

Bokmål

STUDIEPROGRAM:	Bachelor i Facility Management
KULL/KLASSE:	2014
EMNEKODE OG EMNENAVERN:	FAMA 3900 Bacheloroppgave -Facility Services FAMA 2014
EKSAMENSTYPE:	ORDINÆR UTSATT
EKSAMENSFORM:	
<p>Hjemmeeksamen <input type="checkbox"/> Mappedeksamen <input type="checkbox"/> Prosjekteksamen <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Individuell <input checked="" type="checkbox"/> Gruppe <input type="checkbox"/></p>	
UTLEVERINGSDATO OG TIDSPUNKT:	31. august 2016 kl 1200
INNLEVERINGSDATO OG TIDSPUNKT:	14. august 2017 kl 1200
ANTALL EKSEMPLAR TIL INNLEVERING	1
KANDIDATNUMMER	505
KARAKTERSKALA	A-F

Bacheloroppgave

Kandidat nr: 505



Aktivitetsbasert arbeidsplass sin påvirkning på brukere

«Hvordan påvirker aktivitetsbasert arbeidsplass brukere, og gir utformingen en positivt eller en negativ virkning?»

Veileder: Svein Fredrik Hjelmås

Facility Management ved Høgskolen i Oslo og Akershus

Side 2 av 71

2017

Forord

I denne bacheloroppgaven skal temaet være om en aktivitetsbasert arbeidsplass. I Norge benytter mange bedrifter noe form for åpent kontorlandskap og aktivitetsbasert arbeidsplass. Ettersom det kommer til å bli fremtidens arbeidsplass, er det interessant å se nærmere på hva aktivitetsbasert arbeidsplass er, hvordan det fungerer for bedrifter og for brukere ved intervju og spørreundersøkelse.

Det rettes takknemlighet mot veileder Svein Fredrik Hjelmås for godt samarbeid og veiledning. Det rettes også en takk til Vidar Holum og Tengjel Aas Sandtrø fra Høgskolen i Oslo og Akershus for alt tips og ledetråd til oppgaven. En stor takk til Veronica Bakken fra Veldhoen for bredt kunnskap om tema og gode tips.

Jeg vil ellers takke alle som har bidratt til oppgaven og gjort det mulig for meg å utføre bachelorgraden og besvare på problemstillingen min.

Denne rapporten skal utgi 15 studiepoeng.

14.08.2017

Sammendrag

Aktivitetsbasert arbeidsplass har blitt omtalt mye positivt i medier og en slik fysisk utforming skal bidra til mer kommunikasjon, samhandling, spare kostnader og få et godt fellesskap tvers av avdelinger. Det er imidlertid delte meninger om utformingen er bra eller dårlig for ansatte. Derfor vil hensikten med rapporten være å ta ut ifra brukers perspektiv av en aktivitetsbasert arbeidsplass. Jeg vil se nærmere på hvordan en aktivitetsbasert arbeidsplass påvirker brukere basert på forskjellige faktorer som støynivå, samhandling, produktivitet, og overvåking. Jeg har derfor problemstillingen til denne oppgaven:

“Hvordan påvirker aktivitetsbasert arbeidsplass brukere, og gir utformingen en positivt eller en negativ virkning?”

For å besvare problemstillingen ble det gjennomført kvalitativ og kvantitativ metode for innhenting av data i form av intervju og spørreundersøkelser. Jeg intervjuet fem informanter fra ulike arbeidsplasser med ulike arbeidsstillinger. Deretter har 50 respondenter fra forskjellige arbeidssteder og stillinger deltatt på spørreundersøkelsen. Resultatene bygger på brukernes erfaringer og forståelse.

I dette studiet har jeg funnet at mange mener at samhandling mellom individer og kunnskapsdeling er positivt, som intensjonen til den fysiske utformingen er. For mange bidrar uformell kommunikasjon og åpenheten et annerledes arbeidsmiljø hvorav det gir mer åpenhet tvers av avdelinger. Det er imidlertid også negative sider med utformingen som støy og utfordringer med samhandling ved at noen kunne føle å bli avbrutt ved at kolleger spør dem om hjelp. Spesifikk var samtaler andre individer hadde i bakgrunnen som man ikke kunne unngå den støytypen som hadde høyest rangering på mest forstyrrende støy. Jeg har avslutningsvis funnet at den aktivitetsbaserte arbeidsplassen ikke tilrettelegger for alle, slik intensjonen er.

Med denne oppgaven ønsker jeg å overføre kunnskap om ansattes opplevelse av å være på en aktivitetsbasert arbeidsplass, og forståelsen av kontorutformingen. Jeg håper at oppgaven min kan bidra til å få lærdom og inspirasjon til videre forskning.

Innholdsfortegnelse

Forord	3
Sammendrag	4
Innholdsfortegnelse	5
Figurliste	8
Tabelliste	9
1 Innledning og problemstilling	10
1.1 Bakgrunn	10
1.1.2 Historie om aktivitetsbasert arbeidsplass	10
1.1.3 Åpen kontorlandskap	10
1.1.4 Overgang til aktivitetsbasert arbeidsplass	11
1.2 Formål og problemstilling	12
1.3 Avgrensninger	12
1.4 Rapportens oppbygning	12
2 Teori	13
2.1 Kommunikasjon	13
2.2 Kommunikasjonskanaler	14
2.3 Kunnskapsdeling	15
2.4 Produktivitet	16
2.5 Konsentrasjon	16
2.6 Samhandling	16
2.7 Støy	17
2.8 Overvåking	17
2.9 Aktivitetsbasert arbeidsplass	18

2.9.1 Samhandling, kunnskapsdeling og kommunikasjon på aktivitetsbasert arbeidsplassen	19
2.9.2 Produktivitet og konsentrasjon på aktivitetsbasert arbeidsplass	19
2.9.3 Støy på aktivitetsbasert arbeidsplass	21
2.9.4 Overvåking på aktivitetsbasert arbeidsplass	22
2.10 Oppsummering	23
3 Metode	24
3.1 Valg av metode	24
3.2 Intervju	24
3.3 Spørreundersøkelse	26
3.4 Styrker og svakheter	28
4 Resultat	30
4.1 Intervju	30
4.1.1 Konsentrasjon og produktivitet	30
4.1.2 Støy	32
4.1.3 Samhandling, kunnskapsdeling og kommunikasjon	34
4.1.4 Overvåking	35
4.1.5 Forbedringer til deres arbeidsplass	36
4.2 Spørreundersøkelse	36
4.2.1 Konsentrasjon	37
4.2.2 Støy	38
4.2.3 Samhandling	39
4.2.4 Kommunikasjon	41
4.2.5 Overvåking	41
4.3 Oppsummering	42

5	Diskusjon	45
5.1	Konsentrasjon og produktivitet	45
5.2	Støy	47
5.3	Samhandling, kunnskapsdeling og kommunikasjon	49
5.4	Følelsen av å bli overvåket	51
5.5	Oppsummering	53
6	Konklusjon og videre forskning	54
6.1	Konklusjon	54
6.2	Til videre forskning	55
7	Litteraturliste	56
	VEDLEGG 1: Intervjuguide	60
	VEDLEGG 2: Spørreundersøkelse for kvantitativ datainnhenting	63
	VEDLEGG 3: Resultat fra spørreundersøkelsen	66
	Rangering av utsagn	66
	Rangering av støytyper	69
	Gjennomsnittlig rangering av støytyper	70
	VEDLEGG 4: Referat intervju av informanter	71

Figurliste

Figur 1. Rangering av typer støy fra kvalitativ datainnhenting.	33
Figur 2. Gjennomsnittlig rangering av typer støy fra det kvantitativ datainnhenting.	39
Figur 3. Gjennomsnittlig poeng fra spørreundersøkelsen.	43
Figur 4. Gjennomsnittlig score på støynivå fra kvantitativ datainnhenting.	44

Tabelliste

Tabell 1. Antall informanter.	26
Tabell 2. Rangering av støytyper fra kvalitativ datainnhenting.	32
Tabell 3. Resultat av spørreundersøkelsen innenfor konsentrasjon.	37
Tabell 4. Resultat av spørreundersøkelsen innenfor støy.	38
Tabell 5. Resultat av spørreundersøkelsen innenfor samhandling.	40
Tabell 6. Resultat av spørreundersøkelsen innenfor kommunikasjon.	41
Tabell 7. Resultat av spørreundersøkelsen innenfor overvåking.	41

1 Innledning og problemstilling

Temaet i denne bacheloroppgaven skal være om aktivitetsbasert arbeidsplass. Aktivitetsbasert arbeidsplass er en kontorutforming som stadig blir mer og mer kjent, og praktisert i Skandinavia. I noen tilfeller har noen kalt aktivitetsbasert arbeidsplass for åpent kontorlandskap. Åpent kontorlandskap har vært mye omtalt i nyheter og debatter om hvordan den påvirker brukere av kontorutformingen. Klassekampen sin artikkel skrevet av Gullestad (2017) diskuterer blant annet om NTNU skal oppgradere kontorutforming til aktivitetsbasert arbeidsplass eller beholde det tradisjonelle cellekontoret i deres nye bygg.

1.1 Bakgrunn

1.1.2 Historie om aktivitetsbasert arbeidsplass

Selv om begrepet ”Aktivitetsbasert arbeidsplass” har nylig begynt å bli mer brukt i media og hos bedrifter, er ikke idéen så ny. Leesman hevder at allerede i de sene 1970-tallet introduserte Robert Luchetti det han kalte for ”Activity settings based environments” og ”Multiple settings to support the variety of performance modes” (2017, 6). 15 år senere i tidlig 1990-tallet ble aktivitetsbasert arbeidsplass, eller ”activity based workplace” introdusert. Leesman hevder videre at én av de første som arbeidet med aktivitetsbasert arbeidsplass var av den britiske designer Sevil Peach for Barclays Capital Holdings og av den nederlandske Erik Veldhoen for Interpolis.

I Norge begynner aktivitetsbasert arbeidsplass begrepet å bli kjent og for øyeblikket er det pågående prosjekter med implementeringen av denne kontorutformingen. Blant annet har Kommunal- og Moderniseringsdepartementet (udatert) uttalt at skal Regjeringen skal ha en slik kontorutforming når deres byggeprosjekt starter.

1.1.3 Åpen kontorlandskap

Ifølge Syvertsen (2016) og Karlen (2015) hevder de at man ville tidligere kalle aktivitetsbasert arbeidsplass for åpen kontorlandskap. Hensikten med et tradisjonelt åpent

kontorlandskap hevder Syvertsen at det var å rive veggene, sitte så nær dine kollegaer som mulig for å kunne få flere “hoder” i et areal. I likhet med aktivitetsbasert arbeidsplass, hadde åpent kontorlandskap stillerom og sittegrupper. Mye er likt med aktivitetsbasert arbeidsplass og kontorlandskap. Forskjellen mellom løsningene hevder Gullestad (2017) er at aktivitetsbasert arbeidsplass er mer eller mindre et endringsprosjekt enn det er et innredningsprosjekt. Det er, som Karlsen (2015) hevder, en sonebasert arbeidsplassutforming enn det tradisjonelle åpent kontorlandskap. Flere forfattere, inkludert Gullestad (2017), Karlsen (2015), Syvertsen (2016) og Wyllie mfl. (udatert) hevder at den fysiske utformingen har større fokus på blant annet mer samarbeid (collaborations) og kunnskapsdeling (sharing). Dette er en ny måte å arbeide på.

1.1.4 Overgang til aktivitetsbasert arbeidsplass

Leesman (2017) har nevnt en liste over aktivitetsbasert arbeidsplass sin karakteristiske trekk.

Aktivitetsbasert arbeidsplass er karakterisert slik:

- Man tar en analyse av aktivitetene som ansatte forplikter seg.
- Kontorutforming har svært variert arbeidsplass med mangfold av innstillinger for hver aktivitet.
- Den skal skape et arbeidsmiljø med kreativitet og kulturelle formål.
- Teamwork, eller samarbeid, og redusert bruk av penn og papir er i større fokus.
- Det er mye ledig miljø, altså flere plasser enn menneskelig ressurser, og skal være et oppmuntrende og motiverende sted for brukere

(Leesman, 2017, 6)

Forfattere, inkludert Lowell (2015) og Wyllie mfl. (2015) hevder at den aktivitetsbaserte arbeidsplassen bidrar til å utnytte mindre areal i lokalet, som gjør at bedrifter sparer kostnader. Dette hevder forfatterne har gitt et dokumentert finansielle opptredener. Wyllie mfl. (udatert) hevder imidlertid at selv om det har blitt dokumentert gode finansielle opptredener, er det ikke kun på grunn av reduserte kostnader som gjør at flest vil velge denne kontorutformingen. Bedrifter som benytter aktivitetsbasert arbeidsplass velger å ha det for andre hensikter som er mer relatert til brukere. Blant annet er det stort fokus på mer

samhandling og deling av kunnskap til hverandre på arbeidsplassen. Mange vil se kostnader som en fordel og én av grunnene til å oppgradere arbeidsplassen til denne løsningen.

1.2 Formål og problemstilling

Jeg vil belyse viktigheten på den aktivitetsbaserte arbeidsplassen. Det er en del studier og artikler om dette. Det er likevel spennende å vite hva som er positivt og negativt med det, og se fra brukers perspektiv om hvordan de opplever å benytte denne kontorutformingen. Jeg har derfor denne problemstillingen til min oppgave:

“Hvordan påvirker aktivitetsbasert arbeidsplass brukere, og gir utformingen en positivt eller en negativ virkning?”

1.3 Avgrensninger

For det valgte tema kan den virke omfangsrik. Jeg setter derfor avgrensninger på hva jeg vil finne ut av og hva jeg velger å utelukke.

Jeg har tidligere vurdert å trekke inn hvordan aktivitetsbasert arbeidsplass kan påvirke ansattes helse. Årsaken til at jeg fant interesse med dette er på grunn av det er lite forskning om helsemessige faktorer som kan bli påvirket på en aktivitetsbasert arbeidsplass. Jeg har likevel valgt å utelukke dette. Etter diskusjoner med fagfolk har vi konkludert at dette kan bli for vanskelig å måle og vil kreve for mye å få svar på. Selv om det høres som en spennende måte å forske på, vil det både være vanskelig å måle og vanskelig å forutse.

1.4 Rapportens oppbygning

Denne bacheloroppgaven skal deles i forskjellige kapitler. Først skal relevante begreper og tidligere funn presenteres i teori kapitlet. Deretter skal jeg utdype mer om metoden jeg har valgt etterfulgt av resultatet av metoden. Etter resultat kapitlet skal jeg diskutere og sammenligne teori med resultatene mine. Til slutt skal jeg komme med en konklusjon til hele oppgaven og besvare problemstilling, samt anbefale til videre forskning.

2 Teori

I dette kapittelet om teorien bak problemstillingen vil jeg redegjøre forskjellige forskninger om det jeg skal undersøke. Hensikten med teorien er å vise en klarhet på de relevante begrepene og vise tidligere funn fra tidligere forskninger og litteratur.

Jeg vil først starte med relevante begreper og utdype dem mer. Deretter vil jeg presentere aktivitetsbasert arbeidsplass. I de siste delkapittel vil jeg vise til forskninger innenfor de forskjellige temaene. Avslutningsvis vil jeg oppsummere teorien med hypoteser.

2.1 Kommunikasjon

Kaufmann og Kaufmann (2015, 394-395) har to definisjoner på kommunikasjon. Den første definisjonen er kort og sier at kommunikasjon er overføring eller utveksling av informasjon gjennom et felles symbolsystem. En mer presis definisjon av kommunikasjon er at kommunikasjon er den prosessen der en person, gruppe eller organisasjon (sender) overfører informasjon (budskap) til en annen person, gruppe eller organisasjon, og der mottakeren får en viss forståelse av budskapet (mottaker).

Kommunikasjon i virksomheter og organisasjoner kan skilles mellom formell og uformell kommunikasjon. Formell kommunikasjon hevder Kaufmann og Kaufmann (2015, 410) er informasjon som går via offisielle kanaler. Rapporter eller direktiver er gode eksempler på formell kommunikasjon. Men det er ikke alltid kommunikasjonen går gjennom de formelle kanalene på arbeidsplassen. Den andre typen kommunikasjon går via de uformelle kanalene. Mens formell kommunikasjon er mer relatert til organisasjonens hierarkiske styresystemer, er uformell kommunikasjon mer spontane kommunikasjon som er uavhengig av organisasjonskartet. Denne type kommunikasjon er utenom de offisielle kanalene.

