



JÖNKÖPING UNIVERSITY

*School of Education and  
Communication*

# Jag trivs bäst i öppna (kontors)landskap

En kvalitativ fallstudie av ett svenskt stort företag

**KURS:** Examensarbete i psykologi, 15 hp

**PROGRAM:** Personalprogrammet

**FÖRFATTARE:** Amanda Augustsson, Linda Petersson

**EXAMINATOR:** Vezir Aktas

**TERMIN:** VT 2018

## Abstrakt

Syftet med föreliggande kvalitativa fallstudie var att kartlägga anställdas upplevelser av kontorslandskap i ett stort svenskt företag och undersöka om uppfattningen verkligen är så negativ som en stor del av forskningen visar. Med utgångspunkt i de teman som tidigare forskning belyst sammanställdes en samtalsguide vilken låg till grund för datainsamlingen. Totalt genomfördes samtal med 12 anställda vilka tillhörde samma avdelning. Vid analys av data kombinerades en pragmatisk- och tematisk analysmetod varpå fyra teman urskildes. Resultatet visade å ena sidan att störningsmoment i kontorslandskapet stundom försämrade koncentrationsförmågan och produktiviteten. Å andra sidan främjade kontorslandskapet lärande, snabb och enkel kommunikation samt samspel mellan anställda. Då nackdelarna vägdes mot fördelarna framställdes kontorslandskapet som övervägande positivt. Studien gick således i linje med tidigare kvalitativ forskning men skiljer sig från kvantitativ som främst belyst bristerna med kontorslandskap. För att fånga kontorslandskapets komplexitet finns behov av ytterligare kvalitativ forskning.

*Sökord:* kontorslandskap, öppna landskap, kontorsutformning, kontorslayout, kvalitativ fallstudie, arbets- och organisationspsykologi, arbetsmiljö, psykologisk inverkan, coping strategies

## Introduktion

Kontorslandskapet ersätter ofta det individuella kontoret, även kallat cellkontor, i syfte att kostnadseffektivisera och främja kommunikation, samarbete och motivation, åtminstone ur organisationens synvinkel. Attityderna till kontorslandskapet är dock varierande och forskning visar att anställda många gånger bedömer denna kontorslayout som problematisk (se Bodin Danielsson & Bodin, 2008; Kim & de Dear, 2013). Det klassiska kontorslandskapet infördes under 1960-talet och har sedan dess utvecklats i flera varianter. Vad som benämns kombikontor, flexkontor, aktivitetskontor och "hot desking" faller alla under paraplybegreppet kontorslandskap. Till följd av sin popularitet har fenomenet studerats av flera olika ämnesdiscipliner och vetenskapliga traditioner. I psykologin har det debatterats huruvida arbetsmiljön i kontorslandskap är att föredra eller inte, för vem och under vilka omständigheter.

Intresset för ämnet grundas i ett tidigare studentarbete över kontorslandskapets effekter på individens psykiska hälsa. Arbetet visade att den bild som presenterats i kvantitativ respektive kvalitativ forskning skiljer sig åt. Kvantitativ forskning skildrade anställdas upplevelser av kontorslandskap som negativ medan kvalitativa studier visade att kontorslandskap upplevdes mer positivt och att den problematik som kopplas till kontorslayouten har andra förklaringar än vad som framgick i kvantitativ forskning. Det går således att ifrågasätta huruvida val av metod har betydelse för den bild av kontorslandskap som presenterats.

## Forskningsöversikt

Att omplaceras från cellkontor till kontorslandskap har en negativ inverkan på anställdas hälsa och välmående. Ett flertal studier påvisade att anställdas arbetstillfredsställelse försämrades direkt efter flytt samt efter en tids anpassning (Bergström, Miller & Horneij, 2013; Brennan, Chugh & Kline, 2002; Kaarlela-Tuomaala, Helenius,

Keskinen & Hongisto, 2009). Arbetstillfredsställelsen rankades högre i cellkontor jämfört med alla typer av kontorslandskap (Bodin Danielsson & Bodin, 2008; Kim & de Dear, 2013). Det finns således en koppling mellan storleken på och antalet anställda i ett kontor och arbetstillfredsställelsen. Även arbetsprestationen försämrades då antalet anställda ökade och kontorslandskapet blev mer omfattande (Bodin Danielsson & Bodin, 2008; Seddigh, Berntson, Jönsson, Bodin Danielsson & Westerlund, 2015). Kontorslandskapets komplexitet medför svårigheter att skapa en heltäckande bild av anställdas upplevelser och har resulterat i att forskning ofta valt att studera en begränsad del av ämnet. I det följande redogörs för de teman som återkommer i majoriteten av studier.

### **Akustisk arbetsmiljö**

Den lågt rapporterade arbetstillfredsställelsen i kontorslandskap kan delvis förklaras utifrån anställdas upplevelser av och förmåga att hantera ljud (Perrin Jegen & Chevret, 2017). Distractionen som vissa ljud medför hade en negativ inverkan på koncentration och irritation (Banbury & Berry, 2005; Kaarlela-Tuomaala et al., 2009; Perrin Jegen & Chevret, 2017; Pierrette, Parizet, Chevret & Chatillon, 2014; Zhang, Kang & Jiao, 2012) och resulterade i försämrad arbetsprestation (Jahncke, Hygge, Halin, Green & Dimberg, 2011; Vassie & Richardson, 2017). Anställdas distraction samt försämrade arbetsprestation var även relaterad till arbetsuppgifter med krav på hög koncentration där distractionen beskrevs vara större bland anställda med högt koncentrationskrävande arbetsuppgifter (Pejtersen, Allermann, Kristensen & Poulsen, 2006; Seddigh, Berntson, Bodin Danielsson & Westerlund, 2014).

Ljudkällan i kontorslandskap har betydelse för vilken eventuell reaktion som uppstår hos anställda. Exempelvis har ringande telefoner framhållits som den mest problematiska ljudkällan (Banbury & Berry, 2005). Senare forskning påvisade dock att telefonljud upplevdes mindre problematiskt jämfört med exempelvis ljud från andra människors konversationer (Kaarlela-Tuomaala et al., 2009). Konversationer som kunde höras och förstås

upplevdes mer frustrerande och hämmande för prestation jämfört med obegripliga konversationer eller sorl (Brocolini, Parizet & Chevret, 2016; Perrin Jegen & Chevret, 2017; Pierrette et al., 2014; Rasila & Rothe, 2012). Likaså ansågs tystnad i kontorslandskap vara besvärande eftersom det framkallade omedveten analys av orsaken till tystnaden (Acun & Yilmazer, 2018).

Det finns ett samband mellan ljudintensitet i kontorslandskap och anställdas uppmätta fysiska och mentala stressnivå (Bodin Danielsson, Bodin, Wulff & Theorell, 2015; Evans & Johnson, 2000; Jahncke et al., 2011; Kristiansen et al., 2008). Trots att anställdas självrapporterade stressnivå inte överensstämde med den fysiska visade forskning att ökad ljudnivå ledde till förhöjd mental och fysisk stressnivå (Evans & Johnson, 2000; Jahncke et al., 2011; Kristiansen et al., 2008). Ljudnivån i kontorslandskap påverkade anställda även efter arbetstid i form av ökad trötthet och försämrad återhämtning (Perrin Jegen & Chevret, 2017).

### **Avskildhet**

Avskildhet kan förklaras som möjligheten att arbeta ostört (Lee, 2010). Brist på detta påverkade tillfredsställelsen med arbetsmiljön i kontorslandskap negativt (Brennan et al., 2002; Kaarlela-Tuomaala et al., 2009; Kim & de Dear 2013; Lee, 2010; Lee & Brand, 2005; Perrin Jegen & Chevret, 2017; Pierrette et al., 2014). Avskildhet kan delas upp i två former: akustisk och visuell (Lee, 2010). Forskning skiljer sig åt angående vilken typ av avskildhet som påverkar anställdas arbetstillfredsställelse i störst utsträckning. Till skillnad från Kim och de Dear (2013), som visade att bristen på akustisk avskildhet var mest problematisk, påvisade Rasila och Rothe (2012) i en kvalitativ studie att brist på visuell avskildhet upplevdes ha störst negativ inverkan på arbetstillfredsställelsen. Att bristen på den visuella avskildheten upplevdes mest problematisk kunde förklaras med att anställda hade en rädsla för att förbipasserande kollegor skulle få en felaktig uppfattning av det de såg på datorskärmen.

## **Samspel**

Delar av forskningen stödjer idén om kontorslandskap som ett fenomen som förbättrar interaktion och kommunikation kollegor emellan. Rasila och Rothe (2012) visade att denna kommunikation dels har en positiv inverkan på anställdas psykiska hälsa, dels gör det enklare att lösa uppkomna problem. Interaktion mellan anställda i kontorslandskap har dock visats kunna leda till ökad misstro, försämrade relationer och samarbete (Morrison & Macky, 2017) vilket delvis förklarar varför anställda i kontorslandskap rapporterade sämre arbetstillfredsställelse jämfört med anställda i cellkontor (Lee, 2010). Hög ljudnivå har även visats leda till ökade antal konflikter (Bodin Danielsson et al., 2015). Det går således anta att sannolikheten för arbetskonflikter är högre i kontorslandskap.

