

Jobbtilfredshet i det åpne kontorlandskap

*Hvordan påvirker åpne kontorlandskap grad av jobbtilfredshet
hos arbeidstakeren?*

Jørgen Forsell Lund

Masteroppgave i Kultur-, Sosial- og Samfunnspsykologi

NTNU Trondheim

Vår 2012

Forord

Å velge tema for oppgaven var i mitt tilfelle ikke noe som fremstod tydelig helt fra starten av. Jeg visste tidlig at jeg ville forske på noe innenfor organisasjonspsykologi, men det tok en god stund før jeg klarte å konkretisere temaet jeg ville undersøke. Det var først når jeg leste en artikkel om åpne kontorlandskap i avisen at jeg ble sikker på hva jeg ville. Etter en stund falt også bedriften jeg kunne utføre undersøkelser i på plass. Prosessen i denne studien vil jeg beskrive som interessant og spennende. Jeg har lært utrolig mye. Spesielt vil jeg nevne noe jeg innså mot slutten av studien: helt tilfeldig leste jeg igjennom min tidligere bacheloroppgave, og det slo meg umiddelbart at jeg har utviklet mine forskeregenskaper betraktelig siden den gang. Når det er sagt vil jeg videre benytte anledningen til å takke noen personer som har bidratt til studien.

Først og fremst vil jeg takke min kontaktperson i bedriften og informantene som har deltatt i undersøkelsen. Uten dere hadde ikke denne studien blitt til.

Jeg retter også en stor takk til familie og kjæreste, for interessen dere har vist ovenfor oppgaven. Dere har vært nysgjerrig, interessert og meget behjelpelig både i forhold til korrekturlesning og diskusjoner rundt studien.

Sist vil jeg rette en stor takk til min veileder Øyvind Kvello. Takk for gode tips og råd. Samtalene jeg har hatt med deg setter jeg stor pris på.

Sammendrag

Åpne kontorlandskap har i voksende omfang blitt benyttet av næringslivet de siste tiårene. Bakgrunnen for konseptets suksess ser ut til å være flere, men lavere drifts- og byggekostnader samt mer og bedre kommunikasjon har fremstått som noen av de viktigste faktorene. Mye av forskningen på området har imidlertid et negativt syn på åpne kontorlandskap, der det blir lagt vekt på at forstyrrelser slike designs fører med seg leder til dårlig trivsel og stress. Denne studien undersøker hvordan åpne kontorlandskap kan påvirke grad av jobbtilfredshet hos arbeidstakeren. Nærmere bestemt blir det undersøkt hvor tilfreds ansatte er i forhold til privat sone, tilhørighet, kommunikasjon, stress, støy og konsentrasjon. Det var antatt på forhånd at ansatte ikke var tilfreds med den private sonen de føler de har på arbeidsplassen. Tilfredshet med tilhørighet og kommunikasjon var antatt å være høy blant de ansatte. Videre, stress, støy og konsentrasjon var antatt å være et større problem i slike designs enn ved cellekontor, og at ansatte ikke var tilfreds med disse forholdene.

Ved bruk av kvalitativ forskningsmetode ble fem kvalitative semistrukturerte forskningsintervju gjennomført i en finansbedrift i Trondheim i 2011. Funnene viser at ansatte i bedriften generelt er positive til det åpne kontorlandskap og at de ikke ville ha byttet til egne cellekontor hvis de hadde fått valget. Dette først og fremst på grunn av at designet åpner for større grad av faglig og sosial interaksjon. Funnene viser likevel at det er noen problemer i dette designet, spesielt i forhold til støy som spesielt slår ut i forhold til konsentrasjonskrevende arbeid. Ansatte føler ikke de har noen privat sone i kontorlandskapet, men har mulighet til å trekke seg unna til avskjermede rom ved behov. Denne muligheten samt store arbeidspulter, gjør at de ansatte ikke er tilfreds med sin private sone. Andre funn fra studien viser at ansatte i bedriften har et godt sosialt miljø og beskriver også et godt samhold. Kommunikasjonen i kontorlandskapet var god og effektiv, men førte ofte til støy i omgivelsene. Funn indikerer at forbedringspotensiale her kan være i form av mer bruk av interne datanettverk og retningslinjer for hvordan ansatte skal oppføre seg i kontorlandskapet. Funnene i undersøkelsen viser at de stressopplevelsene ansatte opplever er stort sett knyttet til tidsfrister. Videre indikerer funn at åpne kontorlandskap legger til rette for økt sosial støtte på arbeidsplassen, noe som kan motvirke stress.

Innholdsfortegnelse

Innholdsfortegnelse	1
Innledning	3
Historikk	3
Ulike åpne kontorlandskap	5
Jobbtilfredshet	7
Problemstilling.....	8
Denne studien	9
Forskningsdesign og -metode	11
Det kvalitative forskningsintervju	11
Gyldighet, troverdighet og overførbarhet	13
Etiske avveielser	15
Informanter	17
Analytisk fremgangsmåte	18
Resultater med drøfting.....	19
Privat sone	19
Tilhørighet	23
Kommunikasjon.....	26
Støy og konsentrasjon.....	31
Stress.....	38
Fordeler og ulemper ved åpne kontorlandskap.....	44
Avslutning	51
Chenails kvalitative matrise.....	51
Forventede og uventede funn	53
Privat sone	53
Tilhørighet	53
Kommunikasjon.....	54
Støy og konsentrasjon	55

Stress	56
Konklusjon.....	57
Styrker og begrensninger ved studien	59
Videre forskning	60
Referanser	61
Appendiks	67
Intervjuguide.....	67

Innledning

Historikk

De seneste tiårene har vi vært vitne til store endringer i arbeidslivet i forhold til det fysiske arbeidsmiljøet. Velstandsutviklingen i Norge og trenden i retning av et globalisert arbeidsmarked har ført til en dreining bort fra tradisjonell industrivirksomhet og over mot tjenesteytende og kunnskapskrevende næringer. En naturlig følge av denne utviklingen er at andelen høyt utdannede arbeidstagere øker i bedriftene. Samtidig har vi også fått et større innslag av profesjonelle aksjeeiere som stiller større krav til utbytte enn det som ofte var vanlig tidligere. Samlet har disse utviklingstrekkene vært med på å øke kravene til bedriftenes lønnsomhet, fleksibilitet og tilpassningsevne. Utviklingen av dynamiske organisasjoner, som er i stand til å endre seg raskt, tilpasse seg nye krav, trender og betingelser, er derfor av mange sett på som en forutsetning for å overleve i dagens marked. Som en konsekvens av denne utviklingen står kostnader til kontorlokaler, i forhold til produksjonslokaler, for en relativt større del av totalkostnadene for bedriftene i dag enn de gjorde tidligere. Det er derfor naturlig at ledere og økonomer har vurdert design av kontormiljøet som en mulighet til å redusere kostnader. Samtidig har man også sett muligheten til å bruke arkitektoniske løsninger som et tiltak for å bedre organisasjonens fleksibilitet og evne til omstilling. Blant de mest populære og omdiskuterte tiltakene er overgangen fra cellekontor til åpne kontorlandskap (Fostervold, 2009).

Åpne kontorlandskap ble utviklet i 1950-årene og var på høyden i popularitet tidlig på 1970-tallet, da mange bedrifter konverterte til slikt design. Designerne av disse løsningene hevdet at åpne kontorlandskap åpnet opp for en mer fleksibel bruk av rommet, som var mer sensitiv i forhold til endringer i organisasjonens størrelse og struktur. Arbeidsstasjoner kan enkelt rekonfigureres til minimal kostnad for å møte endringsbehovene. Det var også av oppfatning at fravær av fysiske barrierer ville fasilitere kommunikasjon mellom individer, grupper og avdelinger noe som igjen ville forbedre moralen og produktiviteten i organisasjonen (Brennan, Chugh & Kline, 2002).

Utover 1980-tallet skjedde det en endring. Spesielt i Nord-Europa overtok cellekontoret nesten fullstendig innen en del bransjer. Hvorfor dette skjer, er ikke så lett å forklare, men fokuset på brukermedvirkning og sosial likhet i denne regionen har vært dratt fram som en viktig faktor (Pejtersen, Allermann, Kristensen & Poulsen, 2006). De siste tiårene har åpne kontorlandskap i voksende grad igjen blitt benyttet av næringslivet. Den nye bølgen av åpne kontorlandskap tar i bruk enkelte nye arkitektoniske elementer, men basis-argumentasjonen om fordelene med slike løsninger ser ut til å være omtrent som tidligere (de Croon, Sluiter, Kuijder & Frings-Dresen, 2005; Fostervold, 2009; Oommen, Knowles & Zhao, 2008). Bakgrunnen for valget av dette konseptet er flere, for eksempel lavere byggekostnader fordi de rommer flere kontor plasser i forhold til areal. De skal også være mer energieffektive i forhold til oppvarming, ha lavere vedlikeholdskostnader, og enklere og billigere å møblere (de Croon et al., 2005; Oommen et al., 2008). En annen viktig begrunnelse er effektivisering; det at åpne kontorlandskap skal bidra til synergieffekter i form av at fysisk nærhet skal fasilitere mer og bedre kommunikasjon (Fostervold, 2009). For å overleve i et konkurransedyktig marked må ofte bedrifter i økende grad tilrettelegge for innføring av nye teknologiløsninger og dynamiske organisasjonelle forandringer. Samtidig har ansatte behov for å balansere sin private sone, samarbeid og andre arbeidsprosesser. Åpne kontorlandskap har stått fram som en, i hvert fall delvis, løsning til mange av disse utfordringene (Lee & Brand, 2005). I kontrast til private, separate kontorer, inneholder åpne kontorlandskap store åpne rom uten vegger som deler arealet i separate rom. Åpne kontorlandskap kan likevel ha avskjerminger i form av skillevegger og lignende. I slike kontordesigner er alle ansatte fra alle organisatoriske/hierarkiske nivåer i samme rom. Det åpne landskapet er ment å øke samholdet og samarbeidet blant medarbeidere og redusere psykologiske barrierer mellom ansatte og ledere. Mye av forskningen på området har et negativt fokus der det blir lagt vekt på forstyrrelsene åpne kontorlandskap fører med seg, og at dette igjen får utløp i dårlig trivsel, stress og dårligere helsetilstand hos de ansatte (de Croon et al., 2005; Fostervold, 2009; Pejtersen et al., 2006). Likevel finnes det studier som i større grad vektlegger de positive sidene ved å ta i bruk åpne kontorlandskap. Studier av ansattes reaksjoner av åpne landskap har vist at det både er fordeler og ulemper (Brennan et al., 2002). Ansatte rapporterer at åpne kontorlandskap er trivelige og leder til økt sosialt samkvem. Ledere rapporterer forbedret kommunikasjon fordi folk er lettere å nå når de sitter fysisk nært hverandre.

Ulemper rapportert fra åpne kontorlandskap handler om mangel på privat sone, mye støy og vanskeligheter med konsentrasjon (Lee & Brand, 2005). Opplevelse av for lite privat sone kan også føre til mindre diskusjoner rundt sensitive tema og færre tilbakemeldinger (de Croon et al., 2005). Åpne kontorlandskap har også en tendens til å mangle personlige eiendeler, slik som bilder, planter, merkelapper eller suvenirer, som igjen kan bidra til redusering i følelsen av individualitet og komfort (Lee & Brand, 2005; Schultz & Schultz, 2010).

Ulike åpne kontorlandskap

Yrkeslivet er en plass hvor organisasjonens krav og enkeltindividets ønsker og behov møtes. På samme måte som det eksisterer interessemotsetninger mellom partene i arbeidslivet og mellom grupper internt i organisasjonen, vil det være interessemotsetninger mellom enkeltindividet og organisasjonen (Fischer & Sortland, 2001). En organisasjon kan rekruttere de beste ansatte, lære dem opp, stille med gode ledere og ha et optimalt organisasjonsklima for å maksimere jobbutførelse. Men hvis de fysiske jobbforholdene er ukomfortable, vil produktiviteten lide. Ubehagelige arbeidsforhold kan lede til synkende produktivitet, lavere jobbtillfredshet, øke antallet av menneskelige feil og uhell, og øke sykefravær og frafall av ansatte (Schultz & Schultz, 2010). Ved åpne kontorlandskap er det viktig å forstå forholdet mellom det fysiske arbeidsmiljøet som ansatte arbeider i og hvilken innvirkning det har på dem. Det fysiske miljøet en person jobber i tillater noen atferder, tilrettelegger for enkelte aktiviteter og hindrer andre i å oppstå. Derfor er det viktig at arbeidsmiljø designes slik at det fasiliterer arbeid, og ikke fungerer som barrierer til produktivitet (Oommen et al., 2008). Bedriftsledelser søker hele tiden etter forskjellige måter å transformere arbeidsplassen slik at arbeidskulturen kan forbedres. På den ene siden må de ta hensyn til bygningskostnader og forsøke å redusere disse, og på den andre siden må de ta hensyn til de ansatte og hvordan de blir påvirket av arbeidsplassen (Oommen et al., 2008).

Ettersom eiendoms- og byggekostnader øker, prøver organisasjoner å plassere flere ansatte i mindre lokaler. Størrelsen på typiske båser eller arbeidsstasjoner synker stadig. Enkelte ansatte som reiser regelmessig i jobben har ikke lenger fast arbeidsplass, men har mulighet til å reservere de gangene de har behov. Andre ansatte jobber noe hjemmefra og trenger ikke å være på arbeidsplassen hver dag (Danielsson & Bodin, 2008; Schultz & Schultz, 2010).

Danielsson og Bodin (2008) identifiserer flere typer åpne kontorlandskap; små åpne kontorlandskap, medium åpne kontorlandskap, store åpne kontorlandskap, fleksible kontorlandskap og kombinasjons-kontorlandskap. Åpne kontorlandskap eksisterer med stor variasjon, med forskjellig delavdelinger, med alt fra plass for fire personer per rom og opptil over hundre personer som deler fellesområdet. Små åpne kontorlandskap rommer mellom 4 til 9 personer som deler et rom, medium åpne kontorlandskap mellom 10 og 24 og store åpne kontorlandskap over 24 personer som deler samme rom. Felles for små, medium og store åpne kontorlandskap, er ofte at arbeidsstasjonene er arrangert i grupper. Skjermer mellom arbeidsstasjonene reduserer støy og sørger for en viss følelse av privat sone ved hver enkelt arbeidsstasjon. Det er ikke noen individuelle vinduer i slike landskap, men personlige fasiliteter kan noen ganger finnes ved individuelle arbeidsstasjoner i slike kontorlandskap. Som oftest har ansatte i slike kontormiljøer individuelle rutinebaserte oppgaver og det er generelt lite interaksjon mellom ansatte. Hensikten med slike åpne kontorlandskap er å være fleksibel til organisasjonens forandringer og takle forandringer uten behov for ombygging (Danielsson & Bodin, 2008).

Fleksible kontorlandskap er ofte et åpent design uten faste arbeidsstasjoner. Fleksible åpne kontorlandskap tilrettelegger for konsentrasjonsarbeid, private telefonsamtaler, møter og lignende. Dette gjøres i form av "backup spaces", slik som stillerom og møterom. Slike design er dimensjonert til at ca 70 % av den totale arbeidsstyrken kan være tilstede på samme tid, basert på forventet fravær i form av sykdom, arbeid og møter utenom arbeidsplassen og lignende. Fleksible kontorlandskap er avhengig av gode og fleksible teknologiske informasjonsløsninger, som legger til rette for at ansatte kan velge mellom arbeidsplasser fritt både i og utenfor kontoret. Delte fasiliteter er ofte å finne i fellesarealer, men det er ikke muligheter for å personalisere de individuelle arbeidsstasjonene. Dette er den mest fleksible kontorløsningen, der både møbler og ansatte er fleksible (Danielsson & Bodin, 2008).

I kombinasjonskontor tilbringer ansatte mindre enn 20 % av tiden sin på arbeidsstasjoner som ikke er deres alene. Dette designet er ofte brukt i "team"- baserte jobber. Det er ingen klar definisjon på kombinasjonskontor, men de består ofte av individuelle arbeidsstasjoner enten i private rom eller i åpne kontorlandskap. I slike designer er det tilgang på "backup spaces" som legger til rette for arbeid som ikke lar seg gjøre på de individuelle arbeidsstasjonene, slik som fulltids prosjektrum, møterom og lignende. "Teamarbeid" og deling av felles fasiliteter er kjennetegnet på denne løsningen. Denne kontorløsningen legger til rette for både individuelt arbeid så vel som prosjektarbeid. "Teamene" flytter rundt i lokalet etter behov i forhold til prosjekter for å dra nytte av de forskjellige fasilitetene i lokalet (Danielsson & Bodin, 2008).

Jobbtilfredshet

Som forskningstema har jobbtilfredshet hatt en svært betydelig rolle i organisasjonspsykologien siden 1920- årene av (Judge, Colbert, Heller, & Ilies, 2001). Frederick Taylor (Scientific Management) hevdet at medarbeiderne ville trives best i jobber som ga god lønn for liten innsats (Fischer & Sortland, 2001; Kaufmann & Kaufmann, 2003). Hawthorne-studiene derimot, konkluderte blant annet med at lønn spiller mindre rolle for jobbtilfredshet enn et sosialt behov som anerkjennelse. I 1930- årene var det derfor duket for store kartleggingsundersøkelser om jobbtilfredshet. Hovedresultatene samsvarte ofte med Hawthorne-forskningen. Jobbtilfredshet syntes i stor grad å henge sammen med medarbeidernes følelse av selvstendighet i jobben, gode kollegaforhold og meningsfulle jobber (Kaufmann & Kaufmann, 2003). Gjennom et helt århundre har forskere utført studier for å komme til bunns i spørsmålet om årsakene til jobbtilfredshet. Mange av disse studiene har identifisert faktorer som er praktisk relevante og teoretisk interessante. Selv om forhold ved den enkelte person virker inn på ens jobbtilfredshet, vil også mange organisatoriske betingelser, som jobbkjennetegn, ledelse, fysisk miljø og belønning, på ulike måter og i ulik grad ha innvirkning (Kaufmann & Kaufmann, 2003).

Locke (1976, s. 1300) definerer jobbtilfredshet som: *"A pleasurable or positive emotional state resulting from appraisal of one's job or job experiences"*. I følge Locke, er jobbtilfredshet et resultat av samspillet av tanker og følelser hos individet.

Jobbtilfredshet anses å være en individuell og helhetlig vurdering av egen arbeidssituasjon, og kan resultere i en positiv emosjonell tilstand knyttet til jobberfaringen. I denne helhetlige vurderingen spiller ulike faktorer inn, og ansatte kan være mer eller mindre tilfreds med de ulike faktorene. Også Fisher og Sortland (2001, s. 276) definerer jobbtilfredshet som: *”Et abstrakt begrep som henviser til en generell, overordnet vurdering av jobbsituasjonen som et hele”*. I utgangspunktet er jobbtilfredshet et globalt begrep som er ment å dekke arbeidet i sin helhet. Begrepet kan sees på som en beskrivelse av en samlet opplevelse der individet befinner seg på et gitt tilfredshetsnivå fra svært tilfreds til lite tilfreds. Den globale opplevelsen av å trives eller mistrives, dannes på bakgrunn av en rekke delområder, det vil si vurderinger av jobbens mange delaspekter som danner utgangspunkt for individets samlede tilfredshet (Judge et al., 2001). Jobbtilfredshet er en holdningsvariabel som reflekterer hva folk føler om jobben sin generelt, så vel som varierende aspekter ved jobben. Forenklet framstilt er jobbtilfredshet hvor godt folk liker jobben sin (Spector, 2008). Med andre ord refererer jobbtilfredshet til de positive og negative følelsene og holdningene ansatte har til jobben sin (Schultz & Schultz, 2010).

