

Lene Moi Nilsen & Kristine Kämpe Hasselø

Brukskvalitet ved aktivitetsbaserte arbeidsplasser sett i et sosialt bærekraftig perspektiv

Hvordan innfrir bærekraftige kontorbygg med aktivitetsbaserte arbeidsplasser kravet til en god brukskvalitet?

Masteroppgave i Eiendomsutvikling og –forvaltning

Veileder: Reidar Gjersvik

Medveileder: Geir Karsten Hansen

Juni 2022

Lene Moi Nilsen & Kristine Kämpe Hasselø

Brukskvalitet ved aktivitetsbaserte arbeidsplasser sett i et sosialt bærekraftig perspektiv

Hvordan innfrir bærekraftige kontorbygg med aktivitetsbaserte arbeidsplasser kravet til en god brukskvalitet?

Masteroppgave i Eiendomsutvikling og -forvaltning
Veileder: Reidar Gjersvik
Medveileder: Geir Karsten Hansen
Juni 2022

Norges teknisk–naturvitenskapelige universitet
Fakultet for arkitektur og design
Institutt for arkitektur og planlegging

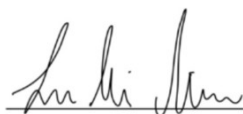
FORORD

Denne masteroppgaven markerer slutten av masterstudiet i Eiendomsutvikling og -forvaltning ved Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet (NTNU) i Trondheim. Forprosjektet til denne oppgaven er utarbeidet høsten 2021, og selve oppgaven er skrevet våren 2022.

Temaet for denne oppgaven bygger på vår egen interesse for brukskvalitet i eksisterende og nye bygg. Hvor vi ønsker å sette enda mer fokus på sosial bærekraft i byggebransjen. Interessen for sosial bærekraft og brukskvalitet har fremkommet gjennom flere ulike kurs. Vi ble først introdusert for konseptet med aktivitetsbaserte arbeidsplasser gjennom faget AAR4827 Eiendomsforvaltning – Facility Management noe som ble grunnlaget for denne oppgaven. Kursene TBA4170 Transformasjon og ny bruk av eksisterende bygninger og AAR4950 Programmering og evaluering av bygninger er også en del av fagene som ga interesse for temaet. Vi ønsker å kunne bidra med kunnskap som kan brukes som erfaringsoverføring for å forbedre brukskvalitet, og sikre sosial bærekraft i kommende prosjekter.

Vi ønsker å takke vår veileder Reidar Gjersvik for faglig og akademisk veiledning, samt hjelp til utformingen av oppgaven. Videre ønsker vi å takke alle deltagere som bidro til å gjøre denne studien mulig, med masse innsiktsfull og nyttig informasjon. Vi ønsker også å takke Else-Brit Hodne for gjennomgang og innspill til oppgaven. Vi vil også takke våre medstudenter for to minnerike år sammen. Til slutt ønsker vi å takke NTNU for god faglig kunnskap og som har gitt oss masse inspirasjon og motivasjon gjennom disse to årene.

God lesing!



Lene Moi Nilsen



Kristine Kämpe Hasselø

Trondheim, 14. juni 2022

Sammendrag

En verden som stadig er preget av mer digitalisering gjør at man i dag arbeider på helt andre måter enn tidligere. Arbeidsdagen er preget av en rekke ulike oppgaver, og hver enkeltes behov for konsentrasjonsarbeid, fysiske og digitale møter, og uformell sosialisering varierer. Ved aktivitetsbaserte arbeidsplasser vil brukerne ha mulighet til å velge hvor man ønsker å arbeide i løpet av en arbeidshverdag. Målet ved aktivitetsbaserte arbeidsplasser er å tilrettelegge for en arbeidsplass som bidrar til økt kreativitet, samarbeid og kunnskapsdeling. Denne type arbeidsplasser skaper fleksibilitet og variasjon som skal bidra til økt motivasjon og engasjement hos de ansatte.

Målet med forskningen er å kunne avdekke om aktivitetsbaserte arbeidsplasser bidrar til god brukskvalitet. Dette sees i sammenheng med allerede eksisterende teori. Det forskes på hvordan arbeidsplassen fungerer i et brukerperspektiv, basert på effekt, effektivitet og tilfredshet, og ut ifra dette kunne si noe om brukskvaliteten ved slike arbeidsplasser. Videre fremstiller oppgaven hvordan dette kan ses i sammenheng med sosial bærekraft der hvert individ har ulike behov og forventninger. På bakgrunn av dette er følgende problemstilling utarbeidet:

Hvordan innfrir bærekraftige kontorbygg med aktivitetsbaserte arbeidsplasser kravet til en god brukskvalitet?

Opgavens metode-design er hovedsakelig basert på en kvalitativ tilnærming for å få en bedre forståelse av den opplevde brukskvaliteten til brukerne, men oppgaven har også en kvantitativ tilnærming. Forskningen har gitt oss numerisk og ikke numerisk data. Metoden er inspirert av USEtool, som er en metodehåndbok for kartlegging av brukskvalitet. Metodene som har blitt brukt er litteraturstudie, spørreundersøkelser, dokumentanalyse, dybdeintervjuer og observasjonsstudie. Det teoretiske rammeverket tar for seg grunnleggende teori knyttet til bærekraft og brukskvalitet. Funn fra to ulike caser gir grunnlaget for å besvare problemstillingen.

Aktivitetsbaserte arbeidsplasser har gjennom forskningen vist seg å være en god løsning for å skape variasjon, frihet og fleksibilitet. Gjennom brukernes opplevde brukskvalitet av kontorlokalene vil man kunne si noe om hvordan slike arbeidsplasser fungerer i praksis og hvordan de kan være bærekraftige i seg selv. Funnene viser at brukerne burde få opplæring i

hvordan man burde anvende kontorløsningen med aktivitetsbaserte arbeidsplasser. Dersom man lykkes med dette så vil de ansatte kunne bruke arealene slik de er tiltenkt, og brukskvaliteten vil trolig øke. Endringen fra å sitte på samme plass hele dagen til å flytte seg rundt etter behov er en tilvenningssak for brukerne. Dersom fordelene og mulighetene aktivitetsbaserte arbeidsplasser gir utnyttes, vil det kunne gi økt motivasjon og engasjement i arbeidshverdagen. En arbeidsplass der brukerne får bestemme over egen arbeidsdag vil bidra til trygghet, tillit og tilhørighet til arbeidsplassen, noe som vil være verdifullt for et sosialt bærekraftig samfunn.

Studien viser også at brukerne som har faste plasser i en slik kontorløsning føler seg mer tilfreds enn brukerne som ikke har det. En av faktorene som spiller inn er følelsen av mangel på tilhørighet ved å ikke ha en fast plass. Det sees derfor på løsninger som kan skape en høyere grad av tilhørighet i lokalene, til tross for at ikke alle har en fast plass. Det er også sett på endring i arbeidsvaner som en følge av hjemmekontor under pandemien. Hvor det har blitt et større behov for rom til å utføre digitale møter.

Abstract

A world that is constantly characterized by digitalization means that people today work in completely different ways than before. The workday is characterized by several different tasks, and each individual's need for concentration at work, physical and digital meetings, and informal socialization varies. For activity-based workplaces, users will have the opportunity to choose where they want to work during a workday. The goal of activity-based workplaces is to facilitate a workplace that contributes to increased creativity, collaboration, and knowledge sharing. This type of workplace creates flexibility and variety that will contribute to increased motivation and commitment among employees.

The aim of this research is to be able to reveal whether activity-based workplaces contribute to good quality of use. This is seen in connection with an already existing theory. The research is based on how the workplace works in a user perspective, determined by effect, efficiency, and satisfaction. This could say something about the quality of use at those workplaces. Furthermore, the thesis presents how this can be seen in the context of social sustainability where everyone has different needs and expectations. Due to this, the following problem has been prepared:

How do sustainable office buildings with activity-based workplaces meet the requirement for a good quality of use?

The methodology utilized in this thesis is based mainly on a qualitative approach to get a better understanding of the perceived quality of use of the users, however the thesis also has a quantitative approach. The research has given us numerical and not numerical data. The method is inspired by USEtool, which is a handbook for mapping quality of use. The methods that have been used are literature study, questionnaires, document analysis, in-depth interviews, and observational study. The theoretical framework deals with basic theory related to sustainability and quality of use. Findings from two different cases provide the basis for answering the problem.

Through research, activity-based workplaces have proven to be a good solution for creating variety, freedom, and flexibility. Through the users' perceived quality of use of the office premises, it will be possible to say something about how such workplaces function in a practical

sense and how they can be sustainable in themselves. The findings show that users should receive training in how to use the office solution with activity-based workplaces. If this is successful, the employees will be able to use the areas as they are originally intended, and the quality of use will most likely increase. The change from sitting in the same place all day to moving around as needed is a matter of habituation for the users. If the benefits and opportunities in activity-based workplaces provide are utilized, it will be able to provide increased motivation and commitment in everyday work. A workplace where users can decide on their own workday will contribute to security, trust and belonging to the workplace, which will be valuable for a socially sustainable society.

The study also indicates that users who have permanent places in such an office solution feel more satisfied than users who do not. One of the factors that comes into play is the feeling of lack of belonging by not having a permanent place. Therefore, it is considered solutions that can create a higher degree of belonging in the premises, even though not everyone has a permanent place. Another observation is some changes in work habits, because of increased use of home office due to the pandemic. There has been a greater need for space to conduct digital meetings.

FORORD	i
Sammendrag	ii
Abstract	iv
Figurliste	viii
Tabelliste	viii
Begrepsliste	ix
1. Innledning	1
1.1. Bakgrunn	1
1.2. Formål	4
1.3. Problemstilling	5
1.4. Avgrensning	6
1.5. Oppgavens oppbygging	7
2. Teori	8
2.1. Kontoret i organisasjonen	8
2.2. Kontoret i historien	9
2.3. Kontorløsninger	11
2.3.1. Cellekontor.....	11
2.3.2. Åpent landskap.....	12
2.3.3. Aktivitetsbaserte arbeidsplasser.....	12
2.3.4. Kontorløsningstrender.....	14
2.4. Brukskvalitet	15
1.4.1. Evaluering av brukskvalitet.....	17
2.5. Bærekraft	20
2.5.1. FNs bærekraftsmål.....	20
2.5.2. Miljø og klima.....	22
2.5.3. Økonomisk bærekraft.....	23
2.5.4. Sosial bærekraft kontorbygg.....	24
2.5.5. Tiltak for sikring av sosiale bærekraftige løsninger.....	26
2.5.6. Den nye arbeidshverdagen.....	28
3. Metode	30
3.1. Samfunnsvitenskapelig metode	30
3.2. Kvalitativ metode og kvantitativ metode	31
3.3. Forskningstilnærming	32
3.4. Forskningsdesign og strategi	32
3.4.1. Casestudie.....	34
3.4.2. Litteraturstudie.....	35
3.4.3. Dokumentstudie.....	38
3.4.4. Gåtur.....	39
3.4.5. Observasjonsstudie.....	42
3.4.6. Spørreundersøkelse.....	43
3.5. Data-analyse	44
3.6. Kvaliteten i studien	45

3.6.1.	Reliabilitet	45
3.6.2.	Casestudie og generalitet	46
3.6.3.	Validitet.....	47
3.7.	Forskningsetikk og personvern	48
3.8.	Usikkerhet i studien.....	49
3.9.	Begrunnelse for valg av metode	50
4.	<i>Resultater- Casebeskrivelse og presentasjon av funn.....</i>	51
4.1.	Casebeskrivelse.....	51
4.1.1.	Case 1.....	51
4.1.2.	Case 2.....	55
4.2.	Resultater og funn fra gåtur	59
4.2.1.	Case 1.....	59
4.2.2.	Case 2.....	64
4.3.	Resultater spørreundersøkelse.....	74
4.3.1.	Case 1.....	74
4.3.2.	Case 2.....	78
5.	<i>Drøfting og diskusjon</i>	84
5.1.	Effekt	84
5.1.1.	Case 1.....	84
5.1.2.	Case 2.....	85
5.1.3.	Sammenligning	86
5.2.	Effektivitet	87
5.2.1.	Case 1.....	87
5.2.2.	Case 2.....	89
5.2.3.	Sammenligning	89
5.3.	Tilfredshet.....	90
5.3.1.	Case 1.....	90
5.3.2.	Case 2.....	91
5.3.3.	Sammenligning	94
5.4.	Sosial bærekraft.....	95
5.4.1.	Case 1.....	95
5.4.2.	Case 2.....	97
6.	<i>Konklusjon.....</i>	99
6.1.	Relevans og overførbarhet.....	100
6.2.	Veien videre	101
	<i>Litteraturliste</i>	102
	<i>Vedlegg 1 - Samtykkeerklæring</i>	107
	<i>Vedlegg 2 - Spørreundersøkelse.....</i>	110
	<i>Vedlegg 3 - Gåtur.....</i>	112

Figurliste

FIGUR 1: SAMSPILLET MELLOM DE ULIKE KONTORLØSNINGENE (DUFFY, 1997)	9
FIGUR 2: «EVALUATION FOCUS FLOWER» (FRONCZEK-MUNTER, 2013)	18
FIGUR 3: FNs BÆREKRAFTSMÅL (FN, 2022)	21
FIGUR 4: FORHOLDET MELLOM DE TRE BÆREKRAFTDIMENSJONENE (FN, 2021)	21
FIGUR 5: DE TRE DIMENSJONENE INNEN SOSIAL BÆREKRAFT.....	25
FIGUR 6: VALG AV FORSKNINGSDESIGN ILLUSTRERT.....	34
FIGUR 7: SEKS STEG FOR LITTERATURSTUDIE	36
FIGUR 8: PLANTEGNING PLAN 1. (LUND+SLAATTO ARKITEKTER, U.D.).....	52
FIGUR 9: PLANTEGNING PLAN 2. (LUND+SLAATTO ARKITEKTER, U.D.).....	53
FIGUR 10: PLANTEGNING PLAN 3. (LUND+SLAATTO ARKITEKTER, U.D.).....	53
FIGUR 11: MØBLERINGSPLAN BEGGE ETASJER (SYKEHUSBYGG, U.D.).....	57
FIGUR 12: BILDER AV SEKSJONER AV KONTORLANDSKAP, DET ENE BILDET ILLUSTRERER GLASSVEGGENE SOM HAR BLITT SATT OPP ETTER BEHOV I ETTERKANT AV FERDIGSTILT BYGGEPROSJEKT	59
FIGUR 13: BILDER AV TO ULIKE MULTIROM MED FORSKJELLIG FUNKSJON OG ANTALL TILRETTELAGT FOR ULIKT ANTALL PERSONER.....	61
FIGUR 14: BILDER FRA TO ULIKE TYPER MØTEROM	62
FIGUR 15: BILDER AV TO ULIKE SOSIALE SONER MED ULIK UTFORMING.....	63
FIGUR 16: VENSTRE SIDE VISER ARBEIDSPLASER I DEN LUKKENDE ARBEIDSSONEN, MEN ER OGSÅ REPRESENTATIVT FOR DE RESTERENDE SONENE. HØYRE SIDE VISER HVORDAN ARBEIDSSONENE SKAL BENYTTES	64
FIGUR 17: VENSTRE SIDE VISER ET EKSEMPEL PÅ ET MULTIROM. HØYRE SIDE VISER HVORDAN ARBEIDSSONENE SKAL BENYTTES	66
FIGUR 18: VENSTRE SIDE VISER EKSEMPLER PÅ MØTEROM. HØYRE SIDE VISER HVORDAN ARBEIDSSONENE SKAL BENYTTES.....	68
FIGUR 19: VENSTRE SIDER VISER DEN SOSIALE SONEN I 6. ETG. HØYRE SIDE VISER HVORDAN ARBEIDSSONENE SKAL BENYTTES	70
FIGUR 20: VENSTRE SIDE VISER STILLESONEN. HØYRE SIDE VISER HVORDAN ARBEIDSSONEN SKAL BENYTTES.....	71
FIGUR 21: VENSTRE SIDE VISER ET AV PROSJEKTAREALENE. HØYRE SIDE VISER HVORDAN ARBEIDSSONENE SKAL BENYTTES.....	72
FIGUR 22: SVAR PÅ SPØRREUNDERSØKELSE OM EFFEKTEN TIL ARBEIDSPLASSEN.....	74
FIGUR 23: SVAR PÅ SPØRREUNDERSØKELSEN OM OPPLEVD KONTAKT MED LEDER	75
FIGUR 24: DIAGRAM SOM VISER SVAR FRA SPØRREUNDERSØKELSEN.....	76
FIGUR 25: DIAGRAM SOM VISER SVAR FRA SPØRREUNDERSØKELSEN.....	78
FIGUR 26: DIAGRAM SOM VISER SVAR FRA SPØRREUNDERSØKELSEN.....	79
FIGUR 27: DIAGRAM SOM VISER SVAR FRA SPØRREUNDERSØKELSEN.....	82
FIGUR 28: DIAGRAM SOM VISER SVAR FRA SPØRREUNDERSØKELSEN.....	82
FIGUR 29: DIAGRAM SOM VISER SVAR FRA SPØRREUNDERSØKELSEN.....	83

Tabelliste

TABELL 1: TEMA- OG SØKEORDSTABELL	37
TABELL 2: TABELL FOR VURDERING OG KILDEKRITIKK.....	38
TABELL 3: OVERSIKT OVER DOKUMENTER BRUKT TIL DOKUMENTANALYSE.....	39

Begrepsliste

Free seating: et konsept ved aktivitetsbaserte arbeidsplasser der alle kan sitte der de vil og ingen har faste plasser

Clean desk: et konsept der alle skal rydde plassen etter seg når de flytter arbeidsplass. Blir gjerne brukt i kombinasjon med free seating.

BREEAM-NOR/BREEAM: Miljøsertifiseringsverktøy for bygg der formålet er å motivere til bærekraftig design og bygging gjennom hele byggeprosjektet, fra tidlig fase til overlevert bygg.

WELL Building Standard/ WELL: Et rammeverk for å identifisere, måle, verifisere og følge opp byggkvaliteter som påvirker helse og velvære for de som bruker bygget. WELL er en sertifisering for helsefremmende bygg

BAE-næringen: Bygg-, anleggs- og eiendomsnæringen.

Microsoft Teams/ Teams: Forretningskommunikasjonsplattform utviklet av Microsoft.

Teamsmøter: Digitale/nettbaserte møter som i en større grad har blitt tatt i bruk etter pandemien

Pandemi: Sykdom som rammer mange mennesker og breier seg ut over et stort geografisk område

Smalltalk: småprat eller småsnakk- en høflig konversering

1. Innledning

I dette kapitlet beskrives bakgrunn og formål for forskningen, hvor problemstilling og tilhørende forskningsspørsmål presenteres. Oppgavens avgrensninger og oppbygning er også presisert.

1.1. Bakgrunn

Samfunnet har frem til i dag hatt et høyt fokus på økonomi og miljø innenfor FN sine bærekraftsmål (FN, 2022). Dette gjør at sosial bærekraft har fått mindre oppmerksomhet enn de to andre dimensjonene, selv om sosial bærekraft er en like viktig del av bærekraftsmålene (Folkehelseinstituttet, 2020). Når man hører ordet bærekraft er det gjerne vanlig å se for seg tiltak for å redusere klimagassutslipp eller økonomisk bærekraft, men bærekraft består også av sosiale forhold (FN, 2021). Den sosiale dimensjonen har mye til felles med folkehelse, og skal fremme en samfunnsutvikling som å sette menneskelige behov i sentrum, sosial rettferdighet og bidra til at mennesker får påvirke og delta i samfunnet rundt seg (Hofstad & Bergsli, 2017; Bergem, et al., 2019). Sosial bærekraft i byggebransjen er en viktig faktor når man skal nå bærekraftsmålene. Verden er i stadig forandring, og måten man lever og jobber på påvirkes av forandringene som man står ovenfor. Ved å fokusere på mest mulig effektive bygg må byggene endres i takt med kravene til denne utviklingen (Haugen, et al., 2020). Måten man arbeidet på for kun noen år siden har endret seg betraktelig fra hva som er den mest effektive måten å arbeide i dag.

Digitalisering har hatt en stor påvirkning på hvordan det er mest effektivt å arbeide. Måten arbeidsplasser har blitt innredet og designet på, er helt ulike i dag enn hva de var tidligere. Digitaliseringen har gitt oss nye muligheter i hverdagen med et stadig økende antall arbeidsmetoder (SINTEF, u.d.). Disse nye måtene å arbeide på byr på løsninger som effektiviserer både arbeid og bruk av ressurser. Dette medfører ifølge Innovasjon Norge (2016) at mennesker, prosesser, og fysiske omgivelser blir koblet sammen i globale nettverk, og gjør at man kan samhandle på nye måter som skaper nye forretningsmodeller. Siden den store endringskraften i 1991, da internett ble tilgjengelig for alle, har man sett en økt bruk av digitalisert materiale. Internett har skapt effektive måter for informasjonsspredning, kommunikasjon og forvaltning, som har bidratt til å forenkle måten man arbeider på. Innføring

av bærbare datamaskiner har skapt en mobilitet man ikke hadde før. Dette gir muligheten for å arbeide hvor man ønsker, til hvilken tid man ønsker. Kontoret har fått en helt annen fleksibilitet, og er ikke stasjonært som det primært var tidligere (2016).

Aktivitetsbaserte arbeidsplasser er et konsept som implementeres i mange nye kontorbygg i takt med utviklingen. Dette for å blant annet øke arealeffektiviteten i kontorbyggene, og dermed bidra til mer økonomisk og miljøvennlig bærekraft. Konseptet finnes i dag både i private, kommunale og statlige virksomheter, og med utviklingen av informasjons- og kommunikasjonsteknologi omfatter dette også arbeid hjemmefra. Konseptet går ut på at man ofte ikke har sin faste plass, og heller varierer arbeidsområdet ut fra behov til ulike arbeidsformer. Konseptet oppsto i Nederland på starten av 90-tallet da de ansatte trengte ulike løsninger på arbeidsplassen (Statsbygg, 2021). Dette var basert på at de ansatte hadde ulike behov i løpet av en arbeidshverdag, samt at noen av arbeidstakerne jobbet deltid. I Norge i dag velger flere av de nye byggeprosjektene å anvende denne modellen. Dette vil i utgangspunktet være mer arealeffektivt ved at færre arbeidsplasser står tomme. Måtene å arbeide på har blitt en måte å nå organisatoriske mål, og ikke bare en måte å organisere arbeidsplassen (Statsbygg, 2021). Disse løsningene er dermed med på å påvirke organiseringen av bedriften, og kan være en støtte for arbeidet som utføres (Haugen, et al., 2020). Virkningen av disse faktorene kan dermed innvirke på hvor effektiv organisasjonen er i en helhet. Løsninger som ikke fungerer slik de er tiltenkt er muligens ikke mer effektive en tradisjonelle løsninger. Dermed er det viktig å avdekke hvilke løsninger dette gjelder og hvorfor. For at effektiviteten innad i bedriften skal være best mulig må bygningen fungere som et støtteverktøy for brukerne, og organisasjonen.

Hver enkelt bedrifts lokaler burde være en del av verktøyet som fremmer arbeidet som skal gjøres. Det vil derfor ha en stor betydning for organisasjonen som skal anvende bygningen, at den har høy brukskvalitet (Klungseth & Hansen, 2009). Brukskvalitet er av Standard Norge definert som:

«Den utstrekning et produkt kan bli brukt av spesifiserte brukere til å oppnå spesifiserte mål med anvendbarhet, effektivitet, og tilfredshet i en spesifisert brukskontekst» (ISO 9241-11, 2018).

Dette innebærer at man kan gjøre en bedre jobb ved at bygget er tilrettelagt slik at det støtter opp og effektiviserer arbeidet som skal gjennomføres. Byggets evne til å støtte og tilrettelegge for brukerne slik at man når de økonomiske og faglige mål er også med på å avgjøre om bygget oppnår kravene til en opplevd god brukskvalitet (Klungseth & Hansen, 2009). Sett i et

livsløpsperspektiv er bruksfasen til et bygg den fasen som varer lengst, og har en stor betydning for byggets verdi og brukskvalitet. Hvordan bygget fungerer i bruk vil dermed ha en stor betydning for om prosjektet er å regne som vellykket eller ikke. Når vi snakker om eiendomsforvaltning har dette sin relevans i forhold til hvordan bygget støtter virksomheten, og hvilken effekt det ferdige bygget har på virksomheten. Brukbarheten vil dermed være sentral i forhold til hvor godt brukernes behov oppfylles (Klungseth & Hansen, 2009).

Det er viktig å planlegge brukernes krav og behov allerede i planleggingsfasen i et byggeprosjekt. Sammenhengen mellom kravspesifikasjon og resultat kartlegger måloppnåelsen til byggeprosjektet i henhold til entreprenør og de prosjekterende. Både brukerne og byggherre vil være mer fokusert på nytteverdien av det ferdige prosjektet. Bygningen vil dermed blir et bidrag for å nå målsetningene til organisasjonen på lik linje med mennesker, organisasjonen og teknologi (Klungseth & Hansen, 2009). Bygningen burde videre være tilrettelagt slik at man kan gjøre endringer i takt med utviklingen iblant annet markedet, næring, organisering og teknologi. Den burde være tilpasningsdyktig, slik at den kan endres etter virksomhetens behov og krav, samt bidra til relevante støttefunksjoner for virksomheten.

Erfaringsoverføring er en annen viktig faktor som bør tas med i planleggingen av nye bygg. Det finnes mange metoder som sier noe om et bygg sin fysiske kvalitet, standard eller tilstand, men mindre grad av metoder som sier noe om byggets kvalitet i bruk (Klungseth & Hansen, 2009). Disse faktorene er bakgrunnen for utredningen av problemstillingen som fremkommer av neste kapittel. Fokuset vil være på bærekraftige bygg med tanke på klimaendringer og digitalisering, sett i lyset av hva som inngår i god brukskvalitet, hvor man har en verden som hele tiden stiller nye krav til byggets funksjoner.

1.2. Formål

Denne oppgaven setter fokus på brukskvalitet ved kontorbygg som har valgt aktivitetsbaserte arbeidsplasser som kontorløsning. Vi ønsker å gjennomføre denne oppgaven fordi det er et dagsaktuelt tema som ikke har blitt så mye forsket på. Temaet er dagsaktuelt da fokuset på å bygge bærekraftige bygg stadig øker, og et mål med denne oppgaven er å sette mer fokus på sosial bærekraft, og hvordan man kan måle dette på aktivitetsbaserte arbeidsplasser.

Vi har basert dette studiet på bærekraftige bygg som er klassifisert med BREEAM Excellent, som tilsier at byggene oppnår høye krav til bærekraft. Gjennom denne oppgaven ønsker vi å beskrive momentene for god brukskvalitet; tilfredshet, anvendbarhet og effektivitet blant brukere av byggene. Ved å forske på dette vil det være mulig å se hvordan man kan skape effektivisering i arbeidet, og i tillegg skape en mer bærekraftig drift innenfor bygg- og anleggsbransjen.

Oppgaven ønsker å få fram brukernes perspektiv, og hvilke tiltak som kan implementeres for å øke den sosiale bærekraften på arbeidsplassen. Vi håper denne oppgaven kan bidra til mer kunnskap på dette området og være med på å skape bærekraftige kontorlandskap med høy brukskvalitet.

1.3. Problemstilling

Problemstillingen lyder som følger:

Hvordan innfrir bærekraftige kontorbygg med aktivitetsbaserte arbeidsplasser kravet til en god brukskvalitet?

Her skal det redegjøres for kriterier for god brukskvalitet, og hvordan noen konkrete bygg innfrir brukernes behov i praksis sett i et sosialt bærekraftperspektiv.

For å kunne besvare problemstillingen har vi definert noen forskningsspørsmål som er relevante knyttet til problemstillingen. Forskningsspørsmålene lyder som følger:

Har aktivitetsbaserte arbeidsplasser god brukskvalitet?

Momentene som tas stilling til under dette forskningsspørsmålet er som tidligere nevnt, effekt, effektivitet og tilfredshet. Dette er hovedkriteriene for god brukskvalitet. Forskingen bygges på disse momentene for å kunne måle den oppnådde brukskvaliteten i bygget kontra hvilke mål som man ønsket å nå.

Bidrar aktivitetsbaserte arbeidsplasser til å nå sosiale bærekraftsmål i samfunnet?

Det sees nærmere på sosial bærekraft sett i sammenheng med brukskvaliteten ved aktivitetsbaserte arbeidsplasser. Teori knyttet til hva et bygg burde bidra med i samfunnet for å være sosialt bærekraftig analyseres i sammenheng med funn fra utvalgte case. Det er allerede bevist at aktivitetsbaserte arbeidsplasser er med på å skape arealeffektive kontorbygg som bidrar til økonomisk og miljømessig bærekraftige bygg. Det er derfor denne oppgaven setter hovedfokus på sosial bærekraft som er den siste dimensjonen innenfor FN sine bærekraftsmål, men som er like viktig som de ovennevnte.

1.4. Avgrensning

For å avgrense oppgaven har vi fokusert kun på kontorbygg hvor kontorløsningen som er valgt er aktivitetsbaserte arbeidsplasser. Forskningen vil ha fokus på sosial bærekraft sett i lys av momentene som må innfris for å oppnå en god brukskvalitet. Momentene er effekt, effektivitet og tilfredshet. I casestudiene som har blitt foretatt er informantene brukere av byggene. Hensikten er at informantene skal komme med ulike aspekter på hvordan kontorløsningene påvirker deres arbeidshverdag. Herunder hvordan kontorløsningene er med på å støtte opp under arbeidet som skal utføres. Forskningen vil kunne avdekke eventuelle fallgruver og kunne trekke linjer mellom hvordan en løsning er tenkt til å brukes, kontra hvordan den faktiske løsningen påvirker brukerne i praksis. Videre forskes det nærmere på aktivitetsbaserte arbeidsplasser som et eventuelt bidrag til å nå målene om å danne sosialt bærekraftige samfunn ved en opplevd god brukskvalitet.

1.5. Oppgavens oppbygging

Kapittel 1 Innledning	I denne delen av oppgaven presenteres bakgrunnen, temaet og formålet for oppgaven. Her presenteres også problemstilling og forskningsspørsmål.
Kapittel 2 Teoretisk rammeverk	I dette kapitlet presenteres data som er innhentet fra allerede eksisterende teori, og er en del av litteraturstudiet. Dette er data som er en grunnleggende del av forskningen, knyttet opp mot tema, og som danner grunnlaget for å fremhente eventuelle hull i teorien.
Kapittel 3 Metode	I metodekapitlet presenteres det hvilke ulike forskningsmetoder som har blitt brukt i studien, og hvordan vi har gått frem for å samle inn data for å kunne besvare problemstillingen.
Kapittel 4 Funn	Her blir de utvalgte casene presentert samt funn fra gåturene og spørreundersøkelsen.
Kapittel 5 Diskusjon	Her har funn blitt satt opp imot det teoretiske rammeverket som danner grunnlaget for diskusjonen. Det er her teori og praksis sammenlignes.
Kapittel 6 Konklusjon	I dette kapitlet konkluderes det for å kunne besvare forskningsspørsmålene.

2. Teori

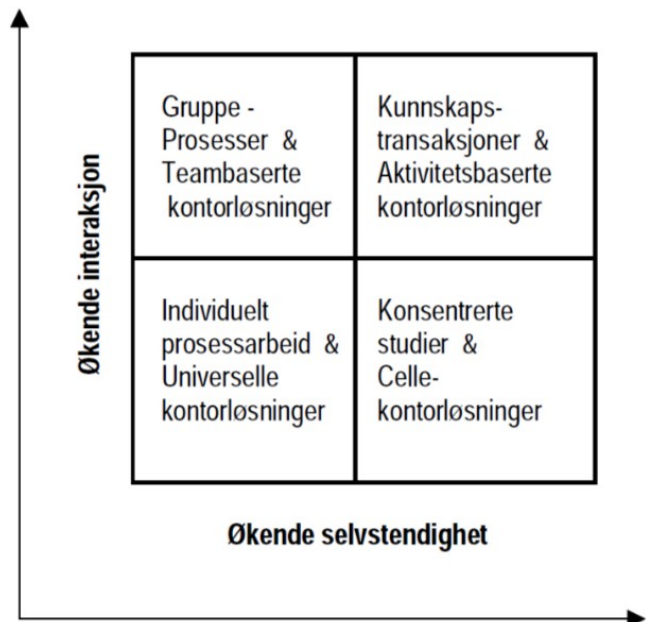
I dette kapittelet presenteres relevant teori for å kunne besvare på oppgavens problemstilling. Teorien er tilknyttet forskningsspørsmålene og vil belyse temaer som kontorarbeidsplasser og deres historie, brukskvalitet, bærekraft og USEtool. Dette danner grunnlaget for drøftingen og diskusjonen i kapittel 5.

2.1. Kontoret i organisasjonen

Det er viktig med kunnskap om hvilken effekt det fysiske miljøet har på arbeidstakere og hvordan dette påvirker virksomhetens aktiviteter når man skal utforme nye arbeidsplasser for en organisasjon (Tegn_3, 2018). Studier viser at kontormiljøer kan innvirke på ulike psykososiale og organisatoriske faktorer som eksempelvis tilfredshet (Danielsson & Bodin, 2008; De Been & Beijer, 2014). Kontorutforming kan påvirke en organisasjon sin arbeidsmåte og produktivitet, og det er derfor viktig at kontorløsningene bidrar til verdiskapning for organisasjonen. Gjennom å planlegge, lede og gjennomføre nye kontorløsninger på riktig måte vil det kunne bidra til en vellykket utvikling. Kontorutforming vil dermed kunne brukes som virkemiddel for å øke verdiskapning innad i en organisasjon (SINTEF Byggforsk, 2001).