## **Individuella förutsättningar och anpassning**

Anställdas förväntning på arbetsmiljön har betydelse för upplevelsen av kontorslandskap (Acun & Yilmazer, 2018; Morrison & Macky, 2017). Överensstämmelse mellan förväntad och faktisk kontorslayout har visats ge en hög arbetstillfredsställelse (Acun & Yilmazer, 2018). Den yngre generationen tenderar att ställa lägre krav på avskildhet, akustisk arbetsmiljö och personlig kontroll (Morrison & Macky, 2017; Rasila & Rothe, 2012). Anledningen till detta anses vara de krav på flexibilitet och anpassningsbarhet som i tidig ålder ställs på individer (Morrison & Macky, 2017). Anställda tillhörande den yngre generationen menar att fördelarna med kontorslandskap överväger nackdelarna (Rasila & Rothe, 2012). Med stöd i forskning är det således rimligt att anta att unga anställda har en mer positiv inställning till kontorslandskap eftersom de inte har någon eller lika lång erfarenhet av cellkontor.

Liksom anställdas förväntan på arbetsmiljön i kontorslandskap har personlig kontroll betydelse för arbetstillfredsställelsen. Anställda med hög personlig kontroll över arbetsmiljön rapporterade en hög arbetstillfredsställelse samt god hälsa och välmående (Bergström et al.,

2013; Bodin Danielsson & Bodin, 2008; Lee & Brand, 2005). Personlig kontroll innebär möjligheten att styra över när interaktion med andra ska ske, ett behov som inte tillfredsställs i kontorslandskap (Bodin Danielsson & Bodin, 2008; Lee, 2010; Lee & Brand, 2005). Personlig kontroll har även visats påverka anställdas fysiska och mentala stressnivå (Bergström et al., 2013).

Kontorslandskap förefaller lämpa sig olika väl för olika individer. Forskare har studerat kontorslandskap i förhållande till "the Big Five theory" (se McCrae & Costa, 1997). Anställda med personligheterna "agreeableness" och "openness to experience" framhölls vara mer känsliga för och sämre på att hantera olika typer av stimuli. Dessa personlighetstyper distraherades oftare av arbetsmiljön i kontorslandskap jämfört med övriga (Maher & von Hippel 2005; Seddigh, Berntson, Platts & Westerlund, 2016). Även grad av emotionell stabilitet påverkade förmågan att anpassa sig till kontorslandskap (Seddigh et al., 2016).

För att hantera oönskade stimuli utvecklar anställda "coping strategies" (Acun & Yilmazer, 2018; Jahncke et al., 2011; Kaarlela-Tuomaala et al., 2009; Rasila & Rothe, 2012; Seddigh et al., 2014; Vassie & Richardson, 2017). Coping strategies användes mer frekvent i kontorslandskap jämfört med i cellkontor eftersom mängden störningsfaktorer var fler i kontorslandskapet (Kaarlela-Tuomaala et al., 2009; Seddigh et al., 2014). Vanligt förekommande strategier var att lyssna på radio, använda hörlurar eller tillämpa en tyst samtalston i förhoppning om att påverka andra till att göra likadant (Acun & Yilmazer, 2018; Kaarlela-Tuomaala et al., 2009). Att stänga ute ljud innebar dock att anställda riskerade att missa viktig information som framhölls på kontoret. Vissa valde således att låta sig störas av ljuden (Vassie & Richardson, 2017). Ytterligare en coping strategy som användes till följd av den tidsförlust som arbetsmiljön i kontorslandskap emellertid medförde var att anställda ansträngde sig mer för att möta arbetsgivarens prestationskrav (Kaarlela-Tuomaala et al., 2009).

## **Syfte och problemformulering**

Få studier ger en förklaring till varför sambanden mellan kontorslandskapets aspekter och anställdas reaktioner ser ut som de gör. Kvantitativ forskning presenterar anställdas upplevelser av kontorslandskap som mer negativ jämfört med kvalitativ forskning. Utifrån den kvalitativa studien av Rasila och Rothe (2012) vilken skildrar kontorslandskapet som förhållandevis positiv går det att spekulera huruvida metodval har betydelse för den negativa syn på kontorslandskap som idag är dominerande. Kvalitativ forskning kan vara nödvändig med hänsyn till kontorslandskapets komplexitet och på grund av kvantitativa studiers oförmåga att ge en fullständig bild av upplevelsen av kontorslandskap.

Syftet med studien är således att kartlägga anställdas upplevelser av kontorslandskap i ett stort svenskt företag och undersöka om uppfattningen verkligen är så negativ som en stor del av forskningen visar.

## **Metod**

Denna studie operationaliserades som en kvalitativ fallstudie (se Thomas, 2016). Bekantskap med anställda på företaget gav möjlighet till kontakt med den avdelning som studien baserades på. I det följande presenteras avdelningens kontorsutformning. Därefter redogörs för design och för denna ingående urvalsmetod, datainsamlingsstrategi, dataanalys, etiska principer samt åtgärder för att säkra forskningskvalitet.

### **Avdelningens kontorsutformning**

Kontorslandskap har definierats på olika sätt. I det följande har den definition som gjorts av Bodin Danielsson och Bodin (2008) använts. Valet ansågs lämpligt då dessa forskare återkommer i en stor del av ämnesområdet och kategoriserar kontorslandskap efter skandinaviska standarder. Kontorslandskap definieras efter hur många anställda som ryms i lokalen. Litteraturen skiljer mellan litet kontorslandskap vilket rymmer 4-9 personer,



mellanstort kontorslandskap med plats för 10-24 personer samt stort kontorslandskap som omfattar fler än 24 personer. Ett kontor med plats för 2-3 personer benämns delat kontor.

Avdelningen i föreliggande studie bestod av tre kontorslandskap med varierande storlek samt ett delat kontor (se Tabell 1). Det delade kontoret rymde tre personer. Två av tre kontorslandskap var i enlighet med Bodin Danielsson och Bodin (2008) av liten storlek med plats för 7 respektive 8 anställda. Det största kontorslandskapet på avdelningen rymde 12 personer och klassades därför som medelstort. Tre av fyra kontorslandskap på avdelningen hade dörrar vilket möjliggjorde för anställda tillhörande dessa att stänga om sig. Anställda hade en egen bestämd plats och skrivborden var försedda med låga skiljeväggar. Av totalt 30 tillgängliga arbetsstationer nyttjades 26 stycken. Samtliga kontor var förlagda i samma enplansbyggnad (se Bilaga A för karta över avdelningen).

Tabell 1

*Sammanställning över antalet arbetsstationer i respektive kontor*

Kontor	Antal arbetsstationer	Antal nyttjade arbetsstationer
A	8	8
B	12	10
C	7	5
D	3	3

På avdelningen fanns tillgång till fem tysta rum vilka kunde användas av samtliga anställda. Dessa rum var inte bokningsbara och nyttjades vid möten med besökare eller då det fanns behov av en tyst arbetsmiljö. I anslutning till kontoren fanns en gemensam matsal med tillhörande kök vilken hade plats för 16 personer. Kontorsutformningen förändrades våren 2017 från cellkontor till kontorslandskap.

**Urval**

I studien användes ett målstyrt urval (se Bryman, 2011). Inledningsvis kontaktades avdelningschefen för att undersöka möjligheten till datainsamling. Efter ett godkännande formulerades ett mail som skickades till samtliga 26 anställda på avdelningen. Mailet innehöll information om studiens syfte, uppskattad längd på intervjuer samt tydliggörande om frivilligt deltagande. Bifogat fanns en deltagarblankett som innehöll detaljerad information om deltagandet samt etiska principer (se Bilaga B för fullständig deltagarblankett). Anställda som önskade medverka ombads återsända deltagarblanketten om passande dag och tid för intervju varpå ett bekräftelsemail skickades. Av de tillfrågade svarade 13 personer. En person önskade genomföra intervjun på engelska. Författarnas ovana vid att tala engelska ansågs kunna hämma kvaliteten på samtalet varför detta resulterade i ett bortfall. Totalt deltog 12 personer, tre män och nio kvinnor varav fyra deltagare hade en chefsroll. Då avdelningen hade ojämnt antal män och kvinnor kunde en jämn könsfördelning inte uppnås. Aldern på deltagarna varierade mellan 27 och 58 år (se Tabell 2). Antal deltagare från kontor A var tre stycken, från kontor B respektive C deltog fyra stycken. Från det delade kontoret, kontor D deltog en person. Anledningen till inkluderandet av deltagaren från kontor D var dennes erfarenhet av kontor A, B och C. På grund av skillnaderna i anställdas arbetsroll varierade antalet timmar som spenderades i kontorslandskapet per dag.

Tabell 2

*Information om deltagarna*

Deltagare	Yngre/Äldre <sup>a</sup>	Position
Deltagare 1	Äldre	Chef
Deltagare 2	Äldre	Medarbetare
Deltagare 3	Äldre	Medarbetare
Deltagare 4	Äldre	Chef
Deltagare 5	Yngre	Medarbetare
Deltagare 6	Äldre	Medarbetare
Deltagare 7	Yngre	Medarbetare
Deltagare 8	Yngre	Chef
Deltagare 9	Yngre	Medarbetare
Deltagare 10	Yngre	Medarbetare
Deltagare 11	Yngre	Medarbetare
Deltagare 12	Yngre	Chef

<sup>a</sup>Yngre deltagare var mellan 25-39 år. Äldre deltagare var mellan 40-60 år.

