



# **Upplevelsen av arbetsmiljö i öppna kontor inom IT-sektorn**

**- En kvalitativ intervjustudie**

**Annelie Arnesson  
Nina Hedlund**

**Institutionen för omvårdnad  
Vt 2015  
Examensarbete Arbetsliv och hälsa 15 hp**



Magisterprogrammet i Arbetsliv och hälsa 60 hp

<b>Titel:</b> Upplevelsen av arbetsmiljö i öppna kontor inom IT-sektorn - En kvalitativ intervjustudie		<b>År:</b> 2015
<b>Författare:</b> Annelie Arnesson Nina Hedlund Friggagatan 11B Persikogatan 214 411 01 Göteborg 426 56 V. Frölunda	<b>Handledare:</b> Universitets lektor Karin Sundin	
<b>Nyckelord:</b> : Öppna kontor, upplevelse, arbete, arbetsmiljö, hälsa, ohälsa, krav-kontroll-stöd, verksamhet.		
<b>Sammanfattning:</b>  <b>Syfte:</b> Syftet med studien var att undersöka upplevelsen av arbetsmiljö i öppna kontor inom IT-sektorn.  <b>Bakgrund:</b> Tidigare var den vanligast förekommande kontorsmodellen att sitta i enskilt cellkontor numera har öppna kontor blivit den vanligast förekommande arbetsplatsmodellen. Förutsättningen för god arbetsmiljö ser helt olika ut i dessa två kontorsmodeller. I öppna kontor är Karasek och Theorells Krav-kontroll- stödmodell en användbar teori för att tydliggöra förhållandet mellan hälsa och ohälsa på arbetsplatsen.  <b>Metod:</b> En kvalitativ intervjustudie genomfördes för att få en djupare förståelse för upplevelsen av att arbeta i öppna kontor inom IT-sektorn. Tio informanter från två olika verksamheter intervjuades och materialet analyserades sedan med kvalitativa innehållsanalys.  <b>Resultat:</b> Analysen resulterade i tre huvudkategorier och sex underkategorier. Det framkom både fördelar och nackdelar i arbetsmiljön på öppna kontor. Bland annat god kommunikation och det sociala samspelet lyftes som fördelar medan ljudnivån och brist på ostörd arbetsmiljö ansågs negativt.  <b>Konklusion:</b> Studiens resultat visar att det finns många olika aspekter att ta hänsyn till vid arbete i öppna kontor. För att få en god arbetsmiljö krävs förståelse från verksamhetschefer och medarbetare hur det öppna kontoret påverkar individen ur både fysiskt och psykiskt perspektiv.		



Master programme in occupational health 60 credits

<b>Title:</b> The experience of working environment in open plan office within IT-sector - A qualitative interview study	<b>Year:</b> 2015
<b>Author:</b> Annelie Arnesson Nina Hedlund Friggagatan 11B Persikogatan 214 411 01 Göteborg 426 56 V. Frölunda	<b>Tutor:</b> Associate professor/PhD/MSc/RNT Karin Sundin
<b>Keywords:</b> Open plan office, experience, work, work environment, health, unhealth, demand- control- support, organization.	
<b>Abstract:</b>  <b>Aim:</b> The aim of the study was to describe the experience of working environment in open plan office within IT- sector.  <b>Background:</b> Previously was the most common office model cell office, open plan office is now the most common. A good working environment in these two office types needs different attributes. A theory to explain relationship between health and unhealth is Karasek and Theorells demand- control- supportmodel.  <b>Method:</b> A qualitative interview study was performed to gain a deeper understanding of the experience of working in open plan office within IT- sector. Ten informants from two different organizations were chosen. The result has been analyzed with qualitative content analysis.  <b>Results:</b> The analyses resulted in three themes and six sub-themes. The result showed that there were both positive and negative aspects of working environment in open plan office. Positive aspect was mentioned as good communication and good social interaction while high sound level and disturbing working situation was mentioned as negative aspects.  <b>Conclusion:</b> The result shows that there is many aspects to take in consideration white work in open plan office. To have a good working environment there is need to have a deeper understanding from the organization how the open plan office affect the individual.	

## INNEHÅLL

<b>BAKGRUND</b>	<b>1</b>
<b>Den psykosociala arbetsmiljön</b>	<b>2</b>
<b>Arbetsrelaterad stress</b>	<b>3</b>
<b>Motiv för studien</b>	<b>5</b>
<b>METOD</b>	<b>6</b>
<b>Urval</b>	<b>6</b>
<b>Datainsamling</b>	<b>6</b>
<b>Dataanalys</b>	<b>7</b>
<b>Forskningsetiska aspekter</b>	<b>8</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>9</b>
<b>Upplevelser av arbetsmiljö i öppna kontor</b>	<b>9</b>
<i>Förbättrar gemenskapen</i>	<b>9</b>
<i>Lätt att bli störd</i>	<b>11</b>
<b>Upplevelser av placering i öppna kontor</b>	<b>12</b>
<i>Chefens placering</i>	<b>12</b>
<i>Anställdas placering</i>	<b>13</b>
<b>Upplevelser av praktiska aspekter i öppna kontor</b>	<b>14</b>
<i>Arkitekturens och inredningens påverkan</i>	<b>14</b>
<i>Organisations och ledarskaps engagemang</i>	<b>15</b>
<b>DISKUSSION</b>	<b>16</b>
<b>Metoddiskussion</b>	<b>16</b>
<b>Resultatdiskussion</b>	<b>17</b>
<b>Konklusion</b>	<b>21</b>
<b>Implikation i arbetslivet</b>	<b>21</b>
<b>REFERENSER</b>	<b>22</b>
<b>Bilagor</b>	
<b>1. Samtyckesblankett</b>	
<b>2. Förfrågansbrev till avdelningschef</b>	
<b>3. Intervjuguide</b>	

## BAKGRUND

Det finns ingen tydlig definition av begreppet arbetsmiljö. Enligt Svenska Akademiens ordlista (2006) definieras ordet miljö som "yttre förhållande som påverkar allt liv". Arbetsmiljö är något mer komplext eftersom det innehåller flera komponenter som t.ex. psykosociala- och fysiska förhållanden på arbetsplatsen. En definition av arbetsmiljö skulle då kunna vara förhållanden som de som arbetar på ett arbetsställe exponeras för. En annan smalare definition av "god arbetsmiljö" skulle kunna vara arbetsmiljö vars förhållanden vare sig ögonblickligt eller på sikt påverkar hälsan negativt (Lindberg och Vingård, 2012). Det finns ingen definition för begreppet arbetsmiljö i arbetsmiljölagen. Begreppet arbetsmiljö är ständig under förändring och utveckling, då dagens snabba teknik och kunskapsutveckling bidrar till att arbetsmiljön hela tiden förändras (Iseskog, 2010).

Arbetsmiljöbegreppet omfattas av upplevelser kopplade till sociala, fysiska och psykiska aspekter på arbetsplatsen. Arbetsmiljön är en samlad bild av hur arbetsinnehåll, teknik och arbetsorganisation påverkar människan såväl psykiskt som fysiskt och socialt på arbetsplatsen. Med arbetsinnehåll menas hur arbetsuppgifterna är utformade och uppbyggda. Med teknik menas de redskap, maskiner och apparater som används men även hur arbetsplatsen i sig är utformad avseende lokaler, ventilationer och ljus m.m. Arbetsorganisationens påverkan avser hur arbetstagaren kan påverka sin egen arbetssituation ur psykisk, fysisk och social aspekt (Iseskog, 2010).

Enligt Arbetsmiljölagen (SFS1977:1160) (AML) 1 kap 1 § är ändamålet med lagen att förebygga ohälsa och olyckor samt att i övrigt uppnå en god arbetsmiljö. I AML 2 kap 1 § står att arbetet skall utformas efter varje arbetstagares fysiska och psykiska förutsättningar. Varje arbetstagare skall också ges möjlighet att själv kunna påverka utformningen av sin egen arbetssituation. Enligt AML 2 kap 3 § skall arbetslokalen vara utformad och inredd så att den är lämplig ur arbetsmiljösynpunkt. Enligt AML 2 kap 4 § skall de arbetshygieniska förhållandena avseende ljud, ljus, luft och liknande vara tillfredställande.

Det systematiska arbetsmiljöarbetet, (SAM), skall bedrivas i enlighet med AML 3 kap 2a §. SAM delas in i långsiktiga och kortsiktiga arbetsmiljömål. De långsiktiga arbetsmiljömålen är inte tidsbestämda. De kortsiktiga målen skall däremot både ha en dokumenterad handlingsplan och ett uppföljningsdatum. Både arbetsgivaren och arbetstagaren ansvarar gemensamt för att bedriva SAM men det är arbetsgivaren som är huvudansvarig för att SAM följs och de åtgärder som behövs vidtas utförs (Iseskog, 2010).

Enskilda kontor eller så kallade cellkontor där varje medarbetare har sitt eget rum med sin egen arbetsplats har länge varit det enda och det vanligaste alternativet till arbetsplats (Björk Bovin och Ståhl, 2009). Sedan 1950-talet har kontorslandskap varit populära hos arkitekter, detta för att kunna möta upp behovet av kommunikation och hög produktion (Passero och Zannin, 2012). Dessa kom senare att börja kallas öppna kontor och fick ett uppsving på 1990-talet i samband med att IT-företag började använda konceptet.

Anledningen till att det öppna kontoret blev populärt hos IT-företag var att de ofta arbetade med konsulttjänster där medarbetarna arbetade ute hos kund, när medarbetarna väl var på kontoret ville de träffa varandra och socialisera mera. Dessa kontor kallades flexkontor och innebar att medarbetarna enbart hade en hurts med sina tillhörigheter och sedan förflyttades denna till ett skrivbord som var ledigt. Skillnaden mellan flexkontor och öppna kontor är att arbetstagarna i öppna kontor fortfarande kan ha sin egen fasta arbetsplats men ändå arbeta i den öppna kontorsmiljön. Många andra verksamheter kom sedan att ta efter konceptet trots att de inte arbetade under samma förutsättningar som IT-företagen. Just flexkontor passar långt ifrån alla verksamheter och dessa används främst för verksamheter med försäljning eller konsulttjänster där medarbetarna till största del spenderar sin arbetstid ute hos kunden. Oftast har dessa kontor färre arbetsplatser än vad det finns anställda då alla medarbetare aldrig är inne på kontoret samtidigt. Idag delas öppna kontor in i olika grupper utifrån storlek, öppna kontor med 4-9 medarbetare kallas öppet litet kontor, kontor med 10-24 medarbetare kallas mellanstort öppet kontor och kontor med 25 medarbetare och flera kallas stort öppet kontor. Numera är det vanligt att öppna kontor görs flexibla genom att det kombineras olika rum, till exempel några rum för 4-9 medarbetare och några för 10-24 medarbetare. Det viktiga vid skapande av nya öppna kontor är att rumsstorleken anpassas efter verksamhetens och medarbetarnas behov. Övergången från cellkontor till öppet kontor skall aldrig bygga på ekonomiska principer eller trendfaktorer (Björk Bovin och Ståhl, 2009).

Öppna kontor är lämpliga i verksamheter där medarbetarna arbeta i projekt eller ofta arbetar tillsammans i grupp. Det kan också vara lämpligt med öppna kontor om medarbetarna arbetar mycket ute hos kund och behöver ha en gemenskap de få timmar som spenderas på arbetsplatsen. Det finns verksamheter då öppna kontor är mindre lämpliga, till exempel vid ekonomiarbete, klientarbete eller arbete med mycket telefonsamtal. Vid dessa arbeten kan det vara påfrestande att sitta i öppna kontor då medarbetarna kan störa varandra och det kan även vara oprofessionellt att ha klientsamtal där kollegor kan störa samtalet. Om medarbetare ständigt känner sig störda av kollegor på sin arbetsplats är det vanligt att de arbetar hemifrån för att få lugn och ro, då tappar verksamheten hela poängen med det öppna kontoret som skulle främja gemenskapen och samarbetet på arbetsplatsen (Björk Bovin och Ståhl, 2009).

### **Den psykosociala arbetsmiljön**

På en arbetsplats bidrar samtliga medarbetare till den psykosociala arbetsmiljön och vid arbete i öppna kontor blir det extra tydligt. Enligt Björk Bovin och Ståhl (2009) kan organisationen ses som ett isberg där toppen ovanför vattenytan utgör det som vi tydligt kan se som till exempel den fysiska arbetsmiljön med skrivbord, belysning och förvaring. Under vattenytan finns det dolda området, den psykosociala arbetsmiljön med till exempel kommunikation, normer, trivsel och samarbete. Alla dessa faktorer är viktiga och bidrar till hur trivsamt arbetsmiljön blir på arbetsplatsen. Vid arbete i öppna kontor skapas både positiv och negativ överföring. Den positiva överföringen syftar till att förbättra information, samarbete och kommunikation mellan medarbetarna. Öppet kontor skapar snabbare kommunikationsvägar, ökar "vi"-känsla och gör att medarbetare lättare får till sig information som de annars skulle gå miste om (Björk Bovin och Ståhl, 2009). Den negativa överföringen skapas när medarbetare stör varandra genom högljud

kommunikation (Björk Bovin och Ståhl, 2009; Sundström et al., 1994; Rashid och Zimring, 2008), ljud från telefoner och andra medarbetares fotsteg. Alla dessa ljud kan skapa koncentrationssvårigheter och påverka korttidsminnet negativt, så att medarbetarna lätt tappar fokus och måste börja om på samma uppgift igen. I det öppna kontoret upplevs ofta den snabba kommunikationen som en av de mest positiva faktorerna, men detta kan också vara en stor bidragande faktor till hög ljudvolym och ljud på arbetsplatsen. Närheten till kollegorna kan ge effektivitet men kan också öka risken att kollegor stör varandra. Vid planering av kontorsmiljö är det viktigt att tänka kring de faktorer i verksamheten som styr ljudvolymen för att få en så bra ljudmässig arbetsmiljö som möjligt. Ljud på arbetsplatsen kan delas in i två olika grupper, direkt ljud som kommer från personer och utrustning samt bakgrundsljud som kommer från sorl. I dag finns inga rekommendationer för hur mycket golvyta varje anställd bör ha i ett öppet kontor. Det är upp till varje verksamhet att själv anpassa sina öppna kontor. Det finns inte heller några regler för hur det öppna kontoret skall vara uppbyggt avseende uppdelning av personalgrupper, hur många tysta rum som skall finnas och av hur många anställda de ska användas. Den viktigaste ljuddämpningen i ett öppet kontor är taket eftersom detta är den största ytan, det är därför viktigt att det finns bra ljuddämpning där. Vad gäller golvet ges den bästa ljuddämpningen med heltäckningsmatta, trä- och linoleumgolv har ingen ljuddämpning alls. Även övrig inredning så som skärmar, gardiner, ljuddämpande fåtöljer och väggtyger bidrar till en bättre ljudatmosfär på arbetsplatsen. Att arbeta hemifrån kan också vara ett sätt att arbeta tyst och ostört, men detta förutsätter ju att verksamheten tillåter arbete hemifrån (Björk Bovin och Ståhl, 2009). Wineman (1982) menar vidare att användandet av kontorslandskap kan vara praktiskt i en arbetsmiljö vid behov av förändring. Det är lätt att möblera om och disponera kontorsytan efter olika behov som kan uppstå i en organisation över tid. Stora ytor som avdelas av låga rumsavskiljare är lättare att reglera värme och kyla i än många små rum. Personer som upplever stress kan bli ljudkänsliga och detta kan bidra till en ännu större stress om arbetsplatsen är dåligt ljudanpassad. Eftersom all anpassning till ljud i omgivningen kostar energi och kraft är detta en bidragande faktor till en ökad psykisk trötthet efter arbetsdagens slut (Björk Bovin och Ståhl, 2009). De fysiologiska effekter som kan uppstå vid långvarig exponering av lägre ljudnivåer är högt blodtryck, ökad puls, muskelspänning och ökad utsöndring av stresshormoner därmed finns en ökad risk för ohälsa vid långvarig exponering och återkommande exponering av oönskat ljud. Även minnet, effektiviteten och koncentrationsförmågan störs vid exponering av oönskat ljud (Edling et al., 2010).

I det mänskliga beteendet finns en medfödd revirinstinkt. Oavsett ålder och kön är människan i behov av ett eget revir, vissa har större behov och andra mindre, men behovet finns så även på arbetsplatsen. Vid arbete i öppna kontor kan det vara svårt för medarbetarna att få den avskildhet och integritet som de behöver. Det är viktigt att medarbetarna i den mån det går själv får påverka var de ska sitta för att skapa så god arbetsmiljö som möjligt. Numera upplever många arbetstagare negativ stress i arbetslivet på grund av för höga förväntningar och krav i förhållande till resurs och förmåga (Björk Bovin och Ståhl, 2009).

### **Arbetsrelaterad stress**

Karasek och Theorell (1990) har utvecklat en förklaringsmodell för arbetsrelaterad stress. Modellen utgår från ett begränsat antal faktorer som förklarar hur den anställda upplever sin arbetssituation med avseende

på dimensioner såsom exempelvis stress, produktivitet och hälsa. Krav- kontroll- och stödmodellen visar att en bra arbetsplats har hittat balansen där individen har en hanterbar kravnivå, där det finns goda möjligheter att påverka sin arbetssituation och där det finns ett bra socialt stöd i organisationen. Fokus ligger inte enbart på individen och dess symtom utan tar även med det ömsesidiga samspelet mellan individ och organisation. Arbetsrelaterad stress menar både Karasek och Theorell (1990) samt Lindström (2009) har en negativ effekt på individens lärande och motivation vilket påverkar organisationens kapacitet och produktivitet. Karasek och Theorell (1990) menar vidare att arbetsplatser som däremot uppmuntrar och tillåter lärande kan reducera stressrespons i det längre perspektivet.

De faktorer som är viktigast för en god arbetshälsa är krav och kontroll. Kravbegreppet innefattar både kvantitativa aspekter såsom arbetstempo och kvalitativa aspekter såsom svårighetsgrad och motstridiga psykologiska krav. Individens upplevelse av att kunna påverka sitt arbete, att kunna använda sina olika resurser och kunskap infattas i begreppet kontroll (Karasek och Theorell, 1990).

Mängden av krav som ställs på den anställde och graden av kontroll individen har över sin situation har en avgörande betydelse för den anställdes hälsa och upplevelse av arbetet.

Variabeln kontroll är avgörande genom att den reglerar hur kraven upplevs, så länge en person upplever en hög grad av kontroll utgör kraven inget större hot mot hälsan. För att kunna uppleva stress som någonting positivt måste individen känna inflytande över sin arbetssituation och själv kunna planera sitt arbete. (Karasek, 1979, 1981; Frankenheuser, 1993; Maslach och Leiter, 1999).

Socialt stöd är även det en viktig variabel i Karasek och Theorells krav- kontroll- och stödmodell. Socialt stöd på arbetsplatsen kan minska risken för eventuella stressreaktioner av en ogynnsam kombination av krav och kontroll. Socialt stöd definieras som stödjande interaktioner mellan kollegor och mellan kollegor och chefer. Socialt stöd definieras även som samspel, trygghet och pålitlighet mellan medarbetare (Karasek och Theorell, 1990).

Karasek och Theorell (1990) har i sin tvådimensionella modell, (Figur 1), placerat in krav och kontroll vilket ger en lättförståelig förklaring till varför olika arbetssituationer kan vara mer eller mindre stressiga beroende på vilken kombination de två faktorerna innebär.

Modellen förklarar också vilken konsekvens krav- respektive kontrollnivån kan få.

Kombinationen hög kontroll och höga krav kan vara motiverande för nytt lärande och nya strategier medan en kombination med höga krav och låg kontroll istället kan resultera i långvarig psykisk påfrestning och förhöjd risk för allvarliga somatiska sjukdomar (Karasek och Theorell, 1990).



Figur 1: Karasek och Theorells Krav-kontroll- och stödmodell.



(Diva, 2015)

För mycket stimuli, intryck och buller i olika situationer som inte medarbetaren själv kontrollerar kan skapa negativ stress som leder till både fysiska symtom som huvudvärk, högt blodtryck, ljudkänslighet och muskelspänningar samt psykiska symtom som koncentrationssvårigheter och irritation. Medarbetare som arbetar i cellkontor har mycket lättare att kontrollera dessa yttre stimuli och har därmed även lättare att återhämta sig och få mera lugn och ro under arbetsdagen än de medarbetare som sitter i öppna kontor. För att undvika stressrelaterade sjukskrivningar och effektivitetsförlust är det viktigt att anpassa arbetsplatsen efter varje medarbetares individuella behov av återhämtning (Björk Bovin & Ståhl, 2009).

Ekholm (2011) beskriver de öppna kontoren som en källa till ökade stressfaktorer i arbetsmiljön. Upplevda hörselproblem, ljudkänslighet, tinnitus, trötthet, sömnsvårigheter, huvudvärk, minnesnedsättning och koncentrationssvårigheter är vanligare bland arbetstagare i öppna kontor. Öppna kontor skapar enligt Ekholm (2011) också mera konflikter på arbetsplatsen då miljön bidrar till irritationsbenägenhet. Upplevelsen påverkar även familj och vänner då symtomen inte bara upplevs på arbetsplatsen utan även i privatlivet.

### Motiv för studien

Med hänsyn till hur den mänskliga hjärnan fungerar är öppna kontor inte en arbetsmiljö med god anpassning till stressorer. Det krävs mycket energi och ansträngning för hjärnan att medvetet behöva sortera bort ljud från arbetskolligor som pratar runtomkring och telefoner som ringer, tillslut skapas ljudstress och alla de andra fysiska symtomen som beskrivs ovan kan uppstå (Ekholm, 2011). Däremot menar förespråkare för öppna kontor att dessa ökar arbetskapaciteten och kommunikationen samt även förbättrar arbetsvillkoren till en låg kostnad. Arbetsmiljön som skapas i ett öppet kontor bidrar även till ökad kvalitet på både de sociala kontakterna samt att kunskapen om kollegors arbetsuppgifter och sätt att utföra sitt arbete skulle kunna öka och ge en känsla av samhörighet (Zalesny och Farace, 1987). Hur personer som arbetar i öppna kontor inom IT-sektorn upplever sin arbetsmiljö är lite studerat. Därför var syftet med studien att undersöka upplevelsen av arbetsmiljö i öppna kontor inom IT-sektorn.

## **METOD**

### **Urval**

Urvalet av informanter gjordes utifrån syftet. För att få en så stor spridning som möjligt gjordes urvalet på två olika verksamheter inom IT sektorn. På en av verksamheterna finns det cirka 2500 anställda och på den andra arbetar cirka 100 anställda. I den ena verksamheten finns många olika storlekar på öppna kontor. I det öppna kontoret där intervjuerna genomfördes arbetade 20 anställda i ett öppet kontor. I den andra verksamheten arbetade 30 anställda i ett öppet kontor. Avdelningscheferna på varje verksamhet kontaktades via e-mail av författarna. I e-målet bifogades information om syftet med studien samt inklusionskriterier för deltagande i studien (Bilaga 2). Avdelningscheferna på varje verksamhet gav sitt samtycke till studien och valde ut lämpliga informanter utifrån urvalskriterierna för studien. Totalt intervjuades 10 informanter som givit sitt samtycke till studien (Bilaga 1). De informanter som inkluderades var män och kvinnor i olika åldrar. Alla informanter som inkluderas arbetade på privata verksamheter. Arbete i öppna kontor under minst 12 månader var ett kriterier. Minst en man och en kvinna i åldersgruppen 20- 35 år samt en man och en kvinna i åldersgruppen 36 år eller äldre valdes ut på varje verksamhet, allt för att få en så stor spridning i urvalet som möjligt. I de fall där det fanns flera lämpliga informanter i varje åldersgrupp valdes den informant som hade arbetat flest antal år i öppet kontor.

### **Datainsamling**

Eftersom syftet med studien var att undersöka en upplevelse av ett fenomen valde författarna att genomföra en deskriptiv intervjustudie med kvalitativ ansats.

En kvalitativ intervjustudie söker efter kunskap men inte kvantifiering. Författaren är inte intresserad av siffror utan vill erhålla en nyanserad beskrivning av olika aspekter i intervjupersonens livsvärld. Vid en kvalitativ forskningsintervju försöker författaren uppmuntra informanten att prata fritt och uppmanar informanten att beskriva det hen upplever och känner så exakt som möjligt. Meningen är att hitta så många olika variationer som möjligt av ett fenomen och det är mångfalden i variationerna som ger kvalitén till intervjun (Kvale och Brinkmann, 2014).

Eftersom intervjuer lämpar sig väl vid kvalitativ ansats användes detta för att besvara studiens syfte. Halvstrukturerade intervjuer med öppna frågor användes för att detta är en friare intervjuteknik och passade väl med studiens syfte. En halvstrukturerad intervju är ett professionellt samtal som varken är ett öppet vardagssamtal eller ett samtal med ett slutet frågeformulär. Den halvstrukturerade intervjun utgår från ett frågeformulär med öppna frågor utifrån olika teman som svarar an till studiens syfte (Kvale och Brinkmann, 2014). Enligt Jacobsen (2002) lämpar sig intervjuer med öppna halvstrukturerade frågor bättre än helt öppna intervjuer eftersom öppna intervjuer utan intervjuguide oftast blir svåranalyserade. Intervjuerna bör å andra sidan inte heller vara helt strukturerade då detta kan innebära att viktig information om fenomenet utesluts från intervjun (Jackobsen, 2002). Varje intervju inleddes med bakgrundsfrågor om ålder, kön och antal år informanten arbetat i öppet kontor. Informanterna uppmuntrades sedan att berätta fritt om sina erfarenheter utifrån intervjuguidens öppna frågor, (Bilaga 3).

Intervjuerna blev mellan 30 och 40 minuter långa. Intervjuerna spelades in på band och författarna träffade personligen informanterna på en av informanterna vald intervjuplats. Samtliga informanter valde att träffa författarna på informantens arbetsplats. Därefter transkriberades intervjuerna ordagrant av författarna, även pauser och andra betoningar noterades vid transkriberingen för att inget intervjumaterial skulle gå förlorat. De färdig transkriberade intervjuerna blev sedan material till analysen.

## Dataanalys

För att bekanta sig väl med materialet lästes de transkriberade intervjuerna igenom av båda författarna flera gånger, därefter analyserades intervjuerna av båda författarna tillsammans enligt Graneheim och Lundmans (2004) kvalitativa innehållsanalys. Enligt Kvale och Brinkmann (2014) kan intervjuer analyseras antingen induktivt eller deduktivt. En induktiv ansats valdes eftersom det innebär att materialet analyseras utan att författarna utgår från en hypotes eller teori. Författarna delade in texten i meningsbärande enheter med samma innehåll som svarade mot syftet, därefter kondenserades meningsenheterna så att upprepningar och onödiga ord togs bort men så att all ursprunglig mening fanns kvar. Därefter kodades de kondenserade meningsenheterna. Koder med likartat innehåll sammanfördes till underkategorier och slutligen kategorier enligt Graneheim och Lundmans (2004) kvalitativa innehållsanalys, (Tabell 1).

Tabell 1. Exempel på innehållsanalys

Meningsbärande enhet	Kondenserad meningsenhet	Kodning	Underkategori	Kategori
tycker att det är ganska trevligt... man är ju med om mycket och det är lättare att kommunicera än om alla var instängda i sina kontor.	Tycker det är trevligt att arbeta i öppet kontor. Man upplever mycket och man kan lätt kommunicera med sina kollegor. Inte lika instängt som i traditionella kontor.	Trevligt med öppna kontor. Snabb kommunikation.	Förbättrar gemenskapen.	Upplevelse av att arbeta i öppna kontor.
Däremot störst man ju mycket lättare av andras ringsignaler och liknande... Här är det ju mycket bättre än där vi satt tidigare...där var det mycket eko så man kunde ju höra någon viska från andra sidan lokalen.	Däremot är störningsmomenten fler ex. ringsignaler från kollegors telefoner. Eko har varit ett problem tidigare.	Flera störningsmoment.	Lätt att bli störd.	Upplevelse av att arbeta i öppna kontor.

## Forskningsetiska aspekter

Forskning har idag en viktig position och bidrar med att utveckla och förbättra metoder, produkter och system. God forskningsed används genom att kritiskt granska och ifrågasätta information. För att inte påverka resultatet ska författaren sätta sina egna förutfattade meningar åt sidan och inte följa andra eller egna privata intressen. Ärlighet, öppenhet, ordningsamhet och hänsynsfullhet är regler som författaren ska följa. Med detta menas att författaren alltid ska vara ärlig i sin forskning, öppet redovisa metoder, resultat och kommersiella intressen. Författaren ska också medvetet granska och redovisa utgångspunkter samt hålla god ordning i studieresultaten (Gustafsson, Hermenerén och Pettersson, 2004).

I lag om etikprövning av forskning som avser människor (SFS2003:460) regleras bestämmelser om samtycke, respekten för människovärdet vid forskning samt skydd av den enskilda människan. Lagen säger vidare att arbeten som utförs inom ramen för högskoleutbildning på grundnivå eller avancerad nivå inte omfattas av lagen. Studien kommer dock att ha etiska principer och riktlinjen som grund i samtliga moment.

Forskning är betydelsefullt och nödvändigt för både människornas och samhällets utveckling. Samhället och samhällets medlemmar har därför ett berättigat krav på att forskning bedrivs. Att forskningen behandlar väsentliga frågor, att den håller god kvalitet, samt att tillgängliga kunskaper utvecklas, fördjupas och metoder förbättras kallas *forskningskravet*. Detta krav ställs mot samhällets medlemmar. Individer får inte utsättas för otillbörlig insyn i till exempel sina livsförhållanden. Individerna får inte heller utsättas för förödmjukelse, kränkning, psykisk eller fysisk skada. Detta krav kallas *individskyddskravet* och är den självklara utgångspunkten för forskningsetiska överväganden (Vetenskapsrådet, 2014).

Forskningskravet och individskyddskravet måste alltid vägas mot varandra. Författaren måste inför varje vetenskaplig undersökning göra en vägning av det förväntade resultatet mot möjliga risker i form av negativa konsekvenser för berörda informanter och även eventuellt för tredje person. Kortsiktiga och långsiktiga följder skall tas i beaktning. Författarna har reflekterat över eventuella risker för deltagarna och funnit att en eventuell risk skulle kunna vara negativa påföljder för deltagarna, om studiens resultat visar på negativ arbetsmiljö. Denna risk har tagits i beaktande och minimerats då studien utförts inom olika verksamheter samt att materialet har avkodats. Individskyddskravet kan konkretiseras i fyra allmänna huvudkrav på studien - *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet*. I enlighet med informationskravet informerade författarna informanterna om deras uppgift i projektet och vilka villkor som gällde för deras deltagande. Informanterna informerades även om att deras deltagande var frivilligt och att de hade rätt att avbryta sin medverkan när som helst. I enlighet med samtyckeskravet inhämtade författarna informanternas samtycke eftersom studien innebar aktivt deltagande i intervjuer. Om studien inte innehåller frågor av privat eller etiskt känslig natur kan samtycke inhämtas via företrädare, exempelvis arbetsgivare. Informanterna i undersökningen hade rätt att själv bestämma om, hur länge och på vilka villkor de skulle delta. De kunde även avbryta sin medverkan utan att uppge skäl till avbrott. I enlighet med konfidentialitetskravet har det inspelade materialet från intervjuerna förvarats inlåst så att inte obehöriga kommer åt det. Resultatet har skrivits så att ingen enskild individ kan identifieras. Informanterna

kommer dock inte att kunna vara fullt anonyma då författarna har mött dem under intervjuerna. I enlighet med nyttjandekravet har det insamlade materialet endast använts till det som informanterna givit sitt samtycke till (Vetenskapsrådet, 2014).

## RESULTAT

I analysen av att undersöka upplevelsen av arbetsmiljö i öppna kontor inom IT-sektorn framkom tre huvudkategorier med sammanlagt sex underkategorier, (Tabell 2). Resultatet kommer att presenteras med kategorierna som rubriker.

Tabell 2

Huvudkategori	Underkategori
Upplevelser av arbetsmiljö i öppna kontor	Förbättrar gemenskapen Lätt att bli störd
Upplevelser av placering i öppna kontor	Chefens placering Anställdas placering
Upplevelser av praktiska aspekter i öppna kontor	Arkitekturens och inredningens påverkan Organisations och ledarskaps engagemang

### Upplevelser av arbetsmiljö i öppna kontor

Upplevelsen av arbetsmiljö i öppna kontor är olika hos informanterna. Bland samtliga informanter var den övervägande andelen både positiv och negativ till arbetsmiljö i öppna kontor.

#### *Förbättrar gemenskapen*

Informanterna upplever den sociala gemenskapen som en fördel med öppna kontor. Framförallt ansågs arbetsmiljön i öppna kontor gynna kommunikationen och det sociala samspelet. Upplevelsen är att kommunikationen mellan kollegor underlättas av öppna kontor och att utbyte av information sker snabbt. Informanterna kan också se fördelar med att ha kollegor nära. Gemensamma problem kan lösas fort och enkelt. Det upplevs positivt att alla pratar med varandra och ställer frågor. Informanterna upplever god kommunikation mellan olika avdelningar. Informanterna uttrycker arbetssättet som väldigt effektivt. Vidare beskriver informanterna det sociala samspelet som väldigt positivt i öppna kontor. Arbetsmiljön beskrivs som rolig och trevlig. Upplevelse av god sammanhållning på grund av blandade åldrar, blandat män och kvinnor samt att kollegor ger och tar mycket. Det upplevs inte alltid vara det öppna kontoret som bidrar till stress i arbetsmiljön, även andra faktorer som arbetsbörda och hur ny arbetstagaren är i sin arbetsroll på arbetsplatsen upplevs spela roll för stressnivån. När öppna kontor infördes var många kritiska till öppna kontor och ville ha skyddsskärmar runt sig och helst ett eget rum men över tid har det skapats en acceptans

för det öppna kontoret och ett annat sätt att arbeta kollegor emellan. Acceptansen och det nya arbetssättet har bidragit till att det numera är väldigt få som vill ha skärmar runt sin arbetsplats, då det hindrar kommunikationen och kollegor tvingas ställa sig upp och luta sig över skärmarna för att se den de pratar med. Öppna kontor upplevs inte lika instängt som cellkontor samt att det upplevs svårare att gå och knacka på en kollegas dörr för att fråga om hjälp. Informanterna upplever att det är en fördel att sitta i öppna kontor som nyanställd och som konsult då det ofta är många frågor som behöver besvaras. Det skapar också en överblick för den som är nyanställd vilken kollega som är tillgänglig och vilken som sitter upptagen.

*”... det är lätt att kommunicera snabbt när det gäller gemensamma problem som skall lösas... det går snabbt helt enkelt... för min del är det väldigt effektivt.”*

Öppna kontor beskrivs även som mer ekonomiskt, eftersom det blir fler arbetsplatser på mindre yta. Mindre grupper som sitter i ett större rum upplevs mer positivt istället för att medarbetare sitter i ett stort landskap. Informanterna föredrar öppna kontor men i mindre format. Fördelen med mindre öppna kontor är att man kan stänga om sig och störningsmomenten blir färre.

*”... jag tror att det hade kunnat va positivt... säg att vi fyra som jobbar hade suttit i ett större kontor eller säg som ett större rum... mer som teamindelningar istället för att ha hela kontoret öppet...”*

Informanterna beskriver en ökad gemenskap i öppna kontor. Upplevelsen av “vi”-känslan är olika hos informanterna. En informant upplever inte att “vi”-känslan påverkas av öppna kontor. En annan informant beskriver att “vi”-känslan förstärks eftersom teamet alltid hjälps åt och detta skapar även en trygghet i teamet då det alltid finns någon att lösa en uppgift med. Informanterna beskriver att en bidragande orsak till “vi”-känsla är “tjötigare” stämning, “högt i tak” och att alla ansluter i samtal. De beskriver även att de upplever god ton kollegor emellan. Det beskrivs vidare att de aldrig behöver känna sig utlämnade, då kollegor alltid finns nära till hands. Upplevelsen är bra sammanhållning med de närmaste kollegorna men även kollegor som sitter i en annan del av det öppna kontoret. Informanterna beskriver att öppna kontor bidrar till ett visst socialt mönster. Informanter upplever att det öppna kontoret skapar ett visst socialt mönster där kollegors förväntning är att samtal förs innan arbetsdagen startar. Informanter upplever att den stökiga stämningen försärker, ger fördel i “vi”-känslan. Vidare beskrivs att de öppna kontor som är tysta även blir mer strikta och formella eftersom kollegor inte möter upp i samtal på samma sätt.

*”... gemenskapen, alltså att man lär känna varandra på ett annat sätt, att man kan prata med alla. Jag har nog faktiskt aldrig varit med om en arbetsplats där det har varit så bra på den fronten som det är här...”*

### *Lätt att bli störd*

Arbetsmiljön beskrivs som väldigt stökig i öppna kontor. Upplevelsen av att störningsmoment och att det är svårt att prata ostört samt obehindrat ökar. Informanterna upplever att de alltid är exponerad för ljud.

*”... min uppfattning av kontorslandskap är att de ofta är för stora och att det är för stimmigt och att det är svårt att koncentrera sig...”*

Informanter beskriver att de ofta blir avbrutna i arbetet för att svara på frågor, delta i samtal samt hjälpa kollegor med till exempel arbetsrelaterade problem. Informanterna upplever att avbrott i arbetet gör att de tappar tråden, vidare beskriver informanterna att det ibland kan ta lång tid att hitta tillbaka till flödet igen. Informanterna upplever att om de fick jobba tyst och ostört skulle arbetet bli effektivare. Tidsmässigt upplever informanterna att det är stor skillnad när de får arbeta klart med en uppgift eller om de blir avbrutna flera gånger. Informanterna visar intresse av att veta hur oekonomiskt det är att bli avbruten i sitt arbete hela tiden. Vidare beskrivs att det är dåligt när det är öppen planlösning mellan väningsplanen.

*”... det är just det att när man är inne i någonting så är det, man håller på och tänker så blir man avbruten då tar det väldigt lång tid att hitta tillbaka till flödet, man tappar så mycket...”*

Informanterna upplever de öppna kontoren som för stora och livliga vilket beskrivs gör det svårt att koncentrera sig. När komplicerade arbetsuppgifter skall lösas saknar informanterna att kunna arbeta ostört och väljer då att arbeta hemifrån. Informanterna beskriver att de vänder och vrider på sig av nyfikenhet och tappar då koncentrationen. Ett annat problem som beskrivs är att arbetsplatserna ligger för tätt.

Informanter beskriver att arbetsuppgifterna har stor betydelse för hur det öppna kontoret påverkar koncentrationen negativt. Till exempel telefonmöten upplevs skapa stress eftersom informanterna uppfattar att kollegor lyssnar på samtalet. Det beskrivs vidare att detta blir ett stressmoment för mötesdeltagaren och de kollegor som tvingas lyssna på samtalet.

*”... jag tycker i och för sig något som är jobbigt, det är när man har de här mötena med telefon så kan jag bli stressad av att jag vet att andra sitter och lyssnar på mig när jag pratar...”*

Informanter beskriver att det inte finns nedskrivna regler på det öppna kontoret. Informanterna beskriver förhållningssättet på de öppna kontoren som; att man följer kotym, följer oskriven praxis, det handlar om att inte störa varandra, mycket är sunt förnuft samt att folk följer vett och etikett. Arbetskulturen beskrivs som mer avslappnad på de öppna kontor som har dessa oskrivna regler. Önskan finns om tydligare och nedskrivna regler, då det upplevs att de blir störda av kollegor. Andra informanter upplever att nedskrivna regler inte skulle göra någon skillnad för arbetsmiljön. Dessa informanter upplever inte heller att de blir störda. Gemensamt för de två verksamheterna är att det finns två specifika oskrivna regler som respekteras av kollegor. I den ena verksamheten beskrivs att en höjd hand signalerar sänk ljudvolymen och på den andra verksamheten beskriver informanterna att kollegor som använder hörlurar signalerar till kollegorna att man inte vill bli störd. Informanterna upplever att om de säger till så respekteras detta.

*”...ja det finns ju lite sådana här lite outtalade regler och det är att just när det blir lite väl glatt ibland då kan man gå upp och ställa sig och kanske vifta lite att man får sänka rösterna...”*

*”...inga skrivna regler utan det är mer sunt förnuft, du har liksom inte på musik på högtalare när du sitter i öppet landskap...”*

Informanter upplever att hög ljudvolym eller andra störningsmoment kan skapa irritation och stress. Upplevelsen är att det blir väldigt hög ljudvolym eftersom flera team i det öppna kontoret har arbetsuppgifter som kräver kommunikation samtidigt. Informanterna beskriver vidare att de använder hörlurar med musik för att stänga ute distraherande ljud och stå ut med oljud. Informanterna upplever dock att ljud inte bara är till nackdel, det kan även vara trevligt och en fördel eftersom det tysta öppna kontoret bidrar till att informanterna upplever det svårare att kommunicera. Det beskrivs vidare att om kommunikation behöver ske kollegor emellan i ett helt tyst öppet kontor kan det upplevas som ännu mera störande, eftersom det inte finns något bakgrundsorl.

*... ”man vill ju ha lite liv och rörelse bara det inte blir för stimmigt. Bakgrundsorl är ju bra så länge det är orl på en bra nivå...”*

Informanterna beskriver att en lösning för störningsmomenten är arbete hemifrån eftersom den möjligheten finns. Framförallt när enskilt arbete ska utföras väljer informanterna att arbeta hemifrån. Kulturen på det öppna kontoret påverkar ljudvolymen. Är det ett öppet kontor med en tystare ljudvolym där kollegor viskar till varandra blir störningsmomenten mindre.

*”... idag måste jag jobba hemma för att kunna jobba verkligen ostört, så det är så många löser det, jobbar hemifrån...”*

## **Upplevelser av placering i öppna kontor**

### *Chefens placering*

Att ha chefen nära upplevs ge en platt hierarki. Det finns förståelse hos informanterna för att chefer och andra arbetsgrupper som hanterar personaladministrativa uppgifter behöver eget rum eftersom arbetsuppgifterna kräver det. Vidare beskriver informanterna att de som har nära samarbete med sina chefer föredrar att ha chefen i landskapet eftersom det underlättar kommunikationen. Alla chefer och medarbetare arbetar väldigt nära varandra och cheferna upplevs vara jordnära och en del av gänget. Att ha chefen placerad i det öppna kontoret upplevs som positivt då det gynnar snabb kommunikation och hen upplevs ha bra översblick över det öppna kontoret. Chefens placering upplevs även som positiv i den bemärkelsen att medarbetarna ser om hen är på kontoret eller ej. Informanterna upplever inga negativa sidor med att ha chefen placerad i det öppna kontoret snarare tycker de att det är en fördel att slippa avbryta arbetet för att gå till chefen. Det beskrevs som positivt att chefen trots placering i öppet kontor alltid var tillgänglig för enskilda samtal genom att boka upp mötesrum då behovet uppstod.



*”... det är väldigt trevligt, det är bättre nu för nu kan man fråga honom vissa frågor som man kanske inte orkade gå ända bort och fråga. Det är mycket bättre att han är lite närmare oss...”*

### *Anställdas placering*

Informanterna upplever att det är stressande och negativt när kollegor kan gå och/eller stanna till bakom arbetsplatsen. Den bästa placeringen upplevs vara när ryggen är placerad mot väggen eller fönster. Det beskrivs vidare att de saknar en egen sfär runt arbetsplatsen i det öppna kontoret. Att sitta i ett hörn med ryggen mot ett fönster ger bättre överblick över det öppna kontoret, vilket upplevs som positivt då det bidrar till att man slipper vända sig om vid kommunikation. Att ha den bakersta raden eller ett eget hörn i ett öppet kontor upplevs väldigt positivt. De informanter som sitter med ryggen mot korridoren beskriver detta som en dålig placering då kollegor kan stå bakom och studera arbetet.

*”... Jag har ju fått väldigt fin placering, jag sitter i hörnet vid fönstret så jag har ingen som går runt mig eller passerar mig, så jag har det väldigt, väldigt bra... jag har nog den bästa placeringen tror jag, hörn, fönster, perfekt längst in...”*

Informanterna beskriver även vikten av att ha bildskärmarna placerade så de är vinklade från korridoren, vissa tycker att bildskärmsplaceringen upplevs mindre viktig, de som upplever bildskärmsplaceringen som minst viktig har lång erfarenhet av att arbeta i öppna kontor. Vidare beskriver informanterna att det är viktigt att kunna blockera ljuset från solen så att den inte lyser in på bildskärmarna. Äldre informanter beskriver även att det tros vara viktigt att sätta personer som är stresskänsliga samt unga personer med ryggen fri, då detta bidrar till en personligare sfär kring arbetsplatsen. En informant beskriver att hen fick välja plats i de öppna kontoret och är således väldigt nöjd med sin placering.

*”... jag tror att det är viktigt att sätta personer som har lätt för stress eller kanske unga personer att de får sitta lite mer med ryggen fri, än äldre som skiter i vilket, som sitter säkert. Det tror jag är viktigt...”*

Vidare beskriver deltagarna att de platserna som de har får de fördela hur de vill, där har de fasta platser. Tanken är att det inte ska finnas fasta platser och att alla ska städa sitt skrivbord när arbetsdagen är slut och sedan sätta sig på en ledig plats nästkommande arbetsdag, men det fungerar inte i praktiken upplever deltagarna. Att inte ha en fast plats skapar stress och otrygghet eftersom informanterna beskriver att de inte vet var de får sätta sig, vissa vill sitta jämte varandra och att sätta sig fel kan innebära att hela arbetsdagen bli mindre produktiv. En viktig aspekt som beskrivs är att kollegor behöver sitta ihop i de arbetsgrupper de arbetar i. Vidare beskrivs att hamna bredvid någon med ett störande beteende som irriterande. Enligt informanterna är det i praktiken en dålig idé att inte ha en fast plats. Det uttrycks att det är bättre att policyn är att hålla snyggt och rent på sin arbetsplats.

*”... vi skulle ha något så modernt som att när vi kommer på morgonen skulle vi ta vår dator och sätta oss där det finns plats... och när man går hem ska man plocka undan. Men det fungerar inte i verkligheten... och ingen av oss som jobbar här vill ha det så...”*

Olika upplevelse av placering framkommer, vissa gillar att sitta med ryggen fri men störs inte numera av att kollegor kan se bildskärmen. Andra upplever att trivsamt och skrivbordets placering är viktig på arbetsplatsen. De informanter som har chefsposition eller arbetar med personaladministrativa uppgifter upplever att det är en fördel med cellkontor då arbetsuppgifter så som lönesättning och utvecklingssamtal kräver konfidentiellitet. Informanterna upplever att arbetsuppgifterna har betydelse för om cellkontor är att föredra i jämförelse med öppet kontor.

### **Upplevelser av praktiska aspekter i öppna kontor**

#### *Arkitekturens och inredningens påverkan*

Informanterna upplever att inredningen är av stor betydelse för det öppna kontorets arbetsmiljö. Val av golv har stor betydelse för ljudvolymen, då trägolv upplevs förstärka ljud från skor och klackar vilket bidrar till trötthetskänsla. Även ljud från maskiner bidrar till en ökad ljudvolym och upplevs som störande.

Informanter som har arbetat eller arbetar i öppna kontor där lokalerna inte är anpassade för detta beskriver att det bidrar till ökad ljudvolym i form av eko från stenväggar, sviktande innergolv och bristande belysning. Det framkommer även att tillfälliga lokaler har blivit en permanent lösning vilket inte alltid är en fördel för arbetsmiljön i det öppna kontoret.

Något som upplevs som positivt för arbetsmiljön och ljudvolymen är heltäckningsmatta, skyddsskärmar, lägre takhöjd och innertak som är beklätt med ljudisolerande material. Även att verksamheten och byggnaden är avsedd för öppna kontor upplevs som viktigt. Informanter uttryckte stor besvikelse över att inredningen är fruktansvärt tråkig och bidrar till okreativt arbete. Informanterna menar vidare att färg och form samt kreativa rum skulle lyfta arbetsmiljön och skapa större arbetsglädje. I en verksamhet finns ett lounge rum med soffor för en mera avslappnad atmosfär, detta upplevs som ett bra inslag i arbetsmiljön.

*”... den är tråkig, jag tycker det är knappt någon inredning, det är ju väldigt avskalat, sen har de försökt och ställt ut någon blomma här och där, men det är ju väldigt, det är ju inte så att man står och hoppar jämfota när man kommer in här...”*

De informanter som har ett höj- och sänkbart skrivbord utnyttjar det till viss del för stående arbete. De informanter som har ergonomiska stolar är mycket nöjda med att det alternativet finns. Detta upplevs ge mindre nackbesvär. En informant upplever sämre ergonomi men dock inte på grund av verksamheten utan informanten beskriver att hen har prioriterat arbetet istället för ergonomin. Informanten upplever ändå att det finns goda möjligheter till bra ergonomi inom verksamheten.

Informanterna efterfrågar mindre grupper i de öppna kontoren, så att det blir som teamlandskap istället för ett stort öppet kontor. På en verksamhet upplevs inredningen som enhetlig och stilren. Det uttrycks att det är lagom med saker och därför inte stökigt.

*"... enhetlig och stilren, jag gillar den, det är inte så mycket blaj, vi har våra färger... och så lite växter... inte så mycket skit överallt... det är bättre än att det blir för mycket..."*

Informanterna upplever att det finns utrymme för att kunna arbeta ostört men vissa upplever att det är begränsad tillgång. Informanterna menar att tillgången på mötesrum inte är tillräckligt många för antalet anställda. Det önskas flera obokningsbara mötesrum där de bara hade kunnat sätta sig när behovet uppstår. Informanter menar att om behovet av ostört samtal uppstår tas samtalet i korridoren eller utanför byggnaden. Vidare beskrivs att det inte är tillåtet att använda ett mötesrum enbart för telefonmöte eftersom antalet mötesrum är så begränsat. Informanter menar vidare att det är väldigt störande att ha telefonmöte i det öppna kontoret då mikrofonen tar upp allt ljud från kollegor vilket innebär att mötesdeltagarna även hör andra kollegors skratt och prat. Det finns ingen möjlighet att stänga av mikrofonen som mötesledare. Deltagare upplever att det hade varit bättre med samtalsrum där det finns bord eftersom samtalsrummens utformning begränsar användningsområdet. Då det inte finns något skrivbord i samtalsrummen används de väldigt sällan och detta anses av informanterna som slöseri med yta.

Informanterna upplever att det är positivt att det finns flera olika sorters utrymmen att välja mellan beroende på behov. De tysta rummen beskrivs som ett bra komplement till öppna kontor eftersom de möjliggör ostörd arbetsmiljö.

*"... vi har ett antal telefonrum och ett antal mindre mötesrum som det här. Så det finns goda möjligheter till det. Jag tycker dom är jättebra som komplement när man jobbar i öppet kontor... att man har någonstans där man kan stänga om sig... viktigt är det också att det finns tillräckligt många sådana rum så att det alltid finns något tillgängligt..."*

#### *Organisations och ledarskaps engagemang*

Informanter upplever att verksamhetschefen jobbar med arbetsmiljöfrågor i mer eller mindre utsträckning. Informanterna beskriver chefernas arbetsmiljöarbete så här: chefen upplevs ha ett stort engagemang för att alla ska ha så bra arbetsmiljö som möjligt och trivas på jobbet, chefen upplevs alltid försöka jobba aktivt med arbetsmiljöfrågor och är väldigt insatt, upplever att chefen jobbar med frågor som rör arbetsmiljö eftersom informanten alltid får det arbetsmaterial som efterfrågas. De upplever trygghet i att saker åtgärdas om det behövs.

En verksamhet har en extern företagshälsovård som sköter vissa arbetsmiljöfrågor. De har även regelbundna hälsokontroller samt tillgång till ergonom om problem på arbetsplatsen uppstår. Båda verksamheterna har tillgång till interna grupper som arbetar med trivsel och arbetsmiljöfrågor som rör åtgärder i

verksamheten, informanterna anser att detta bidrar till en positiv utveckling av arbetsmiljön.

## **DISKUSSION**

### **Metoddiskussion**

Att inkludera män och kvinnor i olika åldrar med olika erfarenhet av att arbeta i öppna kontor ansågs positivt för studiens syfte eftersom en större spridning antogs bidra till ett rikare intervjumaterial. Urvalet gjordes på två olika verksamheter även detta ansågs bidra till ett rikare material. Att enbart inkludera informanter med anställning inom IT-sektorn kan diskuteras. Författarna anser att detta inte har varit negativt för studieresultatet då de allra flesta av informanterna även hade tidigare erfarenheter av att arbeta i öppna kontor inom andra branscher och yrkestitlar. Enligt Graneheim och Lundman (2004) anses tillförlitligheten till studien öka om studien inkluderar informanter med olika kön och åldrar samt olika erfarenhet eftersom det ger en rikare variation till studien.

Halvstrukturerade intervjuer med öppna frågor uppmuntrade informanterna att prata fritt kring sina erfarenheter av arbete i öppna kontor. I de fall då författarna ville att informanterna skulle utveckla sina svar ställde författarna öppna följdfrågor. När tio intervjuer var gjorda ansåg författarna att materialet var tillräckligt rikt för att kunna påbörja analysarbetet. Enligt Graneheim och Lundman (2004) är det lämpligast att göra kvalitativ innehållsanalys på större material så som hela intervjuer eftersom de är tillräckligt stora att se som en helhet men inte större än att författaren har möjlighet att hålla sammanhang och betydelser i åtanke under hela analysprocessen.

Analysen gjordes tillsammans av båda författarna utifrån Graneheim och Lundmans (2004) kvalitativa innehållsanalys. Intervjuerna lästes igenom flera gånger av författarna för att få en helhet av materialet därefter togs meningsbärande enheter ut som kondenserades och kodades, slutligen bildades underkategorier och huvudkategorier. Graneheim och Lundman (2004) menar att tillförlitligheten i den kvalitativa forskningen bygger på trovärdighet, pålitlighet och överförbarhet. Dessa ord kan också i vetenskapliga termer beskrivas som validitet, reliabilitet och generaliserbarhet. Alla dessa aspekter är beroende av varandra. Vid kvalitativ innehållsanalys ökar trovärdigheten om författarna tillsammans arbetar med analysarbetet så feltolkning undviks. Meningsenheterna som skapas bör varken vara för snäva eller för breda, att bara plocka ut ord gör att analysen blir för splittrad och att ha flera stycken med i en meningsenhet ökar sannolikheten att innehåll med olika betydelse hamnar i samma kategori. Att presentera exempel på innehållsanalysen i en tabell samt skriva ut citat från intervjuerna anses öka trovärdigheten i studieresultatet. Vad gäller pålitligheten anses denna påverkas om datainsamlingen sträcker sig över lång tid då detta kan innebära att datainsamlingen blir inkonsekvent (Graneheim och Lundman, 2004). I studien utfördes samtliga intervjuer under två veckors tid, därmed anses inte pålitligheten ha begränsats. Pålitlighet och överförbarhet är två aspekter som anses höra ihop. Pålitligheten i

studieresultatet anses öka om resultatet kan tänkas vara överförbart till andra grupper inom samma område. Även här bidrar beskrivningen av studieprocessen och presentationen av resultatet till att öka pålitligheten i studien. Det ska vara lätt för läsaren att följa med i studieprocessen (Graneheim och Lundman, 2004). Författarna anser att resultatet i studien är entydigt, det visar på att det finns specifika för- och nackdelar i arbetsmiljön i det öppna kontoret. Eftersom intervjuerna genomfördes på två olika verksamheter med informanter med olika bakgrund anses resultatet kunna överföras till andra öppna kontor. Kvale och Brinkmann (2014) menar vidare att validitet är det samma som att en studie undersöker det den avser att undersöka och valideringen sker genom hela forskningsprocessen. Att validera en kvalitativ studie kan vara svårt men behöver inte bero på svaghet i kvalitativ metod, det kan istället handla om att kvalitativa studier har en oerhörd förmåga att fånga upp komplexa variationer av verkligheten (Kvale och Brinkmann, 2014). I kvalitativa studier läggs störst vikt vid validiteten. För att få en studie med god validitet är det viktigt att intervjuguiden är anpassad efter studiens syfte (Olsson och Sörensen, 2008). Eftersom svaren som informanterna gav svarar an på studiens syfte anses validiteten i studien vara god då intervjuguidens frågor var väl anpassade till syftet.

Vid alla studier finns någon form av förförståelse hos författarna, denna bygger på tidigare erfarenheter inom det område som studien avser att undersöka. Förförståelsen är en ständigt föränderlig process och den kan komma att ändras under studiens gång. Författarna har varit väl medvetna om sin förförståelse inom ämnet och reflektera över dess innebörd för studien. Författarna har varit objektiva under studieprocessen för att inte informanterna skulle påverkas av författarnas egna åsikter kring ämnet (Olsson och Sörensen, 2008). Då ingen av studieförfattarna har tidigare erfarenhet av arbete i öppna kontor har enbart förförståelse skapats genom bakgrundssökning för studien. Denna bakgrundssökning anses inte bidra till negativ inverkan på informanterna utan ökade snarare författarnas kunskap kring ämnet och bidrog till att författarna förstod informanternas intervju svar ur ett bredare perspektiv.

## **Resultatdiskussion**

Syftet med studien var att undersöka upplevelsen av arbetsmiljön i öppna kontor. I studieresultatet framkom att det fanns både positiva och negativa upplevelser av att arbeta i öppna kontor.

De fördelar som framkom i vårt resultat var gynnsam kommunikation, den sociala samvaron, ”vi”-känsla och team-känsla. Det framkom också att öppna kontor skapade ett visst socialt mönster som bidrog till förväntningar på samtal innan arbetsdagens start. Att övergå till att arbeta i öppna kontor ansågs vara en förändringsprocess där tiden gav ett annat arbetssätt och förhållningssätt kollegor emellan. Cellkontor upplevdes skapa mer ensamhetskänsla och bidrog till en upplevelse av instängdhet. Som nyanställd och konsult upplevdes öppna kontor som en fördel då det underlättar diskussioner med övriga kollegor. Öppna kontor beskrevs också skapa en överblick över tillgängliga kollegor. De negativa aspekterna som framkom i vårt resultat var att arbetsmiljön beskrevs som väldigt stökig, informanterna upplevde att störningsmomenten blev fler samt att det var svårt att prata ostört. Resultatet visar vidare att informanterna

upplevde att de alltid är exponerade för ljud. Resultatet visar även att informanterna upplevde de öppna kontoren som för stora och livliga vilket beskrivs göra det svårt att koncentrera sig. Att öppna kontor ger en bättre kommunikation och team-känsla vilket leder till bättre samarbete och produktivitet styrks även i en studie genomförd i Australien av Ayoko och Chua (2014) samt i en studie genomförd i USA av Jungsoo och de Dear (2013).

Vidare framkom det i resultatet i vår studie att mindre öppna kontor bidrog till bättre arbetsmiljö eftersom störningsmomenten blev färre. Detta styrker även en studie genomförd i Sverige av Bodin Danielsson, Chungkham, Wulff och Westerlund (2014). Vidare beskriver Bodin Danielsson et al. (2014) att risken för långtidssjukfrånvaro var högre bland kvinnor som jobbar i stora öppna kontorslandskap i jämförelse med cellkontor. Enligt en studie genomförd i Danmark av Pejtersen, Feveile, Christensen och Burr (2011) rapporterar anställda i cellkontor färre sjukdagar än anställda som jobbar i öppna kontor där fler än sex medarbetare sitter i samma utrymme. Detta styrker även Bodin Danielsson et al. (2014) som beskriver i sin studie att det finns en förhöjd risk för ohälsa bland små- medium- och stora-kontorslandskap i jämförelse med cellkontor.

I den kinesiska studien av Zhang, Kang och Jiao (2012) framkommer att anställda på öppna kontor är mycket mera missnöjda med ljudnivån och tycker att ljud både utifrån och inifrån kontoret stör dem i sitt arbete. De mest irriterande ljuden beskrivs vara ventelationsystem, arbetsutrustning och kollegors konversationer. Vidare beskrivs det att kontorssymtom som hög ljudnivå korrelerar med överkänslighet mot ljud, trötthet och depression (Zhang, Kang och Jiao, 2012).

Resultatet i vår studie visar att de störningsmoment som var mest påtagliga var hög ljudvolym från kollegor och annan utrustning. Avbrott i arbetet ansågs både vara tidskrävande och störande då fokus på arbetsuppgiften avbröts. Även den ekonomiska aspekten med öppna kontor framkom i resultatet i vår studie. Liebl et al. (2012) lyfter i sin studie genomförd i Tyskland att en försämring av de anställdas arbetskapacitet och arbetstillfredsställelse försvagar produktiviteten vilket kan göra det kostsamt för arbetsgivare i Västeuropa då arbetskraft är dyrt för verksamheten. Med detta menar Liebl et al. att arbetsgivaren bör arbeta för en god arbetsmiljö för att öka de anställdas produktivitet. De besparingar som öppna kontor ger i fler arbetsplatser på mindre yta kan i längden bli kostsamt då arbetstillfredsställelsen eventuellt minskar på grund av sämre psykosocial arbetsmiljö. De styrker vidare att hög ljudvolym skapar låg prestationsförmåga i arbetet. Att öppna kontor kan vara kostsamt för organisationer lyfter även Ashkanasy, Ayoko och Karen (2014) i sin litteraturstudie.

Resultatet i vår studie visar att det inte enbart var det öppna kontoret i sig som bidrog till upplevelsen av stressnivå på arbetsplatsen, även arbetsbörda och antal anställningsår ansågs bidra till att öka eller minska stressnivån. I både en amerikansk och en svensk studie av öppna kontor framkommer det att påverkan av kontroll är en viktig faktor för de anställdas hälsa och välmående (Ward, 2012; Bodin Danielsson och Bodin, 2008). Enligt Ward (2012) är känsla av kontroll av största vikt för att kunna anpassa sig till en situation, hitta copingstrategier samt att uppleva känsla av välmående. En stark känsla av egenkontroll är associerad

med en bättre hälsa både psykiskt och fysiskt. Ward (2012) skriver vidare att stark egenkontroll är av största vikt för anställdas välmående. Även Bodin Danielsson och Bodin (2008) beskriver att egenkontroll är starkt relaterat till kontorsarbetarnas arbetsmiljömässiga tillfredsställelse. Enligt Bodin Danielsson och Bodin (2008) har det visat sig att hälsa varierar hos anställda som jobbar i olika typer av kontor. Störst tillfredsställelse med hälsan upplever anställda som jobbar i flexkontor och cellkontor. Sämst hälsa upplever anställda som jobbar på medelstora öppna kontor. Förklaringen till att anställda i de två väldigt olika kontorslandskapen upplever god hälsa kan vara att känslan av kontroll är väldigt hög på arbetsplatsen oavsett kontorstyp (Bodin Danielsson och Bodin, 2008).

Enligt Stressforskningsinstitutet (2015) fokuserar forskning kring psykosociala faktorer på att förbättra sambandet mellan psykosocial arbetsmiljö och ohälsa med hjälp av olika teorier. En vanligt förekommande teori är Karasek och Theorells (1990) krav- kontroll- och stödmodell. Denna modell förklarar sambandet mellan arbetsrelaterad stress och ohälsa (Stressforskningsinstitutet, 2015). Den stressnivå som arbetsbördan och anställningsåren kan bidra med kan förklaras genom krav- kontroll- och stödmodellen, då det kan antas att hög arbetsbörda och få anställningsår kan bidra till en känsla av låg kontroll och höga krav. Enligt Karasek och Theorell (1990) ger låg kontroll och höga krav en spänd arbetssituation och skapar därmed obalans i individens arbetssituation eftersom allt för höga krav leder till en känsla av förlorad kontroll över arbetsbördan.

Resultatet i vår studie visar att arbete i öppna kontor skapade koncentrationsproblem då arbetsmiljön var ogynnsam på grund av olika distraktionsmoment. Detta medförde att arbete hemifrån blev en lösning på problemet. Informanterna nämnde vikten av att ha olika möjligheter till att arbeta ostört och avsaknaden av tysta rum var också en bidragande orsak till att arbete förlades till hemmet. På den verksamhet som hade tillräckligt många tysta rum uppfattades detta komplement som väldigt positivt. Med hjälp av Karasek och Theorells (1990) krav- kontroll och stödmodell kan arbete hemifrån förklaras med att känslan av kontroll ökar eftersom individen får ett större beslutsutrymme i hemmet samt att distraktionsmomenten minskar. Genom att skapa detta större beslutsutrymme och minska distraktionsmomenten kan individen öka kontrollen över sin arbetssituation och därmed förflytta sig från en spänd arbetssituation till en aktiv arbetssituation. Detta skapar en bättre balans och i denna arbetssituation kan individen befinna sig utan att riskera att drabbas av ohälsa (Karasek och Theorell, 1990; Stressforskningsinstitutet, 2015).

På öppna kontor är det vanligt att medarbetarna inte har en fast arbetsplats. Vårt resultatet visar att detta upplevdes som väldigt stressande och att det i praktiken inte fungerar, då kollegor i samma team behöver sitta ihop för att kunna lösa gemensamma arbetsuppgifter. Placeringen i öppna kontor anses av informanterna ha stor betydelse för den psykosociala arbetsmiljön och det framkom att det är viktigt att känna en personlig sfär runt sin arbetsplats. Det upplevdes negativt att kollegor kunde gå bakom ryggen och studera bildskärmen. Detta styrks även av Liebl et al. (2012). I Bodin Danielsson et al. (2014) beskrivs upplevelsen av den personliga sfären runt arbetsplatsen som en viktig faktor i det öppna kontoret. Detta styrks även av Hayduk och Gardner (1981) som beskriver i sin amerikanska studie att det är viktigt för att kunna arbeta produktivt att anställda har en egen arbetsplats som de kan kalla sin egen. Bodin Danielsson et

al. (2014) beskriver vidare att det ofta är svårt att kombinera de två komponenterna öppna kontor och egen sfär då öppna kontor associeras med oljud, som även anses vara den största källan till ohälsa och låg arbetsprestation i öppna kontor.

I vår studies resultat framkom att chefens placering i det öppna kontoret bidrog till platt hierarki och skapade ett nära samarbete med god kommunikation. Chefens närvaro upplevdes som ett positivt inslag i arbetsmiljön. Genom att använda Karasek och Theorells (1990) krav-kontroll- stödmodell kan förklaringen till den positiva upplevelse som chefens närvaro i det öppna kontoret bidrog med definieras som ett ökat stöd för medarbetarna. En närvarande chef som finns tillgänglig för medarbetarnas frågor och kan hjälpa till när problem uppstår ökar medarbetarnas känsla av stöd i arbetet. En ökad känsla av stöd bidrar till ett mera avspänt arbete under förutsättning att krav och kontroll är tillfredställande för arbetstagaren.

Det framkom även i vårt resultat att verksamheterna saknade nedskrivna förhållningsregler för arbete i öppna kontor. Informanterna påtalade avsaknad av förhållningsregler då informanterna tror att detta skulle kunna bidra till en bättre arbetsmiljö. Genom att skapa gemensamma regler på arbetsplatsen kan Karasek och Theorells (1990) krav-kontroll- stödmodell visa att kontrollutrymmet för de anställda ökar och därmed ger en ökad känsla av tillfredställelse i arbetsmiljön.

Även byggtekniska aspekter framkom i vår studie som en bidragande orsak till hög ljudvolym. Informanterna beskrev att fastigheterna som de öppna kontoren är placerade i bör vara byggda för ändamålet då tillfälliga lösningar och oanpassade byggnader bidrar till sämre arbetsmiljö med avseende på ljudvolym, belysning samt utrymmen för ostört arbete. Även materialval så som heltäckningsmattor, innertak som är beklädda med ljudabsorberande plattor, skärmväggar och ergonomiskt utformade arbetsplatser beskrevs som viktigt ur arbetsmiljösynpunkt. Detta styrks även i studien av Bodin Danielson och Bodin (2008) som beskriver vikten av arkitekturen samt planeringen av det öppna kontorets arbetsplatser för att skapa en god arbetsmiljö. Informanterna i vår studie påtalar även vikten av kreativa arbetsplatser. I en verksamhet har de ett konferensrum utformat som en lounge där en mer avslappnad atmosfär råder. Informanterna menar att en kreativ arbetsmiljö bidrar till effektivitet och ökar arbetsmotivationen. Detta lyfter även en svensk studie med deltagare från flera olika länder av Hoff och Öberg (2015). Studien visar att anställda föredrar inspirerande kontor med fin dynamik och flexibla rum som är lämpade för kreativt arbete. Vidare beskrivs att anställda kan prestera bättre kreativt arbete om miljön främjar en sådan process. I en kreativ arbetsmiljö räknas möbler, växter, kontorens storlek och färgval, olika typer av rumsarrangemang, belysning, ljud, temperatur och luftkvalitet. Alla dessa faktorer spelar en viktig roll för en kreativ miljö (Hoff och Öberg, 2015).

I vårt resultatet framkommer det att verksamhetscheferna upplevs arbeta med arbetsmiljöfrågor både ur psykosocial aspekt men även med systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM). Författarna upplevde informanternas beskrivning av verksamhetschefernas arbetsmiljöarbete som svårdefinierat. Författarna fick upplevelsen av att informanterna hade en god arbetsmiljö i grunden men informanterna kunde inte specificera konkreta åtgärder som vidtagits men hade heller inget negativt att framföra. Författarna har



funderingar kring om informanterna har en klar bild av vad arbetsmiljöarbete innebär och vad det kan tillföra verksamheten. I en studie genomförd i EU-länderna av European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA) (2012) framkom att det är vanligare med skyddsombud i större organisationer och offentliga organisationer. Skyddsombud är vanligare förekommande i verksamheter där hälsa och säkerhet ses som en prioriterad fråga. I verksamheter där ledningen har ett stort engagemang för hälsa och säkerhet samt där skyddsombud finns representerade och har goda resurser att arbeta med arbetsmiljön, ses ett mera effektivt arbetsmiljöarbetet. Även den psykosociala riskhanteringen är mera effektiv i dessa organisationer i jämförelse med arbetsplatser som saknar dessa aspekter. I dessa organisationer finns också ett större arbetstagarengagemang kring psykosociala arbetsmiljöfrågor (EU-OSHA, 2012).

I vårt resultatet framkom företagshälsovårdens bidrag till arbetsmiljöarbete inom en verksamhet. Företagshälsovården ansvarar där för hälsokontroller och ergonomiuppföljningar på arbetsplatsen. Enligt SOU (2011:63) är företagshälsovård en viktig aktör i välfärdssamhället. Företagshälsovård ska bidra till att förebygga ohälsa, främja hälsa och skapa säkra arbetsplatser där anställda inte riskerar att bli sjuka eller skadas. I AML 3 kap 12 § regleras systematiskt arbetsmiljöarbete och användning av företagshälsovård. Företagshälsovårdens arbete har ingen kontrollfunktion men bidrar med expertkunskap om god arbetsmiljö och hälsa (SOU 2011:63).

## **Konklusion**

Studiens resultat visar att upplevelsen av arbetsmiljön i öppna kontor inom IT-sektorn visar att det finns många aspekter att ta hänsyn till. Fördelarna med öppna kontor anser medarbetarna vara gemenskapen, den nära kommunikationen kollegor emellan och en socialare arbetsmiljö. Nackdelar anser de dock vara för hög ljudvolym, koncentrationsproblem och svårighet att finna utrymme för ostört arbete. Medarbetarna anser att placeringen i landskapet är viktig, en bra placering skapar en egen personlig sfär runt skrivbordet och bidrar till en bättre arbetsmiljö. Att ha chefen placerad i öppna kontor anses av medarbetarna bidra till en bättre kommunikation dem emellan. Medarbetarna anser att arkitekturen och inredningen i öppna kontor har stor betydelse för om arbetsmiljön anses positiv eller negativ.

## **Implikation i arbetslivet**

Öppna kontor är en vanligt förekommande arbetsplatsmodell. I resultatet framkom att det finns många fördelar med arbete i öppna kontor. För verksamhetschefer kan dessa fynd bidra till att utveckla arbetsmiljön i öppna kontor i en positiv riktning. Det är även viktigt att verksamhetschefer får kunskap om de negativa aspekter som det öppna kontoret bidrar med då elimination av dessa leder till en bättre arbetsmiljö och mindre ohälsa hos medarbetarna. Resultatet kan ses som en uppmaning till verksamhetschefer att de bör vara uppmärksamma på faktorer i det öppna kontoret som bidrar till negativ stress och i förlängningen ohälsa. Resultatet kan även användas av företagshälsovården för att stärka kompetensen och ge en djupare förståelse för vad som kan bidra till ohälsa och försämrade arbetsmiljö i öppna kontor. Företagshälsovården kan använda studien som material vid utbildning som rör öppna kontor.

## REFERENSER

Ashkanasy, N. M., Ayoko, O. B., Jehn, K. A. (2014). Understanding the physical environment of work and employee behavior: An affective events perspective. *Journal of Organizational Behavior*. 35(8): 1169-1184.

Ayoko, O. B., Chua, E. L. (2014) The importance of transformational leadership behaviors in team mental model similarity, team efficacy and intra-team conflict. *Group & Organization Management*. 39(5): 504-531.

Björk, Bovin, I., Ståhl, J.-E. (2009). *Att flytta till och arbeta i öppet kontor*. Stockholm: Prevent (Borås: Sjuhäradsbygdens Tryckeri AB).

