288683

BOP3102

Bacheloroppgave

WORKING IN STYLE

PROSESS- OG PROSJEKTBESKRIVELSE

Innlevert prosjekt

Høyskolen Kristiania

VÅR 2018

"Denne oppgaven er gjennomført som en del av utdannelsen ved Høyskolen Kristiania. Høyskolen Kristiania er ikke ansvarlig for oppgavens metoder, resultater, konklusjoner eller anbefalinger."

Forord

Denne oppgaven markerer avslutningen på en bachelorgrad innen Interiørarkitektur, bærekraftig design og prosjektstyring ved Høyskolen Kristiania. Oppgaven er gjennomført våren 2018.

Studietiden har vært veldig lærerik, og gitt meg mulighet til å fordype meg i den komplekse verdenen av interiørarkitektur og designprosesser. De siste tre årene har vært tidvis hektiske, med mange lange kvelder. Når jeg ser tilbake på denne stressende perioden og alt jeg har oppnådd, kan jeg konkludere med at det var verdt all innsats.

Gjennom arbeidet med denne oppgaven har jeg tilegnet meg mye ny kunnskap innen et spennende fagområde jeg virkelig brenner for. Det å skrive denne bacheloroppgaven har vært en langvarig prosess fylt av både glede og bekymring. Det er en ubeskrivelig god følelse å se hvordan hele prosessen kom sammen til slutt, i et resultat jeg er stolt av. I denne anledningen ønsker jeg spesielt å takke veilederen min, Jeremy Williams, for gode råd og støtte, samt høy tilgjengelighet gjennom hele prosjektet.

Jeg vil i tillegg takke mine venner, familie og medstudenter for deres hjelp, tålmodighet og forståelse i forbindelse med denne hektiske perioden. Takk til alle mine informanter som har tatt seg tid til å gi meg innsikt i deres erfaringer og fått høre deres tanker og meninger om temaet jeg har valgt. Til sist vil jeg si en stor takk til alle i Ramsøskar Interiørarkitekter for en erfaringsrik praksisperiode, som ga meg ny kunnskap og et sikkert grunnlag for bachelor prosjektet.

Oslo, 01.06.2018

Studentnummer: 288683

Sammendrag

Innledning

Behovet for hoteller økes stadig vekk, men personalets behov er ofte nedprioritert i designprosesser. Prosjektet ble gjennomført på grunnlag av egne erfaringer fra hotellbransjen. Ettersom bygningenes utforming i stor grad påvirker personalets prestasjoner og trivsel, ga dette motivasjon til å se nærmere på fagavdelingenes arbeidsmiljø i hotellbransjen.

Formål og problemstilling

Praktisk utforming av «back-of-house» og «front-of-house» arealer, er en forutsetning for vellykket hotelldrift. Problemstillingen søker en strategi som vil øke hotelldriftens suksess, gjennom utforming av et inkluderende arbeidsmiljø som er tilrettelagt for samarbeid mellom avdelinger.

Teoretisk grunnlag

Dette kapittelet presenterer relevant teori for tematikken og problemstillingen. Oppgaven tar for seg følgende temaer: bærekraftig utvikling, universell utforming, «eco-effective» tilnærming, hotelldesign og kommersiell kontordesign.

Metodebruk

Her vil leseren få innsikt i researchfasen og resultater fra kreative metoder, som har gitt grunnlag for idéer til konsept og endelig løsning.

Resultater

Under «redegjørelse for faglige valg» blir begrunnelsene for prosjektets viktigste elementer presentert. Disse er blant annet bærekraftig planløsning og arbeidsmiljø, fargebruk, materialer, naturlig og kunstig lys, universell utforming, og lyd og akustikk.

Konklusjon

Dette kapittelet oppsummerer hvilke slutninger som ble trukket, samt hvordan resultatet besvarer problemstillingen.

INNHOLDSFORTEGNELSE:

1.0 Innledning 6

1.1 Bakgrunn for prosjektet 6

1.2 Formål med prosjektet 7

1.3 Problemstilling 8

1.4 Avgrensninger 8

1.4.1 Fysiske avgrensninger 9

1.4.2 Funksjoner som ble utelukket 10

2.0 Teori 11

2.1 Bærekraft og bærekraftig utvikling 11

2.2 «Eco-effective» tilnærming 12

2.3 Universell utforming 13

2.4 Hotelldesign 14

2.4.1 Public space design 14

2.4.2 Service area design 15

2.5 Kommersiell kontordesign 15

3.0 Metodebruk 17

3.1 Kvantitative metoder 17

3.1.1 Befaring – objektiv analyse 17

3.1.2 Bruker- og behovsanalyse 17

3.1.3 Nettbasert research 17

3.2 Kvalitative metoder 18

3.2.1 Observasjon – subjektiv analyse 18

3.2.2 Datainnsamling av fotografier av hotellets nedre etasjer 18

3.2.3 Dybdeintervju med relevante fagledere 19

3.3 Kreative metoder 19

3.3.1 Tankekart 19
3.3.2 Brainstorming på post-it lapper 20
3.3.3 Storyboard 20
3.3.4 SWOT-analyse av løsninger i relevante etasjer 21
4.0 Konsept 22
4.1 Bakgrunn for konsept 22
4.2 Målgruppe 23
5.0 Redegjørelse for faglige valg 24
5.1 Bærekraftig planløsning og arbeidsmiljø 24
5.2 Fargebruk 25
5.3 Materialer og bærekraft 25
5.4 Naturlig og kunstig lys 27
5.5 Lyd og akustikk 27
5.6 Universell utforming 28
6.0 Konklusjon 29
7.0 Litteraturliste 30

Vedlegg:

Vedlegg I: Befaring – Objektiv analyse
Vedlegg II: Bruker- og behovsanalyse
Vedlegg III: Observasjon – Subjektiv analyse
Vedlegg IV: Fotografier av hotellets nedre etasjer
Vedlegg V: Dybdeintervjuer
Vedlegg VI: Tankekart
Vedlegg VII: Post-it metode
Vedlegg VIII: Storyboard
Vedlegg IX: SWOT-analyse

1.0 INNLEDNING

"Architecture is primarily interior; *of* the thing, not *on* it. It is not a dead aspect of style but style itself, bearing ever fresh form, like all living things in nature."

– Frank Lloyd Wright, 1953

Frank Lloyd Wright, en av de mange arkitektgeniene som har hatt størst innflytelse på arkitektur og design, har vært en inspirasjon for meg fra en tidlig alder, og gjennom hele bachelorstudiet på Høyskolen Kristiania. Interiørarkitektur har som formål å tilfredsstille gjennom estetikk. Dette kunstfaget innenfor arkitektur omfatter helhetlig planlegging og utforming av rom, der fokuset er på å sikre samspillet mellom alle elementene som skal danne helheten. Denne prosess- og prosjektbeskrivelsen presenterer bacheloroppgaven min, fra idé til ferdig produkt.

Oppgaven innebærer en beskrivelse av startfasene med research og forskning, idéutviklingsfasen, og konseptet. Videre omhandler beskrivelsen den endelige løsningen, samt begrunnelser for de ulike faglige valgene under skisseprosessen.

1.1 Bakgrunn for prosjektet

Behovet for hoteller økes stadig vekk. Hotellene er ikke alltid best mulig funksjonelt utformet, noe som påvirker service kvaliteten. Det som ligger til grunn for gjestenes og besøkendes tilfredshet er medarbeidernes prestasjoner. Det er rett og slett personalet som tilbringer mest tid på et hotell, og mange glemmer fort at de også utgjør en viktig målgruppe i hotellbransjen når det gjelder planlegging og utforming av arealer. Avdelingene skal tilrettelegges og utformes slik at de bidrar til å danne et funksjonelt og velfungerende arbeidsmiljø for ansatte.

Hotellorganisasjonen består av «front-of-house» og «back-of-house» avdelinger. «Front-of-house» funksjonene står for gjestekontakt, mens «back-of-house» funksjonene har ansvaret bak kulissene som gir støtte til det gjestene opplever. Det er samarbeidet mellom disse fagavdelingene som ligger til grunn for hotellets suksess. I designprosesser blir det vanligvis lagt størst vekt på gjestearealer og fellesarealer i huset. Altså det legges mest penger i de arealene som er salgbare. «Front-of-house» og «back-of-house» avdelingene er

gjensidig avhengige av hverandre. Frontfagene i drift som resepsjon, restaurant, og kurs og konferanse, trenger input fra «back» avdelingene for å få ut en gjesteopplevelse som er god. Bedrifter beveger seg og utvikler seg over tid. Dette resulterer i at de har begynt å se viktigheten av å investere i rene personalarealer, blant annet kontorfunksjoner og pausearealer som kun tas i bruk av hotellmedarbeidere. I et hotellprosjekt går alle fasene meget fort, og det er mange beslutninger som må tas på så kort tid at det er lett å holde noe igjen. Som regel blir personalområder tatt sist i prosessen. Tidspress og gjenstående ressurser har påvirkning på utformingens kvalitet i disse avdelingene.

Jeg har valgt å fordype meg i hotelldesign med fokus på fagavdelingene i organisasjonen. Prosjektet ble valgt etter min økende interesse for utforming av fremtidens arbeidsmiljø gjennom studieløpet på høyskolen, hvor emnet «bærekraft» har blitt belyst i stor grad. Siden jeg har jobbet i hotellbransjen selv i flere år, fikk jeg oppleve hvor stor påvirkningskraft byggets utforming har på både servicekvaliteten og personalets trivsel. Dette ga meg motivasjon til å se nærmere på utforming av fagavdelingenes arbeidsmiljø i hotellbransjen.

1.2 Formål med prosjektet

Hensikten med prosjektet er å utarbeide funksjonelle interiørløsninger, som bidrar til økt effektivitet i hotelldrift. Planlegging og praktisk utforming av administrasjonskontorene, «back-of-house» og «front-of-house» områdene, er en forutsetning for vellykket hotelldrift.
Det er avgjørende å ikke bare utforme tilstrekkelige arealer, men også å planlegge dem på en hensiktsmessig måte, slik at plassering av avdelingene kan bidra til personalets effektivitet og lette orienteringen i bygget.
Nøkkelen til fremtidens arbeidsmiljø er å designe for mennesket, ikke maskinvaren. Ved å basere designet på arbeidet som utføres på hotellet, og hvordan medarbeiderne jobber sammen, kan man skape et effektivt og velfungerende miljø.
Samfunnsmessig vil dette prosjektet bidra positivt ved å introdusere et nytt perspektiv innen utforming av arbeidsmiljøer i hotellbransjen. Dersom fagavdelingene blir mer tilrettelagt for samarbeid mellom «front-of-house» og «back-of-house» avdelinger, vil dette øke hotelldriftens suksess og personalets trivsel på jobb.

1.3 Problemstilling

Det overordnede tema er et renoveringsprosjekt av «front-of-house» og «back-of-house» avdelingene i en hotellvirksomhet eid av en av de ledende hotellkjedene på det norske markedet. Hotellkjeden er ikke identifisert med navn på grunn av konfidensialitet. Hotellet befinner seg rett ved Det Kongelige slott i et attraktivt og stille område i Oslo. Prosjektet undersøker hvordan en ny planleggingsstrategi for utforming av arbeidsmiljøer i hotellbransjen, kan legge til rette samarbeid mellom avdelingene. For å belyse overordnet tematikk vil jeg fokusere på bærekraftig design og prosjektering med utgangspunkt i universell utforming. Med bakgrunn for dette skal oppgaven besvare følgende problemstilling:

"Hvordan kan utforming av «front-of-house» og «back-of-house» avdelinger i hotellbransjen gjennom bærekraftige, funksjonelle og inkluderende interiører, bidra til å skape et effektivt arbeidsmiljø?"

I tilknytning til problemstillingen vil følgende forskningsspørsmål belyses:

- Hva skal til for å fremme miljøvennlig design og forbruk?
- Hvordan kan man integrere bærekraft i funksjonelle interiørløsninger?
- Hvordan skape et arbeidsmiljø som øker produktivitet og følelse av felleskap blant ansatte i hotellorganisasjonen?
- Hvordan kan interiørarkitekter bidra til å skape verdier for hotellmedarbeidere gjennom universell design?
- Hvordan skape interiører som fremmer samarbeid på tvers av fagavdelingene?

1.4 Avgrensninger

For å unngå at prosjektet skulle bli for omfattende, ble det satt avgrensninger. Hotellbygget består av 9 etasjer, 2 underetasjer og 1 kjelleretasje. Beslutning om fokusområder ble tatt på grunnlag av hvilke arealer som egner seg best til å fremvise universelle og funksjonelle løsninger. Jeg har valgt å sette fokus på de avdelingene som er mest hensiktsmessig å plassere samlet rundt lobbyområdet, i underetasjen, og i kjelleretasjen. Dette er for å kunne vise en helhetlig løsning med fokus på

funksjonalitet, tilgjengelighet, og en sammenheng mellom avdelingene når det gjelder orientering i bygget. De valgte avdelingene er både administrative og operative, dermed er det enda mer interessant å jobbe med i planleggingsprosessen. Med bakgrunn for tidsrammen som er gitt, ble ytterligere avgrensinger satt i forhold til prosjektering. Arealene som prosjekteres er: back office, pauserom, stillerom og to møterom i 1. etasjen.

1.4.1 Fysiske avgrensninger

Oppgaven tar for seg følgende «back-of-house» avdelinger:

- Administrasjon – lederkontorer/back office:
    - Kurs og konferanse: M&E
    - Booking
    - Restaurant: F&B, kjøkken
    - Husøkonom
    - Resepsjon
    - Assisterende avdelingsledere
    - Hotelldirektør/ General manager
- Andre fasiliteter:
    - Garderober
    - Kantine/ Pauserom
    - Toaletter

Oppgaven tar for seg følgende «front-of-house» avdelinger:

- Front desk:
    - Resepsjon, bagasjerom
    - Lobby
- Funksjonsrom:
    - Møterom
    - Konferanserom
- Bar og restaurant/spisesalong

1.4.2 Funksjoner som ble utelukket

I tilknytning til temaet skal oppgaven ikke ta for seg følgende «back-of-house» funksjoner:

- Mat produksjon (kjøkken) og F&B lagerområder
- Varemottak, søppelhåndtering og felles lagre
- Vaskeri og housekeeping områder i kjelleretasjen
- Tekniske områder

I tilknytning til temaet skal oppgaven ikke ta for seg følgende «front-of-house» funksjoner:

- Rekreasjonsfasiliteter – trimrom, badstue o.l.

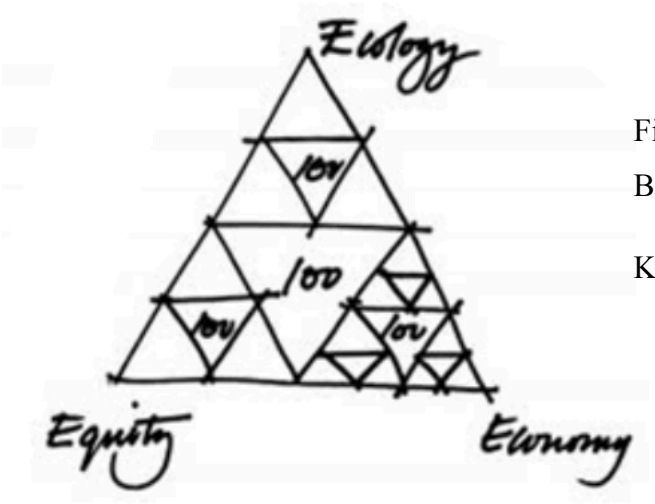
2.0 TEORI

I dette kapittelet belyses relevant teori for tematikken og problemstillingen. Teorien fremstilles kortfattet og presist, der kun det mest relevante er trukket ut. Bærekraftig utvikling, hotelldesign og kontordesign er omfattende temaer, derfor vil det redegjøres for de teoriene oppgaven er basert på og tar utgangspunkt i.

2.1 Bærekraft og bærekraftig utvikling

I dagens forbrukersamfunn er det størst fokus på nåværende trivsel og behov. Vitenskap og teknologi utvikler seg så fort at folk har en tendens til å glemme å ta et skritt tilbake og tenke på hva som gjorde dette mulig: våre omgivelser. Forholdet mellom mennesker og natur bør ha større gjensidighet for å opprettholde en levelig overflate. Fremtiden ligger i en menneskelig industri som er designet med en gjensidig avhengighet med andre levende systemer. Dette medfører et behov for endring i produksjon og forbruk til naturens eget produksjonssystem.

En bærekraftig utvikling ivaretar dagens behov uten å risikere mulighetene for kommende generasjoner til å dekke sine behov (Brundtland 1987). Teorien bak bærekraftig utvikling er basert på «Cradle to Cradle» prinsippet. Denne tilnærmingen til redesign av den menneskelige industrien innebærer opprettholding av en balanse mellom de tre prinsipielle aspektene, for å oppnå maksimal verdi. De tre grunnleggende aspektene ved bærekraft er den miljømessige, den økonomiske og den sosiale verdien.



Figur 1 – Cradle-to-Cradle Framework: Bærekraftige prinsipper

Kilde: Braungart og McDonough 2009, 150

Det miljømessige aspektet omhandler bevisst bruk av fornybare ressurser i det daglige liv. Det vil si en bærekraftig livsstil som både mennesker og omgivelser kan dra nytte av. Kortsiktige økonomiske gevinster skal ikke overskygge langsiktige muligheter til å overleve på denne planeten. Det økonomiske aspektet gjelder i største grad i kommersielle prosjekter, der selskapene har ansvaret for å gi aksjonsverdi og øke profitt, men det skal ikke gå på bekostning av sosial struktur og den naturlige verden (Braungart og McDonough 2009, 151). Innkjøp av produkter produsert av nedbrytbare materialer kan oppfylle det økonomiske kravet, i tillegg til at det er miljøbesparende og finansielt lønnsomt i det lange løp. Det sosiale aspektet angir blant annet etiske problemstillinger som rettferdig behandling av medarbeidere som jobber i produksjon. Ved innkjøp av produkter er det avgjørende å holde prosjektet innenfor budsjett, men denne faktoren skal ikke resultere til bruk av produkter produsert i et utviklingsland under urettferdige omstendigheter.

Om balansen mellom de tre prinsipielle verdiene sier Jeremy Williams: „Det å ta i betraktning alle tre verdier i planleggingsprosessen, kan gi store og uventede resultater fra et miljømessig, økonomisk og livskvalitetsmessig synspunkt." (Williams 2011, 88). Gjennom anvendelse av intelligent design kan balansen mellom de tre verdiene oppnås. Videre vil dette resultere til maksimal bærekraftig verdi.