**Konstruktion av samtalsguide**

Som underlag för datainsamlingen utformades en samtalsguide (se Bilaga C för fullständig samtalsguide). I det följande tillämpas begreppet samtalsguide istället för begreppet intervjuguide vilket är ett medvetet val. Att tala om ett samtal snarare än en intervju i forskningssammanhang innebär att forskaren intar en mer aktiv och engagerad roll i samtalsituationen vilket främjar uttömmande svar och ger en naturlig dialog (Persson & Robson, 1995). Samtalsguiden utgick från centrala teman som tidigare forskning om kontorslandskap identifierat. Därtill samlades demografiska data in. Sådana är viktiga för att samtalsledaren lättare ska förstå och kunna sätta sig in i personens situation (Bryman, 2011).

För att säkerställa samtalsguidens kvalitet samt undersöka om en tidsram på 40 minuter var rimlig genomfördes en pilotstudie. Pilotstudien resulterade i att begrepp som ansågs allt för akademiska eller för starkt förknippade med det aktuella forskningsämnet

ersattes med ett språk som stämde bättre överens med deltagarnas. Exempelvis reviderades begreppet *cellkontor* till begreppet *enskilt kontor* eftersom cellkontor sällan används i vardagligt tal. Vidare ersattes uttrycket *förväntningar* med *funderingar* eftersom förväntningar ansågs positivt laddat och kunde påverka respondenternas svar. Efter revidering bestod samtalsguiden av totalt 19 frågor och bedömdes också lämplig i förhållande till tidsaspekten.

### **Datainsamling**

Med utgångspunkt från samtalsguiden samlades data in via semistrukturerade samtal (se Bryman, 2011). Semistrukturen möjliggjorde för samtalsledarna att vara flexibla, låta samtalet flyta på utan allt för stor styrning samt ändra ordningsföljd på frågorna baserat på respondenternas utsaga. Motivet till vald datainsamlingsmetod grundades i studiens syfte som förutsatte att deltagarna hade möjlighet att tala friare om ämnet och belysa aspekter som inte uppmärksammats i tidigare forskning.

Datainsamlingen genomfördes i tysta rum på arbetsplatsen. Samtalen gjordes under en treveckorsperiod och aldrig med fler deltagare än tre per dag då många påföljande samtal riskerar att hämma koncentrationen (Bryman, 2011). Ytterligare anledning till att sprida ut samtalen var att ge möjlighet för fler medarbetare att delta. Samtalens tidslängd varierade mellan 16 och 34 minuter. Vid datainsamlingen närvarade båda samtalsledarna vilket dels innebar delat ansvar för de frågor som ställdes, dels reducerade risken för att missa eventuella viktiga följdfrågor och klargöranden. Samtalen spelades in med en smartphone (Iphone 6S, 2015 årsmodell) och en bärbar dator (MacBook Air 13). Syftet med att använda två ljudinspelningsinstrument var att säkerställa en reserv om en av inspelningarna skulle gå förlorad. För att underlätta analysen noterades information om intervjusituationen i direkt anslutning till samtalen vilket rekommenderas av Bryman (2011). Ytterligare rekommendation är att kontinuerligt transkribera data. Ljudinspelningarna transkriberades

därför under samma alternativt efterföljande dag som samtalen hölls. Genom löpande transkribering har samtalsledaren möjlighet att uppmärksamma teman som kan komma att bli aktuella i efterföljande samtal (Bryman, 2011). Detta blev fallet i föreliggande studie där det i samband med de två första samtalen adderades ett nytt frågeområde angående chefens närvaro i kontoret.

### **Dataanalys**

I fallstudien kombinerades två analysmetoder: pragmatisk och tematisk analys. Pragmatisk analys valdes utifrån metodens neutrala vetenskapsfilosofiska förhållningssätt vilket innebar att analys av datamaterialet genomfördes utan förankring i en viss epistemologisk grund (Persson, 2006). Som komplement nyttjades den tematiska analysmetoden då den konkret och systematiskt beskrev processens olika faser och således tillhandahöll ett verktyg för praktisk tillämpning (Bryman, 2011; Clarke & Braun, 2015). Ytterligare argument för valet av den tematiska analysen berör metodens flexibilitet i arbetsprocessen och forskarens möjlighet att röra sig mellan de olika faserna. Under analysprocessens gång var det av vikt att vara självkritisk till de koder och teman som uppkom. Kontinuerligt gjordes därför jämförelser med vad tidigare forskning visat, vilket rekommenderas av Persson (2006). Som utgångspunkt för studiens tematiska analysprocess har det tillvägagångssätt som presenterats av Clarke och Braun (2015) tillämpats.

**Fas 1.** Datamaterialet lästes igenom ett flertal gånger med avsikten att fånga upp eventuell viktig information som kunnat bli förbisedda vid en första läsning. För att få en uppfattning om varje transkription läste båda författarna samtliga samtal tillsammans med de anteckningar som gjorts i anslutning till samtalen. I denna fas lades fokus på att bekanta sig med datamaterialet och skapa förståelse för de explicita upplevelser som framkom under samtalen. I praktiken innebar det att spontana observationer av intresse antecknades i den vänstra marginalen utan vidare eftertanke. I denna fas tillämpades tidvis även ett mer

analytiskt förhållningssätt till transkriptionerna vilket innebar att författarna, med studiens syfte i åtanke, försökte placera explicit data i ett större sammanhang. Detta innebar att transkriptionerna lästes igen i syfte att addera viktig information. Diskussion kring datamaterialet fördes kontinuerligt mellan författarna som såg fördelar med att arbeta tillsammans.

**Fas 2.** I fas två lästes transkriptionerna ytterligare en gång och viktiga analytiska tankar sammanställdes i så kallade *koder* vilka noterades i den högra marginalen. Koderna hade olika karaktär där somliga var enklare att sammanfatta med hjälp av ett nyckelbegrepp medan andra krävde mer utförliga beskrivningar. Denna arbetsprocess inleddes med att varje författare enskilt kodade en transkription i taget varpå båda författarna diskuterade och fastställde de koder som i fortsättningen skulle användas. För att undvika synonymer var det av vikt att förhålla sig till de koder som redan skapats. Material som inte var relevant uteslöts från analysprocessen. Exempelvis var respondenternas uttalanden om andras upplevelser inte av intresse för studien eftersom dessa var antaganden.

**Fas 3.** I analysmetodens tredje fas identifierades potentiella teman med hjälp av ett färgkodningssystem. Inledningsvis sammanställdes samtliga koder från varje transkription i ett dokument. Även frekvensen av en kod noterades. Efter sammanställningen fanns 12 dokument, ett för vardera deltagare. Dokumenten lades bredvid varandra och gav en visuell översikt över innehållet. Därefter kategoriserades koder med gemensamma drag i överordnade grupper vilka kom att utgöra teman.

**Fas 4.** Den fjärde fasen inleddes med att de teman som bildats i fas tre granskades för att säkerställa att dessa representerade innehållet i datamaterialet och uppfyllde studiens syfte. För att fastställa ett tema krävdes att fem kriterier uppfylldes:

- Temat inbegrep mer än bara en kod
- Temat hade relevans för studiens syfte

- Temat hade en tydlig avgränsning
- Temat hade tillräckligt med stöd i datamaterialet
- Temat innehöll koherenta koder

Efter granskning återstod totalt fyra teman vilka kom att utgöra grunden för den femte fasen i analysprocessen.

**Fas 5.** I den femte och sista fasen diskuterades varje tema separat och delar av datamaterialet som skulle användas till resultatet identifierades. Benämningen på teman justerades med hänsyn till vad som ansågs spegla innehållet. I denna fas fastställdes även strukturen för resultatavsnittet och citat som belyste datamaterialets övergripande mönster utsågs. Citat har i låg grad justerats för att förenkla för läsaren. Justeringen förändrar dock inte innebörden av det respondenterna berättade.

### **Forskningskvalitet**

En aspekt som kan ha påverkat forskningskvaliteten negativt var närvaron av två samtalsledare. Det var tidvis problematiskt att hitta en balans i turtagning av frågor utan att skapa förvirring hos respondenten. Svårighet låg även i att formulera passande följdfrågor vilket kunde bero på samtalsledarnas bristande erfarenhet av intervjusammanhang. Det numerära övertaget kan även haft inverkan på dynamiken i samtalet och försatt respondenten i en upplevd utsatt position. Ytterligare en aspekt som kunde påverka forskningskvaliteten var det faktum att flera deltagare hade tidigare erfarenhet av kontorslandskap på andra arbetsplatser. Detta medförde att det stundom var svårt att urskilja vilka upplevelser av kontorslandskapet som var kopplade till den aktuella arbetsplatsen och inte baserat på tidigare erfarenheter. För att säkerställa forskningskvaliteten och således belysa erfarenheter kopplade till det specifika fallet var det viktigt att tidigare erfarenhet inte fick alltför stort utrymme. Under dataanalysen riktades uppmärksamhet mot att undvika typ I- och typ II-fel vilka kan hota forskningskvaliteten och resultera i att syftet inte uppfylls (Borg & Westerlund, 2012).