Problemstilling

Designere og ledere fortsetter å spørre etter flere ”bevis” på at det fysiske arbeidsmiljøet påvirker organisasjonens resultater slik som jobbtilfredshet, arbeidsinnsats, fravær, omsetning, og endelig, organisasjonens produktivitet, i følge Veitch, Charles, Farley og Newsham (2007). Forskerne hevder at tilfredshet med det fysiske arbeidsmiljøet kan indirekte bidra til større organisasjonelle resultater. Funnene deres viser at tilfredshet med det fysiske arbeidsmiljøet er en komponent av en tilfreds arbeidsstokk og en effektiv organisasjon. Flere forskere, blant annet Arnold (2005) samt Kaufmann og Kaufmann (2003), hevder også at fysiske arbeidsbetingelser som romforhold har stor betydning for individets tilfredshet. Tilfredshetsundersøkelser generelt fokuserer på elementer som støy, ekstrem varme/kulde, belysning og arbeidsrommets volum, bruksmuligheter og estetiske forhold. I denne studien blir fokuset rettet mot det fysiske arbeidsmiljøet og hvordan det påvirker jobbtilfredshet. Nærmere bestemt hvordan det åpne kontorlandskap påvirker jobbtilfredshet, noe som også er valgt som problemstilling til oppgaven:

Hvordan påvirker åpne kontorlandskap grad av jobbtilfredshet hos arbeidstakeren?

Kontormiljøer er komplekse, og det er mer enn en miljøfaktor som påvirker individets opplevelse av tilfredshet med jobben. Miljøfaktorer kan gi effekter alene som enkeltfaktor eller være avhengig av andre faktorer for å gi effekter (Danielsson & Bodin, 2008). Jobbtilfredshet er avhengig av mange jobbrelevante faktorer og kan bli påvirket av forhold som fast parkeringsplass og overarbeidethet til følelsen av det å takle daglige arbeidsoppgaver (Schultz & Schultz, 2010). Også manglende privat sone, komfort, jobbførpliktelse og opplevd sosial tetthet er vist å ha betydning for jobbtilfredshet (Oommen et al., 2008). Etersom det er veldig mange faktorer som kan påvirke jobbtilfredshet, er det valgt å undersøke noen konkrete faktorer i det åpne kontorlandskapet som kan påvirke jobbtilfredsheten. Disse er: privat sone, tilhørighet, kommunikasjon, stress, konsentrasjon og støy. Faktorene er valgt på bakgrunn av tidligere forskning (Fostervold, 2009; Oommen et al., 2008).

Denne studien

Studien baseres på en kvalitativ undersøkelse av hvordan et åpent kontorlandskap påvirker jobbtilfredshet hos arbeidstakerne innenfor en finansinstitusjon. Formålet med studien var å undersøke individets opplevelse av det å jobbe i et åpent kontorlandskap. Det var ønskelig å studere hvilke opplevelse og reaksjoner ansatte har i tilknytning til privat sone, tilhørighet, kommunikasjon, stress, konsentrasjon og støy. Det forventes at ansatte i åpne kontorlandskap opplever en del støy som forstyrrer konsentrasjonskrevende arbeid, og at ansatte ikke er helt tilfreds i forhold til støynivå og konsentrasjon. Fordi det forventes at det er mye støy i åpne kontorlandskap som forstyrrer konsentrasjonskrevende arbeid, antas det at støy påfører de ansatte stress i forhold til måloppnåelse. På grunn av nærhet til medarbeidere og ledere, forventes det at åpne kontorlandskap fører til bedre tilhørighetsfølelse og kommunikasjon, og at ansatte er tilfreds med disse faktorene. Det antas videre at den private sonen ansatte føler de har i åpne kontorlandskap ikke er tilfredsstillende på grunn av nærhet til andre.

Oppgaven er videre delt i 3 hoveddeler; forskningsdesign og -metode, resultater med drøfting og en avslutningsdel. I forskningsdesign og -metodedelen blir det redegjort for hvordan det er gått frem for å svare på problemstillingen. Det blir redegjort for hvordan datainnsamlingen har foregått. I resultater med drøftingsdelen blir resultatene fra datainnsamlingen drøftet mot teori og tidligere forskning. I avslutningsdelen presenteres funn og det konkluderes. I tillegg drøftes styrker og begrensninger ved studien, samt videre forskning.

Forskningsdesign og -metode

Tradisjonelt har det vært to måter å studere jobbtilfredshet på; den globale fremgangsmåten og den nyanserte fremgangsmåten. Den globale fremgangsmåten studerer jobbtilfredshet som en singel og samlet følelse mot jobben. Den alternative fremgangsmåten er å fokusere på jobbnyanser, eller forskjellige aspekter ved jobben, slik som lønn, kolleger, arbeidsforhold og arbeidet i seg selv. Den nyanserte fremgangsmåten tillater et mer komplett bilde av jobbtilfredshet. Et individ har forskjellig nivå av tilfredshet med forskjellige aspekter ved jobben sin. Det er mulig for eksempel å være svært utilfreds i forhold til lønn og samtidig være meget tilfreds med arbeidsforholdene (Spector, 2008). Problemstillingen i denne studien er deskriptiv og ønsker å undersøke hvor tilfreds ansatte er med å arbeide i det åpne kontorlandskap. Det er valgt å følge den nyanserte fremgangsmåten for å besvare problemstillingen. For å undersøke problemstillingen er det kvalitative forskningsintervjuet brukt som datainnsamlingsmetode.

Det kvalitative forskningsintervju

Det kvalitative forskningsintervjuet bygger på dagliglivets samtaler og er en profesjonell samtale. Det er et intervju der det konstrueres kunnskap i samspill eller interaksjon mellom intervjueren og den intervjuede (Kvale & Brinkmann, 2010). Kvale (1997, s 19), definerer det mer konkrete kvalitative forskningsintervjuet – det halvstrukturerte livsverdensintervjuet som: *”et intervju, som har til formål å innhente beskrivelser av informantens livsverden med henblikk på å fortolke betydningene av de beskrevne fenomenene”* (min oversettelse). Det kvalitative forskningsintervjuet søker å forstå verden sett fra intervjupersonens side. Å få frem betydningen av folks erfaringer og å avdekke deres opplevelse av verden, forut for vitenskapelige forklaringer, er et mål. Et intervju er bokstavelig talt en utveksling av synspunkter mellom to personer i samtale om et tema som opptar dem begge. Men, et intervju er en samtale som har en viss struktur og hensikt.

Det kvalitative forskningsintervjuet går dypere enn den spontane meningsutvekslingen som skjer i hverdagen. Tilnærmingen er varsom; spørre- og lytteorientert. Hensikten er å frembringe kunnskap som er grundig utprøvd av intervjupersonen (Kvale & Brinkmann, 2010). Som datainnsamlingsmetode søker det kvalitative forskningsintervjuet å gi rike beskrivelser av ulike tema og bidra til innsikt i meninger og opplevelser hos personer. Et kvalitativt forskningsintervju fokuserer således på ulike tema og ikke på personen selv, slik som for eksempel i et jobbintervju eller i case-studier (Kvale, 1983). Intervjuguiden (appendiks) som lå til grunn for intervjuene, var semistrukturert. Det semistrukturerte intervjuet består av flere forhåndsbestemte spørsmål i en gitt rekkefølge. Videre består det semistrukturte intervjuet hovedsakelig av åpne spørsmål for å oppmuntre informanter til å greie ut om temaet. Om informanten temamessig vandrer bort fra det opprinnelige spørsmålet, må intervjueren vurdere hvor mye avsporing fra interesseområdet som kan tillates, før det penses tilbake til intervjuguidens spørsmål (Langdridge, 2004; Smith & Osborn, 2008). Det er fullt mulig at forskningsintervjuet beveger seg bort fra intervjuguiden, men likevel belyser det overordnede forskningsspørsmålet. Et kvalitativt forskningsintervju er godt egnet for å få innsikt i andre personers erfaringer og opplevelse. Det er derimot viktig å framholde at man i et intervju ikke kan observere informantens meninger, tanker og opplevelser. Man har kun tilgang til deler av et menneskes liv, i hovedsak det som informanten ønsker å dele. Et forskningsintervju er en profesjonell samtale. Det kvalitative forskningsintervjuet er ikke en konversasjon mellom likeverdige deltakere, ettersom det er forskeren som definerer og kontrollerer samtalen. Temaet for intervjuet gis av intervjueren, som også kritisk følger opp intervjupersonens svar på spørsmålene (Kvale & Brinkmann, 2010). Intervjueren vil også påvirke intervjusituasjonen ved å stille en spesiell type spørsmål, eller ved ubevisste handlinger, slik som kroppsspråk. Det er viktig at intervjuer er klar over dette og forsøker å minimere denne effekten ved å ha minst mulig antakelser på forhånd. Samtidig har man i praksis alltid en viss forståelse av hva man vil få ut av intervjuet og vil ofte følge ledetråder som er interessante (Kvale, 1983). Intervjuerens rolle under det semistrukturerte intervjuet blir å fungere som fasilitator og guide, istedenfor å diktere akkurat hva som skal skje under intervjuet. Selv om intervjueren bruker intervjuguiden til å indikere det generelle området av interesse, bør informanten få muligheten til å avgjøre hvordan intervjuet utvikler seg. Intervjueren trenger ikke nødvendigvis å følge guiden til punkt og prikke, og heller

ikke stille samtlige spørsmål hvis informanten beskriver temaet uten at spørsmålet blir stilt (Smith & Osborn, 2008).

Gyldighet, troverdighet og overførbarhet

I følge Halvorsen (2003) er begrepene validitet og reliabilitet utviklet innenfor kvantitativ forskning, og passer ikke så godt for kvalitativ forskning. Troverdigheten, gyldigheten og overførbarheten av kunnskap er lansert som alternativer til begrepene reliabilitet, validitet og generaliserbarhet (Kvale & Brinkmann, 2010). Validitet i samfunnsvitenskapene dreier seg om hvorvidt en metode er egnet til å undersøke det den skal undersøke (Kvale & Brinkmann, 2010), og har i kvalitativ forskning en åpen tilnærming, der en i utgangspunktet ikke benytter seg av talldata, men av tekstdata (Halvorsen, 2003). I vanlige ordbøker blir validitet definert som en uttalelses sannhet, riktighet og styrke (Kvale & Brinkmann, 2010). Validitet i kvalitativ forskning er knyttet til tolkning av data og handler om gyldigheten av de tolkninger forskeren kommer frem til (Thagaard, 2009). En valid slutning er korrekt utledet fra sine premisser. Et valid argument er et fornuftig, velfundert, berretiget, sterkt og overbevisende argument (Kvale & Brinkmann, 2010). Gyldigheten av tekstdata kan en sikre gjennom å være saklig og pålitelig i sin bruk av datainnsamling og analyse av dataene. En kan kontrollere at informasjonen en har fått fra sine informanter er ”korrekt”, ved å benytte ulike metoder for å innhente den samme informasjonen. Men også informantene selv kan ta stilling til hvor gyldig de presenterte resultatene er, for eksempel når en benytter seg av deres begrepsverden (Halvorsen, 2003). I denne studien er det tatt utgangspunkt i informantenes begrepsverden.

Reliabilitet i kvalitativ forskning har med forskningsresultatenes konsistens og troverdighet å gjøre. Reliabilitet behandles ofte i sammenheng med spørsmålet om hvorvidt et resultat kan reproduseres på andre tidspunkter av andre forskere. Dette har å gjøre med om intervjupersonen ville endre sine svar i et intervju med en annen forsker, og hvordan intervjuet er transkribert (Kvale & Brinkmann, 2010). Målet er å unngå feilkilder. Reliabiliteten kan altså både knyttes til kvaliteten av den informasjon prosjektet baserer seg på, og til vurderinger av hvordan forskeren anvender og videreutvikler informasjonen. Reliabiliteten må derfor knyttes til at forskeren gjør rede for fremgangsmåtene i prosjektet (Thagaard, 2009).

I kvalitativ forskning spør man heller ikke om resultatene er generaliserbare, men om de er overførbare til andre situasjoner, eller steder (Halvorsen, 2003). Hvis resultatene av en undersøkelse vurderes som troverdige og gyldige, gjenstår spørsmålet om resultatene primært er av lokal interesse eller om de kan overføres til andre intervjupersoner og situasjoner (Kvale & Brinkmann, 2010). Et særlig viktig trekk ved kvalitativ forskning er å utvikle en forståelse av de fenomene som studeres. I kvalitative studier gir fortolkningen grunnlag for overførbarhet. Spørsmålet er om den tolkningen som utvikles innenfor rammen av et prosjekt, også kan være relevant i andre sammenhenger. Overførbarheten kan benyttes for rekontekstualisering når den teoretiske forståelsen som er knyttet til et enkelt prosjekt, settes inn i en videre sammenheng. På den måten kan en enkelt undersøkelse bidra til en mer generell teoretisk forståelse hvor sosiale fenomener og ikke enkeltstående situasjoner er i fokus (Thagaard, 2009). I undersøkelsen blir tolkningen av de ansattes situasjon utslagsgivende for hvilke situasjoner tolkningene kan overføres til. Overførbarhet kan også i følge Thagaard (2009), knyttes til gjenkjennelse. Personer med erfaring fra de fenomenene som studeres, kan kjenne seg igjen i de tolkningene som formidles i teksten. Det gjelder også en generell leser med kjennskap til fenomenene som studeres. Gjenkjennelse innebærer at tolkningen i teksten gir en dypere mening til tidligere kunnskaper og erfaringer, og samtidig overskrider leserens forståelse. I følge Bjerrum Nielsen (1994, i Thagaard, 2009), er det et kriterium ved tolkningens overføringsverdi at lesere med en forståelse av fenomenet som studeres kjenner seg igjen i tolkningen. Det betyr ikke at alle lesere er enige i forståelsen, men noen, og helst mange lesere, bør være enig i forståelsen og kjenne seg igjen fra egen erfaring. Det ville vært grunn til å sette spørsmålstegn til forskerens tolkning hvis ingen av leserne opplevde tolkningen som meningsfull. Videre er det ifølge Thagaard (2009), undersøkelsens identifisering av sentrale tendenser som gir grunnlag for gjenkjennelse.

Etiske avveielser

Det kvalitative forskningsintervjuet kan være en spennende måte å utføre velbegrunnet og verdifull forskning på, men en del betraktninger bør tas til følge ved bruk av denne metoden ettersom det kvalitative forskningsintervjuet er gjennomsyret av etiske problemer. Kunnskapen som kommer ut av slik forskning, avhenger av den sosiale relasjonen mellom intervjueren og den intervjuede. Denne relasjonen avhenger av intervjuerens evne til å skape et rom der intervjupersonen fritt og trygt kan snakke. Det krever en fin balanse mellom intervjuerens ønske om å innhente interessant kunnskap og hans respekt for intervjupersonens integritet etisk sett. Spenningen ligger mellom å oppnå kunnskap og samtidig være etisk forsvarlig (Kvale & Brinkmann, 2010).

Kvale og Brinkmann (2010), diskuterer etiske retningslinjer i fire områder: informert samtykke, fortrolighet, konsekvenser og forskerens rolle. Informert samtykke betyr at forskningsdeltakerne informeres om undersøkelsens overordnede formål og om hovedtrekkene i designen, så vel som om mulige risikoer og fordeler ved å delta i forskningsprosjektet. Informert samtykke innebærer dessuten at man sikrer seg at de involverte deltar frivillig, og informerer dem om deres rett til når som helst å trekke seg ut av undersøkelsen. Fortrolighet i forskningen innebærer at private data som identifiserer deltakerne, ikke avsløres. Hvis en undersøkelse vil offentliggjøre informasjon som er potensielt gjenkjennelig for andre, bør deltakerne erklære seg inneforstått med at identifiserbar informasjon offentliggjøres. Konsekvenser av en kvalitativ undersøkelse bør vurderes både med hensyn til den mulige skade den kan påføre deltakerne, og de fordeler de kan forventes å få ved å delta i undersøkelsen. Summen av potensielle fordeler for deltakeren og betydningen av den oppnådde kunnskap bør veie tyngre enn risikoen for å skade deltakeren, og dermed gjøre det berettiget å gjennomføre undersøkelsen. Dette er forbundet med forskerens ansvar for å reflektere over mulige konsekvenser, ikke bare for de som deltar i undersøkelsen, men også for den større gruppen de representerer. Forskeren bør være klar over at den åpenhet og intimitet som kjennetegner mye kvalitativ forskning, kan være forførende og kan få deltakerne til å gi opplysninger som de kanskje senere vil angre på at de har gitt.

Forskerens rolle som person, forskerens integritet, er avgjørende for kvaliteten på den vitenskapelige kunnskap og de etiske beslutninger som treffes i kvalitativ forskning (Kvale & Brinkmann, 2010). I forbindelse med intervju øker betydningen av forskerens integritet fordi intervjueren selv er det viktigste redskapet til innhenting av kunnskap. Fortrolighet med verdispørsmål, etiske retningslinjer og etiske teorier kan bistå forskeren med å treffe valg som veier etiske hensyn opp mot vitenskapelige hensyn, i en undersøkelse. Men, når det kommer til stykket, er forskerens integritet – hans kunnskap, erfaring, ærlighet og rettferdighet – den avgjørende faktor. Etiske krav til forskeren omfatter også strenge krav til den vitenskapelige kvaliteten på kunnskap som legges frem. Dette innebærer at offentliggjøring av funn er så nøyaktig og representativ som mulig, og det bør tilstrebes gjennomsiktighet med hensyn til prosedyrene som danner grunnlag for konklusjonene (Kvale & Brinkmann, 2010).

De fire usikkerhetsområdene vedrørende informert samtykke, fortrolighet, konsekvenser og forskerens rolle kan brukes som ramme når man utarbeider en etisk protokoll til en kvalitativ undersøkelse, og som etiske påminnelser om hva man skal se etter i praksis når man utfører intervjuforskning. Etiske spørsmål oppstår typisk i intervjuforskning på grunn av den asymmetriske maktrelasjonen mellom intervjuer og respondent, der forskeren som regel er den relativt sterkeste parten. Det er intervjueren som definerer intervjusituasjonen, bestemmer tema, stiller spørsmål og avslutter samtalen (Kvale & Brinkmann, 2010).

Prosjektet er meldt inn til Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS (NSD) og vurdert til at: prosjektet ikke medfører videre meldeplikt eller konsesjonsplikt etter personopplysningslovens §§ 31 og 33.

Informanter

I følge Howard S. Becker (2012), finnes det ikke noe magisk nummer for hvor mange informanter som skal intervjues for å få en fullgod undersøkelse. Det som er viktig er å ha nok intervju til å hevde hva man tror er sant, og å ikke si noe som man ikke har grunnlag for å si. Med andre ord, data må støtte konklusjonene. Noen ganger er kun et intervju tilstrekkelig for å undersøke om noe er mulig. Becker hevder videre at noen få intervju kan være tilstrekkelig for å demonstrere at et fenomen er mer komplekst eller variert enn tidligere antatt, men at et lavt antall intervjuer ikke trenger å være tilstrekkelig for å sammenligne bestemte grupper. Også Patrica A. Adler og Peter Adler (2012), hevder at et lite antall intervjuobjekter kan være ekstremt verdifullt og nok til et forskningsprosjekt, spesielt hvis populasjonen det forskes på er adgangsbegrenset. I slike tilfeller kan relativt få informanter, fra seks til tolv, bidra til god innsikt i fenomenet som studeres. Andre viktige faktorer kan være hvor mye tid man har til rådighet, hvor stor adgang man har til informanter og hvor store resurser man har til rådighet.