2.2 «Eco-effective» tilnærming

Interiørbransjen har i de siste tiårene gjennomgått et grønt skifte. Bransjeaktører ser et økende behov for omstillinger og satsing på bærekraft på et storskalanivå, langt utover de tradisjonelle, politiske tilnærmingene. En av grunnene til dette er blant annet Parisavtalen som trådte i kraft i 2016 (FN). Avtalen viser til klimaforpliktelser og hvilke positive effekter som dette vil medføre for samfunnet.

Grunnleggerne av «Cradle to Cradle» strategien, Braungart og McDonough mener at man bør strebe etter å avsette et positivt fotavtrykk heller enn et negativt fotavtrykk på jorden (Braungart og McDonough 2009, 50). Med andre ord skal bransjeaktørene både se på hvordan de kan redusere det negative fotavtrykket, samtidig som de skal fokusere på hvordan de kan positivt bidra til omverdenen. Tiltaket som sikter mot å tilføre et positivt fotavtrykk er «eco-effectiveness». Hensikten er å bryte sammenhengen mellom økonomisk vekst og miljøødeleggelser, samt ha et gjenskapende system som øker livskvaliteten. En «eco-

effective» tilnærming vil skifte perspektivet fra hvor effektivt man kan gjøre noe, til hvor god effekt man kan ha (Braungart og McDonough 2009, 84). Dette kan sees i sammenheng med Braungart og McDonough sin visjon om at fokuset skal være på å tilføre verdi til produkter, tjenester og systemer istedenfor å vektlegge reduksjon av skader som er allerede gjort.

«Eco-effectiveness» definerer ikke direkte miljømessige eller økonomiske tiltak, men heller en etisk tilnærming. Det innebærer å gjøre ting riktig, lage produkter forbrukere har behov for, uten å miste noe i prosessen. Dessuten omhandler «eco-effective» tilnærming forebygging av alt det som ikke er gjensidig berikende på lang sikt, mellom økosystemet og oss mennesker.

2.3 Universell utforming

Planlegging og design kan både inkludere og ekskludere. Inkluderende design og universell utforming er forskjellige navn på en og samme design tilnærming, som fokuserer på å øke tilgjengeligheten for alle. Begrepet universell utforming har blitt en sentral faktor, som sikrer at alle kan delta i samfunnslivet på en likeverdig og menneskeverdig måte. Byer, bygg, og transport skal kunne brukes av alle mennesker på en likestilt måte, uten behov for særløsninger.

I praktisk prosjektering viser det seg at universell utforming kan være utfordrende å oppnå på grunn av ulike årsaker. Forhold som påvirker utarbeidelse av universelle løsninger kan være blant annet økonomiske hensyn, areal tilgang, hensyn til estetikk, og bevaring av kulturminner (Asmervik 2009, 7). Ambisjonen er imidlertid at tilgjengelighet skal ivaretas i så stor grad det er praktisk mulig. De ulike forskriftskravene bidrar til å sikre samme muligheter for alle. Funksjonsevnen kan være redusert når det gjelder bevegelsesevne, orienteringsevne eller toleranse overfor ulike stoffer i miljøet. Utforming av offentlige miljøer må følge tilgjengelighetskrav som er oppgitt i teknisk forskrift til plan- og bygningsloven (TEK 17).

I universell utforming av arealer skal man ta hensyn til dem som har mest omfattende behov for tilrettelegging av det fysiske miljøet. Ved å la disse behovene være bestemmende, blir resultatet og forholdene som regel bedre for alle.

2.4 Hotelldesign

Moderne hotelldesign fremstår som sofistikert og funksjonelt, og involverer aktører som arkitekter, miljø- og bygningsingeniører, interiørdesignere, entreprenører, samt leverandører, spesielt i intrikate prosjekter (Riewoldt 2006, 6). Hotellprosjekter innebærer blant annet oppussing av eksisterende bygg som allerede er brukt for innkvartering, ombygging av en bygning som tidligere ble brukt til et annet formål, eller bygging av nye bygninger. Design av hoteller medfører tilpassing av anlegg etter kundebehov, sammen med designernes visjon. Moderne hotelldesign er ansvarlig for mer dristige, fargerike og fantasifulle kreasjoner enn noen andre type arkitektoniske prosjekter. Aldri før har hotellene vært preget av et så stort spekter av mangfoldighet i design og ekstravagant lekenhet.

Hotellbygninger skal ivareta ulike funksjoner, inkludert restaurant, konferanse-, rekreasjons- og kontorfasiliteter. Hotelldesign omhandler en effektiv integrering av disse aspektene av hotellfunksjoner innenfor et sted for å minimere interferens med hverandre. Hoteller er vanligvis planlagt fra innsiden og ut for å sikre praktisk utforming av arealene og funksjonalitet.

Innenfor hotelldesign kan man definere to hovedkategorier: «public space» design og «service area» design. «Public space» design gjelder utforming av gjestearealer, mens «service area» design har fokus på planlegging av service områder. Videre kan hotellorganisasjonen deles i to hovedfunksjoner: «front-of-house» og «back-of-house» avdelinger, som inngår i inndeling av service områder. «Front-of-house» funksjonene står for gjestekontakt, mens «back-of-house» funksjonene har ansvaret bak kulissene som gir støtte til det gjestene opplever. Det er samarbeidet mellom disse fagavdelingene som ligger til grunn for hotellets suksess.

2.4.1 Public space design

Et overordnet mål for planlegging og utforming av gjestearealer, er at de blir organisert rundt lobbyen. En slik arealdisposisjon sørger for at hotellgjester kan finne frem til de ulike fasilitetene med minimumsvansker, samt gir mulighet for overlappende hotellfunksjoner. Mens det er hotellrommene som tar opp mesteparten av de salgbare arealene i nesten alle hoteller, er det fellesarealene som definerer forskjellen mellom de

ulike hotelltypene (Rutes og Penner 1985, 178). Funksjonell og praktisk utforming av gjestearealer som lobby, spisesalong, og møte- og bankettrom, utgjør premissene for et vellykket prosjekt.

2.4.2 Service area design

Planlegging og utforming av «front-of-house» og «back-of-house» områder, er like kritiske for hotellets suksess og drift. Det er avgjørende ikke bare å utforme tilstrekkelige personalarealer, men også å planlegge dem på en hensiktsmessig måte, slik at personalet kan nå alle områder uten å måtte passere gjennom fellesarealer (Penner, Adams og Robson 2013, 375). «Service area» design omfatter utforming av administrasjonskontorer, og andre «back-of-house» arealer som garderober, kantine, og interne møterom. I tillegg handler «service area» design om planlegging av «front-of-house» arealer som front desk, funksjonsrom, bar og spisesalong, der ansatte som har gjestekontakt jobber.

2.5 Kommersiell kontordesign

Måten folk jobber på og med hverandre er under konstant endring og utvikling. Det gjelder både deres ønsker og behov, de faktiske arbeidskravene, personlig tilfredshet, og kravet om større oppmerksomhet til miljøforbedrende tiltak på arbeidsplassen. Dette påvirker måten kontorløsninger blir designet med hensyn til interiør (Bakker 2016, 131). Kontoransatte har en tendens til å fungere bedre i et åpent miljø istedenfor når de er omgitt av veggpaneler. Kontorlandskap kan være gunstig for arbeidstakere som er avhengig av samhandling på tvers av avdelinger.

Kontordesign går i retning av løsninger som gir rom for fleksibilitet, mobilitet, og åpenhet. I henhold til moderne ledelsesteorier, er de ansatte mer produktive og mer fornøyde når de kan samhandle fritt med hverandre i kreative og inspirerende omgivelser (Rockfon). I tillegg til tradisjonelle møterom, inkluderer dagens kontorløsninger uformelle fellesområder som sittegrupper eller pauserom som stimulerer til tilfeldige møter. Høye skillevegger blir erstattet av lydabsorberende bordskjermer eller fjernet fullstendig. Videre medfører åpent kontorlandskap endringer i valg av innredning, som krever en tilsvarende endring i himlingsplanen. De ulike arealenes akustiske egenskaper skal tilfredsstille medarbeidernes endrede behov, samt bidra til tilrettelegging for konsentrasjonskrevende

arbeid. Den økte samhandlingen og fleksibiliteten gjenspeiles også i økt bruk av glass overflater og utvidbare områder. Kontorarealene skal være inspirerende og reflektere energien og åpenheten i virksomheten.

3.0 METODEBRUK

3.1 Kvantitative metoder

Kvantitativ forskning baserer seg på målbare «harde data» og muliggjør å trekke generelle konklusjoner. Disse metodene gir en grov oversikt der fokuset er på typiske trekk ved mange informanter i en populasjon (Næss og Pettersen 2017, 16). Interiørprosjekter begynner som regel med innhenting av informasjon om kunden og bygget, kartlegging av kundens behov, og samling av kunnskap om regler og lovverk som gjelder prosjektet.

3.1.1 Befaring – objektiv analyse

For å kartlegge eksisterende situasjon i hotellbygget besøkte jeg hotellvirksomheten for å gjennomføre en observasjon av de relevante avdelingene. Gjennom en objektiv analyse av min opplevelse på hotellet, dokumenterte jeg data i form av notater. I tillegg ble det tatt nødvendige mål for å kunne tegne opp den eksisterende plantegningen digitalt *(Se Vedlegg I)*. Befaringen på stedet ble foretatt for å se hvordan arealene utnyttes i dag, og hvilke funksjoner disse områdene har. Grunnet at resepsjonssjefen hadde det litt travelt under befaringen, fikk jeg et tilgangskort slik at jeg kunne gå inn i de områdene jeg ville. Besøket ga meg idéer til hvordan de ulike funksjonene kan omorganiseres, samt fikk jeg innblikk i dagens planløsning og arealdisposisjon i hotellets nedre etasjer.

3.1.2 Bruker- og behovsanalyse

Denne type analyse har som formål å finne en målgruppe og forsøke å kartlegge sitt behov. Bruker- og behovsanalysen hjalp meg til å lage en skjematisk oversikt over hvem de potensielle brukerne kan være, og hvilke behov som kan oppstå for å tilrettelegge for bedre samarbeid blant ansatte *(Se Vedlegg II)*. Metoden bidro til å komme frem til et resultat som danner grunnlaget for spørsmålene til dybdeintervjuene med fagledere i neste researchfasen.

3.1.3 Nettbasert research

Før befaringen ble foretatt samlet jeg inn tegninger av hotellets nedre etasjer og informasjon om bygget og bedriften som er ansvarlig for drift og vedlikehold av hotellet i dag. I tillegg til tegninger og nøkkelinformasjon om dagens operatør fant jeg nyttige data om byggets historie og arkitektoniske stil. Dessuten ble det innhentet informasjon om hotell og kontor design for å få en dypere forståelse for planlegging og utforming av arbeidsmiljø på hoteller. Videre ved å

undersøke plantegninger og konsepter til andre hoteller fikk jeg inspirasjon til potensielle løsninger for omorganisering av de ulike hotellfunksjonene.

3.2 Kvalitative metoder

Kvalitativ forskning kan og bør være en sentral faktor i en design prosess. Når man tar i bruk kvalitative metoder, er formålet å belyse et spesifikt område innenfor et tema. Anvendelsen av denne type datainnsamling gir et detaljert og subjektivt funn med de informantene eller målgruppen det gjelder. I interiørprosjekter kreves det en forhåndsanalyse i forbindelse med et prosjekt, der god design også forutsetter en forståelse av menneskers atferd og kultur. Dessuten kreves det ferdigheter og nye perspektiver innenfor identifikasjon, observasjon samt fortolkning av individets ønsker og behov (Laurel 2003, 22). Dermed blir funnet subjektivt, da designeren må innhente forståelse av en liten gruppe mennesker, men likevel kan dette også gi en innvirkning for en større målgruppe.

3.2.1 Observasjon – subjektiv analyse

Gjennom en subjektiv analyse fikk jeg en bedre oppfatning av hotellbygget i bruk. Befaringen var til stor hjelp til å finne ut hvilke opplevelser jeg vil gi både medarbeidere og besøkende. Takket være observering av arealene i bruk fikk jeg samle inn ytterligere informasjon om stedet, samt ble det mer tydelig hvilke funksjoner som kan forbedres *(Se Vedlegg III)*. Under befaringen dokumenterte jeg de viktigste aspektene jeg ønsket å endre på, samtidig ble det lagt merke til mangel på visse funksjoner som er helt essensielle for at personalet skal kunne gjøre sin jobb. Metoden bidro til å kunne velge ut hva som kunne tas med videre i idéutviklingsfasen, som skulle forsterke stedets identitet. Resultatet var at det ble klarere hva konseptet kunne ta utgangspunkt i, nemlig: byggets identitet og nærmiljø.

3.2.2 Datainnsamling av fotografier av hotellets nedre etasjer

Innsamling av fotografier av hotellbygget har vært en avgjørende og komplementær del til observasjonsmetoden. Ved å dokumentere viktige momenter i form av bilder var det lettere å analysere datamaterialet som ble hentet gjennom deltagende observasjon. Det meste av det vi kaller forskning foregår faktisk ved hjelp av visuelle midler. Bilder er sentrale både for å framskaffe data, og for å gjøre funnene lettere tilgjengelige og forståelige *(Se Vedlegg IV)*.

3.2.3 Dybdeintervju med relevante fagledere

Det ble foretatt flere dybdeintervjuer med ledere i hotellbransjen for å få innsikt i utforming og planlegging av arealer, samt for å avdekke nye behov. Et dybdeintervju er en intensiv samtale med en person av gangen, der man ønsker å få en dypere forståelse av et tema eller problemstilling (Lerdahl 2007, 80). I den forberedende tiden før intervjuene, lagde jeg tematisk kategoriserte spørsmål avhengig av hvilken avdelingsleder som skulle besvare spørsmålene. Før jeg gikk i gang med intervjuer, tenkte jeg ut hvem som var aktuelle for intervju og sørget for å velge intervjuobjekter som gjerne ser temaet fra ulike vinkler og i ulike perspektiver. For å kunne få informasjonen jeg trengte, var det viktig å henvende seg til de avdelingsledere som har relevant erfaring, samt de som har kjennskap til den daglige driften og annen nyttig informasjon som bare de sitter inne med.

Jeg intervjuet en kurs og konferanseleder og to hotelldirektører fra to forskjellige hotellkjeder, og front desk manageren på det hotellet oppgaven tar for seg *(Se Vedlegg V)*. For å få en god flyt i samtalene, ble de tatt opp på lydbånd slik at jeg kunne høre igjennom de etterpå, i ro og mak. Videre resulterte dette i at jeg hadde tid til å komme med spontane oppfølgingsspørsmål under intervjuene da jeg sanset at jeg var inne på et tema som intervjuobjektene gjerne ville gi mer fordypende svar på. Gjennom en-til-en samtaler oppnådde jeg imidlertid større grad av fortrolighet og kanskje mer ærlige svar. Intervjuobjektene kom med nyttige innspill og eksempler som jeg kunne bruke til å bygge prosjektet videre med trygghet.

3.3 Kreative metoder

Kreativitetsmetoder danner et grunnlag i idéutviklingsfasen, som er avgjørende for å utforske og utvikle nye idéer og tanker. Gjennom kreativitetsmetoder tvinges man blant annet ut av sitt vanlige tankespor. En planmessig fremgangsmåte trenger ikke nødvendigvis å forhindre å tenke fritt og assosiativt. Tvert imot, kreative metoder åpner for assosiasjoner og tankeganger som man ellers ikke ville berørt. Ved bruk av disse metodene kan man få bearbeidet og evaluert idéer på en mer bevisst måte.

3.3.1 Tankekart

Tankekart metoden ble valgt for å starte den kreative prosessen. Tankekart er en idéutviklingsmetode som gir raskt oversikt over viktige elementer i et felt (Lerdahl 2007, 124).

Gjennom å tegne opp et såkalt assosiasjonstre der jeg kom på ulike assosiasjoner til et tema eller nøkkelord som jeg tok utgangspunkt ifra, kom jeg frem til videre assosiasjonsord og idéer knyttet til løsninger og konsept. Jeg lagde to tankekart til sammen, ett med «hotell» som fokusområde, og ett der «kontor» var nøkkelordet. Som et resultat oppdaget jeg sammenhenger mellom ulike assosiasjonsord eller «grener» som førte til nye koblinger *(Se Vedlegg VI)*. Ved å tegne opp flere tankekart, kom jeg frem til at jeg skal fokusere på å fremheve de arkitektoniske egenskapene bygget har, og videre skal elementer fra Art Deco stilen som kjennetegnet tiden da hotellbygget ble oppført, forsterkes. Når det gjelder utforming av romforløp blir løsningene rettet mot en symmetrisk balanse, slik at størst mulig fleksibilitet kan beholdes i planløsningen.

3.3.2 Brainstorming på post-it lapper

Bruk av POST-IT lapper er en brainstormingsmetode som gir et større overblikk, og gjør det lett å komme i gang eller fortsette med assosiasjonsarbeidet. Ved å skrive ned idéer og assosiasjoner på små flyttbare lapper får man plassert idéene i grupper med en gang, på et stort ark eller en vegg (Lerdahl 2007, 133). Denne metoden ga meg oversikt i min prosess. Ved bruk av metoden gikk kategorisering av idéer fort, og takket være oversikten var det lett å velge bort løsninger. Resultatet var ganske mange idéer som kunne fungere og virke tiltrekkende i hotellbygget *(Se Vedlegg VII)*. Etter jeg sammenlignet idéene med resultatet researchfasen ga, ble det mer tydelig at det jeg skal beholde i fokus er: rektangulære former, mønstrede detaljer, sterke farger, detaljer i ulike metallsorter som messing og sølv, samt et luksuriøst og eksotisk preg.

3.3.3 Storyboard

Storyboard metoden er et visuelt verktøy i den kreative prosessen som bidrar til å utvikle sekvenser av scenarier (Lerdahl 2007, 163). Skissene hjelper til å utvikle idéer ved å endre på det enkelte scenario eller på en del av det. Med storyboard kan man utarbeide ulike løsningsalternativer og scenarier. Metoden kan brukes og gjentas i ulike faser av en idéprosess, ved at man tar for seg eksisterende løsninger av sekvensiell art. Jeg lagde enkle skisser av bygget og tegnet opp ulike planløsninger med utgangspunkt i de funksjonene som arealene skal få. Skissene representerer nye idéer som ble utviklet, der jeg ønsket å få klarhet i sekvenser av arealutnyttelse som disse nye idéene innebar. Planløsningene er sammenhengende mellom etasjer og derfor må tre etasjer sees som en helhetlig løsning. Gjennom å illustrere de ulike

planløsningene i hver etasje, fikk jeg økt innsikt og avdekket styrker og mangler. *(Se Vedlegg VIII)* Resultatene fra denne metoden ble bearbeidet og justert for å komme frem til en endelig løsning.