Kontoret kan være med på å legge til rette for økt kreativitet, samarbeid og kunnskapsdeling, hvor målet er å få høyest mulig verdiskapning i prosessene innad i bedriften. Forskning viser at kunnskapsarbeidere er veldig knyttet til allerede eksisterende arbeidsmiljø, og at nye løsninger dermed kan møte negativ respons (Tegn_3, 2018). Her er det særlig fokus på individuelle arbeidsplasser hvor brukerne gjerne ikke er åpne for endringer. Bedrifter som ikke tar hensyn til brukernes meninger ved endringer i kontorløsninger, vil kunne oppnå redusert produktivitet og dårligere arbeidsmiljø. Dersom man klarer å få brukerne med på utviklingsprosessen vil man derimot kunne skape stort engasjement og motivasjon. Tema som hva man ønsker å oppnå, hvorfor og hvordan er temaer som brukerne burde involveres i. Ved å endre kontorløsning kan målet være at man ønsker å forbedre arbeidsprosesser, utnytte IKT bedre, økt effektiv og fleksibel arealbruk, styrke miljø og identitet, eller å mobilisere verdier innad i virksomheten. Å endre kontorløsning øker nødvendigvis ikke produktiviteten i seg selv, men dersom man klarer å få med seg brukerne på prosessen er sjansen for at det skal bidra til økt produktivitet større (Blakstad & Hatling, 2007)

Duffy (The New Office, 1997) deler kontorløsninger inn i fire kategorier, disse er «the Den», «the Hive», «the Club» og «the Cell». Disse kan igjen kategoriseres ut ifra deres egenskaper for interaksjon og autonomi, se figur 1. «The Hive» er et kontorlandskap som kan sammenlignes med en bikube med travle arbeidsbier, og innebærer gjentatte arbeidsoppgaver med lite kontakt med de rundt deg. «The Cell» viser likheter til munkeklostrene eller de ærverdige kontorene i Court of London og innebærer individuelt arbeid og lite interaksjon med andre. «The Den»



Figur 1: Samspillet mellom de ulike kontorløsningene (Duffy, 1997)

beskrives som travle og interaktive lokaler og innebærer gruppeaktiviteter der kunnskapsdeling er sentralt. «The Club» er det av disse fire som minner mest om tradisjonelle kontorer, men har fått navnet sitt fra den gamle «gentleman klubben», dette innebærer samspill mellom de ansatte, men likevel et behov for uavhengighet (Duffy, 1997). Alle disse fire kan også kombineres i ett og samme kontorlandskap.

2.2. Kontoret i historien

Kontorbygg er en relativt ny type bygg hvor de første kontorbygningene besto av offentlig administrasjon og banker. Kontoret som vi kjenner det i dag, oppsto for rundt 150 år siden hvor man frem til 80-tallet delte kontoret inn i kontorlandskap og cellekontor. Fra 80-tallet ble det utviklet nye kontorløsninger som fikk navnet «kombikontoret». Denne typen kontorlokaler hadde åpne fellesarealer i midten og cellekontor langs fasaden. Dette ble frem til 1990-tallet den store trenden innenfor kontorlokaler. Kombikontoret krever mye areal, og det oppsto tidlig diskusjon om løsningen sin levetid (Duffy, 1997). Videre utviklet det seg kontorløsninger som kaltes «alternative kontorer», som ga nye måter å arbeide på ved hjelp av ny informasjons- og kommunikasjonsteknologi. Denne kontorløsningen bygget på at man ønsket nye måter å tenke når det gjaldt organisering av kunnskapsarbeid, og man hadde fokus på team og læring. Det ble

også sett på behovet for å effektivisere driften og arealet. De nye løsningene bar preg av mer åpenhet, aktivitetsbaserte arealer, fleksibilitet, deling av ressurser, fellesarealer og møteplasser, digitalisering av dokumenter og kontoret som et bidrag til verdiskapning i en bedrift (Blakstad & Hatling, 2007). Det ble også satt mer søkelys på mulighetene for å arbeide mer fritt grunnet utvikling av teknologi.

Kontorbyggene har ikke endret seg mye over tiden, men man ser at de har tilpasset seg nye kontorløsninger, fleksibilitet, nytt design og planløsninger. I tillegg har dagens kontorer høyere fokus på møteplasser og blir sett på som en representasjon av bedriften for kunder og ansatte. Dagens løsninger består i mye større grad av variasjon hvor det er et langt større spekter av kontorløsninger enn tidligere. For å beskrive kontorløsninger har Blakstad og Hatling (2007) delt løsningene inn i forskjellige dimensjoner som baserer seg på sted og bruksmønster.

- Sted knyttes til lokalisering av arbeidsplasser i relasjon til bygget, dette kan eksempelvis være sentraliserte kontorer, satelittkontorer, hjemmekontor, kontor hos samarbeidspartnere og virtuelt kontor. De fleste virksomheter bruker en kombinasjon av de ulike typene lokasjonene.
- Bruksmønsteret baserer seg på hvordan brukerne bruker bygget.

Tradisjonelt sett var det vanlig at alle hadde en reservert arbeidsplass hver, men på slutten av 90-tallet ble det mer vanlig at bedrifter innførte delte arbeidsplasser. Måten dette ble løst på har vært varierende, noen steder delte man på arbeidsplasser i et helt bygg, mens andre delte arbeidsplasser i en etasje, eller med et team. Ved at man deler arbeidsplasser innenfor en begrenset avdeling eller gruppe vil man fortsatt kunne føle på tilhørighet på kontoret selv om det ikke er noen faste plasser. Her vil det være mulig å variere bruksmønsteret ettersom man endrer arbeidsoppgaver i løpet av en dag (Blakstad & Hatling, 2007). Videre deler man også kontoret inn i fysiske egenskaper, som sier noe om hvordan kontoret er utformet (Tegn_3, 2018).

De ulike sonene på arbeidsplassen kan deles inn i ulike deler. Dette er hovedsakelig tre ulike typer og består av cellekontor, åpne landskap og gruppekontor. Videre har Tegn_3 (2018) utarbeidet en rapport for å avdekke effekten av arbeidsplassens utforming, og hvordan kontorløsninger støtter opp under brukernes behov, virksomhetens oppgaver og hvilke faktorer som spiller inn. De ulike kontorløsningene deles inn i cellekontor, åpent landskap og aktivitetsbaserte arbeidsplasser i rapporten.

Ved utvikling av arbeidsplasser i dag ser man ifølge Gjersvik og Blakstad (2004) på tre ulike dimensjoner. Disse dimensjonene er *organisering*, *teknologisk verktøy* og den *fysiske utformingen*, og er gjensidig avhengig av hverandre. Ved utvikling av nye arbeidsplasser må alle dimensjonene tas i betraktning. Kontorene burde stille til krav slik at brukerne skal kunne utføre ulike arbeidsoppgaver, hvor brukerne igjen stiller egne krav til utformingen av arbeidsplassen. Organisasjoner som arbeider på en slik måte vil gjerne ha behov for endringer i måten brukerne arbeider på, noe som påvirker arkitektur, kontorløsninger og infrastruktur, ettersom informasjons- og kommunikasjonsteknologien stadig er i forandring (Gjersvik & Blakstad, 2004).

2.3. Kontorløsninger

2.3.1. Cellekontor

Cellekontor er oftest organisert som en serie av individuelle- eller flerpersonskontorer langs en fasade, hvor det er lukkede rom og hvor man har det meste man trenger for å gjennomføre jobben tilgjengelig (Danielsson & Bodin, 2008). I tillegg til dette har man tilgang til et felles område eller en korridor i midten. Ved et cellekontor har man fast plass og tydelig eierskap til sin plass, kontoret er lukket. Kontoret har skillevegger mot korridoren hvor det kan variere mellom transparente eller helt lukkede vegger. Slike cellekontorer kan bestå av plass til både en eller flere personer (Tegn_3, 2018).

I et cellekontor vil man i stor grad ha visuell og akustisk skjerming, samt sitt personlige rom som passer godt til individuelt konsentrasjonsarbeid. Dette gir brukerne mye privatliv og kontroll over omgivelsene sine. Ansatte i cellekontor har dermed etter studier vist å ha mindre forstyrrelser knyttet til arbeidshverdagen (Bakke & Fostervold, 2017). Trolig vil mulighetene til å skape et mer personlig kontor ved cellekontorer og faste arbeidsplasser gi en følelse av trygghet og tilhørighet. Dette på grunn av muligheten for å oppbevare personlige eiendeler ved arbeidsplassen. Cellekontoret kan også anvendes som møterom med ulik plassbegrensning (Tegn_3, 2018).

2.3.2. Åpent landskap

Et åpent kontorlandskap består av åpne områder med arbeidsstasjoner. Stasjonene står gjerne i grupper eller på en rekke, hvor det varierer i størrelse og tetthet. Det er vanlig å ha ulike støtterom som inneholder kopimaskin, printer og møterom. Omgivelsene i et åpent landskap kan variere mye i fysisk utforming hvor man har variasjon i størrelse, areal, soneinndeling og skjerming. Utformingen burde være fleksibel og i samsvar med brukernes behov siden det vil være en variasjon av arbeidsoppgaver som krever ulike arbeidsmetoder slik som samarbeid, dialog og konsentrasjon (Tegn_3, 2018).

Utformingen av et åpent kontorlandskap avhenger i stor grad av antall brukere, og det finnes store variasjoner i størrelse på de fysiske omgivelsene. Studier peiler mot at ansatte på cellekontor er mer tilfredse med omgivelsene sine enn de ansatte i åpne kontorlandskap. Man ser dermed på løsningen i sammenheng med redusert jobbtilfredshet og tilfredshet i omgivelsene sammenlignet med cellekontor (Tegn_3, 2018). Samtidig kommer det frem av teorien at de ulike studiene som undersøker åpne kontorlandskap kommer fram til forskjellige resultater, både positive og negative. Noen studier tilsier at for høy tetthet mellom ansatte vil kunne være hemmende med hensyn til fremkalling av emosjonelle reaksjoner og konflikter, og at dette vil være et resultat av forstyrrelser og distraksjon (Ayoko & Härtel, 2003). Samtidig kommer andre studier frem til at åpne landskap kan gi fordeler som økt samarbeid, bedre kommunikasjon, og økt deling av informasjon og kunnskapsintegrering (Chigot, 2003).

2.3.3. Aktivitetsbaserte arbeidsplasser

Aktivitetsbaserte kontorløsninger skiller seg mest fra andre kontortyper ved at de ansatte deler på arealene på kontoret, og anvender disse fleksibelt. Denne typen kontor har vanligvis ikke faste plasser, og meningen er at brukerne skal kunne velge hvor de ønsker å arbeide ut ifra hva som er best egnet til arbeidsoppgavene som skal utføres. Dette kalles for *free seating* (Tegn_3, 2018). Aktivitetsbaserte arbeidsplasser er en betegnelse for løsninger der det er stor variasjon av ulike rom som er laget for ulike arbeidsformer og aktiviteter. Områdene kan være åpne eller lukket, og være laget for prosjekter, stillesoner, møterom og andre støttefunksjoner. Dette legger til rette for samhandling, prosjektarbeid, konsentrasjon og sosiale møter. Aktivitetsbaserte arbeidsplasser baseres dermed på at lokalet er utformet med ulike

soner, slik at de ansatte kan anvende de ulike sonene ut ifra hva som passer best for oppgaven som skal utføres (Statsbygg, 2021). De ulike områdene bør ha forskjellig utforming og dimensjonering alt ettersom hva virksomheten som anvender bygget har behov for. Hovedsakelig vil det være en forskjell på om bedrifter velger å under- eller overdimensjonere antall plasser basert på hvor mange ansatte som skal anvende bygget. Det vil i tillegg være forskjell på hvor stor kontroll de ansatte har over egen arbeidssituasjon. Dette vil gjenspeiles i hvor stor frihet samt muligheter de ansatte har til å flytte seg fritt rundt og bestemme over egen arbeidshverdag (Statsbygg, 2021).

Det trekkes ofte frem at den aktivitetsbaserte arbeidsplassen er med å støtte opp under løsninger for både konsentrasjonsarbeid og samarbeid, siden de ansatte har mulighet til å velge hvor i kontorlokalene de vil utføre arbeidet. Dette gjør at de ansatte har en kontroll over egen arbeidshverdag. Forskning har kommet frem til både positive og negative sider ved denne måten å arbeide på. Det trekkes blant annet fram i studier at det virker negativt at det ikke vil være noen mulighet for å sette sitt personlige preg på kontoret ettersom de ansatte ikke har en fast plass. Samtidig som det ikke vil være mulig å legge fra seg bøker eller eget utstyr ved sin plass (Kim , et al., 2016). En studie gjennomført av Leesman (2017) deler de aktivitetsbaserte kontorløsningene inn i «high mobility» og «low mobility» ut ifra kontorenes fleksibilitet. Her skårer konsepter med få valgmuligheter lavere enn der ansatte har mange plasser å arbeide på. Undersøkelsen viser at de ansatte er mer tilfredse med en høy valgfrihet, hvor det antas at kontroll over egne omgivelser kan gjøre at de ansatte er mer tilfredse med flere valg.

En grunn til at de aktivitetsbaserte arbeidsplassene ikke fungerer slik de skal er at de ansatte ikke bruker løsningen slik den er planlagt, og at brukere fortsetter å utføre forskjellige arbeidsoppgaver på samme plass. Studien til Leesman (2017) viser at 40% av 3189 respondenter var misfornøyd med aktivitetsbaserte arbeidsplasser, hvor undersøkelsen også viste at nesten halvparten av respondentene svarte at de aldri eller mindre enn en gang i uken byttet plass. En studie gjort av Skogland (2017) tilsier at faktorer som ansattes mobilitet, forskjellige arbeidsprosesser, organisasjonsstruktur og tidsbruk på kontoret spiller inn på brukernes opplevelse av bygget. Hun påpeker også at mobiliteten til de ansatte og hvorvidt de benytter seg av ulike løsninger i arbeidsplassene spiller inn på hvor tilfredse brukerne er (Skogland, 2017). utfordringer knyttet til å ikke ha en fast plass, papirløst kontor, og gode rutiner knyttet til konseptet med clean desk har også blitt knyttet til følelsen av mindre

tilhørighet på arbeidsplassen (van Meel, et al., 2010). Dette er et konsept som ofte blir brukt sammen med free seating, og innebærer at man rydder arbeidsplassen når man bytter plass.

I denne oppgaven forstår vi et aktivitetsbasert kontorkonsept som frihet blant de ansatte til å selv velge arbeidsplass ut ifra oppgavene som skal gjennomføres. Lokaler med et slik konsept inneholder derfor arbeidsplasser til ulike behov og arbeidsstiler slik som stillesoner for konsentrasjonsarbeid, sosiale soner for interaksjon med kollegaer, samt ulike møte- og multirom. På denne måten skal hver enkelt bruker kunne tilpasse arbeidshverdagen etter egne preferanser og behov. Dermed skal kontorløsningen fremme gode arbeidsforhold, som kreativitet og samarbeid.

2.3.4. Kontorløsningstrender

Det er ikke bare måten vi jobber på som har endret seg gjennom årene, «den virtuelle kollega» gjør det mulig å arbeide på flere ulike «kontorer». Dette blir ofte sett på som konseptet med «den tredje arbeidsplass» og innebærer at man har kontor på arbeidsplassen, hjemmekontor og kontor på offentlige sosiale møteplasser (Oldenburg & Brissett, 1982). Når man tenker på å arbeide med arbeidsoppgaver knyttet til sin jobb er det gjerne bedriftens egne lokaler som blir det første valget. Her er det lagt til rette for de oppgavene man skal gjennomføre og samhandling med kollegaer som arbeider innen det samme. Dette regnes som «første plassen å arbeide på» og vil være hovedfokuset for denne oppgaven. Det er imidlertid relevant å nevne både den andre og tredje plassen, da dette har en direkte innvirkning på hvordan en bedrifts sine lokaler blir brukt.

Når vi snakker om den «andre plassen å arbeide på» er det privatpersoners egen eiendom som blir kontoret. Arbeidsdagen er ikke lengre knyttet til kun arbeidsplassen, og det er ikke uvanlig å ta med seg jobben hjem (Oldenburg & Brissett, 1982). Under pandemien ble hverdagen til de fleste i Norge snudd på hodet, hvor jobbreiser og fysiske møter ble helt avlyst og hjemmekontor ble den nye normen. Dette vil muligens kunne påvirke hvordan fremtidens arbeidsmåter og kontorløsninger kommer til å utformes. En undersøkelse Transportøkonomisk institutt gjennomførte viser at de fleste norske arbeidstakere liker at de sparer reisetid på at de jobber hjemmefra, og dermed opplever hverdagen som mindre travel. Dette betyr nødvendigvis ikke

at de foretrekker å jobbe hjemmefra hver eneste dag (Personallhuset, u.d.). Dette er også faktorer som kan spille inn på hvordan man ønsker å arbeide på.

Den «tredje plassen å arbeide på» beskrives av Oldenburg og Brissett (1982) som en offentlig plass som er tilgjengelig for alle, og som kan brukes som «sin egen». En slik plass benyttes hovedsakelig for muligheter til opplevelser og relasjoner som ikke ellers ville vært mulig. Det er derfor det sosiale som vil være det viktigste for denne «kontortypen». Slike plasser kan eksempelvis være kafeer, tog og flyplasser og gjør at man kan arbeide i en sosial setting (Oldenburg & Brissett, 1982). Denne sosiale settingen er imidlertid noe dagens aktivitetsbaserte arbeidsplasser også prøver å implementere, slik at man ikke må til «det tredje kontoret» for å få de samme stimuliene.

2.4. Brukskvalitet

Tradisjonelt sett har byggebransjen vært lite preget av evaluering av brukskvaliteten til et bygg. Her er det er mangel på fokus om bygget faktisk fungerer slik det er tiltenkt, og om det har oppstått problemer knyttet til det funksjonelle eller bruken av arealene. Dette kan ha en stor innvirkning på hvor tilfredse brukerne er og hvor effektivt et bygg blir utnyttet. Ved å unngå å evaluere bruken av bygget vil mange muligheter kunne gå tapt (Klungseth & Hansen, 2009)

Ifølge Klungseth og Hansen (2009) kan økt fokus på brukskvalitet by på nye muligheter for byggeiere samtidig som det også kan by på nye utfordringer. Utfordringene som kan oppstå er at brukerne vil få høyere forventninger om skreddersydde bygninger for sin måloppnåelse. Dette kan imidlertid bidra til en større verdiskapning for organisasjonen som kan anvende bygget. Ved å utvikle bygg som er tilpasningsdyktige, vil det være mulig å endre lokalene etter ulike behov fra brukerne av bygget hvor det brukes mindre ressurser. En bygning er sjelden et mål i seg selv, men et redskap som skal støtte opp under hva som skal foregå i en virksomhet. Hvordan en bygning er med på å støtte opp under aktiviteter som skal utføres av brukerne og bidra til effektivitet, måloppnåelse og tilfredshet i en virksomhet avhenger av brukskvaliteten (Klungseth & Hansen, 2009).

Ifølge Standard Norge (ISO 9241-11, 2018) dreier brukskvalitet seg om hvilken grad et bygg kan bli brukt av spesifiserte brukere for å oppnå spesifiserte mål. Disse målene omhandler

effektivitet, verdiskaping og tilfredse brukere (Hansen, et al., 2010). Standarden tar for seg alle sidene ved brukernes erfaring når det gjelder bruk av bygget, og fokuserer på egnethet i forhold til formålet for bruken. Begrepet brukskvalitet har utgangspunkt i tre faktorer; effekt, effektivitet og tilfredshet (Klungseth & Hansen, 2009).

Ved *effekt* (anvendbarhet) beskrives det om brukerne kan oppnå det de ønsker å oppnå ved bruken av bygget. Effekten fokuserer på det strategiske nivået i en organisasjon, og omhandler verdiskapning gjennom nøyaktighet og kompletthet til bruken av arealene i bygget (Klungseth & Hansen, 2009).

Når vi ser på brukskvalitet ser vi altså på hvordan brukerne av bygget evner å gjennomføre oppgavene som skal utføres med fokus på bygget i en helhet (Dahl, 2017). Ved *effektivitet* settes det også fokus på nøyaktighet og kompletthet til bruken av arealene i bygget, men her fokuserer man mer på ressursbruken og hvor lang tid det tar å oppnå det brukerne ønsker (Dahl, 2017). Dette innebærer at man kan anvende arealene til rett bruk, produktivt og at det er tilrettelagt for ulikt utstyr og støttefunksjoner til arbeidet som skal gjennomføres (Klungseth & Hansen, 2009).

Tilfredsheten til brukerne omhandler følelser, holdninger og opplevelser tilknyttet bygget (Klungseth & Hansen, 2009). For at man skal kunne oppnå en opplevd god brukskvalitet, er det viktig å ta hensyn til brukernes oppgaver som skal gjennomføres, samt omgivelsene (Dahl, 2017). Det er viktig å huske på at brukskvalitet ikke er et entydig begrep, og måten man kan måle om et bygg har god brukskvalitet, avhenger av hvem som skal bruke bygget og hva bygget skal anvendes til. Videre kan behovene forandre seg over tid, hvor det vil oppstå nye krav fra brukerne. Det kan både utføres kvalitative og kvantitative analyser av hvordan et bygg innfrir sin brukskvalitet (Klungseth & Hansen, 2009).

Brukskvalitet i denne oppgaven er derfor definert etter i hvilken grad bygget tilfredsstillter brukernes behov for å utføre arbeidsoppgavene sine. God brukskvalitet er i denne oppgaven definert etter parameterne; effekt, effektivitet og tilfredshet. Kontorløsningen sees på som en mulig ressurs for at brukerne skal få gjort arbeidsoppgavene sine etter mest mulig tilrettelagte kontorlokaler. Ettersom emne som studeres er aktivitetsbaserte arbeidsplasser, som skaper en frihet i arbeidshverdagen, tas dette som betraktning i vurderingen.

1.4.1. Evaluering av brukskvalitet

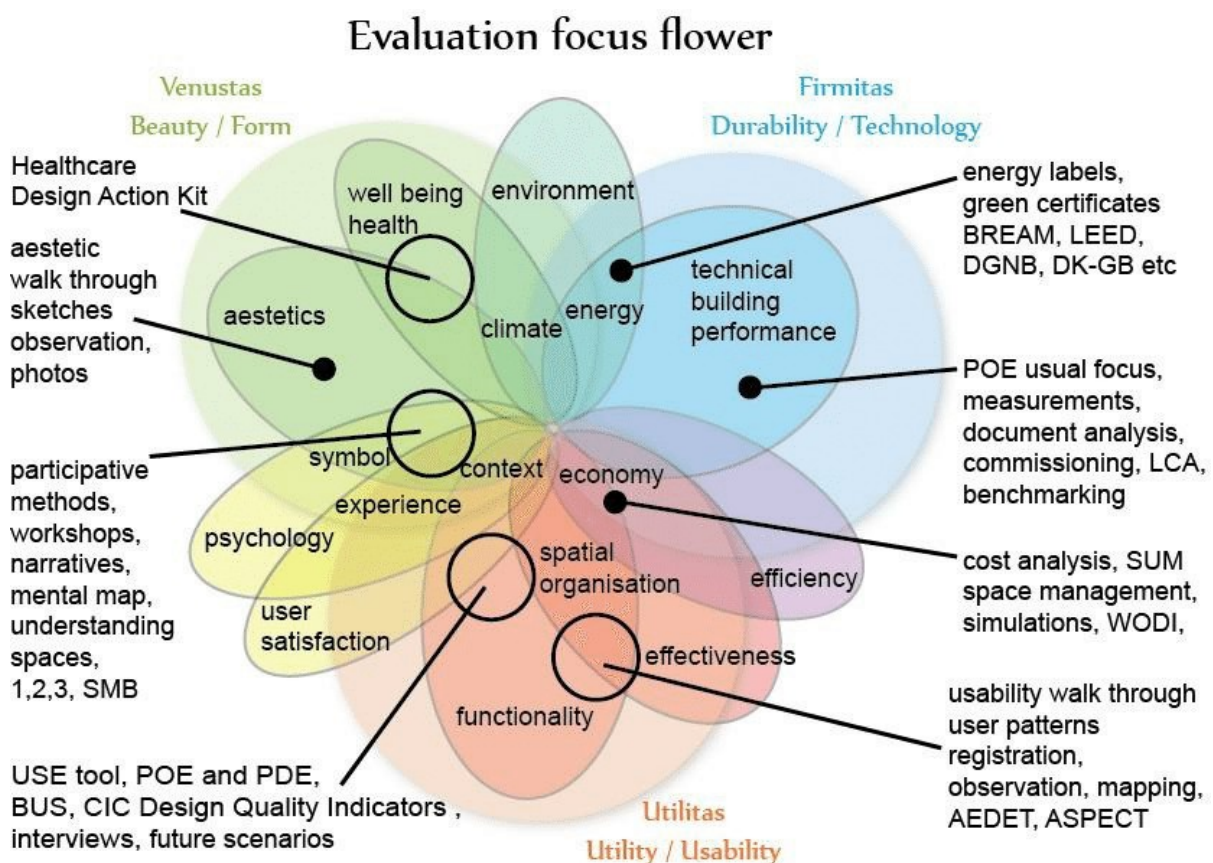
Bruker og brukermedvirkning

Når man skal utforme nye bygninger og omgivelser er det lov om planlegging og byggesaksbehandling som hovedsakelig gjelder (Plan- og Bygningsloven, 2008). Her stilles det blant annet krav til at man skal tilrettelegge for medvirkning, såkalt brukermedvirkning. Når man her snakker om brukere er det altså en person som bruker det aktuelle området/bygget.

Hovedsakelig skilles det mellom to typer medvirkning, *representativ medvirkning* og *individuell medvirkning* (NOU 2010:01). Disse to skiller seg fra hverandre ved hvilken grad av innflytelse man får. Ved representativ medvirkning får man innflytelse gjennom valgte representanter som tar beslutninger for deg. Ved individuell medvirkning får hver enkelt person innflytelse til å ta beslutninger som gjelder deres egen arbeidsplass (Busck, et al., 2010). Det finnes ingen klare retningslinjer på hvordan en slik brukermedvirkning skal foregå i byggeprosjekter, men det er likevel en utbredt praksis i bransjen (Nørve & Øyen, 2011). Det finnes imidlertid en del variasjoner av hvor mye brukerne faktisk får delta, eller hvorvidt medvirkningen er reell eller ikke. Bye (2008) understreker at brukerne kan være en stor ressurs i byggeprosessen dersom de er samstemte, viser forståelse for prosessen, og har ett visst kunnskapsnivå.

I dagens organisasjonsteori er det av interesse at man skal kunne se mennesker i sammenheng med bygget for å kunne forstå det fysiske miljøet. Dette vil kunne påvirke produktiviteten til en organisasjon (Hatsch, 2001). Ved å tilrettelegge for en vellykket brukermedvirkning vil det bidra til å fremme et vellykket, varig og funksjonelt bygg. Dette skjer med god kvalitet hvor både det ytre og indre miljøet ivaretas. Brukermedvirkningen og tidlig involvering av brukere er avgjørende for om det ferdigstilte prosjektet faktisk blir en suksess, hvis man skal nå målene om å tilfredsstille brukernes behov (Design og arkitektur Norge, u.d.). Dette gjelder gjennom hele prosjektets livsløp, også bruksfasen. I de fleste prosjekter kreves det en generalitet og fleksibilitet i møte med brukernes behov også i fremtiden. Brukerne bør inkluderes i planleggingsfasen i tillegg til byggeprosessen, slik at man skal legge til rette for løsninger som er gode for alle brukere, og som er innenfor prosjektets rammer (Design og arkitektur Norge, u.d.).

Når man skal evaluere brukskvalitet av bygninger i bruk er det en rekke evalueringsmetoder og verktøy man kan benytte seg av. Disse metodene er avhengig av formålet med evalueringen, hva man vil undersøke og ha svar på, hvilken informasjon som er tilgjengelig og hvilke ressurser man selv har (Hansen, 2021). «Evaluation focus flower» viser til flere av evalueringsmetodene man kan benytte seg av ved de ulike fokusområdene (Fronczek-Munter, 2013). Denne modellen ble hovedsakelig lagd for vurdering av sykehusbygg, men metodene kan også benyttes i andre bygg. Hvis vi ser på figur 3 ser vi at evalueringsmetodene er delt inn i tre fokusområder; attraktivitet, holdbarhet og nytte. Hver av disse er igjen delt inn i mindre fokusområder som mer eller mindre overlapper hverandre. Fokuserer man på funksjonalitet og brukertilfredshet vil man finne metoder som USEtool, POE (Post Occupancy Evaluation) og PDE (Pre-design evaluation). Alle disse metodene er en systematisk evaluering av bygninger i bruk, og fokuserer på brukerne og deres behov. Her vil man kunne vurdere ut ifra bestemte kriterier.



Figur 2: «Evaluation focus flower» (Fronczek-Munter, 2013)

Måling av brukskvalitet

Kartleggingen av brukskvaliteten skal gi en forståelse av hvordan bygget fremmer, hemmer eller bidrar til verdiskapning for ulike virksomheter. Det sees derfor på hvordan bygget fungerer og på hvordan det innvirker på virksomhetens verdiskapning (Klungseth & Hansen, 2009). Det burde derfor sees nærmere på hva som skal oppnås, hva bygget burde bidra til og om bygget kan gi merverdi for en virksomhet. Kontorløsninger bør være med på å fremme samarbeid og læring, og bør dermed være med å støtte opp under dette. Med valg av rett kontorløsning vil organisasjonen oppnå større merverdi for bedriften og dermed få mer igjen for husleien som uansett må betales (Klungseth & Hansen, 2009).

Når man ser på brukskvaliteten bør man studere brukerne av bygget, samt hvilke mål som skal oppnås. Her bør man altså se på sammenhengen mellom bygget og bruken. Brukskvaliteten påvirkes også av psykososiale forhold, som i utgangspunktet ikke har noe med selve bygget å gjøre, men som er viktig for hver individuelle bruker (Klungseth & Hansen, 2009). Dette er dermed viktig å ta hensyn til *når* man måler brukskvaliteten. Det legges blant annet vekt på hva som skal oppnås, sett i lyset av målsettinger, aktiviteter, arbeidsprosesser og arbeidsmåter. Det legges også vekt på hvem sine målsettinger som skal oppfylles, for eksempel en bruker eller brukergruppe. Det neste som kan vurderes er *hvor* kunnskapen om brukskvaliteten i bygget vurderes. Noen rom fungerer gjerne bedre enn andre, og det vil være forskjell på hvordan et rom fungerer for ulike brukere. Det vil også være verdifullt å finne ut hvorfor rommet fremmer eller hemmer måloppnåelsen for å kunne gjøre forbedringer i både eksisterende og kommende bygg (Klungseth & Hansen, 2009).

2.5. Bærekraft

2.5.1. FNs bærekraftsmål

Eiendomsbransjen utvikler stedene der folk oppholder seg, hvor folk både jobber og bor. Bransjen er også den som investerer mest kapital i Norge. Hva bransjen leverer, vil derfor kunne ha betydelig innvirkning på oppnåelse av bærekraftsmålene og fremtidens Norge. Fokuset på klimavennlige bygg har blitt spesielt viktig de siste årene, og i 2021 kom FN ut med en rapport som «slo alarm for menneskeheten» (Leigland, 2021). Den globale oppvarmingen går nå raskere enn noen gang og FN påpeker at CO² utslippene må reduseres til null. Byggebransjen står for omtrent 40% av de globale klimagassutslippene, og det kommer av at bygg bruker 40% av energien globalt. Med så store tall er det ingen tvil om at endringer i bransjen vil gi positive utslag på miljøet verden over. Når man i store deler av verden drifter og varmer opp bygg med fossilt brensel, blir de direkte utslippene høye (Grønn Byggallianse, u.d.).

For å gjøre bransjen mer bærekraftig utarbeidet Bygg21 (2018) en rapport som inneholdt 10 kvalitetsprinsipper som måtte til for å skape bærekraftige bygg og områder. Disse bærekraftspunktene bør være med i ethvert byggeprosjekt, og vil være med på å øke kunnskapen om bærekraft i bransjen. Disse ti prinsippene er:

1. Gode bygg og områder stimulerer til kontakt, aktivitet og opplevelser
2. Gode bygg og områder gir gode lysforhold og utsyn
3. Gode bygg og områder gir god luftkvalitet og lav støybelastning
4. Gode bygg og områder ivaretar sikkerhet
5. Gode bygg og områder ivaretar god tilgjengelighet til og på stedet
6. Gode bygg og områder har lang levetid
7. Gode bygg og områder gir smart utnyttelse av arealene
8. Gode bygg og områder utnytter energien godt
9. Gode bygg og områder er bygget med god ressursutnyttelse og lave klimagassutslipp
10. Gode bygg og områder gir lave drifts- og vedlikeholdskostnader

Disse 10 prinsippene kan overføres til kontorarbeidsplasser ved at man legger vekt på interaksjon og kontakt hos de ansatte, har lokaler med gode lysforhold, luftkvalitet og lav støy, at arealene er smart utnyttet og legger til rette for arbeidet som skal utføres, og at lokalene er tilgjengelig for alle gjennom universell utforming.

FNs BÆREKRAFTSMÅL



Figur 3: FNs bærekraftsmål (FN, 2022)

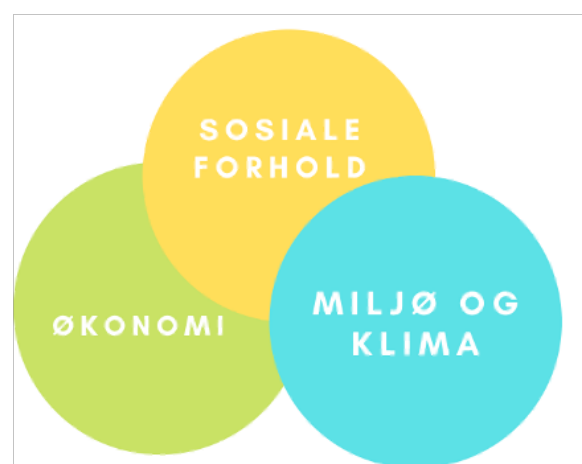
FN sine bærekraftsmål er definert av FN som:

«En felles arbeidsplan for hele verden for å utrydde fattigdom, bekjempe ulikhet og stoppe klimaendringene innen 2030» (FN, 2022).

Og begrepet bærekraft er videre definert av FN som:

«En utvikling som imøtekommer dagens behov uten å ødelegge mulighetene for at kommende generasjoner skal få dekke sine behov» (FN, 2022).

