuste parendamiseks. Ettepanekud toob autor välja järgmiselt:.

Ettepanekud ruumi planeeringu muutmise ja tehniliste vahendide osas:

- Paigutada vaheseinad, mis on heli summutavast materjalist interjööris;
- Luua töötamiseks 1-2 töökohaga välise müra eest kaitstud kabinet;
- Võimaldada rohkem eraldatavust ja rohkem ruumi.

Ettepanekud töötaja enda tegevustega katkestuste vähendamise osas:

- Vastuvõtuaegade kehtestamine ;
- Sarnaste tööülesannetega inimesed paigutada ühte ruumi. Kui üks positsioon nõuab pidevat suhtlus inimestega, ja teine mitte, siis on raske saavutada head töökeskkonda;
- Kasutada kõrvaklappe, mis võimaldavad vajadusel irdumist ning keskendumist;
- Võimalus minna kõrvaltuppa rahunud tööd tegema või kolleegiga vestlema;
- Võimalus eralduda, teha süvenemist nõudvat tööd eraldi ruumis, kus keegi ei räägi;
- Võimalus teha tööd kodus.

Andmete analüüsi protsessis keskenduti peamiselt töökatkestuste sageduste hindamisele. Avatud kontoris läbiviidud töötaja töökatkestuste vaatluslehe tulemused on toodud välja järgmiselt: vaatluses osalenud kabinetid, töötajate arv kabinetis nt (N=3), katkestuste sageduste kogu summa ja tulemus ühe töötaja kohta nt (N=1). Andmete arvutused tehti Exceli programmi abil. Arvutuste tulemused on esitatud tabelis 6.

Tabel 6. Töökatkestuste sagedused kabinettide lõikes

	Kabinet 1		Kabinet 2		Kabinet 3		Kabinet 4		Kabinet 5	
	N=3	N=1	N=3	N=1	N=3	N=1	N=4	N=1	N=3	N=1
1 - telefonikõne	5	1,7	15	5	71	23,7	31	7,7	12	4
2 - telefonihelin	2	0,7	7	2,3	21	7	19	4,7	4	1,3

3 - kolleegide vaheline vestlus	8	2,7	10	3,3	55	18,3	65	16,3	10	3,3
4 - teise töötaja pöördumine	13	4,3	34	11,3	43	14,3	24	6	15	5
5 - kolleegi naer	0	0	4	1,3	13	4,3	7	1,7	0	0
6 - muu tööalane katkestamine	5	1,7	13	4,3	16	5,3	7	1,7	1	0,3
7 - mitte tööalane katkestamine	0	0	6	2	8	2,7	13	3,2	5	1,7

Allikas: autori koostatud

Vaatluslehe töökatkestuste sagedused on kabinetide lõikes erinevad.

Järgnevalt liigitatakse töökatkestuste sagedused kolme alateemasse: 1) telefonihelin ja telefonikõne; 2) kolleegide vaheline vestlus, kolleegi naer ja teise töötaja pöördumine ning 3) muu tööalane või mitte tööalane katkestamine.

Siinkohal võib välja tuua veel kabinetide erinevused, nimelt kabinetid asuvad erinevates kohtades. Kabinet 1,2 ja kabinet 5 asuvad instituudi pinnal, see tähendab seda, et ruumid asuvad sellistes kohtades, kus üliõpilane ei tea töötajat otsida.

Kabinet 3 ja kabineti 4 erinevus teiste kabinetidega on see, et need ruumid asuvad teises hoones ja on teistele töötajatele ja kõrvalistele isikutele kergesti leitavad. Kõrvaline isik, kes ei ole ülikooli töötaja pöördub tihti just nende poole erinevate küsimustega

Kõige rohkem töökatkestusi oli kabinetis 3, kus töötab 2-3 töötajat, kelle töö vajab keskendumist ja vähem segamist on märkinud kõige sagedasemaks katkestuseks telefonikõne 71 korral, 55 korral on häirivaks teguriks kolleegide vaheline vestlus ja 43 korral teise töötaja pöördumine. Ühe töötaja kohta tuleb töökatkestuste sagedusteks 23,7 ; 18,3 ja 14,3.

Kabinetis 3 töötaja tõi lisamärkusena töökatkestuste kohta ühe tööpäeva lõpus: „*sagedaste katkestuste tõttu tegin peale tööpäeva lõppu pikemalt, et süveneda*“.

Muu tööalase katkestuse märkusteks toodi välja koolitusruumide ettevalmistamist, õppematerjalide toomist kõrvalhoonest. Muu tööalast töökatkestust märgiti, siis kui töötaja pidi oma töölaua tagant lahkuma või võõra inimese pöördumist.