3.3.4 SWOT-analyse av løsninger i relevante etasjer

SWOT-analyser brukes ofte for å avdekke løsningsforslag, enkelte produkter og deres markedspotensial (Lerdahl 2007, 75). Analysen benyttes når man har en løsning man ønsker å forbedre, gjennom kartlegging av styrker, svakheter, muligheter og trusler ved forslagene. For å vurdere og kategorisere resultatene jeg fikk fra forrige metoder lagde jeg en SWOT-analyse. Denne metoden gjorde det lettere å bestemme meg for hvilken retning prosjektet skulle gå videre i, for at konseptet og planløsningene skal bidra til å skape et bedre arbeidsmiljø på hotellet *(Se Vedlegg IX)*. Funn i denne metoden ble arbeidet videre med. Metoden hjalp å få frem viktige elementer som var nyttige å jobbe med i prosjektet, for å eliminere svakhetene.

4.0 KONSEPT

Den eksisterende bygningens egenskaper vil ofte være kilden til en konseptuell idé som driver et prosjekt fremover. Konsepter som er knyttet til byggets identitet og nærmiljø kan være forbundet med følgende faktorer (Higgins 2015, 42): bygningens historie, bygningens beliggenhet, bygningens arkitektoniske stil, bygningens tilstand, og materialer som ble brukt i konstruksjon.

Research- og idéutviklingsfasene har resultert i konseptet: **Working in Style**
Konseptet er skapt med et ønske om et arbeidsmiljø som er inspirerende, inkluderende og som forener. Fagavdelingene skal bringes nærmere hverandre med fokus på tilrettelegging av samarbeid og åpen og lett kommunikasjon mellom ledere og medarbeidere. I dette prosjektet skal det utformes personalarealer og gjestearealer. Selv om det er flere fokusområder innenfor ett bygg, er ønsket at personalområdene gis større prioritering og blir mer konseptuelt utformet. Konseptet appellerer til byggets identitet og nærmiljø, og reflekterer et staselig, moderne og elegant uttrykk. Ved å bringe tilbake designelementer fra Art Deco, vil både ansatte, gjester og besøkende få en smakebit av tiden bygården ble oppført. Stilen er sett på som en tidlig form for modernisme og er kjennetegnet av utsøkte detaljer, symmetriske og rektangulære former, abstrakte motiver i sterke farger som dekor (Hjelde 2004, 263). Fellesarealene skal fremme det luksuriøse, eventyrlige Art Deco preg, mens personalarealene vil baseres på en litt mer nedtonet og jordnær eleganse. Konseptets intensjon er å skape en stilren, trivelig og avslappet atmosfære som inspirerer til samarbeid.

4.1 Bakgrunn for konsept

Konseptet baserer seg på hotellbyggets beliggenhet og arkitektoniske stil. I nærområdet finnes det tallrike andre staselige bygg som er en del av kulturarven. Eksempler på dette er Det Kongelige Slott, Kunstnernes Hus og Grotten som regnes som statens æresbolig for kunstnere. Hotellbygget huset opprinnelig leiligheter, hybler, butikker og en restaurant, men drives i dag som hotellvirksomhet. Det er en funksjonalistisk bygård oppført i 1931 etter tegninger av arkitekt Jørgen Haslef Berner (Kulturminnesøk). Bygården har også en svært særpreget arkitektur, med elementer fra Art Deco som takhatt, polygonalt utbygg og karnapper. Videre finnes det også typiske funkistrekk som vindusbånd og takterrasse. Denne sammensmeltning av forskjellige stilarter bidrar til et autentisk helhetsinntrykk, noe som videre ga meg inspirasjon til å videreføre dette i konseptet.

4.2 Målgruppe

Det finnes praktisk talt ingen varer eller tjenester som passer for alle mennesker. Det er derfor viktig å foreta en markedssegmentering for å identifisere målgruppen (Framnes, Pettersen og Thjømøe 2011, 257). I denne oppgaven er det brukt demografiske og livsstilskriterier til identifisering av markedssegmentet. Basert på demografisk segmentering er målgruppen konsentrert til kriterier som geografi, kjønn, alder, og stilling. Livsstilskriteriene i målgruppen defineres av interesser i servicebransjen og holdninger til miljø og bærekraft. Funnene fra researchfasen viser til at arbeidstakere i hotellbransjen kan innsnevres til: *Menn og kvinner mellom 18 og 60 år som har behov for et funksjonelt og praktisk utformet arbeidsmiljø på tvers av avdelinger. De kan være fra ulike nasjonaliteter og ha fullført fagskole – eller høyere utdanning. Har interesse for servicebransjen og miljøvennlighet. Lokalisert i en bestemt kommune da prosjektet også kan implementeres eller flyttes til andre steder enn Oslo.*

5.0 REDEGJØRELSE FOR FAGLIGE VALG

Et komfortabelt innemiljø på arbeidsplassen er en forutsetning for de ansattes helse, trivsel og produktivitet. På mange måter kan et renoveringsprosjekt være mer utfordrende enn nybygg. Grunnen til dette er at slike prosjekter aldri starter med et blankt lerret. Når man forsøker å oppgradere arealer til nåværende og fremtidig bruk, må begrensningene i den eksisterende bygningen tas i betrakting.

5.1 Bærekraftig planløsning og arbeidsmiljø

Planløsningen viser til et forslag som skal lette orienteringen, og i tillegg vise til struktur med et organisert oppsett. Utgangspunktet for et bærekraftig prosjekt er blant annet et arealeffektivt romprogram (Holt 2011). Fagavdelingene og gjestearealene i kjeller-, under- og første etasje, er utformet med en effektiv arealutnyttelse i tankene. Arealene i de ulike etasjene er tilpasset forskriftskrav i forhold til areal- og funksjonsbehov. Den endelige planløsningen er utviklet for å skape et inkluderende arbeidsmiljø uten at det fører til vesentlige endringer i areal disponeringen. Dette er en avgjørende del av prosjektet ettersom problemstillingen søker bevis på en mer funksjonell omplanlegging av arealer, uten økonomiske konsekvenser for revenue resultater i hotellvirksomheten. Tabellen under viser til en sammenligning av areal disponering i eksisterende og ny planløsning.

		Eksisterende planløsning	Ny planløsning
Kjelleretasje	Gjesteareal	*8,2 m2*	*7,4 m2*
	Personalarealer	*156 m2*	*156,7 m2*
Underetasje	Gjesteareal	*337,8 m2*	*294,8 m2*
	Personalarealer	*22,5 m2*	*71,9 m2*
1. etg	Gjesteareal	*385,1 m2*	*384,7 m2*
	Personalarealer	*119,1 m2*	*124,7 m2*

For en bedre forståelse av endringene i planløsning, se forklaring på følgende tekniske tegninger:

- Rivningsplan og areal disponering IA-021, IA-022, IA-023
- Nye konstruksjoner og areal disponering IA-031, IA-032, IA-033

5.2 Fargebruk

Fargebruk i dette prosjektet er preget av sterke, rene farger satt opp mot hverandre, og uvanlige fargesammensetninger som grønt, rosa, brunt, blått, oker og grått. Art Deco stilen, som konseptet er basert på, spiller en viktig rolle for fargevalget. Fargene skal gi et helhetlig uttrykk til løsningen, samt at kontrasten mellom mørke, lyse og fargesterke nyanser skaper en balansert romfølelse. I tillegg til ulike glansgrad på innredning og veggoverflater, er det tekstil- og tapetfargene som setter preg på rommene. Mønstrede tekstiler og abstrakte tapeter bestående av geometriske figurer, skal reflektere et staselig, moderne og elegant uttrykk.

5.3 Materialer og bærekraft

Integrering av bærekraftige løsninger er en sentral del av designprosesser. Bærekraftighet handler ikke bare om energiforbruk, men også om å skape et sunt arbeidsmiljø. Materialene har en indirekte innvirkning på klimaendringer, grunnet energien som brukes i løpet av deres livssyklus (Moxon 2012, 84). Dette kalles legemliggjort energi, og beskriver den energien som er nødvendig for å skaffe, produsere, transportere, installere, vedlikeholde, rive og disponere materialer.

Vegger:

I prosjekterte arealer ble mesteparten av de eksisterende lettveggene erstattet med systemvegger i glass. "Glass Front" er et prefabrikkert glassveggsystem produsert av Moelven. Systemet består av sammenhengende glasspartier, veggfelt og dørfelt. Systemveggene gir maksimale glassflater i kontormiljøer, og videre egner seg godt der det ønskes et åpent og luftig miljø sammen med lydskjerming (Moelven). I prosjektet benyttes "Glass Front" som kontor-, møteroms- og korridorfasader. Systemet består av miljøpositive materialer som bidrar til godt innemiljø og redusert sykefravær. Produktet er tilpasset BREEAM krav, og enhetene kan gjenbrukes ved ombygging.

Tepper:

I gangsoner, back office, stillerom, pauserom og møterom er det vegg-til-vegg teppe produsert av Ege. Teppene er laget av resirkulert polyamid, samt oppfyller ulike miljøsertifiseringer som blant annet Cradle-to-Cradle ™. De har høy slitestyrke, antistatiske

egenskaper og lang levetid (Ege). I tillegg er teppene lette å vedlikeholde og rengjøre, demper støy effektivt, og har lav grad av tilsmussing.

Tekstiler:

Med bakgrunn for offentlig bruk, ble det valgt tekstiler fra Svensson i back office. De er både lydabsorberende, flammehemmende og blandet med 85% ull og 15% polyamid. Slitestyrken på tekstilene er på 100.000 martindale. Tekstilene har miljøsertifiseringer som Eco Label og Oeko-Tex. I pauserom, stillerom og møterom er tekstilene fra produsenten Designers Guild. Disse tekstilene er laget av naturfiber og er resirkulerbare. Produsenten forplikter seg til strenge krav i deres kvalitetsfilosofi. Tekstilene har en slitestyrke på 60.000-100.000 martindale. Når det gjelder design, produkt, service og mennesker er virksomheten opptatt av moralsk og etisk handel.

Himling:

Det er brukt Concept Alpha 19 himlingsplater fra Moelven i både gangsoner og arbeids-områder. Platene er av våtpressede mineralfiber med hvitmalt akustisk fleece på undersiden. Mineralfiber er et biologisk nedbrytbart materiale som gir himlingsplatene gode lysabsorbsjonsverdier slik at romakustikken også ivaretas. Produktets lydabsorberende egenskaper gjør det velegnet til bruk i åpent kontorlandskap, møterom og andre områder der man ønsker god lyddemping. I tillegg har platene høy fuktbestandighet og lysrefleksjonsevne opptil 88%.

Flis:

Backsplash i pauserommet består av keramiske fliser. Tørrpresset bicottura flis egner seg godt som veggflis i våtrom på grunn av sin gode vannopptaksevne. Flisen "Ambar", produsert av Aleluia Cerâmicas, har høy hygienisk standard. Videre spiller det en konseptuell rolle i utsmykking av interiøret.

Laminat:

Arbeidsbord, møtebord, oppbevaringsskap og annet spesiallaget inventar har fronter i høytrykkslaminat, produsert av Formica. Overflatematerialet produseres ved å presse flere lag impregnert papir under høyt trykk og høy temperatur for å gjøre det slitesterkt, holdbart og hygienisk. Formica sine laminater bærer Carbon Reduction-merket. I tillegg er

produktene Greenguard™ Indoor Air Quality sertifisert, som innebærer at de ikke slipper ut helsefarlige avgasser. Dette gjør at produktene sikrer et godt inneklima i innendørs miljøer.

5.4 Naturlig og kunstig lys

Lys og belysning har stor betydning for ansattes helse og trivsel. Lysforholdene er avgjørende for hvor raskt, sikkert og ubesværet de kan utføre ulike oppgaver (Ching og Binggeli 2012, 256). Planløsningen er utformet med hensyn til å slippe inn mest mulig naturlig lys.

Back office og møterom har store vindusflater som sørger for at disse arealene får tilstrekkelige mengder dagslys. Gitt at den totale lysmengden som slippes inn holdes konstant, vil de store åpningsarealene føre til en jevn fordeling av lyset, en reduksjon av overflateblending, samt redusere skygger og kontraster. Det å utnytte dagslyset i et bygg handler om å ha lyse flater. De lyse fargene på vegger og himling gir god refleksjon av lyset, som gjør at rommene oppleves mer luftig og behagelig. Pauserom og stillerom har ikke vinduåpninger, grunnet at de befinner seg langs korridoren. For et mer optimalisert inneklima, er det brukt glass systemvegger slik at disse arealene får noe dagslysinnslipp fra vest fasaden.

Belysningen er planlagt for å gi ansatte og besøkende variasjon. Plassering av armaturene sørger for lett orientering, og er tilpasset for å gi tilstrekkelig arbeidslys i henhold til forskriftskravene oppgitt i Byggforsk (421.610).

5.5 Lyd og akustikk

Den akustiske kvaliteten til et rom er blant de viktigste faktorene som må tas i betraktning når man planlegger arealer som skal brukes både til kommunikative og kognitive oppgaver. På grunnlag av anbefalinger fra Byggforsk (527.309), er det installert himling med lyddempende materialer i både personal- og gjestearealer. Systemhimlingen består av mineralfiberplater med akustisk fleece på undersiden, med en lydabsorbsjonsfaktor på 0,95. Videre vil teppegulv, lamellgardiner og glassvegger også være elementer som har en lyddempende funksjon.

Lydabsorbsjon og rom til rom isolering bør anses som gjensidig avhengige forhold. I tillegg til støyreduksjon, er rom til rom lydisolering et like viktig aspekt ved akustikk i et bygg (Ching og Binggeli 2012, 281). Det er ønskelig at både kontorarealer og møteromsfasiliteter skal ha akustikk som sikrer en tilrettelagt setting for å drive med fokusert arbeid, og fortrolige møter og samtaler. Takket være bruk av lydabsorberende himlingsplater, reduseres ikke bare lydtrykket i kilderommet, men også i rommet som mottar lyden. Den akustiske fleecen på framsiden av platene absorberer lyder fra rommet med lydkilden, og baksiden absorberer lyder som kommer fra kanalen over veggene fra tilstøtende rom.

5.6 Universell utforming

Prosjektet har fokus på tilgjengelighet, og under utforming av planløsning ble det fulgt de grunnleggende prinsippene beskrevet i Byggforsk (220.320). Universell utforming er ivaretatt i så stor grad det er praktisk mulig (Asmervik 2009, 17). Under prosjekteringsfasen ble det utarbeidet løsninger som er tilpasset flest mulig, uavhengig av funksjonsnedsettelse.

Planprinsippet baserer seg på rettvinklede planløsninger og korridorsystemer i alle etasjer. Dette er for å lette orienteringen og den intuitive bruken av bygningen. I gjestearealer er plassbehovet ivaretatt gjennom tilstrekkelige avstander, samt riktig dimensjonert gangsoner og døråpninger. Ulike gulvnivåer er unngått i alle etasjer.
Møblement er valgt med hensyn til universelle mål og produktegenskaper. Spesialdesignet innredning er utarbeidet med fokus på inkluderende design uten særløsninger. Videre utgjør bevisst bruk av farger og kontraster et viktig aspekt i løsningen. De store kontrastene har som formål å framheve hovedform og detaljer på både fast og løst inventar.
Bruk av lavemitterende materialer og renholdsvennlige produkter sørger for god luftkvalitet og behagelig inneklima i bygget. Dessuten er akustikken kontrollert med miljøvennlige materialer som ikke forurenser luften, noe som er godt for alle.

Innendørs luftkvalitet, akustikk og belysning er bestemmende faktorer for å skape et godt innemiljø for både ansatte og besøkende. Som følge av gjennomtenkte interiørløsninger med hensyn til både bærekraftig planløsning og universelle aspekter, vil dette resultere til forbedring i hotelldrift, nedgang i sykefravær, samt et hyggelig opphold for besøkende.

6.0 KONKLUSJON

Personalets prestasjoner er tett knyttet til hvor fornøyd de ansatte er med miljøet på arbeidsplassen. Det er større produktivitet og samarbeid som driver organisasjoner til å vende seg mot åpne interiørløsninger. Det er derfor viktig å ikke bare utforme tilstrekkelige arealer, men også å planlegge dem på en hensiktsmessig måte. Nøkkelen til fremtidens arbeidsmiljø er å designe for mennesket, ikke maskinvaren. Ved å tilpasse designet til arbeidet som utføres på hotellet, og hvordan medarbeiderne jobber best sammen, kan man skape et synergisk og velfungerende arbeidsmiljø.

Gjennom researchfasen ble kunnskap om elementer ved hotellet som funker og hva som ikke funker i dag, innhentet. Med dette som utgangspunkt, ble fokuset spisset mot å forbedre disse faktorene. Konseptet «Working in Style» vil dekke de primære behovene, og vise til et inspirerende og inkluderende miljø, gjennom bærekraftige løsninger. «Back-of-house» og «front-of-house» avdelingene vil bli bedre tilrettelagt for samarbeid, kunnskapsdeling og mulighet for videreutvikling.

Prosjektet vil besvare problemstillingen ved å introdusere et nytt perspektiv innen utforming av arbeidsmiljøer i hotellbransjen. Fagavdelinger utformet etter funksjonell og intelligent design vil ha en positiv innflytelse på personalets helse og trivsel. Løsningen vil dessuten forebygge utfordringer som høyt sykefravær, og heller resultere i bedre arbeidsprestasjoner, samt økt effektivitet i hotelldrift.

7.0 LITTERATURLISTE

Asmervik, Sigmund. 2009. *Universell utforming: Byer, hus, parker og transport for alle.* Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS

Bakker, Mary Lou. 2016. *Space Planning for Commercial Office Interiors.* New York: Fairchild Books

Braungart, Michael og William McDonough. 2009. *Cradle to Cradle: Remaking the Way We Make Things.* London: Vintage

Brundtland, Gro Harlem. 1987. *Report of the World Commission on Environment and Development: Our Common Future.* Lesedato 20. Mai 2018: http://www.un-documents.net/wced-ocf.htm

Ching, Francis D.K. og Corky Binggeli. 2012. *Interior Design Illustrated.* Hoboken: John Wiley & Sons Inc.

Ege. Kollektioner. Epoca Classic. Lesedato: 28. Mai 2018: https://www.ege.dk/kollektioner/epoca-classic

FN. FN-Sambandet. Miljø og Klima. Lesedato: 20. Mai 2018: https://www.fn.no/Om-FN/Avtaler/Miljoe-og-klima/Parisavtalen

Framnes, Runar, Arve Pettersen og Hans Mathias Thjømøe. 2011. *Markedsføringsledelse.* 8.utg. Oslo: Universitetsforlaget

Hjelde, Gunnar. 2004. Stil og Interiør: Vår stilhistorie fra oldtid til nåtid. Oslo: Novus Forlag

Higgins, Ian. 2015. *Spatial strategies for interior design.* London: Laurence King Publishing Ltd.