Den bærekraftige utviklingen deles videre inn i tre dimensjoner, økonomi, miljø og klima og sosiale forhold, se figur 4. Disse tre dimensjonene kan alle knyttes til byggebransjen. For å sikre et bærekraftig bygg burde det være; miljøvennlig, sirkulært økonomisk og sosialt bærekraftig (FN, 2021). I denne masteroppgaven vil det være det sosiale bærekraftperspektivet som er hovedfokus. Ettersom alle bærekraftdimensjonene henger sammen og danner grunnlaget for endringene i eiendomsbransjen, vil alle tre dimensjonene nevnes.



Figur 4: Forholdet mellom de tre bærekraftdimensjonene (FN, 2021)

2.5.2. Miljø og klima

Grønn Byggallianse står sentralt i den bærekraftige utviklingen i byggebransjen. Dette er en non-profit medlemsforening for bygg- og anleggsbransjen, og deres visjon er:

«å utvikle norsk bygg- og eiendomssektor slik at hensyn til miljø og bærekraft skal bli det selvfølgelige valget» (Grønn Byggallianse, u.d.)

På bakgrunn av dette er en av hovedmålene til foreningen å redusere klimagassutslipp, og fokuserer dermed på klimatilpasning, avfall og ressursbruk, biologisk mangfold, helse og velvære, livskvalitet og verdi for samfunnet. For å arbeide mot disse hovedmålene samarbeider de med blant annet World Green Building Council (WGBC) for å oppnå FNs Bærekraftsmål (Grønn Byggallianse, u.d.).

Satsingen på å implementere bærekraftige løsninger strekker seg innenfor flere næringer og omhandler ulike samfunnsøkonomiske rammebetingelser. Innenfor BAE-næringen vil ifølge Haugen *et al.* (2020) de mest relevante bærekraftsmålene innenfor bygg, anlegg og eiendomsbransjen være:

- Bærekraftsmål nr. 11; *bærekraftige samfunn*
- Bærekraftsmål nr. 12; *ansvarlig forbruk og produksjon*
- Bærekraftsmål nr. 13; *å stoppe klimaendringene*

Satsningen på å nå bærekraftsmålene vil dermed være i sentrum når man skal utvikle bærekraftige bygg for fremtiden. Bærekraftsmål nr. 11 *bærekraftige byer og lokalsamfunn* ønsker å skape inkluderende, bærekraftige og robuste lokalsamfunn (FN, 2022). For å kunne oppnå dette målet er det satt fokus på at det bygges større og flere byer. De ulike delmålene har fokus på å redusere byenes negative påvirkning på miljøet, oppføre bærekraftige og solide bygg ved bruk av lokale materialer, samt integrering av politiske føringer med sikte på bedre ressursbruk. Disse målene skal bidra til en begrensning og tilpasning av klimaendringene (FN, 2022).

Bærekraftsmål nr. 12 omhandler *ansvarlig forbruk og produksjon*. Tiltak for å gjøre mer med mindre ressurser hvor man innen 2030 ønsker å oppnå bærekraftig forvaltning og effektiv bruk av naturressurser. Forebygging, reduksjon, materialgjenvinning og ombruk er tiltak som burde

innføres for å oppnå dette målet (FN, 2022). Bærekraftsmål nr. 13 omhandler å umiddelbart *bekjempe klimaendringene og konsekvensene av dem*. Det å innarbeide tiltak mot klimaendringene innenfor politikk, strategier og planlegging på nasjonalt nivå er en av de viktigste tiltakene innenfor reguleringen mot en bærekraftig fasilitetsstyring (FN, 2022).

2.5.3. Økonomisk bærekraft

Som et svar på å redusere klimagassutslippene er det høyt fokus på sirkulær økonomi. I lineær økonomi innebærer det at når materialenes levetid er over, vil de bli gjort om til avfall, mens Stahel (The circular economy, 2016) omtalte sirkulær økonomi som å «lukke sirkelen». Med dette menes det å enten forlenge materialenes levetid ved å resirkulere gamle materialer, bruke gamle materialer på nytt, eller ved å reparere eller forbedre dem. Det fokuseres på å redusere klimagassutslipp gjennom å ta klimavennlige valg som støtter opp under arealeffektive bygg og ombruk av eksisterende bygg. En måte å gjøre dette på er å øke levetiden på materialene gjennom ombruk og resirkulering. På denne måten kan man redusere forvaltning og driftskostnader, og dermed redusere klimagassutslippene. Hovedmålet her er å skape en bærekraftig økonomisk vekst, som også er kalt grønn vekst (FN, 2021).

Ved å bygge mindre arealer vil man skape mer effektive og mer økonomisk lønnsomme bygg. Effektiv arealutnyttelse er en av forutsetningene for å oppnå minst mulig totalt forbruk av energi i byggefasen, men også i drift- og vedlikeholdsfasen. Ved å holde arealforbruket på lavest mulig nivå sparer virksomheten både energi og driftskostnader (Edwardsen, 2009). Studier viser at kontorarbeidsplasser bare brukes mellom femti til seksti prosent av tiden (Brunvoll & Kolshus, 2011; van Meel, et al., 2010). For å gjøre disse bygningene arealeffektive utarbeides det nye bruksmønstre og alternative kontorløsninger, slik at den totale arealbruken blir redusert. Ledere, selgere og kundebehandlere er eksempler på brukere som er lite bundet til selve arbeidsplassen. Som et svar på løsninger for arealeffektive kontorløsninger har flere virksomheter tatt i bruk aktivitetsbaserte arbeidsplasser. Slike løsninger er avhengig av tilrettelegging av fleksibilitet, og nøye vurderinger av hvor mange arbeidsplasser man trenger (van Meel, et al., 2010). Måten brukerne har mulighet til å anvende bygget ved aktivitetsbaserte arbeidsplasser bidrar til at det er mulig å senke areal per bruker av bygget.

2.5.4. Sosial bærekraft kontorbygg

Når det gjelder bærekraft har samfunnet frem til i dag hatt et høyt fokus på økonomi og miljø. Dette gjør at sosial bærekraft har fått mindre oppmerksomhet enn de to andre dimensjonene, selv om sosial bærekraft er en viktig del innenfor bærekraftsmålene (Folkehelseinstituttet, 2020). Sosial bærekraft er primært sett ikke et middel for å oppnå miljømessig og økonomisk bærekraft, men har en verdi i seg selv (Ihlebak, et al., 2022). Ihlebæk (2022) poengterer at sosial bærekraft er en mindre kjent dimensjon når man snakker om et bærekraftig samfunn, og måles ut ifra hvordan vi har det, og hvordan et samfunn fungerer. For å få en beskrivelse av hva sosial bærekraft er har FN kommet med følgende definisjon:

«sosiale forhold sier noe om hvordan mennesker har det i et samfunn, om de får oppfylt rettighetene sine, og om de har mulighet til å påvirke egne liv og samfunnet de lever i» (FN, 2021)

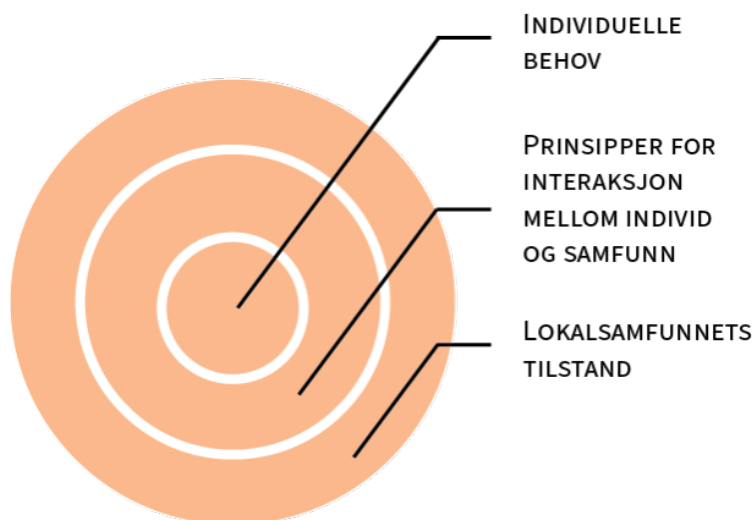
Ut ifra dette vil sosial bærekraft innebære hvordan mennesker opplever samfunnet rundt seg, og hvordan de lever sammen med andre. Videre har Folkehelseinstituttet definert sosial bærekraft som:

«et samfunn som er preget av tillit, trygghet, tilhørighet og tilgang på goder som arbeid, utdanning og gode nærmiljø» (Folkehelseinstituttet, 2020)

Studier viser at kontorløsninger kan innvirke på organisatoriske samt psykososiale forhold, slik som tilfredshet og helse (Danielsson & Bodin, 2008). I denne oppgaven ser vi på arbeidsplassen som en viktig del av samfunnet og som også burde bidra til sosial bærekraft slik som samfunnet ellers. I denne oppgaven menes derfor en sosialt bærekraftig arbeidsplass som en arbeidsplass som bidrar til trygghet, tillit og tilhørighet. Dette innebærer at sosial bærekraft på arbeidsplassen vil være hvordan brukerne opplever den fysiske arbeidsplassen og hvordan de har det sammen med andre på arbeidsplassen. Det vil dermed være aktuelt å se på hvordan kontorløsningen med aktivitetsbaserte arbeidsplasser fremmer eller hemmer brukerne av kontorlokalene sin tilfredsstillende av kriteriene for sosial bærekraft. Gode bygg er med på å stimulere kontakt, aktivitet og opplevelser. Å tilrettelegge for god helse i bygg er dermed viktig for å skape et bærekraftig samfunn (Grønn Byggallianse, u.d.).

For å vurdere sosial bærekraft i kontorbygg er det aktuelt å se på arbeidsplassen som en viktig del av samfunnet for å kunne oppnå et bærekraftig samfunn. Med andre ord er det bærekraftig for bedrifter at de ansatte trives og opplever arbeidsplassen positivt. Dersom man ser dypere på begrepet blir sosial bærekraft ofte sett i sammenheng med folkehelse (Helsedirektoratet, 2018). På bakgrunn av dette utførte By- og regionforskningsinstituttet NIBR i 2017 en studie om sosial bærekraft og folkehelse på vegne av Helsedirektoratet. Her kom de fram til en beskrivelse av sosial bærekraft i tre dimensjoner (Hofstad & Bergsli, 2017). I figur 5 kan vi se at de tre dimensjonene også er gjensidig avhengige av hverandre, altså at de individuelle behovene må dekkes før en kan se på lokalsamfunnets tilstand. Det er denne modellen vi har lagt til grunn for forståelsen og beskrivelsen av sosial bærekraft i denne oppgaven. Sosial bærekraft vil dermed måles ut fra disse tre dimensjonene.

I midten av figuren finner man et menneskes *individuelle behov*. Disse vil variere fra person til person. Generelt sett refereres det til livsopphold, beskyttelse og vern, sikkerhet, livskvalitet og trivsel i denne dimensjonen av den sosiale bærekraft (Hofstad & Bergsli, 2017). Sett i sammenheng med arbeidsplassen vil trygghet være en viktig faktor for å nå denne bærekraftdimensjonen. Å skape vern



Figur 5: De tre dimensjonene innen sosial bærekraft

og sikkerhet ved arbeidsplassen som gjør at brukerne føler at arbeidsplassen er et trygt sted å være vil derfor være sentralt her. Samtidig burde bygget fremme en god livskvalitet for brukerne. Videre vil trivsel i bygget også spille inn i den individuelle dimensjonen av sosial bærekraft.

Når de individuelle behovene er dekket vil det være aktuelt å se på *interaksjon mellom individ og samfunn*. I denne sammenhengen sees det på interaksjon mellom individet og den fysiske arbeidsplassen. Dette innebærer generelt sett muligheter til goder og ressurser, sosial likhet og rettferdighet, og inklusjons- og eksklusjonsmekanismer (Hofstad & Bergsli, 2017). Dette innebærer at kontorløsningen i seg selv burde bidra til like muligheter til ressursene innad i

bedriften. Kontorløsningen sin evne til å tilrettelegge og bidra til sosial likhet, slik at de ansatte føler seg rettferdig behandlet, er også en faktor som spiller inn når man skal oppnå et sosialt bærekraftig kontorkonsept. Det er også viktig å tilrettelegge for at alle de ansatte føler seg inkludert på arbeidsplassen (Hofstad & Bergsli, 2017).

Når alle har fått tilgang til de samme godene i samfunnet, må man se på *tilstanden til det aktuelle samfunnet*. Dette innebærer at arbeidsplassen bidrar til sosial tilhørighet, samhørighet, mangfold, sosial kapital, glede og livskvalitet (Hofstad & Bergsli, 2017). Dersom arbeidsplassen bidrar til alt dette vil både motivasjonen og engasjementet til de ansatte øke, noe som igjen bringer verdi til bedriften. På denne måten kan sosial bærekraft også være økonomisk lønnsomt.

Selv om begrepet sosial bærekraft er relativt nytt, er ikke arbeidslivsforskningen av menneskelige relasjoner på jobb noe nytt fenomen. Helt siden 1930-tallet har man forsket på begreper som «Human Relations» gjennom eksempelvis Hawthorne-forsøkene. På tidlig 1900-tallet brukte bedrifter vitenskapelige framgangsmåter for å øke produktiviteten til sine arbeidstakere, men dette endret seg med det 9-årige forskningsprogrammet som kalles «The Hawthorne Studies». For første gang forsket man på hvorvidt organisasjonenes udokumenterte sosiale system spilte en rolle for arbeidernes motivasjon og oppførsel (Landsberger, 1959). Allerede på 1960-tallet gjennomførte man lignende forsøk også i Norge, gjennom et samarbeid mellom arbeidsgiverne og LO. Her fant man ut at det sosiale og det teknologiske systemet i en organisasjon var gjensidig avhengige, og man bygde på ideen om de to hovedretningene i organisasjonsteorien: *Scientific management*, oversatt til tekniske ressurser, og *human relations*, oversatt til det sosiale systemet (Emery & Thorsrud, 1976). Basert på dette ble det utarbeidet en rekke psykologiske jobbkrav som skulle legge retningslinjer for dagens arbeidsmiljølov.

2.5.5. Tiltak for sikring av sosiale bærekraftige løsninger

I Arbeidsmiljøloven finnes det en rekke krav til det fysiske arbeidsmiljøet som må oppfylles. Disse omhandler blant annet inneklima, dagslys, utsyn og belysning, støy, tilrettelegging for arbeidstakere med nedsatt funksjonsevne, samt krav til andre rom slik som spiserom, garderober, toaletter o.l. (Arbeidstilsynet, 2022). Når det gjelder kontorarbeidsplasser i

landskap er det en rekke hensyn man må ta. Dette kan være hensyn som omhandler temperatur, fuktighet, luftkvalitet og sjenerende lukt, interiør o.l. I tillegg er også god tilgang til dagslys med på å motvirke hodepine, irritabilitet, konsentrasjonsvansker og søvnproblemer. Ved å ha alt dette på plass kan man skape mer effektive og sosiale områder (Arbeidstilsynet, 2022).

Basert på de psykologiske jobbkravene fra studiene på 60-tallet, ble også følgende krav nedfelt i arbeidsmiljøloven (Arbeidsmiljøloven, 2005):

1. jobben må ha en viss grad av utfordring og variasjon
2. du å ha mulighet til å lære noe i jobben
3. du må kunne ta noen egne beslutninger
4. du må ha sosial støtte og opplevelse av å bli verdsatt
5. jobben må samsvare med private verdier
6. jobben må gi utsikt til en ønskelig fremtid

Dette ga føringer for hvordan arbeidsplassen skulle gi mennesket noe mer enn kun et sted å arbeide. Kravene skal blant annet kunne gi brukerne økt trivsel samtidig som vi ser at de støtter opp under folks mentale helse.

Hvis vi ser nærmere på punktene nevnt ovenfor, er punkt 1. og punkt 3. interessante for oppgavens forskningsspørsmål. Kriterier for at en kontorløsning skal være aktivitetsbasert bunner ut i at arbeidsplassen skal være fleksibel og at det skal være ulike valgmuligheter for brukerne i egen arbeidshverdag. Aktivitetsbaserte arbeidsplasser skal derfor være med på å skape variasjon og gir frihet til at de ansatte skal kunne ta egne beslutninger.

Videre har det blitt utviklet sertifiseringer som WELL Building Standard (International WELL Building Institute, 2022) som kan anvendes som et verktøy for å oppnå helsefremmende bygg. Denne sertifiseringen er et nytt konsept som har dannet et rammeverk for å kunne identifisere, måle, verifisere og følge opp byggekvalitet som påvirker helse og velvære for de som bruker bygget (International WELL Building Institute, 2022). Innenfor dette rammeverket er blant annet komfort og mental helse noen av nøkkelområdene som sertifiseringen setter søkelys på. WELL er komplementær med den mer kjente sertifiseringen BREEAM. Dette er et miljøsertifiseringsverktøy for bygg der formålet er å motivere til bærekraftig design og bygging gjennom hele byggeprosjektet, fra tidlig fase til overlevert bygg (Grønn Byggallianse, u.d.). BREEAM sertifiseringen har som mål å bygge miljøvennlig og øke fokuset på bærekraftige bygg, i motsetning til WELL sertifiseringen som fokuserer på helse knyttet til bygget.

Argumentene for å ta hensyn til en WELL sertifisering tilsier blant annet at tilrettelegging for helse i bygg påvirker velværet til menneskene som bruker byggene. Gode bygg er med på å stimulere kontakt, aktivitet og opplevelser, og kan bidra til opplevelser som er helsefremmende, enten det er i form av hendelser eller sanseintrykk (Grønn Byggallianse, u.d.). Dette er noe som kan påvirke oss både emosjonelt og fysisk. Herunder refererer Grønn Byggallianse til de ti prinsippene som Bygg21 (2018) som er nevnt ovenfor. Dette er en nyttig sjekkliste for å oppnå bærekraftige bygg

2.5.6. Den nye arbeidshverdagen

Det er flere måter å beskrive hvordan arbeidshverdagen i dag har endret seg fra tidligere år. Blant annet beskriver Bødker og Christiansen (Lost and found in flexibility, 2002) at dagens arbeidshverdag består av prosjektstyrte organisasjoner som er preget av mobilitet og nettverksteknologi. Kontordesignene i disse organisasjonene er motivert av å legge til rette for kreativitet, kunnskapsdeling og kommunikasjon på tvers av ulike miljøer. Arbeidsplassen er ikke lengre kun på kontoret, men også hjemme, på flyplasser og kafeer, eller til og med i bilen. Fleksible kontormiljøer skal altså være med på å inspirere de ansatte slik at de utfører arbeidet bedre enn før. En annen beskrivelse av den nye arbeidshverdagen kommer fra Bijl (Journey towards the New Way of Working – creating sustainable performance and joy at work, 2011) og innebærer en visjon om effektivisering av arbeid og metoder slik at det skaper en verdi for både organisasjonen og individet. Dette gjøres ved å sette mennesket i sentrum og gi frihet i arbeidsdagen ved at de selv kan bestemme hvor, når, hvordan og med hvem de utfører sine arbeidsoppgaver. I likhet med Bødker og Christiansen (Lost and found in flexibility, 2002) ønsker man også her å appellere til individets motivasjon og ønske om å gjøre en god jobb.

En annen definisjon av den nye arbeidshverdagen er «the new way of working». Her brytes denne nye måten å jobbe på ned til 3 dimensjoner; bricks, bytes and behavior (Baane, et al., 2010):

- Bricks tar for seg den fysiske dimensjonen, og viser til det fysiske miljøet på arbeidsplassen. Det nye arbeidsmiljøet setter søkelys på fleksibilitet og aktivitetsbaserte arbeidsplasser, og organisasjoner relaterer dette til dagens måte å arbeide på. Den teknologiske dimensjonen.

- Bytes, tar for seg bruken av informasjonsteknologi og deling av data, og setter søkelys på konstant tilgjengelighet av informasjon og tilgang til data. Her poengteres det blant annet til bruken av den «virtuelle kollega» der man selv velger hvor man ønsker å arbeide, siden man alltid er tilgjengelig gjennom teknologien.
- Den siste dimensjonen behavior, tar for seg det personlige, og består av arbeidsorganisering og arbeidsrelasjoner.

De viktigste aspektene innen «den nye måten å jobbe på» vil her være tillit og autonomi til den ansatte, delegering av ansvar og resultatbaserte arbeidsavtaler. Slike arbeidsrelasjoner vil bestå av frihet og gjensidig tillit, der man kan arbeide hvor og hvordan man selv ønsker. På grunn av dette er også balansen mellom arbeid og privatliv et viktig aspekt for den enkelte arbeidstaker (Baane, et al., 2010).

3. Metode

I dette kapittelet vil metoden som anvendes i studiet bli presentert, samt litteratur som utdyper valg av metode. For å besvare forskningsspørsmålet er det brukt samfunnsvitenskapelig forskningsmetode. For at forskningen skal være hensiktsmessig, er det viktig at informasjonen som kommer frem av metodene som anvendes er troverdig. Det viktig å legge opp en strategi på forhånd slik at man kommer fram til riktig informasjon. Dette er metoder som brukes for å innhente empiri som avdekker virkeligheten (Jacobsen, 2015). Metodene kan være tids- og ressurskrevende, og derfor burde disse planlegges godt for å sikre en vellykket gjennomføring av slike metoder.

3.1. Samfunnsvitenskapelig metode

Samfunnsvitenskapelige metoder kan defineres som:

«Arbeidsmetoder slik samfunnsforskere går frem for å tolke, undersøke, og beskrive ulike hendelser i samfunnet» (Vårdal, 2019).

Ved valg av metode må man fremskaffe den metoden som er den mest hensiktsmessige i henhold til undersøkelsen som gjennomføres. Å anvende en metode er definert som:

«Å følge en vei mot et bestemt mål» (Johannessen, Tufte, & Christoffersen, 2016).

Informasjonen skal ifølge Tjora (2021) gi økt kunnskap knyttet til problemstillingen. De viktigste kjennetegnene ved metodene som anvendes er grundighet, systematikk og åpenhet. For å besvare forskningsspørsmålet, og tilhørende spørsmål, anvendes ulike samfunnsvitenskapelige forskningsmetoder for å samle inn data. De samlede data blir deretter analysert og tolket (Jacobsen, 2015). Valget av forskningsmetode er avgjørende for om man klarer å avdekke svar på problemstillingen. I denne prosessen burde det unngås å ta forhastede beslutninger i arbeidet, og det bør fokuseres på å opprettholde et systematisk analysearbeid (Tjora, 2021).

3.2. Kvalitativ metode og kvantitativ metode

Det finnes ulike metoder å samle inn data på. I den samfunnsvitenskapelige metodelæren skilles mellom kvantitativ og kvalitativ forskningsmetode. Hovedforskjellen mellom metodene er måten man samler inn dataen og hvordan de analyseres. Disse metodene kan også kombineres (Tjora, 2021). Kvalitativ metode omhandler at man innhenter data som vanligvis foreligger i form av tekst, mens ved den kvantitative dataen uttrykkes i form av tall (Grønmo, 2020). I korte trekk kan man definere det slik; kvantitativ metode genererer numeriske data mens man i kvalitativ metode samler inn og analyserer ikke numerisk data (Saunders, et al., 2016). En annen måte å se det på er at kvalitativ metode omtaler *tekstens tale*, mens kvantitativ metode omtaler *tallenes tale* (Johannessen, et al., 2016). De ulike forskningsmetodene har både styrker og svakheter. Det vil være problemstillingen som styrer hvilken metode man burde anvende (Jacobsen, 2015).

Før man velger hvilken metode man skal bruke er det også viktig å se på hvilke ressurser man har tilgjengelig. Ressursene kan være i form av både faglige og praktiske forhold, og kan eksempelvis være hvorvidt man har mulighet til å gjennomføre ulike undersøkelser, eller hvorvidt man har de nødvendige deltakerne til de aktuelle undersøkelsene (Johannessen, et al., 2016). Ved en kvalitativ forskning vil man være tett på de man ønsker å forske på. For å få mest mulig ut av forskningen er det hensiktsmessig å samle inn mest mulig data tidlig i forskningsprosjektet. Dette vil være med på å tilpasse teori og perspektiver i henhold til den konkrete problemstillingen (Jacobsen, 2015). Valg av forskningsmetode, tema, perspektiv og teori vil ofte være kompleks, og disse elementene vil påvirke hverandre gjennom prosessen.

Det er ikke alltid nødvendig å benytte seg av kun én av metodene, man kan også mikse begge ved en såkalt metodetriangulering. Her kan metoder som eksempelvis intervjuer og spørreskjemaer benyttes for å skape flere innfallsvinkler og dermed styrke gyldigheten av studien (Jacobsen, 2015). Dette kan resultere i at man får kvalitative data som kan brukes for å undersøke den kvantitative data som har blitt samlet inn.

I dette studiet har man i hovedsak benyttet oss av kvalitativ forskningsmetode. Metoden vår preges imidlertid også av en metodetriangulering, hvor det ble supplert med en kvantitativ undersøkelse for å gi bedre validitet.

3.3. Forskningstilnærming

Det skiller mellom tre ulike tilnærminger i teoriutvikling i forskning. Disse tre er induktiv, deduktiv og abduktiv tilnærming (Saunders, et al., 2016). *Induktiv* tilnærming vil si at forskeren går fra empiri til teori ved å starte med datainnsamling, og videre lar dette være utgangspunktet for å utforske på det valgte fenomenet. Man kan se det slik at induktiv metode bygger på den enkelte fakta til allmenne prinsipp og lover (Tranøy, 2019). Ved *deduktiv* tilnærming utvikler man hypoteser med utgangspunkt i den eksisterende teorien og litteraturen (Jacobsen, 2015). Det innebærer at man trekker logiske og nødvendige slutninger fra allmenne til mindre allmenne utsagn (Tranøy, 2019). *Abduktiv* tilnærming er en kombinasjon av disse to tilnærmingene hvor man anvender begge typene (Saunders, et al., 2016). Tjora (2021) beskriver dette som en stegvis-deduktiv-induktiv metode (SDI), som går etappevis fra rådata til teorier. Med dette menes det at man veksler mellom induktiv metode, der man arbeider med data opp mot teorier, og deduktiv metode, der man sjekker teorien opp mot dataen man har samlet inn.

Kvantitative studier har ofte en deduktiv tilnærming, mens kvalitative studier ofte har en induktiv tilnærming. Etersom metoden som er brukt i denne oppgaven er en blanding av kvalitativ og kvantitativ, har vi dermed benyttet oss av en abduktiv tilnærming. Her ønsker vi å utforske et konkret tema sett i sammenheng med allerede eksisterende teori (Tjora, 2021). Videre har vi definert en konkret problemstilling og gjennomgått noen justeringer underveis i prosessen.

3.4. Forskningsdesign og strategi

Før man gjennomfører forskningsprosessen er det viktig å legge en plan for hvordan den skal foregå. Dette kalles for forskningsdesign, og innebærer en kartlegging av hvem og hva som skal undersøkes, samt hvordan undersøkelsene skal gjennomføres (Johannessen, Tufte, & Christoffersen, 2016). Å velge riktig metode er avgjørende for resultatene av forskningen, da den fastsetter spørsmålene som undersøkelsene til slutt gir svar på. Forskningsdesign er altså det rammeverket som anvendes for å innhente, samle og analysere data.

Forskningsstrategien er en plan for hvordan forskerne har arbeidet for å besvare problemstillingen (Saunders, et al., 2016). I hovedsak vi i denne oppgaven benyttet oss av den

kvalitative forskningsmetoden, herunder en relevant litteraturstudie for å innhente sikker data og materialer relatert til forskningsspørsmålene. Forskningsspørsmålene baseres på å besvare brukernes erfaringer, som skal avdekke den opplevde brukskvaliteten i bygget, og dermed måles opp mot de kravene bygget burde oppfylle for at de ansatte skal få utført arbeidet mest mulig effektivt. Det var derfor relevant å gjennomføre dybdeintervjuer ved gåturer med ulike brukere av kontorbygg som har aktivitetsbaserte arbeidsplasser.

For at en casestudie skal være mest mulig valid burde man ikke bare basere forskningen på én metodetilnærming. Det vil dermed være en fordel å basere forskningen på flere og gjerne motstridende kilder. Som nevnt har intervjuene foregått som en del av en såkalt gåtur gjennom byggene. Dette er å regnes som en observasjonsstudie der vi har sett hvordan brukerne oppfører seg i bygget, samt hvordan de velger å anvende bygget for å utføre sine arbeidsoppgaver.

I tillegg til disse dybdeintervjuene er det også gjennomført en spørreundersøkelse for hvert av casene. Dette ble gjort for å få mest mulig data til å evaluere brukerne sin opplevelse av bygget og både intervjuene og spørreundersøkelsene ble foretatt for hvert av de to casene. Ved å gjøre dette har man kunnet sammenligne opprinnelige mål for sosial bærekraft og brukskvalitet, opp mot det resultatet. For å kunne svare på problemstillingen har vi også analysert dokumenter for hvert av casene. Dette er å regne som et dokumentstudie, og ga et bedre grunnlag til å svare på problemstillingen.

Det har blitt anvendt ulike kvalitative forskningsmetoder som dybdeintervju, litteraturstudie, spørreundersøkelse, observasjonsstudie og dokumentstudie. Det anvendes også kvantitativ metode hvor det er gjennomført en spørreundersøkelse. De samlede dataene fra de ulike metodene har blitt brukt til å kontrollere og berike forskningsresultatet. Kombinasjonen av å anvende kvalitativ og kvantitativ forskningsmetode er kalt metodetriangulering, hvor man kan avdekke og kompensere svakheter ved de ulike metodene for å kvalitetssikre resultatene i forskningen (Jacobsen, 2015).



Figur 6: Valg av forskningsdesign illustrert

3.4.1. Casestudie

For å besvare problemstillingen er det viktig å hente inn troverdig og gyldig informasjon fra virkeligheten (Jacobsen, 2015). Vi har derfor valgt å gjennomføre to casestudier av to ulike caser for å hente ut empiri om virkeligheten. En casestudie baserer seg på en systematisk undersøkelse av en gruppe, et fellesskap, et enkelt individ eller en annen enhet (Yin, 2018). Jacobsen (2015) beskriver en casestudie som en form for studie der studieobjektet er avgrenset i tid og rom. En casestudie er hensiktsmessig å benytte seg av i tre tilfeller; dersom forskningsspørsmålet baserer seg på «hvorfor» eller «hvordan», når man har liten eller ingen kontroll over adferdshendelser, eller dersom det man undersøker er et samtidfenomen (Yin, 2018). I utgangspunktet omfatter en casestudie kun ett enkelt tilfelle, mens komparative casestudier inkluderer flere som sammenlignes (Wæhle, 2020). Det er dette som er relevant. Ved en slik studie studerer man ifølge Jacobsen (2015) disse hver for seg, og deretter sammenligne. Det er denne metoden som blir brukt i denne forskningen ettersom det har blitt valgt ut to caser.

En casestudie egner seg ved teoriutvikling, ved at man går i dybden på enkelttilfeller for å finne ut noe man ikke var klar over på forhånd. På denne måten vil man kunne utvikle teorien videre (Yin, 2018). Det er derfor denne metoden er brukt for å besvare problemstillingen. Når vi skulle starte casestudiet ble det først utført en litteraturstudie, og deretter definert et konkret forskningsspørsmål som skulle besvares. Det finnes flere kilder man kan benytte seg av i en casestudie, disse er blant annet dokumenter, observasjoner og intervjuer (Yin, 2018). Vi har valgt å benytte oss av disse tre metodene for å studere våre caser.

Valg av case

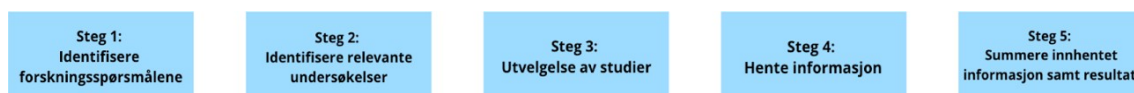
Kriteriene for valg av case var at det skulle være et bærekraftig kontorbygg som hadde kontorløsning med aktivitetsbaserte arbeidsplasser. Casene som er valgt ut er begge sertifisert med BREEAM sertifisering i klassen Excellent, noe som tilsier at byggene består høye krav til bærekraftige løsninger. Vi har valgt å studere to kontorbygg som har aktivitetsbaserte arbeidsplasser som kontorløsning. De skiller seg fra hverandre i den forstand at ene casen har midlertidig faste plasser til brukerne, mens brukerne i den andre casen har free seating. Casene som er valgt ut er kontorlokaler ved Arkivenes Hus i Stavanger og Sykehusbygg i Trondheim. Disse har blitt studert gjennom både kvalitative og kvantitative metoder. Dette er for å kunne sammenligne teori opp imot hvordan det ferdigstilte resultatet innfrir kravene til god brukskvalitet, og sees i sammenheng med sosial bærekraft. Casene sammenlignes for å se på eventuelle ulikheter ved ulike former for aktivitetsbaserte arbeidsplasser

3.4.2. Litteraturstudie

I en forskningsprosess er det vanlig å starte med en gjennomgang av litteratur og forskning tilknyttet temaet (Johannessen, et al., 2016). Litteraturstudiet handler om å innhente kunnskap basert på allerede eksisterende kunnskap innenfor fagfeltet. Gjennom litteraturstudie vil man også kunne avgrense oppgaven, og ble ansett som en nødvendig metode for innhenting av allerede eksisterende forskning og teori i henhold til problemstillingen. Det ble tatt utgangspunkt i at det eksisterte tidligere forskningsresultater, forskningsmetoder, eller annet som kan være relevant for problemstillingen (Johannessen, et al., 2016).

Ved å gjøre en litteraturstudie vil man danne en teoretisk plattform som grunnlag for forskningen (Jacobsen, 2015). Innhenting av allerede eksisterende litteratur startet høsten 2021 i forbindelse med det forberedende kurset AAR4874 Teori og metoder for masteroppgaver. Deler av rapporten dannet derfor grunnlaget for teorikapittelet i masteroppgaven. Underveis i prosessen har vinklingen i oppgaven endret seg, og dermed har også teorikapittelet blitt endret, samt at det har blitt lagt til ny teori som ble ansett som mer relevant. Litteraturen la grunnlag for videre utforming av problemstillingen og forskningsspørsmålene. Forarbeidet i dette studiet var sentralt for å kunne få en god oversikt over den aktuelle teorien som er knyttet til det aktuelle temaet. Dette var også en måte man kunne erklære ulike hull i teorien, i tillegg til fallgruver mellom teori og praksis. Ved utføring av litteraturstudiet var det viktig for oss å forstå når, hvor og hvorfor de aktuelle dokumentene ble publisert, slik at litteraturen blir satt i riktig kontekst. (Tjora, 2021). Kildene ble nøye undersøkt, hvor man så på hvor litteraturen var publisert, utgiver, forfatter og når den var skrevet som en del av vurderingen på om den kunne brukes. Dette er sentralt når man skal velge ut hvilke kilder som kan brukes (Jacobsen, 2015).