Kabinet 4 oli ka suurema töökatkestusete märkimiste osakaaluga. Kabinet 4 asub kabinet 3 vastas üle koridori. Neil on samad tingimused, nad on võõrastele ja üliõpilastele kergesti leitavad. Kabinetis 4, töötab neli ja enam inimest. Kõige enam märgiti töökatkestuse põhjuseks kolleegide

vahelist vestlust 65 korral. See teeb ühe töötaja kohta 16,3 korda. 31 korral märgiti töökatkestuseks telefonikõne, mis teeb 7,7 katkestust inimese kohta.

Kabinettides 1, 2 ja 5, mis asuvad instituudi töötajatele kõige lähemal märgiti kõige sagedasemaks töökatkestuseks teise kolleegi pöördumise, vastavalt kabinettidele katkestuste sagedused 13; 34 ja 15 ning katkestus ühe inimese kohta teeb 4,3; 11,3 ja 5 korda.

Kabinetis 2 töötaja lisamärkus töökatkestuste kohta: „Üldiselt läks katkestustest toibumiseks ja eelnevale tööle tagasi süvenemiseks 10-20 minutit.“

1) Töökatkestused telefonihelin ja telefonikõne

Vaadates (Tabeli nr 6) telefonihelina ja telefonikõnede töökatkestuste sageduste hulka kõigi viie kabineti peale, on seda märgitud kokku 187 korda, mis teeb ühe inimese kohta 17 korda. Kabinet 3 ja kabinet 4 on neid märkinud kokku 102 ja 40 korda, ühe inimese kohta teeb see 14,6 ja 5,7 korda. Telefonihelin katkestab töötaja tööd, siis kui telefoni omanik on ise ruumist lahkunud ja telefon heliseb lakkamatult. See on üks segavaimaid tegureid töökatkestuste sageduste hulgas.

2) Kolleegidega seotud töökatkestused

Kolleegidega seotud töökatkestused on sageduste märkimisel kõige suurema tähelepanu all. Nimelt kõik vaatluslehe täitjad on märkinud suurel hulgal katkestusi, just nendes valikutes, milleks on kolleegide vaheline vestlus ja teise kolleegi pöördumine.

Ühe töötaja katkestuse sagedus keskmiselt - 10,6 korda on kolleegide vaheline vestlus. Töötajad on märkinud, et see segab töö tegemist.

Töötaja A töötab kabinetis, kus on 4 ja enam töötajat ning nende ruumis on veel lisaks suur koosoleku pidamise laud. Põhilisteks märkusteks olid:

Töötaja A: „B laulab ja segab“; „B heietab lastest jälle“; „töötajad, kes ei tööta meie ruumis peavad koosolekut“; „lapsed, reisiheietused“.

Töötajad M ja Kevad töötavad kabinetis, kus on kolm töökohta. Erinevus on see, et nende kabinetist on võimalik minna kabinet 1, kahe kabineti vahel on veel üks kabinet. Kabineti ukсед on ühenduses teiste kabinettidega ja need on kogu aeg avatud v.a siis kui direktoril on koosolek. Kabinet 2 ja 1 sagedased töökatkestused on teise töötaja pöördumine 34 ja 13 korda. Selline

töökatkestuste sagedus tuleb sellest, et nende kabinetid asuvad töötajatele kõige lähemal ja nende poole pöörduakse ka rohkem.

Töötaja M teise kolleegi pöördumise peamised põhjused on: juhendamine; palve ruumi broneerida; kolleegi abisatmine; kolleegi otsimine.

Töötaja K põhiliseks töökatkestuseks oli märgitud teise kolleegi pöördumine.

Töötaja K märkis: „*Kui ei tegele süvenemist nõudva tegevusega, ei sega teise in.tel.helin või kolleeg, kes üle ukse midagi küsib*“.

Töötaja L kõige sagedasemaks töökatkestuseks oli kolleegide vaheline vestlus ja teise kolleegi pöördumine. Kuna töötaja L oli ainuke, kes täitis vaatluslehel ka kestvuse aega on ta teinud lisa märkuse: „*Üldiselt läks katkestustest tobumiseks ja eelnevale tööle tagasi süvenemiseks 10-20 minutit.*“

Üldiselt on põhjused erinevad mõnda töötajat ei sega üldse, et tema poole pöörduakse ja teist see segab.