För att säkerställa god forskningskvalitet i studien ansågs det lämpligt att, i enlighet med det naturalistiska paradigmet, förhålla sig till *tillförlitlighet* och *äkthet* vilka motsvarar den kvantitativa forskningens *reliabilitet* och *validitet* (Lincoln & Guba, 1985).

**Det naturalistiska paradigmet.** Tillförlitlighet delas upp i fyra underliggande kriterier: *trovärdighet*, *överförbarhet*, *pålitlighet* samt *möjlighet att styrka och konfirmera* (Lincoln & Guba, 1985). Det första delkriteriet, trovärdighet, innebär att forskaren säkerställer att respondentens bild av den sociala verkligheten blir rättvist presenterad. Kriteriet överförbarhet berör möjligheten att överföra studiens resultat till annan kontext vilket uppnås genom att heltäckande redogöra för detaljer i studien. Vidare innebär kriteriet pålitlighet huruvida det är möjligt att lita på resultaten och uppfylls genom en utförlig redogörelse över tillvägagångssättet. Det fjärde delkriteriet, möjlighet att styrka och konfirmera, förutsätter att forskaren försäkrar sig om att personliga värderingar och åsikter inte påverkar utförandet av studien och således slutresultatet.

Äkthet delas upp i fem underliggande kriterier: *rättvis bild*, *ontologisk autenticitet*, *pedagogisk autenticitet*, *katalytisk autenticitet* samt *taktisk autenticitet*.

**Studiens förhållande till det naturalistiska paradigmet.** I syfte att uppnå trovärdighet fick varje deltagare förfrågan om de önskade läsa transkriptionen av samtalet. Därigenom gavs möjlighet att kommentera utsagan och bedöma huruvida det som framförts under samtalet speglade berättarens upplevelse. Möjligheten att överföra resultatet till annan kontext var i detta fall inte genomförbart eftersom fallstudiens karaktär inte tillåter detta. Villkoren för pålitlighet uppfylldes genom noggrann och fullständig redogörelse för studiens olika faser samt identifierande av likheter med tidigare forskning. För att uppfylla det fjärde kriteriet för tillförlitlighet, möjlighet att styrka och konfirmera, var det av vikt att under samtalen ha i åtanke att samtalsledarnas förförståelse och attityd om kontorslandskap kunde påverka respondenternas uttalanden. Förförståelsen blev uppenbar i samband med utformning



av samtalsguiden då frågorna var ledande och antydde en negativ attityd mot kontorslandskap. I syfte att uppmärksamma sådana brister och säkerställa kvaliteten genomfördes en pilotstudie. Vid pilotstudien närvarade, utöver respondenten, en opartisk individ som hade i uppdrag att observera samtalsledarnas agerande och ge återkoppling. Pilotstudie görs för att försäkra att frågorna fyller sin funktion och speglar studiens syfte (Bryman, 2011). I fallstudien har även kriterierna för äkthet diskuterats och tagits hänsyn till.

### **Etiska principer**

Studien genomfördes i enlighet med de etiska principer som Vetenskapsrådet utformat för humanistisk- och samhällsvetenskaplig forskning. Kraven som beaktades var *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *nyttjandekravet* samt *konfidentialitetskravet* vilka utgör det grundläggande *individskyddskravet* (Vetenskapsrådet, 1990).

Deltagarblanketten som skickades till de anställda innehöll uppgifter om studiens syfte samt villkor för deltagande. Anställda informerades om att deltagandet var frivilligt och att de när som helst under studiens gång kunde avbryta sin medverkan. Likaså framhölls att studieresultatet skulle bli offentligt genom publikation via Digitala Vetenskapliga Arkivet (DIVA). I och med att dessa uppgifter tilldelades uppfylldes informations- och samtyckeskravet.

För att uppfylla nyttjande- och konfidentialitetskravet framgick i deltagarblanketten att det datamaterial som samlades in enbart skulle användas i forskningssyfte samt att deltagarna, avdelningen och företaget skulle hållas anonyma. Vidare gavs information om att deltagarnas uppgifter skulle behandlas konfidentiellt vilket även framfördes i samband med samtalen. Vid samtalen förtydligades också att insamlat datamaterial endast fanns tillgängliga för studiens författare, handledare och examinator och skulle förstöras efter att studien avslutats.

### **Resultat**

I det följande redogörs för studiens resultat under fyra teman: *akustisk arbetsmiljö, coping strategies, samspel* samt *individuella förutsättningar och personliga egenskaper*. Vidare presenteras det resonemang som utgjorde kärnan i studien och som genomsyrade samtliga identifierade teman: *fördelarna överväger nackdelarna*. Avsnittet avslutas med att resultaten relateras till tidigare forskning och anmärkningsvärda mönster belyses mer djupgående under rubrikerna *begreppet kontorslandskap* och *närvaron av andra*.

### **Akustisk arbetsmiljö**

Ljud från konversationer upplevdes vara den vanligaste ljudkällan i kontorslandskap. Denna kan delas upp i arbetsrelaterade och icke-arbetsrelaterade konversationer vilka påverkade anställda på olika sätt. Arbetsrelaterade samtal upplevdes positivt då de gav möjlighet till lärande och insikt i hantering av olika ärenden:

Man har upptäckt att man förstår varandra lite bättre, man hör ju vad ens kollegor arbetar med på ett annat sätt. Man kan om man hör att de diskuterar någonting ha något själv att tillföra (Deltagare 2).

Icke-arbetsrelaterade konversationer mellan besökare eller kollegor uppfattades som distraherande och svåra att ignorera. Exempelvis beskrev en respondent samtal från köket som distraherande:

...man skrattar, man drar skämt [...] man pratar om saker som är helt oväsentliga när man sitter och jobbar och när man hör det så är det lätt att dras med [...] man blir nyfiken (Deltagare 7).

Förmågan att stänga ute ljud varierade. Individer som upplevde sig ha god förmåga att utesluta ljud upplevde kontorslandskap mer positivt jämfört med individer med sämre förmåga. Även graden av koncentration som arbetsuppgiften krävde samt arbetsbördan hade betydelse för anställdas tolerans för ljudnivån: hög arbetsbörda eller koncentrationskrävande arbetsuppgifter innebar låg tolerans för ljud. Den låga toleransen för ljud i kombination med

koncentrationskrävande arbetsuppgifter berodde på att avbrutet arbete tog lång tid att återuppta och således ökade arbetsbördan. En respondent (Deltagare 3) beskrev relationen mellan arbetsbördan och den akustiska arbetsmiljön genom att exemplifiera hur radion i kontorslandskap endast användes då arbetsbördan var låg eftersom den annars upplevdes generera ytterligare stress.

Ringande telefoner var ett återkommande ljud i kontorslandskapet. Ett problem som belystes under samtalen var när kollegor som inte var på plats lämnat telefonen utan att stänga av ljud eller vibration. Ljud från tangentbord, datormus, skrivare och annan kontorsutrustning medförde aldrig distraktion eller irritation. Tystnad i kontorslandskap beskrevs stundom vara lika problematisk som höga ljud eftersom det medförde funderingar kring varför ingen annan var på plats och gav anställda en känsla av ensamhet och tristess.

### **Coping strategies**

Anställda använde olika coping strategies för att hantera stimuli i kontorslandskapet. Det framgick att respondenter på avdelningen tillämpade fyra typer av strategier.

**Tyst rum.** Det vanligaste sättet att hantera arbetsmiljön i kontorslandskap var att använda något av avdelningens fem tysta rum. Det skiljde sig i huruvida anställda ansåg sig ha tillgång till de tysta rummen eller inte. Somliga menade att tillgången till tysta rum var stor, andra hävdade motsatsen. Det bör poängteras att anställda som spenderade hela arbetsdagen i kontorslandskapet oftare uttryckte missnöje över tillgången till tysta rum jämfört med de som spenderade mindre tid i kontorslandskapet.

Tysta rum användes vid olika tillfällen. Exempelvis tillämpades de vid längre telefonsamtal för att inte störa andra samt då konfidentiella samtal hölls och det var av vikt att undvika för utomstående att höra. Rummen användes även vid genomförande av koncentrationskrävande arbetsuppgifter och då anställda hade hög arbetsbelastning. Anledningen var att distraktionen som den akustiska och visuella arbetsmiljön i kontoret

medförde var alltför påfrestande. Trots behovet av tysta rum valde många att sitta kvar i kontorslandskapet. Detta på grund av rummens bristande ergonomi samt frånvaron av nödvändig arbetsutrustning:

Nackdelarna med att behöva sätta sig i ett [tyst rum] är ju att man inte har den stora skärmen, tangentbordet och musen som är ett bra arbetsredskap för att kunna se och arbeta på ett bättre sätt (Deltagare 7).

Ytterligare anledning till att tysta rum valdes bort var att det som enskild individ ansågs olämpligt att ockupera ett rum med flera sittplatser.

**Tolerera eller säga ifrån.** Anställda vägde ofta mellan att tolerera distraherande stimuli från kollegor i kontorslandskapet eller säga ifrån. Att säga ifrån upplevdes dock av ett flertal respondenter som besvärande:

...man kan störa varandra något oerhört och ingen är bättre än den andra så man kan inte klaga (Deltagare 2).