Rammeverket til Arksey og O'Malley (2005) vil bli brukt som inspirasjon for å hente ut data.



Figur 7: Seks steg for litteraturstudie

I forskningen ble det sett bort ifra det siste steget i denne modellen som er opsjon, ettersom den innebærer at man involverer de sentrale interessentene for å validere funnene i forskningen, grunnet tidsbegrensning.

Litteraturstudiet dannet bakgrunn for diskusjonskapittelet i forskningen hvor det bidrar til å finne ut hva studien bidrar med i det aktuelle feltet. Universitetsbibliotekets tjeneste Oria og Google Scholar kommer til å anvendelse i litteratursøket. Google Scholar er en søkemotor som anses som en god søkemotor for å kunne finne frem til vitenskapelig litteratur. Det er også brukt ulike bøker fra NTNU sitt eget bibliotek, både pensumbøker og andre relevante bøker. Nedenfor er det utarbeidet en tabell som gjengir noen av de mest relevante søkeordene i arbeidet med å innhente litteratur.

Tabell 1: Tema- og søkeordstabell

Tema	Søkeord
Kontorløsninger	kontor i organisasjonen, kontor historie, kontorløsninger, arbeidsmiljøloven
Brukskvalitet	Kriterier brukskvalitet, bruker, brukermedvirkning, Usetool, brukerinvolvering, brukskvalitet,
Bærekraft	FN sine bærekraftsmål, økonomisk bærekraft i bygg, sosial bærekraft byggebransjen, klimavennlige bygg, sosial bærekraft
Arbeidsmetoder	Social, sustainable, workplace, HR, aktivitetsbasert, sosial bærekraft, sosial arbeidsplass

Det ble fokusert på generelle søkeord i startfasen for å få en oversikt over temaet til masteroppgaven. De generelle søkeordene ledet oss til mange ulike treff. Disse søkeordene dannet grunnlaget for å avdekke hvilke søkeord som fungerte best til å innhente litteratur. Litteraturen som ble innhentet ble systematisert ut ifra viktighet og relevans i forhold til temaet.

Kildekritikk

For å kunne fastslå at kildene som brukes er troverdige, har vi anvendt metoder for kildekritikk for å analysere kildene. Kildekritikk kan beskrives som en måte å vise om man er i stand til å kartlegge om en kilde er sann i forhold til hvor kritisk man er til litteraturen som innhentes og hvilke kriterier som blir brukt når man velger kilder (Dalland, 2012).

Litteraturen som har blitt brukt er sekundærdata som er skrevet av andre, og gjerne for andre formål, det er derfor viktig å være kildekritisk gjennom forskningen. Egeninteresse, troverdighet og opphav ble tatt i betraktning ved vurdering av kildene. Her ble det også sett på språk, utforming og funksjonalitet. Kildene har blitt vurdert opp etter vurderingskriteriene til Jacobsen (2015):

Tabell 2: Tabell for vurdering og kildekritikk

Påregnelighet	Hvilken mottaker var litteraturen rettet mot opprinnelig. Det skilles mellom private og offentlige kilder, hvor litteratur i oppgaven hovedsakelig er basert på offentlige kilder.
Kvalitet	Hvem er forfatter av teksten og hvilken bakgrunn og kompetanse har forfatteren. Hvem er informantene til forfatter av teksten, her så man på førstehånds eller andrehåndskildene. Det er også blitt sett nærmere på kjennskap institusjonen som har publisert stoffet har om temaet. I tillegg har det også blitt anvendt flere kilder om ulike tema for å kvalitetssikre stoffet.
Troverdighet	I hovedsak vektlegges kilder som er tilknyttet offentlige, akademiske institusjoner samt fagmiljøer innenfor forskningens tema.
Internett	Ved bruk av elektroniske kilder er det tatt flere tilleggsvurderinger for å kvalitetssikre kildene. Her har det særlig blitt lagt vekt på om kilden sitt opphav er troverdig, om kilden har en kommersiell egeninteresse og om nettsiden er troverdig.

3.4.3. Dokumentstudie

Et dokumentstudie er en av hovedkategoriene for datagenerering i kvalitativ metode hvor man studerer dokumenter som er produsert for andre formål. Bruk av dokumentert datamateriale er veldig ofte sentralt når man foretar casestudier (Tjora, 2021). I dokumentanalysen hentes det ut sekundærdata fra en skrivebordsundersøkelse (Jacobsen, 2015). Det er viktig at man klarer å redegjør godt for hvorfor den aktuelle empirien er valgt ut. I dette forskningsprosjektet så vi det som nødvendig å se nærmere på dokumenter knyttet til prosjekteringsfasen til byggeprosjektene som er valgt ut som case. Dette la grunnlaget for formålet med byggeprosjektet, samt valg av kontorløsning. Dokumenter knyttet til casene vil også kunne utvide datagenereringen og gjøre at man skaffer mer relevant informasjon om en case man studerer (Tjora, 2021).

Dokumentundersøkelsen gikk i hovedsak ut på å se nærmere på dokumenter som var utarbeidet for de aktuelle casene. På denne måten kunne vi fremhente informasjon om prosjektene og se

nærmere på mål satt i prosjektet. Dette ble brukt til å finne informasjon for å kunne presentere casene som er valgt ut. Det ble i tillegg studert ulike plantegninger av de ulike byggene for å få en god oversikt over byggets utforming.

Tabell 3: Oversikt over dokumenter brukt til dokumentanalyse

Dokument 1	
<i>Tittel</i>	<i>Overordnet konsept / IPARK 2</i>
<i>Forfatter(e)</i>	Lund+ Slaatto arkitekter
<i>Utgiver</i>	Lund+ Slaatto arkitekter
<i>Utgitt</i>	2014
<i>Type</i>	Konseptstrategi- Dokument
<i>Formål</i>	Viser konseptutviklingen av de aktivitetsbaserte arbeidsplassene til Arkivenes Hus. Dette brukes for å analysere målene til konseptet og dermed hvorvidt disse ble nådd eller ikke
Dokument 2	
<i>Tittel</i>	<i>Arbeidsplasskonsept - Gjennomgang av aktivitetsbasert konsept, og bruk av soner HMV1</i>
<i>Forfatter(e)</i>	Sykehusbygg
<i>Utgiver</i>	Sykehusbygg
<i>Utgitt</i>	2019
<i>Type</i>	PowerPoint-presentasjon
<i>Formål</i>	Se hvordan Sykehusbygg har planlagt soneinndelingen på sine kontorer og hvordan de er ment til å brukes.

3.4.4. Gåtur

USEtool- gåtur

For å kartlegge brukskvaliteten i eksisterende bygninger har SINTEF, Byggforsk og Fakultetet for arkitektur og billedkunst ved NTNU utarbeidet en metodehåndbok kalt USEtool (Hansen, Blakstad, & Knutsen, 2010). Målet er at det skal være mulig å kartlegge oversikt og dybdekunnskap om faktorene som påvirker brukskvaliteten. Håndboken inneholder

prosessbeskrivelse for hvordan det er mulig å kartlegge brukskvalitet i en bygning som er i bruk. Kartleggingen som er anbefalt går over fem ulike trinn som består av:

1. Å definere evaluering
2. Kartlegge brukskvalitet
3. Gåtur
4. Workshop
5. Sluttrapport.

USEtool har blitt brukt som inspirasjon til gjennomføringen av kartlegging av brukskvaliteten av kontorbygg med aktivitetsbaserte arbeidsplasser. Det har blitt gjennomført gåturer for å få oversikt over ulike parametere knyttet til brukskvaliteten i byggene som er valgt som case. Ved å utføre en gåtur/befaring gjennom bygningen vil man kunne avdekke brukernes opplevde brukskvalitet. Denne metoden anvendes med grunnlag i metodehåndboken for evaluering av brukskvalitet, som har spesifisert en slik gåtur som en del av metodene for å måle brukskvalitet (Hansen, et al., 2010).

En gåtur kan gjennomføres på flere ulike måter og med flere ulike sammensetninger av personer. I denne forskningen har det blitt gjennomført en forhåndsdefinert gåtur med ansatte ved kontorbygget som brukergruppe. Det ble valgt ut deltakere av interessentgruppen, som er brukere av bygget. Gåturen hadde ulike stoppesteder og ble gjennomført med brukere av bygget for å kunne kartlegge erfaringer og bruken i henhold til valgt tema. Dette skal gjøres for å finne ut hvorfor en løsning fungerer bra eller dårlig (Hansen, et al., 2010). I forkant av gåturen ble det opplyst om hvordan den skulle foregå, hvor det ble gjennomgått tidsbruk, gjennomføring og stoppesteder. Denne metoden ble brukt som en del av dybdeintervju og observasjonsstudiet som presiseres nedenfor.

Dybdeintervju

I sammenheng med gåturen som ble valgt som metode for å innhente empiri, ble det også foretatt dybdeintervjuer. Disse ble gjennomført for å avdekke brukernes egne opplevelser av bygget. Brukerne av bygget er dermed utvalgt som intervjuobjektene består av.

Når det gjelder samfunnsvitenskapelig forskning er intervju den vanligste metoden man kan benytte seg av innen datainnsamling (Johannessen, Tufte, & Christoffersen, 2016). Intervjuene som ble foretatt var i hovedsak semi-strukturerte. Når intervjuet tar form som et semi-strukturert

intervju, og det blir mer en samtale mellom intervjuobjektet og forskeren, er det ifølge Tjora (Kvalitative forskningsmetoder i praksis, 2021) å regne som et dybdeintervju. Før intervjuet ble det utarbeidet en intervjuguide med åpne spørsmål, som var knyttet til stoppestedene som var valgt på forhånd. Målet med dybdeintervjuet var å skape en åpen samtale om gitt tema, og for å undersøke meninger, holdninger og erfaringer hos intervjuobjektet på de ulike stoppestedene. Slike intervjuer ble foretatt for å kunne se situasjonen fra intervjuobjektet sitt ståsted. Det var derfor særlig relevant med dybdeintervju i forskningen ettersom forskningsspørsmålet ønsket å avdekke brukerne sine erfaringer og meninger knyttet til hvordan bygget innfrir kriteriene for sosial bærekraft og brukskvalitet.

Ved dybdeintervjuene var det klargjort et skjema med ulike temaer på forhånd, som la grunnlaget for å kunne skape fri samtale rundt temaet. Skjemaet som var grunnlaget for spørsmålene og samtalen i dybdeintervjuet, ligger som et vedlegg. Intervjuet foregikk gjennom gåturen, noe som ble valgt for å kunne skape en avslappet stemning. Intensjonen var også å skape rom for direkte refleksjoner av arealene. Gjennom refleksjonene til informanten ønsket man at det skulle komme ut hvordan brukeren opplever de ulike arealene i sin arbeidshverdag. Det ble derfor konkludert med at intervju, mens intervjuobjektet var i det aktuelle rommet, var den beste måten å få frem de mest reflekterte svarene på. Dette samsvarer også med Tjora (2021) sin definisjon av fri samtale, og refleksjoner knyttet til egne meninger og erfaringer om det aktuelle temaet som grunnlag for et valid dybdeintervju

Dybdeintervjuet har åpne spørsmål som gir intervjuobjektet mulighet til å utdype sine svar. Tillit mellom informant og forsker var en viktig del av intervjuet for å kunne få best kvalitet på svarene, og var derfor noe forskerne tok i betraktning ved dybdeintervjuet. Det ble gitt rikelig med informasjon om forskningsarbeidet og anonymitet i forhold til resultater i forskningsoppgaven. Dette ble gjort for å generere de mest valide resultatene. Ved å gjennomføre intervjuet på et trygt sted som skapte trygge rammer, ville kunne innvirke på om informanten følte seg trygg (Tjora, 2021). Dette var også med på avgjørelsen om å foreta dybdeintervjuet i kontorlokalene som brukeren oppholder seg i daglig.

Utvalg av case og informanter/intervjuobjekter

Intervjuene ble gjennomført i to runder ettersom det var to ulike caser som skulle undersøkes. Til sammen besto utvalget av 7 informanter fordelt på de to casene. Valget av intervjuobjekter var enkelt ettersom hele forskningsspørsmålet bygger på brukerne sin oppfatning av brukskvalitet i bygget. Utvalget besto dermed kun av brukere av kontorbyggene som er valgt ut som case til forskningen da det er disse som sitter med sannheten på hvor god brukskvaliteten i bygget er. Forskningen skal avdekke brukskvaliteten fra brukerne sitt perspektiv, og dermed er ikke de profesjonelle aktørene i en prosjekteringsfase aktuelle for forskningsspørsmålet. Det er viktig å huske på at denne sannheten er forskjellig fra hver enkelt bruker, ut ifra både individuelle forskjeller, men også forskjell i arbeidsmetode. Det ble derfor foretatt andre metoder for å styrke opp under empiri fra dybdeintervjuene.

Det ble satt av 60 minutter til hvert intervju, hvor hver bruker hadde disse minuttene til disposisjon før neste bruker ble intervjuet i de neste 60 minuttene. Gåturen på Arkivenes Hus fant sted den 17. mars 2022 fra klokken 13:00, og gåturen ved Sykehusbygg fant sted 30. mars 2022 fra klokken 10:30.

Det ble også tatt høyde for at dybdeintervju kontra andre metoder kunne komme til ulike svar i forskningen, ettersom metodene som brukes er forskjellig i henhold til setting og måten besvarelsen avgis. Det var derfor interessant å se forskjeller i mønsteret på svarene ved de ulike metodene. Spørsmålene til intervjuene ble det ikke sendt ut på forhånd, slik at intervjuobjektet alene skulle kunne reflektere over funksjon og virkning av de ulike rommene ved kontorløsningen, uten å snakke med andre først.

3.4.5. Observasjonsstudie

Observasjonsstudiet ble foretatt i forbindelse med gåturene som ble gjennomført i studiet. Observasjonsstudier går ut på at man samler informasjon gjennom å observere slik at man kan se hvordan mennesker handler (Jacobsen, 2015). Informasjonen som observeres samles inn gjennom et feltnotat. Feltnotatet er viktig i observasjonsstudier, og det er forskjellige strategier for å ta slike feltnotater. Man kan velge mellom å notere det man legger mest merke til eller å notere så komplett som mulig. Notatene vil trolig kunne bli preget av egen bevissthet, forståelse og tolkning, og dermed kan de bli preget av egen bedømmelse og ikke bare selve situasjonen.

Det ble derfor gjennom hele prosessen reflektert over egne refleksjoner og opplevelser ved observasjonen for at resultatene skulle bli mest mulig korrekte og gjenspeile virkeligheten (Tjora, 2021).

Observasjonsstudiet ble foretatt i sammenheng med gåturene og en del av valg av metoden «gåtur» for å kunne avdekke brukskvaliteten for brukerne i et bygg. Vi observerte i hovedsak arealene i bygget som på forhånd var valgt ut som stoppesteder på gåturen. Observasjonene som ble foretatt la vekt på bruken av de ulike arealene i kontorlokalene og hvordan brukerne anvendte lokalene til sin arbeidshverdag. Det ble notert feltnotater underveis i hele observasjonsprosessen. Observasjonene ble foretatt i sammenheng med intervjuer fra gåturen, samt egen gåtur gjennom lokalene. Det ble også gitt en omvisning i lokalene i forkant av gåturen med de ulike informantene for å observere lokalene på forhånd. Observasjonen, sammen med intervju i omgivelsene ble valgt for å kunne gjenspeile virkeligheten fra brukerne sitt perspektiv av brukskvaliteten i bygget.

3.4.6. Spørreundersøkelse

Intervjuer brukes ofte i undersøkelser for å tilegne seg kunnskap innenfor holdninger, meninger, erfaringer og prosesser (Rowley, 2012). Disse intervjuene er ofte tidkrevende og krever mye ressurser både for forskeren og den som blir intervjuet (Jacobsen, 2015). Ved spørreundersøkelser kan forskeren nå ut til et større utvalg av respondenter på kort tid. Her vil man også sikre en god reliabilitet ettersom den samme spørreundersøkelsen blir sendt ut til et større utvalg av mulige respondenter, noe som er med på å indikere høy reliabilitet (Johannessen, Tufte, & Christoffersen, 2016). Spørreskjemaer kan også bli benyttet der man ønsker å supplere dybdeintervjuer med kvantitativ data. I denne studien har vi benyttet oss av spørreskjemaer for å få andre data, og svar på flere spørsmål enn hva dybdeintervjuene genererte. Denne spørreundersøkelsen var anonym, og hovedmålet var å få mest mulig data fra ulike brukere av bygget. Spørsmålene var utarbeidet for å kunne få de mest presise og troverdige svar på undersøkelsen i forhold til avdekking av funn til forskningsprosjektet.

Spørreundersøkelsene ble utarbeidet i henhold til valgt problemstilling og forskningsspørsmål. Svarene i spørreundersøkelsen ga både kvalitativ og kvantitativ data, ettersom det var lagt opp til at man skulle kunne svare utfyllende på spørsmålene. På denne måten kunne deltakerne

anonymt besvare spørsmålene utfyllende etter eget ønske. Svarene i spørreundersøkelsen ga kvantitativ data som generer numerisk data. Svarene på undersøkelsen baseres på enkeltpersoner sine svar, men har blitt summert opp slik at tall fra funn kan analyseres, hvor det er helheten av summen på tallene som teller (Jacobsen, 2015). På denne måten fikk vi indikasjoner på prosentvise meninger blant brukerne, men også utfyllende svar som begrunnet perspektivet til brukeren som har besvart spørsmålet. Denne metoden ga oss mange interessante funn, spesielt i form av den kvantitative dataen som er mer direkte enn den kvalitative dataen i funnene våre. Det var også gjentakende og noenlunde like utfyllende svar på spørsmålene i undersøkelsen, og dermed vil den kvantitative dataen være med på å konstatere i hvilken grad de ulike brukerne var enig eller uenig i funnene.

I forkant av gjennomføring av metode, hadde vi en hypotese om at svarene fra dybdeintervjuene og anonym spørreundersøkelse kunne gi forskjellig data til forskningen ut ifra selve metoden som ble valgt. En anonym spørreundersøkelse ville trolig kunne bidra med ærlige svar, dette grunnet at det føles mer trygt når svarene er anonyme. Det var også en av grunnene til at vi benyttet oss av metodetrianglering. Funn fra den anonyme spørreundersøkelsen viste seg å gi betydelig ulike funn enn funnene som følge av dybdeintervju på gåturen, noe som også er tatt i betraktning som en del av forskningen.

3.5. Data-analyse

Analyse og tolkning av dataene som samles inn må gjøres på ulike måter ut ifra hvorvidt det er en kvantitativ eller en kvalitativ forskningsmetode. Når man skal analysere kvalitative data omhandler det å analysere og tolke tekst. Ved analyse av kvantitative data må man analysere tall (Johannessen, et al., 2016). Den kvalitative analysen gir økt kunnskap i forhold til temaet som forskes på uten at leseren trenger å se eller lese gjennom funnene (Tjora, 2021). Dette kan innebære at man systematisk koder materialet som har blitt innhentet hvor man kan anvende matriser og figurer for å finne typiske mønstre, eller at man ordner eller systematiser teksten i form av fortelling eller diskurser (Grønmo, 2021). De kvantitative dataene kan analyseres ved hjelp av statistiske metoder, hvor informasjonen skal kunne avdekke funn i forskningen (Grønmo, 2021).

3.6. Kvaliteten i studien

Metodene og valgene som blir tatt gjennom forskningsprosessen og ved innsamling av data vil ha en innvirkning på kvaliteten på forskningen (Johannessen, Tufte, & Christoffersen, 2016). Ved å ta hensyn til faktorer som kan true studies reliabilitet og validitet kan man øke kvaliteten på studien (Jacobsen, 2015). Troverdigheten til forskningen som foretas avhenger av hvor åpen og reflektert forskeren er, hvor man må kjenne til hvilken rolle man har i forskningssituasjonen. Dette har derfor blitt hensyntatt gjennom hele prosessen.

Metodene som anvendes kan være med på å forme resultatene av forskningsarbeidet og det vil dermed være viktig at forskeren reflekterer over hvordan valg av metode kan påvirke resultatet (Jacobsen, 2015). Det er også derfor forskningen baserer seg på metodetriangulering, for å kunne avdekke og kompensere svakheter ved metodene. Dette vil være med på å kvalitetssikre resultatene i forskningen. Ved i vurdering tas det i betraktning om empirien tilfredsstillende kravene til reliabilitet og validitet. Dataen må være relevant og gyldig (valid) og være troverdig og påregnelig (reliabel) (Jacobsen, 2015).

3.6.1. Reliabilitet

Reliabilitet brukes ved stabilitet eller konsistens i måling (Svartdal, 2020). Reliabiliteten omhandler nøyaktigheten av data i undersøkelsen, dataen som anvendes, hvordan den er innhentet, og hvordan man bearbeider den (Johannessen, et al., 2016). Med andre ord går reliabiliteten ut på om studien kan gjentas med de samme resultatene som vi får her. Målet blir derfor å minske subjektivitet og andre feil i studien (Yin, 2018). Ved en god beskrivelse av studien i metodekapittelet vil andre forskere ha mulighet til å følge forskningen gjennom valgene vi har tatt.

Det finnes flere måter å oppnå god reliabilitet på, dette kan være med eksempelvis *stabilitet* og *ekvivalens* (Grønmo, 2016). Med stabilitet mener Grønmo at man ved å utføre samme undersøkelse på flere ulike tidspunkter, og dataene samsvarer på begge tidspunktene, vil oppnå høy stabilitet. Når det gjelder casestudier er det imidlertid vanskelig å oppnå en slik stabilitet basert på studiets oppbygning. Forholdene til en casestudie vil endre seg over tid og vil være vanskelig å gjenskape på et senere tidspunkt da både informanter, holdninger og meninger vil

være endret (Grønmo, 2016). Det vil derfor være vanskelig å måle reliabiliteten basert på stabilitet i denne studien, og det vil være mer aktuelt å se på ekvivalens. Dette handler ikke om tidspunktet undersøkelsene skjer på, men hvorvidt forskjellige forskere kan gjennomføre og komme fram til samme konklusjon som denne studien (Grønmo, 2016). For å kunne gi studien god reliabilitet gjennom ekvivalens vil undersøkelsesdesignet opp mot problemstilling og teori være sentralt.

I tillegg til stabilitet og ekvivalens påpeker Grønmo (2016) at *troverdighet* er like viktig. I en casestudie vil dette reflekteres i hvor kritisk forskeren er til dataen som er samlet inn. Det vil være aktuelt å gå gjennom dataen på flere forskjellige tidspunkt for å støtte opp mot studiets stabilitet. Dersom man på denne måten kommer fram til samme resultat vil studien ha god stabilitet, noe som også vil skape høyere reliabilitet (Grønmo, 2016).

Når det gjelder kvalitative studier er det vanskeligere å måle reliabiliteten i forhold til kvantitative. Som en del av den kvalitative undersøkelsen ble det utført en gåtur som bestod av en rekke dybdeintervjuer og observasjoner. Innsamling av data til å besvare problemstillingen dreide seg i hovedsak om informasjonsinnhenting fra brukerne av bærekraftige kontorbygg. Ved å i tillegg utforme en kvantitativ spørreundersøkelse hvor informantene fikk samme spørsmål vil man kunne sammenligne svarene med hverandre. Ved en skriftlig spørreundersøkelse vil informanten ha tid til å forberede svarene, og ikke svare på impuls. Dette skal hindre at informanten ikke svarer med spontane meninger og følelser, men har tid til å tenke gjennom besvarelsen (Jacobsen, 2015). Dette skal være med på å sikre en god reliabilitet ved studiets resultater.

3.6.2. Casestudie og generalitet

Ved spørreundersøkelser vil det være et representativt og tilfeldig utvalg av en populasjon som skal gi statistisk generalisering. Når det gjelder casestudie blir ofte statistisk generalisering brukt i kvantitativ forskning og analytisk generalisering i kvalitativ forskning (Yin, 2018). En casestudie er en ikke generaliserbar populasjon, men er i forhold til teoretiske hypoteser. Det er i denne studien en ambisjon om å utvikle og generalisere teorier gjennom teoretisk generalisering og ikke frekvenser ved statistisk generalisering (Yin, 2018). Man vil dermed

kunne generalisere casestudiet til teori. Gjennom teori har vi i dette studiet valgt ut case som virker å være mest givende for å avdekke funn til å besvare problemstillingen.

3.6.3. Validitet

Validitet omhandler hvilken grad man ut ifra resultatene av studiet kan trekke gyldige slutninger om det man har satt som formålet med det man skal undersøke (Dahlum, 2021). Validiteten handler om den logiske sammenhengen mellom utformingen av prosjektet og funn, herunder de spørsmålene man ønsker å besvare (Tjora, 2021). Man kan si at den kvalitative metoden styrkes av *intern* validitet mens den kvantitative metoden styrkes av *ekstern* validitet (Jacobsen, 2015). I forskningsarbeidet skal det hentes informasjon fra ulike informanter som har ulike roller og som har forskjellig utgangspunkt, noe som gjør at kildene blir varierte for å sikre kvaliteten av resultatene.

Ekstern validitet

Den eksterne validiteten betegner at resultatene fra en studie med et begrenset omfang kan generaliseres, hvor det regnes til å gjøre gjeldende en større mengde data enn studien undersøkte (Dahlum, 2021). Den eksterne validiteten styrkes når vi i forskningen skal foreta casestudier, hvor vi ønsker å studere på ulike case for å få en høyest mulig ekstern validitet. Ved å intervju brukere av ulike typer nye bærekraftige kontorbygg vil vi kunne sammenligne svarene for å se om det er gjennomgående samme meninger knyttet til de nye løsningene. Videre har vi kommet frem til at det skal utarbeides en spørreundersøkelse for å øke kvaliteten ytterligere, hvor vi ønsker å få svar fra mest mulig brukere av byggene som er valgt til case i studiet.

Intern validitet

Intern validitet brukes om mulighet studiet gir til at funnene kan forklares gjennom antatte hypoteser. Hvis man skal ha en høy intern validitet må man ha god kontroll over mulige bias (Dahlum, 2021). Bias innebærer at resultatene eller slutninger i en studie er skjeve eller feil, ved at de avviker fra de virkelige samfunnsforholdene som utforskes i studien (Grønmo, 2020). Ifølge Jacobsen (2015) innebærer en intern gyldighet at resultatet i forskningen blir oppfattet som riktige. Her vil litteraturstudiet være en viktig del av forskningen og ulike kildene som benyttes må kvalitetssikres. De ulike faktorene som hensyntas er kvaliteten av nettsider, database og forfatterens kompetanse, hvor fagfelleverderte artikler settes spesielt høyt.

Ved å bruke informasjon fra ulike informanter vil man kunne styrke den indre validiteten. Det var dermed relevant å intervju flere av de ansatte i kontorbygget. De ulike informantene er også av ulikt kjønn og alder.

3.7. Forskningsetikk og personvern

Når forskningen utføres er det viktig at man ser forholdet mellom mennesker, prinsipp, regler og retningslinjer om vurdering av om en handling er riktig (Johannessen, et al., 2016). Det er viktig at man skaper en tillit, som sikrer at innholdet holdes konfidensielt. Her er også respekt og gjensidighet viktige deler av forskningsetikken (Tjora, 2021). Dette har derfor vært en viktig del gjennom hele forskningsprosessen. I personopplysningsloven fremkommer det ulike prinsipper for behandling av personopplysninger, hvor det blant annet settes krav til behandlingen. Man plikter å handle i samsvar med reglene om behandling av personvernopplysningene hvor man har ansvar for disse. Opplysningene skal behandles slik at integritet, tilgjengeligheten og konfidensialitet beskyttes (Datatilsynet, 2019).

Denne studien er meldt inn og godkjent av NSD, som står for Norsk senter for forskningsdata. I sammenheng med rekruttering av informanter ble det utarbeidet et informasjonsskriv med informasjon om studien og rettighetene deltakerne hadde, se vedlegg. Informasjonen inneholdt blant annet hvordan datamateriale skulle oppbevares, retten til å trekke seg fra studien og anonymitet.

Ved intervjuene var det viktig å skape tillit til informanten og det viktig at informanten forsto at forskerne behandler dataen som blir innhentet på en trygg og respektfull måte, slik at vi kunne få de mest troverdige svarene. Dette gjelder særlig ved temaer som kan være ubehagelige å prate om. Informasjonen ble behandlet konfidensielt og på en sannferdig måte (Tjora, 2021). Spørreundersøkelsen som ble utført var anonym siden identiteten i denne spørreundersøkelsen ikke har noe å si for resultatet.

3.8. Usikkerhet i studien

En av de største fallgruvene med tanke på å besvare forskningsspørsmålene er å skille personlige preferanser blant brukerne, fra hvordan bygget påvirker arbeidshverdagen for folk flest. Det var derfor viktig med en bredere datainnsamling, gjennom spørreundersøkelser, slik at vi kunne få mest mulig generaliserbar statistikk. Dette fordi hver bruker vil ha ulike behov uavhengig av sitt arbeid. Det vil også være viktig at forskerne holder personlige preferanser eller følelser utenfor studiet.

Det er viktig å poengtere at brukskvaliteten i denne studien måles ut ifra brukerne sin egen opplevelse og tilfredshet knyttet til kontorløsningen. Det kan derfor være forskjeller ut ifra hvilke informanter som har valgt å svare på spørsmålene knyttet til brukskvalitet ved arbeidsplassen. Det ble registrert en del forskjeller på svar og holdninger ved de ulike metodene. Ved den anonyme spørreundersøkelsen var det flere kritiske svar enn ved dybdeintervju som en følge av gåturen. For å kunne kontrollere validiteten og reliabiliteten til resultatene, har det blitt benyttet metodetriangulering. Dette har vært en viktig del av forskningen da man bedre får fram ulike synspunkter og dermed en bedre belyst problemstilling. Det vil også kunne være vanskelig å formulere generelle påstander og teorier på grunnlag av en spesifikk case, noe som er grunnen til at det er valgt ut to caser til forskningen.

Denne oppgaven har tatt for seg funn fra to ulike case fra to ulike byer i Norge og gjort en kort sammenligning av disse. Det vil imidlertid være svakheter i studien på tross av at oppgaven er forsøkt generalisert etter beste evne. Funnene representerer kun en liten andel av brukerne og vil fremme meningene til de som deltok på gåturen mer enn andre. Oppgaven kunne tatt for seg flere eller mer like case for å få en bedre sammenligning av de to arbeidsplassene. I case 2 kom det også fram at mange ansatte fortsatt var på hjemmekontor, noe som førte til en dårligere representasjon av brukernes meninger her.

3.9. Begrunnelse for valg av metode

Valget av metode er på grunnlag av hva vi tror vil gi forskningsresultatene høyest kvalitet. Det har blitt anvendt kvalitativ metode som hovedgrunnlag for forskningen, men det suppleres med spørreundersøkelser som bygger opp under en kvantitativ forskningsmetode. Litteraturstudiet skaper selve fundamentet for troverdighet i studien hvor det ble innhentet relevant informasjon knyttet til temaet. Dybdeintervjuer ble foretatt for å få en oversikt over hvordan sentrale brukere opplever bygget i henhold til brukskvalitet og sosial bærekraft. Observasjonsstudier ble anvendt for å se hvordan bygget anvendes i praksis av brukerne, i forhold til hvordan den opplevde brukskvaliteten er. Dokumentanalyse ble foretatt av de ulike casene for å kunne analysere sammenhenger mellom mål for byggeprosjekt knyttet til brukskvaliteten og det faktiske resultatet.

4. Resultater- Casebeskrivelse og presentasjon av funn

I dette kapitlet presenteres alle resultatene som fremkom i datainnsamlingen. Her vil hvert av casene beskrives hver for seg, før resultatene fra begge gåturene og spørreundersøkelsene diskuteres opp mot hverandre. Dette vil være med på å danne grunnlaget for drøftingen og diskusjonen i kapittel 5.

4.1. Casebeskrivelse

4.1.1. Case 1

Arkivenes Hus er et kultur- og forskningssenter som bevarer arkivmateriale. Prosjektet var i utgangspunktet todelt, ettersom arkivarealene under bakken utgjør nesten like stort volum som arealene over bakken, som består av arbeids- og publikumsarealer. Arkivarealene består av ca. 6.600 kvadratmeter, mens resten består av ca. 8100 kvadratmeter (Lund+Slaatto Arkitekter, 2017). Bygget er en del av Innovasjonsparken, og ble ferdigstilt sommeren 2017 som det nyeste bygget i parken. Innovasjonsparken er et internasjonalt senter for innovasjon, forskning og næringsutvikling (Innivasjonspark Stavanger, u.d.). Bygget er sertifisert med BREEAM-sertifisering i klassen Excellent, og ifølge Smedvig Eiendom AS (u.d.) skal dette tilrettelegge for et klagefritt innemiljø som tilfredsstillere strenge krav (Grønn Byggallianse, u.d.). Bygget er klassifisert i Energiklasse A, og har lave energikostnader da det får miljøvennlig energi fra varmepumpeteknologi. I prosjektet var intensjonen å skape en optimalt funksjonell, effektiv og fleksibel struktur, der selve strukturens systematikk danner varierte muligheter. Grunnlaget for denne utformingen var for å kunne skape fascinerende volumkonstellasjoner, og attraktive arbeidslokaler (Lund+Slaatto Arkitekter, 2017).

Planløsninger

På første plan er det en rekke fellesfunksjoner som resepsjon, utstilling, møterom, forskningsceller og bibliotek lokalisert. Valg av å implementere disse funksjonene i første etasje begrunnes med at de skal være lett tilgjengelig for alle brukere, og for øvrige besøkende (Lund+Slaatto arkitekter, u.d.). Arealene gir stor fleksibilitet, og muligheter for sambruk mellom de ulike avdelingene innenfor Arkivenes Hus. Disse arealene er også tilrettelagt for sambruk med øvrige leietakere. I møteromsavdelingen er det mange ulike typer møterom som kan reserveres på forhånd. Her er det alt fra møterom utformet som auditorier, kursrom og store møterom. Noen av møterommene kan også slås sammen ved hjelp av en fleksibel foldevegg.