Tuginedes teoorias käsitletud katkestusi ja Roelofsen (2008) läbiviidud uuringule, kus ta toob välja vestluse, mis toimub tööruumis või selle läheduses omab negatiivset mõju töötaja töösooritusele. Siinkohal nõustun Roelofseniga (2008), et vestlus kui müraallikas segab töötaja töö tegemist.

3) Muud tööalased ja mitte tööalased töökatkestused

Muud tööalased töökatkestused on eelkõige seotud töötaja tökohalt lahkumisega. Töötaja põhiliseks põhjenduseks on välja toodud teise töötaja abistamine kontoritehnika kasutamisel, õppematerjalide toimetamine teise hoonesse ja koolitusruumide ette valmistamised. Mitte tööalased katkestused on töötaja märkinud lõunapausil olemist ning väljast kostvat ehitus müra.

3. JÄRELDUSED JA ETTEPANEKUD

Uurimustöö järeldused on esitatud uurimusküsimustest ning tulemustest lähtuvalt ning peatüki lõpus on tehtud ettepanekuid edastiste uuringute läbiviimiseks.

Uuringus osales 14 mitteakadeemilist töötajat, kes on varasemalt töötanud avatud planeeringuga kontoris ja kelle praegune töökoht on kindla töökohaga avatud kontoris. Töötajate rollid ja tööülesanded on erinevad, kuid tööprotsessid ja tegevused on sarnased. Sarnased tegevused on telefonikõnedele vastamine, kolleegidega vestlemine ja nende abistamine ning muude küsimuste lahendamine.

Üheks avatud kontori töötamise eeliseks peetakse töötajate omavahelist suhtlemist ja kiiret info liikumist (Ward, 2015), mille töid välja ka uuringus osalenud 14 mitteakadeemilist töötajat oma vastustes. Pidev suhtlus teiste töötajatega võimaldab sujuvama töökorralduse ja parandab töötaja töösooritust. Puuduste osas on kõige enam välja toodud pidev töö katkestamine ja liigne müra, eriti toodi esile kolleegide vaheline vestlus.

Uuringutulemustest selgus, et enamus töötajatest on töötanud ja töötavad praegusel hetkel avatud kontoris ning neil on kindel töökoht oma laua ja töövahenditega. Uuringutulemustest selgus, et avatud kontori töötamise plussideks on töötajate omavaheline kiire ja lihtne info jagamine ning töötajate omavaheline suhtlemine. Töötajate hinnangutest selgus, et peamiseks puuduseks on pidev töökatkestamine, samuti nimetati, et telefonikõne ja telefonihelin häirib töö tegemist ning kolleegide pöördumine ja kolleegide vaheline vestlus avatud kontoris.

Avatud kontoris töötamise osas oldi pigem arvamusel, et kõige sobivam tööruum on 2-3 töökohaga kabinet. Isiklikku kabinet eelistati, siis kui oli töö, mis vajab süvenemist.

Küsitlustulemuste ja töötaja vaatluslehtede analüüsi alusel tegi autor järgnevad parandusettepanekud.

Avatud kontori planeeringu, paigutuse ja töökoha tingimuste parendamiseks, soovitab autor paigutada töökohtade eraldamiseks heli summutavad vaheseinad, millega tekib töötajal natukenegi privaatsust. Lahendada avatud kontori paigutus uute ümerkujundamist võimaldavate elementidega.

Lisaks tööalasele suhtlusele avatud kontorites, mis puudutavad igapäevaseid teemasid, mis ei ole otseselt seotud töötamisega, siis neid vestlusi võiks pidada lõunapausi ajal.

Igapäevases avatud kontorist töötamisel ei ole võimalik vältida töökatkestusi. Uurimus küsimusele, millised on kõige sagedasemad töökatkestused, toodi välja telefon ja kolleegide vestlused ning pöördumised.

Töötaja töökatkestuste uurimustulemustest soovib autor proovida vastuvõtuaegade kehtestamist koos prooviperioodiga. Uurimustulemustest lähtudes soovib autor paigutada sarnaste tööülesannetega töötajad ühte ruumi ning segava müra ja lärmi korral kasutada kõrvaklappe, kui töö vajab süvenemist. Töökatkestuse puhul, mis pidurdab töötaja tööd võimaldada talle teine ruum, kus on vähem segavaid faktoreid.

Uurimustulemusi arvesse võttes soovib autor kaaluda üldiste normide kehtestamist telefonikõnede ja telefonihelina kasutamise soovituste loomist. Kui on tegu isikliku kõnega, siis töötaja peaks neid tegema väljaspool tööruumi nii, et ei segaks kolleegi töö tegemist ning tööpäeval hoida telefonihelin hääletul režiimil.