Antallet informanter i denne studien er på fem. Det betegnes av forskerne Adler og Adler (2012) samt Becker (2012), som relativt lite. I bedriften undersøkelsen er foretatt i, var antall informanter til rådighet begrenset og det ble avtalt i samråd med kontaktperson for bedriften at jeg kunne få fem intervjuer. Det var ønskelig å undersøke om åpne kontorlandskap kunne påvirke grad av jobbtilfredshet hos ansatte, og om dette kunne være mer komplekst eller variert enn tidligere antatt. Utvalget i undersøkelsen ble håndplukket av personlig kontaktperson i bedriften. Kontaktpersonen videreførte informasjon om studiets innhold og lengde til deltakerne. Totalt ble det utført fem intervjuer for å få innsikt i jobbtilfredsheten med åpne kontorlandskap. Hvert av intervjuene tok rundt én time å gjennomføre. Intervjuguiden (appendiks) inneholder spørsmål relatert til de fysiske arbeidsbetingelsene: privat sone, tilhørighet, kommunikasjon, stress, støy og konsentrasjon. Intervjuene ble gjennomført individuelt på eget møterom i bedriften. Informantene ble fortalt at intervjuet blir anonymisert og at de hadde muligheten til å trekke sitt samtykke når som helst. Alle intervjuene i undersøkelsen ble tatt opp på bånd.

Alle informantene ble informert om dette på forhånd og godtok det. Videre ble intervjuene transkribert ordrett. Det er ikke tatt hensyn til ikke-verbal atferd hos informantene under intervjuene. Intervjuene ble gjennomført sommeren 2011 i en større finansiell bedrift i Trondheim med åpent kontorlandskap. Alle deltakerne hadde sine arbeidsstasjoner i åpne kontorlandskap, der de var inndelt i forskjellige soner. Sonene besto av mellom 30 – 40 arbeidsstasjoner. Informantene besto av tre kvinner og to menn. Den yngste informanten var 26 år og den eldste 45 år. Gjennomsnittsalderen for informantene var 33,8 år. To av informantene i undersøkelsen jobber med finansiell rådgivning, én jobber som intern revisor, én med markedsføring og én som intern sosialrådgiver. For å anonymisere og strukturere utsagn fra de ulike informantene, er de navngitt som: ”Kvinne 1”, ”Kvinne 2”, ”Kvinne 3”, ”Mann 1” og ”Mann 2”.

Analytisk fremgangsmåte

Kvalitativ forskning og analyse er tidkrevende og det er viktig å bruke generert data på best mulig måte. Vanligvis er det bedre å ha et mindre antall intervjuer som er godt analysert, enn å ha mange dårlige, på grunn av mangel på tid (Mason, 2012). Det finnes imidlertid ingen standardiserte teknikker for hvordan det skal gjøres. Dette henger sammen med at kvalitative data foreligger i form av ustrukturert informasjon (Halvorsen, 2003). Det er viktig å merke seg at kvalitativ forskning utføres på måter som er sensitiv til menneskelig natur og kulturelle sosiale kontekster. Det er derfor av betydning at forskeren forholder seg objektiv til fenomenet som studeres, istedenfor å følge bestemte forskningsmetodologiske teknikker til punkt og prikke (Altheide & Johnson, 1994). I denne undersøkelsen ble intervjuene tatt opp på bånd for videre transkripsjon og analyse. Det er to hovedformer for tekstanalyse, nemlig helhetsanalyse og delanalyse. Delanalysen forutsetter at intervjuteksten deles opp i ulike utsagn som kan kategoriseres. Helhetsanalyse oppnås ved at man ved gjennomlesning av intervjuene forsøker å danne seg et allment inntrykk, og deretter velger ut situasjoner eller sitater som illustrerer hovedinntrykkene (Halvorsen, 2003). For å få med seg både kompleksiteten og variasjoner i teksten, samt helheten av den, er det i studien benyttet en kombinasjon av disse analysene.

Resultater med drøfting

I denne delen blir data fra intervjuene drøftet mot tidligere forskning og teori. Kategoriene som ble undersøkt blir drøftet i rekkefølgen; privat sone, tilhørighet, kommunikasjon, støy og konsentrasjon, og stress. I tillegg til disse kategoriene, drøftes fordeler og ulemper med åpne kontorlandskap med utgangspunkt i sitater fra informantene.

Privat sone

Effekten av romutforming og trengsel har vært tema for flere studier. Dessverre er begrepene ofte ulikt definert i studiene, noe som ofte gjør det vanskelig å sammenligne på tvers av dem. Likevel ser det ut til å være en gjennomgående trend at antallet personer i kontormiljøet og hvor stor plass den enkelte har til rådighet, er assosiert med en rekke viktige arbeidsmiljøfaktorer. Det engelske begrepet «privacy» står sentralt i denne litteraturen. Begrepet er egentlig umulig å oversette direkte, men usjenerhet eller kanskje privat sone, er sannsynligvis begrepene som kommer nærmest (Fostervold, 2009). Oppfattet manglende privat sone har vist seg å være relatert til redusert jobbtilfredshet, økt stress og økt mental belastning. Størst privat sone har man i større grad på cellekontor. I åpne kontorlandskap vil flere skillevegger samt økt avstand til kollegaer bidra til større opplevd privat sone (Fostervold, 2009).

Informantene i denne undersøkelsen forklarte at de sitter i tildelte soner i det åpne kontorlandskapet, og at innenfor disse sonene har de ikke faste plasser. De må finne seg en plass når de kommer på jobb, såkalt fleksibel plassering (Danielsson & Bodin, 2008). Til tross for denne ordningen forklarer informantene at de stort sett setter seg ved siden av den samme arbeidsgruppen, men bytter kanskje bord. Kvinne 1 forklarer det slik:

- 1) *Nei, vi har en sånn trillekoffert, som er vår, som står midt i rommet. Og så har du der da tastatur, mus og pc. Så tar du med deg den og finner deg en plass om morgenen når du kommer. Så står det skjerm på pulten (29.06.2011, s. 1).*

Videre forklarer hun:

- 2) *Vi har soner der vi sitter i, som er vår sone og den avdelinga mi, vi sitter jo flere avdelinger i samme sone, men vi velger stort sett et bord som er vårt da, eller som vi stort sett setter oss på. Men på det bordet så veksler vi litt på plassene (29.06.2011, s. 1).*

Ettersom det er fleksibel plassering på arbeidsplassen, forklarer informantene at det ikke er noe særlig rom for private eiendeler på arbeidsplassen. Det er ikke hos denne arbeidsgiveren en regel at du ikke kan ha det, men fordi pulten skal være ryddet før man går hjem for dagen, synes informantene det er upraktisk å sette opp personlige eiendeler for å så ta dem ned igjen når de drar hjem. Kvinne 3 forklarer det slik:

- 3) *Ja da, det er tillatt men vi har i tillegg til fleksibel plassering noe som heter «cleandesk», dvs. at pulten skal ryddes i sin helhet før du går for dagen. Så du har en sånn egen personlig oppbevaring bestående av noen skuffer hvor alt sammen alt skal på en måte ned. Hvis du ønsker å ha bilde av datteren din på pulten mens du er på jobb så er det ingen som kommer og sier at det ikke er lov, men det må ryddes bort (29.06.2011, s. 2).*

Videre forteller Mann 2 (06.07.2011, s. 2) at han skulle ønske han hadde fast plass og tror at det hadde vært enda bedre, selv om han synes det går greit å flytte rundt slik de gjør nå også. Han forklarer videre at dette har noe å gjøre med totaliteten av antall plasser og bruk av areal å gjøre, ettersom det er flere ansatte enn det er plasser. Kvinne 2 forklarer at hun synes det er greiest slik det er og at det er en fordel fordi da kommer hun alltid til en ryddet pult:

- 4) *Nei, jeg synes det fungerer bra. Jeg tror på en måte at det gjør at du begynner litt på nytt når du kommer på jobb om dagen. Det er bra å ha ryddet opp, bare det å ha det ryddig rundt deg. Det høres kanskje ut som en klisjé, men jeg tror det gjør at vi er nødt til å være litt mere strukturert i måten du håndterer oppgavene og dokumentene dine på i løpet av dagen også. Så for meg fungerer det bra og jeg synes det er en fordel egentlig og også det at jeg har muligheten til å velge et annet sted å sitte dagen etterpå synes jeg også er en fordel. Det er bare pluss med det egentlig synes jeg (29.06.2011, s. 2).*

Daneilsson og Bodin (2008) betegner denne typen åpent kontor for fleksibelt kontor, der det ikke er noen individuelle arbeidsstasjoner. Denne typen kontorløsning baserer seg på god informasjonsteknologi som tillater ansatte å velge arbeidsstasjoner fritt. Det er ingen mulighet til å personliggjøre arbeidsstasjonen. Dette er ifølge Danielsson og Bodin (2008), den mest fleksible kontorløsningen, både i forhold til møblering og ansatte. Informantene i undersøkelsen personliggjør ikke sine arbeidsstasjoner og har mulighet til å velge hvor de skal sitte i forhold til sine personlige preferanser og arbeidsoppgaver. De har også god informasjonsteknologi i form av mobile pc-er og pc-utstyr som tillater ansatte fritt å velge arbeidsstasjoner. Dette gir også de ansatte muligheten til å blande seg med ulike kollegaer når de ønsker det. I studien til Danielsson og Bodin (2008) fant de at ansatte i denne typen kontorløsninger fikk høye skårer på jobbtilfredshet i forhold til andre løsninger, slik som åpne kontorlandskap med faste arbeidsstasjoner. Informantene i min studie opplever at de ikke har noen privat sone. Det er lett for andre å se hva de holder på med. Likevel svarer flere av dem at de har store pulter så de føler ikke at andre sitter for tett innpå dem. Kvinne 2:

- 5) *Nei, har ikke noe privat sone, men jeg har jo en stor pult og nok plass. Også er det jo ikke veldig trangt, synes ikke jeg. Så vi føler ikke at det er noe sånt at vi kjenner på at nå sitter folk helt klint inntil deg. Jeg synes også at man får til å ta samtaler ved pulten hvis man er dempet uten at det byr på utfordringer verken for oss selv eller andre (29.06.2011, s. 3).*

Flere av informantene påpeker at hvis de har behov for å være privat så benytter de seg av stillerommene. Kvinne 1 opplever det slik:

- 6) *Nei. Vi har jo sånn stillerom som vi kan bruke der man kan ta en telefon. Men nei, ikke noe privat her, nei (29.06.2011, s. 2).*

Opplevelsen av manglende privat sone blir sett på som negativ faktor i seg selv, og har vist seg å samvariere med en rekke andre arbeidsmiljøfaktorer, slik som redusert jobbtilfredshet, mindre tilfredshet med det fysiske arbeidsmiljøet og økt stress (Brennan et al., 2002; de Croon et al., 2005).

Tidligere studier (Sundstrom, Burt & Kamp, 1980), har også vist at objektive forhold på arbeidsplassen, som begrenset plass, målt i antall kvadratmeter til disposisjon, samt redusert mulighet for visuell og auditiv avskjerming, predikerer opplevelsen av privat sone i negativ retning. Studien til Sundstrom et al. (1980) viser at ansatte med høy grad av privat sone, opplever mindre støy, distraksjoner og tetthet til andre i forhold til ansatte med mindre privat sone. Høy grad av privat sone har i følge forskerne en positiv effekt på jobbtilfredshet. I følge de Croon et al. (2005), avhenger private soner i arbeidsmiljøet først og fremst av det fysiske miljøet, og åpne kontorlandskap vil redusere ansattes private sone, noe som igjen fører til lavere jobbtilfredshet. Fostervold (2009) hevder at ansatte i åpne kontorlandskap vil prøve å skjerme seg fra kolleger for å kompensere for manglende kontroll over personlige rom. I følge de Croon et al. (2005) opplever man større privat sone ved en økning av vegger og skjerming. Ansatte med egne kontor med vegger opp til taket og dører oppnår størst grad av privat sone. Det er også viktig å merke seg at ansatte med forskjellige jobber kan oppleve private soner forskjellig, og forskjellige jobber kan skape forskjellige behov for private soner (Oommen et al., 2008). I et forsøk på å forklare ansattes opplevelse av noen av disse avveiningene, undersøkte Lee og Brand (2005) effekten av forstyrrelser, fleksible løsninger på rommet og personlig kontroll over arbeidsmiljøet i forhold til opplevd jobbtilfredshet og gruppesamhold. Resultatene viste at jo mer personlig kontroll over det fysiske arbeidsområdet og jo enklere tilgangen til møterom ansatte hadde, desto bedre opplevde de ansatte samhold og jobbtilfredshet. Studier av kontoranstatter utført i USA (Robertson & Huang, 2006), viser også at større tilfredshet med hvordan arbeidsstasjonene er tilrettelagt, er relatert til høyere jobbprestasjoner og økt samarbeid med medarbeidere.

Informantene i denne undersøkelsen føler ikke at de har noen privat sone, men at de har nok plass på pultene og rikelig tilgang til stillerom. Dette er noe Lee og Brand (2005), fant positivt i forhold til jobbtilfredshet i sine studier. Jo mer personlig kontroll ansatte har over sine egne pulter og arbeidsområde og jo lettere de hadde tilgang til møterom, desto høyere var ansattes jobbtilfredshet og gruppesamhold. Dette samsvarer også med studien til Danielsson og Bodin (2008). I deres studier skåret ansatte i åpne kontorlandskap lavt på jobbtilfredshet i forhold til privat sone, unntatt i det fleksible kontorlandskapet. Der var skårene høye på jobbtilfredshet. Danielsson og Bodin (2008) hevder at den personlige kontrollen ansatte føler i fleksible kontordesign praktiseres gjennom andre midler, slik som friheten til å velge plass og uavhengighet.

Disse funnene tyder på at de ansatte i bedriften er fornøyd med sin private sone. Spesielt ser dette ut til å ha en sammenheng med tilgang til avskjermede rom, store arbeidspulter og friheten til å velge arbeidsstasjon fritt, noe som igjen bidrar til opplevelse av personlig kontroll. Likevel er det mye som tyder på at størst tilfredshet i forhold til privat sone på arbeidsplassen oppnås ved bruk av separate kontor. Dette med tanke på at ansatte opplever innsyn. Mann 1:

- 7) *Ja, det er det at du er jo veldig åpen for at folk ser hva du holder på med. Ikke at det er noe stort problem, men det er jo det man mangler hvis man skal være privat da. (29.06.2011, s. 2).*

Tilhørighet

Det er ingen nyhet at våre sosiale relasjoner er av grunnleggende betydning for hvordan vi fungerer i hverdagen. Alle mennesker trenger en form for tilhørighet i en gruppe. Først og fremst ser dette ut til å være en viktig forutsetning for å kunne oppleve mening med tilværelsen (Eiken & Saksvik, 2011). Arbeidsplassen legger ofte grunnlaget for menneskets sosiale og meningsfulle nettverk. Det å ha et arbeid gir identitet og sosial status. Arbeid gir den enkelte del i det samfunnsmessige fellesskapet, noe som er viktig i psykologisk forstand, og som samtidig åpner for deltakelse på en rekke sosiale arenaer som ellers kan være lukket. Arbeid gir oss tilgang til kolleger som ofte utgjør en del av vennekretsen, og det gir oss til og med et sted å være (Haukedal, 2005). I mange organisasjoner ses utvikling av felleskap i form av opplevd tilhørighet og samhold som et viktig virkemiddel. De legger derfor mye arbeid i å fremme en kultur som vektlegger slike verdier og i å arbeide for at de ansatte skal identifisere seg med virksomheten. Organisasjonsidentitet er et uttrykk som ofte brukes. Tankegangen som ligger til grunn, er at medarbeidere som opplever sitt forhold til bedriften på denne måten, vil være motiverte og engasjerte på virksomhetens vegne (Schiefløe, 2003).

Informantene i undersøkelsen opplever arbeidsmiljøet som godt. Flere av informantene beskriver miljøet som ungt og trivelig, med hyggelige kollegaer. Det beskrives også at miljøet er preget av en åpen og fin tone, der det er rom for diskusjoner og forskjellige synspunkter.

Det kommer også frem at miljøet er preget av god faglig tyngde. Videre forklarer alle informantene at de kjenner kollegene i sine avdelinger godt i jobbsammenheng men har ikke kontakt i private sammenkomster annet enn firmafester. De forklarer at de spiser lunsj sammen, i den grad de får det til og ofte med den samme gjengen. Kvinne 3 beskriver arbeidsmiljøet:

- 8) *Det er et ungt miljø. Vi har det veldig artig og trivelig sammen på jobb. Vi har sosiale ting som vi gjør i løpet av året, julebord, sommerfest og vi har høstfester og sånt som det der. Også har vi lønningspils og sånn, sånn at jeg føler at det er et godt samhold og et godt miljø og et ungt miljø og et miljø som er åpent for en fleip og åpent for at man på en måte kan komme med synspunkter enten om det er konstruktiv kritikk eller om det er ros (29.06.2011, s. 3).*

I følge Schiefloe (2003) er det for den enkelte ansatte naturligvis positivt å ha kollegaer som en kan snakke med og få støtte hos. Deltakelse i uformelle nettverk på arbeidsplassen har betydning for opplevelse av tilhørighet, trygghet og trivsel i arbeidssituasjonen. Et dårlig arbeidsmiljø kan føre til stressreaksjoner og dårlig trivsel, som igjen kan gi opphav til helseproblemer og sykefravær. For arbeidsgiveren er det viktig å skape et godt arbeidsmiljø nettopp fordi trivsel og stress har en sammenheng med positive og negative faktorer for bedriften (Furnham, 2005). Personlige nettverk kan dessuten gi tilgang til ressurser som er viktige for å kunne gjøre en god jobb. Dette kan være i form av råd fra kollegaer, kilder til informasjon og læring (Schiefloe, 2003). Kvinne 2 forteller at slike ressurser er noe hun har god tilgang til:

- 9) *Det er rom for hver enkelt og hver enkelt sine synspunkter, det er et godt faglig miljø og oversiktlig. Det er lett og hente informasjon og finne ut hvem du skal spørre. Det er hyggelige og trivelige kolleger (29.06.2011, s. 3).*

Fostervold (2009), hevder at økt kunnskap om medarbeideres arbeid og mer tilgjengelighet til kolleger trenger ikke nødvendigvis å øke graden av samhandling som tiltenkt, men kan i stedet gi økt fokus på egne arbeidsoppgaver. I litteraturstudien til de Croon et al. (2005) kom forskerne frem til begrensede beviser som kan tyde på at å jobbe i åpent kontorlandskap kan øke mengden tankearbeid, noe som igjen kan føre til en forverring av mellompersonlige relasjoner.