Felles kjøkken og kantine fungerer som en storstue for hele bygget som skal skape rom for uformelle møter, og som en arena for større arrangementer (Lund+Slaatto arkitekter, u.d.).

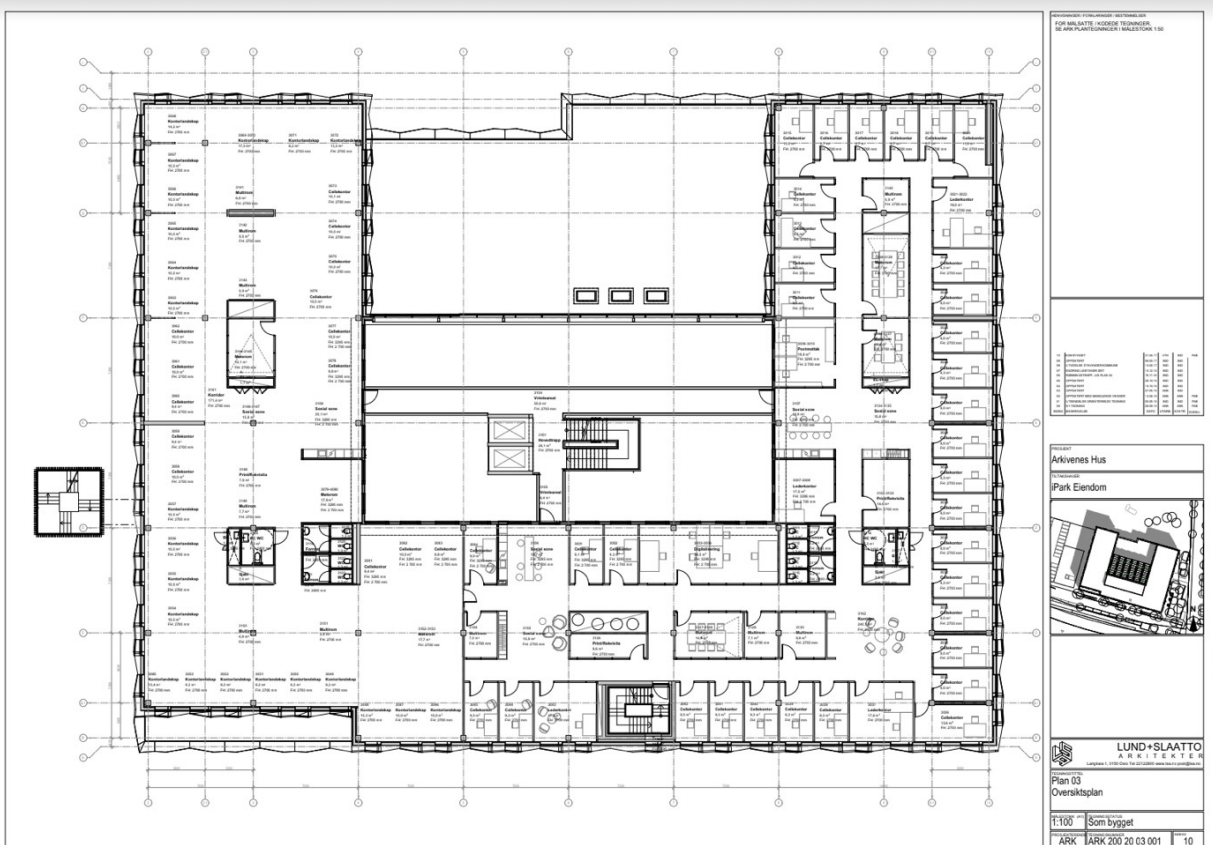


Figur 8: Plantegning plan 1. (Lund+Slaatto Arkitekter, u.d.)

Plan to består av kontorlokaler samt utstillingsarealer. Kontorlokalene består i hovedsak av åpne arbeidssoner, cellekontor, multirom og mindre møterom som tilrettelegger for en fleksibel arbeidshverdag. I kontorlokalene er sosiale soner og servicerom som toalett, printer og garderober lokalisert i ytre soner av kontorlokalene. I tillegg har bygget arkivarealer under bakken (Lund+Slaatto arkitekter, u.d.).



Figur 9: Plantegning plan 2. (Lund+Slaatto Arkitekter, u.d.)



Figur 10: Plantegning plan 3. (Lund+Slaatto Arkitekter, u.d.)

Bygningen er organisert etter tre ulike soner som deles inn i åpne kommunikasjoner, sentrale møtesoner og arbeidssoner. Kommunikasjonssonene består av heis, trapper og garderobe. De sentrale møtesonene deles inn i pausested, kjøkken, møterom og toaletter. Den siste sonen er arbeidssoner som består av arbeidsplasser, fleksirom og stillerom. De ulike planene er organisert slik at sekundære rom lager et skille mellom arbeidssoner og mer støyende soner. Det poengteres at for å kunne tilrettelegge for et godt og kreativt arbeidsmiljø så veksles det mellom skjermede arbeidsplasser med gode muligheter for konsentrasjonsarbeid, og for uformelle pause- og møteplasser der man ikke opplever å forstyrre andre brukere (Lund+Slaatto arkitekter, u.d.).

Bygningsvolumets dimensjoner er nøye vurdert ut ifra hensynet til arealeffektivitet og funksjon. Dette begrunnes med at den viste bygningsbredde baseres på optimale mål og moduler for arealeffektive kontor og arbeidslokaler (Lund+Slaatto arkitekter, u.d.). Arealene har en høy grad av fleksibilitet i forhold til ulike organisasjonsformer. Den primære bygningsbredden muliggjør en effektiv organisering, der soner for arbeidsplasser er posisjonert langs ytterveggene. Arbeidsplassene er enten utformet som cellekontor eller som doble åpne arbeidsplasser med sekundære rom i den sentrale midtsonen. Løsningens struktur danner også en «ringstruktur» istedenfor den tradisjonelle «dobbelkorridor-løsningen». Det vil si at organiseringsprinsippet tilrettelegger for kortere avstander, noe som også minimerer behovet for gangtrafikk gjennom selve arbeidssonene som kan være med på å lage støy (Lund+Slaatto arkitekter, u.d.). Alle veggposisjonene i bygget inngår i et entydig og modulært system som forenkler omgjøring. Bygningens rasjonelle og regulære oppbygging skal tilrettelegge for at det i etterkant er enkelt å utvide, forminske eller omgjøre de ulike leietakerarealene (Lund+Slaatto arkitekter, u.d.).

Kontorløsningene som er valgt i bygget er aktivitetsbaserte arbeidsplasser, men hvor alle brukerne på kontoret foreløpig får hver sin faste plass. Meningen med disse lokalene er at brukerne skal ha variasjon og valgfrihet i hverdagen på samme måte som ved kontorløsninger som har free seating. Foreløpig arbeider altså brukerne i et kontorlokale som har aktivitetsbaserte arbeidsplasser, men har enda ikke tatt i bruk konseptet med free seating. Kontorløsningen er lagt opp slik at det skal være mulig å utvide og ansette flere i nærmeste fremtid, uten å endre på kontorlokalene. Da det i fremtiden trolig vil bli flere ansatte som skal bruke kontorlokalene, er det ikke lenger beregnet areal til at alle har sin faste arbeidsplass, og det vil dermed innføres free seating.

4.1.2. Case 2

Sykehusbygg HF ble stiftet i 2014 og eies av de fire helseregionene i Norge. Bedriften arbeider med sykehusplanlegging- og bygging, og utfører tjenester knyttet til utvikling, planlegging og gjennomføring av byggeprosjekter innen helsesektoren (Sykehusbygg HF, u.d.). Verdiene til bedriften består av å være kunnskapsrik, effektiv og pålitelig. I anledning denne masteroppgaven har vi sett på Sykehusbygg sine kontorlokaler i det nye Holtermannsveg kvartalet i Trondheim. Kontorlokalene strekker seg over to etasjer (6. og 7. etasje) og er videre delt inn i ulike soner.

Hele bygningen er på ca. 13.000 kvadratmeter, og ligger på Elgeseter rett ved Lerkendal, og midt i hjertet av kunnskapsmiljøet i Trondheim. Sykehusbygg besitter her 2219 kvadratmeter areal (inkludert andel fellesareal), hvor 1703 kvadratmeter av dette er deres eksklusive areal. Målet med prosjektet var å skape en god fremtidig arbeidsplass (Entra, 2022). Prosjektet har oppnådd sertifiseringen BREEAM Excellent og energiklasse A (Grønn Byggallianse, u.d.). Utbygger så ikke bare på bærekraft innen miljø, hvor også arbeidsmiljø var en viktig del av bærekraftperspektivet (Entra, 2022). For å støtte opp mot dette har lokalene åpne landskap med rom for bevegelse og samhandling. Målet er å stimulere kreative tanker samtidig som utformingen gir fleksibilitet for hver enkelt arbeidstaker til å skape sitt unike bærekraftige arbeidsmiljø. Visjonen til utbyggeren var «å skape bygg der de mest fornøyde menneskene jobber». Med dette menes det å skape sømløse arbeidsplasser gjennom høyteknologiske bygg og plattformer som tilrettelegger for leietakernes behov og ønsker (Entra, 2022).

Sykehusbygg har tatt i bruk et aktivitetsbasert konsept, og deler arbeidsplassen inn i ulike soner. All informasjon om disse sonene kommer enten fra direkte kommunikasjon med lederen, eller fra dokumenter vi har mottatt fra bedriften. Prinsippene til dette arbeidsplasskonseptet består av valgfrihet, variasjon og delt eierskap. Med variasjon ønsker bedriften å ha flere løsninger tilpasset bedriftens typiske arbeidsoppgaver. Dette innebærer områder som egner seg for komplekst samarbeid, dyp kognitiv konsentrasjon, og for å hurtigere kunne veksle mellom ulike prosjektkonstellasjoner. De aktivitetsbaserte løsningene bygget har vil gjøre hver enkelt ansvarlig for sin praksis og trivsel, og skal selv velge arbeidsplass etter behov for stillhet, lyd, samarbeid, bordplater osv. Slike løsninger fremmer personlige preferanser uten å måtte lage en privat krok til hver og en. Bedriften ønsker å heller å lage flere slike kroker slik at de kan oppnå en større variasjon der de fleste finner seg til rette. Med delt eierskap ønsker bedriften å utnytte

arealene de har på best mulig måte. Delte arbeidsplasser muliggjør aktivitetsbaserte løsninger innenfor samme arealeffektivitet siden man ikke bruker ett område per ansatt, men heller deler det totale arealet. Bedriften poengterer at dersom man ikke gjennomfører slik bruk av delte plasser vil folk i mindre grad ta i bruk variasjonene og heller fortsette å jobbe som før (Sykehusbygg, u.d.).

Da arealene ble tatt i bruk hadde bedriften klare målsetninger (Sykehusbygg, u.d.):

- Kunnskap og erfaringsdeling på tvers
- Oppgaver skal kunne utføres effektivt og uavhengig av arbeidsform og preferanser
- Gi rom for at alle er ulike, alle skal trives og føle tilhørighet

Videre ønsker bedriften å ha moderne og trivelige arbeidssoner som støtter prosjektdynamikk, samhandling og valgfrihet. Her er målene å dele kunnskap og erfaring mellom prosjekter, spesialiteter og prosjektteam. For å gjøre dette har det blitt konkludert med at følgende prinsipper for design vil være nødvendige (Sykehusbygg, u.d.):

- Sosiale soner som oppmuntrer til erfaringsutveksling
- Arbeidsområder der deling og samarbeid fremmes
- Fleksible utforminger som gjør brukerne endringsdyktige
- Trygghet mellom brukerne til å ta arealene i bruk

Møbleringsplan 6:



Møbleringsplan 7:



Figur 11: Møbleringsplan begge etasjer (Sykehusbygg, u.d.)

For å kunne oppnå disse målene har bedriften satt regler og retningslinjer for de ulike sonene i arealene. Stillesonen ligger i 7. etasje og her skal det være full konsentrasjon og stillhet. Mobiler skal slås på lydløs, og samtaler skal foregå utenfor rommet siden hver enkelt skal arbeide med individuelt arbeid. Arbeidssonene er fordelt i både 6. og 7. etasje, og her kan man utføre vanlig arbeid. Her er det greit med korte samtaler. Digitale møter der man er passiv deltager og benytter hodetelefoner er greit, og man skal helst utføre individuelt arbeid her. Slik som arbeidssonene er også multirommene fordelt over begge etasjene. Disse kan reserveres og benyttes dersom man har behov for deltakelse i videomøter, eller samhandling med andre.

Samarbeidssonen er hovedsakelig plassert i 6. etasje, og benyttes ved behov for samarbeid og samtaler. Dette regnes som en aktiv og åpen sone hvor man har uformelt samarbeid med andre. Vrimlesonene ligger i trappeoppgangen mellom etasjene, og her kan man ta en prat med andre mens man tar pause fra arbeidet. Dette er en aktiv sone der det forventes å være noe støy. Møterommene ligger hovedsakelig i 7. etasje og kan reserveres i eget system. Disse rommene benytter man seg av dersom man ønsker en lukket samhandling og samarbeid med andre. Disse rommene er foretrukket når eksterne aktører og gjester inviteres til lokalene. I tillegg til disse sonene er det en rekke soner som faller inn under begrepet definert areal. Dette er områder som garderobe, telefonbokser der man kan ta private telefonsamtaler, og hvilerom dersom man trenger avbrekk. Det er også reservert en egen arbeidssone for ansatte som jobber med pasientdata, der de kan stenge dørene ved behov.

Rundt om i lokalene er det plassert ut plakater som forklarer og gir føringer for de ulike sonene. Kontorløsningen har clean desk og free seating prinsipper, som innebærer at de ansatte må ta med seg tingene sine dersom de flytter seg til nye arbeidssoner. Alle ansatte har ved sosialsonene egne skap der de kan låse inn tingene sine etter endt arbeidsdag. De har også fått tildelt egne vesker, tastaturer og datamus som de tar med seg til plassen de velger å arbeide på. På pultene ligger det også lapper som viser til om området er vasket eller ikke, dette kommer nok hovedsakelig av smitteverntiltak. Det poengteres også at det fortsatt er mange som benytter seg av hjemmekontor, og at det dermed er flere ledige arbeidsplasser enn hva som kan påregnes ved normaltstand. Lokalene kan imidlertid også benyttes av andre utenfra, men disse har ikke blitt kontaktet i undersøkelsen.

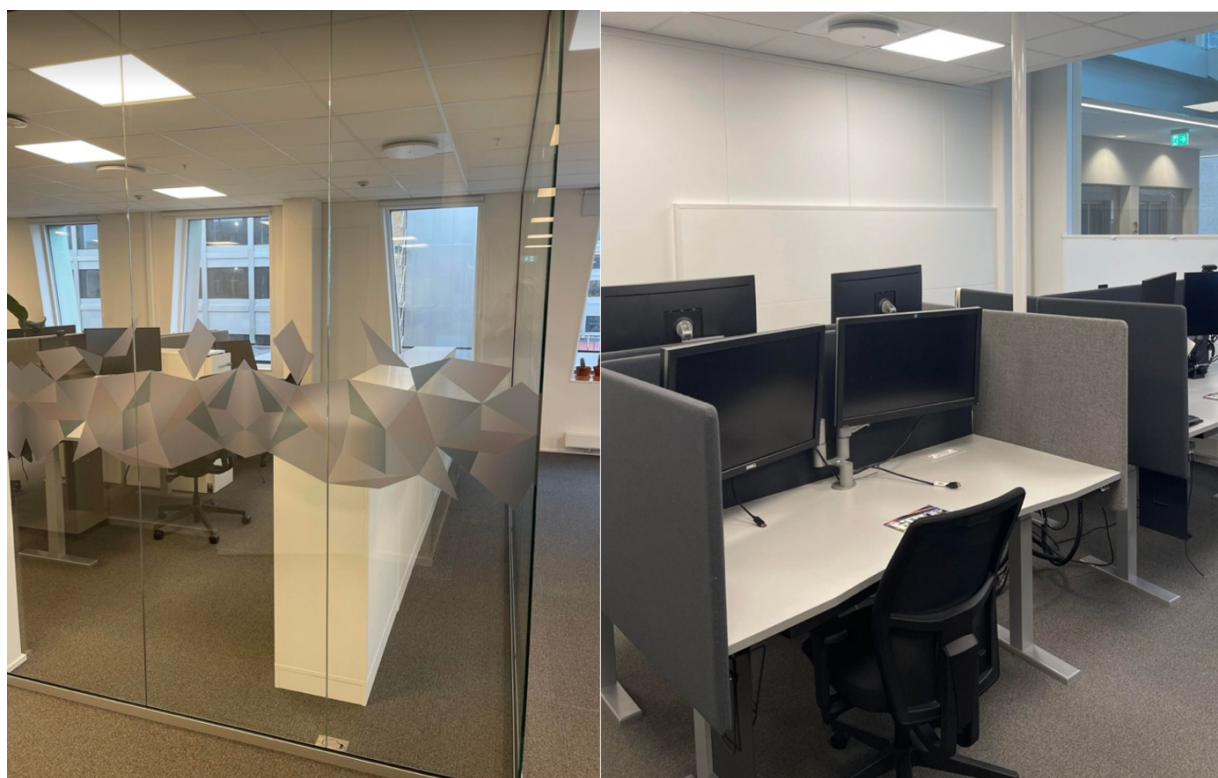
4.2. Resultater og funn fra gåtur

4.2.1. Case 1

Åpne kontorlandskap

Funksjonen til stoppestedet

Kontorlandskapet er delt inn i ulike seksjoner hvor de ansatte som jobber med samme prosjekt sitter samlet. Flere av landskapene er delt med glassvegger imellom for å dempe støy. Glassveggene er delvis satt opp i ettertid av prosjektet ettersom det var behov for demping av støy. Seksjonene i landskapet var opprinnelig delt inn fra 4 til 18 stk., men nå sitter maks 8 stk. sammen, etter at det ble satt opp glassvegger mellom de ulike seksjonene.



Figur 12: Bilder av seksjoner av kontorlandskap, det ene bildet illustrerer glassveggene som har blitt satt opp etter behov i etterkant av ferdigstilt byggeprosjekt.

Positive erfaringer

De åpne landskapene er med på å skape et mer sosialt arbeidsmiljø og høyere trivsel hvor det er lettere å bli kjent med kollegaene sine kontra hvordan arbeidsmiljøet ville vært påvirket ved cellekontor. Terskelen for å stille hverandre spørsmål oppleves som lavere i disse arealene. Det sosiale miljøet er også med på å skape en teamfølelse ettersom de ulike sonene er delt opp etter

forskjellige team. Dette er også med på å skape trygghet på arbeidsplassen hvor man føler en tilhørighet i teamet.

Negative erfaringer

I det åpne kontorlandskapet er det opplevd en del støy fra andre kollegaer. Støy kan igjen bidra til mindre effektivt arbeid. Disse arealene fungerer dermed dårlig til konsentrasjonsarbeid. Teamsmøter er mye med på å skape støy i det åpne landskapet. Det er prøvd å bli innført regler mot støy, som ikke alle følger. De ulike brukerne er forskjellige, og konsentrerer seg godt med ulike forutsetninger. Det er dermed en del som opplever at det blir for mye støy til å kunne utføre arbeidet sitt på best mulig måte. Konfidensielle samtaler må gjerne også planlegges i høyere grad i forkant, ettersom det ikke er tilrettelagt for å ha disse i det åpne landskapet. Noen av disse sonene har en del rot fra papir som egentlig ikke burde ligge i det åpne landskapet.

Det kan også være en utfordring for sjefene som jobber med konfidensielt arbeid ved personalansvar å sitte i det åpne landskapet. Støynivået i det åpne landskapet som ledelsen sitter i, kan også til tider være preget av støy grunnet Teamsmøter og telefonsamtaler som kreves i en lederstilling.

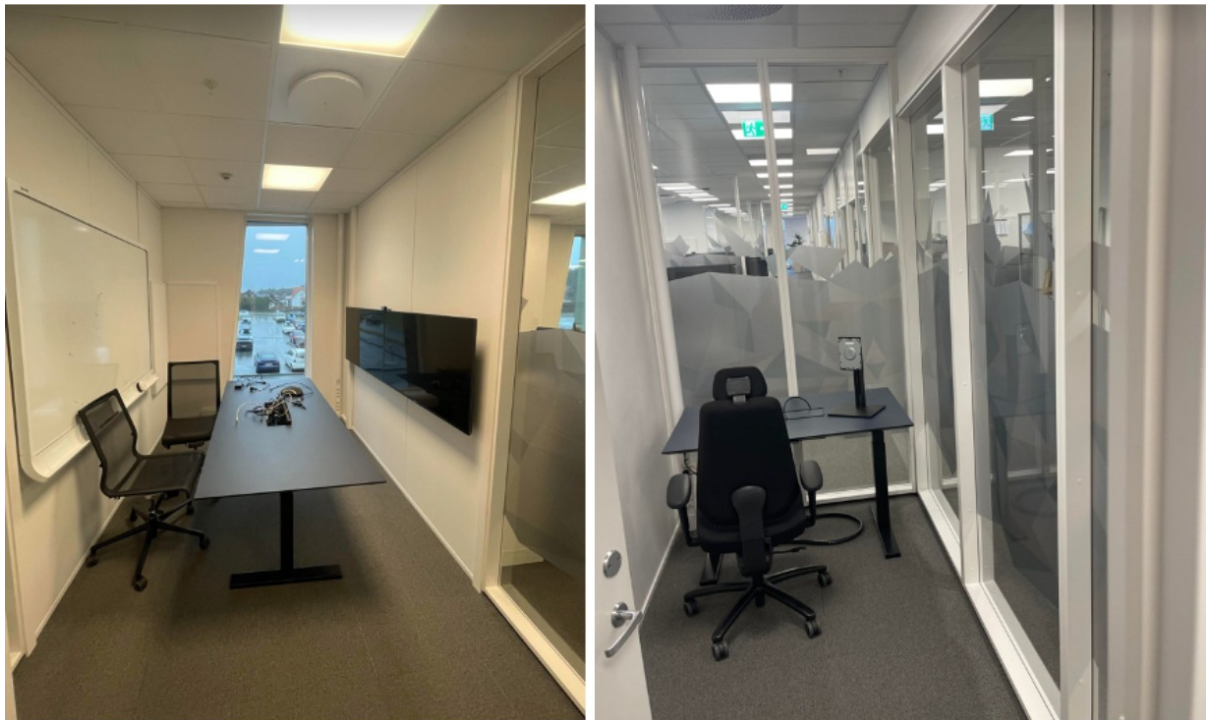
Forbedringspoteniale

Burde være et større alternativ av cellekontor istedenfor så stor grad av åpne landskap, gjerne ved en 10% andel. Noen steder kunne det vært behov for enda mer skillevegger mellom de åpne landskapene, siden enda en del av brukerne opplever en del støy i lokalene. De ulike brukerne burde også i høyere grad lære seg å anvende kontorlandskapet når de holder på med rolig arbeid og ikke telefon- eller Teamsmøter som forårsaker mye støy.

Multirom

Funksjonen til stoppestedet

De ulike multirommene har ulike funksjoner, og dermed fungerer de ulike rommene forskjellig. Rommene har ulikt inventar, og skiller mellom å være rom til en eller flere. Dette skaper mulighet for variasjon og tilpasning til eget arbeid. Disse rommene oppleves at fungerer godt. Det er også variasjon på om rommet må reserveres på forhånd eller ikke. Disse rommene kan derfor anvendes spontant, eller så kan man med sikkerhet reservere et eget rom til et gitt klokkeslett.



Figur 13: Bilder av to ulike multirom med forskjellig funksjon og antall tilrettelagt for ulikt antall personer.

Positive erfaringer

Stoppestedet fungerer veldig godt til konsentrasjonsarbeid, og for de som ønsker å trekke seg tilbake når det ikke er like stort behov for sosialisering. Disse rommene fungerer også bra til konfidensielle samtaler. Den varierte størrelsen gjør at rommene kan brukes til ulikt arbeid, og skaper muligheter for variasjon.

Negative erfaringer

Noen bruker disse rommene som en fast plass. Det var ikke slik multirommene var tiltenkt. Disse rommene tar mye av arealene i kontorlokalet, og det kan være til ulempe når rommene i tillegg står en del tomme.

Forbedringspotensiale

Multirommene står mer tomme enn ønskelig, og kunne blitt brukt enda mer for at det skulle blitt mindre støy i det åpne kontorlandskapet. Dette fører også til at den del av arealene også står tomme.

Møterom

Funksjonen til stoppestedet

Møterommene oppleves å fungere godt. For å bruke møterommene må man booke rommet på forhånd i et bookingsystem. Møterommene har ulike funksjoner og utforming til ulikt bruk.



Figur 14: Bilder fra to ulike typer møterom

Positive erfaringer

De ulike møterommene er forskjellige, og har ulike funksjoner. Det er ulike digitale verktøy i møterommene, noen av dem er også spesifisert og tilrettelagt for spesielle møter. Det er også forskjellige størrelser på møterommene, som kan romme ulikt antall av mennesker. Det er også forskjellige typer måter å sitte på. Det varierer fra store saler med pulter, firkantede bord eller runde bord. På denne måten kan man velge møterom ut ifra møtet som skal avholdes. Møterommene er alltid rene og ryddige.

Negative erfaringer

Møterommene fylles fort opp, og må dermed bestilles i god tid før møtet skal avholdes.

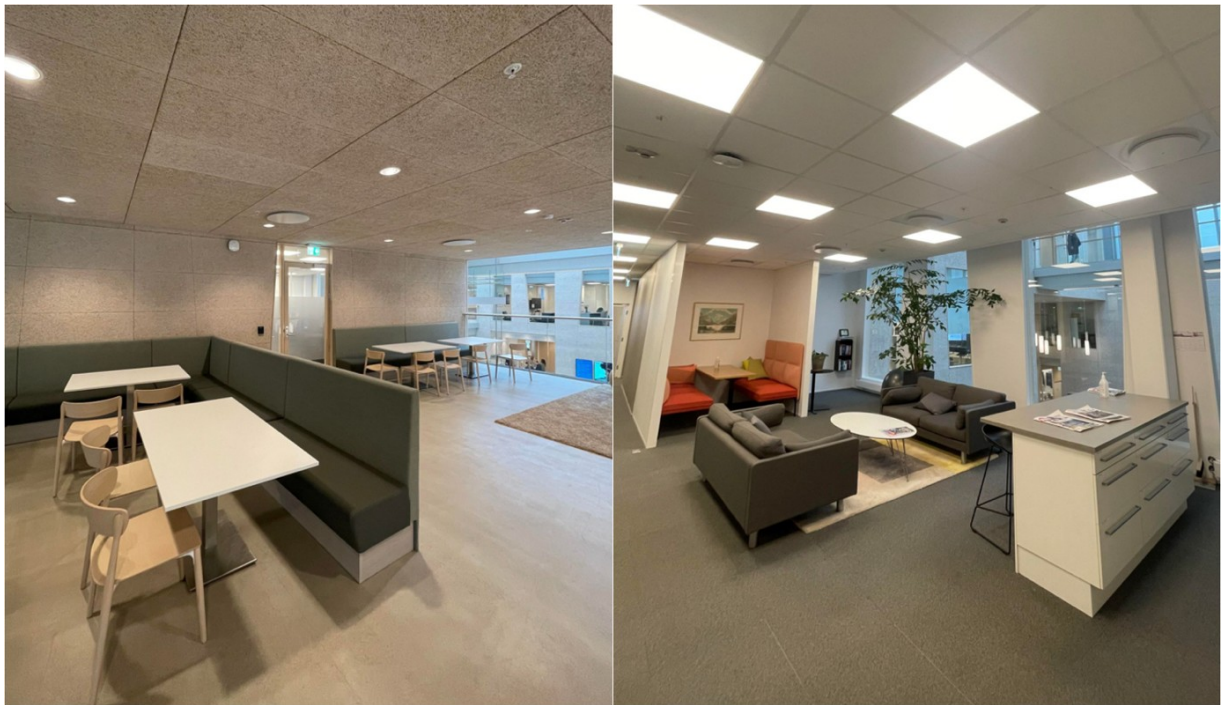
Forbedringspotensiale

Muligens mindre behov for store møterom i fremtiden ettersom flere bruker Teams til møtevirksomhet. Dersom det blir flere digitale møter, vil behovet for møterom bli mindre.

Sosiale soner

Funksjonen til stoppestedet

Stedet har ulike funksjoner. Brukerne anvender disse arealene til å spise lunsj, ta en kopp kaffe, liten prat eller møte kunder. De brukes også til eventer, eller som samlingspunkt. Noen bruker også disse sonene til å arbeide på innimellom. Kantinen er også en del av de sosiale sonene, som fungerer som en stor sosial sone hvor man kan samle flere.



Figur 15: Bilder av to ulike sosiale soner med ulik utforming

Positive erfaringer

Området er skjermet fra kontorlandskapet i forhold til støy. Det finnes flere sosiale soner, så det er mulig å variere hvor man vil sitte.

Negative erfaringer

Den sosiale sonen i inngangspartiet til kontorlokalene er utformet litt upraktisk ettersom det ikke er så åpent når man kommer inn i kontorlokalene.

Forbedringspotensiale

Mer åpen sosial sone i inngangspartiet til kontoret.

4.2.2. Case 2

Arbeidssoner

Funksjon til stoppestedet

De ordinære arbeidsplassene er delt inn i flere soner, men alle er plassert langs vestsiden av bygget. Arbeidsplassene er fordelt i mindre landskap over to etasjer, med andre arbeidssoner som skiller dem. Ett av landskapene befinner seg i et eget rom med dør og glassvegger av sikkerhetshensyn, mens resterende er helt åpne. I disse sonene er det «førstemann til mølla»-prinsippet som gjelder, men etter hvert som arbeidsplassene har blitt tatt i bruk, har de som arbeider sammen en vane for å sette seg i samme sone. Flere sitter dermed så å si fast i samme område. Det er også et forslag fra ledelsen om å dedikere ulike soner til faste arbeidsgrupper slik det har blitt naturlig. Seksjonene i landskapene er delt inn i alt fra 8-12 stk.



Figur 16: Venstre side viser arbeidsplasser i den lukkede arbeidssonen, men er også representativt for de resterende sonene. Høyre side viser hvordan arbeidssonene skal benyttes.

Positive erfaringer

De ansatte mener at det åpne landskapet bidrar til et mer sosialt arbeidsmiljø og at man lett kan snakke med folk som arbeider med like oppgaver. Det poengteres også at et slikt landskap er mye mindre ensomt enn å sitte på cellekontor, og at det også er bedre å arbeide her. Det er også en generell tilfredshet ved størrelsen på arbeidssonene, da disse er delt inn i flere små soner i stedet for ett stort åpent landskap. Ved spørsmål om bruk av arbeidsplassene sies det at det er fint å kunne benytte seg av ulike arbeidsplasser, men at mange gjerne setter seg på samme sted. Dette gjør det enkelt for de ansatte å vite hvor andre sitter dersom man skal ha tak i noen. At de med like arbeidsoppgaver stort sett sitter på samme plass gjør at man enkelt kan samarbeide, og det er i tillegg trivelig å møte samme menneskene hver dag. For de som arbeider med ulike prosjekter i ulike perioder er det en fordel å kunne sette seg med de som arbeider på samme prosjekt.

Clean desk bidrar til mye mindre rot på pultene og i lokalene, og dette bidrar også til bedre luft. Man blir nærmest tvunget til å ha orden i sakene. Det oppleves som plassbesparende å ikke ha hyller og lagring på arbeidsplassene. Dette er også med på å skape god plass og avstand i arbeidssonene. Alt i alt menes det at arealet er mye klokere nå enn hva de hadde før, og at det dermed passer bedre til bedriftens behov.

Negative erfaringer

Arbeidssonene kan fort bli upraktiske dersom ikke alle følger reglene for området. Det kan blant annet bli distraherende dersom man er aktiv i Teamsmøter i denne sonen. Siden det er flere arbeidssoner over to etasjer, blir det stort sett vanskelig å finne folk. En av stressfaktoren ved free seating og clean desk prinsippene er at man hele tiden må «jakte på plassen» og at det ikke fungerer å måtte ta med seg alle tingene sine når man skal på møter. Man pakker gjerne ikke ned tingene sine dersom man skal inn i et møte, men dette kan være fordi det er mange ledige arbeidsplasser rundt. En bekymring er at det fort kan oppstå gnisninger mellom de ansatte dersom man har ulike personlige vurderinger av hva som er greit med tanke på snakking, telefonsamtaler, Teamsmøter o.l. i disse sonene. Sonene kan føles som en tvangstrøye, og det burde derfor bli tatt individuelle hensyn da disse ikke passer for alle.

Forbedringspotensiale

Det er en forskjell på høyde av støyskjermene. Dersom skjermene skal få bli kan det være greit å ha dem såpass lave at de kun skjermer for lyden og ikke for synet. På denne måten føler man ikke at man sitter i en «celle» i det åpne landskapet.

Multirom

Funksjonen til stoppestedet

Multirommene består av pult med en til to skjermer, og har stolplass til en eller flere personer. Rommene er laget for å kunne trekke seg tilbake når man skal ha Teamsmøter, én til én samtaler, eller hvis man trenger helt arbeidsro. Rommene er lyse og romslige, og kan bookes i eget system ved behov.



Figur 17: Venstre side viser et eksempel på et multirom. Høyre side viser hvordan arbeidssonene skal benyttes.

Positive erfaringer

Det er alltid et rom ledig dersom man trenger det, og man kan lett finne denne informasjonen gjennom bookingsystemet. Rommene er fine å benytte seg av dersom man har Teamsmøter, men kan også bookes for en hel dag dersom man trenger det.