Leppida kokku kui kontoris on koosolek või vestlus kahe või enama töötaja vahel, võimalusel vestlust jätkata teises ruumis. Uurimustulemustest lähtuvalt soovib autor kehtestada paar päeva nädalas kodukontori võimalus.

Uurimustulemustest järeldas autor, et sagedasi töökatkestusi ei ole võimalik igapäevatoos vältida, kuid leiab, et töökatkestus võib omada ka positiivset mõju, nimelt kui töötaja ei ole teinud regulaarseid puhkepause, siis see on üks kasutegur. Töökatkestused võivad osutada töötajale kasulikkuks ka töösooritusele kaasa aidades.

Avatud kontor on järjest enam kasutusele võetav kontoritüüp, andes tööandjatele hea võimaluse kuludelt kokku hoida ning võimaldab maksimaalset töökohtade kasutamist mitme töötaja vahel. Seega on oluline enne avatud kontori kasutusele võtmist, saada hea ülevaade, millised on eelised ja puudused ning millega tööandja peab arvestama avatud kontori loomisel, et tagada hea tulemus.

Edasistes uuringutes soovib autor kaasata valim moodustamiseks kogu ülikooli personal ning moodustada kaks valimi gruppi, mis koosneks akadeemilistest töötajatest ja tugipersonalist ehk mitteakadeemilisest töötajast, kelle töökoht on jagatud või avatud planeeringuga kontoris. Nii saaks parema võrdluse, kuidas töökatkestused mõjutavad avatud kontoris akadeemilise töötaja töösoorituse tulemust ning kui tihti esineb töökatkestusi tema töös. Vaatlused tuleks läbi viia kahel

erineval perioodil, üks aktiivsel õppeperioodil ja teine vaiksomal perioodil, mil ülikoolis ei toimu õppetööd.

Valimi puuduseks võib pidada selle väiksust, kuid uuring annab ülevaate konkreetse instituudi mitteakadeemilise töötajate töökatkestuste vaatlemise tulemustest. Teiseks puuduseks on töötaja hinnangu puudumine avatud kontori töökeskkonnale, sh ruumi tingimustele, kuna autor keskendus töökatkestuste ja nende sageduste hindamisele. osa, jäi selles uuringus uurimata, kuna autor keskendus töökatkestuse sageduste hindamisele.

KOKKUVÕTE

Käesoleva bakalaureuse töö eesmärgiks oli uurida töökatkestusi avatud kontoris ühe ülikooli mitteakadeemilise personali näitel.

Teoreetilises osas kirjeldati avatud kontori mõistet, selle tunnuseid ning kasutamise ajalugu. Avatud kontori ruumi kirjeldatakse jagatud või enama töökohaga ruumi, kus puuduvad vaheseinad. Avatud kontori eelistena toodi välja, et avatud kontori planeering suurendab koostööd, sotsiaalseid suhteid, omavahelist suhtlemist ja teadmiste jagamist töötajate vahel. Avatud planeeringu büroo disain loob paindliku ruumi, mida saab minimaalsete kuludega ümber ehitada.

Empiirilise osa koostamisel andmete kogumise meetodina kasutati kombineeritud küsitlust, mis koosnes valikvastustega küsimustest ja avatud küsimustest, mille abil selgitati mitteakadeemilise personali töökohti ja töökatkestusi. Saadud tulemusi täiendas töökatkestuste vatlusleht, mille täitis töötaja.

Küsimustikule vastanud töötavad töötavad 2-3 töökohaga kontoris. Töötajate hinnangul on isiklik kabinet kõige parem heade töötulemuse saavutamiseks. Uurimustulemustest selgus, et töötajate hinnangul on avatud kontoris töötamise plussideks omavaheline info jagamine ning kiire suhtlemine töötajate vahel. Avatud kontori puuduseks on pidev töö katkestamine liigne müra ja lärm. Enamasti ei nõustunud töötajad sellega, et nende töökoht on suurepärase ning müra või katkestused neid ei sega.

Töötajate hinnangul olid peamised töökatkestused telefonkõne, telefonihelin ning kolleegide vaheline vestlus. Sellistel katkestustel on negatiivne mõju tööle kuna katkestus pikendasid töötaja tööpäeva: kolleegide vaheline vestlus segas nende tööd, kuna sageli arutati tööväliseid teemasid. Osa katkestusi põhjustasid kolleegide pöördumine ja/ või vajadus tööalaseks juhendamiseks.