Holt, Andrew. 2011. "Bærekraftig designmetodikk" *Arkitektnytt Blogg,* 7. Februar 2011. Lesedato 22. Mai 2018: https://www.arkitektnytt.no/nyheter/barekraftig-designmetodikk

Kulturminnesøk. Wergelandsveien 5. Lesedato: 15. april 2018: https://kulturminnesok.no/minne/?queryString=https%3A%2F%2Fdata.kulturminne.no%2Faskeladden%2Flokalitet%2F173404

Laurel, Brenda. 2003. *Design Research: Methods and perspectives.* London: The MIT Press

Lerdahl, Erik. 2007. *Slagkraft: Håndbok i idéutvikling.* Oslo: Gyldendal Norsk Forlag

Moelven. Systeminnredning. Brosjyrer/Glass Front. Lesedato: 26. Mai 2018: http://www.moelven.com/Documents/Systeminnredning/doc_no/brosjyrer/Moelven_Modus_Glass_Front.pdf

Moxon, Sian. 2012. *Sustainability in Interior Design.* London: Laurence King Publishing Ltd.

Næss, Hans Erik og Lene Pettersen. 2017. *Metodebok for kreative fag*. Oslo: Universitetsforlaget

Penner, Richard H., Lawrence Adams og Stephani K.A. Robson. 2013. *Hotel Design, Planning and Development.* New York: Routledge

Riewoldt, Otto. 2006. *New Hotel Design.* London: Laurence King Publishing

Rockfon. Kontor. Lesedato: 22. Mai 2018: http://www.rockfon.no/bruksområder/kontorer/kontorer#-1_-1

Rutes, Walter A. og Richard H. Penner. 1985. *Hotel Planning and Design.* New York: The Architectural Press

Williams, Jeremy. 2011. The One Room Manifesto: A Sustainable Approach to Interior Design. Oslo: One Room

Vedlegg I: Befaring – objektiv analyse

Hotellvirksomheten i Wergelandsveien 5 ble oppført som hybelhus i 1931. Det ble godkjent en bruksendring fra bolig til hotell, av Oslo kommune i ca 1991. Bygget består av to fløy og 9 etasjer totalt. De fleste fasiliteter og en del av rommene befinner seg i hovedfløyen der inngangspartiet finnes. Sekundærfløyen består hovedsakelig av hotellrom.

Fasaden bærer preg av Art Deco stil i form av utbygg, karnapper og takhatt. Dessuten er det synlige funkistrekk som for eksempel vindusbånd og takterrasse. Første etasjen og sokkeletasjen er delvis rustikkert, og flere gesimser deler opp fasaden horisontalt. Det finnes skilt på begge sider av inngangen som påviser at det er et hotell. Hovedinngangen til hotellbygget er fra Staffeldts gate der besøkende kan benytte seg av en universelt utformet rampe eller trapp.
Når en entrer inngangsdøren det første man møter er resepsjonen som befinner seg til høyre. Resepsjonsdisken har en buet form og en høyde på omtrent 1150 mm. Bak disken er det noen oppbevaringsskap og et avlastningsbord. Området er belyst av dimbare spotter og downlights. Til venstre fra det ene oppbevaringsskap er inngangen til back office. Til venstre fra resepsjonen finnes det to heiser, et møterom og et trappehus.

Vis-à-vis resepsjonsdisken ser man lobbyområdet utstyrt av kaffestasjon, TV, fire sittegrupper og et høyt bord med forfriskninger. To av sittegruppene består av en sofa og to lenestoler, og de andre to sittegruppene er to høye bord med noen barstoler. Det høye bordet i midten av lobbyen har en integrert ladestasjon med mulighet for å lade elektronisk utstyr. Veggene er tapetserte og kjennetegnes av en lys fargeskala. Teppegulvet er derimot av en mørkere brun farge. Møblementet fremstår som fargerikt.

Bak lobbyen strekker seg korridoren som leder til møterom, et lite trimrom, HC-rom, et kjøkken, og kontoret til hotelldirektøren. Langs korridoren har alle rom tett vegger malt i en mørk grå farge. Gulvet er dekket med et grå vegg-til-vegg teppe med rosa mønster. Møterommene har samme utførelsesstil og innredning. De to store møterom på østsiden av bygget er utstyrt med prosjektor, et avlastningsbord med kontorrekvisita og en resirkuleringsstasjon for avfall. Belysningen består av en taklampe, innfelt armaturer i systemhimlingen, og vegglamper langs de to lange veggene mot vinduet. Fargebruk i disse to møterommene monofarget i beige nyanser.

De to møterom på venstre siden av korridoren er av mindre størrelse og brukt som grupperom opp til 8-10 personer. Disse to rommene har eget toalett og et lite inngangsparti der besøkende har mulighet til å henge fra seg yttertøy og vesker. Grupperommene er utstyrt med TV; whiteboard, kildesorteringsstasjon for avfall, samt notatblokker og penner. Innredning og interiør har samme preg som de store møterom på høyre siden av korridoren. Jeg fikk ikke tilgang til øvrige rom som trimrom, kjøkken, HC-rom og kontoret til hotelldirektøren, men ut av disse er det kun kontoret som hadde vært av interesse å befare.

Nede i første underetasjen befinner seg spisesalongen, hovedkjøkkenet, barområdet og et HC-toalett og herre toalett. Besøkende og gjestene kan ta enten benytte seg av trapp eller heis for å komme seg til denne etasjen. Området mellom bar og spisesalong har flislagt gulv i mørk grå farge, lyse, tapetserte vegger og pusset himling. Belysningen består av lysekroner, vegglamper og nedfelt belysningsaramturer. Til høyre fra heisene er det inngangen til barområdet og gjestetoalettene.
Overfor heisen finnes en tofløyet dør med speilinnlegg som leder inn til spisesalongen. Dette rommet er preget av rette linjer og rominndeling, firkantede former og lyse farger. På gulvet er det vegg-til-vegg teppe i samme grå farge som i møterommene, veggene er tapetserte med et lysfarget, mønstret tapet og tekstilene på møblementet har et gjennomgående stripet mønster. Rommet er belyst av lysekroner, vegglamper, innfelte spotter i himling, og effektbelysning i en rosa farge. Dekorelementene består av blant annet innrammede speil og malerier på veggene. Jeg fikk ikke tilgang til barområdet da bar virksomheten drives av en annen operatør.

I kjelleretasjen finner man gjestevaskeriet og et trimrom til i tillegg til personalområder som garderober, avdelings- og felles lagre, datarom, housekeeping vaskeri, fyrrom, kjølerom, søppelrom og arkivrom. I denne etasjen er himlingshøyden lavere enn i underetasjen og første etasjen. Området foran heis har laminatgulv, hvitmalte vegger og dører, samt taklamper og noen integrert belysningsarmatur i systemhimlingen. Foran heis ser man el-skapene på rekke. Til høyre fra skapene er det trimrommet, og til venstre får man adgang til gjestevaskeriet. Mellom el-skapene og vaskeriet er det en før som leder til personalområder. Langs korridoren bak døren befinner seg garderobene, diverse lagre og øvrige overnevnte rom. Damegarderoben er rett til venstre etter at man entrer døren til korridoren. Garderoben er av rikelig størrelse, utstyrt med en del høyskap og noen mindre skap, knaggrekker, fire mindre sittebenker og toalett. Gulvet er flislagt og har en mørk grå farge, veggene er hvitmalte, og rommet belyses av nedfelte spotter integrert i systemhimlingen. Herregarderoben befinner seg til høyre fra heisene og har samme

egenskaper, men er av mindre størrelse. Begge garderober har toalett, men mangler mulighet for å dusje.

Vedlegg II: Bruker- og behovsanalyse

Bruker- og behovsanalysens formål er å definere potensielle målgrupper og finne løsninger som dekker behovene til hotellets medarbeidere. I dette renoveringsprosjektet av «front-of-house» og «back-of-house» avdelingene på leilighetshotellet i Wergelandsveien 5, er fokuset på planlegging og utforming av et arbeidsmiljø som fremmer økt effektivitet i hotelldrift. Prosjektets hensikt tar for seg utarbeiding av funksjonelle løsninger for fagavdelingene. Dersom dette lar seg realisere blir fagavdelingene mer tilrettelagt for samarbeid mellom «front-of-house» og «back-of-house» avdelinger, og dette vil øke hotelldriftens effektivitet og personalets trivsel på jobb.

Brukeranalyse	
Brukere	
Målgruppe	Fagledere: hotelldirektør, kurs og konferanse avdeling, booking avdeling, food & beverage avdeling, husøkonom avdeling
	Hotellmedarbeidere
Mål med omplanlegging	
Mer effektivt samarbeid	Funksjonelle løsninger som letteregjør og effektiviserer medarbeidernes hverdag
	Planlegging av personalområder slik at sammenheng mellom avdelingene fremkommer tydelig
	Samlet plassering av avdelingene rundt lobbyområdet og i de nedre etasjene for å kunne vise en helhetlig løsning
Økt trivsel på jobb blant de ansatte	Gjennomtenkt og funksjonelt utformede kontorfunksjoner, front desk arealer, pausearealer, konferansefasiliteter og personalområder
Bygningsopplysninger	
Type bygning	Tidligere hybelhus
	I underetasjen lå i mange år Grotten restaurant
	Bruksendring fra bolig til hotell godkjent av Oslo kommune i ca 1991
Arkitekt	Jørgen Haslef Berner (1873-1955)
Byggeår	Oppført i 1931
Antall etasjer	9 etasjer totalt inkludert halvetasjer og 4 underetasjer
Arkitektoniske kvaliteter	

Byggestil	Funksjonalistisk bygård med særpreget arkitektonisk utforming og vesentlig miljøverdi (kulturminnesok.no)
	Elementer fra Art Deco som takhatt, utbygg og karnapper
	Funkistrekk som vindusbånd og takterrasse
Konstruksjon	Konstruksjonen er av jernbetong, mens fasadene er pusset.
	Første etasje og sokkeletasjen er delvis rustikkert, og flere gesimser deler opp fasaden horisontalt.
Inngangsparti	Monumentalt inngangsparti og to trekantede karnapper som strekker seg fra 2.-7. etasje med franske balkonger.
Vernestatus	Kommunalt listeført
Tilgjengelighet	Både trapp og rampe ved inngangsparti
	Både trapp og heis mellom etasjer
Solforhold	Bygget er nordvestvendt og får ganske mye naturlig lys fra alle sider
Beliggenhet	
	Hotellbygget ligger i Wergelandsveien 5 i Oslo. Bygget befinner seg i et rolig område like ved slottet.
Omgivelser	Nærhet til offentlig transport, diverse kulturinstitusjoner, næringsbygg, og boligstrøk
Type landskap	Bygget er delvis under et stigende terreng
	Mot nord stiger terrenget oppmot Bislett.
Fasiliteter	
Rom	253 rom, 2 handicaprom, 50 familierom
Konferansesenter	9 konferanserom/møterom
Resepsjon	Lobby, back office og bagasjerom
Treningsrom	2 trimrom per i dag
Spisesalong	Kjøkken og frokostbuffé
	Spisesalongen brukes kun til frokost servering
Bar	Drives ikke av hotellet. Åpningstider er fra kl 16
Kontorfunksjoner	(spredt ut i de nedre etasjene) Hotelldirektør med eget kontor
	En del av fagledere sitter i back office bak resepsjonen
	Noen kontor i kjelleretasjen

Vedlegg II: Bruker- og behovsanalyse

Behovsanalyse		
	Behov	**Løsning**
Tilgjengelighet	Ankomst tilgjengelig for alle	Rampe ved inngangsparti, trapp, heis
	Personal inngang	I samme etasje der garderober befinner seg
	Universell utforming	Trinnfri terskel der det ikke er et krav i følge byggteknisk forskrift
		Tilstrekkelige arealer for bevegelseshemmede
		Skilting
		Taktile overflater
		Kontraster
		Forskriftsmessig belysning
Fasiliteter		
«Back-of-house»	Administrasjonskontorer	Samlet løsning der de fleste avdelingsledere kan jobbe:
		M&E – meeting and event/ kurs og konferanse ansvarlig
		Booking ansvarlig
		F&B – food and beverage ansvarlig
		Resepsjonssjef
		Husøkonom
		Hotelldirektør
		Assisterende avdelingsledere
	Personalområder	Garderober
		Kantine
		Pauserom
«Front-of-house»	Front desk	Resepsjon
		Back office

		Lobby
		Bagasjerom
	Funksjonsrom	Møterom
		Konferanserom
	(Bankettsal)	
Funksjoner	Arbeidssone	Kontor
		Resepsjonsdisk
		Konferanserom
		Møterom
		Grupperom/multirom for avdelingsledere
		Toaletter
	Stillesone	Stillerom i back office
	Spisesone	Kantine for personalet
		(Mini/) Tekjøkken i back office for avdelingsledere
	Pausesone	Pauserom med toalett for personalet
		Lounge/ sittekrok i back office
	Ventesone/ Mingleområde	Lobby for gjester
		Toalett i nærheten
	Fellessoner/arealer	Sitteplasser
		Gjestetoalett

Vedlegg III: Observasjon – Subjektiv analyse

Ankomst til hotellet er enkel på grunn av sin sentrale beliggenhet og nærhet til offentlig transport. I tillegg finnes det parkeringsmulighet for hotellgjester i fjerde underetasje av bygget. Førsteinntrykket av fasaden kan virke litt utdatert, men inngangspartiet og området rundt inngangen er ryddig og vedlikeholdt. Besøkende kan komme seg til inngangsdøren enten ved å benytte seg av en rampe eller trapp. Orientering er lett grunnet universell utforming og synlig skilting.

Når man kommer seg inn i hotellet møter man resepsjonen. Resepsjonsdisken har en elegant buet form, men den stikker ut i veien relativt mye som gjør at det blir fort kø ved inngangspartiet. Disken er ganske synlig grunnet den sterke gul fargen på fronten og effektbelysningen under benkeplaten. Resepsjonsdisken har en høyde på ca 1150 mm hele veien, noe som kan virke ubehagelig for eksempel for gjester i rullestol. Belysningen er dimmet til et behagelig nivå i resepsjonen, men ikke altfor mye slik at personalet får nok mengde av arbeidslys. Oppbevaringsskapene bak disken er i en brunsvart farge som kompletterer fint det lyse fargevalget på resepsjonsdisken. Mellom oppbevaringsskapene finnes inngangsdøren til back office, som står åpent og slipper ut noe støy. Det virker som at arbeidsstasjonene i back office er plassert ganske nær døren, men samtidig kan gi litt oversikt til hva som skjer i resepsjonen.

Området foran resepsjon og heis fram til trappehus har en behagelig atmosfære. Det er mørk grå flis på gulv, veggene er malt i en lys grå farge, og belysningen består av innfelte spotter i systemhimlingen. Overfor heisene befinner seg en korridor som leder til møterommene, trimrommet, kurs og konferanse kjøkkenet, to HC-rom, og kontoret til hotelldirektøren. Til venstre fra korridoren, vis-à-vis resepsjonsdisken ser man lobbyen.

Lobbyen får mye dagslys gjennom de store fasadevinduer. Denne sonen har et fargerikt konsept og fargevalget gjenspeiler store kontraster. Det første man ser er to sittegrupper bestående av en 3-seters sofa, tre lenestoler og sofabord. Til høyre langs leggen er det to til sittegrupper med høye bord og barstoler. Mellom de to bordene er det plassert en TV på et veggpanel der gjestene kan se nyhetene og anbefalinger til sightseeing i byen. I midten av rommet er det et høyt bord med integrerte uttak for de som ønsker å lade elektronisk utstyr mens de venter på noen. Alle veggene er tapetserte og mønstret på tapetet skaper spenning

i rommet. De sterke tekstilfargene på møblementet passer godt til den mer diffuse og lyse fargen på veggene. Fargene som dominerer lobbyen er rosa, gul, oransje og grønn. Understellet til møblement er i brunsvart farge som frontene i resepsjonen. På gulvet er det en mellom brun vegg-til-vegg teppe i en røff og slitesterk utførelse. Foran fasadevinduer ser man lysgule blackout gardiner i velur med rosa effektbelysning bak gardinbrettet. I tillegg til effektbelysning er det innfelt armaturer i systemhimlingen og to gulvlamper ved siden av sofaene plassert i hjørnene. Innerst i lobbyen finner man en kaffestasjon som hotellgjestene kan benytte seg av.

Bak lobbyen strekker seg korridoren som leder til diverse fasiliteter som møterom og trimrom. Videre er det et kjøkken, to HC-rom og kontoret til hotelldirektøren plassert i resten av etasjen. Møterommene er utført i en litt mer nedtonet stil enn lobbyen, og kjennetegnes av et elegant preg. Fargevalget består av ulike brune nyanser når det gjelder både interiør og møblement. Alle møterom har en engelsk stil som preges av tapetserte vegger fra en én meters høyde opp til himlingen, og fra gulv til tapet er det dekorativt veggpanel med intarsia. Belysningen følger stilen i form av lysekrone over møtebord, og vegglamper i klassisk utforming. I tillegg er det innfelt belysning i systemhimling som lyser opp rommet. Møtebordene har inntrykk av heltre, og stolene er polstret i skinn med stål understell. Foran vinduene er det olivengrønne dimout gardiner som sørger for kontroll av dagslysinnslipp. I ethvert møterom finner man en resirkuleringsstasjon for avfall under et avlastningsbord. Dette kunne kanskje vært litt mer integrert eller gjemt på en penere måte slik at det ikke fremstår så synlig.