På grunn av mye folk, tetthet til andre og støy i lokalet, noe som også hindrer diskusjoner rundt sensitive og konfidensielle tema kan ansatte i åpne kontorlandskap få problemer med å konsentrere seg om sine oppgaver. På grunn av konsentrasjonsproblemer kan ansatte reagere negativt til interaksjon med andre, noe som igjen kan føre til utilfredshet med jobben. På bakgrunn av sine funn, foreslår forskerne noen tiltak som kan bidra til å begrense problemer knyttet til kontorlandskapet, slik som muligheten til å skjerme seg både i forhold til auditive og visuelle stimuli. I følge informantene i denne undersøkelsen, har de ansatte i bedriften rikelig tilgang på skjerming i form av stillerom og møterom. Det er i overensstemmelse med tiltakene foreslått i studien til de Croon et al. (2005). Å ha mulighet til å trekke seg bort fra støyende og folksomme områder på arbeidsplassen ser ut til å begrense utilfredsheten ansatte har i forhold til støy og tetthet i det åpne kontorlandskapet og dermed også minimere den mentale arbeidsmengden som kan være en kilde til forverring av mellompersonlige relasjoner.

I studien til Solbakken (2011) hevdes det at åpne kontorlandskap bidrar til bedre sosialt miljø og at dette har igjen en positiv innvirkning på følelsen av tilhørighet. Dette samsvarer også med funnene i denne undersøkelsen. Ut i fra besvarelsene føler informantene at de har et godt sosialt miljø og et godt samhold på jobben, selv om de ikke tilbringer særlig tid sammen i fritiden. Ettersom det åpne kontorlandskapet åpner for mer sosialt samspill og interaksjon, tyder det på at tilfredsheten i forhold til tilhørighet er stor blant de ansatte i denne bedriften. Mann 2 beskriver miljøet:

10) *Det synes jeg er veldig godt, det er en åpen og fin tone, hvor det tåles at vi tar en diskusjon eller at det kan være rom for det. Og likedan, så er det et veldig lett miljø sånn sett, da (06.07.2011, s. 2).*

Kommunikasjon

Det hevdes ofte, og i de fleste lærebøker, at mellommenneskelig kommunikasjon er selve limet eller livsnerven i alle organisasjoner. En vanlig og enkel definisjon av begrepet er å si at: ”*Kommunikasjon er overføring eller utveksling av informasjon gjennom et felles symbolsystem*” (Kaufmann & Kaufmann, 2003, s. 286). Konkret kan informasjonsoverføring i denne sammenhengen dreie seg om muntlig utveksling ansikt-til-ansikt, telefonsamtaler, skriftlige brev eller elektronisk post. Taushet kan også være en form for kommunikasjon, for eksempel når man velger å tie stille. Den kanskje viktigste funksjonen ved kommunikasjonsprosessen i arbeidslivet er å forsterke sosialt samspill og samarbeid mellom forskjellige grupper og avdelinger i organisasjonen og mellom ledere/medarbeidere og gruppemedlemmer. Organisasjonens formelle struktur vil påvirke både grad og mengde av samspill mellom medarbeidere (Kaufmann & Kaufmann, 2003). Ett av de sterkeste argumentene for valg av åpne kontorlandskap har vært at de skal fasilitere til mer informasjonsflyt og bedre kommunikasjon (Brennan et al., 2002). Informantene i denne undersøkelsen fortalte at det meste av kommunikasjonen som foregår i den daglige kontakten er via møter, e-post, og muntlig over bordet. De hadde også et direktemeldingssystem via pc-en som ble noe brukt. Mann 2 svarer på spørsmål om hvordan han kommuniserer med sine kolleger:

11) *Vi som sitter nærmest snakker vi med. Og de som sitter litt mer perifert, bruker vi både mail og direkte meldinger til (06.07.2011, s. 3).*

Kvinne 2 poengterer at det også er en lav terskel for å ta kontakt, men at stillerom og møterom skal benyttes ved lengre kommunikasjonssekvenser:

12) *Det er ikke noe høy terskel for å ta kontakt, sånn at jeg vil ta kontakt både med de som sitter nærmest meg og de som sitter andre steder i sonen vil jeg oppsøke dem i den grad de er til stede. Også har vi en sånn leveregel om at vi skal trekke oss tilbake og benytte oss av stille rom eller andre lokaliteter hvis vi skal diskutere mye eller at ting tar tid da. Og ikke å forstyrre i sonen (29.06.2011, s. 4).*

På spørsmål om hvorvidt kommunikasjonen som foregår er jobbrelatert viser svarene at som oftest er den det, men at det også foregår kommunikasjon som ikke er jobbrelatert, og da spesielt med kollegaer i nærområdet. Det kommer frem at de ansatte har et miljø der de bryr seg om hverandre, og at de snakker også om livet utenom jobb, men at de prøver å styre det litt så det ikke tar helt overhånd. Mann 2:

13) *Som oftest så er den vel det, ja. Som oftest, men klart i nærområde kommuniserer vi jo også litt utenom jobb, gjør vi (06.07.2011, s. 3).*

Åpne kontorlandskap er populært i organisasjoner for å øke kommunikasjon blant de ansatte men, ifølge Brennan et al. (2002), er det flere distraksjoner i slike designere enn i tradisjonelle cellekontor. Halvparten av informantene i undersøkelsen til Solbakken (2011) uttrykte at åpent kontorlandskap har forbedret deres arbeidshverdag, først og fremst gjennom lettere og mer kommunikasjon. Den andre halvparten i studien opplever organiseringen negativt, på grunn av mengden støy og avbrytelser som følger dette designet. På bakgrunn av sin studie hevder Solbakken (2011) at de største fordelene med åpent kontorlandskap er først og fremst bedret interaksjon og kommunikasjon grunnet nær tilgang til kolleger i egen avdeling, naboavdelinger og overordnede. Samtidig hevder Solbakken at slike kontordesigner virker klart hemmede for andre, først og fremst på grunn av støy. I følge de Croon et al. (2005), er det imidlertid lite bevis som tyder på at å sitte på samme bord med andre kolleger forbedrer kommunikasjonen blant de ansatte, men en finner derimot økt kommunikasjon og samhandling for personer i slike designere, sannsynligvis fordi delt arbeidsplass fremtvinger samhandling. Resultatene i denne undersøkelsen viser at informantene varierer noe i forhold til hvor ofte det blir kommunisert med kolleger. Noen kommuniserer ofte med sine kollegaer, mens andre igjen bruker en del mindre tid på kommunikasjon, alt ettersom hvilke arbeidsoppgaver de har. Kvinne 1 svarer på hvor ofte hun kommuniserer med sine kolleger:

14) *Det vil jeg si er hele tiden (29.06.2011, s. 3).*

Mens kvinne 2 kommuniserer mindre med sine kollegaer enn kvinne 1:

15) *Det varierer veldig, det er veldig vanskelig å sette ett tall på. Jeg sitter jo hele arbeidsdagen og jobber bare med rapportskrivning og da har jeg jo nesten ikke kontakt med noen i det hele tatt. Men la oss si at 30 -40 % av tiden med enten dialog eller møter, eller annen type virksomhet som ikke du jobber veldig mye for deg selv (29.06.2011, s. 4).*

Når informantene blir spurt om hvordan de går fram for å finne ut av noe i forhold til jobben, går det igjen i svarene at de først spør de som sitter rundt seg ved samme bord. De forklarer at det er enkelt å spørre og få kjappe svar på generelle spørsmål. Ved videre henvendelser forklarer kvinne 3 at hun oppsøker den personen hun tror kan ha svaret:

16) *Jeg oppsøker stort sett den personen som jeg tror kan gi meg informasjonen som jeg trenger å vite, da. Så det er enten at jeg ringer eller går meg en tur i den sonen personen jobber i eller sender en mail. Alt etter hva som passer best der og da (29.06.2011, s. 4).*

Med nærhet til medarbeidere, slik som i det åpne kontorlandskapet, er det enkelt å avklare detaljer raskt og slik oppnå effektiv informasjonsflyt. Utfordringen imidlertid, ligger i at når mange skal samhandle samtidig blir forstyrrelsen stor. Dette forårsaker støy, samtidig som det reduserer oppfattet privat sone (Solbakken, 2011). Hypotesen om sosial fasilitering er kanskje det viktigste argumentet for åpne kontorlandskap i tillegg til økonomi. Sosial relasjonstenkning, som hypotesen springer ut av, antar at bortfall av fysiske barrierer i arbeidsmiljøet skal fungere som en katalysator på mengden og kvaliteten av kommunikasjon og samhandling i bedriften (Fostervold, 2009).

Pejtersen et al. (2006) fant støtte for sin hypotese om at fravær av vegger og fysiske inndelinger ville minske opplevelsen de ansatte hadde av privat sone og autonomi, siden fravær av fysiske grenser vil øke hyppigheten av henvendelser og forstyrrelser fra kolleger. Dette vil igjen redusere graden av diskresjon og forringe arbeidsbetingelsene. Grad av tilbakemeldinger vil også reduseres fordi åpne kontorlandskap gjør konfidensielle samtaler vanskeligere. Resultatet blir da redusert motivasjon, jobbtilfredshet og prestasjon for de ansatte.

Funnene til Pejtersen et al. (2006) er i strid med hypotesen om sosial fasilitering, som er et av hovedargumentene for bruk av åpne kontorlandskap. I følge Pejtersen et al. (2006) kan altså grad av skjerming bidra til mer mellommenneskelig interaksjon og samarbeid.

Også i studien om effekter av det å jobbe i åpne kontorlandskap (Brennan et al., 2002) viser resultatene at åpent kontorlandskap ikke fasiliterer bedret kommunikasjon blant ansatte. De ansatte i denne undersøkelsen følte faktisk at åpne kontorlandskap bidro til mindre kommunikasjon fordi det vanskeligjorde konfidensielle og private samtaler (Brennan et al., 2002). Forskerne hevder at fravær av etablerte protokoller om hvordan man skal te seg i det åpne kontorlandskap kan påvirke jobbtilfredsheten negativt. Majoriteten av informantene i deres studie fortalte at de ikke hadde etablert noen retningslinjer i det hele tatt i forhold til atferd i kontorlandskapet. Andre klager blant de ansatte i denne studien, var mangel på privat sone og konfidensialitet, og høynet støynivå. Dette tyder på at de ansatte ikke tilpasset seg det nye kontorlandskapet, men fortsatt opplevde en økning i forstyrrelser (Brennan et al., 2002). Funnene fra denne studien tyder på at små egenskaper ved kontorlandskapet, slik som størrelse på arbeidspult, privat sone og støy, betyr mye for ansattes opplevelse av deres arbeidsforhold utover kontordesign alene. Som en følge av funnene i sine undersøkelser anbefaler forskerne (Brennan et al., 2002), at organisasjoner med slike løsninger stiller med rom som tillater private samtaler, møter, og telefonsamtaler. Videre anbefaler de at organisasjoner etablerer protokoller for atferd i det åpne kontorlandskapet som hjelper ansatte å tilpasse seg et åpent kontordesign.

Funnene i min studie ser ut til å samsvare med Brennan et al. (2002) sine anbefalinger. Ut i fra utsagnet over (sitat 12), tyder det på at ”*levereglene*” de ansatte har, er en form for uformelle etablerte protokoller for atferd i kontorlandskapet. Som vi har sett har de ansatte i bedriften også god tilgang på rom som er avgrenset fra det åpne landskapet, som tillater private samtaler, møter og telefonsamtaler. Informantene i studien tror at kommunikasjonen som foregår i dag mellom de ansatte er effektiv, men at den kan forbedres. Informantene forklarer at de verktøyene de har i dag er gode, men at de ansatte kan bli flinkere til å benytte seg av dem. Mye av kommunikasjonen foregår på e-post og det kan til tider være krevende å gå igjennom alle. Mann 1 tror forbedringer av kommunikasjon kan ligge i sosiale interne nettverk:

17) *Gjennom sosiale interne nettverk, internt men selvfølgelig lukket også, men internt, at man bruker dem for det er jo verktøyene våres, det er jo en form for sosialt medium som vil gjøre ting mer effektivt for de som bruker det. Det er ikke alle som bruker det (29.06.2011, s. 4).*

I vår tidsalder økes og berikes kommunikasjonen i organisasjoner gjennom informasjonsteknologi. Nye elektroniske medier har overtatt scenen og ha omformet vår måte å kommunisere på. E-post er den mest populære formen for databasert kommunikasjon. Den har på en dramatisk måte redusert omfanget av tradisjonell post- og telefonbruk til kunder og kolleger imellom. E-post kan distribueres til en eller til tusenvis av personer ved et lite klikk, og kostnadene er betydelig lavere enn ved tradisjonell post. E-post har likevel sine ulemper. Det er slett ikke uvanlig for en ansatt å motta 100 e-poster om dagen, slik at mye av tiden på jobb går med på å lese, absorbere og svare på e-poster (Kaufmann & Kaufmann, 2003). I følge Haukedal (2005), innebærer kunnskapsutvikling konkurransefortrinn som følge av innovasjon. Men kunnskap er også en ressurs som må styres når den først er utviklet. Det arbeides intenst med teknologiske løsninger på disse områdene. Intranett, det vil si lokale internett er ett eksempel. Videre, i følge Arnold (2005) kan dårlige kommunikasjons nettverk utvikle seg i kontorlandskap hvis ansatte krever regelmessig kontakt med andre ansatte rundt omkring i bygget. Ved å benytte seg av interne sosiale datanettverk kan mye av denne trafikken unngås. Ansatte trenger ikke å vandre rundt omkring i bygget for å oppnå kontakt med andre ansatte, spesielt hvis de har arbeidsstasjon et stykke unna. Teknologi som dette kan hjelpe langt på vei, men studier viser likevel at ansikt til ansikt kontakt er helt nødvendig for å få fri flyt av informasjon og kunnskap (Haukedal, 2005).

Støy og konsentrasjon

Støy er vanlig å klage over i det moderne liv. Goines og Hagler (2007), forklarer støy som uønsket lyd og hevder at støy fra omgivelsene kan være en trussel mot helse og tilfredshet. Støy kan gjøre oss irritable og nervøse, påvirke søvn og produsere fysiologiske effekter slik som hørselshemming (Borchgrevink, 2003; Melamed, Fried & Froom, 2001). Forskning på støy har stort sett vært konsentrert om eksponering fra sterke støykilder, og forskere vet mye mindre om konsekvensene av lav støyeksponering - som er vanlig i åpne kontorlandskap (Evans & Johnson, 2000). Likevel er støy kanskje den enkeltfaktoren som oftest har blitt nevnt i forbindelse med åpne kontorlandskap. Effekten av lav støy (rundt 55 dB), som er det støynivået man vanligvis finner i åpne kontorlandskap, har vært tema for diskusjon i litteraturen. Schultz og Schultz (2010) hevder støy kan forstyrre kommunikasjonen i landskapet. Hvis bakgrunnsstøyen i et kontorlandskap er lav (mellom 50 & 60 desibel), vil to personer kunne ha en samtale med hverandre uten å heve stemmen ved en distanse på 1,5 meter mellom seg. Hvis bakgrunnsstøyen øker ytterligere, må personene enten øke stemmen eller gå nærmer hverandre for å høres (Schultz & Schultz, 2010). Ser man på den generelle opplevelsen av støy, viser litteraturen ganske entydig at arbeidstagere i åpne kontorlandskap i større grad opplever arbeidsmiljøet som støyende sammenlignet med arbeidstagere i tilsvarende kontorbygg med cellekontor. Når det gjelder ulike støykilder, er det telefoner som ringer og stemmer som oftest blir nevnt, men også andre kilder som kontormaskiner, ulike automater, ventilasjonsanlegg, musikk og støy fra forbipasserende i rommet har vært nevnt (Banbury & Berry, 2005; de Croon et al., 2005; Fostervold, 2009; Kvannli & Danielsen, 2010; Pejtersen et al., 2006). I tillegg til en slik generell misnøye med støyforholdene har økt støy også vært sett i sammenheng med andre faktorer som redusert konsentrasjonsevne (Banbury & Berry, 2005)), og jobbtfredshet (Sundstrom, Town, Rice, Osborn & Brill, 1994). Sundstrom et al. (1994), fant i sin studie økende utilfredshet ved økt støynivå. Andre studier trekker imidlertid i tvil eksistensen av en direkte sammenheng mellom støy og jobbtfredshet og peker isteden på at støy påvirker sammenhengen mellom arbeidspress og jobbtfredshet (Leather, Beale & Sullivan, 2003).

Resultater fra sistnevnte studie, viser ingen direkte effekter av bakgrunnsstøy på jobbtilfredshet eller organisasjonell forpliktelse, men funn i studien tyder på at lav bakgrunnsstøy virker negativt i forhold til jobbstress, som igjen kan føre til lavere jobbtilfredshet. I følge informantene i denne studien, medfører det å sitte i et åpent kontorlandskap en del støy. Fire av de fem informantene forklarer at de merker at det er en del støy i lokalet, men at støynivået kan variere. Enkelte forklarer også at støyen blir en del av hverdagen og derfor ikke legges så mye merke til. Kvinne 2 hevdet at det åpne kontorlandskapet er preget av varierende støy og trafikk:

18) *Ja, det er støy der og det er mye trafikk, men jeg tror ikke at man kan sitte sånn som vi sitter her, uten at det er støy da. Det er jo vanskelig å få til å sitte i åpent kontorlandskap uten at du hører andre prate og så er det jo litt om man velger å oppleve det som støy eller at man tenker at det er en naturlig del av det miljøet vi sitter i. Men at det er lyd der, og innimellom ganske mye lyd der, vil det jo være. Vi sitter i betongbygg så det bærer lyd veldig godt og det er veldig akustikk, og det er gjort tiltak for å dempe effekten (29.06.2011, s. 6).*

Mann 2 forklarer at støyen der han holder til ikke kommer fra avdelingen sin, men fra sonen ved siden av der de sitter:

19) *Nei, internt i avdelingen så er det ikke mye støy, men vi sitter sånn at vi har en del støy i fra sosial sone i bygget, det har vi. Men det vet jeg at det jobbes med å få redusert. Det kommer mest støy derfra egentlig sånn sett (06.07.2011, s. 3).*

Åpent kontorlandskap legger opp til et kompromiss i forhold til akustikk, der konflikten står mellom god verbal kommunikasjon og god uforstyrret dialog, som skal foregå i ett og samme fysiske miljø. Så, der det er god kommunikasjon, både formell og uformell, slik det ofte er i åpne kontorlandskap, er det også en risiko for avbrytelser og distraksjon fra bakgrunnsstøy (Banbury & Berry, 2005).

Solbakken (2011) konstaterer i sin studie av åpent kontorlandskap at den største utfordringen i slike designer er støy og da spesielt støy i forhold til konsentrasjonskrevende arbeid. Også i studien til Kvannli og Danielsen (2010), ble uønsket lyd identifisert som en stor utfordring i det åpne kontorlandskap. Støy var noe som påvirket konsentrasjonen, effektiviteten og produktiviteten til de ansatte. I denne undersøkelsen ble informantene spurt om de får konsentrert seg om sine arbeidsoppgaver, til tross for at det var noe støy i lokalet. Svarene fra informantene viser at samtlige følte at de klarte å konsentrere seg. Kvinne 2 nevner også at de har mulighet til å trekke seg unna til stillerom ved behov og føler at det er hennes plikt å gjøre dette hvis det trengs:

20) Ja, jeg får det, og i den grad jeg begrenses av omgivelsene, så føler jeg kanskje at det er min plikt å benytte meg av muligheten til å gå et annet sted. Det har mye å si, for det har vi muligheten til her og det er det kanskje mange arbeidsplasser som ikke har (29.06.2011, s. 7).