Autor esitab ettepanekud ruumide planeeringu muutmiseks ja barjääride tekitamiseks ruumi, mis vähendaks kolleegide poolset segamist ja summutaksid helisid. Veel soovib autor katsetada vastuvõtuaegade kehtestamist ning kaaluda telefonikõnedele vastamise läbirääkimist ja sellele normide kehtestamist, aga ka sarnaste tööülesannetega töötajate paigutamist ühte ruumi.

SUMMARY

WORKPLACE INTERRUPTIONS AT OPEN SPACE OFFICE ON THE EXAMPLE OF NON-ACADEMIC STAFF OF ONE UNIVERSITY

The purpose of this bachelor's thesis was to study employment interruptions at open space office on the example of one university non-academic staff. In the theoretical part the concept of an open space office is described, as well as its features and history of use.

Open space or open-plan office is usually described as a workplace with no physical walls. The open space office is usually promoted as improving interaction and collaboration between colleagues. The open-plan office design creates a flexible space that can be rebuilt at minimal cost.

An open-plan space disadvantages are mainly noise and constant disturbance. Noise is the most distracting and tiring factor in an open space. Noise caused by telephones, office equipment and random conversations amplify sounds in the workplace. Different sources of noise can be considered as a reason of interruptions at work and cannot be excluded from work in open offices. Different interruptions impact employee's productivity and generate stress. There are 4 types of interruptions: 1) Complete interruptions 2) Main interruptions 3) Attention interruptions and 4) Background activities. Interruptions have different effects and become disruptive, as a worker, whose work is constantly interrupted, can no longer focus on it. In the case of interruptions, the most difficult is to ignore them, because the interruption draws, inadvertently, attention and has an impact as long as we are susceptible to it.

A combined survey was used as a method of data compilation for the empirical part. Survey was based on a two-part questionnaire, consisting of structured, open-ended questions and selective questions describing the workplace and interruptions of non-academic staff. The results were complemented by the second part of the questionnaire, which was filled in by the employee. In further research, the author recommends involving the entire university staff in the sample and to form two groups consisting of academic staff and support staff, as well as non-academic employees, whose workplace is in a shared or open-plan office. This would provide a better comparison of how interruptions affect the performance of an academic employee in an open office and will point out how often interruptions take place. The observation should be carried out during two different periods.

The survey has showed that respondents work in an office together with 2-3 colleagues. Employees think that a personal cabinet is the most effective way to achieve the best results. The results of the research have revealed that the benefits of working in an open space office are information sharing and quick communication between employees. Employees have replied that open space office disadvantage is continuous interruption of work. The survey has revealed that the most disturbing things at work are constant interruptions and loud noise, according to the employee's opinions. The results of the survey have showed that the staff did not agree that their jobs were excellent and that they were not disturbed by the noise or other interruptions.

Research results on the frequency of job interruptions and their presence in an open office revealed that the main job interruptions were phone calls, telephone sounds, and conversations between colleagues. The results of the research have showed that, according to the staff, the interruptions have a negative impact on the job as the interruption extended the employee's working day. According to the employees, the selection of the telephone sounds continuously interrupted their work. The results of the research have showed that, the conversations between the colleagues disturb the work, as they discuss the issues of everyday life that are not connected with work at all. Responses of the workers revealed that the reasons for their colleagues referrals were the need for professional guidance, a search for a colleague, however, these things were considered as work interruptions.

The author recommends considering the possibility of replacing office furniture with workstations that have partitions. Based on the results of this research, author also recommends setting up a test period of described measures, as well as collecting workers with similar tasks in one room and establishing general rules for phone calls.