Bodin Danielsson, C., Bodin, L. (2008). "Office-types in relation to health, well-being and job satisfaction among employees". *Environment & Behavior*. 40(5): 636-668.

Bodin Danielsson, C., Chungkham, H.S., Wulff, C., Westerlund, H. (2014) Office design's impact on sick leave rates. *Ergonomics*. 57(2): 139-147.

Diva. (2015). *Krav-kontroll-stödmodellen*.

<http://www.divaportal.se/smash/get/diva2:395894/FULLTEXT03.pdf> (Hämtad 2015-04-20).

Edling et al. (2010). *Arbets- och miljömedicin- en lärobok om hälsa och miljö*. Lund: Studentlitteratur.

Ekholm, M.-L. (2011). Det öppna kontorslandskapet – ett växande arbetsmiljöproblem. *Läkartidningen*. 108(22-23): 1229.

European Agency for Safety and Health at Work. (2012). *European commission worker representation and consultation on health and safety: An analysis of the findings of the european survey of enterprises on new and emerging risks*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Frankenheuser, M. (1993). *Kvinnligt, manligt, stressigt*. Stockholm: Natur och Kultur.

Graneheim, U., Lundman, B. (2004). Qualitative content analysis in nursing research, concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today*. 24: 105-112.

Gustafsson, B., Hermenerèn, G., Pettersson, B. (2004). *Vad är god forskningssed? Synpunkter, riktlinjer och exempel*. Karlskrona: Printfabriken.

- Hayduk, L. A., Gardner, R. C. (1981). The permeability of personal space. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*. 13(3): 274-287.
- Hoff, E.V., Öberg, N. K. (2015). The role of the physical work environment for creative employees – a case study of digital artists. *The International Journal of Human Resource Management*. 26(14): 1889-1906.
- Iseskog, T. (2010). *Arbetsmiljö för alla*. 5., [rev.] uppl. Stockholm: Talentum HR.
- Jacobsen, D. I. (2002). *Vad, hur och varför? Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*. Lund: Studentlitteratur.
- Jungsoo, K., de Dear, R. (2013). Workspace satisfaction: The privacy-communication trade-off in open-plan office. *Journal of Environmental Psychology*. 36: 18-26.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*. 24: 285-308.
- Karasek, R. A. (1981). Job socialization and job strain: The implications of two related psychosocial mechanisms or job design. I: B. Gardell & G. Johansson (Eds.), *Working life*. New York: Wiley.
- Karasek, R., Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of the working life*. New York: Basic Books.
- Kvale, S., Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 3:1. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Liebl, A., Haller, J., Jödicke, B., Baumgartner, H., Schlittmeier, S., Hellbrück, J. (2012). Combined effects of acoustic and visual distraction on cognitive performance and well-being. *Applied Ergonomics*. 43(2):424-34.
- Lindberg, P., Vingård, E. (2012). *Kunskapsöversikt- Den goda arbetsmiljön och dess indikationer*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Lindström, M. (2009). Psychosocial work conditions, unemployment and generalizes trust in other people: A population-based study of psychosocial health determinants. *The Social Science Journal*. 45(3): 584-593.
- Maslach, C., Leiter, M. P. (1999). *Sanningen om utbrändhet: hur jobbet förorsakar personlig stress och vad man kan göra åt det*. Stockholm: Natur och Kultur.

- Olsson, H., Sörensen, S. (2008) *Forskningsprocessen- Kvalitativa och kvantitativa perspektiv*. Stockholm: Liber AB.
- Passero, C. R. M., Zannin, P. H.T. (2012). Acoustic evaluation and adjustment of an open-plan office through architectural design and noise control. *Applied Ergonomics*. 43(6): 1066-71.
- Pejtersen, J. H., Feveile, K. B., Christensen K. B., Burr, H. (2011). "Sickness absence associated with shared and open-plan offices- A national cross section questionnaire survey". *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*. 37 (5): 376-582.
- Rashid, M., Zimring, C. (2008). A review of the empirical literature on the relationships between indoor environment and stress in health care and office settings - problems and prospects of sharing evidence. *Environment and Behavior*. 40(2): 151-190.
- SFS 2003:460. *Lag om etikprövning av forskning som avser människor*. Stockholm: Utbildningsdepartementet.
- SFS 1977:1160. *Arbetsmiljölöslag*. Stockholm: Arbetsmarknadsdepartementet.
- SOU 2011:63. *Framgångsrik företagshälsövård: möjligheter och metoder*. Stockholm: Fritze.
- Stressforskningsinstitutet. (2015). *Arbetsorganisation och hälsa. Två modeller för psykosocial arbetsmiljöforskning*. Stockholm: Stockholms Universitet.
- Sundström, E., Town, J. P., Rice, R. W., Osborn, D. P., Brill, M. (1994). Office noise, satisfaction and performance. *Environment and Behavior*. 26: 195-222.
- Vetenskapsrådet. (2014). *Forskningsetiska principer*. Stockholm: Vetenskapsrådet.
- Ward, M. (2012). "Sense of control and sociodemographic differences in self-reported health in older adults". *Quality of Life Research*. 21(9): 1509-1518.
- Wineman, J. D. (1982). Office design and evaluation. An overview. *Environment and Behavior*. 14: 271-298.
- Zalesny, M. D., Farace, R. V. (1987). Traditional versus open offices: A comparison of sociotechnical, social relations and symbolic meaning perspectives. *The Academy of Management Journal*. 30: 240-259.
- Zhang, M., Kang, J., Jiao, F. (2012). A social survey on the noise impact in open-plan working environments in China. *Science of the Total Environment*. 438: 517-526.

## Bilaga 1



### Samtyckesblankett

Vi är två studenter som studerar Magisterprogrammet i arbetsliv och hälsa vid Umeå universitet. Vi skriver vår magisteruppsats och söker nu deltagare till vår studie som undersöker upplevelsen av arbetsmiljö i öppna kontorslandskap, då detta är en vanligt förekommande arbetsform inom många organisationer.

Syftet med studien är att undersöka upplevelsen av att arbeta i öppet kontorslandskap. Vi har fått tillstånd att ta kontakt med dig av XXXXXX eftersom du arbetar i ett öppet kontorslandskap och härmed tillfrågas du att medverka i studien. Intervjun kommer att spelas in på ljudfil, transkriberas och sedan analyseras. Som informant har du rätt att själv bestämma tid och plats för intervjun, vårt förslag är att någon av oss studenter kommer och besöker din arbetsplats. Du som informant kan när som helst avbryta studiedeltagandet utan att behöva ange orsak. Materialet kommer att behandlas konfidentiellt under hela processen. Vi kommer att förvara intervjumaterialet inlåst så att det ej kan läsas av obehöriga. Endast vi författare och vår handledare kommer att ta del av intervjumaterialet. Det analyserade resultatet och en del citat från intervjun kommer att användas i vår magisteruppsats. Du som informant har också rätt att ta del av resultatet efteråt om så önskas. Godkänd magisteruppsats kommer att publiceras och bli en offentlig handling. Det material som kommer att offentliggöras kan aldrig spåras till enskild studiedeltagare. Hela studieprocessen kommer att utföras under handledning av universitetslektor Karin Sundin.

Ytterligare information och svar på frågor om studien ges av:

Student Annelie Arnesson  
Telefon: 0705-333111  
E-post: anar0074@student.umu.se

Student Nina Hedlund  
Telefon: 0705-452440  
E-post: nihe0054@student.umu.se

Handledare Karin Sundin, Universitetslektor vid Institutionen för Omvårdnad, Umeå Universitet  
E:post: karin.sundin@umu.se

Jag har förstått ovanstående information och ger härmed mitt samtycke till deltagande i studien

---

Underskrift

Namnförtydligande

---

Ort och datum

## Bilaga 2



### Förfrågansbrev till avdelningschef

Vi är två studenter som studerar Magisterprogrammet i arbetsliv och hälsa på Umeå universitet. Vi ska under våren skriva vår magisteruppsats och är intresserade av arbetsmiljö i öppna kontorslandskap. Vi skriver till dig då vi behöver ditt godkännande att kontakta anställda på din avdelning för att nå personer att intervjua om deras upplevelse av arbete i öppna kontorslandskap. Intervjutiden beräknas till 45 minuter och kan hållas på arbetsplatsen om så informanterna önskar. Vår önskan är att utföra 5 intervjuer på din avdelning. Vårt inklusionskriterie är att den anställda har arbetat i öppet kontorslandskap minst ett år. Vi vill gärna att både män och kvinnor i olika åldrar deltar i studien. Vi vill be om din hjälp att välja ut en man och en kvinna i åldersgruppen 20-35 år samt en man och en kvinna i åldersgruppen 36 år eller äldre. Om det finns flera lämpliga informanter i samma åldersgrupp vill vi gärna att den som har arbetat längst i öppet kontorslandskap deltar i studien. De deltagare som väljs ut att delta i studien vill vi gärna ha kontaktuppgifter till via vår e-mail. Intervjuerna kommer att hållas under v. 14-16.

Syftet med studien är att undersöka upplevelsen av att arbeta i öppet kontorslandskap.

Det material som kommer att offentliggöras kan aldrig spåras till enskild organisation eller studiedeltagare. Hela studieprocessen kommer att utföras under handledning av universitetslektor Karin Sundin. Du som avdelningschef får gärna ta del av resultatet om så önskas.

Ytterligare information och svar på frågor om studien ges av:

Student Annelie Arnesson  
Telefon: 0705-333111  
E-post: anar0074@student.umu.se

Student Nina Hedlund  
Telefon: 0705-452440  
E-post: nihe0054@student.umu.se

Handledare Karin Sundin, Universitetslektor vid Institutionen för Omvårdnad, Umeå Universitet  
E:post; karin.sundin@umu.se

Jag har förstått ovanstående information och ger härmed mitt samtycke till att kontakt kan tas med anställda på min avdelning för förfrågan om studiedeltagande

---

Underskrift

Namnförtydligande

---

Ort och datum

## Bilaga 3

### Intervjuguide

Kön:

Ålder:

Yrkestitel:

Antal år i öppet kontorslandskap:

1. Vad har du för arbetsuppgifter?
2. Hur upplever du att arbeta i öppet kontorslandskap?
3. Hur ser din erfarenhet ut från att arbeta i annan kontorsmiljö?  
- Fördel/nackdel med öppet kontorslandskap
4. Hur upplever du din arbetsmiljö?
5. Finns det något som du vill förändra i arbetsmiljön?
6. Vad uppskattar du i din arbetsmiljö?
7. Finns det särskilda utrymmen där det finns möjlighet att arbeta/besvara samtal ostört?
8. Hur arbetar din verksamhet med frågor som rör arbetsmiljön?
9. Är det någonting ytterligare du vill tillägga?