Negative erfaringer

Det kan fort bli en stressfaktor å booke disse rommene, og det kreves dermed planlegging. Dette gjør at ikke alle går inn og booker rommet i systemet og man kan komme opp i en situasjon der man må «kaste» folk ut av rommet. Multirommene har ikke samme tekniske standard som møterommene, og er dermed ikke «klar til bruk» med en gang man kommer inn. På grunn av dette bør man gjerne booke 15 minutt før eventuelle møter kun for å gjøre seg klar. Det hender også at folk booker disse rommene hele dagen, og nærmest benytter dem som et cellekontor, dette kan bli et problem når alle kommer tilbake på jobb. De aller minste multirommene kan føles litt trange

Forbedringspotensiale

Noen av rommene er litt i største laget da man ofte sitter alene i Teamsmøter. Disse kunne fint blitt delt inn i mindre rom slik at det blir enda flere av dem. Siden flere og flere kommer tilbake på jobb etter pandemien vil det være nødvendig med flere slike rom. Teknologien på disse rommene kan også være noe kronglete, og det hadde vært fint dersom det var samme oppsett her som på møterommene.

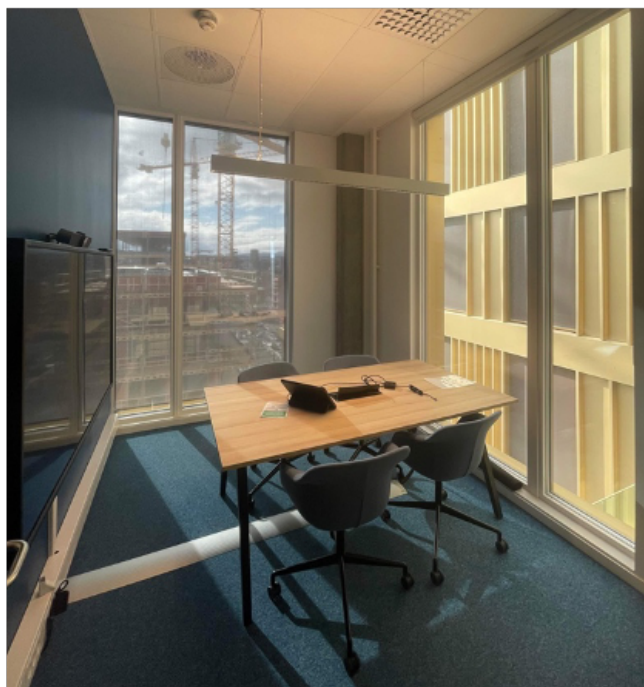
Møterom

Funksjonen til stoppestedet

Møterommene består av en rekke rom i ulike størrelser og med ulikt inventar. Disse kan bookes i et eget bookingsystem, og har ulikt inventar som legger til rette for både fysiske og digitale møter. Møterommene blir mye brukt av de ansatte, og alle er svært fornøyde med disse.

Positive erfaringer

Nesten alle møterommene har store vinduer og oppleves derfor som lyse og hyggelige. Rommene er av ulike størrelser, og man kan benytte seg av disse til ulike aktiviteter slik som åpne samtaler med mange, eller én til én møter. Teknologien på disse rommene er enkel å bruke, og fungerer svært bra. Inventaret gjør at man kan ha fysiske møter med bord og sitteplasser, samt en stor skjerm for digitale møter (eller en kombinasjon av disse).



Figur 18: Venstre side viser eksempler på møterom. Høyre side viser hvordan arbeidssonene skal benyttes.

Negative erfaringer

Ved kombinasjonsmøter (fysisk og digitalt) kan det fort føles at man kun prater med skjermen og ikke de andre i rommet, disse kan også være vanskelig å koordinere. Det meldes også om dårlig solskjerming på disse rommene og det kan bli vanskelig å se hva som skjer på skjermene. Det kan også føles noe ubehagelig å sitte med ryggen til gangen, da man føler at andre kan se

inn i møtet. De minste rommene uten vinduer kan bli litt tunge å sitte i med tanke på luft og lys, disse er også de som blir booket sist. De største møterommene er veldig kalde dersom man ikke er mange folk der. Når man skal booke disse rommene trengs det en del planlegging da det ikke er alltid man finner et som er ledig, her må man gjerne booke en uke i forveien. Møterommene bærer preg av at det sitter stadig færre og færre personer på hvert rom av gangen. Det hender at det kun sitter én eller to personer der. Disse brukerne burde benyttet seg av multirommene i stedet.

Forbedringspotensiale

Noen av møterommene blir litt store. Det er stadig færre møter der flere enn 10 deltakere er til stede. Et forslag kan være å dele dem til mindre møterom med skillevegger. En idé kan være å få inn enda flere slike rom. I de rommene der man sitter med ryggen mot gangen burde man snudd om på møblene.

Sosiale soner

Funksjonen til stoppestedet

Det finnes en sosial sone i hver av etasjene i kontorlandskapet. I den ene er det også kjøkken og kaffemaskin som gjør at områdene enkelt kan brukes i lunsjpausen. De ansatte kommer gjerne hit i den tiden. Møblene i disse sonene består av sofaer, bord og stoler som man kan slappe av i, og ta en prat med de man møter.

Positive erfaringer

Siden det er såpass mange som fortsatt er på hjemmekontor har ikke disse sonene nådd sitt fulle potensiale enda. Her kan man få med seg småprat og kan ha uplanlagte samtaler man ellers ikke ville hatt. Det er tydelig at det er mye positivt som kommer ut av en slik «kaffemaskinsoner», og man merker hvor viktig det er å ha slike i en hektisk arbeidsdag. Folk trekkes gjerne til disse områdene, og man treffer gjerne flere kollegaer her enn hva man ellers ville gjort. Området er svært sosialt, og er fine og behagelige å oppholde seg i.



Figur 19: Venstre sider viser den sosiale sonen i 6. etg. Høyre side viser hvordan arbeidssonene skal benyttes.

Negative erfaringer

Disse sonene er plassert rett ved en arbeidssone, og man må derfor passe på å lukke døren når man går mellom disse områdene for å unngå støy. Kaffemaskinen bråker noe, og kan være til sjenanse for de som sitter i arbeidssonen ved siden av. Selv om det er kjøkken her, velger flere å gå ned til kantinen i 1. etasje for å ta lunsj.

Stillesone

Funksjonen til stoppestedet

Stillesonen består hovedsakelig av et rom med flere arbeidsplasser som kan minne om en lesesal. Her er det klare regler på at man må være stille, og det er ikke lov å gå inn i dette området kun for å hente noen. Det er tydelig at de ansatte følger disse reglene, og man kan dermed gå hit dersom man holder på med konsentrasjonsarbeid og ikke ønsker å bli forstyrret. I tillegg til stillesonen er det flere små rom, såkalte telefonkiosker, rundt om i kontorlandskapet.

Disse blir benyttet dersom man skal ha private samtaler, og man kan også sitte her å ha Teamsmøter.



Figur 20: Venstre side viser stillesonen. Høyre side viser hvordan arbeidssonen skal benyttes

Positive erfaringer

Dersom det blir støy i prosjektarealene, er det bare å gå til denne sonen for å få bedre konsentrasjon. Når flere og flere kommer tilbake på kontoret vil denne sonen være svært nyttig for flere. Noen sier at de bruker dette rommet svært mye og at det er fint, åpent og med veldig god utsikt. Generelt synes de ansatte at det er veldig behagelig å sitte i stillesonen.

Negative erfaringer

Det er flere som sier at de ikke bruker stillesonen, og at det ikke pleier å være så mange der. Disse arealene står derfor ofte tomme. I telefonkioskene er det litt lytt noen steder.

Forbedringspotensiale

Dette rommet er ganske stort, og det er mye areal som er umøblert. De ansatte mener det ikke er behov for et så stort rom, og mener deler av det kan omgjøres til møterom. I telefonkioskene er det litt lytt, så disse rommene kunne vært bedre isolert.

Prosjektareal

Funksjonen til stoppested

Det finnes to områder som er dedikert til prosjektareal og disse er plassert i hver sin etasje. Her er det bestemt at de som arbeider med samme prosjekt skal sitte. Inventaret i dette området er ment for å endres, og her finner man både pulter og tavle/skjerm for presentering av prosjekter. Arealene var like til å begynne med, men etter hvert har man gjort endringer i arealene oppe for at det bedre skal egne seg til prosjektarbeid.



Figur 21: Venstre side viser et av prosjektarealene. Høyre side viser hvordan arbeidssonene skal benyttes.

Positive erfaringer

Rommet er fint og åpent. Inventaret er utført slik at man enkelt kan endre på det ved behov. Dette har vist seg å være kjekt da de ansatte nå er i et stadiet der de skifter ut og prøver nye møbler her. Noen tiltak som blir gjort er å flytte radene fra hverandre og møtesystemet skal omstruktureres. Veldig fint at vi har muligheten til å endre til slik vi selv ønsker det. Dersom

det blir støy her er det bare å flytte seg til stillerom eller multirom ved behov. Alt i alt ser de ansatte på dette som veldig gode områder.

Negative erfaringer

Når man sitter her kan det føles som om man sitter i hver sin bås. Rommet fungerer ikke helt til det formålet som er bestemt og det kan være en del støy her. Av alle arbeidsområdene er dette det største, og man sitter veldig tett på hverandre. Man føler at man forstyrrer hverandre, og det kan bli en del støy. Møtearealet nede blir ikke brukt da de fleste møter nå er på Teams. Det kommer også en del støy fra den sosiale sonen da det ikke er vegger mellom sonene her.

Kommentarer til arbeidsplassene som helhet

De ulike sonene gjør at man kan sette seg der man arbeider best gjennom arbeidsdagen. Dersom man trenger fred og ro kan man enkelt finne seg et stillerom. Det er imidlertid viktig å kunne planlegge dagen sin noe, da man må booke ulike rom dersom man skal ha dem. Det er fortsatt muligheter for å sitte på hjemmekontor, og det kan tenkes at flere fortsatt foretrekker dette framfor å komme på arbeidsplassen. I noen av rommene kunne man trenge veiledning for å bruke dem optimalt.

Når det gjelder clean desk og free seating kommenteres det at man kan bli lei av å ta med seg vesken hver dag. Det poengteres imidlertid at det er mange goder ved å gjøre dette, slik som bedre renhold og innemiljø, og at det som regel ikke er noe problem. Det er ikke alle som har brukt arbeidsplassen så mye i det siste, men det er et potensiale til å bruke de ulike sonene enda mer når man først kommer i gang med det. Det kan hendes at noen fortsatt har en «gammel tankegang» når det gjelder en slik aktivitetsbasert arbeidsplass, men etter litt tid vil nok dette gå seg til. Arbeidsplassen kan imidlertid føles litt delt siden man er spredt over to etasjer og gjerne setter seg i samme etasje hver dag.

4.3. Resultater spørreundersøkelse

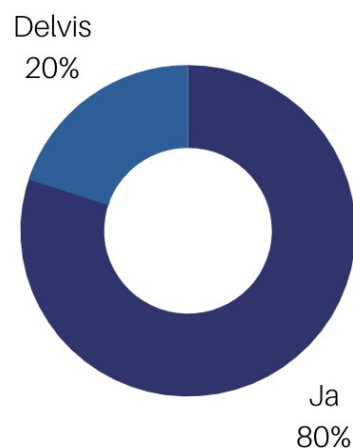
I dette kapittelet presenteres resultatene fra funnene i de to casene som har blitt forsket på. Resultatene vil bli presentert etter momentene for god brukskvalitet; effekt, effektivitet og tilfredshet.

4.3.1. Case 1

Effekt

Fordeler

Alle deltagere som besvarte spørreundersøkelsen synes at kontorløsningen bidrar til at brukerne får utført arbeidsoppgavene sine på en god måte. Noen kommenterer at kontorløsningen skaper en høy trivsel og positiv opplevelse når det er mulig å velge selv hvilken sone den enkelte ønsker å sitte å arbeide. Det blir nevnt at det er enklere å være sosial i de åpne sonene. Det poengteres at dette bidrar til et bedre arbeidsmiljø. Det gjør det også lettere å spør en kollega dersom man trenger hjelp til noe. Dette er en fordel ettersom noen prosjekter krever øvrige fagpersoner. Det er enklere å komme i kontakt med hverandre når man sitter i samme kontorlandskap, og de ulike landskapene bevisst er delt opp slik at de som sitter på samme prosjekt skal sitte i nærhet til hverandre.



Figur 22: Svar på spørreundersøkelse om effekten til arbeidsplassen

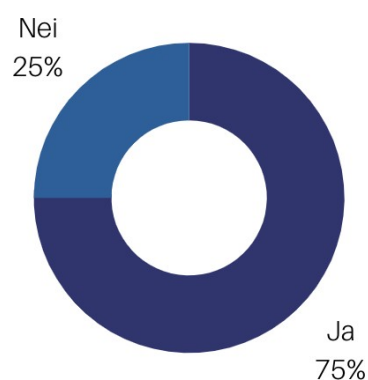
Ulemper

Flere kommenterer at det er viktig å skape en god arbeidskultur i et slikt kontorlandskap ettersom løsningene er åpne. Dette innebærer eksempelvis hvilke signaler som sendes ut til andre kollegaer når brukeren ønsker å arbeide uten forstyrrelser. Det fremkommer også av undersøkelsen at det er noe støy ved det åpne landskapet, men at de likevel klare å konsentrere seg ved snakking. Det poengteres også at de ulike brukerne har forskjellige behov for å være sosiale, og at det da kan være utfordrende å jobbe uten forstyrrelser, dersom de man sitter ved siden av ikke er i samme arbeidsmodus.

Det kommenteres av flere at etter pandemien er det flere som har begynt å anvende Microsoft Teams som en del av sin arbeidshverdag, og at dette kan være utfordrende knyttet til det å jobbe i åpne landskap. Når flere sitter i digitale møter hver dag, og det er opptil flere møter til dagen, er dette med på å skape støy for brukerne rundt. Det er også brukere som opplever at kollegaer har blitt mer høylytte i telefonsamtaler etter pandemien, og at dette også er en av faktorene til opplevd økt støy etter pandemien. Dette varierer også fra bruker til bruker hvor høyt støynivået er, og hvor høylytte enkeltpersoner er. Når støynivået er høyt går det utover de som trenger ro til å lese eller skrivearbeid. Multirommene som er laget for å trekke seg tilbake brukes gjerne av de som trenger arbeidsro ettersom det blir for høy støy i landskapet. Disse rommene brukes også dersom noen skal sitte i et møte på Teams over lengre tid for å ikke forstyrre de andre ansatte. Noen kommenterer fremdeles at de synes at det er for mye støy i det åpne landskapet til at de klarer å konsentrere seg.

Kontakt med ledelsen

Hele 75% svarte at de føler at de har fått bedre kontakt med lederen sin etter de flyttet inn i de nye kontorlokalene. Dette begrunnes med at det er lettere å skape uformelle samtaler med lederen sin, gjerne over en kaffekopp. Dette er fordi man møter lederen andre steder enn bare ved kontorpulten, noe som gjør at det blir mer sosialt enn det ellers ville ha vært. Kontorløsningen skaper en anledning for å kunne møtes ved ulike arenaer. I tillegg mener noen at lederen blir mer tilgjengelig. Dette fremmer også at det er lettere å behandle lederen slik man behandler de andre ansatte i høyere grad.



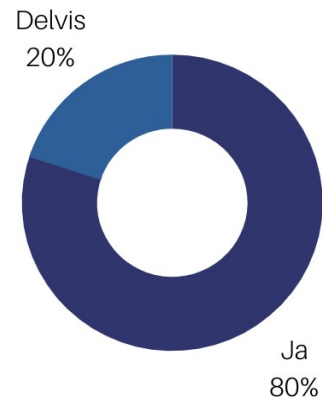
Figur 23: Svar på spørreundersøkelsen om opplevd kontakt med leder

Noen kommenterer at det er vanskeligere å ta de formelle samtalene ettersom lederen sitter i landskapet med andre. Dette gjør at dersom en slik samtale skal finne sted, må et grupperom til å ta dette møtet reserveres i forkant av møtet. Noen kommenterer også at det ville vært lettere om lederen satt på eget cellekontor istedenfor å sitte med de andre lederne i et kontorlandskap.

Effektivitet

Fordeler

For brukerne som skal utføre arbeidsoppgaver som krever et tverrfaglig samarbeid, er det nødvendig å komme i kontakt med flere ulike kollegaer for å kunne kvalitetssikre arbeidet, noe som er mer effektivt i et åpent landskap. For et kreativt arbeid som konseptutvikling, bidrar kontorløsningen til at noen av brukerne føler at de arbeider mer effektivt. Noen nevner også at de er veldig tilfredse med kontorløsningen og det at det åpne landskapet er oppdelt slik at man maks er åtte personer i en sone. Noen mener også at man blir mer sammensveiset enn hvis man sitter for eksempel 20-30 personer i samme sone. Her kommenteres det også at uformelle småpauser med kollegaer kan gi en god boost til å komme i gang igjen med arbeidet, og deretter arbeide mer effektivt igjen etter pausen.



Figur 24: Diagram som viser svar fra spørreundersølelsen

Ulemper

For arbeidsoppgaver som krever mer konsentrasjonsarbeid er ikke det åpne kontorlandskapet like effektivt å arbeide i, ifølge noen av brukerne. Ved et variert sosialt behov ønsker noen seg friheten til å kunne velge sitteplass ut ifra arbeidet som skal utføres i enda større grad enn det er nå.

Noen mener at det ville være mer effektivt hvis det er flere stillerom/arbeidsrom for individuelt- eller for kollokviearbeid, da ville kontorløsningen være enda mer optimal. Dette er grunnet behov for å trekke seg tilbake for lese- og skrivearbeid når det er for støyende i landskapet. Støy fra telefonsamtaler, møtevirksomhet og snakking i landskapet, oppleves til tider som veldig distraherende for noen av brukerne, og noen mener at multirom og grupperom ikke blir brukt slik de burde i denne sammenhengen. Noen mener dermed at arbeidet kan bli mindre effektivt dersom man ikke bruker sonene slik de er ment. Dersom flere sitter i sofaen med PC-en samtidig for å arbeide, kan det fort hende at brukerne forstyrrer hverandre, og at arbeidet ikke blir like effektivt som det kunne vært ellers.

Noen av sonene er splittet med en glassvegg. På den ene siden sitter de som ønsker mest mulig arbeidsro, mens de som klarer å arbeide der det er mer støy sitter på den andre siden. Flere kommenterer også at dersom det blir støy i den sonen de sitter i, så hjelper det ikke at det er

blitt satt opp glassvegger mellom de ulike sonene. Samtidig skulle noen ønske at sonene var enda mer avgrenset og lukket, slik at det i enda høyere grad var skjerming for støy mellom de åpne landskapene. I denne sonen er det både stillerom og grupperom rett utenfor kontorlandskapet som ikke brukes i så høy grad som flere synes at de burde.

Tilfredshet

100% svarte at de trivdes i kontor med aktivitetsbaserte arbeidsplasser, og mener at en av de største grunnene er den gode kontakten man får med sine kollegaer. Det sosiale samholdet gjør at trivselen øker hos flere. Dette er med på å skape trygghet på arbeidsplassen. Noen kommenterer også at de har erfaring fra både cellekontor og større åpne landskap, men at dette er den beste kontorløsningen som bidrar mest til god trivsel. Man har muligheten til å være sosial, trekke seg litt unna, samtidig som kontoret har arkitektoniske element som gjør at det føles som en bra plass å oppholde seg.

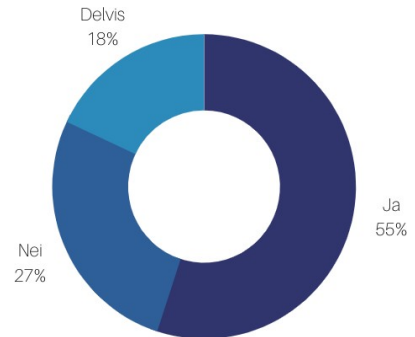
Tilhørighet

100% svarer at de føler tilhørighet ved arbeidsplassen sin, og at frie tøyler ved å kunne dekorere lokalene litt sånn man ønsker skaper en enda større følelse av tilhørighet. Brukerne ble involvert ved skifte av kontorløsning, og fikk være med på å velge hvor man ønsket å sitte, samt å delta i plassering av pulter og skillevegger. De fleste mener at de har fått informasjon om hvordan lokalene skal brukes slik at de støtter mest mulig opp under arbeidet de skal utføre.

4.3.2. Case 2

Effekt

Brukerne ble spurt om de synes kontorløsninger tilrettelegger og støtter opp under det arbeidet som skal utføres i arbeidshverdagen. De fleste brukerne mener at kontorløsningen er godt tilrettelagt for at de skal kunne fullføre arbeidsoppgavene sine, hvor 55% var klar på at løsningene støtter opp under arbeidsoppgavene som skal utføres. Videre ser man fra svarene i spørreundersøkelsen at 18% mener at løsningen delvis støtter opp under arbeidet som skal utføres. 27% av brukerne mener at arbeidsplassen ikke støtter opp under arbeidsoppgavene som skal gjennomføres.



Figur 25: Diagram som viser svar fra spørreundersøkelsen

Fordeler

De nye kontorløsningene oppleves som mer sosiale, og at terskelen for å snakke med kollegaer er lavere. Det nevnes av flere at de føler samholdet på jobb er sterkere. Noen poengterer også at de nye løsningene fører til at de som er introvert blir automatisk mer sosiale ved kontorløsningen. Noen mener også at den sosiale tilhørigheten har blitt sterkere. Det oppleves også som lettere å fange opp trender i arbeidsmiljøet fortere. Informasjon spres fortere, og det blir enklere å drive personalledelse. Samtidig oppleves det som enklere å delta i uformelle, men faglige samtaler sammen med andre kollegaer.

Løsningen bidrar også til at det er mange variasjonsmuligheter i lokalene, og mulighet for variert arbeidsmiljø. De ulike områdene er delt opp i soner med ulike veiledninger for hvordan de ansatte skal bruke sonen. Dette gjør at det er mulig å velge sted å arbeide ut ifra hvilken støy det er meningen å forvente i de ulike sonene. Gode muligheter for bruk av møterom som er i en egen sone er også med på å støtte opp under arbeidet som skal gjennomføres.

Ulemper

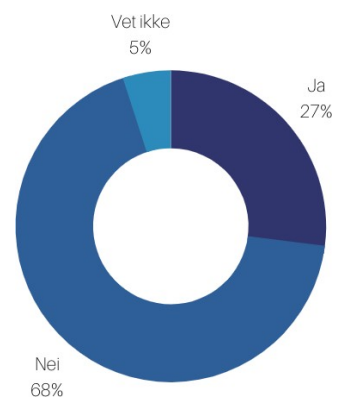
Den delen av brukerne som svarer at kontorløsninger har blitt litt mer tungvint, knyttes i stor grad til tidsbruk ved å finne seg en ny sitteplass hver dag. Det er også nødvendig å planlegge arbeidshverdagen i høyere grad, ettersom det er tilrettelagt for at områdene skal brukes til ulikt type arbeid. Ergonomi er en av utfordringene som poengteres, hvor justering av stol- og

pulthøyde må gjøres hver dag, samt at det ofte kan ta litt tid før brukerne finner de rette innstillingene som fungerer best. Det er også forskjell på skjermer og kvaliteten på skjermene, noe som kan være forstyrrende når det er store forskjeller ved de ulike arbeidsplassene. Det fremkommer av spørreundersøkelsen at deler av arealene ikke tilfredsstillende behovet som foreligger i forhold til arbeidsmåte, hvor noen arealer fylles opp, mens andre blir mindre brukt grunnet feil møblement til arbeidsoppgavene som skal utføres. Dette er eksempelvis lenestoler og ulike småbord hvor det er meningen at man skal stå å jobbe. I pandemien har bruken av Teams til møter økt. Det er gjentagende at brukerne mener at de har bruk for flere multirom ettersom disse rommene ofte er opptatt.

Noen brukere mener også at arbeidsmiljøet påvirkes av at de ikke har en fast plass når det er uvisst hvor kollegaer sitter. Det gjør også at det er vanskelig å finne kollegaene som man ønsker å sitte ved når kollegaene sitter ulike steder. Noen ganger vil det være vanskelig for brukerne å finne plasser for å samarbeide når de skal arbeide i team siden det ikke er nok ledige plasser i samme område. Dette mener noen at går ut over dynamikken i avdelingen de arbeider i.

Kontakt med ledelsen

Hele 68% svarte at de opplever at de har dårlige kontakt med lederen sin etter de flyttet inn i de nye kontorlokalene. Dette begrunnes i hovedsak i at ingen hadde faste plasser mer og at det derfor er uvisst hvor lederen sitter til enhver tid. Her kommenterer også flere at lederen burde hatt eget cellekontor med fast plass slik at det er lettere å oppsøke ledelsen. Samtidig så mener flere at det er lettere å komme i en uformell samtale med lederen sin i åpne kontorlandskap.



Figur 26: Diagram som viser svar fra spørreundersøkelsen.

Effektivitet

Ifølge spørreundersøkelsen så har 27% svart at de føler løsningene ved aktivitetsbaserte arbeidsplasser er med på å effektivisere arbeidet som skal utføres. Av brukerne som svarte sa 59% at de ikke følte at den nye kontorløsningen har noe innvirkning på effektiviteten i arbeidshverdagen. Resterende 14% svarer at de er usikre på om de har blitt mer effektive.

Fordeler

Aktivitetsbaserte arbeidsplasser er med på å gi en del av de ansatte følelsen av at det er lettere å samarbeide og drøfte problemstillinger samt å få avklaringer på oppgaver som skal utføres enklere. Det er også lettere å få flere synspunkt på oppgaver. Noen poengterte også at det er lettere å fange opp og kommunisere ut informasjon som man ellers ikke ville ha fanget opp dersom man ikke hadde hatt aktivitetsbaserte arbeidsplasser. Dette øker hastigheten i arbeidet som skal utføres for noen, siden avklaringer kan gjøres fortere ved uformelle samtaler på kontoret. Så lenge man flytter seg på kontoret ut fra hvilke arbeidsoppgaver som skal utføres, skaper kontorløsninger høyere effektivitet opplevd av noen.

Det er mulig å velge arbeidsplass ut fra hva man skal arbeide med som er med på å effektivisere arbeidet. Det er flere som poengterer at dersom man er flink til å planlegge arbeidet som skal utføres i løpet av dagen, og dermed bestiller arealer ut ifra behov, så er ikke kontorløsningen til noe hinder, og er dermed med på å effektivisere arbeidet som skal gjennomføres. Dette gjør at noen opplever at de arbeider mer effektivt når de kan jobbe på tilpasset areal til arbeidet de skal gjennomføre. Det poengteres at stillesonene fungerer godt til konsentrasjonsarbeid. Noen kommenterer også at de selv ikke har gått inn for å anvende lokalene så variert som man burde. Flere poengterer at de synes at det er greit å kunne være sosial når man ønsker, samt at man har mulighet for å bruke headset dersom arbeidet som skal utføres krever konsentrasjon. De som velger denne løsningen, flytter ikke like mye rundt grunnet at arbeidet som skal gjøres kan utføres på samme sted ettersom headsetet reduserer støy.

Flesteparten mener at støynivået er greit, og at det ikke går så mye ut over arbeidet som skal gjennomføres. De mener at det er godt tilrettelagt for støydemping i lokalene, ved innredning og blant annet teppegulv. Samtidig som flere er mer bekymret for støy når flere velger å ikke sitte på hjemmekontor lengre.

Ulemper

Noen mener at samtalene som foregår i det åpne landskapet er mer smalltalk enn arbeidsrelatert, og derfor mer forstyrrende enn nyttig. Smalltalken skjer muligens i større grad når man flytter rundt, og dermed sitter med ulike kollegaer hver dag. Dette gir følelsen av at arbeidet som skal gjennomføres ikke er så effektivt når man blir forstyrret av sine trivelige kollegaer. Argumentene for dette er også knyttet til at den arbeidsrelaterte praten skjer helst i

møter. Samtidig mener disse brukerne også at det ikke er lett å finne kollegaene man ønsker å prate med når ingen har faste plasser.

En del opplever det som forstyrrende å ikke ha en fast plass på kontoret, og synes løsningen gir mindre forutsigbarhet i arbeidshverdagen. Må bruke tid på å stille inn pulten. Må rydde pulten hvis man skal dra i et møte, og dermed finne seg en ny plass etterpå møtet. Noen opplever at det blir en del vandring rundt i løpet av dagen siden man ikke har noen fast plass. Ved mange Teamsmøter i løpet av en dag blir det veldig lite effektivt å booke et møterom når man skal ha samtaler på Teams, ettersom man må finne seg en ny sitteplass etterpå. Dette gjør også at flere velger å sitte hjemme siden de opplever det som mer effektivt. Flere mener også at konsentrasjonen blir lavere i åpent landskap generelt siden de blir forstyrret av andre når de skal gjennomføre dypt konsentrasjonsarbeid. Flere kommenterer også at dersom teamene hadde hatt en fast plass på samme sted så ville det vært med på å effektivisere teamarbeidet, samt at det hadde blitt lettere å finne kollegaer når man har fast plass. Dette er fordi terskelen for å oppsøke kollegaene sine når man vet hvor de sitter er lavere enn hvis man må gå rundt å lete etter hverandre for å ha en kort samtale eller avklaring. Flere mener også at det kreves mye planlegging før en arbeidshverdag, noe som gjør at det tar tid fra andre oppgaver.

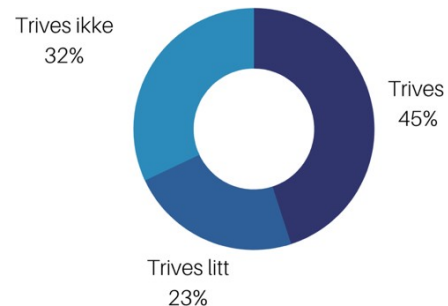
Flere poengterer også at det er vanskelig å planlegge spontane møter siden flere møterom ofte er opptatt, og det må dermed planlegges i god tid i forveien. Når møterommene ikke er ledige så er det mange som gjennomfører samtalene som de har på Teams i åpent landskap som er forstyrrende for kollegaene. Her er også kommentarer som at telefonsamtaler som krever konfidensialitet ikke er lett å gjennomføre dersom ingen multirom er ledige.

Flere har tilegnet seg en veldig utadrettet kommunikasjon som fungerer dårlig i et åpent landskap. Mange poengterer at det burde vært tilgang på flere multirom slik at de alltid er sikret at det er ledig møterom. Flere merker at det er en økt bruk av Teams etter pandemien og at de ansatte dermed har endret arbeidsvanene sine knyttet til denne måten å arbeide på.

Det er lite effektivt for de som sitter i åpent landskap dersom man lett blir forstyrret av støy. Kommunikasjon i soner som ikke er beregnet til å prate høyt kan skape forstyrrelser for de andre som trenger helt stillhet. Flere mener derfor at det ville fungert enda bedre hvis alle brukte «spillereglene» som er satt for lokalene. Det er tydelig merket opp hvor det er greit å snakke høylytt og soner hvor det er greit å prate, noe som er bra. Det poengteres også at brukerne er ulike, og at det er flere som er mer høylytte enn andre, og at disse reglene dermed er viktige.

Tilfredshet

I undersøkelsen svarer 45% at de trives godt i kontorlokalene. Videre har 23% svart at de trives litt, hvor 32% har svart at de ikke trives.



Figur 27: Diagram som viser svar fra spørreundersøkelsen

Fordeler

Flere opplever at det sosiale miljøet og kommunikasjonen utvikler seg fortere, og at den uformelle praten er med på å styrke prosjektarbeid.

Fleksibilitet og frihet i egen arbeidshverdag gjør også at flere er tilfreds med løsningene. Kontorløsningen fungerer veldig bra i henhold til ideologien for noen arbeidsgrupper/prosjekter som har behov for samhandling. Dette kan være periodevis som for eksempel deler av dagen, hele dagen eller lengre perioder. Her er det også stor fleksibilitet på hvem som kan sitte og arbeide sammen når det er ønskelig. Noen poengterer at dersom det er tilstrekkelig med ledige stillerom eller stillesoner ved kontorløsninger, er det ingen problem å arbeide i lokalene. Det oppleves at multirom brukes mest til gruppearbeid og ikke til arbeid med skjerm.

Ulemper

En gjentakende argumentasjon blant brukerne som ikke er tilfreds med kontorløsningen svarer at det er grunnet at de ikke har en fast plass ved arbeidsplassen. I undersøkelsen svarte 45% at de synes det er greit å ikke ha en fast kontor plass, mens 55% skulle ønske de hadde en fast plass.



Figur 28: Diagram som viser svar fra spørreundersøkelsen

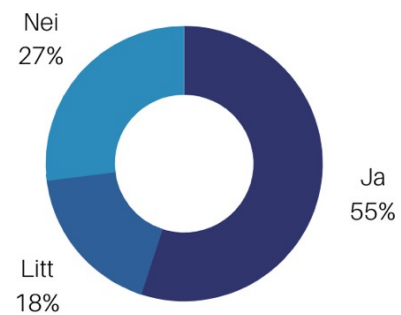
Begrunnelsene for at flere ønsker seg fast plass er ulike. Noen mener at de føler seg lite velkommen når de må hente tingene sine ut av et skap hver dag, og at plassen de sitter på må ryddes hvis de skal i et møte. En del av brukerne svarer at de har tatt en fast plass som de sitter på daglig. For å få den samme plassen hver dag er det også brukere som kommer tidligere på jobb for å kapre seg plassen de pleier å sitte på. Noen brukere opplever det også som stressende å ikke ha en fast plass. Noen skulle ønske de kunne ta en plass de så på som sin faste, men samtidig gjør de det ikke ettersom de ser på det som illojalt mot arbeidsgiver som har laget klare

regler om hvordan kontorløsningen skal anvendes. Flere mener også at når det ikke er en selvfølge hvor folk sitter, så er dette med på å skape dårligere arbeidsmiljø. Flere argumenter for at det å sitte med kollegaer med lignende arbeidsoppgaver, og lik jobbmessig bakgrunn ville vært med på å styrke trivselen og tilfredsheten ved kontorløsningen.

Flere nevner også her at de ønsker seg en fast plass grunnet ergonomien, samt at det er tidkrevende å skulle finne seg ny plass daglig, og gjerne flere ganger til dagen.

Tilhørighet

Majoriteten av brukerne svarer at de opplever tilhørighet i bygget. Hvor hele 73% svarer at de opplever tilhørighet i bygget. 18% har svart at de opplever tilhørighet, men at det tidvis kan være utfordringer knyttet til å ikke ha en fast plass. Noen forteller at de opplever tilhørighet ettersom de velger å sitte på samme sted med de samme hver dag, og dermed opplever å ha en fast plass i praksis. Av de 27% av brukerne som mener at de ikke opplever tilhørighet er det gjentakende at de aktivitetsbaserte arbeidsplassene uten noe fast plass er årsaken til at de ikke føler tilhørighet i bygget.