Förmågan att säga ifrån ansågs kunna förbättras med hjälp av förhållningsregler och i takt med att anställda blev mer bekväma med arbetsgruppen. Av analysen framkom även att ålder kunde ha betydelse för hur bekväm en person var med att säga ifrån. Äldre respondenter hade lättare att uttrycka missnöje med kollegors beteende jämfört med yngre respondenter.

**Anpassa efter arbetsdagen.** Respondenterna anpassade arbetsdagen och genomförandet av olika arbetsuppgifter efter arbetsmiljön i kontorslandskapet. Strategin innebar att anställda antingen flyttade koncentrationskrävande arbetsuppgifter till hemmiljö eller till en tid på arbetsdagen då störningsmoment i kontorslandskapet var färre. Merparten såg fördelar med att antalet anställda i kontorslandskapet varierade under dagen då det gav möjlighet till både social interaktion och avskildhet:

Fördelen med att vara [jobbtitel] om man ska dra det till kontorslandskap är ju att vi är ute mycket på uppdrag, det är sällan alla är på plats (Deltagare 11).

Tidvis innebar anpassningen att anställda ersatte sin arbetsstation med ett skrivbord i ett annat lugnare kontorslandskap. Det var även vanligt förekommande att förlägga koncentrationskrävande eller stora mängder arbetsuppgifter före eller efter arbetstid:

Det hade varit väldigt svårt att jobba 8 till 17 tror jag, då hade man nog fått stänga in sig på dagen eller när man nu känner för det (Deltagare 9).

Att anpassa arbetsdagen sågs inte som ett problem utan som nödvändigt för att kunna ta del av de positiva aspekterna som kontorslandskapet erbjöd.

**Hörlurar.** Med hjälp av hörlurar hade anställda möjlighet att bestämma över den akustiska arbetsmiljön. Hörlurar användes bland annat vid koncentrationskrävande arbetsuppgifter. Musik ansågs i många fall vara stimulerande vilket resulterade i ökad produktivitet. Problemet med hörlurar var att de ofta upplevdes obekväma och således fanns en önskan om hörlurar med bättre kvalitet:

...[företaget] pratar om hörlurar, att man ska kunna ha något bättre och det tycker jag också att man kanske borde vara berättigad... (Deltagare 9)

Risken med användandet av hörlurar och andra coping strategies var att ett flertal av de positiva aspekterna med kontorslandskap gick förlorade. Exempelvis upphörde tillgången till samtal som kunde vara relevanta för andra att lyssna på i och med tillämpningen av coping strategies.

### **Samspel**

Kontorslandskapet hade både positiva och negativa effekter på arbetsgruppens dynamik. Närvaron av kollegor påverkade även den enskilda individens mående och arbetsprestation.

**Positiva effekter på samspelet.** Tillgängligheten som kontorslandskapet medförde främjade kommunikation mellan kollegor vilket möjliggjorde för snabba och enkla lösningar på problem och reducerade antalet inplanerade möten. Kollegors närvaro ansågs öka

motivationen samt ha en positiv inverkan på lärande och produktivitet. Detta hade särskild betydelse vid nyanställningar då tillgängligheten till kollegor i kontorslandskapet förkortade tiden det tog för en anställd att uppnå full arbetskapacitet.

En annan fördel med att arbeta i kontorslandskap var att anställda enklare kunde fånga upp signaler och få en bättre förståelse för kollegors mående. Denna fördel poängterades särskilt av anställda med chefsroll:

Det är mycket som ska pareras så har man en öppenhet och bygger en öppen dialog och kommunikation är det mycket enklare att identifiera och förebygga innan det går för långt (Deltagare 8).

Vid jämförelse mellan cellkontor och kontorslandskap förklarade respondenter att problematiken med det förstnämnda var att samarbetet, gemenskapen, lärandet och den enkla och snabba kommunikationen gick förlorad. Gemenskapen och samhörigheten som skapades i kontorslandskapet var av vikt för dels den individuella arbetsprestationen, dels för arbetsgruppens prestation. Den stundom höga arbetsbördan och den tillkommande stressen ansågs minska genom det sociala utbytet, öppna klimatet och teamkänslan som kontorslandskapet medförde. Det sociala utbytet i kontorslandskapet jämfördes ofta med cellkontor:

Ibland kunde det gå en hel dag utan att man hade någon mänsklig kontakt förutom på telefon eller på Skype men inte att man såg någon och det var ju fruktansvärt tråkigt, så att visst [cellkontoret] funkar bra på vissa sätt men jag tror att glädjen i jobbet försvann. Jag tycker att det var jättetråkigt (Deltagare 12).

Förflyttningen från cellkontor till kontorslandskap upplevdes av flera respondenter förbättra insikten i kollegors arbetssituation. Då det fanns en vilja att skapa ytterligare förståelse för fler kollegors arbete var gemensamt för dessa respondenter en önskan om större alternativt aktivitetsbaserat kontorslandskap.

**Negativa effekter på samspelet.** Tillgängligheten beskrevs emellertid påverka den individuella arbetsprestationen negativt. Genom att ständigt vara tillgänglig riskerade anställda att varken kunna koncentrera sig på eller hinna med egna arbetsuppgifter. Somliga hävdade att det var svårt att *inte* vara social då kontorslandskapet var en konstant påminnelse om det sociala sammanhang som de befann sig i. Att höra och registrera andras okoncentration medförde ofta ett deltagande vilket påverkade produktiviteten negativt. Av analysen framgick att detta var särskilt vanligt bland anställda som inte hade förmåga att stänga ute stimuli. Dessa anställda beskrev även svårigheten i att bedöma huruvida en kollega var tillgänglig eller inte:

Jag kan inte se folks mentalt stängda dörrar här (Deltagare 10).

Anställda i kontorslandskap påverkades i stor utsträckning av kollegors sinnesstämning. Under samtalen framgick att en enskild kollegas dåliga humör var tillräckligt för att påverka hela arbetsgruppen. Exempelvis kunde hög arbetsbörda och stress ta sig i uttryck i förhöjd röst vilket ofta tolkades som otrevligt och försämrade stämningen i kontorslandskapet.

### **Individuella förutsättningar och personliga egenskaper**

Hur anställda upplevde kontorslandskapet kunde kopplas till bland annat ålder tidigare erfarenheter samt förmåga att hantera olika typer av stimuli. Respondenternas förmåga att hantera störningsmoment i kontorslandskapet varierade. Anställda med god förmåga att stänga ute stimuli tillämpade exempelvis sällan någon form av coping strategy. Användningen av coping strategies var mer frekvent bland respondenter som beskrevs ha sämre förmåga.

Somliga respondenter antydde att personlighet var avgörande för hur kontorslandskapet upplevdes:

Jag tror i grund och botten så är kontorslandskap ett sätt som passar vissa personlighetstyper bättre [...] Alla är kanske inte lika extrovert lagda, alla är inte lika

pratglada, alla tycker kanske inte om att höras och synas inför andra i alla fall inte i större grupper (Deltagare 11).

Anställda som upplevde kontorslandskap som övervägande negativt var äldre än studiens medelålder. Gemensamt för dessa var även ovanan vid kontorslandskap samt arbetsuppgifternas karaktär som ställde höga krav på koncentration.

### **Fördelarna överväger nackdelarna**

Bland deltagarna fanns en medvetenhet kring de negativa aspekter och attityder som ofta förknippas med kontorslandskap. Flertalet respondenter hävdade dock att den verkliga upplevelsen av kontorslandskap sällan var så negativ som den bild som framställts. I studien utkristalliserades en positiv bild av kontorslandskap där samarbete, socialt utbyte och lärande främjades. Samtliga respondenter kunde identifiera ett flertal nackdelar men resonerade att dessa behövde vägas mot fördelarna för att ge kontorslandskapet rättvisa. Slutsatsen var att fördelarna med kontorslandskap övervägde nackdelarna och att näst intill ingen hade en önskan om att återgå till eller börja arbeta i cellkontor.

### **Fallstudien i relation till tidigare forskning**

Fallstudiens resultat överensstämde i stort med vad tidigare empirisk forskning om kontorslandskap visat. I enlighet med tidigare forskning (se Banbury & Berry, 2005; Kaarlela-Tuomaala et al., 2009; Perrin Jegen & Chevret, 2017; Pierrette et al., 2014; Zhang et al., 2012) påvisades att ljud i kontorslandskap stundom medförde distraktion. Tolerans för olika typer av stimuli var lägre bland anställda med koncentrationskrävande arbetsuppgifter vilket även framgått av Pejtersen et al. (2006) och Seddigh et al. (2014). Vidare gick studien i linje med Brocolini et al. (2016), Perrin Jegen och Chevret (2017), Pierrette et al. (2014) samt Rasila och Rothe (2012) angående den ljudkälla som upplevdes mest distraherande vilken var begripliga icke-arbetsrelaterade konversationer. Liksom tidigare forskning (se Maher & von



Hippel, 2005; Seddigh et al., 2016) fanns även en indikation på att personlighet påverkade upplevelsen av kontorslandskap.