KASUTATUD KIRJANDUS

- Altmann, E. M., & Trafton, J. G. (2007). Timecourse of recovery from task interruption: data and a model. *Psychonomic Bulletin & Review*, 1079–1084. Salvestatud <https://www.interruptions.net/literature/Altmann-PBR07.pdf>
- Arundell, L., Sudholz, B., Teychenne, M., Salmon, J., Hayward, B., Healy, G. N., & Timperio, A. (2018). The Impact of Activity Based Working (ABW) on Workplace Activity, Eating Behaviours, Productivity, and Satisfaction. *International journal of environmental research and public health*, 15(5). <https://doi.org/10.3390/ijerph15051005>
- Benammar, A., Anouche, K., Lesгаа, H., & Cherif, Y. H. (2018). Open-plan office post-occupancy evaluation: inquiring Algerian gender specificity. *Journal of Organizational Change Management*, (36). <https://doi.org/10.1108/F-08-2017-0086>
- Bos, N., Molinaro, K., Perrone, A., Sharer, K., & Greenberg, A. (2017). Workplace satisfaction before and after move to an open plan office-including interactions with gender and introversion. *Human Factors and Ergonomics Society*. <https://doi.org/10.1177/1541931213601594>
- Brennan, A., Chugh, J. S., & Kline, T. (2002). Traditional versus Open Office Design: A Longitudinal Field Study. *Environment and Behavior*, 279–299. <https://doi.org/10.1177/0013916502034003001>
- Brocolini, L., Parizet, E., & Chevret, P. (2016). Effect of masking noise on cognitive performance and annoyance in open plan offices. *Applied Acoustics*, 114, 44–55. <https://doi.org/10.1016/j.apacoust.2016.07.012>
- Chisholm, C. D., Dornfeld, A. M., Nelson, D. R., & Cordell, W. H. (2001). Work Interrupted: A Comparison of Workplace Interruptions in Emergency Departments and Primary Care Offices. *ANNALS OF EMERGENCY MEDICINE*, 38(2), 146–151. <https://doi.org/10.1067/mem.2001.115440>
- Czerwinski, M., Horvitz, E., & Wilhite, S. (2004). *A Diary Study of Task Switching and Interruptions*. Salvestatud <http://erichorvitz.com/taskdiary.pdf>
- Danielsson, C. B., & Bodin, L. (2009). *Difference in satisfaction with office environment among employees in different office types*. Salvestatud <https://www.researchgate.net/publication/273455476>
- Di Blasio, S., Shtrepi, L., Puglisi, G. E., & Astolfi, A. (2019). A Cross-Sectional Survey on the Impact of Irrelevant Speech Noise on Annoyance, Mental Health and Well-being, Performance and Occupants' Behavior in Shared and Open-Plan Offices. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(2), 280. <https://doi.org/10.3390/ijerph16020280>
- Hongisto, V., Haapakangas, A., Varjo, J., Helenius, R., & Koskela, H. (2016). Refurbishment of an open-plan office e Environmental and job satisfaction. *Journal of Environmental Psychology*, 45, 176–191. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2015.12.004>
- Jett, Q. R., & George, J. M. (2003). Work Interrupted : A Closer Look at the Role of Interruptions in Organizational Life. *Academy of Management Review*, 28(3), 494–507.
- Kaljula, P., Ivask, M.-L., Avi, I., & Reisberg, R. (2017). Kontoritöö ABC. Agentuur La Ecuador

- OÜ. Salvestatud
https://ti.ee/fileadmin/user_upload/failid/dokumendid/Meedia_ja_statistika/Truekised/TI_kontoritoo-ABC_EST_a5.pdf
- Kang, S., Ou, D., & Mak, C. M. (2017). The impact of indoor environmental quality on work productivity in university open-plan research offices. *Building and Environment*, 124, 78–89. <https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2017.07.003>
- Klimenko, A. (2017). *Avatud kontori kasutamine IT ettevõtetes Derivco Estonia OÜ näitel*. Tartu Ülikooli Narva Kolledž. Salvestatud <https://dspace.ut.ee/handle/10062/57840>
- Kornberger, M., & Clegg, S. R. (2004). Bringing Space Back in: Organizing the Generative Building. *Organization Studies*, 25(7), 1095–1114. <https://doi.org/10.1177/0170840604046312>
- Lagerspetz, M. (2017). *Ühiskonna uurimise meetodid: sissejuhatuse ja väljajuhatus*. Tallinna Ülikooli Kirjastus. Salvestatud <http://www.digar.ee/id/nlib-digar:324706>
- Marrewijk, A. H. van, & Yanow, D. (2010). Introduction: the spatial turn in organisation studies. Edward Elgar Publishers. Salvestatud <https://research.vu.nl/en/publications/introduction-the-spatial-turn-in-organisation-studies>
- McElroy, J. C., & Morrow, P. C. (2010). Employee reactions to office redesign: A naturally occurring quasi-field experiment in a multi-generational setting. *Human Relations*, 63(5), 609–636. <https://doi.org/10.1177/0018726709342932>
- Mcfarlane, D. C., & Latorella, K. A. (2002). The Scope and Importance of Human Interruption in Human–Computer Interaction Design. *HUMAN-COMPUTER INTERACTION*, 17, 1–61. Salvestatud <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.4.6529&rep=rep1&type=pdf>
- Monaghan, N., & Ayoko, O. B. (2018). Open-plan office, employees' enactment, interpretations and reactions to territoriality. *International Journal of Manpower*, IJM-10-2017-0270. <https://doi.org/10.1108/IJM-10-2017-0270>
- Mugra, S. (2016). *Töötamine ja suhtlemine avatud kontoris Vikerraadio ja Eesti Päevalehe näitel*. Tartu Ülikool. Salvestatud http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/52033/mugra_siiri_ba_2016.pdf
- Riigi Teataja. (2019). Töötervishoiu ja tööohutuse seadus (TTOS). Salvestatud 14. mai 2019, <https://www.riigiteataja.ee/akt/113032019177#para4lg4b5>
- Riigiteataja. (2019). Töökohale esitatavad töötervishoiu ja tööohutuse nõuded. Salvestatud 7. mai 2019, <https://www.riigiteataja.ee/akt/12843344?leiaKehtiv>
- Roelofsen, P. (2008). Performance loss in open-plan offices due to noise by speech. *Journal of Facilities Management*, 6(3), 202–211. <https://doi.org/10.1108/14725960810885970>
- Rõngelep, S. (2016). *Väliskapitalil põhineva ettevõtte võimudistants töötajate ja juhtide vahel avatud kontori kontseptsiooni näitel. Power Distance between Employees and Managers on the Example of Open Office Concept in a Company based on Foreign Capital*. Tallinna Tehnikaülikool. Salvestatud <https://digi.lib.ttu.ee/i/?6683>
- Shafaghat, A., Keyvanfar, A., Ferwati, M. S., & Alizadeh, T. (2015). Enhancing staff's satisfaction with comfort toward productivity by sustainable Open Plan Office Design.