Mann 2 forklarer at det er individuelt om man klarer å konsentrere seg, han forteller at det handler om å stenge ut en del av det som skjer rundt seg:

21) Ja det gjør jeg. Det er også en del individuelt i det, hvordan man jobber. Om man klarer å kutte og koble ut det som skjer rundt seg (06.07.2011, s. 4).

I utsagnet over (sitat 21), antyder informanten at det er individuelt om man klarer å kutte ut og koble ut det som skjer rundt seg. Det er ikke tatt hensyn til individuelle forskjeller i undersøkelsen, men det kan nevnes at tidligere forskning (Maher & von Hippel, 2005; Opsahl, 2009) har funn som tyder på at personlighetstrekk har betydning, og at forskjellige typer personer tilpasser seg åpne kontorlandskap forskjellige. Maher og von Hippel (2005), hevder at noen individer har ferdigheter til å stenge ut distraksjoner. Disse ferdighetene muliggjør at individet kan arbeide med liten personlig sone, samtidig som individet klarer å stenge ut overstimulering fra flere forstyrrende kilder i det åpne kontorlandskapet. Dette i følge forskerne, kan resultere i en mer positiv følelse til jobben. Uten å ta konkret stilling til denne diskusjonen er det funn i litteraturen som tyder på at personlighetstrekk har betydning.

Videre, i feltstudien av åpne kontorlandskap utført av Banbury og Berry (2005), rapporterte 99 % av deltakerne at konsentrasjonen deres var svekket av forskjellige typer kontorstøy, spesielt fra telefonringing fra pulter der det ikke var noen til stede, og fra folk som pratet i bakgrunnen. Funnene i studien viser også at støy fra telefonringing påvirket konsentrasjonen betydelig mer i negativ retning enn det andre støykilder utgjorde. Det ble ikke funnet noen bevis for at denne typen støy kunne tilvennes over tid. Når ansatte ble spurt om hvordan det åpne kontorlandskapet kunne forbedres i forhold til støy, ble stillerom og avskjermede plasser som tilrettela for konsentrasjonsarbeid angitt som minst populær blant de ansatte i undersøkelsen.

Selv om en reduksjon av støy til under det hørbare er både upraktisk og dyrt, så vell som upopulær blant ansatte, kan andre metoder anvendes for å redusere distraksjoner fra en mengde støykilder, ifølge Banbury og Berry (2005). For det første kan telefoner bli videreført til sentralbord eller automatiske telefonsvarere hvis de forblir ubesvart, og støy fra diverse utstyr kan skjermes hensiktsmessig. For det andre kan planleggingen av det åpne kontorlandskapet legge tilrette for at ansatte med behov for mye konsentrasjonsarbeid ikke blir lokalisert nære støyfulle områder og støyfullt utstyr. På spørsmål om det hendte at de ble avbrutt i arbeidet sitt forteller alle informantene at dette er noe som skjer stadig vekk. Ofte er det spørsmål over bordet eller telefoner og folk som kommer bort og spør om hjelp til noe. Mann 1 forklarer det slik:

22) Det gjør det. Det er kanskje minuset, at man med jevne mellomrom blir avbrutt. Men om det går utover effektiviteten, det har jeg ikke tenkt så mye på, men det er klart at man kan jo få nye oppgaver, og du må hjelpe noen og sånn. Men om det er for mye eller om det er passelig, det er ikke sånn at jeg føler at det er veldig mye. Men det er klart det blir jo en del, at man blir avbrutt, og da kan det være at man har flere oppgaver åpen samtidig. Også jobber du med oppgaven og så kommer det noen og spør, og så hjelper du dem med noe, og så kommer de tilbake, og så begynner du med en ny oppgave. Så jeg sitter jo ofte med flere mailer som jeg skriver på samtidig. Flere oppgaver samtidig (29.06.2011, s. 5).

Kvinne 1 føler også at avbrytelser er noe som skjer til stadighet, og da er det ofte små avbrytelser det er snakk om:

23) Eh, ja. Det er jo hvis du sitter og konsentrerer deg om en sak da og skal få skrevet ned en del ting. Da kan det jo komme et spørsmål da, eller at noen bråker rundt deg, så det er ofte sånne små avbrytelser (29.06.2011, s. 4).

Åpne kontorlandskap er fysiske arbeidsmiljø der forstyrrelsene er mange og i tillegg vanskelig å skjerme seg fra (Fostervold, 2009), og støy er et mye større problem for ansatte i åpne kontorlandskap, enn for de som jobber i cellekontor (Pejtersen et al., 2006). Solbakken (2011), skiller imidlertid mellom avbrytelser og forstyrrelser. Avbrytelser i form av henvendelser til enkeltpersoner er suksesskriteriet ved åpne kontorlandskap, ettersom det er det som bidrar til effektivitet. Samtidig er det akilleshælen ved at det bidrar til forstyrrende støy for naboene og for hyppige avbrytelser utgjør en belastning for den enkelte. I følge Solbakken (2011), oppfattes avbrytelser som meningsfulle og utgjør ikke en belastning i seg selv, mens forstyrrelser er dekkende for støy og lyder som ikke angår en selv. På grunn av mye forstyrrelser, mye folk, mer interaksjon og nærhet til andre vil det i åpne kontorlandskap øke mengden tankearbeid til den enkelte (de Croon et al. 2005). Konsekvensen blir da i følge forskerne, at ansatte får problemer med konsentrasjon, får negative reaksjoner ved interaksjon med andre og blir mer utilfreds med jobben. Mann 2 forklarer at man kan gi uttrykk for at man er opptatt og ikke vil bli forstyret, og at dette er noe folk ser og oppfatter som en slags uskrevet regel:

24) Ja, det hender nok, ja. Det er vel mere regelen enn unntaket. Det er jo både telefon og henvendelser som kommer over bordet mens du sitter og jobber med en sak da, det gjør det jo. Men samtidig så, hvis du sitter og konsentrerer deg og jobber med en sak så gir du jo et uttrykk gjør du jo da. Da er de i hvert fall roligere de på bordet, da er det ikke så mye direkte henvendelser. Det er jo noen regler som vil læres etter hvert (06.07.2011, s. 4).

De fleste informantene i studien til Kvannli og Danielsen (2010) var ikke opplyst om bedriftens reglement for opphold i åpne kontorlandskap. En av de kortsiktige løsningene for å minske forstyrrelsene i denne bedriften, var å videreutvikle de eksisterende reglene for skikk og bruk i åpne kontorlandskap samt gjøre de allment kjent for de ansatte. Også fra besvarelsene i denne undersøkelsen er det lite som tyder på at de ansatte har klare regler for hvordan man skal te seg i det åpne kontorlandskap. Likevel ser det ut til at ansatte respekterer hverandre når de ser at noen sitter med konsentrasjonskrevende arbeid. Å klarlegge regler for skikk og bruk i det åpne kontorlandskapet samt opplyse de ansatte om disse, ser ut til å ha en reduserende effekt av forstyrrelser. De ansatte i denne bedriften har også mulighet til å benytte seg av såkalte stillerom, ved behov.

Kvinne 1 forklarer at i den sonen hun sitter i, så har de tre slike stillerom fordelt på flere avdelinger, til sammen cirka 30 personer. Videre forklarer hun at stilleromene blir brukt stort sett hele tiden til små møter og telefonsamtaler:

25) Dem blir brukt stort sett hele tiden. Det er ikke booking på dem, det er bare å gå inn. Men stillerommene blir ikke brukt hele dager så du går jo inn for å ta en telefon eller noe, så det er ikke ment for å brukes for en hel dag. De er for å ta en prat med en kollega eller ta en telefon og slike ting (29.06.2011, s. 4).

Kvinne 3 forteller at hun benytter stillerommene når hun skal unngå å bli forstyret:

26) Enten så skal jeg på et telefonmøte eller så er det for at jeg skal gå gjennom noen dokumenter og sånne ting. For at når man sitter i åpent landskap så vet man at hvis jeg går inn på stillekontoret og har igjen døren så skal jeg ikke forstyrres akkurat da (29.06.2011, s. 6).

Under intervjuet kom det fram at de ansatte også har tilgang til lesesal på arbeidsplassen. Kvinne 2 gir uttrykk for at dette er en plass hun går til, når hun arbeider med konsentrasjonsarbeid over lengre tid, og at her blir det vanskeligere for medarbeidere å få kontakt med henne:

27) Det hender jo og at jeg bruker stillerom for å sitte med konsentrasjonsarbeid men nå har vi også lesesal da, den er kanskje et enda bedre alternativ den når du kanskje skal sitte og jobbe med ting som krever at det er stilt rundt deg. Men den er kanskje mer på 14 dagers basis, eller da er det mer sånn typisk at du sitter og jobber med et viktig arbeid som skal slutføres og trenger en mye større grad av ro omkring seg. Så det kan av og til, det er jo ikke så snedig for de andre men av og til er det snedig at folk egentlig ikke vet at vi er på jobb på et vis, da blir du forstyrret mindre (29.06.2011, s. 7).

Evans og Johnson (2000) fant i sin studie at lav støy, slik som i åpne kontorlandskap, ikke påvirket enkle arbeidsoppgaver.

I følge forskerne ser det ut til at kun mer komplekse arbeidsoppgaver med omfattende informasjonsprosesser blir påvirket av støyeffekter i et åpent kontorlandskap. I følge Solbakken (2011), bør derfor utfordringen med støy møtes med stillerom. Slik kan man tilrettelegge for individuelle konsentrasjonskrevende oppgaver samtidig som en utnytter fordelene med organisering i det åpne kontorlandskapet. Også de Croon et al. (2005) foreslår det samme på bakgrunn av sin studie. På grunn av mye folk, tetthet til andre og støy i lokalet, kan ansatte i det åpne kontorlandskap få problemer med å konsentrere seg om sine oppgaver, noe som kan føre til lav jobbtilfredshet. Ved å gi ansatte muligheten til å skjerme seg fra både auditiv og visuell stimuli, i form av avskjermede rom – slik som stillerom, vil fungere som et tiltak mot disse problemene. Å ha mulighet til å trekke seg bort fra støyende og folksomme områder, vil dermed også begrense utilfredsheten ansatte har i forhold til disse faktorene. På spørsmål om informantene følte at de ble visuelt forstyrret i det åpne kontorlandskapet, svarte informantene i denne studien noe ulikt. Noen av informantene følte at de ikke ble det, mens andre igjen til tider kikket opp fra pulten sin når noen gikk forbi eller når noe skjedde i avdelingen. En informant (kvinne 3, 29.06.2011, s. 6), mente at dette var noe som kanskje man ble forstyrret av mest i starten for de som var vant med cellekontor tidligere, men at det ble en vanesak etter vært. Kvinne 2 svarte slik på spørsmål om visuelle forstyrrelser:

28) Ja, det er det jo, men det er litt personavhengig det og for det kommer jo litt an på, tror jeg – både hvor lett du blir distraheret og hvor nysgjerrig du er, tror jeg. Hvis du er veldig nysgjerrig vil du slite med at du lurer hele tiden på hvem folk er og du ser et ansikt som du ikke har sett før så må du gjerne spørre hvem det er og sånn. Men ja, men det tror jeg du styrer veldig mye selv, det handler litt om å klare å distansere seg tror jeg (29.06.2011, s. 8).

Mann 1 synes ikke det er betydelige visuelle forstyrrelser:

29) Det kan være man ser hvordan det går med de der eller hvis man ser noen som holder på å kræsje, det skjer jo, men det er ikke noe sånn stor forstyrrelse nei (29.06.2011, s. 5).

Det blir av informantene gitt uttrykk for at det både er visuelle og auditive forstyrrelser til stede i åpne kontorlandskap. I følge Fostervold (2009), vil flere skillevegger samt økt avstand til kolleger, bidra til større opplevd privat sone, noe som igjen vil føre til mindre forstyrrelser og større jobbtilfredshet. Maher og von Hippel (2005) er delvis enig i dette, men hevder at skillevegger kun forbedrer den visuelle private sonen og blokkerer ikke lyd effektivt nok. Forskerne hevder videre at, det er mulig at lyd er mer forstyrrende når ansatte ikke har visuelle spor til å avgjøre hvor støyen kommer fra. Skal man ta forklaringen til Maher og von Hippel (2005) til følge, vil skillevegger i åpne kontorlandskap kun redusere visuelle forstyrrelser, og ikke auditive forstyrrelser. Auditiv støy blir altså oppfattet som mer forstyrrende ved bruk av skillevegger. Det kan tyde på at skillevegger ikke egner seg i åpne kontorlandskap ettersom auditiv støy ser ut til å være det største problemet i slike designere. Samtidig som auditiv støy kan bli oppfattet som mer forstyrrende ved bruk av skillevegger, vil også flere av de positive egenskapene med åpent kontorlandskap uten skillevegger bli færre, slik som hurtig kommunikasjon over bordet og visuell oppfattelse av ledige arbeidsstasjoner.

Stress

En av kostnadene ved samfunnsutviklingen i vår kultur er ulike former for belastning og stress. Alle som har med andre mennesker å gjøre, vil før eller siden stifte bekjentskap med problemet (Haukedal, 2005). Jobbstress er ansett som en stor bekymring, ikke bare for ansatte, men også for organisasjoner og samfunnet i sin helhet (Jonsson, 2005). Ansatte som rapporterer at de er veldig tilfreds med jobben sin, opplever mindre skadelige effekter av stress enn ansatte som rapporterer at de er veldig misfornøyd med jobben sin (Schultz & Schultz, 2010). Derfor er det viktig at vi har noe kjennskap til stressproblematikken; hvilke faktorer som fører til stress, og hvordan organisasjoner kan hjelpe til med å redusere unødvendige stresskilder, og hvordan de ansatte kan oppøve ferdigheter til å tolerere og håndtere stress. Det lar seg imidlertid neppe gjøre å fjerne alle mulige virkelige og potensielle stressfaktorer. Kanskje er det heller ikke ønskelig. Å leve med en viss grad av stress, er en del av tilværelsen. Mennesker i arbeid kan bli utsatt for ulike stressende belastninger i form av farer, konflikter og mangel på tid, for å nevne noen stresskilder (Haukedal, 2005).

Begrepet stress omtales på ulike måter. I dagligdags tale, og i den vitenskapelige litteraturen, blir begrepet stress ofte definert som årsak og forklaring til spenninger, og som de negative konsekvensene av denne tilstanden. Noen bruker det til å karakterisere bestemte kroppslige reaksjoner, andre snakker om stress som en subjektiv opplevelse. En tredje måte begrepet omtales på, er å vise til situasjoner som er belastende (Jonsson, 2005). Begrepet stress blir imidlertid nesten alltid brukt i negativ betydning. Derfor er det lett å overse at stress også har sine positive sider. Når en snakker om at en viss mengde stress er sunt, henger dette sammen med at kroppen vil bygges opp ved å bli utsatt for belastning inntil en viss grense (Fisher & Sortland, 2001). En mild form for stress kan for eksempel skjerpe oppmerksomheten og øke motivasjonen men, over en viss terskel kan opplevelsen av stress føre til redusert oppmerksomhet, fleksibilitet og motivasjon (Haukedal, 2005). Stress som ikke mestres, og som varer over lengre tid, vil kunne få negative konsekvenser for individet, som for eksempel i form av angst og følelse av utilstrekkelighet (Fischer & Sortland, 2001).

På spørsmål hvor nærmeste overordnede sitter i forhold til informantene i denne undersøkelsen, forklarte alle informantene at deres overordnede enten satt ved samme bord som dem selv, i samme eller i tilgrensende sone. Informantene ble videre spurt om de noen gang følte seg overvåket av sine overordnede og om de følte noen form for prestasjonspress fra dem. Her svarte samtlige at de aldri følte noen form for overvåkning eller at de følte at overordnede kontrollerte hva de gjorde. Kvinne 2 utdyper det slik:

30) Nei, kategorisk nei! Aldri kjent noe, jeg har vært heldig og hatt ledere som har hatt den filosofien at man skal ha underansvar, yte og få tillit til nye oppgaver skulle jeg til å si. Så lenge du gjør jobben din så er det greit (29.06.2011, s. 8).

Resultatene viser at den overvåkingen som foregår er av resultatene de ansatte kan vise til. Mann 2 forklarer at han ikke føler noe overvåkning fra sin overordnede, men at han hele tiden må vise til måloppnåelse:

31) Ikke på overvåkinga, men du har jo hele tiden noen mål vi skal nå. Og klart at ved noen av dem vil det jo til en hver tid være litt press, det gjør det (06.07.2011, s. 5).

Videre ble informantene spurt om de noen gang følte seg stresset på jobben. Her viser resultatene at alle ble det til tider, spesielt når de har krevende tidsfrister og når de opplever å ha mye å gjøre. Kvinne 2 forklarer at hun blir stresset til tider, men ikke på grunn av at hun sitter i et åpent kontorlandskap:

32) Ja, jeg blir stresset, ja, men jeg blir aldri stresset av det fysiske arbeidsmiljøet. Jeg blir jo stressa som alle andre, stresset av tidsfrister eller hvis man føler at man ikke rekker å bli ferdig når man skal levere (29.06.2011, s. 8).

Informantene ble spurt om de kunne beskrive en stressende situasjon. Resultatene viser igjen at informantene føler stress i forhold til tidsfrister og arbeidsmengde til tider. Mann 2 opplever det slik:

33) Nei, av og til når du har som mest å holde på med og du har gitt deg selv korte tidsfrister da blir du jo fort det, da kan du bli det (06.07.2011, s. 5).

I en studie med 40 kvinnelige funksjonærer utført av Melamed et al. (2001), viste det seg at tre timer eksponering av støy lik et typisk åpent kontorlandskap (50–60dB), førte til målbare tegn på stress. Støyen reduserte også funksjonærenes motivasjon til å jobbe. Også Evans og Johnson (2000) fant i sine undersøkelser fysiologiske bevis på at ansatte opplevde mer stress fra støy i åpne kontorlandskap, enn i andre kontorformer. I følge forskerne er det ukontrollerbarheten ved lyder og ikke intensiteten av lyder som gjør at den kan oppleves som stressende. Disse resultatene er viktige, for hvis ansatte opplever stress i åpne kontorlandskap på grunn av mangel på kontroll, kan forskjellige designer med for eksempel muligheten til å trekke seg tilbake i lukkede rom, være til hjelp for å lindre de negative effektene ved støy i det åpne kontorlandskapet. Likevel, selv om forskerne forventet å finne effekter av stress utover de fysiologiske målingene under slike støyforhold, fant de ingen. Både rapportene fra de ansatte og produktiviteten i arbeidet viste at det ikke var mer stress under slike støyforhold (Evans & Johnson, 2000). Informantenes besvarelser i min undersøkelse er i tråd med rapportene fra de ansatte i studien til Evans og Johnson (2000). Informantene forteller at de ikke blir stresset av de fysiske arbeidsforholdene, men av tidsfrister.