Nede i første underetasjen finner man spisesalongen, baområdet, hovedkjøkkenet der matproduksjon foregår, og gjestetoaletter ved siden av heisene. Området rundt heisene har en gjennomgående klassisk stil med veggpanel og tapetserte vegger som i møterommene. Veggpanelene er malt i en lysgrå farge og tapetet har et fargerikt, sirkel formet mønster. Selv om etasjen har god takhøyde på ca 2750 mm, fremheves dette meget lite med få belysningskilder. Det er to lysekroner montert i himlingen som er komplettert med vegglamper som ser ut som lysestaker fra 1900-tallet. Gulvet er flislagt med mørk grå fliser. Spisesalongen følger også den klassiske stilen meg beige fargevalg og innrammede speil som dekor på veggene. Romforløpet er oversiktlig og preges av rette linjer som gjør orienteringen lett. Møblementet består av plassbygde sofaer med stripet beige polstring og brunsvart understell. Stolene har rette linjer og et u-formet sete polstret i en lys turkis

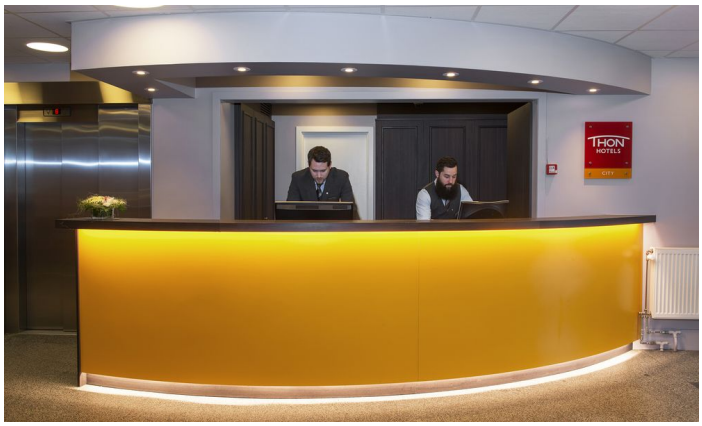
farge. På gulvet er det en mellom brun vegg-til-vegg teppe i det samme røff utførelse som i lobbyen og i møterommene. Himlingen er pusset og malt i en lys brun farge. Langs de lange sideveggene er himlingen innfelt med speil belegg som gir rommet en oppløftende og elegant følelse. Belysningen består av lysekroner og vegglamper i en klassisk stil, samt innfelte spotter i himlingen. Maleriene er et fint dekorelement som forsterker rommets elegante preg.

Gjestetoalettene befinner seg til høyre fra heisen. Hotellgjestene kan benytte seg av en HC-toalett og herre toalett. Toalettene fremstår som nøytralt i både fargevalg og materialvalg. Veggene er hvitmalte, og gulvet er belagt med mørkere grå fliser. Som dekorelement er det brukt speil i tillegg til servantområdet. Systemhimlingen får disse rommene til å føles enda mer trangt i tillegg til den faktiske størrelsen. Her kunne det vært kanskje litt mer konseptuelt og gjort noe mer med romuttrykket.

I kjelleretasjen finner man personalområder som garderober, avdelings- og felles lagerområder, kjølerom, og arkivrom. Videre har gjestene tilgang til et gjestevaskeri og et større trimrom enn i første etasjen ved siden av lobbyområdet. Denne etasjen har en meget lav takhøyde. Der det var mulig er det montert systemhimling for å skjule ventilasjonsrørene, men det meste av rørene er synlige. Området foran heisen har laminatgulv i en lys grå farge. Vis-à-vis heisene er det plassert el-skaper. Til høyre fra el-skapene er inngangen til trimrommet og badstuen. Til venstre fra el-skapene er inngangsdøren til personalområdet og gjestevaskeriet. Døren som leder til korridoren til personalområdene preges av en følelse av en klassisk kjeller. Hvitmalte vegger, mørk grått gulv i laminat, og dørene til rommene er malt i en synlig oker farge.
De områdene som oppgaven tar for seg i denne etasjen er personalgarderobene, derfor er det kun de som blir beskrevet i denne analysen. Herre garderoben er plassert i et forholdsvis lite rom til høyre fra heisen og ved siden av fyrrommet. Garderoben har noen høye og noen lave garderobeskap, en liten sittebenk og toalett. Damegarderoben er plassert langs korridoren og er den første døren til venstre etter at man entrer døren som leder til personalområdene. Denne garderoben er mye større i størrelsen, men føles allikevel litt tomt. Arealet virker litt dårlig utnyttet. Det er sannsynligvis nok skap, flere sittebenker enn i herre garderoben, og det finnes toalett med servant og speil. Begge garderober har en enkel utførelse i farger og materialer. Hvitmalte vegger, hvite og grå fliser. Innfelt belysning i systemhimling og noen vegglamper. Det eneste funksjonelle garderobene mangler er mulighet for å ta en dusj.

Vedlegg IV: Fotografier av hotellets nedre etasjer

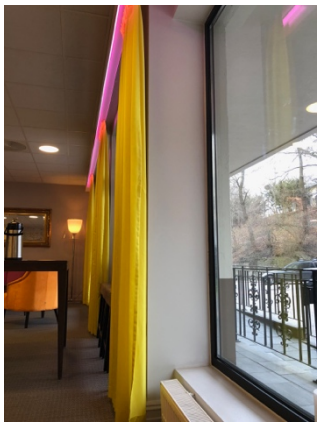
Inngangsparti fra Staffeldts gate



Resepsjonsdisk

Lobby – sittegrupper, kaffestasjon, veggpanel med TV

Vedlegg IV: Fotografier av hotellets nedre etasjer



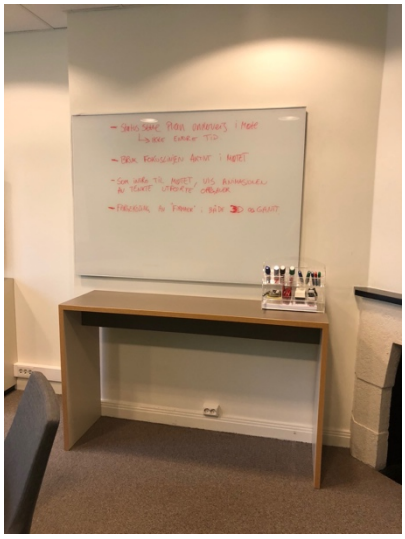
Lobby mot resepsjon

Korridor – Møterom på høyre side av korridoren

Resirkuleringsstasjon på møterom

Vedlegg IV: Fotografier av hotellets nedre etasjer

Møterom på venstre side av korridoren



Møterom på venstre side av korridoren –

Utstyr: whiteboard og resirkuleringsstasjon

Vedlegg IV: Fotografier av hotellets nedre etasjer

Underetasje – mot spisesalong og mot trappehus

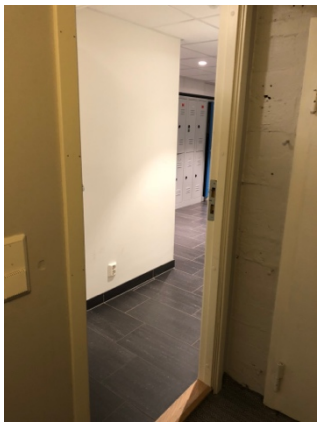
Heis – inngang til spisesalong vis-à-vis heis

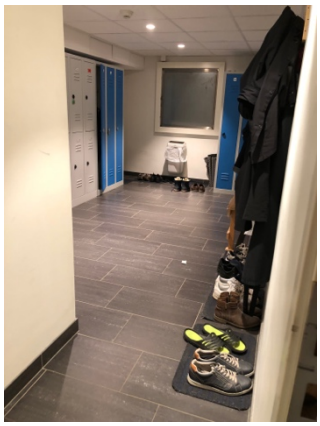
Vedlegg IV: Fotografier av hotellets nedre etasjer

Spisesalong

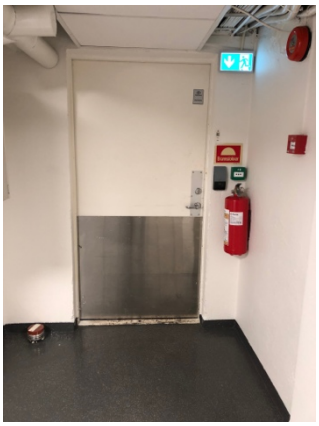
Vedlegg IV: Fotografier av hotellets nedre etasjer

Kjelleretasje – el-skap ovenfor heis og inngang til herre garderobe





Herre garderobe



Inngangsdør til personalområde – korridor – gjennomgang til trappehus mellom hoved- og sekundærfløy

Vedlegg V: Dybdeintervju med hotelldirektør på Scandic St. Olavs plass

1. **Kan du si litt om/ gi meg et overblikk over front-of-house og back-of-house avdelingenes rolle i organisasjonen?**

   Det er ulike fagavdelinger: resepsjon (front), F&B (kjøkken og restaurant, men restaurant er mer front enn back), housekeeping med både public renhold og romrenhold, teknisk avdeling, og så har man konferanse avdeling (booking og drivsdel), administrasjon (de faglederne som administrerer de ulike), + general manager.

   Alle støttefunksjoner ligger i support office på Skøyen. Der finnes fagpersoner i alle områder som støtter hotelldriften. Det er en back-of-house oppgave også. De områdene som knytter seg veldig til hotellet er innesalg (booking), utesalg, kontrolling, fagpersoner på mat og drikke, fagpersoner på husøkonomi, fagpersoner på HR – De sitter i hovedkontoret.

   Booking selger kun kurs og konferanse. Sentral reservasjonskontoret blir flyttet til Norge, men de tar imot alle individuelle bookinger på telefon.

2. **Hva kjennetegner relasjonen mellom de forskjellige back-of-house avdelingene, altså i hvor stor grad er de avhengige av hverandre?**

   Helt klart de er veldig avhengig av hverandre. Frontfagene i drift (resepsjon, restaurant, kurs og konferanse) trenger hele tiden innput fra back for å få ut en gjesteopplevelse som er god. Et velfungerende sted er veldig lederavhengig også. Har man en god leder i en avdeling så fungerer det, eller hvis man har en svakere leder må andre avdelinger mye mer støtte opp.

3. **Hvilke av de back-of-house avdelingene er mest avhengig av tett samarbeid med hverandre?**

   De har ikke så mange funksjoner i bygget som er ren back-of-house oppgaver. Administrasjon er egentlig ikke en back-of-house funksjon da fagledere er jo ute i drift, og et hotell er et stort team. Skal hotellet fungere må alle avdelingene jobbe godt sammen uavhengig om det er front eller back.

4. **I hvilke etasjer mener du at det er hensiktsmessig å plassere kontorene? (kontorene til ulike avdelingsledere)**

   Det kommer veldig an på hva som er salgbart og ikke. De hadde et kontorareal som lå i underetasjen i lokalet med store vinduer ut ved gateplan, som ikke var veldig gunstig. Kontorene var gamle, veldig klassisk så gjør man en renovering men venter man med back arealene. De gjør det nå, alt som er igjen. Det spiller ingen rolle hvor i bygget man er fordi man har tilgang med heis hvor som helst. Det var fint å flytte opp

da arealene ikke var mulig å selge, og det var bare lager men det egner seg veldig godt som kontor. De skal lage kontorlandskap med åpen løsning og stillerom.

Back-of-house arealene kommer sist i renoveringsprosjektet nå. De flyttet kontorene opp til 5. etg, logistikken og lagere er nede i -2. Sengetøy skal også gå ned fra -1. Trimavdelingen blir oppusset og de gamle kontorene blir konvertert til møterom i underetasjen. Til sist tar de garderobene, kantinen, gang og så skal kokkegarderobe flyttes separat. Det skal utformes egen personalinngang slik at man skal få adkomstkontroll på døren i landskapet sånn at personalet kommer inn og så rett ned til garderobe.

Selskaper beveger seg over tid og de utvikler seg, og de ser viktigheten av å investere i rene back-of-house areal, både kontorfunksjoner og pausearealer som medarbeidere har. I en prosess går alt ekstremt fort, og det er mange beslutninger som må tas på så kort tid at det er lett å holde noe igjen. Det er klart at det er noe med ressurser å gjøre også hva som skal ta først i en renoveringsprosess.

Det er veldig viktig at drift er med på prosessen sammen med interiørarkitekt, sammen med byggherre sånn at drift får lov til å si nei, ikke den, men den.

5. **I hvilke etasjer mener du at det er hensiktsmessig å plassere personalområder? (skifterom, kantine, pauserom)**

Mest hensiktsmessig er å putte de i underetasjen hvis man kan (hvis det finnes underetasje i bygget). Man er ikke avhengig av vinduer til sånne arealer, garderober og kantine må ikke ha vinduer. Man får heller gjøre noe med lys, høyde, og materialer. Hvis man må putte de i ground floor så kan man vurdere å putte de i forbindelse med varemottak, kjøkken, i bakområdene. At man trekker de tilbake i ground floor.

6. **I hvilke etasjer mener du at det er hensiktsmessig å plassere lagerområder?**

Det gjelder samme som personalområder. Helst i underetasjen i forbindelse med varemottak og vareheis.

7. **Mener du at plassering av back-of-house kontorene har noe å si for ansattes effektivitet?**

Helt klart. Man må sørge for god luft, en riktig akustikk, er det for varmt, er det for lite luft så er det klart at man får utfordringer med det personalet som sitter der. Det kommer veldig fort, temperatur er også viktig.

I resepsjonen blir det for kaldt og da får man et svært dårlig arbeidsmiljø, som tærer veldig fort på tålmodighet. Riktig klima, riktig plassering er veldig viktig. Man må ha noe kontorplass, det er ikke mulig å ikke ha kontor. Det er greit å sitte i landskap, det

er veldig hyggelig å sitte i et felleskap med kollegaer og kunne snu seg rundt og snakke om ting istedenfor å måtte gå. Hvis man er distrahert så er det fint å sitte med øretelefon.

8. **Hva mener du om dagens plassering av administrasjonskontorer? (Hva er det som funker og hva er det som ikke funker)**

   Det fungerer veldig godt med back office til resepsjonen. Det ligger rett bak resepsjonen der det skal. Det ble så stort det kunne bli, men det har ingen vinduer. Back office ble faktisk litt større enn planlagt på grunn av en bæring som ikke kunne endres. I en rehabilitering kan det forekomme uforutsigbare ting underveis som konstruksjon og bæringer, som det ikke er mulig å gjøre mye med. Man tar det beste av muligheter.

   Han er veldig fornøyd med å ha flyttet kontoret fra -1 til 5. etasje. De har heis ned, det er en bedre plassering. Den er på en måte litt romsligere og den er mer lagd som et kontor. I de gamle kontorene i underetasjen var det gamle cellekontor, veldig lite plass hensiktsmessig. Det var en blanding av gjesteareal og kontorareal på grunn av at kontorene lå rett ved trimrommet. Det er ikke en veldig gunstig løsning. Det er greit å skille, å ha kontor for seg og å ha gjesteareal for seg.

9. **Hvilke endringer kunne du sett for deg som kunne hjelpe til å forbedre den nåværende layout'en/plasseringen?**

   I lagerområdet skal det gjøres terskelfritt nå, da per i dag var det nivåforskjeller og ramper som personalet måtte bruke for å frakte varene.

   Det skal utformes møterom der de gamle kontorene lå i underetasjen, samt at trimrommet skal oppusses.

   Kjøkkenets plassering: Han hadde hatt ett stort kjøkken et sted og ikke to forskjellige steder (ett i første og ett i tredje etasje som i dag), men kjøkkenet ved restauranten kunne ikke bli større. Derfor er det en heis/personalheis som kobler sammen konferansesaler med foajeen. Han syns ut ifra deres forutsetninger de har fått det så bra som de kunne.
   Det er alltid en fordel å ha et større hovedkjøkken ett sted der det er bare matproduksjon.

10. **Syns du at det er avgjørende å ha avdelingskontorene i direkte nærheten av de gjeldende avdelingene?**

    Nei. De kan sitte hvor som helst i huset. Når de er administrative så er de administrative, når de er operative så er de operative. Man trenger ikke å ha en kjøkkensjef som sitter ved siden av kokken som produserer. Han kan godt sitte i 5. etg men så må han jo være med selv, han er veldig mye nede på kjøkkenet.

Det samme gjelder restaurantsjef. Det handler også litt om hvordan man organiserer virksomheten. De gjør sikkert endringer fortsatt fremover i tid i forhold til hvordan de organiserer stabben.

Nei, han tror ikke det sier så mye om de sitter i umiddelbar nærhet. Resepsjon er litt annerledes, men når det gjelder resten av avdelingene så er det ikke veldig avgjørende hvor kontorene ligger.

11. **Syns du at plassering av alle administrasjonskontorer i samme etasje hadde bidratt til mer effektivt samarbeid og bedre kommunikasjon mellom avdelingene?**

Åpent landskap med stillerom – Der de sitter nå i 5. etg det skal utformes et lite pauseområde/ lounge og et lite tekjøkken. De har nå åpent landskap men de trives veldig godt.

Eget møterom for ledelsen? De har ikke det i dag. Men ideelt sett de kunne tenkt seg å ha et lite internt møterom til 6-7 personer. Eller heller lage et multirom i stedet stillerom.

Vedlegg V: Dybdeintervju med hotelldirektør på Thon Hotel Storo

1. **Kan du si litt om/ gi meg et overblikk over front-of-house og back-of-house avdelingenes rolle i organisasjonen?**

   Front-of-house: bare gjester, gjestekontakt. Resepsjon, husøkonom som vasker rom, restaurant personal, alle de som er ut blant gjester.

   Back-of-house er jo da de som jobber bak kulissene. Administrasjon (GM, hotellsjef, booking), F&B (kjøkkenkontor, lagre), vaskeri og housekeeping (husøkonomkontor), personalområder (kantine, garderobe), og tekniske områder (vaktmesterkontor).

2. **Hva kjennetegner relasjonen mellom de forskjellige back-of-house avdelingene, altså i hvor stor grad er de avhengige av hverandre?**

   Alle må jo jobbe sammen. Han er veldig opptatt av alle avdelinger skal bidra like mye/har det bra. Alle er viktig for å lykkes.

3. **Hvilke av de back-of-house avdelingene er mest avhengig av tett samarbeid med hverandre?**

   Kurs og konferanse (M&E), resepsjon har mye kontakt med booking. Back-of-house som renhold er ikke like avhengig av de fleste av de andre. Restaurant har også mye kontakt med booking. Booking, kjøkken, restaurant og kurs & konferanse er det veldig viktig at de jobber godt sammen.

4. **I hvilke etasjer mener du at det er hensiktsmessig å plassere kontorene? (kontorene til ulike avdelingsledere)**

   I samme etasje som resepsjon. Han ser for seg at booking, salg, direktør og alle lederstillinger skal sitte helst i back office bak resepsjonen. Slik har man kontroll på hva som foregår i bygget, når folk kommer inn og ut av huset, hva resepsjonistene og restaurantsjefen gjør.
   Det er veldig viktig å ha kontakt med front-of-house/ på hva som foregår.

   Hvis kurs og konferanse, og restaurant avdeling sitter i et annet kontor (hvis restauranten er plassert i en annen etasje sammen med konferansesaler) så er det hensiktsmessig å plassere de kontorene der ting skjer.

5. **I hvilke etasjer mener du at det er hensiktsmessig å plassere personalområder? (skifterom, kantine, pauserom)**

   Det spiller ingen rolle. De trenger ikke å være i nærheten av gjeldende avdelinger. Helst i underetasjen kanskje.

6. **I hvilke etasjer mener du at det er hensiktsmessig å plassere lagerområder?**

   Det er greit å ha lagrene i nærheten av de gjeldene avdelingene. Kurs og konferanse direkte tilknyttet konferanseområdene. Hvis man har en stor sal så er det greit å ha lagrene i nærheten slik at det er kort vei både for rigging og for å hente ting. Husøkonom i hver etasje for hvert rom. Mat og drikke kan være i kjelleren men det er viktig med direkte vareheis opp til avdelingene. Resepsjonslager skal helst være bak resepsjonen eller i nærheten. Lagre plassert sånn at de er knyttet til hver avdeling.