Ytterligare likheter med litteraturen (se Acun & Yilmazer, 2018; Jahncke et al., 2011; Kaarlela-Tuomaala et al., 2009; Rasila & Rothe, 2012; Seddigh et al., 2014; Vassie & Richardson, 2017) var användandet av coping strategies. I fallstudien upplevde majoriteten av respondenter problematik med att använda strategin säga ifrån eftersom det ansågs genant. Det är relevant att härvid dra paralleller till en skandinavisk studie av Kaarlela-Tuomaala et al. (2009) som beskrev hur en strategi för att sänka ljudnivån i kontorslandskapet var att prata i en låg samtalston i förhoppning om att kollegor skulle göra detsamma. Det är möjligt att denna strategi, liksom problematiken som anställda i föreliggande studie upplevde med att säga ifrån till kollegor, delvis grundades i en rädsla för uppkomna konflikter. Rädslan för konflikter kan sannolikt förklaras utifrån den skandinaviska kulturen (se Hofstede Insights, 2018).

En coping strategy som särskiljer sig från tidigare forskning är användandet av tysta rum. Trots varierande åsikter om tillgången till tysta rum hade majoriteten av respondenter en önskan om fler. Paradoxalt framkom att ett flertal valde bort att nyttja dessa på grund av att det ansågs oförskämt att ensamt ockupera ett helt rum. Det går att spekulera huruvida även denna företeelse är en effekt av den skandinaviska kulturen. Att ensamt uppta ett rum och således frånta andra möjlighet till avskildhet kan baserat på den svenska feminina kulturen som symboliseras av blygsamhet och ett stort intresse i andras välmående (se Hofstede Insights, 2018) upplevas själviskt.

Överraskande var att fallstudien gick i linje med de unika mönster som kvalitativ forskning tidigare påvisat men som inte fått utrymme i kvantitativ forskning. Liksom Acun och Yilmazer (2018) framkom exempelvis att tystnad i kontorslandskap stundom upplevdes lika distraherande som ljud eftersom tystnad medförde en reflektion kring frånvaron av andra.

Synen på kontorslandskap som främjande av interaktion, kommunikation och samarbete överensstämde med annan kvalitativ forskning av bland andra Rasila och Rothe (2012). I linje med de kvalitativa studierna i området (se Acun & Yilmazer, 2018; Rasila & Rothe, 2012; Vassie & Richardson, 2017) visade även föreliggande studie att kontorslandskapet framställdes mer positivt jämfört med kvantitativ forskning.

**Begreppet kontorslandskap.** Den stora mängd kvantitativ forskning som betonat bristerna med kontorslandskap kan förklara varför media ofta framställer denna kontorslayout som ogynnsam. Kännedom om dessa brister antydde av respondenterna under samtalen. En respondent (Deltagare 4) uttryckte särskild medvetenhet om kontorslandskapets negativa framställning samt känslorna begreppet kunde väcka. Deltagaren var därför noggrann med att undvika detta begrepp och ansåg att benämningen *grupprum* stämde bättre överens med den faktiska kontorsutformningen. Merparten av respondenternas syn på kontorslandskap skilde sig avsevärt från den definition som Bodin Danielsson och Bodin (2008) utformat och som tillämpats i föreliggande studie. Exempelvis beskrev anställda som arbetade på avdelningen innan flytten från cellkontor att de upplevde obehag över att börja arbeta i kontorslandskap. Det var först när anställda fick information om de verkliga storlekarna på kontorslandskapen som attityden förändrades. Kontoren var avsevärt mindre än förväntat vilket hade en positiv effekt på både inställningen till och upplevelsen av kontorslandskapen. Detta går i linje med tidigare forskning som visade att arbetstillfredsställelsen förbättrades då omfattningen på och antalet anställda i kontorslandskap minskade (Bodin Danielsson & Bodin, 2008; Kim & de Dear, 2013; Seddigh et al., 2015). Det är sannolikt att det varierade antalet anställda som var på plats samtidigt i kontoret påverkade hur arbetsmiljön upplevdes. Till skillnad från kontor B, C och D där deltagarna beskrev en hög arbetstillfredsställelse uttryckte majoriteten av respondenter från kontor A ett större missnöje. En rimlig förklaring är att kontorslandskap A

upplevdes som mer omfattande i och med att antalet anställda inte varierade i lika stor utsträckning som övriga kontor.

Det framgick att begreppet kontorslandskap hade en negativ laddning. Det är möjligt att spekulera kring huruvida medias framställning av och attityden gentemot kontorslandskap som fenomen hade varit mer positiv om kvalitativ forskning dominerat området.

**Närvaron av andra.** I fallstudien framkom att närvaron av kollegor kunde hämma prestationen för anställda med komplexa och koncentrationskrävande arbetsuppgifter. I motsats beskrev andra respondenter vars arbetsuppgifter var av annan karaktär att närvaron av andra i kontorslandskapet kunde vara stimulerande och bidra till förbättrad motivation och prestation. Det senare resultatet går i linje med Acun och Yimazer (2018) vars kvalitativa studie visade att anställda upplevde trygghet i att höra kollegor arbeta intill. Ovannämnda kan vara en effekt av ”Social facilitation”. Social facilitation innebär att närvaron av andra förbättrar prestationen när uppgiften är enkel, men försämrar prestationen när uppgiften är svår (Schmitt, Gilovich, Goore & Joseph, 1986).

En aspekt som berör hur närvaron av andra kan påverka dynamiken i kontorslandskapet är förekomsten av konflikter. Till skillnad från tidigare forskning av bland andra Morrison och Macky (2017) och Bodin Danielsson et al. (2015) visade fallstudien att förekomsten av konflikter i kontorslandskapen var låg. Utöver konflikträdslan som präglar den svenska kulturen (se Hofstede Insights, 2018) kan chefens närvaro sannolikt förklara det låga antalet konflikter. I samtalen antyddes nämligen att chefens närvaro skapade en större medvetenhet kring det egna beteendet gentemot kollegor. Det bör dock poängteras att denna teori inte går i linje med svensk kulturs låga ”power distance” (se Hofstede Insights, 2018) som torde innebära att maktförhållandet mellan chef och medarbetare är jämlikt.

Ett för forskningsområdet okänt ämne som framgick i fallstudien var att en enskild persons humör kunde ha inverkan på den totala sinnesstämningen i kontorslandskapet.

Kontorslandskapet möjliggjorde för andra att fånga upp signaler om medarbetares mående, vilket respondenter med ett chefsansvar upplevde positivt. Det bör beaktas att storleken på kontorslandskapen i studien var mindre jämfört med kontoren som undersökts i majoriteten av tidigare forskning. Skillnad i kontorsstorlek kan förklara varför ämnet inte belysts i tidigare studier. Med stöd i Levine och Moreland (1998) går det att resonera kring huruvida större kontorslandskap medför lägre sannolikhet att påverkas av en enskild individs humör då interaktionen i stora arbetsgrupper inte är lika frekvent som i små grupper.

I fallstudien lyftes tidvis problematiken med tillgängligheten i kontorslandskapet. Tillgänglighet kan likställas med det som tidigare forskning benämner personlig kontroll (se Bodin Danielsson & Bodin, 2008; Lee, 2010; Lee & Brand, 2005) och berör en persons möjlighet att styra över när interaktion med andra ska ske, något som kontorslandskap försvårar (Bodin Danielsson & Bodin, 2008; Lee, 2010; Lee & Brand, 2005). En respondent (Deltagare 11) beskrev det som en svår balansgång eftersom tillgängligheten *till* kollegor ställde krav på ständig tillgänglighet *för* kollegor. Tillgängligheten för kollegor kunde innebära störningar i det egna arbetet men sågs som nödvändigt för att själv få hjälp och konsultation då behovet var omvänt. Det fanns alltså ett psykologiskt kontrakt mellan medarbetarna.

### **Diskussion**

Syftet med studien var att kartlägga anställdas upplevelser av kontorslandskap i ett stort svenskt företag och undersöka om uppfattningen verkligen är så negativ som en stor del av forskningen visar. Sammanfattningsvis framgick att kontorslandskap är komplext och möjligt att belysa utifrån ett flertal olika aspekter. I föreliggande studie samlades dessa aspekter under fyra teman: *akustisk arbetsmiljö*, *coping strategies*, *samspel* samt *individuella förutsättningar och personliga egenskaper*. Dessa fyra teman genomsyrades av respondenternas positiva uppfattning av kontorslandskap. Centralt för och mest

anmärkningsvärt i studien var att anställda upplevde att fördelarna med kontorslandskapet övervägde nackdelarna.

### **Studiens relevans för forskningsområdet**

Utfallet i fallstudien överensstämde med vad som tidigare belysts i kvalitativ forskning. Detta ökar resultatets trovärdighet vilket vi menar stärker dess relevans för forskningsområdet. Det går dock att förhålla sig kritisk till resultatet då urvalets storlek endast bestod av 12 respondenter. Av dessa hade en tredjedel en chefsroll vilket kan ha påverkat utfallet. Det är sannolikt att personer med chefsposition intar en positiv ställning till kontorsmiljön då det anses viktigt att föregå med gott exempel för medarbetare. Tolkning av resultatet måste även göras med försiktighet eftersom studien genomfördes på en utvald avdelning i ett stort svenskt företag. Delar av resultatet kan vara unikt för den specifika arbetsplatsen eller arbetsgruppen. Detta berör främst mönster som inte tidigare påvisats i forskningsområdet, exempelvis hur sinnesstämningen sprids i kontorslandskapet och hur kontorslandskapet förbättrar insikten i kollegors arbete. Ett annat mönster som inte tidigare fått utrymme i litteraturen är de negativa associationer begreppet kontorslandskap har. Liksom tidigare kvalitativ forskning har också denna studie givit djupare svar på hur kontorslandskap upplevs vilket har visats vara svåruppnått med kvantitativ design.