De er ikke foretatt noen form for fysiologiske målinger i denne undersøkelsen, og det kan derfor ikke sies noe om dette i forhold til Evans og Johnsons funn på dette området. Schultz og Schultz (2010) hevder at det er ikke all slags stress som virker skadelig. Utfordringsrelatert stress, i form av tidspress, og høyt nivå av ansvar, leder til følelse av ferdigstillelse og måloppnåelse. Disse er motiverende og positivt relatert til jobbtilfredshet. Hindringsrelatert stress på den andre siden, som inkluderer urimelige jobbkraav og stort jobbpress, forstyrer måloppnåelse og er assosiert med frustrasjon og lav jobbtilfredshet. Selv om begge disse typene stress skaper lignende psykologiske forandringer, er det bare hindringsrelatert stress som leder til skadelige helseeffekter. Dette forklarer hvorfor noen personer i høytstressende yrker har generelt god helse (Schultz & Schultz, 2010). Funnene i undersøkelsen tyder på at de stressopplevelsene informantene i denne bedriften opplever er først og fremst av utfordringsrelatert art, som hovedsakelig går ut på stress i forhold til tidsfrister. Flere forskere (Fischer & Sortland, 2001; Haukedal, 2005; Schultz & Schultz, 2010), hevder at en viss grad av slike stressopplevelser kan være sunt, fordi det kan føre til skjerpet oppmerksomhet, økt motivasjon og måloppnåelse, noe som igjen er positivt relatert til jobbtilfredshet. Men, om stressopplevelsene vedvarer over lengre tid, kan dette få negative konsekvenser for individet i form av redusert motivasjon, angst og følelse av utilstrekkelighet. Ut fra besvarelsene ser det ut til at informantene opplever tidspress til tider og at stress ikke er noe som vedvarer over lengre perioder. Besvarelsene viser at åpne kontorlandskap ikke fører til ytterligere stress på grunn av lokalene. Videre ble informantene spurt hva de gjorde når de følte at de ble stresset og her viser svarene at de fokuserer da på å bli ferdig med arbeidet. Mann 1 svarer:

34) Bare får løst oppgaven. Når det blir for mye stress så tar jeg det. Sammen med å være ekstra fokusert og være effektiv, og ser om det er noen som kan ta noe som jeg egentlig skulle gjort så jeg bare får løst opp (29.06.2011, s. 6).

Ifølge Fischer og Sortland (2001) er det viktig at det kollegiale miljøet fungerer støttende. Dette kan skje på ulike måter, men det å ha noen å gå til i forhold til det som er vanskelig og stressende i jobben er svært viktig. På arbeidsplassen er sosial støtte fra ledere, medarbeidere og underordnede generelt ansett å være en viktig stressreducerende funksjon (House, 1981; Jonsson, 2005), noe som igjen kan føre til en reduksjon av innvirkningen stress har på helsen (House,

1981). Sosial støtte har vist seg vanskelig å definere, men House (1981, s. 22) hevder at sosial støtte handler om: *Hvem gir hva til hvem og i forhold til hvilket problem?* Dette indikerer alle potensielle personer som kan gi støtte, alt fra familie og venner til medarbeidere på jobben og hvilken type støtte de kan gi. Videre deler House (1981) sosial støtte inn i fire underliggende kategorier: emosjonell-, instrumentell-, informativ-, og bedømmende støtte. Istedenfor å prøve å finne ut hvilke av disse som egentlig er sosial støtte, bør alle betraktes som potensielle former for støtte. Emosjonell støtte involverer empati, kjærlighet og tillitt. Når individer tenker at folk støtter dem er det ofte emosjonell støtte det handler om. Instrumentell støtte involverer instrumentell atferd som direkte hjelper personen som trenger det, som for eksempel når noen hjelper andre å gjøre jobben deres. Informativ støtte handler om å gi andre informasjon som hjelper i forhold til personlige og miljømessige problemer. Informativ støtte hjelper andre å hjelpe dem selv. Bedømmende støtte handler om informasjon som mottaker bruker til å evaluere seg selv, for eksempel når sjefen forteller ansatte at de gjør en god jobb (House, 1981).

I en studie av 261 ansatte innenfor detaljhandel, fant forskerne Babin og Boles (1996) at ansattes opplevelse av medarbeideres involvering og støtte fra ledere, kan redusere stresset og øke jobbtilfredsheten. At ansatte trives og får den støtten de trenger fra bedriften, gjør også at de ansatte blir mer engasjerte, og føler sterkere tilhørighet til bedriften. Interaksjon med andre kan fungere som en buffer mot ensomhet, bidra til emosjonell støtte og hjelpe individer å oppnå mål som ikke like enkelt kan oppnås alene (Jonsson, 2005). Ut fra utsagnet over (sitat 34), ser det ut til at de ansatte i bedriften har god tilgang til sosial støtte på arbeidsplassen. Ettersom de ansatte i bedriften sitter tett og gir uttrykk for at de har gode relasjoner til hverandre, kan man også anta at det åpne kontorlandskapet i bedriften legger til rette for større sosial støtte på arbeidsplassen i forhold til hva kontorbygg med cellekontor gjør. I studien til Pejtersen et al. (2006), fant de imidlertid at sosial støtte og tilbakemelding på arbeidsplassen var uavhengig av hvilken kontorløsning som ble valgt. Forskerne fant ingen resultat som viste at sosial støtte og tilbakemeldinger ble forbedret i åpne kontorlandskap. De fant heller ingen resultater som tydet på at sosial støtte og tilbakemeldinger ble forverret i åpne kontorlandskap. Ut fra sitatet gjengitt over (sitat 34), antyder informanten at i stressende situasjoner, så kan ansatte i bedriften altså få hjelp fra kolleger ved behov og opplever sosial støtte fra medarbeidere, noe som i følge tidligere forskning (Babin & Boles, 1996; House, 1981; Jonsson, 2005) kan virke som en buffer mot stress.

Informanten antyder at han får noen andre til å gjøre noen av hans oppgaver når han er stresset og har mye å gjøre. Informanten får i ifølge House (1981), instrumentell støtte i dette tilfellet, noe som indikerer direkte hjelp til personen som trenger det. Kvinne 3 forteller at når hun blir stresset og har mye å gjøre så hender det også at hun tar en dag med hjemmekontor:

35) Mitt beste råd er egentlig å ikke legg alt i en haug og så prøve å organisere det. Hva brenner mest? Og ta det etter rekkefølge. Også er jeg så heldig at jeg har muligheten til eventuelt ta en dag med hjemmekontor, og det er jo meget effektivt (29.06.2011, s. 7).

I følge Oommen et al. (2008), tilrettelegger det fysiske arbeidsmiljøet en person jobber i noen aktiviteter bedre enn andre. I sitatet over (35), antyder informanten at når hun blir stresset og har mye å gjøre så har hun muligheten til å ta en arbeidsdag hjemme, og at dette er meget effektivt. Dette tyder på at hun får konsentrert seg bedre hjemme og klarer å nøste opp i arbeidsoppgavene mer effektivt der enn på jobben. På bakgrunn av disse funnene er det rimelig å anta at når ansatte har eksepsjonelt mye å gjøre så er ikke åpne kontorlandskap like godt egnet som egne avskjermede kontorer. Ved slike anledninger kan åpne kontorlandskap være en kilde til stress. Denne formen for stress kan videre forklares som hindringsrelatert stress og er i følge Schultz og Schultz (2010) en form som inkluderer urimelige jobbkrav og stort arbeidspress, noe som igjen kan føre til frustrasjon og lav jobbtilfredshet. Som vi har sett hevder flere studier at åpne kontorlandskap ikke egner seg til konsentrasjonskrevende arbeid (de Croon et al., 2005; Evans & Johnson, 2000; Solbakken, 2011), og at fortstyrrelser ved slikt arbeid i åpne kontorlandskap kan gi utløp i lavere trivsel, mer stress og dårligere helsetilstand (de Croon et al., 2005; Fostervold, 2009; Pejtersen et al., 2005). Det er viktig å merke seg i denne sammenhengen at ansatte i denne bedriften har god tilgang til avskjermede rom som; stillerom, møterom og lesesaler som skal være tilrettelagt for slik type arbeid.

Fordeler og ulemper ved åpne kontorlandskap

Åpne kontorlandskap er en omdiskutert kontorutforming som er kosteffektiv grunnet mindre areal pr. ansatt og fleksibel i forhold til organisering. Samtidig, grunnet forventet økt kommunikasjon og forventet mer samarbeid, forventes økt effektivitet. På den andre siden kan kontorlandskap øke de ansatte stressnivå grunnet støy og redusere jobbtilfredsheten (Solbakken, 2011). Informantene i undersøkelsen føler alle at den største fordelen med det åpne kontorlandskapet er den sosiale og faglige interaksjonen det legger til rette for. De forteller at denne interaksjonen har mye å si for trivsel og mulighetene for å lære. Flere synes det er spennende og interessant å jobbe i åpent kontorlandskap. Det åpner for diskusjoner og det er enkelt å få svar, noe som gjør jobben enklere. Det skaper også en fellesskapsfølelse og god stemning. Kvinne 1 forklarer fordelene slik:

36) Det er den samtalen, dialogen med kollegaer. Muligheten til å diskutere saker er lettvindt, og det er også en mer sånn fellesskapsfølelse, når du jobber sammen, istedenfor når du sitter i hver sin bås da. Så mye den der at du blir som i et team. Ja, god stemning også (29.06.2011, s. 6).

Ifølge Schiefloe (2003), er innovasjon og læring lettere å få til i situasjoner der de ansatte opererer innenfor effektive og ubyråkratiske systemer for kommunikasjon og samhandling. Når store virksomheter kvitter seg med tradisjonelle cellekontor og går over til åpne kontorlandskaper uten faste plasser, er bedre forutsetninger for nettverksdannelse en sentral begrunnelse. Siktemålet er ofte å styrke kommunikasjon, erfaringsutveksling og samarbeid mellom medarbeidere som tilhører samme fag eller arbeider med likeartede arbeidsoppgaver. I studien til Kvannli og Danielsen (2010) påpekte alle fokusgruppene det positive psykososiale arbeidsmiljøet som et resultat av å jobbe i åpent kontorlandskap. De var fornøyde med sine kolleger og fornøyde med kommunikasjonen blant de ansatte. Også i studien til Banbury og Berry (2005) viste utsagn fra respondentene at romsligheten i kontorlokalet, lettere kommunikasjon, tilgjengelighet, og vennskapelighet var de mest likte aspektene med det åpne kontorlandskap.

Funnene til Banbury og Berry (2005), og funnene til Kvannli og Danielsen (2010), samsvarer godt med funnene i denne studien. Det ser ut til de mest likte aspektene med åpne kontorlandskap blant ansatte, er faktorer knyttet til kommunikasjon, tilgjengelighet og fellesskapsfølelse. Når det kommer til ulempene med det åpne kontorlandskapet svarer fire av fem informanter at den største ulempen er knyttet til støy og konsentrasjonsproblemer. Kvinne 3 forteller:

37) Det må være at det til tider kan være støy (29.06.2011, s. 7).

Som vi har sett er det en del støy knyttet til det å jobbe i åpne kontorlandskap. At de fleste informantene hevder at dette er den største ulempen kommer ikke som noen overraskelse. Også tidligere studier har funnet støy som en ulempe i slike kontorlandskap. Pejtersen et al. (2006) fant i sine studier at 60 % av deres utvalg klaget over støy, der bare 6 % i cellekontor klaget over støy. Også Banbury og Berry (2005) fant at støy var ett av de minst likte aspektene ved det åpne kontorlandskap. På bakgrunn av funnene i denne undersøkelsen, ser det ut til at ansatte i bedriften ikke er tilfreds med støynivået i det åpne kontorlandskapet. Selv om det i denne bedriften er gjort tiltak for å begrense støy og gitt mulighet til å skjerme seg fra støy, virker det som om ansatte fortsatt opplever støy som et problem.

Mann 1 forteller at den største ulempen er at avdelingen han sitter i kunne hatt sterkere avdelingsfølelse. Selv om de sitter i åpent kontorlandskap, er arealet såpass stort og det er såpass store avstander at man mister litt oversikten over hva som forgår. Man hører folk prate men er for langt unna til å komme med innspill, de sitter ikke tett nok:

38) Vi mister litt den der naturlige oversikten vi får når vi hører folk prate om forskjellige ting og du kan ikke gjøre innspill på noe. Så har vi mistet litt av den avdelingsfølelsen som var sterkere før da. Det vil si vi har blitt litt mer spredt. Det er rett og slett fordi vi ikke sitter sammen, vi sitter ikke så tett. Større areal (29.06.2011, s. 7).

En longitudinell studie av Brennan et al. (2002) viste at ansatte i en bedrift følte seg negativt påvirket ved omlokalisering fra cellekontor til et åpent kontorlandskap design. De ansatte rapporterte lavere tilfredshet med det fysiske miljøet, økende fysisk stress, mindre relasjoner til kollegaer, og lavere opplevd jobbprestasjoner. Resultatene fra undersøkelsen viste ikke bare at disse effektene var til stede ved overgangen fra cellekontor til åpent landskap, men også at utilfredsheten ikke sank seks måneder etter omgjøringen. Faktisk var relasjonene med andre kollegaer på sitt laveste etter seks måneder. Selv om besvarelsene i undersøkelsen stort sett viser at ansatte er tilfreds med samholdet og følelsen av tilhørighet i kontorlandskapet, tyder utsagnet over (38), på at ikke alle er like tilfreds med samholdet. Schultz og Schultz (2010) hevder at denne relasjonsfølelsen kan ha noe med størrelsen på kontorbygningen å gjøre, og at den kan påvirke arbeidsrelasjoner. Jo mindre lokalene er, desto nærmere pleier forholdene mellom ansatte å være. I veldig store bygninger, der ansatte har mindre interaksjon med hverandre, pleier forholdene å være mer formelle og upersonlige. I tillegg er det viktig å merke seg at personer kan oppleve å tilpasse seg åpne kontorlandskap forskjellig.

På spørsmål om det er noe arbeidslokalet ikke støtter, synes informantene at lokalene er godt tilrettelagt. Det nevnes at det kan være noe problematisk i forhold til konsentrasjonsarbeid, men at det er tatt høyde for dette i og med at de har tilgang på stillerom, lesesal og møterom som kan benyttes ved slikt arbeid. Kvinne 2:

39) *Ja, det er jo det men heldigvis har vi alternativer så arbeidssonene er ikke spesielt egnet for dypt konsentrasjonsarbeid over tid i den forstand at du, hvis du da sitter ved pulten din må du regne med både avbrytelser og et visst støynivå. Men da er det også lagt opp til at vi skal trekke oss unna og benytte oss av møterom, stillerom og lesesal (29.06.2011, s. 9).*

Resultatene i studien til Solbakken (2011) viser en klar todeling. Åpne kontorlandskap øker jobbtildfredsheten hos noen mens det klart reduserer jobbtildfredsheten hos andre. Den store utfordringen var støy, og spesielt da i forhold til konsentrasjonsarbeid ble støy oppfattet som belastende. Videre fant Solbakken (2011) at for ansatte med rutinepregede oppgaver og stor grad av samarbeid ble ikke støy opplevd som vesentlig belastende. Solbakkens resultater samsvarer også med Melamed et al. (2001), sin langtidsstudie.

Ansatte med enkle arbeidsoppgaver kunne dra fordel av å arbeide under moderat støyeksposering (≥ 80 dB). Årsaken til dette kan i følge forskerne være at moderat støyeksposering ved enkle jobber kan kompensere for understimulasjon, kjedsomhet og ensformighet. Videre viste studien at ansatte med komplekse arbeidsoppgaver hadde større jobbtilfredshet ved lavt støynivå (Melamed et al., 2001). I denne undersøkelsen er det ikke foretatt noen mål for hvor mye konsentrasjonskrevende arbeid informantene jobber med daglig, men ut i fra besvarelsene ser det ut til at slikt arbeid forekommer. Videre har det kommet frem at de ansatte har mulighet til å skjerme seg fra støy og avbrytelser i form av stillerom, lesesal og møterom. Ettersom informantene nevner dette i forbindelse med hva kontorlandskapet mangler, kan det tyde på at disse skjermingsplassene ikke er lagt godt nok til rette eller ikke blir brukt i den grad de er tiltenkt. I følge Solbakken (2011), kan organisering i åpent kontorlandskap gi en effektiviseringsgevinst, men det betinger at det legges til rette for konsentrasjonskrevende arbeid i forhold til støy, samtidig som en ivaretar individuelle behov. Informantene blir videre spurt om hvordan de føler seg etter endt arbeidsdag. Her viser svarene at de stort sett føler de har overskudd, utenom de få gangene arbeidsdagen blir utvidet. Det nevnes at luften i lokalet er god og at de føler seg klar i hodet etter endt arbeidsdag. Mann 2 forteller:

40) Jeg føler meg faktisk i bedre form og bedre i hodet her enn hva jeg har gjort tidligere. Det tror jeg går på innemiljøet og spesielt luft og temp (06.07.2011, s. 6).

I følge Pejtersen et al. (2006), opplever ansatte i åpne kontorlandskap mer ubehageligheter med temperatur og dårlig luftkvalitet enn ansatte med eget kontor. Dårlig luftkvalitet her er karakterisert som lukt eller spesielt tett luft. Også Banbury og Berry (2005) fant i sine studier at dårlig belysning og luftkvalitet var noen av de minst likte aspektene med det åpne kontorlandskap. Ifølge Pejtersen et al. (2006) er det generelt vanskeligere å ventilere store rom og dermed også vanskeligere å kontrollere luftkvaliteten i åpne kontorlandskap. Videre viste resultatene at det var store behov for å forbedre luftkvaliteten og temperaturkomforten i kontorlandskapene de studerte. Resultatene fra disse undersøkelsene ser ikke ut til å stemme overens med resultatene fra min studie. Informantene i min studie hevder å ha god luftkvalitet og temperatur i arbeidslokalene, de føler seg bra etter endt arbeidsdag og er tilfreds i forhold til disse faktorene.

Mulig forklaring på forskjellen av disse resultatene kan være at arbeidslokalene denne studien er foretatt i er forholdsvis nye og har dermed nytt og moderne ventilasjonssystem. En annen forklaring kan også være at undersøkelsen ble foretatt på sommeren, med god temperatur og naturlig lufting, slik at resultatene kan ha vært annerledes ved vinterstid.

Samtlige av informantene i undersøkelsen ville ha valgt å jobbe i åpent kontorlandskap fremfor cellekontor. Kvinne 2 forklarer det slik:

41) Nei, jeg hadde utvilsomt ha mistrikket eller for å si det slik: trivdes dårligere med å ha et cellekontor. I den typen jobb som jeg har og i bank/finans tror jeg at hvis jeg skal fortsette i denne bransjen her ville det vært en nedtur for meg (29.06.2011, s. 10).

Videre forklarer hun grunnen til valget:

42) Nei, det handler vel litt om hvor sosial man er også, det er jo tilbake til det at det som er av fordeler med å jobbe i et åpent landskap også tror jeg det ville gitt meg mye mindre verdi, mindre mening rett og slett med det å være på jobb fordi det sosiale du har med andre, selv om det er faglige diskusjoner så er den sosiale omgangen med andre mennesker for de fleste av oss ganske vesentlig for at vi skal oppleve at vi har det bra da. For meg så har det betydning (29.06.2011, s. 10).

Også de fire andre informantene forklarer at grunnen til at de hadde valgt åpent kontorlandskap henger sammen med den sosiale kontakten og interaksjonen de får som følge av et slikt miljø. I følge Oommen et al. (2008), verdsetter personer det fysiske arbeidsmiljøet like mye som de verdsetter organisasjonen de jobber i. Hver dag arbeider ansatte i fysiske omgivelser som påvirker deres muligheter og ønsker til å jobbe. Dette gjør arbeidstakerens oppfattelse av eget arbeidsmiljø til en viktig faktor, både for arbeidsgiver og arbeidstaker. Forskning viser at kontorets fysiske utforming har mye å si for personers trivsel på arbeidsplassen (Maher & von Hippel, 2005), og for deres generelle helsetilstand (Danielsson & Bodin, 2008).