- Sustainable Cities and Society*, 19, 151–164. <https://doi.org/10.1016/j.scs.2015.08.001>
- Sõnum, J. (2018). *Tööpaiga personaalsus ja selle seosed subjektiivse sooritusedukusega erinevates kontoritüüpides*. Tallinna Ülikool. Salvestatud <https://www.etera.ee/zoom/48867/view?page=2&p=separate&view=0,462,2351,3046>
- Spira, J. B., & Feintuch, J. B. (2005). *The Cost of Not Paying Attention: How Interruptions Impact Knowledge Worker Productivity Executive Summary Chief Analyst*. Salvestatud <https://lib.store.yahoo.net/lib/bsx/basexcostpayes.pdf>
- Tallinna Ülikool. (2019a). Põhikiri. Salvestatud 7. mai 2019, <https://www.tlu.ee/dokumendid>
- Tallinna Ülikool. (2019b). Ülikool arvudes. Salvestatud 7. mai 2019, <https://www.tlu.ee/ulikool-arvudes>
- Thompson, C. (2005). Meet the Life Hackers - The New York Times. Salvestatud 7. mai 2019, <https://www.nytimes.com/2005/10/16/magazine/meet-the-life-hackers.html>
- Van Marrewijk, A., & Van den Ende, L. (2018). Changing academic work places: the introduction of open-plan offices in universities. *Journal of Organizational Change Management*, 31(5). <https://doi.org/10.1108/JOCM-02-2017-0039>
- Wajcman, J., & Rose, E. (2011). Constant Connectivity: Rethinking Interruptions at Work. *Organization Studies*, 32(7), 941–961. <https://doi.org/10.1177/0170840611410829>
- Ward, D. (2015). Beyond the open office. *HR Magazine*, 60(3), 30–35. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Węziak-Białowolska, D., Dong, Z., & McNeely, E. (2018). Turning the Mirror on the Architects: A Study of the Open-Plan Office and Work Behaviors at an Architectural Company. *Frontiers in psychology*, 9, 2178. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.02178>

LISAD

Lisa 1. Küsitlusankeet

Töökatkestused avatud kontoris

Olen Tallinna Tehnikaülikooli halduskorralduse eriala üliõpilane ja kirjutan oma lõputööd teemal "Töökatkestused avatud kontoris ühe kõrgkooli instituudi näitel". Olen tänulik, kui leiad võimaluse vastata küsimustikule, mis uurib töökatkestusi avatud kontoris. Küsimustiku täitmine võtab aega mitte rohkem kui 10 minutit. Küsimustikule vastanud isikud jäävad anonüümseteks ning andmeid esitatakse üldistatud kujul. Küsimustikule vastates aitad kaasa minu bakalaureusetöö valmimisele ja avatud kontori töökeskkonna tingimuste paremaks muutmisele. Ootan Sinu vastuseid hiljemalt 29. märtsil 2019.

1. Milline on sinu praegune töökoht? *Märkige ainult üks ovaal.*

- Isiklik töökoht (oma laud töövahenditega)
- Püsiv, kuid jagatud töökoht (kindel töölaud, kuid jagad kellegiga)
- Puudub püsiv töökoht

2. Millises kontoris töötad? *Märkige ainult üks ovaal.*

- Isiklik kabinet
- Kabinet, kus on 2-3 töökohta
- Kabinet, kus on kuni 4 töökohta, mida kasutab rohkem inimesi kui on töökohti
- Eraldatud töökoht avatud kontoris, kus puuduvad vaheseinad töökohtade vahel
- Muu:

3. Millises töökohas oleksid sa enda meelest kõige produktiivsem (töö saaks vähima aja- ja energiakuluga tehtud)? *Märkige ainult üks ovaal.*

- Isiklik kabinet
- Kabinet, kus on 2-3 töökohta

Lisa 1 järg

- Kabinet, kus on kuni 4 töökohta, mida kasutab rohkem inimesi kui on töökohti
- Eraldatud töökoht avatud kontoris, kus puuduvad vaheseinad töökohtade vahel
- Eraldatud töökoht avatud kontoris, kus töökohtade vahel on madalad vaheseinad
- Eraldatud töökoht avatud kontoris, kus kõrged vaheseinad eraldavad töökohti
- Muu:

4. Kas oled töötanud avatud kontoris? *Märkige ainult üks ovaal.*

- Jah
- Ei

5. Millised on sinu jaoks avatud kontoris töötamise plussid? *Märkige ainult üks ovaal.*

- tööruum on avar ja valguseküllane
- omavaheline info jagamine
- töötajate vaheline suhtlemine
- saab kiiremini ja lihtsamini üksteise poole pöörduda
- Muu: _____

6. Millised on sinu jaoks avatud kontori töötamise miinused? *Märkige ainult üks ovaal.*

- Liigne müra (koopiamasin, klaviatuuri klõbistamine)
- Telefonihelin
- Kolleegi telefoni vestlus
- Kolleegide vaheline vestlus
- Pidev töö katkestamine
- Muu: _____

7. Kuidas hindad oma praegusel töökohal töökatkestusi järgmisi aspekte skaalal 1 tähendab "ei häiri" ja 5 tähendab "väga häirib "

a) Kas sind häirib müra(heli või helide korrapäratu segu) ja lärm(helid, hääled, vali jutuvada) avatud kontoris? *Märkige ainult üks ovaal.*

	1	2	3	4	5	
ei häiri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	väga häirib

b) Kui tihti esineb sinu töös töökatkestusi? Märkige ainult üks ovaal.

1 2 3 4 5
ei esine esineb tihti

c) Kas sind segab töö tegemisel kolleegi telefonihelin? Märkige ainult üks ovaal.

1 2 3 4 5
ei sega väga segab

d) Kas sind häirib tööruumis kolleegide vaheline vestlus? Märkige ainult üks ovaal.

1 2 3 4 5
ei häiri väga häirib

e) Kas sind häirib kolleegide vaheline naer? Märkige ainult üks ovaal.

1 2 3 4 5
ei häiri väga häirib

d) Kas sind häirib, kui kolleegil on tööl kaasas lapsed? Märkige ainult üks ovaal.

1 2 3 4 5
ei häiri väga häirib

8. Minu töökoht kontoris on suurepärase ning müra või katkestused mind seetõttu ei häiri.

Märkige ainult üks ovaal.

1 2 3 4 5
nõus ei nõustu

9. Sinu poolsed ettepanekud/soovitused avatud kontori töökeskkonna tingimuste parendamiseks.

Vastaja andmed

Vanus

Sugu *Märkige ainult üks ovaal.*

N

M

Tänan, et leidsid aega küsimustele vastata!

Lisa 2.Töötaja katkestuste leht

TÖÖTAJA KATKESTUSTE LEHT			
Vaadeldav ametikoht: AVATUD KONTOR		Vaatluse kuupäev:	
Töötaja alias:		Vaatluse algus kell:	
Inimeste arv kontoris:		Vaatluse lõpp kell:	
	Katkestuse kestvus Algus	Katkestuse kood	MÄRKUSED
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
Tööd katkestavate tegevuste KOODID : 1- telefonikõne; 2 - telefonihelin; 3 – kolleegide vaheline vestlus; 4 – teise töötaja pöördumine; 5 – kolleegi naer; 6 – muu tööalane katkestamine (milline?-lisage); 7 – mittetöine katkestamine (milline?-lisage)			