### **Praktiska implikationer**

Grundat i tidigare forskning och föreliggande studie finns ett flertal aspekter som är av vikt att beakta vid införandet av kontorslandskap. För det första bör kontorslandskapet ge goda möjligheter till avskildhet och andra coping strategies då detta visats vara avgörande för att reducera distraherande stimuli. För det andra bör arbetsuppgifternas komplexitet och karaktär beaktas tillsammans med graden av socialt utbyte som arbetet kräver. I fallstudien lämpade sig kontorslandskapen väl för respondenternas arbetsuppgifter. Det är dock sannolikt att resultatet blivit annorlunda om anställdas arbetsuppgifter varit av annan karaktär och

behovet av socialt utbyte varit litet (jämför Kaarlela-Tuomaala et al., 2009). För det tredje kan förhållningsregler vara av vikt för kontorslandskapets dynamik. Anställda med svårigheter att säga ifrån till kollegor kan möjligtvis uppleva det enklare att hänvisa till regler framför sin egna oförmåga att hantera distraktion (se Kaarlela-Tuomaala et al., 2009). Det går dock att förhålla sig kritisk till införandet av förhållningsregler eftersom de kan begränsa anställdas tillgänglighet och således försumma fördelar med kontorslandskapet. För det fjärde bör, i syfte att engagera och tillfredsställa samtliga anställda, individers personliga behov tas hänsyn till. Trots tillfredsställelse med arbetsmiljön uttryckte respondenterna i fallstudien missnöje över att individuella förutsättningar och personliga egenskaper inte tagits i beaktning i den utsträckning som önskats. Stöd för respondenternas resonemang går att finna i Maher och von Hippel (2005) samt Seddigh et al. (2016) som påvisade att vissa personlighetstyper distraheras lättare av arbetsmiljön i kontorslandskap och således kan behöva individuella anpassningar. För det femte kan det vara relevant att vid införandet av kontorslandskap diskutera huruvida det är positivt att placera chefen tillsammans med medarbetare eller inte. Detta berör främst kulturer med lågt power distance (se Hofstede Insights, 2018).

### **Förslag på vidare forskning**

I föreliggande studie finns anmärkningsvärda resultat som kan ge upphov till vidare forskning. Bland annat framkom att en enskild individs humör kunde påverka sinnesstämningen hos samtliga anställda i kontorslandskapet. I resultatavsnittet ifrågasattes huruvida anledningen kan ha sin grund i storleken på kontorslandskapen vilka i fallstudien klassades som små. Mot bakgrund av detta kan det vara relevant för framtida forskning att undersöka om antalet anställda i kontorslandskap har betydelse för hur enskilda individers sinnesstämning påverkar arbetsgruppen. Ett rimligt tillvägagångssätt vore att intervjua anställda tillhörande kontorslandskap av olika storlek och jämföra huruvida uppfattningen skiljer sig beroende på vilket kontorslandskap en anställd tillhör. Vid jämförelse av olika

kontorslandskap bör det i framtida studier läggas fokus på att eliminera mellankommande variabler för att på ett trovärdigt sätt kunna koppla upplevelsen till storleken på kontorslandskapet. Sådana variabler kan med grund i den aktuella studien exempelvis vara *arbetsuppgiftens karaktär, antal timmar som spenderas i kontorslandskapet per dag eller möjlighet till avskildhet.*

Vid reflektion över studiens resultat framkom att vissa utfall sannolikt var kopplade till kultur. För att påvisa ett sådant samband och undersöka i vilken utsträckning kulturen påverkar anställdas upplevelse av kontorslandskap bör framtida forskning ta större hänsyn till kulturaspekten. Det kan exempelvis vara intressant att göra liknande kvalitativa fallstudier i andra länder och undersöka resultat som kan ha kopplingar till kulturen.

Fallstudien bekräftar i viss mån vår teori om att forskningsmetoden har betydelse för hur kontorslandskapet framställs. Detta visades genom den övervägande positiva skildringen av kontorslandskapet vilket går i linje med tidigare kvalitativ forskning. Problematiken med att presentera en helhetlig bild av kontorslandskapet kan spåras till den ojämna fördelningen mellan kvalitativa respektive kvantitativa studier där den senare utgör majoriteten av totalen och främst belyst bristerna med denna typ av kontorslayout. För att få en djupare förståelse för upplevelsen av kontorslandskapet och dess komplexitet finns behov av ytterligare kvalitativ forskning.

### **Tillkännagivanden**

Stort tack riktas till samtliga deltagare som tagit tid att medverka i studien och till företaget som gav oss denna möjlighet. Ert välkomnande och engagemang gjorde vår emellertid intensiva examensperiod mycket värdefull. Vidare vill vi även tacka vår handledare Roland S Persson för det stöd och den feedback som du givit oss under arbetets gång. Din tillgänglighet, ditt engagemang och dina synpunkter har varit ovärderliga. Avslutningsvis vill vi tacka våra familjer och vänner för era peppande ord och för den förståelse som ni visat.



### Referenser

- Acun, V. & Yilmazer, S. (2018). A grounded theory approach to investigate the perceived soundscape of open-plan offices. *Applied Acoustics*, 131, 28-37.  
doi:10.1016/j.apacoust.2017.09.018
- Banbury, S. P., & Berry, D. C. (2005). Office noise and employee concentration: Identifying causes of disruption and potential improvements. *Ergonomics*, 48(1), 25-37.  
doi:10.1080/00140130412331311390
- Bergström, J., Miller, M., & Horneij, E. (2013). Work environment perceptions following relocation to open-plan offices: A twelve-month longitudinal study. *Work*, 50, 221-228. doi:10.3233/WOR-131798
- Bodin Danielsson, C., & Bodin, L. (2008). Office type in relation to health, well-being, and job satisfaction among employees. *Environment and Behavior*, 40(5), 636-668.  
doi:10.1177/0013916507307459
- Bodin Danielsson, C., Bodin, L., Wulff, C., & Theorell, T. (2015). The relation between office type and workplace conflict: A gender and noise perspective. *Journal of Environmental Psychology*, 42, 161-171. doi:10.1016/j.jenvp.2015.04.004
- Borg, E. & Westerlund, J. (2012). *Statistik för beteendevetare*. Stockholm: Liber.
- Brennan, A., Chugh, J. S., & Kline, T. (2002). Traditional versus open office design: A longitudinal field study. *Environment and Behavior*, 34(3), 279-299.
- Brocolini, L., Parizet, E., & Chevret, P. (2016). Effect of masking noise on cognitive performance and annoyance in open plan offices. *Applied Acoustics*, 114, 44-55.  
doi:10.1016/j.apacoust.2016.07.012
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber.
- Clarke, V. & Braun, V. (2015). Thematic Analysis. I E. Lyons & A. Coyle (Red.), *Analysing Qualitative Data in Psychology* (s. 84-102). London: Sage.

- Evans, G. W. & Johnson, D. (2000). Stress and open-office noise. *Journal of Applied Psychology, 85*(5), 779-783. doi:10.1037/0021-9010.85.5.779
- Hofstede Insights (2018). *Country comparison: What about Sweden?* Hämtad 9 april, 2018, från <https://www.hofstede-insights.com/country-comparison/sweden/>
- Jahncke, H., Hygge, S., Halin, N., Green, A. M., & Dimberg, K. (2011). Open-plan office noise: Cognitive performance and restoration. *Journal of Environmental Psychology, 31*, 373-382. doi:10.1016/j.jenvp.2011.07.002
- Kaarlela-Tuomaala, A., Helenius, R., Keskinen, E., & Hongisto, V. (2009). Effects of acoustic environment on work in private office rooms and open-plan offices – longitudinal study during relocation. *Ergonomics, 52*(11), 1423-1444. doi:10.1080/00140130903154579
- Kim, J., & de Dear, R. (2013). Workspace satisfaction: The privacy-communication trade-off in open-plan offices. *Journal of Environmental Psychology, 36*, 18-26. doi:10.1016/j.jenvp.2013.06.007
- Kristiansen, J., Mathiesen, L., Nielsen, P. K., Hansen, Å. M., Shibuya, H., Petersen, H. M., Lund, S. P., Skotte, J., Jørgensen, M. B., & Søgaard, K. (2008). Stress reactions to cognitively demanding tasks and open-plan office noise. *International Archives of Occupational and Environmental Health, 82*, 631-641. doi:10.1007/s00420-008-0367-4
- Lee, S. Y. (2010). Office layout affecting privacy, interaction, and acoustic quality in LEED-certified buildings. *Building and Environment, 45*, 1594-1600. doi:10.1016/j.buildenv.2010.01.007
- Lee, S. Y., & Brand, J. L. (2005). Effects of control over office workspace on perceptions of the work environment and work outcomes. *Journal of Environmental Psychology, 25*, 323-333. doi:10.1016/j.jenvp.2005.08.001