I studier av 779 ansatte med jobber i båser i kontorlandskap fant forskerne (Veitch et al., 2007), at de som var mest tilfreds med sine arbeidsomgivelser var også mer tilfreds med jobben i sin helhet, dette i forhold til de som ikke var like tilfreds med sine arbeidsomgivelser. Disse funnene forsterker viktigheten av de fysiske omgivelsenes innvirkning på ansattes tilfredshet (Schultz & Schultz, 2010). Carlopio og Gardner (1992), fant også resultater i sin studie som støtter hypotesen om at det fysiske arbeidsmiljøet er relatert til ansattes opplevelse og holdninger i forhold til jobbtildfredshet. Forskerne, fant videre resultater som viser at ledere var mest tilfreds med å jobbe på egne kontor og at ansatte foretrakk åpne kontorlandskap. I følge Carlopio og Gardner (1992) skyldes dette at ledere ofte har mer behov for privat sone, noe som et lukket kontor kan gi dem. I forskningen blir det særlig lagt vekt på at kontorlandskap har økt støy, større trengsel og har mindre privat sone. Samtidig føler de ansatte at de ikke har kontroll over forstyrrelsene på arbeidsplassen (de Croon et al., 2005). Arbeidstakere som jobber i cellekontor føler derimot at de selv har kontroll over forholdene rundt seg. De kan oppsøke andre medarbeidere når de vil, eller lukke døren og være skjermet fra de andre hvis det er ønskelig. Når arbeidstakere sitter i åpne kontorlandskap, kan de selv ikke velge hvor mye stimuli som skal være rundt dem når de jobber. Den valgfriheten de som jobber i cellekontor har, med tanke på å luke ut forstyrrelser, er med andre ord ikke tilstede (Danielsson & Bodin, 2008). Men, i følge Lee og Brand (2005) hemmer lukkede kontorer kommunikasjon, teamarbeid, og fleksible løsninger av det fysiske rommet. Studien til Danielsson og Bodin (2008), viser likevel at det er generelt høyere trivsel og generelt bedre helsetilstand hos arbeidstakere som jobber i cellekontor, enn hos de som jobber i åpne kontorlandskap. De som jobber i åpne kontorlandskap skårer generelt lavest på helsetilstand, og viser også lavest jobbtildfredshet, med unntak av de som jobber i fleksible åpne kontorlandskap.

Åpne kontorlandskap øker i popularitet blant arkitekter og bedriftsledere. Mange er positive til denne utviklingen, men det ser ut til at de forventede positive effekter får variert støtte i den foreliggende litteraturen. Man skal imidlertid være oppmerksom på at litteraturen på området er relativt begrenset både når det gjelder antallet studier og studienes teoretiske og metodologiske fokus (Fostervold, 2009). Som vi ser viser ikke tidligere forskning rundt åpne kontorlandskap til et entydig bilde av hvilke effekter denne arbeidsformen har for de ansatte. Forskingen dokumenterer både positive og negative sider ved det å jobbe i åpne kontorlandskap (Brennan et al., 2002).

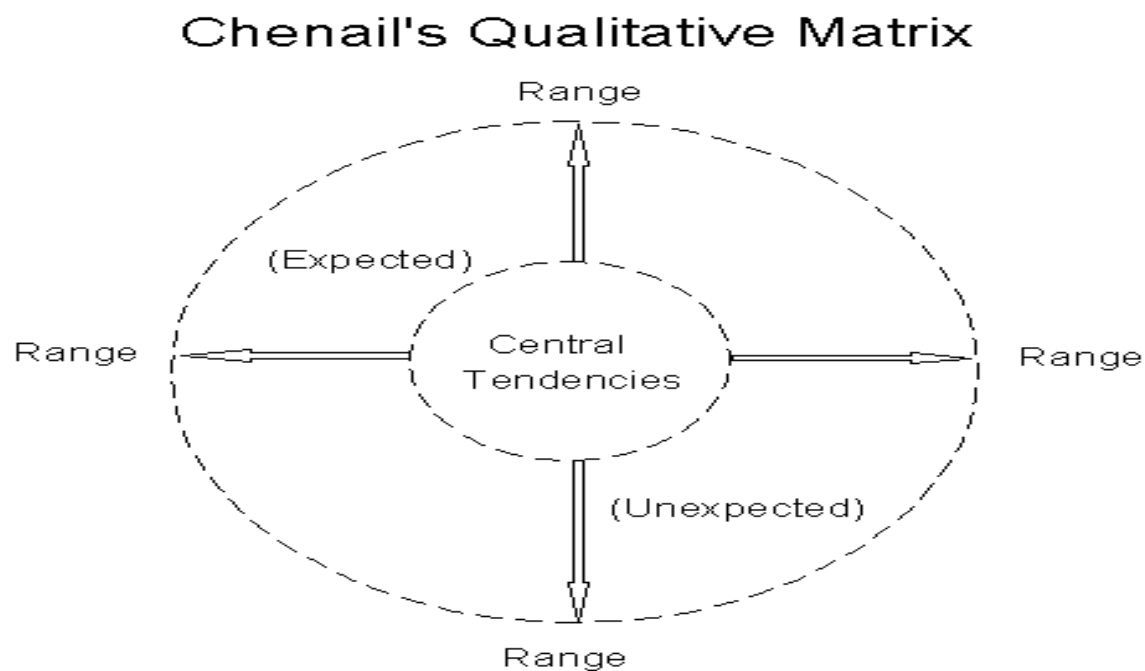
Selv om det oppstår flere spørsmål knyttet til det åpne kontorlandskap er det også viktig å merke seg at ikke alle ansatte har de samme problemene. I følge Opsahl (2009) og i følge Maher og von Hippel (2005), kan individuelle forskjeller være utslagsgivende for hvor godt personer vil takle jobbing i åpent kontorlandskap. Problemene ansatte har, varierer i omfang slik som individer tilpasser seg forskjellig til varierende miljøer (Oommen et al., 2008).

Avslutning

Først i denne delen blir det redegjort for Chenails kvalitative matrise. Så blir forventede og uventede funn i denne studien presentert, med utgangspunkt i matrisen. Deretter kommer konklusjoner. Til slutt, styrker og begrensninger ved studien, samt videre forskning.

Chenails kvalitative matrise

Jeg tar utgangspunkt i Chenails kvalitative matrise (omtalt i Cole, 1994) for å gi en oversiktlig presentasjon av funnene i studien. Matrisen omhandler sentrale tendenser i forskningsarbeidet, variasjonene i disse, samt de forventede og uventede funnene.



Figur 1: Chenails Kvalitative Matrise (hentet fra Cole, 1994).

Figur 1 illustrerer hvordan data kan analyseres og presenteres på en oversiktlig måte. Sentrale tendenser ("central tendencies") beskriver hvordan data fra informantene klumper seg sammen til felles opplevde tema eller kategorier. I denne studien var kategoriene i sentrale tendenser angitt på forhånd av undersøkelsen, på bakgrunn av tidligere forskning (Fostervold, 2009; Oommen et al., 2008). Kategoriene var: privat sone, tilhørighet, stress, støy og konsentrasjon. Variasjoner ("ranges") tillater forskjeller innenfor kategoriene som diskuteres. Variasjonen i kategoriene ble illustrert gjennom sitater fra informantene. Disse ble diskutert i resultater med drøftingsdelen, men kommenteres i korthet. Chenails kvalitative matrise knytter datapresentasjon, dataanalyse og den foreliggende litteraturen sammen. Matrisen stiller ikke bare med en begrepsmessig ramme for å kode data, men foreslår også et kart for å reprodusere analysert data til et organisert mønster som forbinder funn i forskningen med tidligere forskning. Begrepene forventet ("expected") og uventet ("unexpected"), blir brukt til å organisere datapresentasjonen. Forventede resultater refererer til data som bekrefter ideene til forskerne i den foreliggende litteraturen eller til mine antagelser. Uventede resultater refererer til data som avviker fra forskernes ideer i den foreliggende litteraturen og fra mine antagelser. Ved bruk av Chenails kvalitative matrise, har forskeren mulighet til å oppdage det uventede i stedet for å forbli fokusert på hva man vet fra før gjennom litteratursøk og tidligere observasjoner. Som Chenail konkluderer (i Cole, 1994, s. 3):

Qualitative researchers have a habit of focusing on what is familiar and central to the study at hand....What may be missed through this study of inquiry is an opportunity for investigators to know what might not be known to them prior to the study....Also, the margins of a project often provide some of the most interesting and informative patterns for investigators if they include a curiosity for the exception in their work and a hesitancy to explain quickly that which might turn out to be unexplainable.

Forventede og uventede funn

Privat sone

På forhånd av undersøkelsen var det forventet ut fra tidligere forskning (de Croon et al., 2005; Lee & Brand, 2005; Oommen et al., 2008), at den private sonen ansatte føler de har i åpne kontorlandskap var mindre enn den ansatte opplever å ha med et eget cellekontor. På bakgrunn av denne antagelsen, ble det videre forventet at tilfredshet i forhold til privat sone på arbeidsplassen var lav blant ansatte i undersøkelsen. Beskrivelsene fra de ansatte i undersøkelsen samsvarer delvis med disse forventningene. De ansatte i bedriften føler ikke de har noen privat sone i det åpne kontorlandskapet som forventet, men de har mulighet til å trekke seg unna til avskjermede stillerom ved behov for private samtaler og lignende. Denne muligheten, samt at de ansatte har store arbeidspulter gjør at de ikke føler at andre sitter tett innpå dem. Muligheten til å trekke seg unna til avskjermede rom, og personlig kontroll over egne arbeidspulter er i den foreliggende litteraturen (Danielsson & Bodin, 2008; Lee & Brand, 2005) ansett som positivt i forhold til jobbtildfredshet. Mine funn tyder på at ansatte i bedriften ikke i særlig grad opplever utilfredshet med sin private sone, nettopp på grunn av at de har disse mulighetene. Dette funnet er uventet. Tilfredshet i forhold til privat sone på arbeidsplassen er ikke lav blant de ansatte i undersøkelsen. Likevel er det på bakgrunn av litteraturen mye som tyder på at ansatte føler større tilfredshet i forhold til privat sone ved bruk av separate kontor (de Croon et al., 2005). Slike antydninger kan man også komme med på bakgrunn av funnene i min undersøkelse. Dette med tanke på at informantene beskriver det åpne kontorlandskapet de stort sett sitter i, bærer preg av innsyn og fører til mange små avbrytelser.

Tilhørighet

Følelsen av tilhørighet blant de ansatte i bedriften var på forhånd antatt som sterk, og det var forventet at ansatte var tilfreds med tilhørighet i åpne kontorlandskap. I forskningen på området ser det ut til at funnene er noe varierende.

På grunn av mye folk, tetthet til andre og støy i lokalet kan ansatte i åpne kontorlandskap få problemer med å konsentrere seg om sine arbeidsoppgaver. Som en følge av dette kan ansatte reagere negativt til interaksjon med andre, noe som igjen kan føre til utilfredshet med jobben og svakere tilhørighetsfølelse (de Croon et al., 2005). Forskerne hevder videre, at muligheten til å trekke seg bort fra støyende og folksomme områder ser ut til å begrense utilfredshet ansatte har i forhold til støy og tetthet i det åpne kontorlandskap. Funn i andre studier igjen (Solbakken, 2011), tyder på at åpne kontorlandskap kan bidra til bedre sosialt miljø og at dette igjen har en positiv innvirkning på følelsen av tilhørighet. Mine funn tyder på at ansatte i bedriften har et godt sosialt miljø og er tilfreds med samholdet på arbeidsplassen. Funnene viser også at ansatte har mulighet til å skjerme seg når de skal utføre konsentrasjonskrevende arbeid. Dette ser ut til å ha en positiv effekt i forhold til tilhørighet fordi, mangel på konsentrasjon kan indirekte føre til lavere tilhørighetsfølelse. Så, på bakgrunn av mine funn er det rimelig å hevde at ansatte i denne bedriften er tilfreds med sin tilhørighetsfølelse, som forventet.

Kommunikasjon

Bedre kommunikasjon var fra min side antatt å være en av de største fordelene med åpne kontorlandskap på grunn av nærheten til andre dette designet fører med seg. Likevel tilsier en del forskning på området (Brennan et al., 2002; de Croon et al., 2005; Pejtersen et al., 2006) at kvaliteten på kommunikasjonen i det åpne kontorlandskap blir svekket. Dette på grunn av forstyrrelsene og den unødvendige kommunikasjonen slike design fører med seg. Mine funn tyder på at det er lav terskel for å ta kontakt med medarbeidere i bedriften. Videre kommer det frem at ved lengre diskusjonsfrekvenser er de ansatte i bedriften oppfordret til å benytte seg av avskjermede rom, for ikke å forstyrre i sonen. Andre funn i undersøkelsen imidlertid, tyder på at kommunikasjonen som foregår i bedriften kan bli bedre, selv om de ansatte stort sett virker tilfreds med kommunikasjonen. Informantene forklarer at kommunikasjonen i bedriften er effektiv og at kommunikasjonsverktøyene er gode, men at ansatte kan bli flinkere til å bruke dem. Her tenker de spesielt på et sosialt internt datanettverk de har disponibelt.

Sammenlagt viser mine funn at de ansatte i bedriften generelt er tilfreds med kommunikasjonen som foregår, noe som også var forventet. Noe uventet funn, var at bruk av interne datanettverk er noe som kan effektivisere kommunikasjonen ytterligere og samtidig begrense støynivået noe.

Støy og konsentrasjon

Det var forventet at støy var det største problemet knyttet til åpne kontorlandskap. Mye av forskningen på området viser at støy kan være et problem i slike kontordesigner (Banbury & Berry, 2005; de Croon et al., 2005; Fostervold, 2009; Pejtersen et al., 2006; Schultz & Schultz, 2010). Funn i min undersøkelse viser at ansatte i bedriften opplever at det er en del støy i lokalet, men at støynivået kan variere. Til tider kan det også være mye støy. Som forventet opplever ansatte i kontorlandskapet en del støy, og fire av informantene nevner støy som den største ulempen ved åpne kontorlandskap. Andre funn i undersøkelsen viser imidlertid at støy begrenses ved bruk av stillerom, møterrom og lesesal. Det kommer også frem i besvarelsene at de ansatte har retningslinjer å forholde seg til, som kan begrense støyen noe. Disse er bruk av avskjermede rom ved lengre kommunikasjonsfrekvenser og uformelle normer, som når man gir uttrykk for at man ikke vil bli avbrutt i arbeidet. Disse funnene, samt tidligere forskning (Kvannli & Danielsen, 2010), indikerer at; ved innføring av klare regler for skikk og bruk i det åpne kontorlandskap, samt å gjøre dem allment kjent for alle ansatte, kan bidra til å redusere støy ytterligere. Til tross for tiltakene som er gjort i denne bedriften for å redusere støy, opplever ansatte i bedriften støy som et problem og er ikke helt tilfreds i forhold til støynivået.

Som en følge av forventet høyt støynivå ble det videre antatt at dette var noe som påvirket og forstyrret konsentrasjonskrevende arbeid, og at de ansatte i bedriften ikke var helt tilfreds i forhold til dette. Tidligere forskning på området viser det samme (Banbury & Berry, 2005; de Croon et al., 2005; Fostervold, 2009; Kvannli & Danielsen, 2010). Mine funn indikerer, til tross for at det rapporteres en del støy i det åpne kontorlandskapet, at de ansatte stort sett får konsentrert seg om sine arbeidsoppgaver. Dette funnet er uventet.

Mye tyder på at de avskjermede rommene i bedriften, legger til rette for konsentrasjonskrevende arbeid og at ansatte benytter seg av disse ved behov. Funn viser videre at de ansatte i bedriften ofte blir avbrutt i arbeidet når de sitter i det åpne kontorlandskapet. Da er det som oftest små hendelser det dreier seg om. Med utgangspunkt i Chenails kvalitative matrise, kan noen av funnene i kategorien konsentrasjon, betraktes som forventet. Ansatte blir forstyrret og avbrutt i arbeidet sitt når de sitter i det åpne kontorlandskapet. Uventet funn i denne kategorien er, at de ansatte kan trekke seg bort til avskjermede rom når de skal utføre konsentrasjonskrevende arbeid, noe de også virker tilfreds med.

Stress

Mine forutakelser angående stress i det åpne kontorlandskap var at slike design førte til mer stress i forhold til cellekontor, og at dette var noe ansatte ikke var helt tilfreds med. På grunn av mange inntrykk fra arbeidsomgivelsene, kan ansatte tape fokus på egne arbeidsoppgaver, noe som igjen kan bidra til forsinkelser og uoppnådde arbeidsmål. Disse antagelsene er også i tråd med annen forskning (Arnold, 2005; Fostervold, 2009). En studie fant imidlertid kun fysiologiske bevis på stress i åpne kontorlandskap. Både rapporter fra de ansatte og resultater fra produktiviteten viste at det ikke var noe økning i stress under slike forhold (Evans & Johnson, 2000). Mine funn viser at de stressopplevelsene de ansatte opplever i bedriften i hovedsak handler om tidsfristoverskridelser. Flere forskere (Fischer & Sortland, 2001; Haukedal; 2005; Schultz & Schultz, 2010), hevder at denne formen for stress kan virke sunt, ihvertfall inntil en viss grense. Dette på grunn av at slik type stress kan føre til skjerpet oppmerksomhet og økt måloppnåelse, noe som igjen er positivt relatert til jobbtilfredshet. Mine funn avviker fra mine forutakelser. Funnene tyder på at de stressopplevelsene ansatte til tider føler i denne bedriften, stammer fra andre faktorer og er ikke en effekt av det fysiske miljøet de befinner seg i. Videre indikerer funn i undersøkelsen at sosial støtte fra medarbeidere og ledere i form av hjelp til arbeidsoppgaver og nyttig overføring av informasjon er noe som de ansatte har rikelig tilgang til. Flere forskere (Babin & Boles, 1996; House, 1981; Jonsson, 2005), anser dette som en viktig buffer mot stress. Med utgangspunkt i Chenails kvalitative matrise, er funnene i kategorien stress, uventet.

Jeg finner ingen funn som tyder på at åpne kontorlandskap fører til mer stress blandt de ansatte, noe som var antatt på forhånd. Funn indikerer derimot at den sosiale støtten ansatte har tilgang til i bedriften, motvirker stress.

Konklusjon

Forskning av ansattes reaksjoner av åpne kontorlandskap har vist at det både er fordeler og ulemper med slike design. Likevel ser det ut til at størsteparten av forskningen på området stiller seg generelt negativ til åpne kontorlandskap (Brennan et al., 2002; Danielsson & Bodin, 2008; de Croon et al., 2005; Fostervold, 2009; Oommen et al., 2008; Pejtersen et al., 2005). Disse studiene bygger på at ansatte i slike design ikke får ro, får færre sosiale relasjoner, og dermed også lavere jobbtilfredshet. Andre studier derimot (Danielsson & Bodin, 2008; Kvannli & Danielsen 2010; Solbakken; 2011), konkluderer likevel mer positivt til slike kontordesigner. Disse baserer seg på at slike design gir bedre sosiale relasjoner mellom medarbeidere og ledere, noe som igjen fører til større jobbtilfredshet. Mye av dette skyldes at økt tilgjengelighet mellom medarbeidere gir bedre samarbeid. Denne undersøkelsen føyer seg inn i rekken til sistnevnte.