7. **Mener du at plassering av back-of-house kontorene har noe å si for ansattes effektivitet?**

   Lys – det er viktig med vinduer. Frisk luft, det er viktig da ansatte yter mer. Det er ikke noe særlig hyggelig å sitte i kjelleren. Kontorene skal helst plasseres tett inn på de avdelingene. Helst i første etasjen med vindu.

8. **Hva mener du om dagens plassering av administrasjonskontorer? (Hva er det som funker og hva er det som ikke funker)**

   På Storo sitter administrasjon og booking i 3. etg, og resten sitter i back officen. Kjøkkensjef og F&B manager sitter i underetasje. Det har vært altfor stort fokus på gjesteområder, og det ble ikke gjennomtenkt hvor de faglederne skulle sitte. De har ikke nok arbeidsplasser på kontorene. Lederne ble ikke spurt i prosjekteringsfasen om hva de hadde hatt behov for, og hvor ting skulle være.

   Thon Hotel Storo er litt spesielt da det finnes næringslokaler i første etasjen i tillegg til møterom, resepsjon og loungeområde. Hotellet er et kurs og konferansehotell med 321 rom. Det er penger som avgjør hvem som får hvilken etasje.

9. **Hvilke endringer kunne du sett for deg som kunne hjelpe til å forbedre den nåværende layout'en/plasseringen?**

   Litt høyere takhøyde i kurs og konferansesalen. Det er ca 4 meter og vanligvis så er det behov for i hvert fall minst 6 m. Det blir veldig lavt i taket. Det hadde vært fint med vinduer i møterom, det er mange som reagerer på det.
   Hotellet kunne hatt næringslokaler i underetasjen, og møterom, kurs & konferanse i samme plan som resepsjon.

10. **Syns du at det er avgjørende å ha avdelingskontorene i direkte nærheten av de gjeldende avdelingene?**

    De kan godt ha ett stort kontorlandskap med oppdelte soner – aktivitetsbasert?. Kanskje møtepunkter (for å hente kaffe), tekjøkken, sosial aktivitet lett tilgjengelig for å løsne opp stemningen. Viktig å kunne ha det litt sosialt og ikke bare sitte og jobbe.

Det er ikke så hyggelig med små skillevegger.

11. **Syns du at plassering av alle administrasjonskontorer i samme etasje hadde bidratt til mer effektivt samarbeid og bedre kommunikasjon mellom avdelingene?**

Ledelsen/ noen stillinger bør ha egne kontorer. De andre kan godt klare seg med åpent landskap med møterom eller stillerom.
I det kontoret administrasjon sitter har de ikke plass til printer engang. Det er litt tungvint. Avdelingsledere skal være på gulvet/ ut i drift hele tiden og gjøre det administrative i stillere perioder. Per nå har ikke avdelingsledere fast sitteplass på kontoret (de er ment å bruke back office), men det er vanlig at de har det ellers på andre hoteller.

Eget personal/ internt møterom? – De bruker møterommene på hotellet. Av og til er det utfordrende å booke de, men da må personalet vente litt og tilpasse tidspunktene. Det hadde vært fint med multirom som fungerer som både stillerom eller møterom. Det brukes ikke mye penger på avdelingskontorene internt, men de er i hvert fall minst 8-10 stk pluss alle ansatte – når de har avdelingsmøte så må man nesten bruke konferanserom da de ikke har hensiktsmessig plass i kontorene.

Pauserom – ledelsen som sitter i 3. etg har ikke eget pauserom i samme etasje. De må ned til underetasjen som gjør det ganske delt opp. De må ned til å hente vann og kaffe, eller for å gå på toalett (finnes ikke toalett i 3. etg). De bruker veldig mye unødvendig tid på disse ting.

Men ja for å svare på spørsmålet, ja det er viktig å ha alle avdelinger i ett kontor.

Kurs & konferanse (M&E), F&B, kjøkken, booking og resepsjon er viktigst å ha sammen i ett kontor og direktør. Vaktmester og husøkonom kan sitte hvor som helst, de er jo mest rundt og veilede medarbeidere.
Hvis avdelingene sitter veldig oppdelt/kategorisert, (sitte i to forskjellige etasjer) påvirker det samarbeidet da det blir «click»'er og de mister kontakt med de andre avdelingsledere. Det blir ikke noe samhold.

Viktig at personalet har det samlet mest mulig, og at de har det bra. Snakker ikke nødvendigvis om kontorer med vindu, men at man har gode lokaler, gode stoler, og at det er tilrettelagt. Det skal være fint – jo mere gir man, jo mer får man igjen.

Vedlegg V: Dybdeintervju med resepsjonssjef (Wergelandsveien 5)

Resepsjon:

1. **Hvor lenge har du jobbet i resepsjon?**

   Jeg begynte i 2019 som resepsjonist ved siden av studiene, jobbet deltid i 3 år der og så hadde jeg en liten pause. Etter at jeg kom tilbake var jeg bookingssjef vikariat i 1,5 år og så begynte jeg som resepsjonssjef i 2015.
   Jeg har ansvar for 9-10 ansatte. For øyeblikket er vi litt får men vi holder på å ansette.

2. **Hva mener du hvor utstyrt skal resepsjonen være? – PC, kassa, printer, walkie talkie eller telefon osv.**

   Jeg syns man burde ha det man trenger og ikke sånn unødvendig mye mer. Det er kanskje det som er litt problemet at resepsjonen brukes som lagringsplass for mye av det man ikke bruker så ofte. Det er fint å kunne hatt resepsjonen til kun det man brukte og så hadde man hatt et lager i nærheten som man tok 20 sek å gå hente ting derfra.
   Per i dag må vi ned i kjelleren for å hente visse ting da vi ikke har lager i nærheten. Dette fører til at resepsjon har mye som esker med for eksempel parkeringslapp o.l. Man må planlegge, det funker men det blir litt mye esker inn i noen av de skapene. Andre ting så er det jo viktig å ha PC og telefon da det arbeidsverktøy det. Vi har printer ved hver stasjon og på back office, altså 3 printer til sammen.

3. **Hvor mange arbeidsstasjoner mener du er nødvendig for å kunne håndtere gjestene på best mulig måte?**

   Tre hadde gjort seg bra. I dag har vi to. Vi har 253 rom og da er det litt lite med to arbeidsstasjoner. Ved de travleste dagene når vi har over 100 innsjekk og kanskje også 100 utsjekk på morgenen da kommer det fort 10-15 stykker samtidig og da hadde det vært fint med 3 stasjoner.
   Vi har som regel to på vakt, men hvis det hadde vært en stasjon til så kunne jeg kommet og hjulpet til i tillegg.

4. **Hva mener du er praktisk/upraktisk utformet i resepsjonen?**

   Det kunne vært litt mer tilpasset. En ting som ikke er veldig praktisk i dag er at når man går inn på back office så må man gå gjennom resepsjonen. Hvis det er flere som skal inn og ut samtidig så er det bare plass til én som går om gangen, og det blir litt smalt og kronglete hvis det står folk i resepsjonen.
   En annen ting som er upraktisk er, vi har en benk bak i resepsjonen hvor vi har aviser som er til salg, og har noen sted der vi tar notater. Det er to skap bak benken, som gjør at hvis vi skal åpne de skapene så må vi flytte alt som ligger på benken, det er litt kronglete.

I tillegg har vi et lite rom som ikke er back office, men som var brukt til printer i forrige tiden, som er veldig lite og er dårlig utformet. I dag brukes rommet til at resepsjonistene legger tingene sine der, vi har batterier der og ting gjestene gjenglemt, og rens som kommer tilbake fra vaskeriet.
Rommet er ikke stort nok til at vi kan bruker det til alt vi trenger. Det er veldig lite og blir veldig fort fullt.

5. **Hvilke endringer kunne du sett for deg som kunne hjelpe til å forbedre arbeidsforhold i resepsjonen?**

   Tenker jeg først og fremst på luft og temperatur.
   Sånn som det er i dag står resepsjonen rett ved døråpningen. Det gjør at spesielt på vinteren når døren går opp, så kommer veldig mye kald luft inn. På sommeren så kan det fort blir for varmt og det er litt vanskelig å lufte. Hadde man plassert resepsjonen litt lengre vekk fra døren, både at man får bedre tid til å se gjesten og hvis man hadde hatt et sted hvor man så på inngangspartiet så er det lettere å holde styr på hvem som kommer og går.

6. **Hvor mange ansatte skal kunne jobbe i back office samtidig?**

   I dag er det 6 personer som skal jobbe der og har fast plass. Det er jeg som tilhører resepsjonsavdelingen, bookingssjefen, hotellsjefen som er ansvarlig for bookingavdelingen, F&B manager'n, og i tillegg så er det en stasjon som veksles mellom administrerende direktør og revenue manager det er litt avhengig av når revenue manager er på huset for hun har flere hoteller som hun drifter.

   Bookingavdelingen har ansvar for kurs og konferanse avdelingen – altså det hotellsjefen. Det er 3 stykker som jobber i kurs og konferanseavdelingen: 2 i bookingavdelingen pluss hotellsjefen.

Kontorfunksjoner:

7. **Mener du at plassering av back office/ kontor(funksjon)ene har noe å si for resepsjonistenes effektivitet?**

   Jeg tenker at det er helt essensielt, i hvert fall for min del, at back office er i nærheten av resepsjonen, da jeg må ut og hjelpe til hvis det skjer noe.
   Sånn som det er i dag, vi har 1 på vakt på dagtid, rett nettopp fordi at vi som er i back office skal kunne komme og hjelpe. Det er ikke bare meg men noen fra booking avdelingen som skal også kunne gå ut og hjelpe ved behov hvis det er kø, så det er viktig at det er kort vei til resepsjon.
   I tillegg er det et knapp å trykke på og da kommer en lyd på back office, så da skjønner jeg at det er kø. Videre har vi kamera der vi kan se hva som skjer i resepsjonen.

8. **Hva mener du om dagens plassering og størrelse av resepsjon og back office?** (Hva er det som funker og hva er det som ikke funker?)

   Vi har egentlig et stort nok back office. Det er jo større enn på det fleste hoteller som jeg har vært på har. Problemet er når vi sitter 6 stykker der så blir det litt dårlig luft. Vi kan åpne vinduene men hvis det er veldig varmt eller kaldt så kan man ikke ha vinduene åpen veldig lenge. Det kommer jo litt trekk også.

   Man merker veldig når man kommer utenfra inn og det sitter 6 stykker, at det er dårlig luft inne på kontoret. Så det er ikke lagd for 6 personer sånn sett.

   Vi har ingen pauserom/krok, vi pleier å gå ned til restauranten for å ta en kaffe eller en liten pause.

   Hvis jeg skal jobbe litt sånn privat eller ta en telefon som ikke alle skal høre, så setter jeg meg på et møterom. For min del er det ikke nødvendig å ha et stillerom tilhørende back office. Men et rom i nærheten av back office, hadde selvfølgelig gjort seg, men det er sikkert noe annet man kunne brukt det til.

9. **Hvilke endringer kunne du sett for deg som kunne hjelpe til å gjøre hverdagene deres litt enklere?**
   Free seating – jeg er litt avhengig av å ha mitt eget plass på kontoret. Men en ting jeg kunne tenkt meg er kanskje litt mer lagringsplass på en måte. Det hadde vært lettere å holde pultene ryddig. Kanskje litt større pulter også. De fleste plassene har skuff under pultene men ikke alle. Så ja det hadde vært fint med noen låsbare skuffer eller skap. Kunne ønsket litt bedre plass ja.

Lobby:

10. **Syns du at lobbystørrelsen har påvirkning på resepsjonistenes effektivitet på travle dager?**

    Det som er litt av problemet der er at vi har resepsjonsdisken med en gang man kommer inn. Så hvis det faktisk blir kø, så er det sånn at den ender jo opp med å gå ut av døren, selv om vi har stor nok lobby. Hvis det kommer bussgrupper og de trekker ikke ordentlig inn, førstemann går bort til resepsjonsdisken, andre man steller seg bak og tredje man kommer bak der igjen, og da går de ikke inni lobbyen og steller seg der, det blir bare stående rett bak.
    Køen går ut av døren hvis det kommer noen andre gjester i tillegg til den bussgruppen for eksempel, da må de plutselig sneake seg gjennom. Folk som ikke har bodd her før, vet ikke at det er en lobby rett rundt hjørnet. Når de først kommer inn så blir det automatisk sånn at det fyller seg opp rundt resepsjonsdisken og de neste som kommer inn ser at det er fullt, da blir de stående ved inngangen. Med en gang man kommer inn det samler seg.

Så plassering av resepsjonsdisken kunne vært annerledes i forhold til inngangspartiet.

11. Er det viktig å ha oversikt over hele lobbyområdet?

Jeg syns det er fint at man kunne hatt oversikt over hele lobbyen. Sånn som det er nå så ser vi jo stort sett hele, men det er en vegg, en sofa bak en vegg som vi ser ikke fra resepsjonsdisken. Der kan på en måte sitte folk og hvis man ikke tar en runde så kan man fort finne at det står en del kaffekopper og sånn som står igjen der og det ser ikke så fint ut. Det ser man ikke før man går ut av resepsjonsdisken. Selvfølgelig vi går på sånne runder flere ganger i løpet av dagen, men det kan fort gå tre kvarter mellom de, og da kan det samle seg opp med kaffekopper som ser rotete ut.

Det høye bordet på midten brukes til pause bufféen til kurs og konferanse gjester. Det er pausemat som blir servert der, og det er som et mingleområde. Det ender veldig ofte opp med mye kaffekopper og tallerkener og servietter som må ryddes. Når vi rydder setter vi ting på back office midlertidig, bare samler opp der og så tar vi de inn på K/K kjøkken (kurs og konferanse kjøkken). Vi er heldig på en måte som har kjøkken og oppvaskmaskin og alt sånn så nærme, men som enn sånn mellomstasjon så setter vi ting på back office.

K/K kjøkken – Før ble det brukt til å lage mat. Nå er det brukt kun til oppbevaring, koke kaffe der, ta oppvask og så har vi et lite lager der med kaffekopper og kapsler og snacks og sånn, som vi selger i resepsjonen. Nå brukes det kun som oppvaskrom og oppvask av ting til rom da.

12. Hva mener du hadde vært passende antall sitteplasser i lobbyen?

Det er ganske greit som det er nå. Det er ca 18-20 sitteplasser i dag. Det er kanskje litt stygt å si men man vil jo ikke at lobbyen skal være et oppholdsrom heller, det skal være et sted der man kan sette seg ned og ta en kopp kaffe, lese avisen i en liten stund. Men hvis folk henger der hele dagen så blir det fort mye støy. Det er overraskende mange som setter seg i lobbyen i 2-3 timer etter at de har vært ut og spist.

Vi selger vin og øl i resepsjonen. Skjenkebevillingen vår tillater at gjestene drikker det i lobbyen. Så det hender jo at noen bruker den til det og det er helt greit. Men hvis det blir veldig mange da, så blir det en sånn konstant bakgrunnsstøy. Det kan bli litt høylytt.

Jeg syns at lobbyen funker fint sånn som det er i dag. Det er ikke at vi ikke vil ha flere sitteplasser, men hvis man skulle hatt veldig mye flere sitteplasser, så kunne det virket veldig tomt når det er bare noen der og det er plass til 50. Gjestene kunne fort

følt seg alene i en veldig stor lobby og kunne kanskje tenkt at hvis det er veldig få som sitter der så får de heller ikke lyst til å sette seg.

13. **Mener du at lobbyen skal være plassert i direkte nærheten av inngang og resepsjon?**

    Det er fint å ha litt kontroll på hvem som er der og hvilke gjester som er på huset. Hvis man hadde hatt et sånt lobbyområde eller pauseområde hvor vi ikke hadde muligheten til å se da, så er det for det første litt vanskelig å være i kontakt med gjesten, og for det andre hvis noen klarer å sneake seg inn da, så kan det fort bli som et oppholdsrom. Det er dessverre ganske mange rundt omkring i byen som kanskje ikke har noen sted å være. Vi får folk som later som gjester, setter seg inn i lobbyen og tar seg en kopp kaffe. De forsyner seg og tar seg helt til rette da de vet at det er kaffe i lobbyen vår. De kommer med unnskyldninger som at de skulle møte noen eller vente på noen osv.

Kurs og konferanse avdeling:

14. **Mener du at plassering av møterommene har noe å si for revenue resultater/ innesalg?** (Er det mer/mindre sannsynlig at kunden booker et møterom om det ligger i 1.,2.,3. etg eller i en underetasje/kjelleretasje?)

    Jeg merker at det er de møterommene som er nærmest resepsjonen som er mest populære, i hvert fall blant de som er tilbake mange ganger. Nå har vi ikke møterommene i drift som er lengst borte i underetasjen på grunn av oppussing, men ofte er det ganske langt å gå dit til de. Gjestene setter pris på å ha kort vei til møterommene fra resepsjonen.

    Møterom nærmest resepsjonen – Det er også kort vei til toaletter, kort vei til pauseservering og kort vei til konferanseverktøy hvis det er noe spørsmål. Disse er ganske viktig. I tillegg så er det lettere for oss å fylle på mineralvann o.l., og man har litt mer kontakt med gjestene og vi kan lettere følge opp behovene.

15. **Hva mener du om dagens plassering av møterommene?**
    Dette ble besvart på en måte i spørsmål 14.

16. **Hvem er det som booker møterommene hos dere?**

    Det er litt forskjellig, alt fra organisasjoner, bedrifter til supporter klubber. Vi har flere som kommer tilbake relativt ofte. Det er en del kurs holdere, folk som holder kurs for forskjellige deltagere fra uke til uke eller måned til måned på sånne relativt jevnlig basis.
    Hvert møterom er utstyrt med enten prosjektor med lerret som kan gjemmes eller en stor tv. De største møterom har prosektor, og de minste har TV.

17. Hva mener du er viktigst i utforming av møterom for å få ut størst potensial?
(f.eks: fleksibel løsning eller tilpasset)

Vi har flere typer oppsett som man veksler mellom. Det er greit å ha størrelsen sånn at man kan veksle mellom for eksempel et styrebordsoppsett, U-bord eller klasserom.

På de fleste møterom er det konferanse bord. På de 3 minste er det et fast oppsett, enten et styrebordsoppsett der det er plass til 14 eller på de 2 minste er 2 runde bord med stoler rundt med plass til 8. De får vi ikke gjort så mye med, men de funker veldig fint med det formål de har. Der er det mindre grupper og de trenger man stort sett ikke å gjøre så mye med, da det funker fint å sitte rundt et bord.