- Levine, J. M., & Moreland, R. L. (1998). Small groups. I D. T. Gilbert, S. T. Fiske, & G. Lindzey (Red.), *The handbook of social psychology* (4:e uppl., Vol. 2, s. 415-469). New York: McGraw-Hill.
- Lincoln, Y., & Guba, E. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, Calif.: Sage.
- Maher, A. & von Hippel, C. (2005). Individual differences in employee reactions to open-plan offices. *Journal of Environmental Psychology*, 25(2), 219-229.  
doi:10.1016/j.jenvp.2005.05.002
- McCrae, R. R., & Costa, P. T., Jr. (1997). Personality trait structure as a human universal. *American Psychologist*, 52, 509–516.
- Morrison, R. & Macky, A. K. (2017). The demands and resources arising from shared office spaces. *Applied Ergonomics*, 60, 103-115. doi:10.1016/j.apergo.2016.11.007
- Pejtersen, J., Allermann, L., Kristensen, T. S., & Poulsen, O. M. (2006). Indoor climate, psychosocial work environment and symptoms in open-plan offices. *Indoor Air*, 16, 392-401. doi:10.1111/j.1600-0668.2006.00444.x
- Perrin Jegen, N., & Chevret, P. (2017). Effect of noise on comfort in open-plan offices: Application of an assessment questionnaire. *Ergonomics*, 60(1), 6-17.  
doi:10.1080/00140139.2016.1172737
- Persson, R. (2006). *Pragmatisk analys: Att skriva om och tolka kvalitativa data*. Morrisville, N.C.: Lulu Press.
- Persson, R., & Robson, C. (1995). The limits of experimentation: on researching music and musical settings, *Psychology of Music*, 23(1), 39-47.
- Pierrette, M., Parizet, E., Chevret, P., & Chatillon, J. (2014). Noise effect on comfort in open-space offices: development of an assessment questionnaire. *Ergonomics*, 58(1), 96-106. doi:10.1080/00140139.2014.961972

- Rasila, H., & Rothe, P. (2012). A problem is a problem is a benefit? Generation Y perceptions of open-plan offices. *Property Management*, 30(4), 362-375.  
doi:10.1108/02637471211249506
- Schmitt, B. H., Gilovich, T., Goore, N., & Joseph, L. (1986). Mere presence and social facilitation: One more time. *Journal of Experimental Social Psychology*, 22, 228-241.
- Seddigh, A., Berntson, E., Bodin Danielsson, C., & Westerlund, H. (2014). Concentration requirements modify the effect of office type on indicators of health and performance. *Journal of Environmental Psychology*, 38, 167-174.  
doi:10.1016/j.jenvp.2014.01.009
- Seddigh, A., Berntson, E., Jönsson, F., Bodin Danielsson, C., & Westerlund, H. (2015). The effect of noise absorption variation in open-plan offices: A field study with a cross-over design. *Journal of Environmental Psychology*, 44, 34-44.  
doi:10.1016/j.jenvp.2015.08.004
- Seddigh, A., Berntson, E., Platts, G. L. & Westerlund, H. (2016). Does personality have a different impact on self-rated distraction, job satisfaction, and job performance in different office types? *PLoS ONE*, 11(5), 1-14. doi:10.1371/journal.pone.0155295
- Thomas, G. (2016). *How to do your case study: A guide for students and researchers*. London: SAGE.
- Vassie, K., & Richardson, M. (2017). Effect of self-adjustable masking noise on open-plan office worker's concentration, task performance and attitudes. *Applied Acoustics*, 119, 119-127. doi:10.1016/j.apacoust.2016.12.011
- Vetenskapsrådet. (1990). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Göteborg: Elanders Gotab.

Zhang, M., Kang, J., & Jiao, F. (2012). A social survey on the noise impact in open-plan working environments in China. *Science of the Total Environment*, 438, 517-526.  
doi:10.1016/j.scitotenv.2012.08.082

## Bilaga A – Karta över avdelningen



## Bilaga B - Deltagarblankett till studie om kontorslandskapets dynamik

Fyll i blankett och skicka till [xxxx@student.ju.se](mailto:xxxx@student.ju.se) eller [xxxx@student.ju.se](mailto:xxxx@student.ju.se) senast **måndag den 5 mars.**

### Tillgängliga datum:

Vecka 11 (måndag 12/3, tisdag 13/3, onsdag 14/3, torsdag 15/3, fredag 16/3)

Vecka 12 (måndag 19/3, tisdag 20/3, onsdag 21/3, torsdag 22/3, fredag 23/3)

Vecka 13 (måndag 26/3, tisdag 27/3, onsdag 28/3)

Var vänlig fyll i **ett datum** du har möjlighet att delta samt kryssa i **de tider** som funkar bäst för dig.

<b>Namn</b>																					
<b>Datum</b>	2018-03-																				
<b>Tid</b>	<table> <tr><td>07.00 – 07.40</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>08.00 – 08.40</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>09.00 – 09.40</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>10.00 – 10.40</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>11.00 – 11.40</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>13.00 – 13.40</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>14.00 – 14.40</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>15.00 – 15.40</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>16.00 – 16.40</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>17.00 – 17.40</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </table>	07.00 – 07.40	<input type="checkbox"/>	08.00 – 08.40	<input type="checkbox"/>	09.00 – 09.40	<input type="checkbox"/>	10.00 – 10.40	<input type="checkbox"/>	11.00 – 11.40	<input type="checkbox"/>	13.00 – 13.40	<input type="checkbox"/>	14.00 – 14.40	<input type="checkbox"/>	15.00 – 15.40	<input type="checkbox"/>	16.00 – 16.40	<input type="checkbox"/>	17.00 – 17.40	<input type="checkbox"/>
07.00 – 07.40	<input type="checkbox"/>																				
08.00 – 08.40	<input type="checkbox"/>																				
09.00 – 09.40	<input type="checkbox"/>																				
10.00 – 10.40	<input type="checkbox"/>																				
11.00 – 11.40	<input type="checkbox"/>																				
13.00 – 13.40	<input type="checkbox"/>																				
14.00 – 14.40	<input type="checkbox"/>																				
15.00 – 15.40	<input type="checkbox"/>																				
16.00 – 16.40	<input type="checkbox"/>																				
17.00 – 17.40	<input type="checkbox"/>																				
<b>Förslag på annat datum och tid eller övriga funderingar</b>																					

### Etiska hänsynstaganden

Studien utgår från Vetenskapsrådet forskningsetiska principer.

### Information om studien:

Syftet med studien är att med hjälp av intervjuer ta reda på medarbetares upplevelser av kontorslandskap. Intervjuerna kommer att spelas in. Vår förhoppning är att studiens resultat kan vara till nytta för organisationen och forskningsfältet. Resultatet kommer att bli offentligt genom publikation på DIVA (Digitala Vetenskapliga Arkivet).

### Information om ditt deltagande

- Deltagandet är frivilligt och du har möjlighet att avbryta din medverkan under studiens gång. Du har möjlighet att välja om information som lämnats vid studien inte ska användas.
- Information och uppgifter som samlas in vid intervjun kommer enbart användas till studiens syfte.
- Inspelad data kommer att fungera som underlag för transkribering och analys och förstöras efter studiens genomförande.
- Namn på deltagare, organisation och avdelning kommer att hållas anonyma.

## Bilaga C - Samtalsguide

### **Inledning**

*Den här intervjun kommer användas till vårt arbete som handlar om kontorslandskapets dynamik. Intervjun kommer uppskattningsvis ta cirka 40 minuter men det gör ingenting om den blir kortare eller längre. Vi kommer att använda oss av smartphones och dator för att spela in intervjun, detta gör vi för att möjliggöra en bättre analys av data. Du kommer att hållas anonym och likaså kommer de uppgifter du lämnar aldrig kunna spåras till det du säger. Företaget kommer hållas hemligt och likaså avdelningen du jobbar på.*

### **Grundläggande information**

- Vilket år är du född?
- Hur länge har du arbetat på företaget?
- Har du tidigare arbetat i ett eget rum (eget kontor)?
- Beskriv kortfattat dina arbetsuppgifter.
- Hur många timmar uppskattar du att du spenderar vid ditt skrivbord under en arbetsdag?

### **Allmän uppfattning**

- Beskriv din arbetsmiljö; hur ser den ut?
- Upplever du att du påverkas av att arbeta i ett kontorslandskap?

### **Ljud**

- Vilka ljud är en del av din vardag i ditt kontorslandskap?
- Upplever du att du påverkas av dessa ljud?

### **Avskildhet**

- Har du möjlighet att arbeta avskilt?
- Om du måste göra något privat, hur hanterar du det?

### **Samspelet med kollegor**

- Kan du berätta om en händelse där kontorslandskapet haft en särskild positiv inverkan på samspelet med andra kollegor?
- Kan du berätta om en händelse där kontorslandskapet haft en särskild negativ inverkan på samspelet med andra kollegor?

### **Individuella förutsättningar och anpassning**

- Hade du några funderingar kring arbetsmiljön innan du började arbeta på avdelningen?
- Om personen svarar negativt: Har du anpassat dig till kontorslandskapet.

### **Avslutning**

- Vilka är fördelarna med det kontorslandskap du arbetar i?
- Vilka är nackdelarna med det kontorslandskap du arbetar i?
- Anser du att dina arbetsuppgifter lämpar sig för ett kontorslandskap?
- Finns det något vi inte pratat om och som du ser som relevant att berätta om?