Pejtersen et al. (2006) hevder at det er et stort behov for å undersøke hvilke typer jobber som egner seg for åpne kontorlandskap. Tradisjonelt sett, har yrker som er avhengig av "teamwork" og god informasjonsflyt hatt slike kontorløsninger. I jobber som krever høy konsentrasjon, er ikke åpne kontorlandskap passende ettersom slike jobber kan være særlig sensitive for støy (Pejtersen et al., 2006). I forhold til valg av kontordesigner er det viktig å fremheve at ulike jobber egner seg for forskjellige kontordesigner. Ved valg av åpne kontorlandskap bør bedrifter opprette disse av de riktige årsakene. Det bør altså gi fordeler utover det å være økonomisk. I tillegg bør det legges til rette for at ansatte kan skjerme seg ved behov, ved bruk av stillerom og møterom, eller lignende avskjermede plasser. At ansatte får noen instruksjoner om hvordan man skal bruke, samt oppføre seg i kontorlandskapet, ser også ut til å ha en positiv effekt i forhold til jobbtilfredshet.

Ved jobber som krever høyt nivå av konsentrasjon ser det ut til at åpne kontorlandskap ikke er den rette løsningen. For jobber med mye samarbeidsbaserte oppgaver, rutinepregete arbeidsoppgaver og lav grad av konsentrasjonskrevende arbeid, ser det ut til at åpne kontorlandskap er den rette løsningen. Det må også nevnes at åpne kontorlandskap er forskjellige og kan variere betraktelig i form. Det finnes ikke noen entydig definisjon på åpne kontorlandskap og mye av den tidligere forskningen på området er gjort i varierende former av slike design og funn blir dermed vanskelig å sammenligne.

Problemstillingen til denne oppgaven var: *Hvordan påvirker åpne kontorlandskap grad av jobbtilfredshet hos arbeidstakeren?* Spesielt var det ønskelig å undersøke hvor tilfreds ansatte var i forhold til faktorene privat sone, tilhørighet, kommunikasjon, stress, støy og konsentrasjon i det åpne kontorlandskapet de jobbet i. Funnene fra studien varierer noe, men generelt viser de at ansatte i bedriften er positive til det åpne kontorlandskapet. Det er spesielt interessant at deltakerne ikke ville valgt cellekontor fremfor det åpne kontorlandskapet hvis de hadde fått valget. Dette til tross for at det er noen utilfredstillende faktorer, spesielt da i forhold til støy og konsentrasjon. Informantene rapporterer at den største grunnen til det valget er at dette designet åpner opp for større grad av faglig og sosial interaksjon. Funnene viser at informantene legger vekt på at, interaksjonen som forgår i det åpne kontorlandskapet har mye å si for trivsel og muligheten for å lære. Dette tyder på at de ansatte har et godt arbeidsmiljø og føler sterk tilhørighet til jobben sin. Kommunikasjonen som forgår i bedriften er ansett som god, men har forbedringspotensiale. Funnene indikerer at det er enkelt å få svar fra kolleger og at det er lav terskel for å ta kontakt. Videre viser funn at ansatte bør bli flinkere til å benytte seg av verktøyene de har til rådighet. Resultatene viser at de ansatte ikke har noe særlig privat sone i det åpne kontorlandskapet, annet enn store pulter og mulighet til å trekke seg bort. De ansatte føler ikke at dette er et problem, og føler seg tilfreds med lite privat sone. Stress var noe som forekom blant de ansatte, men ikke på grunn av det fysiske landskapet. Videre viser funn at tilgang til medarbeidere kan virke positivt mot stress. Den største rapporterte ulempen med det åpne kontorlandskapet i bedriften var støy og problemer med konsentrasjon. De ansatte gir uttrykk for at det til tider er for mye støy i det åpne kontorlandskapet. Ansatte rapporterer i tillegg at de ofte blir avbrutt i arbeidet, i form av små hendelser når de sitter i det åpne kontorlandskapet.

Selv om ansatte i bedriften kan trekke til avskjermede rom, ser disse faktorene ut til å være et problem. De ansatte gir uttrykk for at de ikke er tilfreds i forhold til støynivået i det åpne kontorlandskapet, noe som igjen fører til konsentrasjonsproblemer.

Styrker og begrensninger ved studien

Bruk av kvalitativ metode medfører visse begrensninger. I slike undersøkelser er det viktig å være forsiktig med å anta noe om arbeidsforhold i forhold til besvarelser alene. Selv om ansatte ikke rapporterer negative faktorer i kontormiljøet, kan disse likevel være tilstede. I følge Evans og Johnson (2000), kan det å spørre ansatte om forskjellige fysiske og psykiske forhold ved jobben, maskere negative effekter ansatte ikke forteller fritt om. Tillitt til at besvarelser fra intervjuer om jobbstress og generell jobbtildfredshet kan være utilstrekkelig for å kartlegge effekter av det fysiske arbeidsforholdets påvirkning på jobbtildfredshet. At man for eksempel blir vant til støy og andre arbeidsforhold oppstår gjerne i besvarelsene fra ansatte, spesielt hvis de føler at lite eller ingenting vil bli gjort i respons til deres besvarelser (Evans & Johnson, 2000).

Videre, det kvalitative forskningsintervjuet begrenser i dette tilfellet antall respondenter, og utvalget i undersøkelsen er forholdsvis lite. Til gjengjeld gir det kvalitative forskningsintervjuet rike beskrivelser av fenomenet som blir undersøkt og legger til rette for å fange opp nyanser ved fenomenet som ikke er forventet fra forskerens side på forhånd. Et alternativ til de individuelle intervjuende i undersøkelsen kunne vært fokusgruppeintervju, men denne formen for intervju kan føre til gruppepåvirkning og feilkilder. Eventuelt en blanding av disse kunne vært et alternativ for å belyse problemstillingen enda bedre.

Det er viktig å merke seg at denne undersøkelsen er foretatt i en finansiell institusjon og funnene er først og fremst overførbare til lignende typer virksomheter med lignende arbeidsoppgaver og fysisk miljø. Det er også viktig å merke seg at, hadde et større utvalg vært representert i undersøkelsen, kunne resultatene vært annerledes, spesielt hvis studien hadde tatt høyde for flere typer arbeidstillinger og arbeidsoppgaver innenfor finansnæringen. En annen begrensning med studien er mangel på objektive mål, som måling av støynivå og hvor stor grad av konsentrasjonsarbeid de ansatte har. Resultatene baserer seg på verbale utsagn fra informantene alene.

Videre forskning

I framtiden bør antallet prospektive studier økes. Det er et problem at alt for mange studier i dag er basert på kryss-seksjonelle og/eller retrospektive data. Tematisk savnes studier som undersøker endring fra åpne kontorlandskap til cellekontorer. Betydningen og forståelsen av personlighetsdimensjoner bør også studeres mer detaljert. Dette er temaer og studier som er svært viktige for at vi skal kunne forstå hvordan ulike kontordesign påvirker arbeidernes helse, trivsel, livskvalitet og produktivitet og som dermed kan bidra til et bedre arbeidsliv både for arbeiderne og for bedriftseierne (Fostervold, 2009). I undersøkelsen dukker det opp flere spørsmål som kunne vært interessant å undersøke nærmere. Spesielt interessant var det at ansatte i denne bedriften foretrekker åpne kontorlandskap fremfor cellekontor. Om ansatte opplever større grad av sosial støtte i slike kontordesigner, og i hvor stor grad dette bidrar i å redusere stressopplevelser hadde også vært noe å undersøke nærmere. Funn fra undersøkelsen tyder på at ansatte opplever sosiale interne datakommunikasjonsnettverk som et positivt verktøy, men alle benytter seg ikke av disse. En nærmere undersøkelse rundt dette og følger av slike verktøy i kontorlandskap generelt kunne vært interessant, spesielt hvis slike nettverk bidrar til bedre kommunikasjon og i tillegg reduserer støy.

Referanser

- Adler, P. & Adler, P. (2012). How many qualitative interviews is enough? Expert voices and early career reflections on sampling and cases in qualitative research. I S.E, Baker & R, Edwards (Red.), *National Centre for Research Methods Review Paper* (s. 8-11). Hentet 27. mars 2012, fra: <http://eprints.ncrm.ac.uk/2273/>
- Altheide, D.L. & Johnson, J.M. (1994). Criteria for Assessing Interpretive Validity in Qualitative Research. I N.K, Denzin & Y.S, Lincoln (Red.), *Handbook of Qualitative Research* (s. 485-499). London: Sage Publications, Inc.
- Arnold, J. (2005). *Work Psychology: Understanding Human Behaviour in the Workplace* (4. utg.). Harlow: Pearson Education Limited.
- Babin, B.J. & Boles, J.S. (1996). The effects of perceived co- worker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(1) 57-75.
- Banbury, S. & Berry, D.C. (2005). Office noise and employee concentration: identifying causes of disruption and potential improvements. *Ergonomics*, 48(1), 25-37.
- Becker, H.S. (2012). How many qualitative interviews is enough? Expert voices and early career reflections on sampling and cases in qualitative research. I S.E, Baker & R, Edwards (Red.), *National Centre for Research Methods Review Paper* (s. 15). Hentet 27. mars 2012, fra: <http://eprints.ncrm.ac.uk/2273/>
- Borchgrevink, H.M. (2003). Does health promotion work in relation to noise? *Noise Health*, 5(18), 25-30.

- Brennan, A., Chugh, J. S. & Kline, T. (2002). Traditional versus open office design. A longitudinal field study. *Environment and Behavior*, 34(3), 279-299.
- Carlopio, J.R. & Gardner, D. (1992). Direct and Interactive Effects of the Physical Work Environment on Attitudes. *Environment and Behavior*, 24(5), 579-601.
- Cole, P.M. (1994). Finding A Path Through The Research Maze. *The Qualitative Report*, 2(1), 14-18.
- Danielsson, C.B. & Bodin, L. (2008). Office type on relation to health, well-being and job satisfaction among employees. *Environment and Behavior*, 40(5), 636-668.
- de Croon, E.M., Sluiter, J.K., Kuijer, P.P.F.M. & Frings-Dresen, H.W. (2005). The effect of office concepts on worker health and performance: a systematic review of the literature. *Ergonomics*, 48(2), 119 – 134.
- Eiken, T. & Saksvik, P.Ø. (2011). Det psykososiale arbeidsmiljøet – hvor har det blitt av den sosiale dimensjonen?. I P. Ø. Saksvik (Red.), *Arbeids- og organisasjonspsykologi* (3. utg., s. 186-213). Latvia: Cappelen Damm AS.
- Evans, G.W. & Johnson, D. (2000). Stress and Open-Office Noise. *Journal of Applied Psychology*, 85(5), 779-783.
- Fischer, G. & Sortland, N. (2001). *Innføring i organisasjonspsykologi* (3. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Fostervold, K.I. (2009). Åpne kontorlandskap: en litteraturgjennomgang. *Ramazzini*, 1, 13-15.
- Furnham, A. (2005). *The psychology of behaviour at work. The individual in the organization* (2. utg.). New York: Psychology Press.

- Goines, L. & Hagler, L. (2007). Noise Pollution: A Modern Plague. *Southern Medical Journal*, 100(3), 287-294.
- Halvorsen, K. (2003). *Å forske på samfunnet – en innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (4.utg.). Oslo: J.W. Cappelens Forlag.
- Haukedal, W. (2005). *Arbeids- og lederpsykologi* (7. utg.). Oslo: J.W. Cappelens Forlag.
- House, J.S. (1981). *Work stress and social support*. Reading: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Jonsson, S. (2005). *Client work, job satisfaction and work environment aspects in human service organizations*. Malmø: Arbeidslivsinstituttet.
- Judge, T. A., Parker, S., Colbert, A. E., Heller, D., & Ilies, R. (2001). Job satisfaction: A cross-cultural review. I N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil & C. Viswesvaran (Red.), *Handbook of industrial, work and organizational psychology* (s. 25-52). London: Sage Publications, Inc.
- Kaufmann, G. & Kaufmann, A. (2003). *Psykologi i Organisasjon og Ledelse* (3. utg.). Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Kvale, S. & Birkmann, S. (2010). *Det kvalitative forskningsintervjuet* (2. utg.). Oslo: Gyldendal Akademiske.
- Kvale, S. (1997). *InterView. En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*. København: Hans Reitzels Forlag a/s.
- Kvale, S. (1983). The qualitative research interview. *Journal of Phenomenological Psychology*, 14(2), 171-196.
- Kvannli, E. & Danielsen, T.E. (2010). Åpne kontorlandskap: Fokusgrupper som metode for å identifisere tiltak med sikte på å redusere arbeidsrelaterte helseplager. *Ramazzini*, 4, 16-17.

- Langdridge, D. (2004). *Introduction to Research Methods and Data Analysis in Psychology*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Leather, P., Beale, D. & Sullivan, L. (2003). Noise, psychosocial stress and their interaction in the workplace. *Journal of Environmental Psychology*, 23(2), 213-222.
- 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(3), 323–333.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. I M.D. Dunnette (Red.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (s. 1297-1349). Chicago: Rand McNally College Publishing Company.
- Maher, A. & von Hippel, C. (2005). Individual differences in employee reactions to open-plan offices. *Journal of Environmental Psychology*, 25(2), 219-229.
- Mason, J. (2012). How many qualitative interviews is enough? Expert voices and early career reflections on sampling and cases in qualitative research. I S.E, Baker & R, Edwards (Red.), *National Centre for Research Methods Review Paper* (s. 29-30). Hentet 27. mars 2012, fra: <http://eprints.ncrm.ac.uk/2273/>
- Melamed, S., Fried, Y. & Froom, P. (2001). The Interactive Effect of Chronic Exposure to Noise an Job Satisfaction: A Longitudinal Study of Industrial Employees. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(3), 182-195.
- Oommen, V.G., Knowles, M. & Zhao, I. (2008). Should health service managers embrace open plan work environments? A review. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 3(2), 37-43.

- Opsahl, K. (2009). *En kartlegging av måleinstrumentet stimulus screening i et åpent kontorlandskap: Stimulus screening sin sammenheng med individuelle forskjeller i personlighet* (Masteroppgave, Universitetet i Oslo). Oslo: Universitetet i Oslo.
- 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(5), 392-401.
- Robertson, M.M. & Huang, YH. (2006). Effect of a workplace design and training intervention on individual performance, group effectiveness and collaboration: the role of environmental control. *Work: A Journal of Prevention, Assessment and Rehabilitation*, 27(1), 3-12.
- Schiefloe, P. M. (2003). *Mennesker og samfunn: Innføring i sosiologisk forståelse* (2. utg). Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Schultz, D. & Schultz, S.E. (2010). *Psychology and Work Today* (10. utg.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Smith, J.A. & Osborn, M. (2008). Interpretative Phenomenological Analysis. I J. A. Smith (Red.), *Qualitative Psychology: A Practical Guide to Research Methods* (2. utg., s 53-80). London: SAGE Publications Ltd.
- Solbakken, M. (2011). *Effekten av et åpent kontorlandskap på jobbtilfredshet og jobbutførelse* (Masteroppgave, Universitetet i Tromsø). Tromsø: Universitetet i Tromsø.
- Spector, P. E. (2008). *Industrial and Organizational Behavior* (5. utg.). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

- Sundstrom, E., Burt, R.E. & Kamp, D. (1980). Privacy at Work: Architectural Correlates of Job Satisfaction and Job Performance. *Academy of Management Journal*, 23(1), 101-117.
- Sundstrom, E., Town, J.P., Rice, R.W., Osborn, D.P. & Brill, M. (1994). Office Noise, Satisfaction, and Performance. *Environment and Behavior*, 26(2), 195-222.
- Thagaard, T. (2009). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode* (3. utg.). Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Veitch, J.A., Charles, K.E., Farley, K.M.J. & Newsham, G.R. (2007). A model of satisfaction with open-plan office conditions: COPE field findings. *Journal of Environmental Psychology*, 27(3), 177-189.

Appendiks

Intervjuguide

Intervjuguide: Masteroppgave, Jobbtilfredshet i det åpne kontorlandskap: *Hvordan påvirker åpne kontorlandskap grad av tilfredshet hos arbeidstakeren?*

INTRODUKSJON

Hvem jeg er

Hensikten med prosjektet

Bruk av diktafon

Konfidensialitet og anonymitet

Databehandling og rapportering

BAKGRUNNSSPØRSMÅL

Alder

Kjønn

Hva jobber du med? (stilling)

Hvor lenge har du jobbet med det?

Hva er dine primære arbeidsoppgaver?

IDENTITET/ TILHØRIGHET

Hvordan synes du det er å jobbe i åpent kontorlandskap?

Har du din egen arbeidsplass i avdelingen du jobber i?

Er det tilatt med personlige eiendeler på pulten?

Probe: Skulle du ønske det var slik?

Har du noen form for privat sone?

Er det noen retningslinjer i forhold til klestil i bedriften?

Probe: Velger du selv din egen klestil?

Kan du beskrive arbeidsmiljøet i avdelingen?

Kjenner du de andre i avdelingen godt?

Spiser dere lunsj sammen?

Har dere private sammenkomster?

Probe: Hvor ofte?

KOMMUNIKASJON/INFORMASJONSFLYT

Hvordan kommuniserer du med dine kollegaer?

Probe: telefon, mail, verbalt?

Hvor ofte foregår kommunikasjonen?

Er kommunikasjonen som oftest jobbrelatert?

Vil du si at måten kommunikasjonen foregår på i dag er effektiv?

Kan den forbedres? Hvordan?

Hvis det er noe du lurer på i forhold til arbeidet, hvordan går du frem for å finne ut av det?

KONSENTRASJON/STØY

Synes du det er mye støy i avdelingen?

Probe: hvor kommer støyen fra?

Får du konsentrert deg om arbeidet?

Brukker du ørepropper eller hodetelefoner i jobben?

Probe: Hvordan påvirker dette kommunikasjonen mellom kollegaer? Vanskelig å få kontakt?

Hender det at du blir avbrutt i arbeidet?

Har dere tilgang til stillerom på arbeidsplassen?

Bruker du disse ofte?

Hva tror du skal til for at du benytter stillerom?

Blir du noen gang visuelt forstyret i landskapet?

OVERVÅKNING/STRESS

Hvor holder din nærmeste overordnede til i lokalet i forhold til deg?

Føler du noen gang at du blir overvåket av dine overordnede?

Probe: Hvis ja: Kan du beskrive en situasjon der du har følt deg slik?

Hvilke følger tror du det kan ha?

Probe: Positivt og negativt/ stress?

Føler du deg noen gang stresset på jobben?

Kan du beskrive en situasjon der du har blitt stresset?

Probe: Hva tror du det kan komme av?

Hva gjør du når du kjenner du blir stresset?

TIL SLUTT

Hva vil du si er fordelene med å jobbe i åpnet kontorlandskap?

Hva vil du si er ulempene?

Er det noen arbeidsoppgaver lokalet ikke støtter?

Hvordan tror du avdelingen vil utvikle seg fremover?

Probe: krav til samhandling, kommunikasjon, fysiske arbeidsforholdforhold?

Hvordan føler du deg etter en endt arbeidsdag?

Probe: Overskudd? Sliten? Lei? Glad?

Hvis du har fått valget mellom å jobbe i åpent kontorlandskap og hatt et eget cellekontor, hva har du valgt?

Hva tror du grunnen til det valget er?

Tror du du kunne jobbet mer effektivt i cellekontor?

Det nærmer seg slutten av intervjuet, er det noe du har lyst å legge til?