Figur 29: Diagram som viser svar fra spørreundersøkelsen

Det er tydelig på svarene i spørreundersøkelsen at det har blitt foretatt brukerinvolvering for de som jobbet i firmaet som skulle inn i kontorlokalene på forhånd. Det er samtidig flere av brukerne som ikke jobbet i bedriften da brukerinvolveringen ble foretatt, og som derfor naturligvis ikke har deltatt i arbeidet med å utvikle de nye kontorlokalene. Flere av de som deltok i brukermedvirkningen mener samtidig at noen av de spesielle forholdene som ble meldt inn ikke innfris ved denne kontorløsningen. Enkelte kommenterer også at løsningen ved aktivitetsbaserte arbeidsplasser allerede var bestemt da brukerne skulle komme med innspill.

5. Drøfting og diskusjon

I dette kapitlet vil empiri drøftes opp imot teori. Her vil forskningsspørsmålene diskuteres hver for seg basert på dataen som er innsamlet. Deretter vil hver av casene sammenlignes for å se likheter og forskjeller mellom casene. Det første forskningsspørsmålet er som følger:

Har aktivitetsbaserte arbeidsplasser god brukskvalitet?

Forskningsspørsmålet er formulert for å sette søkelys på brukskvalitet ved aktivitetsbaserte arbeidsplasser. Herunder diskuteres momentene for å oppnå god brukskvalitet som er effekt, effektivitet og tilfredshet.

5.1. Effekt

Innenfor momentene for god brukskvalitet innebærer *effekten* hvordan bygget gir verdiskapning i den forstand det støtter opp under hvordan man kan bruke arealene (Klungseth & Hansen, 2009). Her legges det vekt på hva formålet for bruken av arealene er og hvordan lokalet er med på å tilrettelegge for at brukerne av bygget skal få gjort arbeidet.

5.1.1. Case 1

Resultatene fra spørreundersøkelsen viser at alle brukerne som besvarte denne synes at arbeidsplassen er med på å støtte opp under arbeidet som skal utføres. Dette er med på å skape en merverdi for brukerne og organisasjonen (Klungseth & Hansen, 2009). Det trekkes frem at det er positivt at kontorlokalene er tilrettelagt slik at hverdagen er fleksibel og at det er mulig å sitte der man ønsker ut ifra arbeidsoppgaver, selv om man også har en fast plass. Dette er med på å påvirke hvordan brukerne opplever bygget (Skogland, 2017). Dette gjenspeiles i Statsbygg (2021) sin definisjon av aktivitetsbaserte arbeidsplasser som sier at brukerne har en høy grad av frihet ved en slik kontorløsning.

Det argumenteres med at dersom brukerne ønsker å ha det helt stille rundt seg for å gjøre arbeid som krever dyp konsentrasjon, er det mulig å booke et multirom. Dette underbygger Kim *et al.* (2016) i sin påstand om at aktivitetsbaserte arbeidsplasser støtter opp under konsentrasjonsarbeid. Velger man derimot å sitte i det åpne landskapet vil det være mulig å

samarbeide med andre, som vil være gunstig i prosjekter som trenger ulik kompetanse for å gjennomføres. Dette samsvarer med Statsbygg (2021) sin argumentasjon om at aktivitetsbaserte arbeidsplasser legger til rette for samhandling, prosjektarbeid og konsentrasjonsarbeid.

Det kan være utfordrende for enkelte å tilpasse sitteplass ut ifra hva som er best egnet for arbeidsoppgavene som skal utføres, dette kan gjøre at løsningen ikke fungerer optimalt (Leesman, 2017). Det fremkommer av resultatene i forskningsprosessen at flere av brukerne synes at det er for mye støy fra andre brukere når de eksempelvis snakker i telefonen i de åpne arealene, og at noen ikke er bevisst nok på sin egen stemmebruk. Dersom disse brukerne hadde brukt multirommene til slike samtaler, ville ikke dette gått ut over andre brukere. Dette bygger på Leesman (2017) sin argumentasjon om at løsningen med aktivitetsbaserte arbeidsplasser ikke fungerer når brukerne ikke bruker rommene slik de er planlagt.

5.1.2. Case 2

Gjennom byggets ulike romløsninger og free seating, kan man selv velge de arbeidsområdene som passer best til arbeidet som skal utføres. En slik kontorløsning skal, ifølge studier utført av Leesman (2017), gjøre at brukerne er mer fornøyde ved kontorets utforming enn dersom det hadde vært få valgmuligheter. I spørreundersøkelsen kom det frem at et flertall på 55% mente at kontorløsningene støttet opp under arbeidsdagen. Både trender i arbeidsmiljøet, og spredning av informasjon går mye raskere enn før, og det er enklere å delta i uformelle faglige samtaler med kollegaer. Det vises til positive aspekter som at man selv kan velge arbeidsplass ut ifra hvilken støy det forventes å være i de ulike sonene. I tillegg mener de fleste av brukerne at tilgjengeligheten til møterommene er verdifull i arbeidshverdagen.

Det er viktig at reglene for de ulike sonene blir overholdt slik at støynivået tilsvarer det som er akseptabelt i den aktuelle sonen. Det er imidlertid noen som mener at de nye lokalene er upraktiske da ikke alle følger de reglene som er gitt. At ansatte for eksempel tar telefoner, eller er aktive i Teamsmøter gjør det vanskeligere for noen å konsentrere seg i det åpne landskapet. Ifølge Skogland (2017) vil feil bruk av lokalene kunne gjøre at de ansatte er mindre tilfredse enn hvis de brukes slik de var tiltenkt. Dette gjelder for de som bruker sonene, og som ikke følger reglene slik at de forstyrrer andre. Samtidig vil de som bruker sonene på en annen måte enn de er tiltenkt kunne oppfatte lokalene som lite effektive i forhold til arbeidsoppgavene de

skal gjøre. Det vil derfor kunne være avgjørende for den opplevde effekten ved lokalene at brukerne følger reglene som står oppført på plakatene i de ulike sonene.

Flere av brukerne sier at de velger å sitte på samme plass daglig selv om det er et free seating konsept. I case 2 er det 27% som svarer at de ikke synes at kontorløsningene støtter opp under arbeidshverdagen. Dette skyldes at de aktuelle brukerne mener det er både tungvint og tidkrevende å endre arbeidsplass i løpet av dagen. Noen argumenterer med at det blant annet er knyttet til ergonomi hvor pult- og kontorstol må justeres daglig. Ifølge Kim *et al.* (2016) kan aktivitetsbaserte arbeidsplasser virke negativt i den forstand at man ikke kan sette sitt personlige preg ved arbeidsplassen når man ikke har en fast plass.

Siden lokalene sprer seg over to etasjer nevnes det også at det er vanskelig å finne andre kollegaer i kontorlokalene. På denne måten må man ta alt digitalt, siden det er lite effektivt å gå rundt og lete etter andre ansatte. Som en løsning på dette har bedriften foreslått å implementere faste soner slik at man stort sett finner folk i samme landskap. På denne måten vil man til en viss grad kunne imøtekomme brukernes behov, men samtidig beholde konseptet med free seating.

5.1.3. Sammenligning

Dersom vi sammenligner de to casene ser vi at 80% av brukerne i case 1 synes at arbeidsplassen støtter opp under arbeidet som skal utføres, og at resterende 20% mener kontorløsningen delvis støtter opp under arbeidshverdagen. Sammenlignet med svarene fra case 2 hvor 55% mener at kontorløsningen er med å støtte opp under arbeidshverdagen, mens 18% mener at kontorløsningen delvis støtter opp under arbeidet som skal utføres. Her ser vi at den største forskjellen er at 27% av brukerne ved case 2 sier at arbeidsplassen *ikke* støtter opp under arbeidet som skal utføres. Argumentene til brukerne er at det er tungvint og tidkrevende å endre arbeidsplass i løpet av dagen. Dette kan sees i sammenheng med at brukerne i case 1 har fast plass i tillegg til at de har tilgang på samme fasilitetene som brukerne i case 2. Den opplevde effekten ved kontorløsningen tilsier dermed at brukere som har en fast plass mener at løsningen er mer tilrettelagt for deres hverdag enn de som ikke har faste plasser.

I spørreundersøkelsen svarer 68% av brukerne at de har dårligere kontakt med lederen sin nå enn de hadde før. Dette er helt ulikt svarene fra brukerne i case 1 da 75% svarte at de har bedre

kontakt med lederen. Dette begrunnes med at lederen er mer tilgjengelig, og man kan møte lederen ved ulike arenaer for uformelle samtaler. Sammenlignet med case 2 kommer det frem at det er vanskeligere å få tak i lederen når man ikke vet hvor lederen sitter til enhver tid ettersom det er free seating. Et forslag som har fremkommet ved begge casene er at lederen burde ha eget cellekontor, slik at man vet hvor lederen sitter til enhver tid. Samtidig som dette tilrettelegger for konfidensielle samtaler på lederens kontor.

Som en følge av pandemien kommenteres det i begge casene at en økt bruk av Teamsmøter i de åpne sonene er med på å forstyrre andre kollegaer. Det har derfor oppstått en ny problemstilling som følge av nye arbeidsvaner ved hjemmekontor. Behov kan forandre seg over tid og behovet for multirom med tilrettelegging for Teamsmøter har økt kraftig (Klungseth & Hansen, 2009). Brukerne mener derfor at det burde være flere rom i bygget som egner seg for slike møter.

5.2. Effektivitet

Ved *effektivitet* settes det fokus på nøyaktighet og kompletthet til bruken av arealene i bygget. Her fokuserer man på ressursbruken og hvor lang tid det tar å oppnå det brukerne ønsker (Dahl, 2017).

5.2.1. Case 1

Noen av spørsmålene i spørreundersøkelsen bygger på hvordan brukerne opplever at bygget støtter opp under arbeidsoppgavene slik at de kan være mest mulig effektive. I tillegg stilles det spørsmål om hvorvidt kontorløsningen er med på å gjøre arbeidshverdagen mindre effektiv. Ingen av brukerne i undersøkelsen har svart at de mener at kontorløsningen er med på å gjøre arbeidshverdagen mindre effektiv. Hele 80% mente at løsningen er med på å effektivisere arbeidshverdagen, mens de resterende 20% mente at det er todelt ettersom det kan være vanskeligere å konsentrere seg til tider. Her fokuseres det på hvor lang tid det tar for å oppnå arbeidsoppgavene som skal utføres i forhold til arbeidsplassen (Dahl, 2017). Dette innebærer hvor produktiv arbeidsplassen er i form av utstyr og støttefunksjoner til arbeidet som skal utføres (Klungseth & Hansen, 2009).

Det nevnes også at de som er ekstroverte opplever at de får energi ved de sosiale løsningene, noe som gjør at de har mer energi til arbeidet. Her vil friheten ved aktivitetsbaserte arbeidsplasser bidra til at brukere med ulike behov velger hvor de vil sitte ut ifra egne preferanser. Noe som blir nevnt her er at det er lettere å ta kontakt med andre kollegaer, som igjen gjør det lettere å samarbeide. Det blir mindre tid hvor man sitter og prøver seg frem alene hvis man egentlig lurer på noe, og dermed opplever flere brukere dette som en av grunnene til at arbeidet har blitt mer effektivt. Økt samarbeid kan også bidra til mer effektive løsninger og kreativt arbeid som konseptutvikling. Dette er en viktig del av Kim, *et al.* (2016) sin teori om fordelene ved aktivitetsbaserte arbeidsplasser.

Ifølge arbeidsmiljøloven skal det være tilrettelagt slik at de ansatte ikke opplever et for høyt støynivå på jobb (Arbeidsmiljøloven, 2005). Samtidig er det flere som mener at de opplever mer støy fra andre brukere etter de fikk den nye kontorløsningen. Dette mener noen at kan være med på å forstyrre arbeidet som skal gjennomføres og som igjen går ut over effektiviteten. Det er imidlertid flere som mener at multirommene og grupperommene ofte står tomme. Noen mener at det er lite effektivt å bruke multirom eller grupperom grunnet at de ikke alltid er ledige, samtidig som flere mener at de burde blitt brukt mer. Det er klart at brukerne har en ulik opplevelse av bruken og behovet ved de aktivitetsbaserte arbeidsplassene i bygget.

Det fremkommer av spørreundersøkelsen at noen av brukerne mener arbeidshverdagen ville blitt enda mer effektiv dersom man hadde hatt free seating i lokalene. Dette støtter opp under påstanden til Dahl (2017) som ser på effektivitet i ressursbruk i sammenheng med bruken av lokalene. Dersom man går over til et kontor med free seating, kan det være et alternativ å bygge flere multirom siden man slipper å ha like mange kontorplasser i det åpne landskapet. Kontorlokalene er fleksible, og det er altså en mulighet til å endre på romløsningene. Dersom ingen har en fast plass vil trolig mindre arbeidsplasser stå tomme, og man vil da få enda mer arealeffektive kontorlokaler (van Meel, *et al.*, 2010). Dette endringspotensialet er en av fordelene med aktivitetsbaserte arbeidsplasser.

5.2.2. Case 2

Ved spørsmål om hvorvidt kontoret er med på å effektivisere arbeidet som skal utføres svarer hele 59% at dette ikke er tilfellet i dag. Det nevnes blant annet at mange av samtaleene som foregår i det åpne landskapet ikke er fagrelaterte og effektiviteten i arbeidet blir lavere når man blir forstyrret av andre kollegaer. Ved spørsmål om hva som kan gjøre arbeidshverdagen mer effektiv svarer flertallet at de skulle ønske faste plasser. Etter pandemien har flere tatt i bruk Microsoft Teams som sin møteplattform. Dersom man er i flere Teamsmøter gjennom en dag blir mye av tiden brukt på å finne ny sitteplass mellom møtene, noe som ikke gjør arbeidet særlig effektivt. Flere sier at de heller velger å sitte hjemme dersom de har slike dager. Det nevnes også at det er vanskelig å planlegge møter på kort tid, da møterommene ikke alltid er ledige.

Etter tilbakemeldinger fra de ansatte har ledelsen foreslått å gi de ansatte faste soner i de åpne landskapene rundt om i lokalene. Det fremkommer av både spørreundersøkelsen og intervjuene at dette vil være med på å effektivisere teamarbeid, og at man lettere kommer i prat med kollegaene sine dersom man vet hvor de sitter. Under spørreundersøkelsen var det blant annet 27% som svarte at arbeidsplassen var med på å effektivisere arbeidsoppgavene. Av disse opplever flere at det er lettere å samarbeide og drøfte problemstillinger med andre enn tidligere. Arbeidet oppleves å bli effektivisert gjennom at kommunikasjon går raskere, gjerne gjennom uformelle samtaler rundt om på kontoret.

5.2.3. Sammenligning

Dersom vi sammenligner de to casene ser vi at 80% av brukerne i case 1 sier at den nye kontorløsningen er med på å effektivisere deres arbeidshverdag, mens kun 27% av brukerne hos case 2 mente det samme. Støy i det åpne landskapet er noe som går igjen i begge casene knyttet til effektiviteten.

Når det gjelder samarbeid på arbeidsplassen er brukerne på begge kontorlokalene enige i at man blir mer kreativ, og oppgaver som krever prosjektsamarbeid gjøres mer effektivt enn før. Dette er en viktig fordel med aktivitetsbaserte arbeidsplasser (Kim , et al., 2016). Når det gjelder de faste plassene poengteres det av brukerne i case 1 at arbeidsdagen ville blitt mer effektiv dersom man fikk sitte enda mer fritt, og ikke hadde faste plasser. Hos brukerne i case 2 argumenteres

det imidlertid om at faste plasser vil øke effektiviteten siden man lettere kommer i prat med kollegaene dersom man vet hvor de sitter. Selv om det kun er enkelte som har poengtert disse to argumentene er det likevel interessant å se en slik forskjell mellom de to casene.

Det er stor enighet blant brukerne på begge kontorene at dersom man bruker sonene slik de er tiltenkt, vil arbeidet bli mer effektivt. Det poengteres også at dersom man utnytter arbeidsplassen og flytter seg rundt etter behov, skaper kontorløsningene høyere effektivitet i arbeidet. Dette gjøres ved at man planlegger dagen bedre ved å booke arealene man trenger, og at arealene er tilpasset det aktuelle arbeidet. Fra tidligere undersøkelser kommer det fram at aktivitetsbaserte arbeidsplasser som ikke blir brukt som planlagt, og at brukerne fortsetter å sitte på samme plass hele tiden, ikke fungerer slik de skal (Leesman, 2017). Flere innrømmer likevel at de ikke benytter seg av arealene slik de burde. Det kommer fram i spørreundersøkelsen at kontorlandskapet ville fungert bedre dersom folk var flinkere til å følge reglene i de ulike sonene. Fra intervjuene i case 2 foreslås det blant annet en mer grundig opplæring i hvordan arealene kan benyttes, og en generell lærevillighet til å få mest mulig ut av de fleksible løsningene.

5.3. Tilfredshet

Tilfredsheten til brukerne omhandler følelser, holdninger og opplevelser tilknyttet bygget (Klungseth & Hansen, 2009). Dette innebærer blant annet at omgivelsene samsvarer med oppgavene som skal gjennomføres (Dahl, 2017).

5.3.1. Case 1

Undersøkelsen viser at 100% av brukerne sier de er tilfredse med arbeidsplassen. Her mener flere av brukerne at den største grunnen til tilfredshet er den gode kontakten med andre kollegaer, og at samholdet ved det nye kontoret har blitt enda bedre. Det åpne landskapet er med på å skape et sosialt arbeidsmiljø, og er noe som flere har nevnt som en av grunnene til at arbeidsmiljøet har blitt mer sosialt. Dette fører til at flere føler på en større tilhørighet, hvor 100% svarte at de opplever en tilhørighet ved arbeidsplassen. Følelsen av tilhørighet ble knyttet opp mot frie tøyler på arbeidsplassen og involvering ved skifte av kontorkonsept. Ifølge Design og arkitektur Norge (u.d.) vil en vellykket brukermedvirkning være med på å fremme et

vellykket byggeprosjekt. Dersom man ikke tar hensyn til mennesker i sammenheng med bygget vil man ikke ha den samme forståelsen av det fysiske miljøet i det kommende bygget (Hatsch, 2001; Evenstad, 2015). Dette kan være en av faktorene som har påvirket brukerne til å føle seg så tilfreds med kontorløsningene i dette prosjektet.

Friheten ved å selv kunne velge arbeidsplass ut fra arbeidsoppgaver er også en av årsakene til at mange føler en tilhørighet ifølge brukerne. Dette samsvarer med studiet til Leesman (2017) som tilsier at ansatte som har høy valgfrihet er mer tilfreds ettersom det er mulighet for kontroll over egne omgivelser. Dette kan knyttes opp mot kriteriene for tilfredshet hvor de ansatte føler en tilhørighet til kontorlokalene, og er med på å kunne skape gode holdninger og opplevelser tilknyttet arbeidsplassen. En slik tilhørighet er ifølge Klungseth og Hansen (Klungseth & Hansen, 2009) viktig for å oppnå god tilfredshet i et bygg. Dette kan også sees i sammenheng med at alle som deltok i spørreundersøkelsen mente at kontorløsningen bidrar til at brukerne får utført arbeidsoppgavene sine på en god måte. Dette indikerer at omgivelsene samsvarer med oppgavene som skal utføres, og bygger på Dahl (2017) sine krav til god brukskvalitet i et bygg.

5.3.2. Case 2

Flere mener at det åpne landskapet bidrar til et mer sosialt arbeidsmiljø og at man lett kan snakke med folk som arbeider med like oppgaver. I spørreundersøkelsen kom det frem at samholdet på arbeidsplassen har blitt bedre og at de som vanligvis er introverte nå blir automatisk mer sosiale. Likevel er det hele 32% som svarer at de opplever å ikke trives i de nye kontorlokalene. Argumentet som går igjen blant disse brukerne er at de er misfornøyde med å ikke ha fast plass. Kontorlokalene i case 2 har ingen faste plasser og vil derfor falle under kategorien for høy mobilitet. Det fremkommer at kontorløsninger med høy mobilitet gir bedre tilfredshet enn kontorer med lav mobilitet (Leesman, 2017). Tidligere studier viser også at mobiliteten til de ansatte og hvorvidt de benytter seg av de ulike løsningene spiller inn på hvor tilfredse de er (Skogland, 2017). Det kan tenkes at siden flere av brukerne ikke anvender kontorlokalene slik de er tiltenkt i arbeidshverdagen, vil ikke brukerne få noen utnyttelse av fordelene med å implementere aktivitetsbaserte arbeidsplasser. Dette er vist i en studie gjort av Leesman (2017) som viste at 40% av 3189 respondenter var misfornøyd med aktivitetsbaserte arbeidsplasser, hvor undersøkelsen også viste at nesten halvparten av respondentene svarte at de aldri eller mindre enn en gang i uken byttet plass.

Det er stor enighet blant brukerne om at man ønsker å være rundt de samme menneskene daglig, da det gir et bedre opplevd arbeidsmiljø. Det argumenteres med at man ikke får den samme arbeidskulturen dersom man sitter med nye folk hver dag, grunnet konseptet med free seating. Hele 56% svarer at de opplever at det å ikke ha fast plass fungerer dårlig. Noen av brukerne nevner også at de ville vært mest tilfredse ved å ta seg en fast plass, men igjen ikke ønsker å være illojale mot reglene om free seating, og dermed prøver å holde seg til de nye retningslinjene. Det kom også fram i undersøkelsene at enkelte heller velger å sitte på hjemmekontor framfor å møte fysisk siden man ikke trives med kontorløsningen.

Det finnes flere argumenter for hvorfor de ansatte ikke er tilfreds med kontorløsningen. Det varierer fra blant annet å ikke føle seg velkommen på arbeidsplassen siden man kun har et skap som er «sitt», til at de ansatte kommer tidligere på jobb for å kapre «sin» plass. Dette påpekes av Kim *et al.* (2016) som en av de negative sidene ved aktivitetsbaserte arbeidsplasser, hvor de ansatte ikke har mulighet til å sette sitt personlige preg på arbeidsplassen. Det er ifølge svarene i undersøkelsene flere som opplever dette som stressende og det kan virke som at flere av brukerne heller hadde ønsket seg en fast plass enn tilgangen på mange valgmuligheter. Dette samsvarer ikke med en studie gjort av Leesman (2017) som konstaterer at brukere ved kontorløsninger med flere valgmuligheter i hverdagen er mer tilfreds enn ved kontor med få valgmuligheter. Clean desk prinsippet gjør det enkelt å holde lokalene rene og ryddige, men for flere kan det virke stressende å måtte komprimere alt man har på arbeidsplassen i en liten veske. Et av intervjuobjektene uttalte blant annet at «man blir nesten tvunget til å ha orden i sakene», noe som kan anses som både positivt og negativt. Dette vil skape en ryddig arbeidsplass, samtidig som det ikke er mulighet for å sette sitt eget personlige preg på arbeidsplassen (Kim, *et al.*, 2016).

På en annen side er det også enkelte som kun arbeider i prosjekter, og som dermed har behov for å samarbeide med mange ulike ansatte gjennom et år. For disse ansatte er det greit å kunne sette seg med de man ønsker, og ikke føle at man kommer inn i et godt innarbeidet arbeidsmiljø der man selv er fremmed. Dette samsvarer med Kim *et al.* (2016) sin teori om at aktivitetsbaserte arbeidsplasser tilrettelegger for samarbeid. En annen bekymring er at det kan oppstå gnisninger dersom man hadde ulike personlige vurderinger av hva som er greit og ikke i det åpne landskapet. Hver enkelt kan ha ulik oppfatning av hva som regnes som støy. Dette er

noe som kan diskuteres sammen med de man sitter med. Slike samtaler kan være utfordrende dersom man hele tiden må omgås med ulike mennesker.

I spørreundersøkelsen kom det blant annet fram at 55% opplever god tilhørighet, 18% opplever tilhørighet i en hvis grad, mens 27% ikke opplever tilhørighet på arbeidsplassen. Av de som opplever god tilhørighet begrunnes dette med at disse brukerne bevisst har valgt å sitte på samme sted hver dag. Det å skape et godt arbeidsmiljø er viktig for de aller fleste, og samholdet man får gjennom å møte de samme folkene hver dag har tydelig stor effekt på tilfredsheten til brukerne i kontorlokalene. Blant de som ikke opplever tilhørighet er det også stor enighet om at det er mangel på faste arbeidsplasser som er grunnen til dette.

Det gjentagende i intervjuene er at de som aktivt benyttet seg av flere arbeidsplasser til å arbeide, er mer tilfreds med den nye løsningen enn de som bare satt på samme sted. Hvorvidt hver enkelt evner å benytte seg av de ulike sonene vil dermed være med å avgjøre hvor tilfredse de ansatte i lokalet er med løsningen ifølge svarene i undersøkelsen. Dette samsvarer med Skoglands (2017) påstand om at hvorvidt de ansatte bruker de ulike løsningene spiller inn på hvor tilfredse brukerne er. Flere valgmuligheter er en av argumentene for å velge aktivitetsbaserte arbeidsplasser som kontorløsning (Leesman, 2017). Muligheten til frihet og faktisk utnyttelse av friheten ved aktivitetsbaserte arbeidsplasser må dermed sees i sammenheng når man skal forstå hvorfor noen brukere ikke er tilfreds med denne løsningen.

Brukerne ble oppfordret til å delta til medvirkning i prosessen med utviklingen av det nye kontorkonseptet. Dette gjelder i hovedsak de som var ansatte i firmaet før de nye lokalene ble tatt i bruk. Kravene om brukervedvirkning i Plan- og bygningsloven gjør det mulig for bedrifter å se sammenhenger mellom det fysiske miljøet og produktiviteten i bedriften (Hatsch, 2001; Evenstad, 2015). Hvor mye brukerne faktisk får delta er opp til bedriften selv, men slik medvirkning er ofte en stor ressurs dersom de er godt nok informert (Bye, 2008). Det poengteres imidlertid at brukerne kun hadde medvirkning i hvordan den aktivitetsbaserte arbeidsplassen skulle utformes, og ikke om de faktisk ønsket en slik arbeidsplass. Brukerne har med andre ord ikke vært involvert helt fra begynnelsen i planleggingsfasen. Det er viktig med tidlig involvering av brukere i et prosjekt dersom man ønsker å nå målene om å tilfredsstille brukerne sine behov (Design og arkitektur Norge, u.d.). Det kunne dermed vært en mulighet å inkludere brukerne enda tidligere i planleggingsfasen. Det fremkommer også fra intervjuene at brukerne

er fornøyde med egen medvirkning, men ikke kunne så mye om aktivitetsbaserte arbeidsplasser før de tok konseptet i bruk.

5.3.3. Sammenligning

Sammenligner man casene så ser vi at 100% av brukerne i case 1 er tilfredse med arbeidsplassen sammenlignet med brukerne i case 2 hvor 45% svarer at de trives godt. Videre svarer 23% at de trives litt, mens 32% trives ikke. Argumentene til brukerne ved case 2 som ikke føler seg tilfreds med kontorløsningen er gjentakende at brukerne ikke føler seg tilfreds med free seating. Sett i sammenheng med dette så svarer 55% at de mener at løsningen med å ikke ha fast kontorplass fungerer dårlig. Brukerne ved case 2 mener også at det er vanskelig å skape samhold på arbeidsplassen når man må sitte ved siden av nye mennesker hver dag. Samtidig svarer brukerne i case 1 at de opplever at det har blitt økt samhold på arbeidsplassen etter skifte av kontorløsning.

Dette er interessant å i henhold til svarene knyttet til tilhørighet, hvor 73% svarer at de opplever tilhørighet til arbeidsplassen ved case 2. Herunder svarer 18% at de føler tilhørighet til arbeidsplassen, men at de opplever det problematisk å ikke ha en fast plass. Utenom dette svarer 27% at de ikke føler tilhørighet til arbeidsplassen i det hele tatt, hvor de fleste mener at dette er grunnet mangel på fast plass.

Samtidig ser vi fra svarene ved dybdeintervjuene at brukerne som valgte å flytte seg ut ifra arbeidsoppgavene som skulle utføres, følte seg mye mer tilfreds med kontorløsningen kontra de som satt samme sted hele tiden. Det kan dermed tenkes at brukerne i spørreundersøkelsen som ikke er tilfreds med kontorløsningen gjerne velger å ikke endre arbeidssted gjennom arbeidshverdagen, og dermed går glipp av fordelene ved å arbeide på et kontor med aktivitetsbaserte arbeidsplasser. Ser man på svarene fra case 1 svarer 100% at de føler en tilhørighet til arbeidsplassen hvor flere begrunner dette med at de har fått lov til å sette sitt egne preg på arbeidsplassen. Man kan på denne måten se en sammenheng mellom tilfredshet og tilhørighet. Hvor argumentet for at brukerne føler tilhørighet er muligheten til å skape eget preg på arbeidsplassen og de ansatte man sitter med. Argumentene fra de som ikke føler en tilhørighet begrunnes ved man ikke har tilgang på å ha en fast plass

5.4. Sosial bærekraft

Sosial bærekraft sier noe om hvordan mennesker opplever samfunnet rundt seg (FN, 2021). Videre har Folkehelseinstituttet (2020) definert sosial bærekraft som et samfunn som er preget av tillit, trygghet og tilhørighet. Sosial bærekraft ved en kontorløsning sees dermed i sammenheng med FN og Folkehelseinstituttet sin definisjon av sosial bærekraft. Det har lenge vært forsket på arbeidslivet i forhold til menneskelige relasjoner på jobb, selv om begrepet sosial bærekraft har fått mer fokus i nyere tid. Her ble det sett på måter man kunne øke produktiviteten til de ansatte ved å studere hvordan de ansatte opplevde arbeidshverdagen sett i et sosialt perspektiv, og hvordan dette kunne påvirke arbeidshverdagen i form av motivasjon, og hvordan de ansatte arbeidet (Landsberger, 1959). Her sees sosial bærekraft på som en kilde til å skape verdi (Ihlebak, et al., 2022).

Det neste forskningsspørsmålet lyder som følger:

Bidrar aktivitetsbaserte arbeidsplasser til å nå sosiale bærekraftsmål i samfunnet?

Forskningsspørsmålet er formulert for å sette søkelys på sosial bærekraft i kontorbygg med aktivitetsbaserte arbeidsplasser som kontorløsning. Det er ønskelig å se nærmere på om aktivitetsbaserte arbeidsplasser bidrar til et sosialt bærekraftig samfunn. Dette sees i sammenheng med at arbeidsplassen er et sted hvor mennesker i et samfunn oppholder seg store deler av livet. Det blir dermed sett på som en viktig faktor for å skape et sosialt bærekraftig samfunn. Deler av momentene som er diskutert tidligere i kapitlet knyttet til tilfredshet vil være relevant for denne delen.

5.4.1. Case 1

Ifølge Danielsson og Bodin (2008) kan kontorløsningen være med å påvirke sosial bærekraft i form av psykososiale forhold som tilfredshet. Ved case 1 svarer 100% av brukerne i spørreundersøkelsen at de føler seg tilfreds med kontorløsningen slik den er nå, og dette begrunnes mye i det sosiale samholdet på arbeidsplassen. Flere av brukerne mener at den nye kontorløsningen er med på å skape et godt arbeidsmiljø, og noen knytter også dette opp imot deres egen effektivitet i arbeidshverdagen. Dette samsvarer med teorien om at ansatte blir

påvirket av det sosiale miljøet i en organisasjon og hvordan det kan påvirke motivasjonen (Bødker & Christiansen, 2002).

Flere av brukerne synes at samholdet blant kollegaene har blitt bedre etter den nye kontorløsningen, og at dette føles enda tryggere. Samtidig skaper valgmulighetene ved kontorløsningen frihet og opplevd gjensidig tillit. Her har hver enkelt bruker mulighet til å påvirke og styre sin egen hverdag og arbeidsmetoder. 100% av brukerne svarer at de føler tilhørighet til arbeidsplassen. En av grunnene til dette kan være at brukerne har blitt involvert i prosessen ved overgangen til nytt kontorkonsept (Hatsch, 2001; Evenstad, 2015). Brukermedvirkning sees på som en del av dagens organisasjonsteori og bygger på at man skal kunne forstå det fysiske miljøet i sammenheng med produktivitet i organisasjonen. Dette kan derfor ha vært avgjørende for at brukerne skal være tilfredse med løsningen og at man får et langvarig og funksjonelt bygg (Design og arkitektur Norge, u.d.).

Man kan dele sosial bærekraft inn i ulike dimensjoner. Den grunnleggende dimensjonen er *individuelle behov*, og er noe som varierer fra forskjellige individer (Hofstad & Bergsli, 2017). Ved den nye kontorløsningen kan brukerne velge hvor de ønsker å sitte, både ut fra arbeidsoppgaver, men også individuelle behov. Det er dermed forskjell på hvor den enkelte ønsker å sitte uavhengig av arbeidet. Den neste dimensjonen innebærer *individets interaksjon* på arbeidsplassen (Hofstad & Bergsli, 2017). Valgmulighetene som finnes for alle ansatte på arbeidsplassen vil gi de ansatte tilgang på like ressurser, og tilrettelegger for prinsippet om sosial likhet, noe som også nevnes som en viktig faktor i denne dimensjonen (Hofstad & Bergsli, 2017).

Flere har poengtert at den nye arbeidsplassen gjør at de har fått bedre kontakt med kollegaene ved den nye kontorløsningen, hvor man ser at de ansatte føler seg mer inkludert på arbeidsplassen. Videre i undersøkelsen ble det sett nærmere på hvordan brukerne føler at kontakten med lederen har blitt ved en ny kontorløsning. Her sa hele 75% at effekten av den nye kontorløsningen gjør at de har bedre kontakt med lederen. En av grunnene til dette er at brukerne føler de kan oppsøke lederen sin når de er en del av det åpne kontorlandskapet. Kontorløsningen gjør også at det blir lettere å kunne slå av en prat med lederen i de sosiale sonene. Resterende svarer at de ikke føler at de har fått noe dårligere kontakt med lederen sin, men heller ikke noe bedre. Effekten av økt kontakt med lederen oppleves som mer sosialt, og fremmer opplevelsen av at lederen er en del av de ansatte.