I løpet av de siste årene har det vist hos moderne organisasjoner at viktigheten for uformell kommunikasjon har blitt betydelig større enn tidligere. Den tradisjonelle arbeidsmåten har tidligere vært at ansatte arbeider mer selvstendig og lukket, men denne type arbeidsmåte begynner å forsvinne. Det er her det uformelle kommunikasjonen sine funksjoner blir

betydelig viktigere for ansatte å samarbeide og dele kunnskap og kompetanse til hverandre. Kaufmann og Kaufmann nevner at den uformelle kommunikasjonen spiller en stor rolle for innspill og nye idéer. Det er derfor man legger mer vekt på uformell kommunikasjon i de moderne årene. Jacobsen og Thorsvik (2013) har diskutert at det vises i tidligere forskning at ved uformelle kommunikasjon får ledere raskere informasjon enn ved formell kommunikasjon, samt den bidrar å skape engasjement og motivasjon. Det sies også at uformell kommunikasjon medvirker sterkt til å skape samhold i grupper, skaper tillit mellom personer og fremmer læring mellom ansatte i organisasjonen.

Mye av kommunikasjon i en organisasjon er ikke-verbal. Da må man tolke både kroppsspråk, stemmebruk og andre signaler som er ikke-verbalt for å tolke hva som egentlig blir sagt. Kommunikasjonen mellom mennesker spiller både på informasjon, assosiasjoner, idéer, følelser og holdninger inn og påvirker hvordan mottakeren tolker og oppfatter budskapet fra senderen (Jacobsen og Thorsvik 2013, 280).

2.2 Kommunikasjonskanaler

Vi kan skille kommunikasjonen for skriftlig og muntlig kanaler. Ansikt til ansikt kontakt mellom mennesker er innenfor den muntlige kommunikasjonen, og da spiller både det verbale og ikke-verbale en stor rolle for hvordan vi oppfatter og tolker budskapet som nevnt tidligere. Den største forskjellen mellom skriftlig og muntlig kommunikasjonen er evnen til rik informasjon som blir overført til mottakeren. Det som kjennetegnes en god formidling av rik informasjon er evnen å overføre mange ulike signaler samtidig, man får muligheten til en rask tilbakemelding, man får muligheten til å benytte naturlig (muntlig) språk og gjør at sender og mottaker kan være personlige og tilpasse meldingen til hverandre. Kaufmann og Kaufmann (2015, 402) hevder at forskere konkluderer at samtale ansikt til ansikt er sterkest til å gi rik informasjon. Ulempen ved skriftlig kommunikasjon er at den gir begrenset mulighet til å formidle rik informasjon enn ansikt til ansikt samtale (2015, 401). Den begrenser hvor mye informasjon som blir overført i en melding. Det tar lenger tid med tilbakemelding enn ved ansikt til ansikt kontakt.

I det nye teknologien gir det flere muligheter for kommunikasjonskanaler som e-post, sosiale medier og telefonringing. E-post er mye brukt, og selv om den gir en begrenset mulighet til å formidle informasjon, så nevner Kaufmann og Kaufmann at kanalen har sine fordeler. Ved å sende e-post, har man muligheten til å formidle til flere personer ved et tastetrykk og kostnadene er mye mindre enn ved for eksempel ved telefonsamtale, sende brev eller brosjyre. Ulempen som Kaufmann og Kaufmann hevder at det topper høyest er at den kan gi overbelastning av informasjon, som bidrar til økt stressnivå (2015, 403). Mange kan oppleve å få langt flere e-poster per dag, og det kan gjøre det vanskeligere å skille mellom de man skal prioritere.

2.3 Kunnskapsdeling

Som nevnt tidligere, bidrar kommunikasjon til å dele kunnskap og kompetanse til andre ansatte. Dette støtter Rianne Appel-Meulenbroek (2010) og forskeren hevder at kunnskapsdeling kan kun skje ved personer som kommuniserer med hverandre. Å dele kunnskap i organisasjonen er når ansatte deler verdifull informasjon fritt til andre ansatte. Det medfører at organisasjonens respons og effektivitet kan bli sterkt forøket ved å hindre at individer eller flere får vanskeligheter med å løse sine problemer. Peter Marks mfl. (2008) hevder at kunnskapsdeling bidrar til tidssparing og ressursparing for både ansatte internt og eksternt med for eksempel leverandører eller samarbeidspartnere.

Hislop (2013) hevder det er to forskjellige typer kunnskap som kan deles mellom personer i en arbeidsplass. Den første er objektiv kunnskap og andre er kollektiv kunnskap. Objektiv kunnskap er de kunnskapene som kan dokumenteres skriftlig, mens kollektiv kunnskap er kunnskapsdeling man gjør i en gruppe (Hislop, 2013, 23). Vi fokuserer mer på kollektive kunnskapen og vi kan splitte kollektiv kunnskap på tre måter. Den første er ”shared knowledge”, og defineres som kunnskap som innehas av personer i en gruppe. Denne kunnskapen deler man erfaringer. Den andre er ”complementary knowledge” som vil si når man deler kunnskap og forståelse til andre for å formidle sin ekspertise. Den siste er noe som heter ”artefact-embedded knowledge”. Dette kan for eksempel være en delt presentasjon eller

en database. Dette er mye i bruk på arbeidsplasser og skal bidra til mer effektivitet og produktivitet i en spesifikk gruppe (Hislop, 2013, 23-25).

2.4 Produktivitet

Arndt (1979) har definert produktivitet som forholdet mellom innsats og produksjonsresultatet. Det kan enkelt bli vist med likning:

$$\text{Produktivitet} = \frac{\text{Produksjonsresultat}}{\text{Innsats}}$$

Mange er mest opptatt av å kunne finne ut hvor mye man får ut av hver arbeidstime, ved for eksempel ulike typer av produksjon og under ulike arbeidsforhold. I dette tilfelle, vil det legges mer fokus på arbeidsforholdet. I en annen definisjon av Pfeffer og Salancik (1978), er produktivitet å kunne løse oppgavene sine så effektivt som mulig målt i tid og penger. De hevder at jo mindre ressurser en bedrift benytter per enhet, desto mer produktiv kan en bedrift bli. Felles for definisjonene er at selve produksjonen, eller utførelsen av arbeidsoppgaver, er viktig for å skape produktivitet.

2.5 Konsentrasjon

Hos store norske leksikon sine sider skrevet av Tore Helstrup (2015) har definert konsentrasjon som «det å være opptatt av og kunne samle sanser og tanker om utførelsen av en oppgave». Helstrup hevder at konsentrasjonen «påvirkes av følelsetilstander, særlig angst, og kan være forstyrret ved mange former for psykiske lidelser».

2.6 Samhandling

Samhandling har Ingebjørg Folgerø (2000, 12) definert som å gjøre noe sammen og samarbeide mot et felles mål, eller ut fra en illusjon om at en har noe felles. Vi samhandler over alt og til alle tider. For organisasjoner spiller samhandling en viktig rolle, ettersom den legger grunnlaget for både produksjon og salg av varer og tjenester. Folgerø hevder at om

ikke samhandlingen fungerer hos en organisasjon, vil produktivitetseffekten reduseres og markedsføringseffekten blir i minus (2000, 14). På arbeidsplassen skjer samhandlingen både horisontalt og vertikalt i organisasjonen, mellom individer og mellom team, og gjerne med funksjonelle og sosiale formål (2000, 13).

2.7 Støy

Støy er definert som uønsket lyd. Arbeidstilsynets sider «Støy og helse» (2015) deler støy i to typer. Den ene er irriterende støy fra for eksempel ventilasjonsanlegg, maskinelle støy som printere og vifte i PC-en og lignende. Den andre er skadelig støy fra støyende omgivelser og impulslyd. Dette er støy som er over 80dB og 130dB.

Forskeren Laurent Brocolini mfl. (2016) har delt støy i fire typer for deres forskning angående støy hos åpent kontorlandskap. Den første støyen som kan finnes seg på arbeidsplassen er samtaler mellom mennesker som andre ikke kan unngå å høre. Deretter er det samtaler mellom mennesker som man hører i bakgrunnen, men høres gjerne mer som mumling og man hører ikke spesifikt hva dialogen handler om. Telefonringing har forskere i de nylige årene brukt som en egen type støy, etter som den kan være belastende på arbeidsplassen. Siste typen støy er noe som man kaller ”kontorstøy”. Dette er for eksempel støy fra maskinelle midler som printere, vifte fra PC-er, tastatur tasting og andre støy.

2.8 Overvåking

Overvåking har Difi sin side «Hva er overvåking» (udatert) definert som tekniske eller manuelle rutiner for å avdekke feil, avvik eller uønskede hendelser som krever rask håndtering. Ifølge arbeidstilsynets sider «Overvåking på arbeidsplassen: Trygghet eller tvangstrøye?» (udatert), har det vært noen tilfeller arbeidstakere har følt at overvåkning gjør dem usikre og at det er mangel av informasjon gitt til dem. Det har i tillegg spekulert at arbeidsgiver selv er usikre som de ansatte. Arbeidstilsynet har foretatt noen målinger over hva hensikten med overvåkingen er, og de som fikk høyest prosent var å overvåke personalet, forbedre tjenesten, øke produktiviteten og øke sikkerheten. Arbeidstilsynet hevder videre at

ved overvåking av ansatte kan medføre arbeidsrelatert stress, utmattelse, redusert trivsel på arbeidsplassen, begrenset på å bestemme egen arbeidshastighet og i verste fall føre til negativt psykisk påvirkning (udatert).

2.9 Aktivitetsbasert arbeidsplass

Bodin og Danielsson (2009) hevder at aktivitetsbasert arbeidsplass ble introdusert i 1990-tallet, selv om den i dag blir fremstilt som et nytt begrep. Det eksisterer flere definisjoner og forståelser innenfor hva aktivitetsbasert arbeidsplass egentlig er. I denne oppgaven skal jeg ta for meg definisjon fra Syvertsen (2016) og i tillegg til definisjonen fra Bodin og Danielson (2009) gjøre rede for aktivitetsbasert arbeidsplass basert på andre litteratur. Aktivitetsbasert arbeidsplass er ganske lik definisjonen på åpent kontorlandskap, men Syvertsen legger til en forskjell som er viktig å ta for seg. Han hevder at aktivitetsbasert arbeidsplass er mer et «endringsprosjekt enn det er et innredningsprosjekt». Det er mer fokus på en ny måte å jobbe på og han hevder videre at det skal gi «større fokus på blant annet samarbeid og deling» enn de tradisjonelle kontorløsningene.

Bodin og Danielson (2009) hevder at denne kontorutforming er en fleksibel arbeidsplass med en fysisk utforming. Hensikten med utformingen er å øke ansattes bevegelse på arbeidsplassen med ordninger som "clean desk" og "free seating". "Clean desk" hevder Van der Voordt (2004) innebærer at en ikke legger igjen noe på arbeidsstasjonen når arbeidsdagen er over, mens "free seating" lar individer fritt velge hvor de vil sitte på arbeidsplassen sin. Formålet med aktivitetsbasert arbeidsplass er, som likhet med den første definisjonen, å skape mer samhandling, kunnskapsdeling, men Lowell (2015) har også nevnt flere formål og fordeler med utformingen. Ved et fleksibelt arbeid vil det også bidra til bedre arbeid, bedre livsstil, jobbtilførelse, bedre kommunikasjon, redusert sykefravær og tilrettelegge arbeideres arbeidsoppgaver (Lowell 2015).

2.9.1 Samhandling, kunnskapsdeling og kommunikasjon på aktivitetsbasert arbeidsplassen

Som nevnt i innledningen har flere forfattere, inkludert Hofgaard (udatert), Kinnarps (udatert), Lowell (2015) og Wyllie mfl. (udatert), hevdet at kontorutforming skal bidra til et bedre samarbeid mellom kollegaer på arbeidsplassen. Flertalls bedrifter mener at hensikten med aktivitetsbasert arbeidsplass er å kunne få et bedre fellesskap og bidra kolleger til å samarbeide mer og dele kunnskap. Dette hevder Kinnarps (udatert) at det er den største grunnen til hvorfor fleste virksomheter vil velge aktivitetsbasert arbeidsplass, etterfulgt av teknologi og trend. Aktivitetsbasert arbeidsplass hevder Wyllie mfl (udatert) er tilpasset til å ha både formelle og uformelle møter, enten om de er avtalte eller spontane møter. Alle med aktivitetsbasert arbeidsplass har derfor møterom, steder med sammensatte pulter og møteplasser for kolleger til å møtes oftere og samarbeide. De har samtidig også fokus på steder hvor kolleger kan lett ta en kaffe for og ta pause og ha uformelle samtaler med andre kolleger. I tillegg til samarbeid, har kunnskapsdeling vært en av de største argumentene til hvorfor bedrifter bør oppgradere bedriften sin til aktivitetsbasert arbeidsplass.

Selv om det er blitt påstått til å være en veldig god løsning for arbeidere, har det i midlertidig vært studier som ikke viser helt som det har blitt påstått å være. En studie av Rachel Morrison og Keith Macky (2016) ville forske på forskjellige hypoteser, hvorav samhandling og å skape relasjoner mellom mennesker var de viktigste hypotesene. De konkluderte med at i et miljø med åpen løsning vil det ikke bidra til bedre samhandling mellom brukere. Derimot vil det gi en økt negativ relasjon mellom mennesker. Studiet støtter også at det vil være en negativ atferd når det kommer til samhandling og at det er vanskelig å få støtte fra andre i en åpent og delt arbeidsplass med flere personer i et areal.

2.9.2 Produktivitet og konsentrasjon på aktivitetsbasert arbeidsplass

Mange studier og litteratur viser at aktivitetsbasert arbeidsplass skal gi en bedre og produktiv hverdag på arbeidsplassen. Dette har Hofgaard (udatert), Lowell (2015 og Wyllie mfl. (udatert) hevdet. Det har vært store diskusjoner om hvorvidt aktivitetsbasert arbeidsplass faktisk gir god produktivitet for brukere.

Fra Kinnarps sin trendrapport (udatert), hevder de at brukere får i midlertidig ikke mer enn kun tre uforstyrret timer under arbeidet på arbeidsplassen ut av åtte arbeidstimer. Det har endret til slikt de siste årene, og mye av det er et resultat av en slik kontorutforming. I en nederlandsk studie av Appel-Meulenbroek mfl (2011) indikerer det at 62 prosent av respondentene velger å arbeide hjemme for å få bedre produktivitet i hektiske tider. Det er også en annen studie som støtter til dette. Skogland sin kvalitative studie konkluderer at informanter har en utfordring med å ha en individuell konsentrasjon på arbeidsplassen sin som har en slik utforming (2017). Mange av de hevdet at det ble nesten ”overfylt” på arbeidsplassen deres av mange ansatte, og i tillegg i forhold til tidligere har bedrifter valgt å ha flere ansatte per areal. Som nevnt tidligere, har også Kinnarps vist til varierende studier som viser at det ikke er mer enn 50 prosent som er på arbeidsplassen hver dag (udatert). Det kan skyldes på jobbrelaterte reiser, men også andre faktorer som for eksempel å arbeide et annet sted for mer produktivitet som vist på den nederlandske studien. Leesman Index (udatert) viser det prosentvise resultatet av hvor mange prosent som synes deres arbeidsplass bidrar til produktive arbeidsdager. Kun 55,3 prosent synes at deres arbeidsplass bidro til å arbeide produktivt. Dette tallet er basert på over 228 000 ansattes respons på deres arbeidsplass. Dette er litt over halvparten av totale, men det er likevel en lavere tall enn det man forventer. Leesman fokuserer videre til å kunne øke dette prosentvise tallet innen noen år fremover.

I Morrison og Mackys studie (2016) støtter funnet deres at det er høyere grad av distraksjoner på et delt, åpent areal enn om man delte et kontor med to eller tre personer eller hadde cellekontorer. Det hevder de vil bidra til mindre produktivitet og konsentrasjon for brukere til å utføre arbeidsoppgaver, sammenlignet om de skulle arbeide hjemmefra.

Andre diskusjoner som Kinnarps (udatert) tar opp er basert på aldersmessige faktorer. Jo eldre man er, jo mer vanskeligheter har de til å tilpasse seg til den aktivitetsbaserte arbeidsplassen. Kinnarps har diskutert om eldre personers vaner i forhold til yngre ansatte. De eldre generasjonene har vaner fra gamle tider å konsentrere seg om én ting om gangen, derfor det kan utløse en frustrerende faktor for dem under distraksjoner og forstyrrelser.

