

Eurooppalaisen Lähitoimistoverkoston Laatumerkki ("Label C3")



C3 – Connected Collaborative Centre

Laatumerkki "C3" määrittelee ammattimaisen käytön vaatimukset täyttävien laatusertifioitujen ja keskenään verkottuneiden Lähitoimistojen tarjoaman palveluvalikoiman ja -tason sekä käytettävissä olevan varusteiston.

C3 – laatumerkin määrittely perustuu ranskalaisen ARA / Actipole 21 - joustotyöyhdistyksen alulle panemaan Lähitoimistojen palvelu- ja laatutasojen yhdenmukaistamishankkeeseen, johon Suomen joustotyöyhdistys on myös osallistunut. Hanke on toteutettu yhteistyössä joustotyötä tekevien lähitoimiston käyttäjien, yhteisöjen, tilaoperaattoreiden ja järjestelmätoimittajien kanssa.

Lopputuloksena on ollut C3 – laatumerkin vaatimusten mukaiset palvelu- ja laatutasot määrittelevä ohjeistus. Ohjeissa määritellään Lähitoimiston tilaoperaattoreille asetetut toiminta- ja palveluvaatimukset, jotka antavat myös samalla laatuvarauksen Lähitoimiston käyttäjille, yksityisille ja julkisille asiakkaille sekä muille alan toimijoille.

Hankkeen tavoitteena on luoda yhdenmukainen eurooppalainen Lähitoimistojen palvelu- ja laatutasoa kuvaava luokittelujärjestelmä, joka mahdollistaa jatkossa eri toimistojen tarjoamien palvelujen vertailun hieman samaan tapaan kuin esim. hotellien käytössä olevat tai Guide Michelin'in ravintoloille antamat *-merkit.

Käytännössä C3-laatumerkin avulla voidaan:

- o määrittellä palvelun käyttäjien käyttöön tarjottavien tila - ym. palvelujen taso ja tasalaatuisuus
- o rakentaa luottamus asiakasorganisaatioiden kanssa
- o helpottaa kunkin Lähitoimiston tarjoamien palvelujen laajuuden ja ominaisuuksien ymmärtämistä
- o kehittää kansainvälistä Lähitoimistoverkosta rajat ylittävien palvelujen yhdenmukaistamiseksi ja yhteentoimivuuden varmistamiseksi

Laatumerkin saamisen ja eurooppalaiseen Lähitoimistoverkoston liittymisen vähimmäisvaatimukset:

Läheisyys

- Lähitoimiston maantieteellinen sijainti suhteessa liikennevirtoihin
- Mahdollisuus varata työtila käyttäjän oman liikkumistarpeen mukaan läheltä asuinpaikkaa tai työmatkan varrelta.

Perusvaatimukset

- Turvalliset tietoliikenneyhteydet normaalina työaikana 10 tuntia/päivä, 5 päivää/viikko.
- Vaivaton pääsy liikuntarajoitteisille henkilöille
- Sijainti lähellä liikenteen solmukohtaa tai asuinalueetta
- sijainti asuinalueella lähellä liiketoimipaikkoja / kauppa- tms. palvelukeskusta

Suosittelavaa

- Tilat avoimna 12 tuntia/päivä, 5 päivää viikossa; lauantaina 5 tuntia. Tietoturvallisten palvelujen käyttö 24/24 ja 7/7.
- Pysäköintimahdollisuus tilojen yhteydessä tai läheisyydessä
- Tukipalvelut ympäristöystävällisille liikennevälineille (esim. polkupyörien säilytysmahdollisuus, sähkön syöttöpisteet sähköautoille, jne.)
- Vastaanottopalvelut tilojen aukioloaikoina

Palvelutaso

- Mahdollisuus pitkäaikaiseen sitoutumiseen asiakasorganisaatioiden, ammatillisten ja sosiaalisten ja henkilökohtaisten verkostojen kanssa
- Luotettava tiedonsiirto työtilan, työnantajan organisaation ja asiakkaiden kanssa
- Palvelujen saatavuus ja niihin kytkeytyminen (myös yhteistyöskentelyyn).

Perusvaatimukset

- Taattu laajakaistayhteys
- Turvallinen henkilökohtaisten tavaroiden säilytysmahdollisuus itsepalveluna tms.
- Toimistopalvelupaketti, joka sisältää skannerin, kopiokoneen ja tulostimen käytön
- Ergonomiset ja mukavat työpisteet ja -huoneet.
- Laitteisto videoneuvotteluja varten
- Monipuolisesti varustellut yksilölliset ja yhteistilat
- Käytössä tietoturallinen WI-FI
- Lähitoimistolle myönnetty palvelujen laatumerkki

Suosittelavaa

- Käytettävissä vähintään 3 Mbits molemmissuuntainen valokuitu- tai 4G -verkko / työpiste, saatavuus 99 %
- Ensimmäisen tason tekninen tuki (SLA1) paikan päällä ja käyttäjätuki toimiston asiakkaille
- Pääsy kaikkiin IP-osoitteisiin (omasta toimistosta, puhelimesta ja sovelluksista)
- HD-tason videoneuvottelulaitteet kaikissa työpisteissä
- Vähäisen energiakulutuksen rakennus, jossa energiankulutus ja kasvihuonekaasupäästöt ovat tasoa B tai A
- Kokoustilassa HD-tasoinen videoneuvottelujärjestelmä
- Auditorio
- Autojen (ml. sähköautot).vuokraus tai yhteiskäyttömahdollisuus (carpool)
- Postipalvelut

Sosiaaliset sidokset

- Ensisijaisesti tilojen yhteishallinto ja -omistajuus
- Yhteistyöskentelyä ja ryhmätyötä edistetään koulutuksella ja sovelluksiin tutustumalla

Perusvaatimukset

- Tapahtumakalenteri
- Tietoa läheisyydessä tarjottavista julkisista tms. palveluista
- Kontaktien ja verkottumisen edistäminen lähitoimistossa työskentelevien kesken
- Yhteistila tapaamisia varten ja kahvinkeitin

Suosittelavaa

- Julkiset ja yksityiset palvelut läheisyydessä (päiväkoti, kirjasto, urheilu- ja vapaa-ajan tilat)
- Ravintola, kanttiini tai muut ruokailumahdollisuudet lähitoimiston yhteydessä
- Paikallisten yhdistysten toimitiloja
- Multimediapalvelujen toimipiste lähitoimiston yhteydessä tai sen läheisyydessä (PIMMS).

Yhteentoimivuus

Perusvaatimukset

- Palvelujen seuraaminen (roaming) kaikissa Laatumerkillä luokitelluissa tiloissa
- Kulunvalvonnan, tilojen käyttäjien tunnistamisen ja todentamisen järjestelmien täysi yhteensopivuus ja –toimivuus (yksi käyttäjän tunnistusväline)
- Käyttömahdollisuuksien ja saatavuustietojen esilläpito työtiloissa

Suosittelavaa

- Yhdenmukaistettu ja yhteentoimiva yhteistyöskentelyn vaatiman viestinnän alusta
- Asiakkaiden käyttämien palvelujen keskitetty yhteislaskutus riippumatta siitä, missä verkoston lähitoimistoissa asiakas on työskennellyt
- Verkoston työtilojen keskusvarausjärjestelmä

- o Verkostoon kuuluvien lähitoimistojen välisen pikaviestinnän HD-tasoinen kytkeytyminen

Laatumerkin saaneen työtilan haasteet

Ammattimaisen työympäristön tarjoaminen joustotyötä tekeville henkilöille:

Vapaa ja turvallinen pääsy tiloihin ja taattu työskentelyaika tai tuntimäärä työntekijälle hänen työnantajansa suostumuksella tai itsenäiselle yrittäjälle.

Työvälineet ja järjestelmät (paperittomat prosessit), jotka mahdollistavat hajautettujen työryhmien yhteistyöskentelyn samoja tietoja ja asiakirjoja käyttäen niin kuin ne olisivat joustotyötä tekevän henkilön työpisteessä, takaavat tehokkaat ja sosiaalisesti laadukkaat työskentelyolosuhteet.

Yhteensopivuusvaatimukset vaihtelevat tilanteen mukaan tehtäessä liikkuvaa tai etätyötä kotona tai asiakkaan luona.

Työntekijän työpisteessä, joka on suunniteltu turvalliseksi laajennukseksi työnantajan organisaation käyttämälle verkolle, tulee olla sama käyttö- ja ergonominen mukavuus, suorituskyky ja resurssien saatavuus.