Og så er det litt større hvor man setter opp konferansebord og stoler enten på rekke og rad eller i en U. Det er ikke så ofte at vi kjører styrebordsoppsett på de, men det kan hende.

Tilbake til utforming – Det er viktig at det er god ventilasjon, bra med lys og at temperaturen kan reguleres for det svinger mye i det landet her, og det er når vi får tilbakemelding på det at det er dårlig luft eller et det blir for varmt eller kaldt. Så gode løsninger på det er helt essensielt hvis man utformer møterom i 2018.

18. Hvor stort møterom er det behov for i største grad?
(Hvor mange deltagere skal det romme?)

De to små grupperom og dette som vi er på nå som er opp til 14 personer, er ganske mye i bruk. Men det hender jo at man har veldig store som vi må sende til andre søsterhoteller eller samarbeidspartnere. Vi har jo plass til nesten 100 da på det største møterommet. Vi har ikke mulighet til å kjøre sånn eventer som de største hoteller har, men igjen, vi er ikke et sånt hotell heller. Det er litt vanskelig å svare på, vi har jo andre hoteller som man kan henvise til ved behov for større møterom enn de vi har.

Som sånn det er i dag fungerer jo veldig fint. Hvis man hadde hatt møterom som kan åpnes sammen, så ville man begynt å tiltrekke seg nye typer kunder da. Det kunne jo ført mye bra med seg det òg, men sånn som det er i dag fungerer jo.

Vedlegg V: Dybdeintervju med kurs og konferansesjef på Thon Hotel Storo

1. **Mener du at plassering av møterom har noe å si for revenue resultater/ innesalg?** (Er det mer/mindre sannsynlig at en kunde booker et møterom om det ligger i 1., 2., 3. etg eller i en underetasje/kjelleretasje – i forbindelse med luftkvalitet, romfølelse, vinduer o.l.)

   Absolutt. Det er mye lettere å selge rom på gateplan men med vinduer. Lys utenfra er viktig.

2. **Hva mener du om dagens plassering av møterommene?** (Hva er det som funker / ikke funker? – f.eks er det lett å finne fram, størrelse på møterommene i forhold til hva de er ment til å brukes til)

   Våre møterom har flott logistikk og plassering. Skulle ønske det var lokaler med mer dagslys. Vi hadde ønsket en bedre sammensetning av møterom med tanke på kapasitet. Vi har for få gr rom som tar 2-16 personer.

3. **Hva mener du er viktigst i utforming av møterom for å få ut størst mulig potensial?** (F.eks fleksibel innredningsløsning eller tilpasset – er det behov for ommøblering/ flytte på møblement i visse tilfeller osv.)

   Utforming at det skal være rette vegger uten søyler som kan møbleres etter behov.

4. **Hvor stort møterom er det behov for i største grad?** (Hvor mange deltagere skal det romme? Er det greit å ha litt variasjon i størrelse eller kanskje møterom med foldevegg som kan åpnes sammen kunne vært noe)

   Vi trenger møterom som kan ta 40-100 personer, samt mindre gruppe rom 2-16 personer. Dette da de fleste bedrifter har egne møterom opptil 40 personer. De mindre gruppe rommene er gjerne for ledelse som ikke ønsker å sitte i samme hus, men trenger å komme seg ut av kontorene/egne bygg.

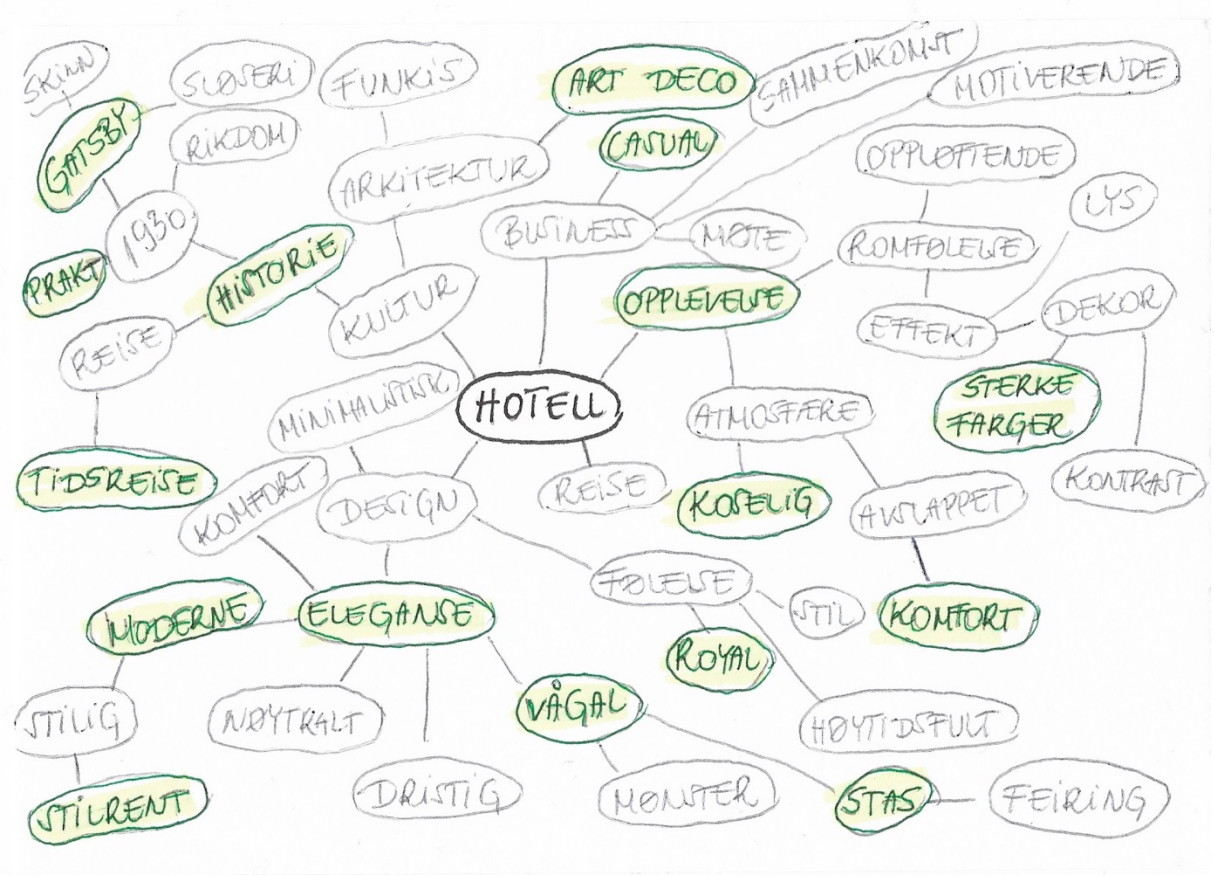
5. **Hvilken type bedrifter eller kunder benytter seg av møterommene?** (Tilsvarer rommene deres behov?)

   Mye nært liggende bedrifter i alle størrelser.

6. **Hvor utstyrt skal møterommene være?** (teknisk utstyr – hva er det behov for, rekvisita oppbevaring, toalett osv.)

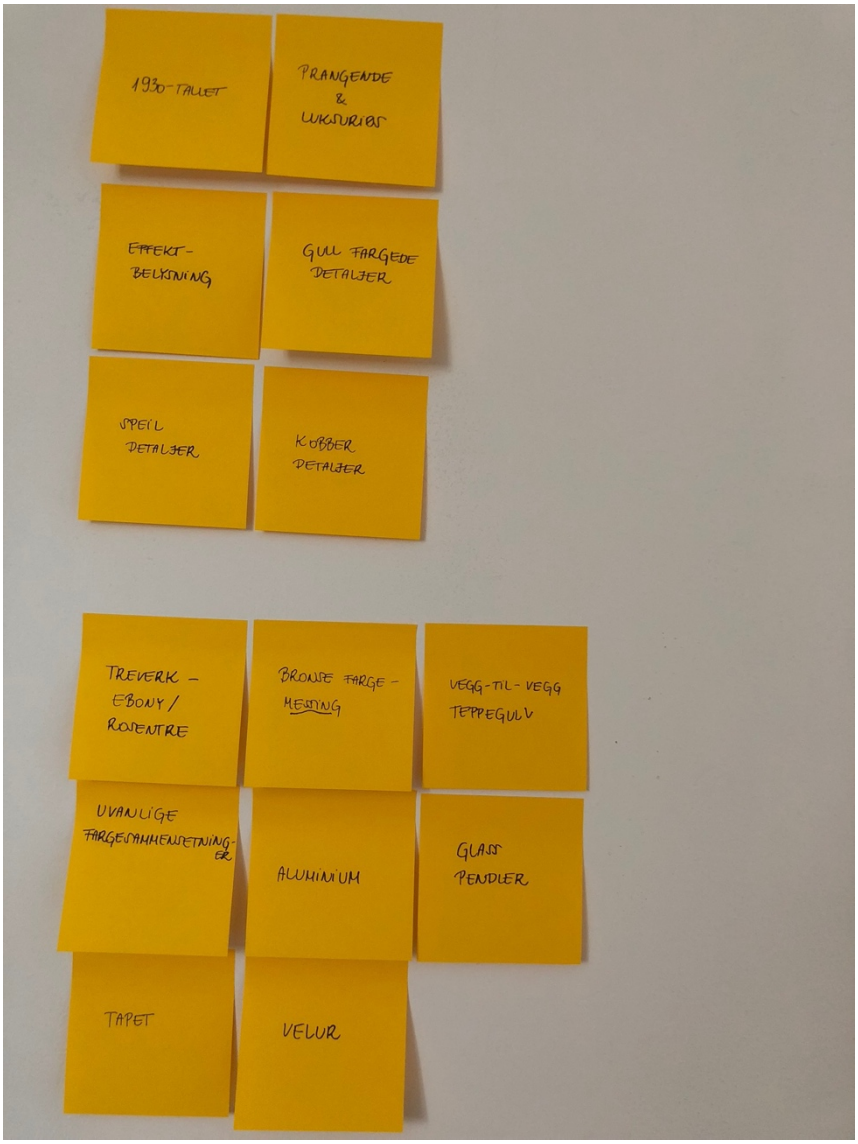
   Teknisk utstyr er viktig. Det holder med Tv/prosjektor, penn/papir som vanlig.

Vedlegg VI: Tankekart

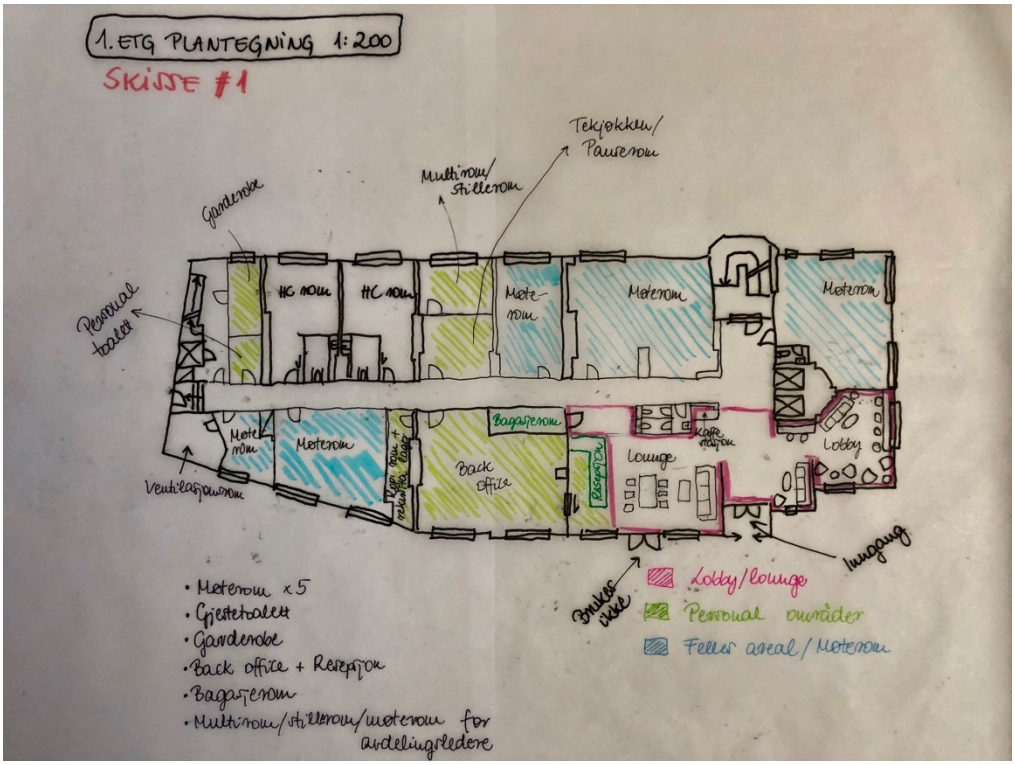


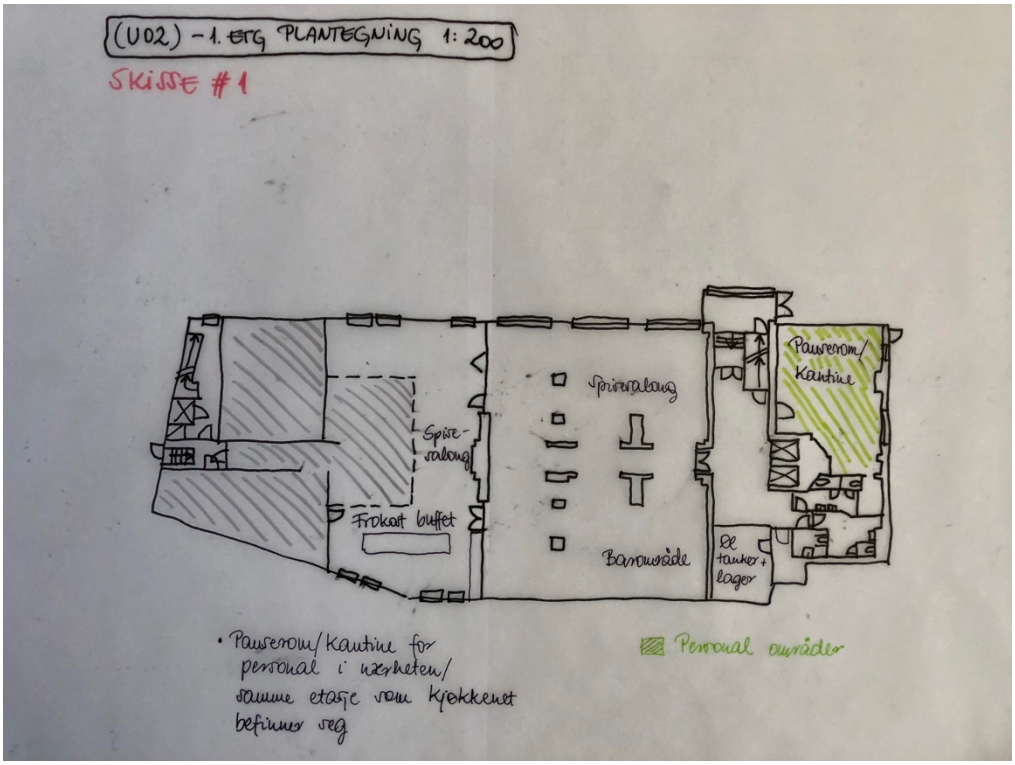
Vedlegg VII: Post-it metode

Vedlegg VII: Post-it metode

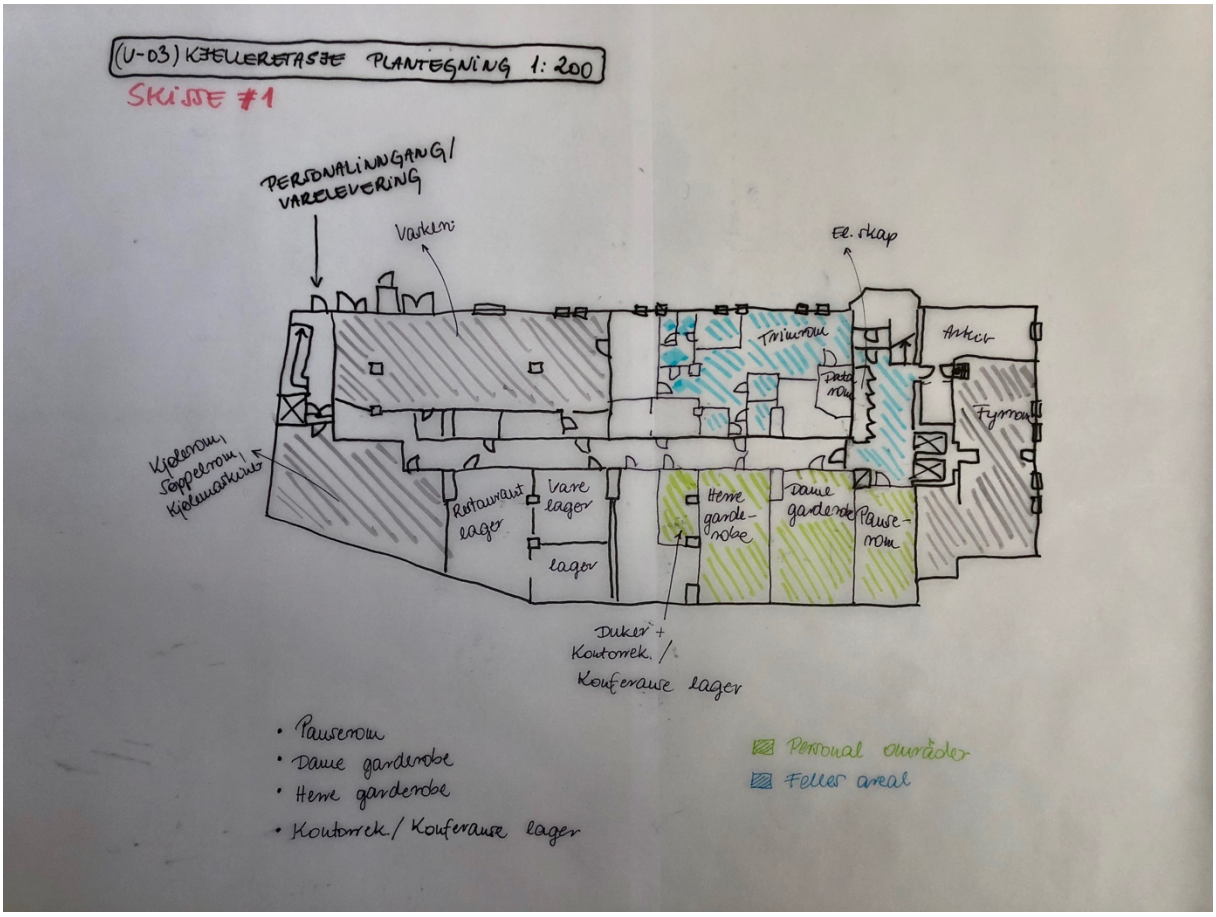


Vedlegg VIII: Storyboard – skisse #1

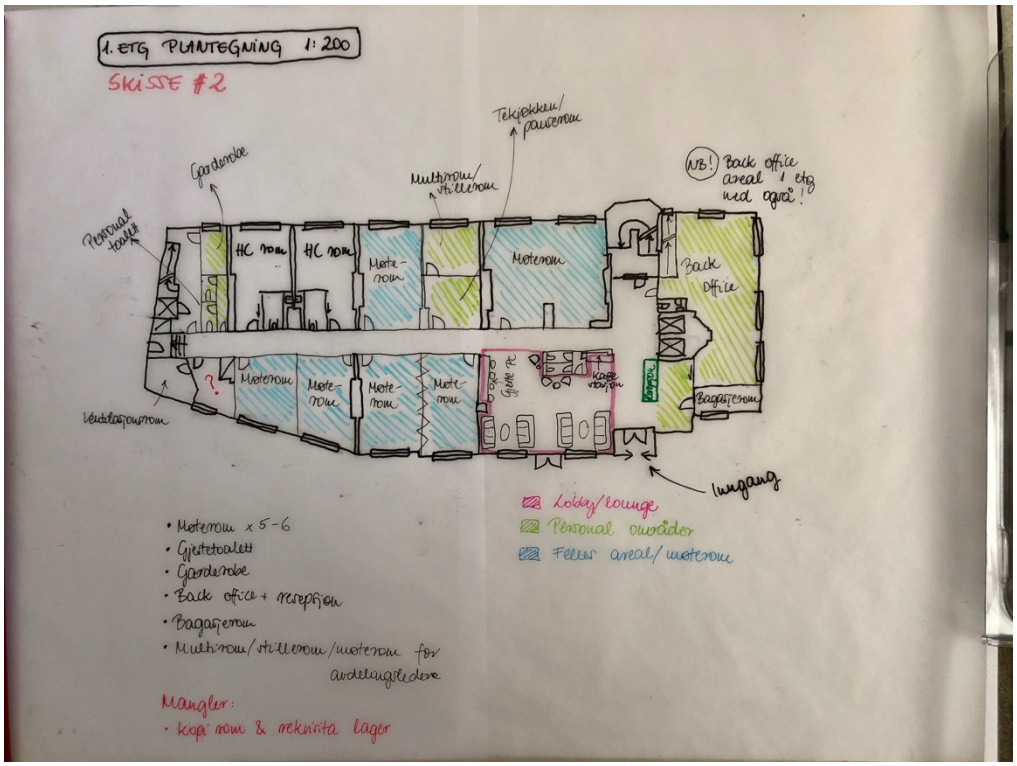


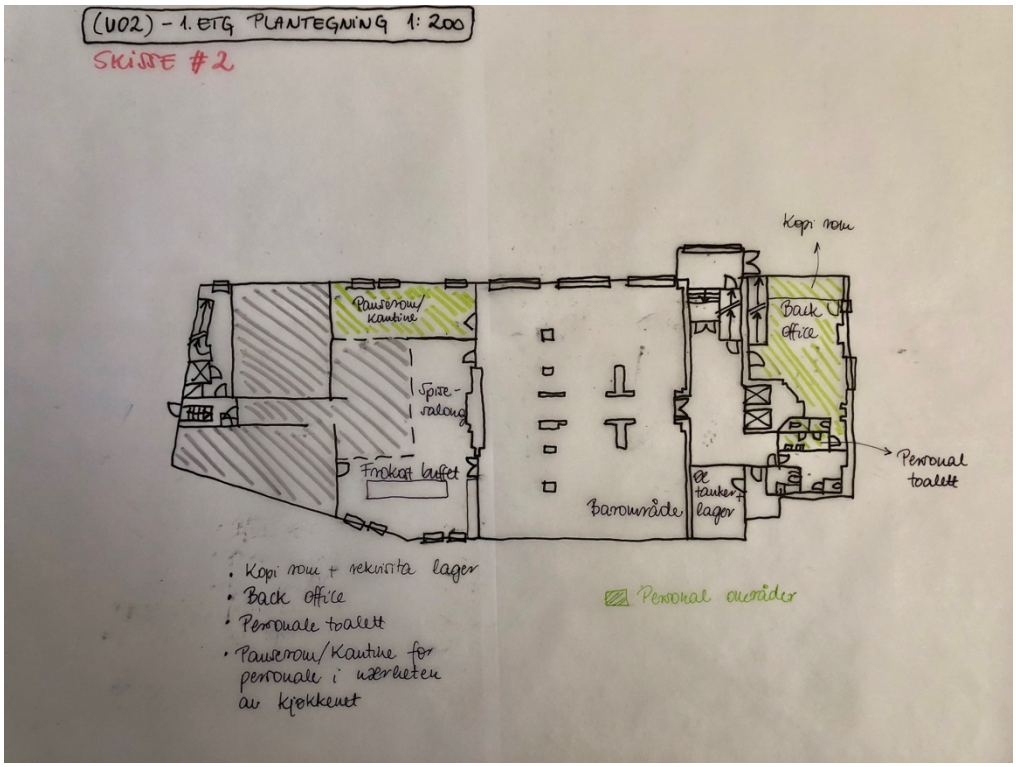


Vedlegg VIII: Storyboard – skisse #1

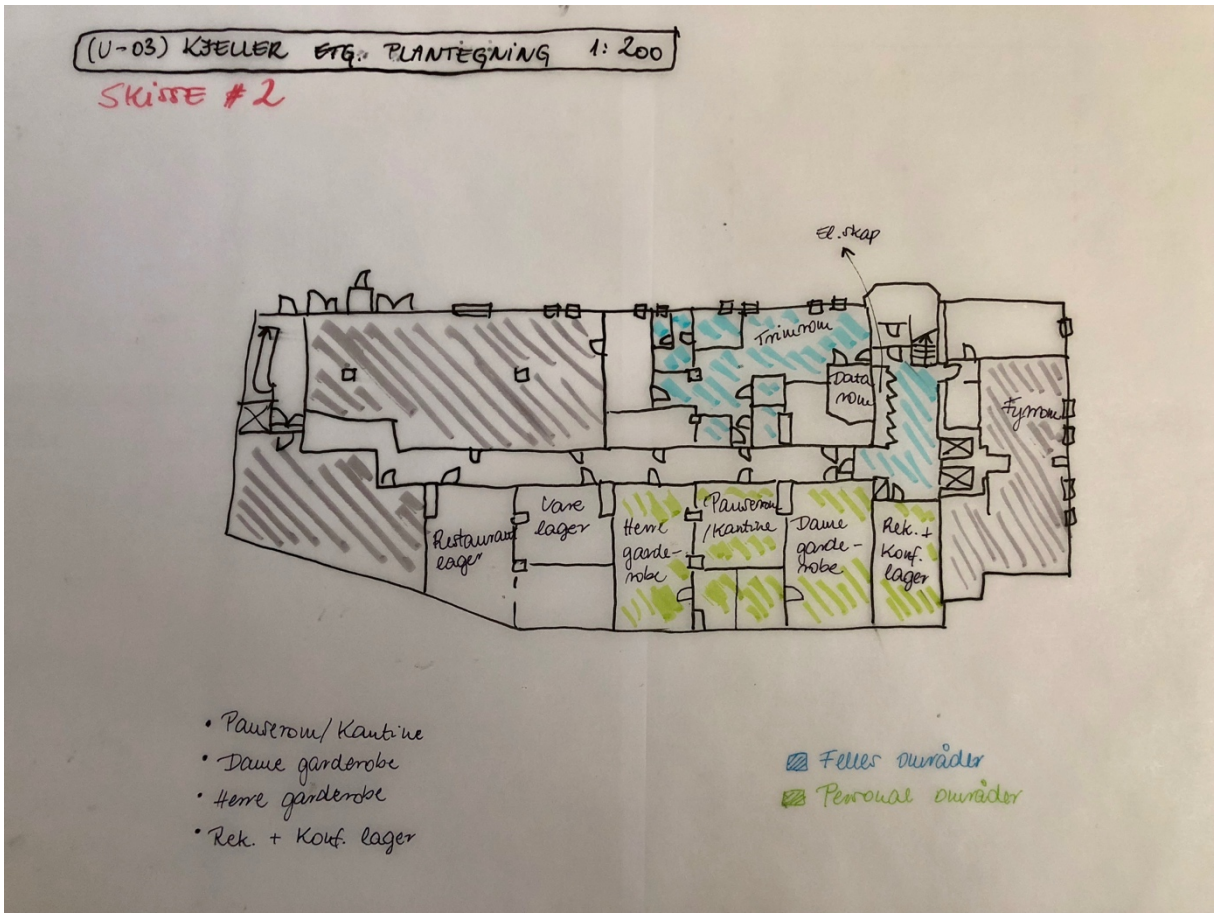


Vedlegg VIII: Storyboard – skisse #2

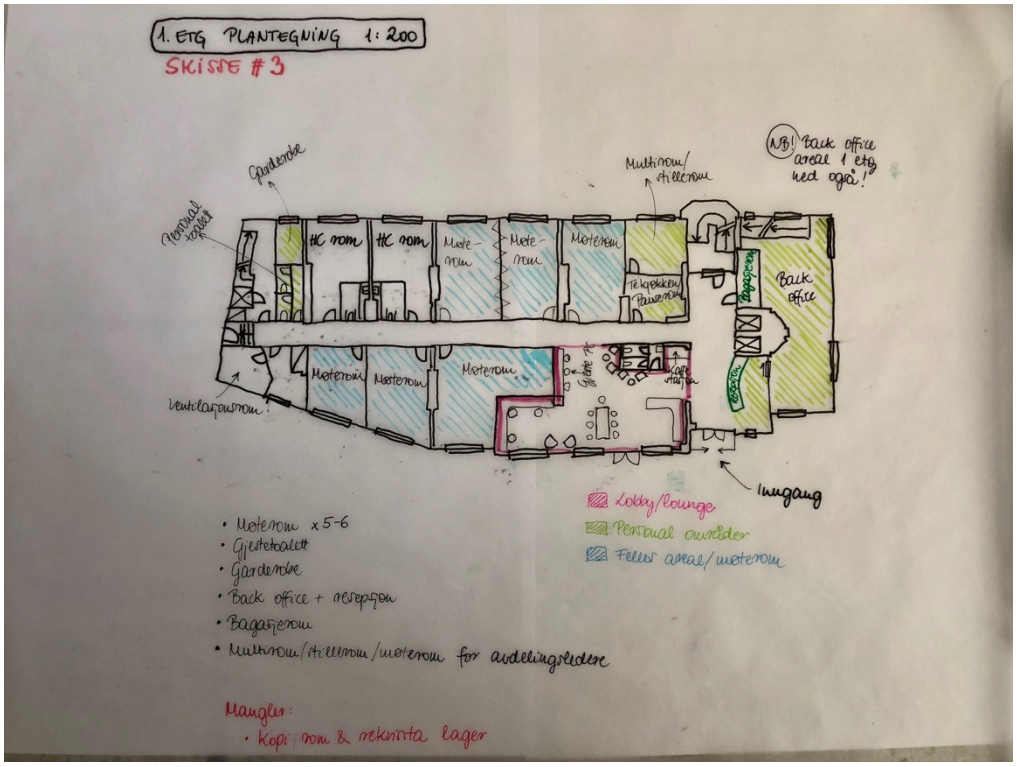


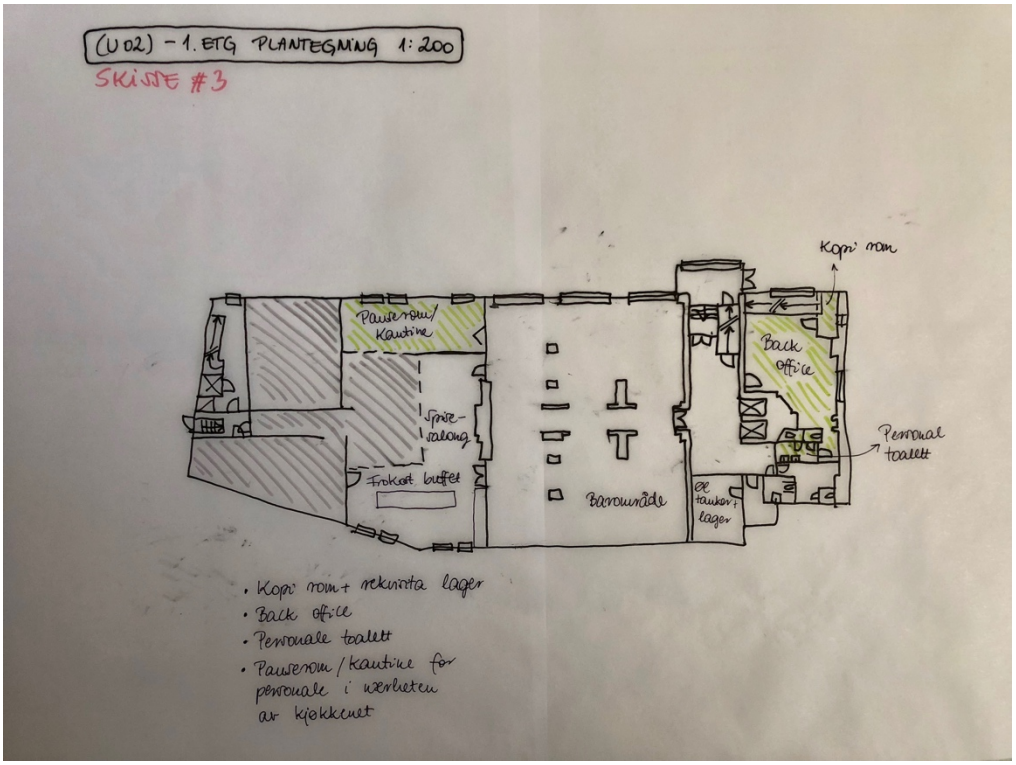


Vedlegg VIII: Storyboard – skisse #2



Vedlegg VIII: Storyboard – skisse #3





Vedlegg IX: SWOT-analyse av 1. etg

Strength (styrker)	**Weaknesses** (svakheter)
<u>1. etg:</u> - Solid konstruksjon - Ikke fredet innvendig - Store vindusflater - Mye naturlig lys - Bygget er vestvendt - God takhøyde - Vannavløp og lignende er allerede plassert på logiske steder, og det vil også være lett å flytte/ justere plassering hvis det blir nødvendig	<u>1. etg:</u> - Upraktisk planløsning - Dårlig arealutnyttelse - Samme fargeskala i rommene på vestsiden og østsiden av bygget - Grunnet enstonig fargeskala er ikke arealene tilrettelagt for de funksjonene og atmosfæren de skal ha - Systemhimling minsker rommene - Ekstra kjøkken for konferanse avdelingen - Back office litt for lite - Cellekontor - Kopirom er plassert på motsatt enden av etasjen, færrest unna back office - Ethvert møterom med eget toalett - Møterommene på østsiden kan virke mørkt og ubehagelig grunnet tette vegger rundt
Opportunities (muligheter)	**Threats** (trusler)
<u>1. etg:</u> - Mer åpen inngang/ resepsjonsområde/ lobby - En stor back office for alle avdelingsledere - Møterom med glassvegger ut mot korridor - Møterom på østsiden med en lys fargeskala - Møterom på vestsiden kan få en mørkere fargeskala med større kontraster - Flytte konferanse kjøkken funksjonen ned til hovedkjøkken der matproduksjon foregår - Flytte kopirom i direkte nærheten av back office eller integrert løsning med lager - Personal toalett	<u>1. etg:</u> - Styreledelsen kan reagere negativt på en felles back office med alle ledere - Må finne en løsning som erstatter kurs og konferanse kjøkkenets funksjon – men i dag brukes det kun som oppvaskrom så det blir nok ikke vanskelig å finne en bedre løsning på dette

Vedlegg IX: SWOT-analyse av underetasje

Strength (styrker)	**Weaknesses** (svakheter)
(U-02) - 1.etg: - Solid konstruksjon - Ikke fredet innvendig - Relativt mye naturlig lys da etasjen er bare delvis under terreng - God takhøyde	(U-02) - 1.etg: - Dårlig arealutnyttelse med tanke på at spisesalongen brukes kun til frokost servering (ingen à la carte på ettermiddagen) og baren er i et separat lokale som brukes kun på sen ettermiddagen og på kvelden - Personalet har ikke egen kantine og må benytte seg av sitteplasser i spisesalongen; litt ukomfortabel løsning for ansatte som jobber frokost vakt - Bare 1 toalett (HC) og en herre toalett
Opportunities (muligheter)	**Threats** (trusler)
(U-02) - 1.etg: - Løsning der barområdet kan integreres i spisesalongen - Utforme personal kantine der baren befinner seg i dag - Personal kantine i samme etasje der kjøkkenet befinner seg - Toaletter som tilhører baren (og er stengt på dagtid) kan brukes som toalett til hotellgjester	(U-02) - 1.etg: - Det er ikke hotellet som driver baren og kan dermed ha problemer med å dele lokale med hotellet - Delte sitteplasser (bar og spisesalong) kan by på utfordringer da møbleringsløsning til spisesalong og bar kan ha krav på ulike type møblement - Ved å flytte baren må også øl tankene flyttes i kjelleretasjen slik at rørene er nærmest mulig bardisken

Vedlegg IX: SWOT-analyse av kjelleretasje

Strength (styrker)	**Weaknesses** (svakheter)
(U-03) Kjelleretasje: - Solid konstruksjon - Ikke fredet innvendig - Nesten hele etasjen består av kun personalområder - Nær til -1 og 1. etg	(U-03) Kjelleretasje: - Lavere takhøyde - Systemhimling krymper arealene enda mer - Visse lagre tar opp altfor stort areal i forhold til det som er behov for - Herre garderobe mye mindre enn dame garderobe - Herre garderobens plassering - Garderober uten mulighet til å ta en dusj - Øl tankene er plassert i et veldig trangt rom eller krok
Opportunities (muligheter)	**Threats** (trusler)
(U-03) Kjelleretasje: - Samle garderobene slik at det er ved siden av hverandre - Garderober med ca samme størrelse - Bruke herre garderoben til konferanse eller rekvisita lager da det er nærmest plassert til heisene - Fjerne ekstra vaskeriet og flytte øl tankene i det rommet i stedet; i hovedvaskeriet er det veldig mye dødplass	(U-03) Kjelleretasje: - Utvidelse av herre garderobe tar vekk fra lager arealer - Bærende konstruksjoner gjør det vanskelig å utforme arealene hensiktsmessig