2.9.3 Støy på aktivitetsbasert arbeidsplass

Etter som det er flere personer som er i et areal i en aktivitetsbasert arbeidsplass, har støy vært en utfordring for mange. Jeg skal introdusere og redegjøre noen av studiene som ble gjort innenfor denne problematikken.

I en studie av Jungsoo Kim og Richard de Dear (2013) har de forsket på hva slags faktorer som var viktigst for brukere av forskjellige kontorutforminger. Én av de viktigste faktorene som spilte stor rolle var støynivået. Funnene deres viser til at ved høyt støynivå i omgivelsene til brukere, vil det gi utfordringer for brukere til å konsentrere seg.

Det har i tillegg gitt andre forskninger på effekten av støy på arbeidsplassen for brukere. Blant annet er det to forskninger som dekker dette utsagnet. En studie av Brocolini mfl. (2016) og en annen studie av Jahnche mfl. (2011) hevder at støynivået spiller stor rolle for ansattes motivasjon og energi i både arbeid og ved hvile. Det har blitt mye omtalt som det ansatte har mest problem med i en aktivitetsbasert arbeidsplass eller åpent kontorlandskap. Jahnche mfl. (2011) hevder også at brukere kan bli utsatt for økt stressnivå ved høyere støynivå og blir fortere utslitt og demotivert til å arbeide.

Brocolini mfl. (2016) har også gått dypere innenfor hva slags type støy som bidrar til å redusere konsentrasjonsnivået til 35 individer. De hevder fra funnene deres at samtaler som andre har muligheten til å overhøre eller er vanskelig å omgå var støyen som fikk høyest rangering. Det viste at deltagerne til forskningen fikk en mindre grad av konsentrasjon og hukommelse. Deretter som samtaler man hørte i bakgrunnen, men ikke i samme grad som den første, og telefonringing. Det ble ingen signifikante forskjeller på irritasjon for deltakerne mellom de forskjellige støyene.

Det er også en annen studie fra Nederland av Rianne Appel-meunlenbroek mfl. (2011) som viser at 55 prosent av respondentene deres ble ofte distraheret av andres samtaler, mens 34 prosent ble distraheret av andre støy som kopimaskin, personer som går frem og tilbake og

dører som åpnes og lukkes. Siste forskning som jeg vil ta fram innenfor dette er av Tonya L. Smith-Jackson og Katherine W. Klein (2008) som hevder at samtaler og prating som man hører i bakgrunn kunne gi effektivitet av at man får ”false alarm”, ”completion rates” og ”workload ratings” enn når det er stille eller lite prating i bakgrunnen. Forskerne hevdet også at en aktivitetsbasert arbeidsplass med åpent kontorlandskap er relatert til negative virkninger til ansatte som at ansatte ikke trives på jobb og at man fikk lavere produktivitet.

Tiltaket til noen bedrifter er å sette opp skillevegger som skal bidra til å dempe støy eller ha en ordning eller regelverk som skal tas hensyn til andre rundt seg. Ellers er siste tiltak at man kan benytte stillerom. Stillerom har NTNU (2006) definert som «rom der en kan utføre arbeid/aktivitet som er forstyrrende for andre, av konfidensiell art eller som krever spesiell konsentrasjon».

2.9.4 Overvåking på aktivitetsbasert arbeidsplass

Det har vært så mye fokus på å skape fellesskap, mer samarbeid og koordinering at det har blitt lite omtalt at ansatte noen ganger trenger litt avstand fra andre for å kunne bli produktive og få konsentrasjon. Kinnarps (udatert) hevder at ut ifra en undersøkelse gjort av Manpower og Kairos Future, har resultatene deres studie vist at 22 prosent av de ansatte velger heller å gå til et sted hvor de er alene for å bli mer produktive. I en annen studie av Appel-Meulenbroek mfl. (2011) har studiet deres vist at 67 prosent av respondentene deres velger kontorplasser som helst gir visuelt privatliv ved behov. 57 prosent velger slike kontorplasser med visuelt privatliv når de har tilgjengeligheten til det uavhengig av behov. Resultatene viste også at 30 prosent av respondentene følte seg ukomfortabel når andre kolleger har muligheten til å se hva de gjør.

Samme som nevnt tidligere innenfor støy, har Kim og Dear (2013) fått flere funn innenfor deres problemstilling. I tillegg til støy, har forskerne også konkludert at både med eller uten skillevegg spiller visuelt privatliv en stor rolle for brukere. Uten visuelt privatliv for brukere, føler de seg at hvem som helst har muligheten til å overvåke hva brukere gjør på arbeidsstasjonen deres. Det vil medføre til at brukere er ikke tilfredsstillt av

kontorutforming. Forskerne tok studiet i sammenheng med brukere av cellekontorer og det var ikke viktig for disse respondentene å ha visuelt privatliv etter som de allerede følte de hadde det.

Som nevnt tidligere, er det ikke alltid en aktivitetsbasert arbeidsplass passer for alle brukere, og opplevd privatliv er en av det mange kan føle seg ukomfortable med. Med det store fokuset om samarbeid og koordinering, glemmer vi også at brukere og mennesker også trenger en distanse og opplevd privatliv for å kunne utføre oppgaver produktivt.

2.10 Oppsummering

For å oppsummere teorien, vil jeg presentere hypoteser basert på litteraturen og tidligere forskninger som er nevnt i dette kapittelet.

H1: Brukere i en aktivitetsbasert arbeidsplass vil oppleve en negativ virkning ved å dele kunnskap med hverandre, og vil gjøre det vanskelig å spørre om hjelp.

H2: I en aktivitetsbasert arbeidsplass vil det være mye forstyrrelser på grunn av støy.

H3: Samtaler brukere ikke kan unngå er den verste støyen i en aktivitetsbasert arbeidsplass.

H4: Det er vanskelig å ha et visuelt privatliv og brukere kan føle at andre har muligheten til å overvåke hverandre.

H5: Aktivitetsbasert arbeidsplass vil bidra til mindre produktivitet og konsentrasjon for brukere.

H6: Aktivitetsbasert arbeidsplass vil ikke bidra til en god samhandling mellom brukere og gi en negativ virkning til brukere.

Disse hypotesene vil kunne gi med en guide til å kunne diskutere og sammenligne med mine funn og besvare på problemstillingen til oppgaven.

3 Metode

I dette kapittelet vil jeg presentere, og deretter begrunne de metodiske valgene jeg har gjort. Jeg vil først presentere valg av metode, og deretter vil jeg presentere mer om de forskjellige metodene jeg har valgt, og tilslutt vil jeg presentere styrker og svakheter for metodene.

3.1 Valg av metode

For problemstillingen min vil jeg undersøke ulike faktorer som samarbeid, produktivitet og trivsel. Jeg har benyttet teorien som et grunnlag til metodevalget og ut ifra det utviklet forskjellige metoder basert på tidligere funn og litteratur.

Denne type forskning er en empirisk forskning. Ifølge forfatteren Punch (2014, 2-3) er en empirisk forskning en type forskning som baserer seg på erfaring eller hvordan vi observerer verden. Ved empirisk forskning må man ha et spørsmål eller en problemstilling som kun kan besvares på ved å observere verden. Det betyr at man må samle inn data som svarer på hva vi lurer på om verden. Jeg har derfor valgt å kombinere kvalitativ metode i form av intervju og kvantitativ metode i form av spørreundersøkelse for å samle inn data. Jeg velger altså å først ha en kvalitativ metode og deretter en kvantitativ metode.

Begge metodene er for å bidra til å besvare problemstillingen og tema. Forfatteren Olsson (2014) og Punch (2014) hevder at man kan benytte intervju til å få mer forståelse på menneskers erfaringer, meninger og tanker. Med intervju kan jeg velge ut informanter fra en eller flere organisasjoner som egner seg til å reflektere sine tanker, erfaringer og meninger. Forfatteren Olsson (2014) hevder at spørreundersøkelser bidrar til statistisk resultat, altså svar som er basert på tall og rangeringer, mens intervju er basert på data som er i form av ord. Denne metoden bidrar til å få svar på kortest mulig tid per respondent.

3.2 Intervju

Intervjuet har jeg valgt å dele i to. Den ene skal være brukernes eller ansattes perspektiv og det andre skal være ledelsens perspektiv. Intervjuene er valgt ut blant ansatte fra

aktivitetsbasert kontor, og en fra ledelsen. Jeg har totalt fem informanter som benytter aktivitetsbasert arbeidsplass. Hvorav én av dem er fra det strategiske nivået i hierarkiet, to av dem er teamleder i forskjellige avdelinger fra det taktiske nivået, og to er fra det operative nivået, men alle er brukere av aktivitetsbasert arbeidsplass. Alle informanter er fra forskjellige bedrifter. Informantene bidrar med deres tanker, erfaringer og engasjement innenfor problemstillingen og tema som har relevans for deres egen arbeidsplass.

Intervjuene er semi-strukturerte intervjuer. Intervjuspørsmålene er godt bearbeidet med utgangspunkt til problemstillingen, men er åpent for andre spørsmål avhengig av hva informantens besvarelse er. Jeg testet ut og gikk gjennom første utkast av intervjuguiden med veileder for å vurdere om spørsmålene passet inn til tema, og om spørsmålene var forståelige for begge parter. Jeg opplevde at endringer måtte gjøres en del ganger med både formuleringen og rekkefølgen på spørsmålene for at alt skulle gi bedre sammenheng. I tillegg til intervjuguiden hadde jeg også oppfølgingsspørsmål til informantene som ikke var nevnt i intervjuguiden.

Alle informanter ble godt informert både før og under intervjuet at informanten ville være anonyme og at kun jeg er den eneste personen som vet om deres identitet. Jeg informerte også om tidsbruk, antall spørsmål, godkjenning om å skrive referat underveis av intervjuet, hva hensikten med intervjuet er og hva slags type intervju som de skal basere seg på (enten for ledelsen eller for bruker).

Intervjuene ble utført fra slutten av mars til starten av april. Samtalene fant sted på informantens arbeidsplass, hvor vi hadde en ansikt-til-ansikt intervju. Jeg vurderte først å ha gruppeintervju, men på grunn av knapt deltagelse valgte jeg heller å intervju én av gangen. Jeg har laget to forskjellige intervjuguide hvorav den ene er rettet for brukere eller ansatte, mens den andre er mer rettet for ledelsen. Kun én leder fra en organisasjon hadde ledig tid til å utføre intervjuet, men etter som informanten også satt med medarbeiderne sine uten sitt eget kontor, var det greit å kunne ta med én fra ledelsen og benytte de kvalitative dataene til resultatet.

Jeg personlig syntes intervjuene gikk uforventet bra. Informantene var åpne til innspill og deling av tanker, erfaring og meninger. De alle viste engasjement, alle var avslappet og hadde en god holdning og atferd som gjorde meg komfortabel med alle informantene. De kjente til arbeidet mitt på forhånd og fikk en god informasjonsflyt, som gjorde prosessen lettere. Jeg opplevde at informantene var positive og gav positiv energi tilbake. Totalt fikk jeg intervjuet fem informanter som planlagt, ettersom jeg hadde satt frem som et minimumskrav til informanter.

Under vises det en tabell over informantene og om de er bruker eller leder.

Informant 1	Bruker
Informant 2	Bruker
Informant 3	Leder/bruker
Informant 4	Bruker
Informant 5	Bruker

Tabell 1. Antall informanter.

3.3 Spørreundersøkelse

Punch (2014, 283) hevder at kvantitativ metode for innhenting av kvantitativ data er fremtredende metode for empirisk forskning. På grunn av den moderne tid, blir det mindre bruk av telefonundersøkelser og undersøker som er papirbasert. Jeg har derfor benyttet elektronisk spørreundersøkelse. Spørreundersøkelsen er rettet mot de ansatte i en aktivitetsbasert arbeidsplass, og den skal være basert på både teori og de kvalitative dataene. Spørreskjemaet skal skje via nettsiden "Survey Monkey" som er en nettside for å opprette sine egne spørreundersøkelser. Spørreundersøkelsen er i form av et elektronisk format som ligger til rette på internett. Dette er for å få samlet inn data på mest effektivt som mulig, og samtidig spare tid for respondentene ved å gjøre det mest mulig tilgjengelig for dem. Blant annet vil også denne type undersøkelse appellere mer til respondentene enn en papirbasert undersøkelse. I denne nettbaserte undersøkelsen er det ikke mulig å se hva hver enkelt

respondent besvarer og det er ikke mulig å spore dem opp på noen måter. Dette har respondenter fått informert om før undersøkelsen starter.

På starten av undersøkelsen gjelder de to første spørsmålene alder og kjønn. Dette er for å få et innblikk av hvilken aldersgruppe som det er flest av. Undersøkelsen består deretter av totalt 22 utsagn som skal besvares ved å rangere i en skala fra 1 til 7. Definisjonene på de forskjellige tallene er som følger:

- 1 Helt uenig
- 2 Uenig
- 3 Litt uenig
- 4 Verken eller
- 5 Litt enig
- 6 Enig
- 7 Helt enig

Deretter er det en rangeringsskala for vurdering av støykilder, der skal det rangeres etter graden hvor 6 er mest belastende og 1 er minst belastende. Det er totalt seks støykilder som jeg har valgt å ta med ut ifra tidligere funn som vurderes i spørreundersøkelsen. Samme rangering har jeg også tatt med til intervjuene med informantene. I tillegg til det har jeg lagt til et kommentarfelt om respondenten blir plaget av andre støykilder som jeg ikke har nevnt. Til slutt er det et kommentarfelt med et åpent spørsmål om respondenten har noen forslag eller tiltak til forbedringer på sin arbeidsplass.

En testsjekk av spørreskjemaet har blitt gjennomført før bruk med samtlige personer, det ble gjort ved en grundig gjennomgang av språkbruk, ordbruk, felles forståelse og relevans til problemstillingen. Dette er for å kontrollere om spørsmålene er forståelige og for å få nyttige innspill til forbedringer. Ved undersøkelsens ende fikk jeg 50 respondenter. Jeg vurderer det som bra og en god validitet ettersom jeg har et minimumskrav på 50 respondenter. Validiteten kommer av at jo mer data man har til spesifikk målgruppe jo mer kan man anse det som validert ettersom det tilnærmer seg normalen eller standarden for den gitte målgruppa.

Det var i midlertidig en utfordring å få tak i respondenter, samtidig som det var vanskelig å finne de riktige respondentene til denne forskningen. Til slutt ble jeg ellers fornøyd med antall respondenter, og data fra respondentene er til god bruk til videre arbeid.

3.4 Styrker og svakheter

Ved bruk av kvalitativ metode med ansikt-til-ansikt kommunikasjon får jeg møtt dem personlig og vil få et bedre kjennskap til hver enkel person. Det er en metodisk fordel at jeg møter dem ansikt til ansikt for å knytte seg mer sammen til hvert enkelt individ. Samtidig får jeg som intervjuer fange informantens kroppsspråk og andre nyanser under intervjuet. Man gir god kommunikasjon ved å kjenne seg til informantene. Tillit til hverandre er også styrket med en kvalitativ metode ved at man gir hverandre en tydelig og riktig informasjon. Det er også lett for informanter å stille spørsmål om de er usikre på spørsmålene. Intervjuet er et godt grunnlag for forståelsen av spørreundersøkelsene som ble tatt etter intervjuene.

Det som kan være utfordrende med kvalitativ datainnhenting er å skille mellom personers syn og erfaringer og det jeg har undersøkt på litteratur om aktivitetsbasert arbeidsplass. Det kan medføre at ut ifra det jeg har undersøkt på litteratur og det de får vite fra meg kan påvirke informantens svar på intervjuet. Det er derfor viktig å ha et strukturert spørsmål. Jeg har derfor tatt hensyn ved å ikke spørre informantene om de har opplevd det samme, men om hva slags syn eller tanker de har til temaet.

Som nevnt tidligere, benytter jeg elektronisk spørreundersøkelse istedenfor papir basert spørreundersøkelse. Denne type metode for innhenting av kvantitative data har blitt stadig vanligere med mange grunner. Med dagens teknologi og løsninger, blir analysen mye enklere å utføre. Med surveymonkey.com får man en god oversikt over resultatet både i en tabell og i søylediagram med gjennomsnittlig poeng på hver av besvarelsene fra respondenter. Det er mye enklere å sende spørreundersøkelsen til respondenter ved at man kan lett kopiere og lime inn linken og sende det videre. I tillegg er det mulighet for respondenter selv å videresende linken til spørreundersøkelsen til relevante respondenter. Ved at jeg unngår å utskrive

undersøkelsen til papir gjør at jeg sparer en del kostnader. En slik metode bidrar også til å innhente data på kortest tid. Dette kan være grunnet at respondenter kan være villig til å bruke maksimum fem minutter av dagen sin på å besvare undersøkelsen, som er ganske kort tid for dem å utføre.

Ulempen med en slik undersøkelse er angående representativitet og kvalitet. Det gir lite rom for dem å besvare riktig om de er usikker på et spørsmål eller et utsagn. Selv om jeg har gitt kontaktinformasjon om de har spørsmål til undersøkelsen, har ingen tatt seg tid til å spørre om de er usikker på noe. Derfor om en av respondentene er i tvil på grunn av formuleringen, vil de helst ikke ta seg tid til det. Flest vil gjerne få undersøkelsen fort unnagjort. Derfor kan kvaliteten av besvarelsene svekkes ved at respondentene kan enten hoppe over et spørsmål eller svare på noe for å bli fort ferdig. Det er for eksempel lite egnet for de med språkutfordringer. Ved innhenting av data med penn og papir, må de få det fra meg og respondentene har lettere tilgang til spørsmål om de er usikre.

Ved kombinasjon av kvalitativ og kvantitative metoder, kan kvalitativ forskning bidra til å tolke og forstå bedre virkeligheten i en gitt situasjon og konsekvensene av kvantitativ data. Det styrker funnene på kvantitativ data. Det gjør at man kan sammenligne besvarelsene fra begge metodene og finne ut om det fåtallet fra kvalitativ stemmer med flertall fra kvantitativ datainnhenting. Når man har resultatene av de kvantitative dataene, kan man bruke de kvalitative dataene til å forklare funnene fra de kvantitative dataene som årsak til for eksempel den ene funnet lå høyest rangering enn andre i en spørreundersøkelse. I dette tilfelle når jeg har gjort det omvendte, å bruke kvalitativ for å utvikle en kvantitativ metode, kan det på positivt side gi nye innspill fra informantene om et tema enn det litteraturen sier om det samme temaet.

4 Resultat

Jeg har tidligere presentert mine to metoder for å innhente data som er kvantitativ og kvalitativ metode. Jeg har benyttet ansikt til ansikt intervjuer med informanter for å få en nærhet til informanten og få ærlige og utfyllende svar med åpent til oppfølgingsspørsmål. Jeg har deretter benyttet kvantitativ spørreundersøkelse for å få flertalls respondenter på kortest tid. Med kombinasjonen av disse, har jeg muligheten til å få en helhetsforståelse av dataene fra spørreundersøkelsen ut ifra innhenting av data fra intervjuene. I dette kapittelet skal jeg presentere dataene som ble innhentet og vise analysen min.

4.1 Intervju

Intervjuene ble tatt ansikt-til-ansikt individuelt, som nevnt fra metodekapittelet. Det var totalt fem informanter fra en aktivitetsbasert arbeidsplass som deltok intervjuet.

4.1.1 Konsentrasjon og produktivitet

Alle informanter indikerer at de har høy grad av arbeidsoppgaver som krever konsentrasjon. De fleste indikerer at de likevel ikke benytter stillerom eller fasiliteter som egner seg til å få stillhet og litt mer privatliv til å kunne utføre slike arbeidsoppgaver på arbeidsplassen. Informant 1, 2 og 3 uttaler seg at hjemmekontor er en bedre løsning for å utføre arbeidsoppgaver som krever i høyere grad av konsentrasjon. Dette vil jeg komme tilbake til. Eventuelt har informant 4 uttalt seg at vedkommende tidligere benyttet caféer for å utføre slike arbeidsoppgaver, men trives bedre å arbeide på sin arbeidsplass enn hjemme eller andre steder.

Det indikeres forskjellige meninger innenfor produktivitet på arbeidsplassen sin. For informant 1 og 2 mener de at de arbeider ikke så produktivt på arbeidsplassen som de ønsker. Noen få årsaker til hvorfor de ikke arbeider produktivt er på grunn av støy og uro rundt i omgivelsene på arbeidsplassen. Én av dem kommenterte at informanten foretrekker å arbeide hjemmefra enn på arbeidsplassen om personen har arbeidsoppgaver som krever høy konsentrasjon. Kommentar fra informant 1 illustreres under:

«[...] hvis jeg har en ordentlig konsentrasjonsoppgave, så foretrekker jeg å sitte hjemme å jobbe. Da vil jeg få ro rundt meg, og ro rundt meg får jeg ikke på min arbeidsplass i samme grad som hjemme».

For de andre tilfellene indikerer de at det gir en positiv virkning til produktivitet på arbeidsplassen. For informant 3 føler personen at man arbeider mer produktivt ved at man har muligheten til å få hjelp fra de nær deg og andre kolleger. Ved samarbeid og muligheten til å hjelpe hverandre, bidrar det til å øke produktiviteten. Informanten mener imidlertid at det kan bli noe begrenset produktivitet etter som det kan støy og forstyrrelser kan oppstå. Informanten mener at man får så mye mer av aktivitetsbasert arbeidsplass at det overlapper de negative sidene.

For informant 4 og 5 mener at de arbeider bra på arbeidsplassen og de foretrekker å arbeide der enn hjemme. Informant 4 trekker inn faktorer som struktur, rutine og får den følelsen at man har et sted å gå til som bidrar til effektivitet. Dette kan illustreres slik:

«Før jeg kom hit så jobbet jeg jo hjemme og satt på cafe og sånne ting. Men nå har dette gitt meg mye mer struktur på en vis. At jeg har et sted å gå, og jeg har en viss rutine som gjør at jeg arbeider effektivt».

Informant 5 kommenterer at personen er mer effektivt på arbeidsplassen enn hjemme, men likevel er usikker om man ville ha vært mer effektivt om man var isolert i et cellekontor i stedet som vist under:

«Jeg er mer effektiv på arbeidsplassen enn hvis jeg sitter hjemme, men om jeg hadde vært i et cellekontor så vet jeg ikke hvordan det ville ha påvirket meg. Om jeg vil være mer effektiv eller mindre. Jeg tror noen ganger så kunne jeg ha hatt godt av å ha et sted hvor jeg kan være alene og konsentrere meg. Da blir jeg kanskje mer produktivt».

Alle indikerer at alle klarer ellers å gjøre sine arbeidsoppgaver innen tidsfrist. For noen av dem ser de ikke bort fra at de kunne for eksempel ha arbeidet bedre eller fortere om de var isolert enn på arbeidsplassen.

4.1.2 Støy

Informantene skulle rangere støyene fra 1 til 6 hvor 6 er mest belastende og 1 er minst belastende. Den som fikk høyest poeng er andre kollegers samtaler som man ikke kan unngå å høre. Den fikk 27 poeng. Deretter kommer roping og høylytt stemmebruk med ett poeng unna. Den som fikk minst poeng var «kontorstøy» med 5 poeng, deretter fikk telefoner som ringer nest minst poeng med 12 poeng. Jeg velger å vise resultatet av poeng rangering ut ifra intervjuene slik:

Intervju - rangering av typer støy	Total Poeng	Gj.sn. poeng
Telefon som ringer	12	2,4
Andre kollegers samtaler (prat som ikke angår deg, men som man ikke kan unngå å høre)	27	5,4
Bakgrunnsstøy (samtale du hører i bakgrunnen, høres som «mumling» eller «babling»)	15	3,0
Telefon som ringer og ikke besvares	20	4,0
Roping/høylytt stemmebruk	26	5,2
«Kontorstøy»	5	1,0

Tabell 2. Rangering av støytyper fra kvalitativ datainnhenting.



Figur 1. Rangering av typer støy fra kvalitativ datainnhenting.

4 av 5 informanter indikerer at de føler seg forstyrret av støy, mens én føler seg mindre forstyrret. Den personen som ikke ble så forstyrret av støy indikerer derimot at ved høyt eller støy som er nærme vedkommende kunne være forstyrrende, men lar seg ikke bli påvirket av støy ellers.

Flertallet indikerer at ved høyt støynivå vil de bli for forstyrret og distraheret til å kunne utføre arbeidsoppgavene sine. Blant annet kommenterte informant 2 angående støy og stress:

«Jeg blir mer irritert. Det er kanskje stress det.»

Samt har informant 1 vurdert sin arbeidssituasjon i forhold til støy og forstyrrelser slik:

«Jeg blir lett avledet og forstyrret når jeg sitter i et kontorlandskap. Man blir lett forstyrret når man sitter med så mange personer i et areal. Folk sitter i møter samtidig som vi sitter og jobber. Så det blir litt urolig.»

Det indikerer at disse informantene har en utfordring i forhold til støy.

Mens den siste som ikke følte seg for distraheret av støy, indikerer at vedkommende kunne utelukke det som var rundt i omstendighetene sine og fokusere på det som må gjøres. Det er klart at de fleste føler at de bør arbeide hjemme for å kunne konsentrere bedre og bli mer produktive ved hektiske tider eller krevende arbeidsoppgaver, som nevnt på delkapittelet 4.1.1.

4.1.3 Samhandling, kunnskapsdeling og kommunikasjon

Alle ser til å ha noe form for samhandling på arbeidsplassen sin og har lett tilgang til å spørre kolleger om hjelp ved nødvendig. Det er i midlertidig én av fem informanter som ville helst arbeide selvstendig. Alle indikerer likevel at samhandling er viktig for det formelle og uformelle miljøet.

Informant 3 indikerer at det å samhandle skaper lettere tilgang til å få hjelp og råd fra hverandre. Han kommenterer slik innenfor tematikken:

«Jeg tror de samarbeider bedre og blir bedre sosiale engasjerte. Mer positive til hverandre og hjelper hverandre. Man spør gjerne andre rundt seg så det kan bidra til å øke produktiviteten ved at man hjelper hverandre».

Dette støtter fleste informanter ved at de har samme mening om at i det sosiale gir det positivt virkning. Blant annet kan dette illustreres av informant 5 sin kommentar:

«Når jeg sitter her så er det jo alle de menneskene som man møter og jeg opplever de som koselige, man lærer av hverandre, spør hverandre, og bruker hverandres erfaringer, kunnskap og alt dette i miljøet. Det synes jeg er viktig».

Informant 3 sier også at kunnskapsdeling er det deres bedrift legger stor vekt på og det er derfor de har valgt en slik kontorutforming. De fleste informanter har ellers indikert at plassering av kolleger spiller en stor rolle for å spørre om råd og hjelp. For tre av informantene velger de å spørre om hjelp eller råd fra de som er fysisk nærmest personen. For informant 1 og 2 sitter de som regel nær kolleger som driver med de samme arbeidsoppgavene eller har ansvar for det samme området, og det er derfor det er relevant for dem å spørre de. Det vises som positiv virkning for brukere i det sosiale. Det vises også av alle informanter at samhandling gir en god virkning for dem i deres arbeidsplass.

Det er likevel vist noe negativt med kunnskapsdeling, som informant 1 kommenterer:

«[...] å sitte timevis å jobbe som jeg får gjort hjemme får jeg ikke til på arbeidsplassen. Og det er fordi det kommer alltid folk og spør om hjelp».

Dette indikerer at det å spørre om hjelp kan både være positivt og negativt, på en måte at det kan bli for mye av det gode og ende med forstyrrelser.

Innenfor kommunikasjon indikerer alle informanter at kommunikasjonen mellom kolleger på arbeidsplassen er tilstrekkelig og positivt, spesielt i den uformelle, muntlige kommunikasjonen. For det formelle kommunikasjonen derimot har informant 4 og 5 indikert at den kan alltid forbedres i den elektroniske og skriftlige informasjonsflyten.

4.1.4 Overvåking

Alle informanter indikerer at de ikke følte seg overvåket på arbeidsplassen. To av dem indikerer at de har ikke tenkt over det på sin arbeidsplass. Dette illustrerer informant 4:

«Nei, det tenker jeg ikke over i det hele tatt. Jeg føler meg ikke overvåket».

Informant 1 utelukker imidlertid at det ikke kan utelukkes at vedkommende har følt seg overvåket på sin arbeidsplass. Informanten kan ha følt at andre personer som går forbi kan ha mulighet til å observere hva vedkommende gjør, og setter seg i andres fot at det samme kan skje med hvem som helst. Informant 1 ga kommentaren:

«Jeg synes ikke jeg har det så ille, men det er noen ganger jeg kanskje føler jeg blir sett på hva jeg driver med når folk går forbi. Det samme vil nok folk føle det når jeg går forbi dem. Det er avhenger av hvor man sitter i lokalet».

Det plager ikke informant 1 ellers og personen trives på sin arbeidsplass. Som illustrert på kommentaren spiller plassering en rolle.

4.1.5 Forbedringer til deres arbeidsplass

Alle informanter indikerer at noe kunne ha forbedret seg på arbeidsplassen. For informant 5 vil vedkommende at arbeidsplasser skal få et rom eller sted hvor ansatte kan hvile eller ta seg en hvil, spesielt for de som har krevende oppgaver som kreves tidsressurser. For informant 1, 2 og 3 indikerer de at man bør både være bevisst på og ha en påminner om at bør og skal ta hensyn til hverandre som arbeider med deg på arbeidsplassen. Den informant 2 kommenterer videre at istedenfor å ta imot telefoner på kontorlandskapet, så kan man heller gå til en privat rom eller utenfor denne lokalet og snakke. Samtidig kommenterer informant 2 videre at personer bør skru ned eller av lyden på mobilen slik at personer rundt ikke blir distraheret.

4.2 Spørreundersøkelse

Spørreundersøkelsen ble tatt i perioden av 30 dager fra mars til april. Det var totalt 32 menn (64%) og 18 kvinner (36%) som deltok på spørreundersøkelsen. Over 50% var i aldersgruppen 20 til 30 år.

4.2.1 Konsentrasjon

Oppsummeringen av spørreundersøkelsen innenfor konsentrasjon ser slikt ut som vist i tabellen under:

	1	2	3	4	5	6	7	Gj. Sn. poeng
Jeg har ofte arbeidsoppgaver som krever konsentrasjon	0	1	3	6	8	14	18	5,9
Jeg er i stand til å konsentrere meg om alminnelige arbeidsoppgaver på arbeidsplassen	2	1	1	4	12	20	10	5,46
Jeg klarer å gjennomføre alle oppgavene jeg planlegger å gjøre til fastsatt tid	2	3	2	7	15	16	5	4,96
Jeg opplever at det er stressende å arbeide i kontorlandskap	9	8	4	8	8	6	7	3,88

Tabell 3. Resultat av spørreundersøkelsen innenfor konsentrasjon.

Den første indikerer at fleste respondenter er enig at personen har ofte oppgaver som kreves konsentrasjon. Det ser vi på at flertallet har krysset av fra 5 og oppover og gjennomsnittlig poeng er 5,9. Det indikeres at mange er i stand til å konsentrere seg om alminnelige arbeidsoppgaver på arbeidsplassen. 42 respondenter krysset av på fem eller oppover på andre rad, det vil si at det er over 80 prosent som er tilnærmet enige. Det er likevel lavere gjennomsnittspoeng på raden under om gjennomførelsen av oppgaver til fastsatt tid. Det er en avvik på 0,5 poeng, men det er likevel 36 respondenter som er fra litt til helt enige. Innenfor det med stress i kontorlandskap er de gjennomsnittlige poenget 3,88 som er tilnærmet 4 og de som har krysset av fra 1 til 3 har like mange respondenter krysset av som de som har krysset av fra 5 til 7.

4.2.2 Støy

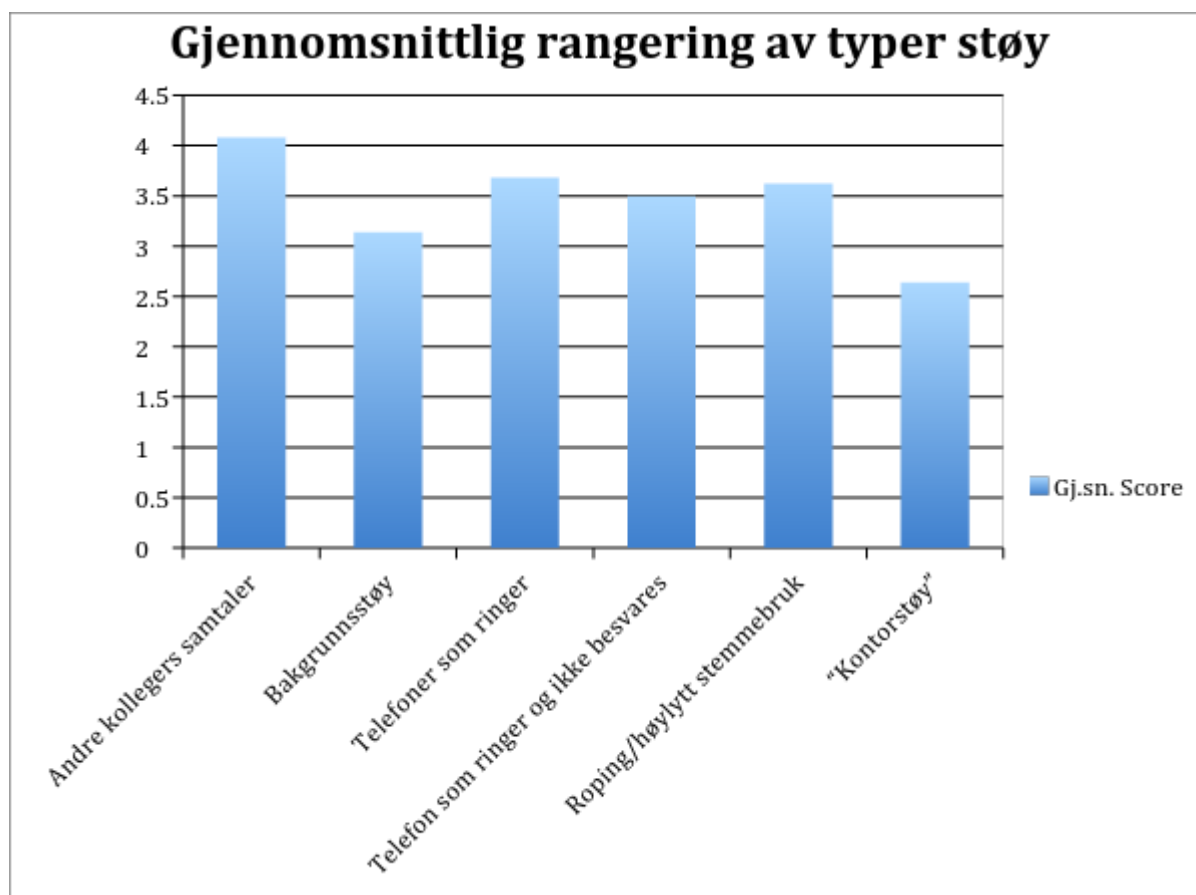
Resultatet innenfor støy er vist under på tabell 4. Det indikerer på første rad at 30 respondenter har krysset av litt enig, enig eller helt enig. Gjennomsnittlig poeng ble 4,64. Det vil si at de fleste er mer enige enn uenige.

Det vises i midlertidig at 22 respondenter litt uenig, uenig eller helt uenige at de blir lett distraheret av støy. Gjennomsnittet på den andre utsagnet er på 3,86. Det indikerer at det er likesidet, men det er syv personer som har svart "verken-eller". Siste rad viser at det er flere som er uenige at de blir plaget av støy på arbeidsplassen enn de som er enig. I forhold til de andre utsagnene har denne 8 respondenter som har krysset av "verken-eller".

	1	2	3	4	5	6	7	Gj. Sn. poeng
Jeg har adgang til stillerom som jeg kan benytte ved behov	8	2	4	6	10	6	14	4,64
Jeg blir lett distraheret av støy og alt som foregår i mine omgivelser	7	10	5	7	11	2	8	3,86
Jeg plages av støy på arbeidsplassen	8	12	4	8	8	6	4	3,56

Tabell 4. Resultat av spørreundersøkelsen innenfor støy.

Det har blitt bedt om å rangere typer støy fra 1 til 6 hvor 6 er mest belastende og 1 er minst belastende. Under på grafen viser gjennomsnittlig rangering på hver typer støy. For å se utfyllende resultat med tabell, henvises det til vedlegg 3.



Figur 2. Gjennomsnittlig rangering av typer støy fra det kvantitativ datainnhenting.

På spørsmålet om det er andre typer støy som bør bli nevnt, har jeg fått en besvarelse som er relatert fra en respondent:

«Telefoner som er på vibrering, er det verste. Folk tror at vibrerende ringing er diskre. Men det er mye mindre å høre en "fin" ringelyd enn brutal risting av en telefon på en pult.»

Dette indikerer at her er det en annen form for telefonringing som virker på brukeren i vedkommende sin arbeidssituasjon.

4.2.3 Samhandling

Gjennomsnittet på første rad som er på 5,6 indikerer at flertallet av respondenter er fra litt til helt enige at arbeidsplassen deres tilrettelegges samarbeid. Det er totalt 38 respondenter som

har krysset av 5, 6 eller 7, men det er bare 4 respondenter som har krysset av 1, 2 eller 3. Det viser noe lavere gjennomsnitt over antall respondenter som samarbeider ofte med nærmeste kolleger. Dette er et avvik på 0,18. Det er i midlertidig flere som har krysset av enten 1, 2 eller 3 på utsagn nummer 2 enn forrige. Det er totalt 9 respondenter som er tilnærmet uenige. Det er ellers 37 som har krysset av tilnærmet enige i utsagnet, som gjør at gjennomsnittet ble så høyt. Tredje rad viser også gjennomsnitt som er over 5 som de andre utsagnene. Dette er i midlertidig om fysisk plassering på arbeidsplassen i motsetning til forrige utsagn. Det er flere som har krysset av på ”verken-eller” som gjør gjennomsnittet noe lavere enn de andre utsagnene. Utsagnet om tilgang til å be om råd og hjelp hos kolleger har det høyeste gjennomsnittet. 88 prosent av respondentene har svart tilnærmet enige, hvorav flest har krysset av ”helt enige”. Det er likevel lavere gjennomsnittlig poeng på neste utsagn som er om det motsatte av forrige utsagn. Det er i midlertidig høyt antall respondenter som har krysset av ”helt enige” som forrige utsagn, men på grunn av mer variasjon enn forrige fører det til at gjennomsnittlig poeng har et avvik på 0,34. Det er ellers 29 respondenter som er tilnærmet uenige at det er forstyrrende at kolleger spør dem om hjelp. Det er likevel høyt antall som er ”litt enige” i utsagnet i forhold til andre avkryssninger.

	1	2	3	4	5	6	7	Gj. Sn. poeng
Min arbeidsplass er tilrettelagt for samarbeid	1	1	2	8	9	9	20	5,6
Jeg samarbeider ofte med mine nærmeste kolleger	0	6	3	4	7	11	19	5,42
Jeg sitter nært de personene jeg trenger å samarbeide med	2	2	2	12	7	11	14	5,18
Jeg har godt tilgang og kan be om råd og hjelp hos mine kolleger	1	2	1	2	6	16	22	5,92
Mine kolleger spør meg om hjelp og råd når de trenger det	1	3	1	7	6	13	19	5,58

Kolleger som spør om hjelp kan virke forstyrrende på mitt arbeid	8	13	8	6	10	3	2	3,28
--	---	----	---	---	----	---	---	------

Tabell 5. Resultat av spørreundersøkelsen innenfor samhandling.

4.2.4 Kommunikasjon

Det indikerer fra gjennomsnittlig poeng at det er tilnærmet 6. Det vises på resultatene at 41 respondenter er fra litt til helt enig at det er enkelt å ha uformelle samtaler med andre på deres arbeidsplass.

	1	2	3	4	5	6	7	Gj. Sn. poeng
Det er enkelt å ha uformelle samtaler med kolleger på arbeidsplassen	0	2	2	5	8	10	23	5,82

Tabell 6. Resultat av spørreundersøkelsen innenfor kommunikasjon.

4.2.5 Overvåking

Innenfor overvåking indikeres at over 50 prosent opplever å ha privatliv på jobb. Det er i midlertidig 3,42 i gjennomsnittlig poeng innenfor overvåking av kolleger og/eller ledelsen på arbeidsplassen. Det indikerer at flere som er tilnærmet uenige enn enige. 50 prosent av respondenter er tilnærmet uenige, mens 30 prosent er tilnærmet enige. Det vises på tabellen under. Det indikerer ellers at 56 prosent er tilnærmet enige at de har privatliv på arbeidsplassen sin.

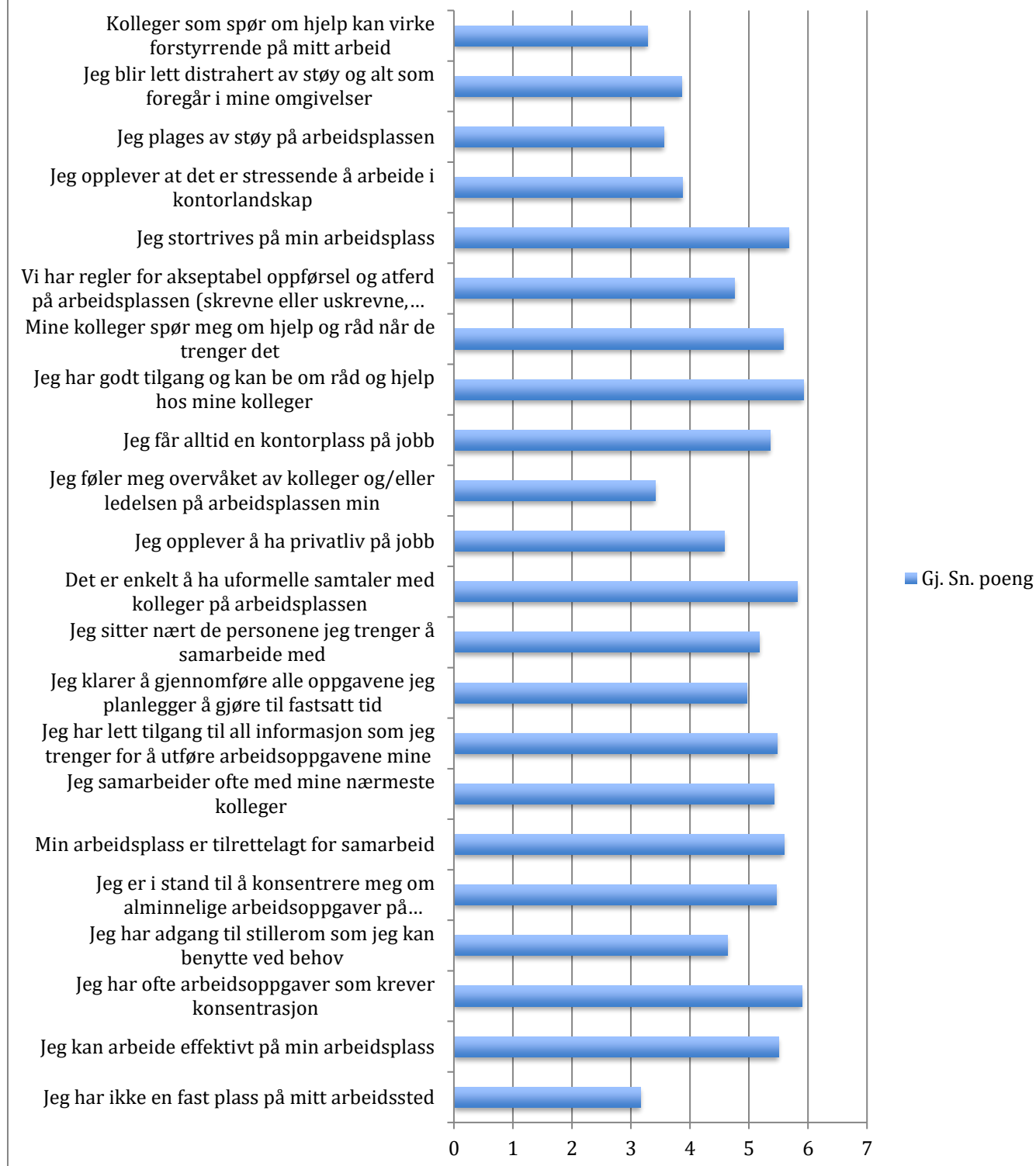
	1	2	3	4	5	6	7	Gj. Sn. poeng
Jeg opplever å ha privatliv på jobb	3	6	7	6	9	9	10	4,58
Jeg føler meg overvåket av kolleger og/eller ledelsen på arbeidsplassen min	13	6	6	10	8	1	6	3,42

Tabell 7. Resultat av spørreundersøkelsen innenfor overvåking.

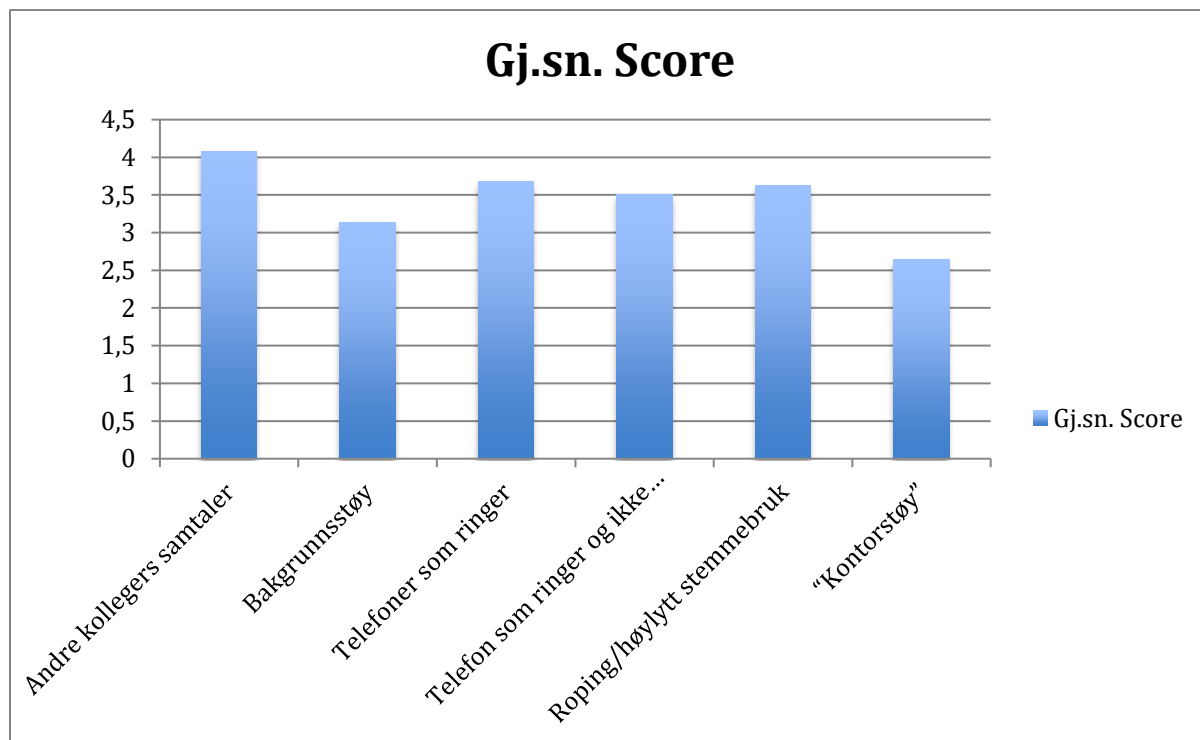
4.3 Oppsummering

Jeg har lagt til hele resultatet som vedlegg nummer 3. Resultatet av gjennomsnittlig poeng på hvert punkt fra spørreundersøkelsen og rangeringen av typer støy kan oppsummeres med diagrammer som vist under.

Gjennomsnittlig poeng



Figur 3. Gjennomsnittlig poeng fra spørreundersøkelsen.



Figur 4. Gjennomsnittlig score på støynivå fra kvantitativ datainnhenting.

5 Diskusjon

I dette kapitlet skal jeg ta for meg først de viktigste funnene fra intervjuene og undersøkelsen og deretter sammenligne dette med tidligere studier fra litteraturgjennomgang. De funnene jeg har og det jeg vil diskutere videre på denne oppgaven skal komme til et svar til problemstillingen om de utfordringene som finnes på aktivitetsbasert arbeidsplass. Jeg skal også ta for meg hver av hypotesene som er laget til denne oppgaven.

5.1 Konsentrasjon og produktivitet

Over 80 prosent av respondentene er tilnærmet enige at de er i stand til å utføre alminnelige arbeidsoppgaver på deres arbeidsplass. Det er likevel gjensidig om man føler det er stressende på arbeidsplassen sin eller ikke. Det var like mange respondenter som var tilnærmet enige at det er stressende på arbeidsplassen som det er antall respondenter som er tilnærmet uenige. Stress vil jeg komme tilbake til i kapittel 5.2.

Det som har blitt tatt opp av informanter er det å arbeide hjemmefra ved hektiske tider eller krevende oppgaver. Informant 1, 2 og 3 ville heller arbeidet hjemme ved hektiske perioder eller krevende oppgaver for å få konsentrert seg og ha ro rundt seg. Dette kan stemme som litteraturen, hvorav 62 prosent av respondenter fra en studie av Appel-Meulenbroek mfl. (2011) foretrekker å arbeide hjemme for å bli mer produktive. Det viser at for noen arbeidere takler de å arbeide på arbeidsplassen ved krevende perioder, mens for flere kan det være en utfordring. Det kan være årsaker som støynivå og følelsen av å bli overvåket som jeg vil komme tilbake til på de neste delkapitlene.

Svakheten med min metode i forhold til dette tema er at jeg har ikke tatt opp hjemmekontor på noen av metodene mine. Saken ble derimot tatt opp på kvalitative dataene, men ikke tatt opp på de kvantitative metoden. Grunnen til jeg utelukket dette var fordi jeg valgte å fokusere på hvordan brukere virkelig har det på arbeidsplassen enn andre steder, noe jeg i ettertid fant ut at jeg kunne ha inkludert hjemmekontor.

Jeg har i stedet fokusert på fasiliteter som aktivitetsbasert arbeidsplasser tilbyr, som stillerom som NTNU (2016) har definert som rom der en kan utføre arbeid eller aktivitet som er forstyrrende for andre eller som krever spesiell konsentrasjon. Fra de kvalitative dataene er det ikke mange som benytter stillerom eller andre fasiliteter som egner seg for konsentrasjon og stillhet, men at de har det tilgjengelig om de vil benytte disse. Fra de kvantitative dataene er det 60 prosent som har krysset av at de er litt eller helt enige at de har stillerom tilgjengelig.

En svakhet med min kvantitative metode er at jeg ikke har laget en påstand om disse stillerommene blir benyttet eller ikke av respondentene. Det jeg gjorde i stedet er å formulere påstanden på en måte som tolkes at respondenten har stillerom tilgjengelig om det trengs på deres arbeidsplass. Ved forsøk på å finne studier innenfor hvor mange som benyttet stillerom, fant jeg ikke noen studier innenfor dette. Det jeg har heller funnet som kan gi sammenheng er fra Kinnarps sin trendrapport (udatert). De hevder at det er ikke mer enn 50 prosent av arbeidere som er på arbeidsplassen hver dag på grunn av jobbrelevante reiser og andre faktorer. Av den grunn kan dette også være at arbeidere velger å arbeide hjemme enn å være på arbeidsplassen som Kinnarps også har nevnt og vises på mine funn.

Dette bringer til slutt fram hypotesen innenfor denne tematikken:

H6: Aktivitetsbasert arbeidsplass vil bidra til mindre produktivitet og konsentrasjon for brukere.

Basert på funnene mine er det vanskelig å si om de støtter hypotesen. Ut ifra at det er mange som klarer å utføre alminnelige arbeidsoppgaver på arbeidsplassen, vil man si at dette ikke støtter hypotesen. Samtidig er det stress byggende for noen brukere. Det er likevel flere informanter som tenker seg å arbeide hjemmefra ved hektiske tider, noe som gjør at det støtter hypotesen. Ut ifra det jeg har diskutert med svake siden av metoden min, tror jeg at det ville ha vært lettere å vite om dette støttes eller ikke om jeg inkludert hjemmekontor i den kvantitative metoden.

5.2 Støy

Som det ble introdusert på funnene mine, var det forskjellige svar fra forskjellige personer. For informanter ble noen mer forstyrret enn andre, og mange vurderte sin støysituasjon som høyt. Basert på kvantitative dataene indikerer det at det er likesidet om respondenter blir forstyrret eller plaget av støy. Det er omtrent halvparten som blir forstyrret.

Fra både kvantitative og kvalitative dataene ble samtaler som ikke kunne omgås rangert som mest forstyrrende for brukere. Fra de kvalitative dataene ble roping eller høylytt stemmebruk rangert som nest høyest fra de kvalitative dataene, og telefon som ringer og ikke besvares er i tredjeplass. Fra kvantitative dataene er det annerledes rangering på topp tre. Det som er rangert som nest forstyrrende støytype er telefon som ringer og deretter roping og høylytt stemmebruk. Denne forskjellen på rangering kan skyldes av at det er flere variabler på de kvantitative dataene, og man får bredere besvarelser enn fra de kvalitative dataene.

Fra teori kapittelet hevder Appel-Meulenbroek at 55 prosent av deres respondenter til deres undersøkelse ble ofte distraheret av andres samtaler (2011). Mens Brocolini mfl. (2016) hevder at samtaler som man ikke kan unngå er det som hadde høyest rangering som reduserte konsentrasjonsnivået. Funnet min stemmer overens med Brocolini mfl. sin forskning. Det som var forskjell mellom min og deres forskning er rangeringen og metode. I deres forskning var bakgrunns samtaler som hørtes mer som mumling det som var nest høyest rangert og deretter telefonringing. Basert på antall variabler, velger jeg å ta forutsetning til kvantitative dataene til denne teorien. Min rangering viste derimot at telefonringing var nest verst og deretter roping og høylytt stemmebruk. Det må tas forutsetning at min metode var basert på kvantitativ data, mens Brocolini hadde mer eller mindre et eksperiment, hvorav de testet ut konsentrasjonsevnen til personer som ville delta. Deres metode gir mer av det visuelle innblikket over hvordan personer reagerer og får tilbakemelding.

Løsninger som stillerom blir ikke særlig benyttet, indikerte det på de kvalitative dataene. Det vises i midlertidig fra de kvantitative dataene at brukere har tilgang til stillerom. 60 prosent svarte tilnærmet enige i utsagnet angående om de hadde adgang til stillerom ved behov. Det som er en svakhet min valgte metode er at jeg ikke hadde et utsagn om hvorvidt de faktisk

benytter disse stillerommene på arbeidsplassen sin ved behov for stillhet og konsentrasjon. Dette hadde vært interessant å se hvor mange som faktisk benytter det ved behov eller eventuelt velger andre steder å arbeide enn arbeidsplassen. Kinnarps (udatert) hevder trossalt, som nevnt på teori, at ikke mer enn 50 prosent som er på arbeidsplassen sin hver dag, men med hensyn til andre årsaker som reise og sykdom. Appel-Meulenbroek mfl. (2011) hevdet at 62 prosent av respondentene fra studiet deres velger å ha hjemmekontor framfor å være på arbeidsplassen for å øke produktiviteten. Det er en høy prosent over hvor mange som vil arbeide hjemmefra enn på arbeidsplassen, og jeg synes derfor det er dumt at studiet mitt ikke støttet dette fra teorien. Det er likevel positivt at mange har tilgang til det, selv om de resterende 40 prosent svarte enten tilnærmet uenige eller verken-eller.

Som nevnt på resultatkapitlet, mente informant 1 og 2 at det kunne være irriterende å ha støy i omgivelsene og det indikeres at det øker stressnivået til informant 1. Det er imidlertid 21 respondenter som er tilnærmet enige at de opplever stressende arbeidssituasjon, som vist på kapittel 4.2.1. Basert på forskningen til Jachnche mfl. (2011), hevder de at støynivået spiller en stor rolle kan bidra til økning av stressnivå til brukere i et delt areal med flere personer i en arbeidsplass. Spesielt ved høyt støynivå kan dette gi effekt på stressnivået til brukere. Basert på funnene mine, kan stress bygges opp ved at informantene føler de blir så forstyrret at de ikke blir så produktive som de forventer. Deretter øker stressnivået deres på grunn av de ikke har oppnådd dagens gjøremål. Dette gir en sammenheng til støy som forstyrrer brukere. Innenfor dette kan det stemme at støy bidrar til å øke stressnivået.

Fra mine funn var det én respondent som kommenterte angående telefonringing i form av vibrering på arbeidsplassen. Det kan tas i betraktning at vibrasjon er forstyrrende for vedkommende. Brocolinis forskning har ikke tatt i betraktning til dette med vibrasjon fra mobiltelefon som en type støy som kan virke forstyrrende. Det har ikke vært diskutert på andre studier heller.

For å besvare om funnet mitt støtter hypotesene, vil jeg diskutere først hypotese 3 og deretter besvare på hypotese 4:

H3: I en aktivitetsbasert arbeidsplass vil det være mye forstyrrelser på grunn av støy.

Som vist på de kvalitative dataene er det mye forstyrrelser for flertallet. Ved dette, kan denne hypotesen bli støttet. Fra de kvantitative dataene ligger gjennomsnittlig svar på mellom litt uenig og verken-eller ved utsagn angående distraksjon av støy og omgivelsene sine. Det var 44 prosent svarte tilnærmet uenige og 42 prosent svarte tilnærmet enige. Det andre utsagnet om vedkommende blir plaget av støy på arbeidsplassen var det 48 prosent som var tilnærmet uenige og 36 prosent svarte tilnærmet enige. Her er det vanskelig å si om de kvantitative støtter H3. Imidlertid vil jeg tolke at de kvantitative dataene ikke støtter H3, men de kvalitative dataene gjør.

Den siste hypotesen innenfor støy er hypotese 4:

H4: Samtaler brukere ikke kan unngå er den verste støyen i en aktivitetsbasert arbeidsplass.

Funnet mitt støtter hypotesen som er blitt diskutert over, ettersom denne fikk høyest rangering på mest forstyrrende støy.

5.3 Samhandling, kunnskapsdeling og kommunikasjon

Innenfor kommunikasjon i aktivitetsbasert arbeidsplass indikeres det fra både de kvalitative og de kvantitative dataene at kommunikasjonen mellom personer er tilstrekkelig, spesielt fra den uformelle kommunikasjonen. Det har derimot blitt etterspurt om forbedringer i den formelle kommunikasjonen for noen av informantene, spesielt informasjonsflyten i den elektroniske kommunikasjonen. Jeg merket i ettertid at jeg var for begrenset innenfor det jeg lurte på kommunikasjon, og det er derfor jeg har lite data innenfor dette. Dette er noe jeg kunne ha utforsket mer på, men etter som samhandling, kunnskapsdeling og kommunikasjon henger sammen, har jeg fokusert mer på de andre faktorene.

Fleste informanter indikerer at det er positivt med samhandling og det skal bidra til et bedre arbeidsmiljø og føle at man kan få hjelp og kunnskap fra hverandre. Alle indikerer at de spør gjerne om hjelp ved behov. Det er imidlertid én informant som har nevnt at det å bli spurt om hjelp av andre kan skape mindre ro for personen ved behov for konsentrasjon. Det er ellers mye positivt.

Basert på spørreundersøkelsen indikerer det at respondenter virker positive at deres arbeidsplass tilrettelegger samarbeid og at de samarbeider ofte med andre kolleger. De har i tillegg god tilgang til å spørre andre om hjelp ved nødvendig. Det indikerer i midlertidig at plassering på arbeidsplassen kan spille en rolle ettersom 64 prosent var tilnærmet enige at de sitter nært de personene de trenger å samarbeide med.

Det indikerer at mange av deres kolleger gjerne spør om hjelp ved nødvendig til respondentene, hvorav 76 prosent er tilnærmet enige i dette. Det er litt lavere prosent hvor mange som mener det ikke er forstyrrende at kolleger spør om hjelp. Ut ifra undersøkelsen var det 58 prosent som var tilnærmet uenige at det var forstyrrende for dem at andre kolleger spør om hjelp. Dette gir 18 prosent i differanse i forhold til første utsagn. Det er i midlertidig vanskelig å si om denne differansen er fra respondenter som spør andre om hjelp ved behov. Det var ellers 20 prosent som var litt enige at det er forstyrrende å bli spurt om hjelp, noe som er positivt ettersom det ikke er så stort andel.

Ved bruk av manuell spørreundersøkelse med penn og papir hadde jeg kunnet sett hva hver enkelt respondent besvarer. I den elektroniske spørreundersøkelsen er det ikke mulig for meg å se hva hver enkelt respondenter besvarer etter som det skal være helt anonym. Ved spørreundersøkelse med penn og papir vil imidlertid gjøre analysen av dataene mer krevende og avansert som hadde krevd flere ressurser.

Basert på teorien hevdet Morrison og Macky at det var en negativ virkning til brukere å ha samhandling og skape relasjoner på arbeidsplassen, i tillegg til å gi en negativ atferd for brukere (2016). Ut ifra de kvalitative dataene gir samhandling i en aktivitetsbasert arbeidsplass en positiv virkning til brukere. Fra respondentene indikerer det også mer positivt enn negativt. Dette er et avvik fra Morrison og Mackys studie. Årsaken kan være det er bedre utviklet arbeidsløsning og arbeidsmiljø i Norden, hvorav Europa generelt har et godt nettverk til andre land både innenfor og utenfor Europa. Forskingen til Morrison og Macky er derimot fra New Zealand, hvorav det visuelt har lenger distanse fra Europa og har en

annerledes kultur. Det er ellers veldig positivt i mine funn på de forskjellige utsagnene fra spørreundersøkelsen.

Jeg vil oppsummere delkapittelet med hypotese 2:

H2: Brukere i en aktivitetsbasert arbeidsplass vil oppleve en negativ virkning ved å dele kunnskap med hverandre, og vil gjøre det vanskelig å spørre om hjelp.

Med funn som grunnlag, kan jeg konkludere at min forskning ikke helt støtter H2. Vi må ta i betraktning at for noen brukere kan dette støttes ved at det kan for fåtalls personer være ubehagelig å bli spurt om hjelp fra andre. Det er likevel mer positivt, som jeg har nevnt tidligere.

Hypotese 1 har også sammenheng med dette delkapittelet, men den vil jeg komme tilbake til i siste delkapittelet på oppsummering.

5.4 Følelsen av å bli overvåket

Ut ifra de kvalitative dataene indikerer alle at de ikke føler seg overvåket av noen, men vil likevel ikke utelukke at det kan oppstå på deres arbeidsplass. Den ene informant kan i sjeldnere tilfeller føle at noen observerer det vedkommende gjør på arbeidsplassen, men vedkommende føler seg ikke plaget av det. Som illustrert på resultatkapittelet, har informant 1 kommentert at plassering på arbeidsplassen spiller en rolle på hvor stor mulighet andre kolleger har til å observere en kollega. Sitter man nær hvor det er mange som går fram og tilbake, kan det hende man blir sett på hva personen gjør. Basert på Kim og Dear (2013) sin forskning, hevder de at visuelt privatliv spiller en stor rolle, ettersom uten visuelt privatliv vil man føle at andre har muligheten til å overvåke hva brukere gjør på sin kontorplass.

Kommentaren til informant 1, som vist på kapittel 4.1.4, kan støtte til deres forskning. Dette kan man basere på informantens vurdering av arbeidssituasjonen innenfor overvåking ved hvor i lokalet man velger å plassere seg i og hvor begrenset visuelt privatliv en kan få ved en lettere mulighet for å bli overvåket.

Fra de kvantitative dataene indikerer det at 56 prosent av respondentene følte de hadde privatliv på deres arbeidsplass, men det er likevel 30 prosent av respondentene som følte seg overvåket av andre kolleger og/eller ledelsen på deres arbeidsplass. Selv om 30 prosent ikke er så stor andel, foreligger det likevel at noen blir ofte observert eller føler de kan bli observert av andre kolleger. Det er i midlertidig seks respondenter som indikerer at de er helt enige at de føler seg observert. I forhold til det totale vil jeg vurdere det som en litt stor andel i forhold til forventet.

Basert på teorikapittelet, har vi forskningen av Appel-Meulenbroek og flere (2011) som konkluderte at 30 prosent av respondentene deres følte seg ukomfortable når andre kolleger hadde muligheten til å observere hva vedkommende gjør. I forhold til mine resultater, spiller forskningen til Appel-Meulenbroek større rolle på følelser enn mine funn. Jeg har fokusert på om de oppfatter at de blir observert på deres arbeidsplass. Ut ifra kvalitative dataene kan vi ikke si at dette stemmer med teorien, men derimot kan det sammenlignes mer fra de kvantitative. Det er lik prosentandel på hvor mange som føler seg overvåket av kolleger som litteraturen. Dette viser at forskningen min og Appel-Meulenbroek har noe til felles.

Ulempen med min forskning, sammenlignet med teorien, er at jeg kunne ha sett nærmere på om plasseringen til hver enkelt individer spilte en stor rolle i forhold til privatliv og følelsen av å bli overvåket av andre individer. Ettersom jeg ikke ville gå for dypt til personlige synspunkter om for eksempel hva informanter vurderer andre kolleger og ledelsen, valgte jeg å utelukke bredere spørsmål innenfor det å føle seg overvåket.

Med det som har blitt diskutert er jeg på hypotese 4:

H4: Det er vanskelig å ha et visuelt privatliv og brukere kan føle at andre har muligheten til å overvåke hverandre.

Ut ifra de kvantitative dataene kan deler av H4 støttes i mindre grad, men likevel ikke helt. Fra de kvalitative indikeres det at det ikke støtter H4 ettersom flertallet indikerte at de ikke følte seg overvåket, men som diskutert utelukker det ikke at H4 kan oppstå.

5.5 Oppsummering

I helhet har vi en siste hypotese som skal oppsummere denne kapittelet:

H1: Aktivitetsbasert arbeidsplass vil ikke bidra til en god samhandling mellom brukere og gi en negativ virkning til brukere.

Som vi har sett, er det vanskelig å se om det er positive eller negativt i forhold til hva slags faktorer som blir diskutert. Ut ifra produktivitet og konsentrasjon er det ikke lett å si om det er positivt eller negativt, men på grunnlag av de kvalitative dataene kan vi si at det er negativt virkning og ut ifra kvantitative er det likesidet. Fra delkapittelet med støy, ser vi at det er gir en negativ virkning til brukere. Fra dataene innenfor samhandling og kunnskapsdeling er det mer positivt virkning enn det negative, spesielt innenfor samhandling. Siste faktor er overvåking, hvorav det var vanskelig å fast bestemme om det er positivt eller negativt virkning til brukere på aktivitetsbasert arbeidsplass. Jeg kan konkludere på grunnlag av funnene at det avhengig av hva slags faktor man ser det fra for å besvare om funnene mine støtter H1. Fra støy for eksempel vil det være en negativ virkning basert på funnene mine, men basert på samhandling vil det gi en positiv virkning.

6 Konklusjon og videre forskning

I dette kapittelet vil jeg komme til en konklusjon og deretter anbefale til videre forskning.

6.1 Konklusjon

Denne oppgaven har studert hvordan aktivitetsbasert arbeidsplass påvirker brukere, og om kontorutformingen gir en positiv eller negativ virkning.

I dette studiet har jeg funnet at mange mener samhandling mellom individer og kunnskapsdeling er positivt, som intensjonen til den fysiske utformingen er. Mange spør gjerne andre om hjelp og deler kunnskaper og erfaringer til hverandre. Ved en slik utforming bidrar dette til en god kommunikasjonsflyt og økt uformelle samtaler. For mange bidrar uformell kommunikasjon og åpenheten et annerledes arbeidsmiljø hvorav det gir mer åpenhet tvers av avdelinger. På en annen side kan det gi motsatt virkning ved at det blir som å avbryte eller forstyrre brukere. Dette gjør det utfordrende for brukere å arbeide på en aktivitetsbasert arbeidsplass.

Utfordringer med samhandling og kunnskapsdeling er én av hovedårsakene til at brukere synes det er utfordrende å arbeide på en slik kontorutforming. En annen utfordring brukere står overfor er støy. Støy bidrar til forstyrrelser og i noen tilfeller til å øke stressnivå. Spesifikk var samtaler andre individer hadde i bakgrunnen som man ikke kunne unngå den støytypen som hadde høyest rangering på mest forstyrrende støy. I alt, gir disse utfordringene en negativ virkning ved at brukere ikke får optimal konsentrasjon og ikke blir så produktive som forventet.

Det er ellers få som opplever at de blir overvåket eller observert av andre kolleger, som gjør at det ikke blir negativt virkning som andre forskninger har tydet på. Avslutningsvis opplever mange mer positivt enn negativt på sin arbeidsplass.

Jeg har med denne oppgaven besvart problemstillingen "Hvordan påvirker aktivitetsbasert arbeidsplass brukere, og gir utformingen en positivt eller en negativ virkning?".

6.2 Til videre forskning

Jeg skal presentere det jeg mener bør få mer oppmerksomhet til senere forskning, basert på både svakhetene med min valgte metode og forskning, og basert på funnene mine.

Ettersom jeg har vært nysgjerrig på om arbeidere i en aktivitetsbasert arbeidsplass faktisk benytter alle typer fasiliteter, har jeg konkludert at det er overraskende ikke mange som benytter det den fysiske utformingen har å tilby. Det er for få studier som støtter dette tema. Derfor synes jeg at det kan være betydelig å forske mer på hvor mange som faktisk benytter alle fasiliteter. I denne rapporten har jeg prøvd å studere litt på om brukere benytter stillerom, men uten å gå dypere på det ettersom jeg har flere faktorer med til oppgaven. Jeg vil derfor belyse viktigheten å studere om hvor mange som velger å bruke stillerom fremfor å arbeide hjemmefra, eller motsatt.

Jeg vil deretter belyse betydningen å studere nærmere på hva som skal til for å øke antall brukere som vil benytte stillerom fremfor hjemmekontor ved behov for høy konsentrasjon. For eksempel kan det forskes på hva arkitekter bør vurdere eller ta hensyn til for å tiltrekke flere brukere til å foretrekke å arbeide på deres arbeidsplass i alle tider. Gode løsninger og ordninger er det som kan gjøre en stor forskjell til å få flertallet til å like aktivitetsbasert arbeidsplass, og det synes jeg at det bør bli mer forsket på senere i fremtiden. Gjerne oftere forskninger innenfor dette gjør at man kan sammenligne forskjellene både hvordan den aktivitetsbaserte arbeidsplassen utvikler seg.

Det er allerede løsninger til hvordan man kan redusere støy. For eksempel, finnes det støydempende vegger og ordninger til et roligere arbeidsplass. Det er likevel én av faktorene til hvorfor mange ikke trives i en slik åpen løsning. Derfor bør det også forskes til andre forskninger som gjør at høyere andel skal trives med rolig omgivelser med lavt støynivå.

7 Litteraturliste

Appel-Meulenbroek, Rianne, Peter Groenen og Ingrid Janssen. 2011. «An end-user's perspective on activity-based office concepts». *Journal of Corporate Real Estate* 13 (2): 122-135

Appel-Meulenbroek, Rianne. 2010. «Knowledge sharing through co-presence: added value of facilities». *Facilities* 28 (3/4): 189-205

Arbeidstilsynet. Ukjent dato. «Kontrolltiltak og overvåking på arbeidsplassen». Lest 5. mai 2017. <http://www.arbeidstilsynet.no/fakta.html?tid=229591>

Arbeidstilsynet. Ukjent dato. «Støy og helse». Lest 5. mai 2017. <http://www.arbeidstilsynet.no/fakta.html?tid=78245>

Arndt, Johan og Thorolf Helgesen. 1979. *Markedsføring og produktivitet*. Oslo: Norsk Produktivitetsinstitutt.

Bodin Danielsson, Christina., Lennart Bodin. 2009. «Difference in satisfaction with office environment among employees in different office types». *Journal of Architectural and Planning Research* 26. 241–257.

Brocolini, Laurent, Etienne Parizet og Patrick Chevret. 2016. «Effect of masking noise on cognitive performance and annoyance in open plan offices». *Applied Acoustics* 114 (1): 44-45 <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0003682X16302067>

Difi Internkontroll informasjonssikkerhet. Ukjent dato. «Hva er overvåking?». Lest 5. Mai 2017. <http://internkontroll.infosikkerhet.difi.no/overvaking-og-hendelseshandtering/hva-er-overvaking>

Folgerø, Ingebjørg S.. 2000. *Samhandling på arbeidsplassen – fornøyde kunder, klienter og kolleger*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Gullestad, Frida Holsten. 2017. «Forskerne på nye NTNU trives ikke i åpne landskap: Går heller hjem». *Klassekampen* 49, (52): 9

Helstrup, Tore. 2015. «Konsentrasjon – psykologi». *Store Norske Leksikon*. Lest 15. mars 2017. [https://snl.no/konsentrasjon - psykologi](https://snl.no/konsentrasjon_-_psykologi)

Hofgaard, Anette. 2017. «Fremtidens kontorlokaler er aktivitetsbasert». *Thon Eiendom*, udatert. (28.02.2017)

<http://www.thoneiendom.no/Naringseiendom/Inspirasjon/Aktivitetsbasert-kontor/>

Jacobsen, Dag Ingvar og Jan Thorsvik. 2013. *Hvordan organisasjoner fungerer*. Bergen: Fagforlaget.

Jahncke, Helena, Staffan Hygge, Niklas Halin, Anne Marie Green og Kenth Dimberg. 2011. «Open-plan office noise: Cognitive performance and restoration». *Journal of Environmental Psychology* 31 (4): 373-382.

Karlsen, Jan. 2015. «Åpne kontorlandskap eller cellekontorer?». *Forskerforum*, 08.10.2015. (15.03.2017) <http://www.forskerforum.no/pne-kontorlandskap-eller-cellekontorer/>

Kaufmann, Geir og Astrid Kaufmann. 2009. *Hjelper til Psykologi i organisasjon og ledelse*. Bergen: Fagbokforlaget.

Kaufmann, Geir og Astrid Kaufmann. 2015. *Psykologi i organisasjon og ledelse*. Bergen: Fagbokforlaget.

Kim, Jungsoo og Richard de Dear. 2013. «Workplace satisfaction: The privacy-communication trade-off in open-plan offices». *Journal of Environmental Psychology* 36: 18-26.

Kinnarps. Ukjent dato. «8 Changes affecting the workplace of tomorrow». *Kinnarps' Trend Report*

Kommunal- og Moderniseringsdepartementet. Ukjent dato. «Arbeidsformer i fremtidens regjeringskvartal – miljø, teknologi og samhandling». Lest 05. April 2017
https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kmd/bst/rapport_arbeidsformer_fremtidig_regjeringskvartal.pdf

Leesman. Ukjent dato. «The Leesman Index». Lest 02. April 2017.
<http://www.leesmanindex.com/leesman-index/>

Leesman. 2017. «The rise and rise of Activity Based Working Reshaping - the physical, virtual and behavioural workspace». *Leesman* 2017

Lowell, Morgan. 2015. «Activity based working checklist - your step by step guide to evaluating and implementing activity based working». *Agile Working Checklist*. (06.03.2017)
<http://cdn.morganlovell.co.uk/pdfs/Morgan-Lovell-Activity-Based-Working-Checklist.pdf>

Marks, Peter, Peter Polak, Scott McCoy og Dennis Galletta. 2008. «Sharing knowledge». *Communications of the ACM* 51 (2): 60-65

Morrison, Rachel L. og Keith A. Macky. 2016. «The demands and resources arising from shared office spaces». *Applied ergonomics* 60: 103-115

NTNU. 2006. Veiledning til utforming av åpne kontorlandskap. Lest 02.05.17
http://www.ntnu.no/hms/2007_Nettsider/Aapne_kontor_AMU.pdf

Olsson, Nils. 2014. *Praktisk rapportskriving*. Bergen: Fagforlaget.

Oommen, Vinesh G., Mike Knowles og Isabella Zhao. 2008. «Should Health Service Managers Embrace Open Plan Work Environments? A Review». *Asia Pacific Journal of Health Management* 3 (2): 37-43

Pfeffer, Jeffery og Gerald R. Salancik. 1978. *The External Control of Organizations: A Resource Dependence Perspective*. New York: Harper & Row

Punch, Keith F. 2014. *Introduction to Social Research: Quantitative and Qualitative Approaches*. London: SAGE Publications

Skogland, Mari Anna Chatarina. 2017. «The mindset of activity-based working». *Journal of Facilities Management* 15 (1): 62-75

Smith-Jackson, Tonya og Katherine W. Klein. 2009. «Open-plan offices: Task performance and mental workload». *Journal of Environmental Psychology* 29 (2): 279-289
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0272494408000728>

Syvertsen, Jan-Sverre. 2016. «Det aktivitetsbaserte kontoret - et skreddersydd kontorlandskap». *Jobb smartere*, 10.03.2016. (06.03.2017)
<http://jobbsmartere.no/2016/03/det-aktivitetsbaserte-kontoret-et-skreddersydd-kontorlandskap/>

Van der Voordt, Theo J.M. 2004. «Costs and benefits of flexible workspaces: work in progress in The Netherlands». *Facilities* 22 (9/10): 240-246

Wyllie, Tony, Michael Greene, Rajiv Nagrath og Anna Town. Ukjent dato. «Activity based working». *Jones Lang LaSalle*, ukjent dato. (06.03.2017) <http://www.jll.com.au/australia/en-au/Documents/jll-au-activity-based-working-2012.pdf>

VEDLEGG 1: Intervjuguide

Intervju til ledelsen

Kontorløsningen

1. Hvordan definerer du deres kontorløsning?
2. Hvem bruker kontorløsningen? (arbeidsgivere, ledelsen, samtlige ansatte, osv.)
 - a. Hvor mange tilgjengelige kontorplasser er det?
 - b. Brukes alle plassene hver dag?
3. Hva fikk dere til å velge denne kontorløsningen fremfor cellekontorer?
4. Hva slags løsninger har dere på deres aktivitetsbaserte arbeidsplass? (stillerom, møterom, telefonrom, osv.)
 - a. Hvor godt fungerer dette i praksis?
5. Hva oppleves positivt med deres kontorløsning?

Påvirkning og diskusjon

6. Det har vært mye diskusjon omkring aktivitetsbasert arbeidsplass (kontorlandskap) reduserer konsentrasjonsevne, generelt mye støy, ansattes helse og produktivitet. Hva er deres tanker om det?
7. Hvordan tror dere at kontorløsningen påvirker deres ansatte?

Støy

8. Hvordan vurderer du som leder arbeidssituasjonen i forhold til støy og forstyrrelser?
 - a. Ved støy, hvordan vil du rangere de forskjellige støyene fra 1 til 7 hvor 1 er minst belastende og 7 er mest belastende?
 - i. Telefon som ringer
 - ii. Andre kollegers samtaler (prat som ikke angår deg, men som man ikke kan unngå å høre)
 - iii. Bakgrunnsstøy (samtale du hører du bakgrunn, høres som "mumling" og "babbling")
 - iv. Telefon som ringer og ikke besvares
 - v. Roping/høylytt stemmebruk
 - vi. "Kontorstøy" (fra skrivere, kopimaskin, tastatur, ventilasjon)
 - vii. Annet ...

Generelt

9. Er det noen tiltak som kan gjøres for å forbedre arbeidsplassen?
10. Er det noe annet du vil legge til som ikke har blitt nevnt?

Intervju til brukere

Arbeidsoppgaver

1. I hvor stor grad krever arbeidsoppgavene dine høy konsentrasjon?
 - a. Benytter du ofte stillerom til arbeidsoppgaver som krever konsentrasjon?

Støy

2. Hvordan vurderer du din arbeidssituasjon i forhold til støy og forstyrrelser?
 - a. Ved støy, hvordan vil du rangere de forskjellige støyene fra 1 til 6 hvor 1 er minst belastende og 6 er mest belastende?
 - i. Telefon som ringer
 - ii. Andre kollegers samtaler (prat som ikke angår deg, men som man ikke kan unngå å høre)
 - iii. Bakgrunnsstøy (samtale du hører du bakgrunn, høres som "mumling" og "babbling")
 - iv. Telefon som ringer og ikke besvares
 - v. Roping/høylytt stemmebruk
 - vi. "Kontorstøy" (fra skrivere, kopimaskin, tastatur, ventilasjon)
 - vii. Eventuelt er det ellers noe annet som er belastende som ikke er nevnt?
 - b. Kan det virke personlig belastende, eller kan det forårsake stress?

Samarbeid og sosiale soner

3. Samarbeider du ofte med dine kolleger?
 - a. Hvis ja, har du lett tilgang til å spørre dine kolleger om hjelp eller råd?
 - b. Hvem pleier du å samarbeide med?
 - c. Synes du at du arbeider mer effektivt når du samarbeider med dine kolleger?
 - d. Hvis nei, om du står fast, i hvor stor grad pleier du å spørre andre kolleger om hjelp eller råd?
4. På hvilken måte bruker du de sosiale sonene? Eventuelt hvor lenge pleier du som regel å være der?

5. Hva opplever du som positivt i ditt arbeidsplass?
 - a. Er kommunikasjonen mellom kolleger tilstrekkelig nok?

Påvirkning og diskusjon

6. Det har vært mye kritikk om aktivitetsbaserte arbeidsplass hvor vidt det reduserer konsentrasjonsevne, det utgir mye støy, det kan påvirke de ansattes helse og produktivitet. Hva er dine tanker om det?
7. Hvordan føler du din arbeidsplass påvirker din produktivitet av arbeidsoppgaver? Klarer du å utføre alle arbeidsoppgaver?
8. Hvordan vurderer du din arbeidssituasjon i forhold til overvåking av kolleger?
 - a. Kan det påvirke arbeidshverdagen din?

Generelt

9. Hvis det var noe som kunne ha forbedret på arbeidsplassen, hva ville det ha vært?
10. Er det noe annet du vil legge til som ikke har blitt nevnt?

VEDLEGG 2: Spørreundersøkelse for kvantitativ datainnhenting

Hvilket kjønn er du?

- Mann Kvinne

Hvilken aldersgruppe hører du til?

- 20 – 30
 31 – 40
 41 – 50
 51 +

Det vil bli utsagn hvor du rangerer fra 1 til 7 hvor definisjonene er under:

- 1 Helt uenig 2 Uenig 3 Litt uenig 4 Verken-eller
5 Litt enig 6 Enig 7 Helt enig.

Svar på følgende utsagn:

1. Jeg har ikke en fast plass på arbeidsplassen min
2. Jeg kan arbeide effektivt i min arbeidsplass
3. Jeg har ofte arbeidsoppgaver som er konsentrasjonskrevende
4. Jeg har stillerom (sted jeg kan arbeide uforstyrret) jeg kan benytte av ved behov for konsentrasjon og stillhet
5. Jeg er i stand til å konsentrere meg om simple arbeidsoppgaver på arbeidsplassen
6. Min arbeidsplass tilrettelegger for samarbeid
7. Jeg samarbeider ofte med mine nærmeste kolleger

8. Jeg har lett tilgang til informasjon jeg trenger for å utføre arbeidsoppgavene mine
9. Jeg klarer å gjennomføre alle oppgavene jeg har planlagt å gjøre ferdig ut dagen
10. Jeg sitter nært de personene jeg trenger å samarbeide med
11. Det er enkelt å ha uformelle samtaler med kolleger på arbeidsplassen
12. Jeg opplever å ha privatliv på jobb
13. Jeg føler meg overvåket av kolleger og/eller ledelsen i arbeidsplassen min
14. Jeg får alltid en sitteplass på jobb
15. Jeg kan lett be om råd til kolleger
16. Mine kolleger spør meg om hjelp og råd når de trenger det
17. Vi har gode ordninger (for eksempel "free seating" og "clean-desk")
18. Vi har regler for akseptabel oppførsel og atferd på arbeidsplassen (skrevne eller uskrevne, for eksempel å ha lydløs på mobil og ha innestemme)
19. Jeg stortrives i min arbeidsplass
20. Jeg opplever at det er stressende å arbeide i kontorlandskap
21. Jeg plages av støy på arbeidsplassen
22. Jeg blir lett distraherert av støy og alt som foregår i mine omgivelser

23. Kolleger som spør om hjelp kan virke forstyrrende på arbeidet

Ranger på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er mest belastende og 6 er minst belastende. Hvilken støykilde mener du er den verste? (ranger alle)

- a. Telefoner som ringer
- b. Forståelig tale (samtale mellom kolleger)
- c. Uforståelig tale (samtale du hører i bakgrunn, høres som mumling)
- d. Telefon som ringer og ikke besvares
- e. Roping i arbeidsplassen/høylytt i stemmebruk
- f. Støy fra skrivere, kopimaskin, tastatur og andre maskiner

Er det noe annet støy som bør bli nevnt som ikke er nevnt på forrige spørsmål? (ved ikke noe svar, hopp over denne)

Er det tiltak du vil foreslå for å forbedre din arbeidsplass? Det kan være innenfor arbeidsmiljø, ordninger, lokalet, møblering, osv.

VEDLEGG 3: Resultat fra spørreundersøkelsen

Kjønn	
Mann	32
Kvinne	18
Totalt	50

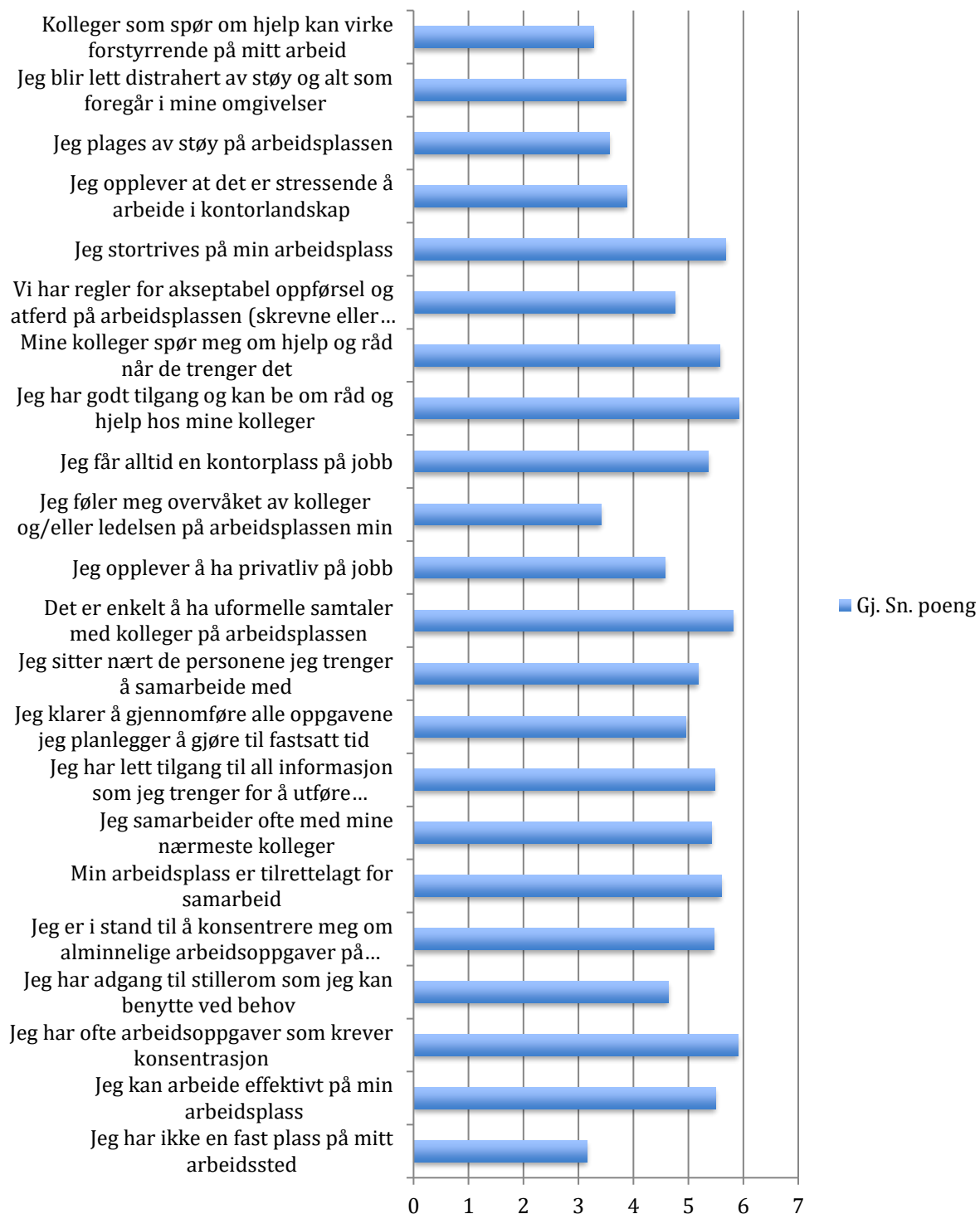
Aldersgruppe	
20-30	27
31-40	8
41-50	5
50+	10
Totalt	50

Rangering av utsagn

	1	2	3	4	5	6	7	Gj. Sn. poeng
Jeg har ikke en fast plass på mitt arbeidssted	23	3	5	4	1	3	11	3,16
Jeg kan arbeide effektivt på min arbeidsplass	2	2	0	5	13	12	16	5,5
Jeg har ofte arbeidsoppgaver som krever konsentrasjon	0	1	3	6	8	14	18	5,9
Jeg har adgang til stillerom som jeg kan benytte ved behov	8	2	4	6	10	6	14	4,64
Jeg er i stand til å konsentrere meg om alminnelige arbeidsoppgaver på arbeidsplassen	2	1	1	4	12	20	10	5,46
Min arbeidsplass er tilrettelagt for samarbeid	1	1	2	8	9	9	20	5,6
Jeg samarbeider ofte med mine nærmeste kolleger	0	6	3	4	7	11	19	5,42
Jeg har lett tilgang til all informasjon som jeg trenger for å utføre arbeidsoppgavene mine	0	2	4	5	12	11	16	5,48
Jeg klarer å gjennomføre alle oppgavene jeg planlegger å gjøre til fastsatt tid	2	3	2	7	15	16	5	4,96

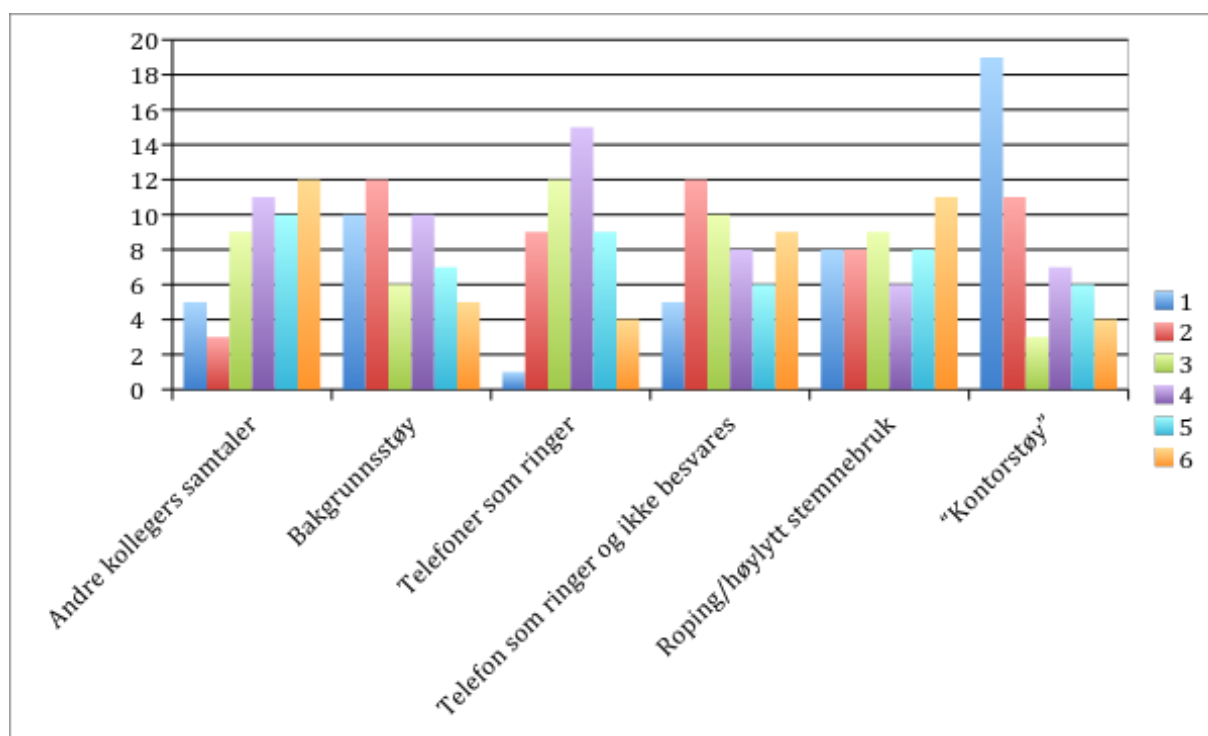
Jeg sitter nært de personene jeg trenger å samarbeide med	2	2	2	12	7	11	14	5,18
Det er enkelt å ha uformelle samtaler med kolleger på arbeidsplassen	0	2	2	5	8	10	23	5,82
Jeg opplever å ha privatliv på jobb	3	6	7	6	9	9	10	4,58
Jeg føler meg overvåket av kolleger og/eller ledelsen på arbeidsplassen min	13	6	6	10	8	1	6	3,42
Jeg får alltid en kontor plass på jobb	6	2	2	6	3	4	27	5,36
Jeg har godt tilgang og kan be om råd og hjelp hos mine kolleger	1	2	1	2	6	16	22	5,92
Mine kolleger spør meg om hjelp og råd når de trenger det	1	3	1	7	6	13	19	5,58
Vi har regler for akseptabel oppførsel og atferd på arbeidsplassen (skrevne eller uskrevne, for eksempel å ha lydløs på mobil og bruke "innestemme")	0	7	4	10	10	11	8	4,76
Jeg stortrives på min arbeidsplass	1	2	3	3	8	13	20	5,68
Jeg opplever at det er stressende å arbeide i kontorlandskap	9	8	4	8	8	6	7	3,88
Jeg plages av støy på arbeidsplassen	8	12	4	8	8	6	4	3,56
Jeg blir lett distraheret av støy og alt som foregår i mine omgivelser	7	10	5	7	11	2	8	3,86
Kolleger som spør om hjelp kan virke forstyrrende på mitt arbeid	8	13	8	6	10	3	2	3,28

Gjennomsnittlig poeng

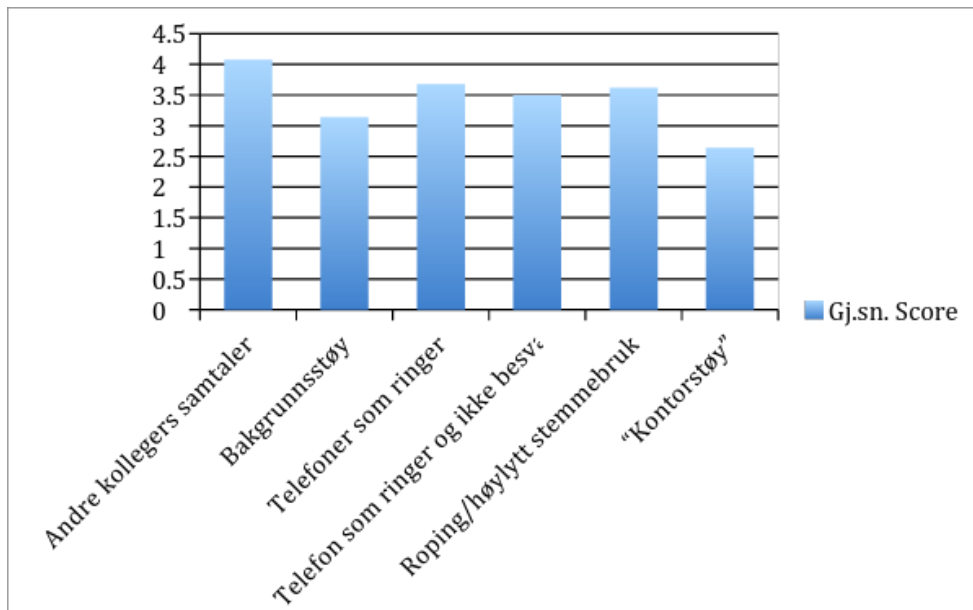


Rangering av støytyper

	1	2	3	4	5	6	Totalt	Total score	Gj.sn. Score
Andre kollegers samtaler	5	3	9	11	10	12	50	204	4,08
Bakgrunnsstøy	10	12	6	10	7	5	50	157	3,14
Telefoner som ringer	1	9	12	15	9	4	50	184	3,68
Telefon som ringer og ikke besvares	5	12	10	8	6	9	50	175	3,5
Roping/høylytt stemmebruk	8	8	9	6	8	11	50	181	3,62
“Kontorstøy”	19	11	3	7	6	4	50	132	2,64



Gjennomsnittlig rangering av støytyper



VEDLEGG 4: Referat intervju av informanter

Ved behov for referat og notater fra alle fem intervjuene, kan dette fås ved etterspørsel.