Den siste dimensjonen omhandler *tilstanden* til det aktuelle samfunnet. Dette innebærer blant annet at den bidrar til sosial tilhørighet, noe som samsvarer med at brukerne har fått bedre kontakt med hverandre etter den nye kontorløsningen ble tatt i bruk.

5.4.2. Case 2

Ut ifra målene ved utforming av det nye arbeidsplasskonseptet, har følgende utsagn blitt definert i bedriftens egne dokumenter:

«Vi skal ha moderne og trivelige arbeidssoner som støtter prosjektdynamikk, samhandling og valgfrihet».

Her kan vi se at sosial bærekraft er en viktig del av planleggingsfasen til dette prosjektet. Ved å skape en aktivitetsbasert arbeidsplass ønsker man å legge til rette for fleksibilitet og variasjon i arbeidshverdagen, slik at man kan ta egne beslutninger i sin arbeidshverdag (Tegn_3, 2018). Denne friheten er ifølge arbeidsmiljøloven viktig for å gi de ansatte økt trivsel og bedre mental helse (Arbeidsmiljøloven, 2005). For å utforme et sosialt bærekraftig kontor burde brukerne føle trygghet, tillit og tilhørighet på arbeidsplassen (Folkehelseinstituttet, 2020). Brukerne i kontorlokalet ved case 2 kan fritt velge hvor de ønsker å arbeide gjennom en arbeidshverdag. Prinsippet med aktivitetsbaserte arbeidsplasser bygger på at brukerne skal ha frihet i hverdagen hvor de ansatte har en stor kontroll over egen arbeidssituasjon som gjenspeiles i muligheten for å arbeide hvor man vil i kontorlokalene på arbeidsplassen (Statsbygg, 2021). Dette samsvarer godt med brukerne sin opplevelse av frihet knyttet til arbeidsplassen.

Videre kan man se nærmere på svar fra spørreundersøkelsen. Som tidligere nevnt i kapittelet om tilfredshet, viser svarene at 73% opplever tilhørighet knyttet til arbeidsplassen. Videre er det 27% som mener at de ikke føler tilhørighet til arbeidsplassen. I forhold til det sosiale bærekraftperspektivet begrunner brukerne svaret med at de hadde følt seg mer velkommen dersom de hadde hatt en fast plass. Dette kan være problematisk knyttet til sosial bærekraft ettersom et av de grunnleggende prinsippene for å skape et sosialt bærekraftig samfunn er tilhørighet (Statsbygg, 2021). De sosiale sonene, og de åpne landskapene gjør at det blir lettere å sosialisere seg, og komme i prat med andre ansatte. Samtidig nevner flere at de hadde følt en

annen tilhørighet dersom det hadde vært tilrettelagt for at man satt med samme ansatte hver dag. De mener at dette ville skapt mer samhold.

Videre kan man vurdere trygghetsfølelsen til arbeidsplassen, hvor brukerne nå må arbeide blant ukjente mennesker daglig. Dette kommer av at det er lagt til rette for konstant rulling av arbeidsplassene, og flere mener at det er stressende å ikke ha en fast plass ettersom de må forholde seg til nye mennesker hver dag. Dette vil være en av barrierene knyttet til aktivitetsbaserte arbeidsplasser med free seating, og dermed velger noen ansatte å sitte hjemme. Når noen blir sittende hjemme, bidrar ikke kontorløsningen til en inkluderende arbeidsplass. Sosial bærekraft skal ta hensyn til hvordan mennesker opplever den fysiske arbeidsplassen, og hvordan de har det sammen med andre på arbeidsplassen (FN, 2021). Det har blitt foreslått at brukerne skal få faste soner som de kan benytte seg av slik at de kan sitte sammen med faste folk hver dag. Dette forslaget er det mange som er positive til, og vil kunne bidra til at brukerne føler en større tilhørighet ved arbeidsplassen. På denne måten vil fortsatt ikke hver enkelt bruker ha fast plass, men et fast område slik at det er mulig å omgås de samme personene i hverdagen.

Videre sees det nærmere på hvordan bygget innfrir de ulike dimensjonene innenfor sosial bærekraft (Hofstad & Bergsli, 2017). Den første dimensjonen er de *individuelle behovene*, hvor trivsel er en viktig faktor. Brukerne har ved konseptet med free seating mange valgmuligheter i arbeidshverdagen som gjør at det er mulig å tilpasse arbeidshverdagen ut ifra individuelle behov, som er en viktig del av den første bærekraftdefinisjonen (Hofstad & Bergsli, 2017). Den andre dimensjonen omhandler *interaksjon mellom menneske og samfunn*, hvor det er relevant å se på interaksjon mellom de ansatte og den fysiske arbeidsplassen. Under denne dimensjonen, som diskutert tidligere, bidrar aktivitetsbaserte arbeidsplasser til rettferdighet og likhet blant de ansatte. Samtidig er det en forskjell hvor noen av de ansatte allerede har fått tildelt en egen sone til å arbeide på. Det ble nevnt av noen at de ikke opplevde dette som urettferdig ettersom de også ønsker å ha et fast område. Kontoret burde bidra til å inkludere alle de ansatte, noe som kan være vanskelig dersom noen har faste områder og andre ikke.

I den siste dimensjonen kan man se på *tilstanden til det aktuelle samfunnet*, som er kontoret. Som tidligere nevnt er det noen som velger å sitte på hjemmekontor istedenfor å komme på jobb. Et av kriteriene som er viktig i denne dimensjonen er å skape sosial tilhørighet (Hofstad & Bergsli, 2017). Slik det ser ut i dag så er dette noe som kan forbedres for å gjøre bygget mer sosialt bærekraftig.

6. Konklusjon

Hvordan innfrir bærekraftige kontorbygg med aktivitetsbaserte arbeidsplasser kravet til en god brukskvalitet?

Det er ingen tvil om at aktivitetsbaserte arbeidsplasser er en ny måte å arbeide på, hvor brukerne i begge casene må vende seg til. Vi kan se ut ifra teorien at det er en rekke fordeler med slike arbeidsplasser både økonomisk, miljømessig og sosialt. Hvorvidt arbeidsplassen fungerer for hver enkelt er derimot noe avvikende. Hvert enkelt individ har forskjellige behov, og det vil være nærmest umulig å skape en arbeidsplass som passer perfekt for alle. Ut ifra forskningen har vi kommet til en konklusjon som gjenspeiles i de to casene, og som svarer på forskningsspørsmålene våre.

Begge casene har satt regler på hvordan arbeidsplassen skal brukes på best mulig måte. Det kan virke som at brukerne opplever en høyere brukskvalitet ved å ha faste plasser i stedet for free seating. Men vi har også sett at brukernes evne til å ta i bruk variasjon og valgfrihet er avhengig av deres kompetanse. Det kan dermed godt tenkes at med en annen innføringsprosess og ved å gjennomføre mer trening og erfaring, ville fritt plassvalg både gi høyere brukskvalitet og være mer sosialt bærekraftig. Brukerne som velger å sitte på samme plass, og ikke benytter seg av fleksibiliteten som lokalene gir er generelt mindre fornøyd med løsningen ved aktivitetsbaserte arbeidsplasser, noe teorien også påpeker. Dersom arbeidsvaner hos flere av brukerne endres vil kontorløsningen fungere mer optimalt, og man vil i større grad oppnå målene ved å implementere en kontorløsning som gir økt kreativitet, kunnskapsdeling og bedre kommunikasjon blant brukerne. På denne måten vil man trolig komme frem til innovative løsninger raskere i fremtiden.

Ved kontoret med faste plasser var alle tilfreds med kontorløsningen. Det kommer ikke nødvendigvis av at alle vil ha en plass å sitte, men at brukerne føler mindre tilhørighet ved å ikke ha egen plass. Fritt plassvalg gir ikke mulighet for personalisering og arbeidsmiljøet vil bli påvirket av stadig rullering av alle ansatte. Det å måtte finne seg flere arbeidsplasser gjennom en dag er både tidkrevende og stressende for flere. Løsningen med å tilby faste soner vil trolig

skape et bedre arbeidsmiljø, samtidig som det vil gi en bedre mulighet for å sette sitt personlige preg på arbeidsplassen. Ved at brukerne føler økt tilhørighet på arbeidsplassen vil også brukskvaliteten av lokalene øke, samtidig som den vil være mer sosialt bærekraftig. Dersom aktivitetsbaserte arbeidsplasser brukes slik de er tiltenkt, er kontorløsningen med på å fremme brukskvalitet og sosial bærekraft.

Etter to år med pandemi har arbeidsdagen blitt enda mer digitalisert. Casene vi har sett på var planlagt før pandemien da Teamsmøter ikke var like vanlig. Støy i de åpne landskapene knyttet til slike møter er et nytt fenomen, og behovet for lukkede rom har blitt enda større etter pandemien.

6.1. Relevans og overførbarhet

Gjennom denne oppgaven har vi valgt å se på et dagsaktuelt tema som trolig kan være til inspirasjon ved utforming av fremtidige arbeidsplasser. Ved å se på brukernes opplevde brukskvalitet vil det være mulig å skape flere arbeidsplasser som fremmer økt motivasjon og engasjement i arbeidshverdagen. Dette vil gi verdi til bedrifter som benytter seg av et slikt konsept og bidra til at det ikke bare er miljømessige og økonomiske bærekraftsmål som er i fokus, men også sosiale. Denne oppgaven er skrevet som et bidrag til å nå FNs bærekraftsmål nummer 11 - «bærekraftige byer og lokalsamfunn», der arbeidsplassen er i fokus.

Å skape én arbeidsplass som passer perfekt for alle vil være en umulig oppgave. Hver enkelt sine meninger og holdninger vil variere, men med en aktivitetsbasert arbeidsplass så kan brukerne tilpasse arbeidshverdagen selv. Vi mener imidlertid at oppgaven har en viss overførbarhet til lignende aktivitetsbaserte arbeidsplasser da det er flere likheter ved funn fra de to casene. Det er viktig for utviklere å kunne se på arbeidsplassen som et eget samfunn, og dermed hensynta brukskvalitet og sosial bærekraft. Gjennom brukermedvirkning og innføring av nye konsept, vil man være på god vei.

6.2. Veien videre

Det vil også være aktuelt å gjøre en dypere forskning av en innføringsprosess fra tidlig fase til etablert bruk. Det vil være viktig at de ansatte blir informert og inkludert i planleggingsfasen når man ønsker å endre kontorløsningen til aktivitetsbaserte arbeidsplasser for at kontorløsningen skal fungere mest mulig optimalt. Fokus på fordelene man har med aktivitetsbaserte arbeidsplasser, og opplæring i henhold til bruk burde være en viktig del av dette.

Videre ser vi at det også kan være et forslag at ulike brukere deles i ulike soner for bruk av lokalene for å styrke arbeidsmiljøet blant de ansatte, og skape tilhørighet selv om ikke alle har fast plass. Ved å utføre en videre forskning av bruken av aktivitetsbaserte arbeidsplasser på et senere tidspunkt, vil det være mulig å se hvordan pandemien, med økt bruk av hjemmekontor og Teamsmøter, har påvirket romfordelingen på arbeidsplassene.

Litteraturliste

Arbeidsmiljøloven, 2005. *Lov 17. juni 2005 nr. 64 om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.*

Arbeidstilsynet, 2022. *Arealkrav til kontorarbeidsplasser*. [Internett]. Available at: <https://www.arbeidstilsynet.no/tema/byggesak/veiledning-til-dokumentasjonskrav-ved-soknad-om-arbeidstilsynets-samtykke/arealkrav-til-kontorarbeidsplasser/> (Hentet 5. mars 2022)

Arbeidstilsynet, u.d. *Åpent kontorlandskap*. [Internett] (Hentet 5. mars 2022) Available at: <https://www.arbeidstilsynet.no/tema/utforming-av-arbeidsplassen/apent-kontorlandskap/>

Arksey, H. & O'Malley, L., 2005. *Scoping studies: Towards a methodological framework*. International Journal of Social Research Methodology

Ayoko, O. B. & Härtel, J. C. E., 2003. *The Role of Space as Both a Conflict Trigger and a Conflict Control Mechanism in Culturally Heterogeneous Workgroups*. [Internett]. Available at: <http://doi.org/10.1111/1464-0597.00141>

Bakke, J. W. & Fostervold, K. I., 2017. *Kontorlandskap - arbeidsmiljøfaglig veiledning*. *Helserådet*, 8 september, 25(16/17).

Baane, R., Houtkamp, P. & Knotter, M., 2010. *The new way of working unraveled: about bricks, bytes & behavior–Het nieuwe werken ontrafeld: over bricks, bytes & behavior*. Assen, Nederland: Koninklijke Van Gorcum BV.

Bødker, S. & Christiansen, E., 2002. *Lost and found in flexibility*. Aarhus, Danmark: Center of New Ways of Working, University of Aarhus.

Bergem, R., Dahl, S. L., Olsen, G. M. & Synnevåg, E. S., 2019. *Nærmiljø og lokalsamfunn for folkehelse*. Høgskulen i Volda.

Bijl, D., 2011. *Journey towards the New Way of Working – creating sustainable performance and joy at work*. Zeewolde, Nederland: Par CC.

Blakstad, S. H. & Hatling, M., 2007. *Kontorbyggets bruk. Fremtidens kontorbygg*. Trondheim: SINTEF.

Blumberg, B., Cooper, D. R. & Schindler, P. S., 2011. *Business research methods*. London: McGrawHill Higher Education.

Brunvoll, F. & Kolshus, K. E., 2011. *Indikatorer for bærekraftig utvikling 2011*. Oslo/Kongsvinger: Statistisk sentralbyrå.

Busck, O., Knudsen, H. & Lind, J., 2010. The transformation of employee participation: Consequences for the work environment. *Economic and Industrial Democracy*, pp. 31(3), 285–305. doi:10.1177/0143831X09351212.

Bye, R., 2008. *Lærende bygninger - nøkkelferdige brukere?: bruk, brukermedvirkning og energieffektivisering i yrkesbygg*. Trondheim: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet. Hentet fra https://ntnuopen.ntnu.no/ntnu-xmlui/bitstream/handle/11250/244079/124098_FULLTEXT01.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Bygg21, 2018. *10 Kvalitetsprinsipper for bærekraftige bygg og områder*, Hentet fra: https://bygg21.no/wp-content/uploads/2021/03/33019_delrapport-3a_digitalt.compressed.pdf: Bygg21. (Hentet 23. mars 2022)

Chigot, P., 2003. Controlled transparency in workplace design: Balancing visual and acoustic interaction in office environments. *Journal of Facilities Management, Emerald Insight*, 1 april, pp. Vol. 2 No. 2, pp. 121-130. <https://doi.org/10.1108/14725960410808159>.

Dahlum, S., 2021. *Validitet*. [Internett] Available at: <https://snl.no/validitet>. (Hentet 12. desember 2021)

Dahl, Y., 2017. *Brukskvalitet. TDT4180 Menneske maskin-interaksjon..* s.l.:Hentet fra:<https://folk.ntnu.no/baldurk/skolearbeid/MMI/Forelesninger%20MMI/10-Brukskvalitet.pdf> . (Hentet 28. november 2021)

Dalland, O., 2012. *Metode og oppgaveskriving for studenter*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Danielsson, C. B. & Bodin, L., 2008. Office Type in Relation to Health, Well-Being, and Job Satisfaction Among Employees. *Environment and Behavior*. *Environment and Behavior, Sage Journals*, 17 januar, pp. 40(5), 636–668. <https://doi.org/10.1177/0013916507307459>.

Datatilsynet, 2019. *Personvernprinsippene*. [Internett] (Hentet 13. desember 2021) Available at: <https://www.datatilsynet.no/rettigheter-og-plikter/personvernprinsippene/>

De Been, I. & Beijer, M., 2014. The influence of office type on satisfaction and perceived productivity support. *Journal of Facilities Management*, april, pp. DOI:10.1108/JFM-02-2013-0011.

Design og arkitektur Norge, u.d. *Brukermedvirkning og samhandling i byggeprosjekter*. [Internett]. Available at: <https://doga.no/aktiviteter/design-og-innovasjon/stimulab/prosjekter/brukermedvirkning-og-samhandling-i-byggeprosjekter/>(Hentet 25. november 2021)

Duffy, F., 1997. *The New Office*. London: Conran.

Edvardsen, K. I., 2009. *Hus og helse*, Oslo: SINTEF byggforsk/DiBK.

Emery, F. & Thorsrud, E., 1976. *Democracy at work. The report of the Norwegian industrial democracy program*. s.l.:Centre for Contin Education, Australian National University .

Entra, 2022. *Holtermanns veg - Hjemmeside*. [Internett] Available at: <https://holtermannsveg.no>

Evenstad, R., 2015. *Arkitektur og pedagogikk i samspill eller motspill? - om betydning av koherens mellom planlegging og etablering av nye typer barnehagebygg..* [Internett] Available at: <https://utdanningsforskning.no/artikler/2015/arkitektur-og-pedagogikk-i-samspill-eller-motspill/>

FN, 2021. *Bærekraftig utvikling*. [Internett] Available at: <https://www.fn.no/tema/fattigdom/baerekraftig-utvikling>(Hentet 16. november 2021)

FN, 2022. *FNs bærekraftsmål*. [Internett] Available at: <https://www.fn.no/om-fn/fns-baerekraftsmaal>(Hentet 25 november 2021)

Folkehelseinstituttet, 2020. *Sosialt bærekraftige lokalsamfunn*. [Internett] Available at: <https://www.fhi.no/hn/folkehelse/artikler/sosialt-baerekraftige-lokalsamfunn/>

Fronczek-Munter, A., 2013. Evaluation methods for hospital facilities. *International Journal Facilities Management EuroFM*, pp. 215-226.

Gjersvik, R. & Blakstad, S. H., 2004. *Towards a Typology of Knowledge Work and Workplaces*. London, New York: Spon Press.

Grønmo, S., 2016. *Samfunnsvitenskapelige metoder*. 2 red. Oslo: Fagbokforlaget.

Grønmo, S., 2020. *Bias i forskning*. [Internett] Available at: https://snl.no/bias_i_forskning(Hentet 12. Desember 2021)

Grønmo, S., 2021. *Forskningsmetode - samfunnsvitenskap*. [Internett] Available at: https://snl.no/forskningsmetode_-_samfunnsvitenskap (Hentet 11. Desember 2021)

Grønmo, S., 2021. *Kvantitativ metode*. [Internett] Available at: https://snl.no/kvantitativ_metod (Hentet 11. Desember 2021)

Grønn Byggallianse, u.d. *Om oss*. [Internett] Available at: <https://byggalliansen.no/hjem/om-oss/>

- Grønn Byggallianse, u.d. *Finn BREEAM-prosjekter*. [Internett] Available at: <https://byggalliansen.no/kunnskapssenter/kunnskapssenter-prosjekter/breeam-sertifiserte-prosjekter/#>
- Grønn Byggallianse, u.d. *Helsefremmende bygg og WELL*. [Internett] Available at: <https://byggalliansen.no/sertifisering/helsefremmende-bygg-og-well/>
- Grønn Byggallianse, u.d. *Klimakur for bygg og eiendom*. [Internett] Available at: <https://byggalliansen.no/kunnskapssenter/publikasjoner/infopakkeklimakjempen/#1610543890231-7592ec64-3f98> (Hentet 7. September 2021)
- Grønn Byggallianse, u.d. *Nysgjerrig på BREEAM-NOR?*. [Internett] Available at: <https://byggalliansen.no/sertifisering/om-breeam/nysgjerrig-pa-breeam-nor/> (Hentet 29. mai 2022)
- Hansen, G., 2019. *Samspillet i byggeprosessen*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Hansen, G., 2021. *Brukskvalitet, Evaluering av bygninger i bruk. AAR4950 Programmering og evaluering*. Blackboard: Hentet fra: https://ntnu.blackboard.com/ultra/courses/_21664_1/cl/outline. (Hentet 5. mars 2022).
- Hansen, G. K., Blakstad, S. H. & Knutsen, W., 2010. *USEtool Evaluering av brukskvalitet*, Oslo: SINTEF Byggforsk.
- Hatsch, M. J., 2001. *Organisasjonsteori. Moderne, symbolske og postmoderne perspektiver*. Oslo: Abstrakt forlag.
- Haugen, T., Sæbøe, O. & Foss, M., 2020. *Eiendomsforvaltning : facility management*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Helsedirektoratet, 2018. *Folkehelse og bærekraftig samfunnsutvikling*, Oslo: Helsedirektoratet.
- Hofstad, H. & Bergsli, H., 2017. *Folkehelse og sosial bærekraft*, s.l.: NIBR By- og regionforskningsinstituttet.
- Holtermannsveg, u.d. *Om Entra*. [Internett] Available at: <https://holtermannsveg.no/fremtidens-arbeidsplass> (Hentet 29. april 2022)
- Ihlebak, C. M., Nordbø, E. C., Ånestad, R. & Pettersen, G., 2022. *Det er viktig å resirkulere og hindre klimaendringer, men vi må ikke glemme den sosiale bærekraften*. [Internett] Available at: <https://www.nmbu.no/aktuelt/node/45001>
- Innvasjonspark Stavanger, u.d. [Internett] Available at: <https://innvasjonspark.no/> (Hentet 20. mars 2022)
- Innovasjon Norge, 2016. *Digitaliseringens betydning for forretningsmodeller og forbrukere*. [Internett] Available at: <https://verdiskaper.wordpress.com/2016/06/21/digitaliseringens-betydning-for-forretningsmodeller-og-forbrukere/> (Hentet 4. november 2021)
- Innovasjon Norge, 2016. *Hvordan digitaliseringen forvandler verden*. [Internett] Available at: <https://verdiskaper.wordpress.com/2016/06/17/hvordan-digitaliseringen-forvandler-verden/> (Hentet 4. november 2021)
- International WELL Building Institute, 2022. *WELL Certification Guidebook*. [Internett] Available at: https://a.storyblok.com/f/52232/x/4f40b30847/well-certification-guidebook_q1-2022_final.pdf (Hentet 20. mai 2022)
- ISO 9241-11, 2018. *Ergonomics of human-system interaction - Part 11: Usability: Definitions and concepts*, s.l.: s.n.
- Jacobsen, D. I., 2015. *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Johannessen, A., Tufte, P. A. & Christoffersen, L., 2016. *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt forlag.
- Kim, J., Candido, C., Thomas, L. & de Dear, R., 2016. Desk ownership in the workplace: The effect of non-territorial working on employee workplace satisfaction,

perceived productivity and health. *Building and Environment*, april, p. Hentet fra: DOI:10.1016/j.buildenv.2016.04.015.

Klungseth, N. J. & Hansen, G. K., 2009. Hva er en bygnings brukskvalitet, og hvordan vurdere den?. *Forvaltning drift vedlikehold*, pp. 16-17.

Landsberger, H. A., 1959. Hawthorne Revisited. *Social Forces*, mai, pp. 361-364.

Leesman, 2017. *Activity Based Working. The rise and rise of ABW: Reshaping the physical, virtual and behavioral workspace..* [Internett] Available at:

https://www.leesmanindex.com/The_Rise_and_Rise_of_Activity_Based_Working_Research_book.pdf (Hentet 17. mars 2022)

Leigland, L. E., 2021. FNs klimarapport: En alarm for menneskeheten. *FN-Sambandet*, 9 august.

Lund+Slaatto Arkitekter, 2017. *Arkivenes hus*. [Internett] Available at:

<https://www.lsa.no/arkivenes-hus> (Hentet 20. mars 2022)

Nørve, S. & Øyen, C. F., 2011. *Medvirkning og tilgjengelighet: Universell utforming og medvirkning som virkemiddel i byggsektoren*, Oslo: Norsk institutt for by- og regionforskning.

Nikolaisen, H. V., u.d. *Miljøstrategi 2019-2020*. [Internett] Available at:

https://dok.statsbygg.no/wp-content/uploads/2020/06/miljostrategi2019_2020.pdf (Hentet 5. april 2022)

NOU 2010:01, 2010. *Medvirkning og medbestemmelse i arbeidslivet*, s.l.: Oslo: Arbeids- og inkluderingsdepartementet.

Oldenburg, R. & Brissett, D., 1982. The third place. *Qual Sociol*, p. 265–284.

Tilgjengelig fra: <https://doi.org/10.1007/BF00986754>.

Personarhuset, u.d. *Hva blir fremtidens kontorløsning?*. [Internett] Available at:

<https://blogg.personarhuset.no/hva-blir-fremtidens-kontorlosning> (Hentet 4. november 2021)

Rowley, J., 2012. Conducting research interviews. *Management Research Review, Emerald Insight*, 23 mars.

Plan- og Bygningsloven, 2008. *Lov om planlegging og byggesaksbehandling*.

Saunders, M., Lewis, P. & Thornhill, A., 2016. *Research Methods for Business Students*. Essex: Pearson Education Limited.

SINTEF Byggforsk, 2001. *Strategier for valg av kontorløsning*. [Internett] Available at: https://www.byggforsk.no/dokument/3000/strategier_for_valg_av_kontorloesning#i12 (Hentet 4. november 2021)

SINTEF, u.d. *Digitalisering*. [Internett] Available at: <https://www.sintef.no/felles-fagomrade/digitalisering/#/> (Hentet 17. mars 2022)

Skogland, M. A. C., 2017. The mindset of activity-based working. *Journal of Facilities Management, Emerald insight*, 6 februar, pp. Hentet fra: <http://doi.org/10.1108/JFM-05-2016-0016>.

Smedvig, u.d. *Arkivenes hus*. [Internett] Available at:

<https://www.smedvig.com/no/property/arkivenes-hus> (Hentet: 20. mars 2022)

Stahel, W. R., 2016. The circular economy. *Nature*, 23 mars, p. 435–438. DOI: <https://doi.org/10.1038/531435a>.

Statsbygg, 2021. *Delrapport 2 Aktivitetsbaserte arbeidsplasser og sykefravær*, Oslo: Statsbygg.

Svartdal, F., 2020. *Reliabilitet*. [Internett] Available at: <https://snl.no/reliabilitet> (Hentet 13. desember 2021)

Sykehusbygg HF, u.d. *Om oss*. [Internett] Available at: <https://sykehusbygg.no/om-oss> (Hentet 15. april 2022)

- Tegn_3, 2018. *Effekten av arbeidsplassens utforming, en litteraturgjennomgang*. [Internett] Available at: <https://www.ntnu.no/documents/1268425101/1269933790/180605+Vedlegg+1+Effekten+av+arbeidsplassens+utforming%2C+en+litteraturgjennomgang.pdf/929c9bfe-364c-4316-ba9d-b67529610d20> (Hentet 20. februar 2022)
- Tjora, A., 2021. *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Oslo: Gyldendal.
- Tranøy, K., 2019. *Metode* [Internett] Available at: <https://snl.no/> (Hentet 12. desember. 2021)
- van der Voordt, T. J. M., 2004. Productivity and employee satisfaction in flexible workplaces. *Journal of Corporate Real Estate, Emerald Insight*, 1 april, p. Hentet fra: <http://doi.org/10.1108/14630010410812306>.
- van Meel, J., Martens, Y. & van Ree, H. J., 2010. *Planning office space - a practical guide for managers and designers*. London: King Publishing Ltd.
- Vårdal, L., 2019. *Metodeskolen* [Internett] Available at: <https://ndla.no/subject:1:c621fe47-6d28-4ecd-95cb-ad641382d8f4/topic:2:190302/> (Hentet 3. desember 2021)
- Wæhle, E., 2020. *Case-studie* [Internett] Available at: <https://snl.no/case-studie> (Hentet 17. november 2021)
- Yin, R. K., 2018. *Case Study Research and Applications*. New York: SAGE Publications Inc.

Vedlegg 1 - Samtykkeerklæring

Vil du delta i forskningsprosjektet *Brukskvalitet ved aktivitetsbaserte arbeidsplasser*

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å kartlegge brukskvalitet ved aktivitetsbaserte arbeidsplasser. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Oppgaven setter fokus på bærekraftige bygg, sett et sosialt og økonomisk bærekraftsperspektiv. Forskningen vil i hovedsak fokusere på nye og bærekraftige kontorbygg, og hvordan de innfrir kravene til god brukskvalitet. I skal det analyseres hvordan brukere opplever at brukskvaliteten i kontorbygg med nye innovative løsninger. Jeg ønsker å avdekke hvordan byggene tilfredsstillt kravene til de tre momentene som er viktig for god brukskvalitet, tilfredshet, anvendbarhet og effektivitet. Det settes krav til brukermedvirkning, som vil være en viktig del av momentene innenfor forskningen. Mål kontra faktisk resultat skal sees i sammenheng med hvordan et bygg i planleggingsfasene er ment til å bli, kontra hvordan det faktiske bygget oppleves av brukerne i praksis som et sluttprodukt.

Problemstilling

Problemstillingen lyder som følgende:

Problemstilling:

Hvordan innfrir bærekraftige kontorbygg med aktivitetsbaserte arbeidsplasser kravet til en god brukskvalitet?

Her skal det redegjøres for kriterier for god brukskvalitet, og hvordan noen konkrete bygg innfrir brukernes behov i praksis.

Forskningsspørsmål:

For å kunne besvare problemstillingen har jeg definert noen forskningsspørsmål som er relevante knyttet til problemstillingen. Forskningsspørsmålene lyder som følgende:

Forskningsspørsmål:

- Hvordan innfrir løsningene i de bærekraftige byggene til kriteriene for god brukskvalitet anvendbarhet, effektivitet og tilfredsheten til brukerne?

Momentene som tas stilling til under dette forskningsspørsmålet er som tidligere nevnt, anvendbarhet, effektivitet og tilfredshet. Dette er hovedkriteriene for god brukskvalitet. Forskningen bygges på disse momentene for å kunne måle den oppnådde brukskvaliteten i bygget.

- Hvilke barrierer knyttet til aktivitetsbaserte arbeidsplasser oppstår i praksis i henhold til hvordan de egentlig er tiltenkt?

Barrierer knyttet til brukskvaliteten ved aktivitetsbaserte arbeidsplasser skal avdekkes i forskningen. Det avvik fra tiltenkt virkning av løsning kontra faktisk virkning skal gi svar på barrierer knyttet til bruken av aktivitetsbaserte arbeidsplasser som kontorløsning. Årsaken til hvorfor det ikke fungerer likt i praksis er grunnleggende for å kunne bidra til erfaringsoverføring i fremtidens lignende prosjekter.

Forskningsprosjektet er en del av mastergrad i Eiendomsutvikling og -forvaltning.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

NTNU er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Utvalget er brukere av aktivitetsbaserte arbeidsplasser ved ulike kontorbygg.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du fyller ut et spørreskjema. Det vil ta deg ca. 10 minutter. Spørreskjemaet inneholder spørsmål om brukskvaliteten i kontorbygget. Dine svar fra spørreskjemaet blir registrert elektronisk.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Informasjonen som blir innhentet vil bli brukt anonymt i masteroppgaven, og sett i en helhet.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Det er bare Lene Moi Nilsen som har tilgang til å behandle svarene i spørreskjemaet.

Det vil kun publiseres hvilket prosjekt som er den aktuelle casen i masteroppgaven.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er 14. juni 2022.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- å få slettet personopplysninger om deg, og
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Lene Moi Nilsen, student ved NTNU har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

Lene Moi Nilsen lenemoinilsen@gmail.com

Vårt personvernombud: May Grete Sætran, 97 40 98 96

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med: NSD- Norsk senter for forskningsdata AS på epost (personverntjenester@nsd.no) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Lene Moi Nilsen (Forsker)

Reidar Gjersvik (Veileder)

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet [*sett inn tittel*], og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

Å delta i å besvare et spørreskjema:

Å delta i en gåtur i bygget:

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 2 - Spørreundersøkelse

Spørreundersøkelse masteroppgave

Arbeidsplassen som en effekt på din arbeidshverdag

- Bidrar kontorløsningen/aktivitetsbaserte arbeidsplasser til at du får utført arbeidsoppgavene dine på en god måte?
- Opplever du noen utfordringer ved å jobbe på et kontor med aktivitetsbaserte arbeidsplasser, eventuelt hvilke?
- Opplever du at du får bedre kontakt med lederen din ved denne kontorløsningen? Hvorfor/hvorfor ikke?

Kontorets påvirkning på effektiviteten i din arbeidshverdag

- Opplever du at løsningene ved aktivitetsbaserte arbeidsplasser er med å effektivisere det arbeidet du skal utføre? Hvorfor/ hvorfor ikke?
- Opplever du at kontorløsningene er med på å hindre eller senke hastigheten på arbeidsoppgaver som skal utføres, eventuelt hvorfor?
- Kunne man gjort noe anderledes for at din arbeidshverdag skulle blitt mer effektiv i forhold til valg av kontorløsning?
- Hvordan synes du at støy (lyd og aktivitet) er lagt tilrette for i forhold til de aktivitetsbaserte arbeidsplassene?

Tilfredshet for deg som bruker

- Trives du med aktivitetsbaserte arbeidsplasser, hvorfor/hvorfor ikke?
- Gir lokalene deg følelsen av tilhørighet?
- Kan du peke ut noen positive og negative sider ved å jobbe på et kontor med aktivitetsbaserte arbeidsplasser?

Brukerinvolvering

- Ble du involvert i prosessen ved skifte av arbeidsplasskonsept, fikk du komme med forslag og egne meninger? (Svar hvis du var ansatt under denne prosessen)

- **Er det blitt informert om hvordan man burde anvende kontorløsningene mest mulig effektivt til ditt arbeid og hvilke muligheter som finnes i lokalene?**

Tilleggsspørsmål

- **Har du benyttet deg av kontorlokalene store deler av pandemien?**
- **Merker du forskjell på hvordan kontorløsningen fungerer før og etter pandemien?**
- **Har du noen flere kommentarer å legge til?**

Vedlegg 3 - Gåtur

Gåtur

Stoppstedene er noe varierende i de ulike casene.

Stoppsteder	Positive erfaringer	Negative erfaringer
Åpent landskap		
Stillesone/ Multirom		
Møterom		
Pauserom		

Kommentarer:

Stoppsted	Hvordan fungerer stoppestedet?	Forslag til forbedring?
Åpnet kontorlandskap		
Stillesone		
Møterom		
Pauserom		

Kommentarer:

