



**LUNDS**  
UNIVERSITET

INSTITUTIONEN FÖR PSYKOLOGI

# Upplevelsen av att arbeta i storum

Ellinor Jönsson  
Ann-Charlotte Trevett

Kandidatexamensuppsats vt 2004

Handledare: Clemens Weikert

## Abstract

The present study attempts to investigate the co-workers experience of working in an open-plan office at the Swedish Tax Agency in four cities in Scania. Differences in the experience of working in an open-plan office together with factors behind these differences were sought by using both a questionnaire and interviews. To collect data the short version of Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) measuring the psychosocial work environment was adopted. The source of inspiration when analyzing the semi-structured interviews was the qualitative method Interpretative Phenomenological Analysis (IPA).

Findings indicate significant differences in the experience of working in an open-plan office between the cities in the study. Factors relevant to the explanation of these differences are type of work assignment, participation, individual aspects and support and communication. A number of positive and negative aspects of open-plan offices have also appeared. Among the positive are the opportunity to work related exchange and an increased sense of community. The negative aspects are mainly problems with sound level and difficulties with concentration.

## Innehållsförteckning

Inledning.....	2
<i>Kontorslandskap – storrum</i> .....	2
<i>Psykosocial arbetsmiljö</i> .....	6
<i>Delaktighet</i> .....	8
<i>Förändringsprocesser</i> .....	11
<i>Presentation av Skatteverket</i> .....	12
<i>Syfte och frågeställningar</i> .....	14
Metod .....	15
<i>Undersökningsdeltagare</i> .....	15
<i>Material</i> .....	16
<i>Procedur</i> .....	17
<i>Databearbetning</i> .....	18
Resultat.....	19
<i>Enkät</i> .....	19
<i>Intervju</i> .....	24
<i>Öppen fråga i enkäten</i> .....	29
Diskussion .....	30
Referenser.....	41
<b>Appendix A</b> .....	43
<b>Appendix B</b> .....	44
<b>Appendix C</b> .....	45

## Inledning

Idéerna om arbete i kontorslandskap växte fram i början på 1960-talet och kom ursprungligen från Tyskland. Tanken med kontorslandskap var att försöka öka möjligheten till kommunikation mellan medarbetarna samt att skapa en trivsamt arbetsmiljö. Alltsedan kontorslandskapen började införas på arbetsplatserna har det också skett en omfattande forskning kring dess positiva och negativa effekter. I Sverige har också sedan 1970-talet funnits ett framväxande intresse för hela den psykosociala arbetsmiljön. Forskningen har kommit att omfatta både fysiska, organisatoriska och sociala miljöfaktorer, vilka tillsammans skapar individens upplevelse av arbetet. Arbete i kontorslandskap kan ses som en möjlig faktor som påverkar den psykosociala arbetsmiljön. Andra faktorer är medarbetarnas delaktighet och de förändringsprocesser som sker på arbetsplatsen. En av de arbetsplatser där man sedan några år tillbaka arbetar i kontorslandskap är Skatteverket i Skåne. Här har kontorslandskap, med varierande utformning och med olika antal medarbetare, införts på fyra olika orter. Syftet med denna uppsats är att undersöka hur medarbetarna på de olika orterna, där Skatteverket infört kontorslandskap, upplever att arbeta i dessa.

Inledningsvis kommer vi att presentera en del av den forskning som gjorts kring kontorslandskap (open plan office) och storum vad gäller positiva och negativa aspekter, arbetsuppgifter och fysisk utformning. Därefter övergår vi till att diskutera det mer övergripande begreppet psykosocial arbetsmiljö där kontorslandskap kan ses som en påverkande aspekt av denna. Slutligen finns ett flertal andra faktorer som kan påverka den psykosociala arbetsmiljön och här belyser vi delaktighet och förändringsprocesser. Vi kommer även att presentera Skatteverket och de fyra orterna A-D där, vad Skatteverket benämner storum, har införts och som ingår i studien.

### *Kontorslandskap – storum*

Historiskt sett var kontorsarbete något som enbart bestod i tanke- och läsarbete vilket bäst utfördes i enskildhet. Efterhand började de administrativa enheterna växa och både antalet arbetsuppgifter och antalet anställda ökade. Långt in på 1900-talet användes de s.k. ”trälhaven”, vilket var stora öppna arbetsalar där en enda arbetsledare kunde ha uppsikt över ett stort antal kontorister. Denna typ av kontor har inte varit så vanlig i Sverige eftersom våra företag oftast inte har haft så stora enheter, utan här har smårumskontor varit det mest förekommande. Internationella organisationer började under 60-talet att titta på olika

rationaliseringsmöjligheter inom företagen och fann att det var inte enbart inom produktionen som detta var möjligt utan även inom administrationen. Den maskinella utrustningen förändrades, användningen av datorer började, och man letade efter nya sätt att planera, organisera och kommunicera. Kontorslandskap och storum infördes i Västtyskland under mitten av 60-talet och snart introducerades det även i Sverige (Wolgers & Wiedling, 1970).

Den huvudsakliga skillnaden mellan kontorslandskap och storum, enligt Wolgers och Wiedling (1970), är att kontorslandskap är en byggnad eller ett kontor som redan vid byggnationen projekterats och utformats som landskap och uppfyller vissa krav för bl. a. belysning och ventilation. Storum är ett kontor som är ombyggt eller tillbyggt och inte behöver uppfylla liknande krav som kontorslandskap. Både kontorslandskap och storum ska ha en effektiv yta från 800 m<sup>2</sup> ner till 250 m<sup>2</sup>. Ett smårumskontor består av flera små rum som sammanbinds av korridorer och där 1-3 personer arbetar i varje rum. På Skatteverket framkommer en något annorlunda syn på begreppen kontorslandskap och storum på de olika orterna i Skåne. Man talar om storum som en förskönande omskrivning för kontorslandskap. Detta för att skapa en mer positiv attityd till den nya arbetsmiljön vid införandet. Vilket av begreppen som används på de olika orterna varierar, några säger landskap, andra säger storum. Detta tycks inte vara något medvetet val utan samma definition kopplas till båda begreppen. Om vi använder oss av Wolgers och Wiedlings (1970) definition av begreppen kan arbetsmiljön på ort A, B och D ses som storum, där man gjort om befintliga lokaler till storum, medan man på ort C övertog lokaler där man planerat för kontorslandskap vid byggnationen. Vi väljer trots detta att använda oss av begreppet storum för alla orterna.

Det har, främst under 1960- och 1970-talen i samband med införandet av kontorslandskap på arbetsplatserna, bedrivits en omfattande forskning kring dessa. Litteratursökningar i olika databaser visar dock att efter dessa två decennier av intensiv forskning har intresset för kontorslandskap och dess verkningar mattats betänkligt. Forskningen har intresserat sig för kontorslandskapets positiva och negativa effekter ur många olika perspektiv. Detta gäller både individens upplevelser av att arbeta i kontorslandskap och de effekter på arbetets kvalitet och kvantitet som arbetet i kontorslandskap medför. Förespråkare för öppna kontorslandskap menar att dessa ökar arbetskapaciteten och kommunikationen samt förbättrar arbetsvillkoren till en lägre kostnad. Miljön ses här som en bidragande effekt till ökad kvalitet på både de sociala kontakterna och kommunikationen. Zalesny och Farace (1987) menar att kontorslandskap på detta sätt skulle förbättra organisationen inom alla nivåer, genom att

möjligheterna till interaktion inbjuder till att både ta emot och ge optimalt i arbetssituationen. De menar också att tilliten inom organisationen skulle öka mellan de olika organisationsnivåerna samt att kunskapen om kollegors arbetsuppgifter och sätt att utföra sitt arbete skulle kunna öka och ge en känsla av samhörighet.

Det finns emellertid inga entydiga resultat inom forskningen kring kontorslandskap utan både positiva och negativa aspekter av denna arbetsmiljö framträder i olika studier. I en tidig undersökning av Oldham och Brass (1979) används två olika perspektiv för att titta på fenomenet kontorslandskap. Det är dels ett perspektiv kallat sociala relationer och dels ett sociotekniskt perspektiv. Perspektivet sociala relationer menar att en miljö utan fysiska väggar uppmuntrar till sociala relationer mellan individerna, vilket i sin tur ökar motivationen och arbetstillfredsställelsen. Även kommunikationen ökar och det blir lättare att lösa de konflikter som eventuellt kan uppstå. Grunden till detta finner Oldham och Brass (1979) inom den socialpsykologiska forskningen, vilken menar att människors sätt att interagera påverkas av den arkitektoniska utformningen. Avsaknaden av fysiska barriärer, som väggar, främjar interaktionen och kommunikationen mellan individer då den visuella och verbala kontakten underlättas i kontorslandskap. Förespråkare för det sociotekniska perspektivet menar att det skapas förutsättningar och upplevelser för dem som arbetar i kontorslandskap som är helt annorlunda än för dem som arbetar i traditionella smårum. Gränserna, i form av väggar, i smårum omvandlar arbetsplatsen till en mer privat yta. En sådan yta kan innebära att individen upplever den som en helt privat yta och det i sin tur reducerar de externa inträngen och kontakterna. Detta ger individerna goda möjligheter att föra konfidentiella samtal och hantera information. En annan sida av sociotekniska perspektivet är att gränser klargör för medarbetarna hur arbetsprocessen fortskrider, det är lätt att identifiera arbetsuppgifterna och den utrustning och teknologi som krävs för att genomföra dem. Ur det sociotekniska perspektivet förväntas feedbacken från kollegor och arbetsledare att minska i ett kontorslandskap jämfört med det traditionella kontoret. Orsaken till det är att det krävs gränser och avskildhet för att sådan feedback ska kunna erbjudas. Även vänskapsförhållanden på ett kontorslandskap förväntas minska inom detta perspektiv. Detta anses bero på att för en vänskapskontakt ska kunna uppstå krävs möjlighet att dela känslor, tankar och värderingar med kollegor. Det är inte möjligt att göra detta i ett kontorslandskap utan för det krävs en större avskildhet med klara gränser. Undersökningens resultat visade på mer stöd för det sociotekniska perspektivet än för perspektivet sociala relationer. De anställda beskrev att identiteten med arbetsuppgiften, feedbacken från chefer och vänskapsförhållanden med

kollegor minskade efter bytet till kontorslandskap. Det sociala relationsperspektivet förutsatte att en ökad kontakt mellan kollegor skulle uppstå vid arbete i kontorslandskap, vilket undersökningen inte kunde visa. Feedback mellan kollegor var däremot inte påverkad av vilken typ av kontor man arbetade i.

Andra forskare menar att användandet av kontorslandskap kan vara praktiskt i en arbetsmiljö vid behov av förändring (Wineman, 1982). Det är lätt att möblera om och disponera kontorsytan efter olika behov som kan uppstå i en organisation över tid. Stora ytor som avdelas av låga rumsavskiljare är lättare att reglera värme och kyla i än många små rum. Som tidigare nämnts kan kommunikationen mellan medarbetare öka, då det är lättare att starta en konversation med en kollega om man kan titta upp från sitt arbete och få ögonkontakt med varandra. Möjligheten att se om en kollega är tillgänglig eller upptagen är också lättare att avgöra om man ser varandra. Det finns dock ingen forskning som visar att en ökad kommunikation är positivt för arbetsprestationerna (ibid, 1982). Mycket forskning visar på att den ökande konversationen ofta inte är relaterad till arbetsuppgifterna utan konversationen som rör arbetet är konstant. Det är vanligt att personal som byter från konventionella kontor till kontorslandskap istället upplever sig ha en försämrad arbetsprestation. För att känna arbetstillfredsställelse är det även viktigt för individen att uppleva att man har någon sorts kontroll över sin arbetsplats i ett kontorslandskap. Det kan t ex innebära möjligheten att byta till en annan del av lokalen eller att använda en liten lokal med möjlighet till stängd dörr för möten eller känsliga samtal.

Ytterligare forskning har undersökt om det eventuellt finns någon skillnad i upplevelsen av att arbeta i kontorslandskap mellan individer med olika typer av arbetsuppgifter. Sundstrom, Burt och Kamp (1980) spekulerar i om individer med kvalificerade arbetsuppgifter eventuellt behöver mer avskildhet av arkitektonisk art medan individer med mer rutinartade arbetsuppgifter skulle stimuleras av mindre avskildhet. Resultatet av deras forskning visade dock att deltagarna i undersökningen, oavsett arbetsuppgifter, föredrog möjlighet till avskildhet före tillgänglighet. Inte heller kontakten mellan kollegorna påverkades av kontorets utformning utan individerna fortsatte att ha så mycket kontakt med varandra som de själv önskade oavsett lokalerna. Annan forskning har däremot visat att kontorslandskap passar bättre för vissa arbetsformer än andra (Brunnberg & Blomkvist, 1995). Idealet anses vara att medarbetarna utför liknande arbetsuppgifter samt att det finns möjlighet till distansarbete.

Forskarna Zalesny och Farace (1987) menar att den fysiska utformningen av arbetsplatsen ger information om medarbetarnas sociala position och därför är det en viktig symbol för deras status inom organisationen. För att undersöka effekterna av en förändring från traditionellt kontor till kontorslandskap valde forskarna att studera problemet utifrån tre teoretiska perspektiv, vilka de ansåg som särskilt betydelsefulla för individernas reaktioner på kontorslandskap. Dessa är sociala relationer och sociotekniskt system, vilka presenterats tidigare, samt symbolikens mening. Sociala relationsperspektivet står för en mer positiv syn på kontorslandskap medan det inom det sociotekniska perspektivet finns både positiva och negativa aspekter. Inom det symboliska perspektivet finns det antingen en positiv eller negativ reaktion på förändringen, beroende på individens status och position inom organisationen. Undersökningen jämförde reaktionerna hos tre olika yrkeskategorier, kontorister, fackmän och arbetsledare och fann att det symboliska perspektivet var det som fick mest stöd. De anställda som reagerade mest negativt på förändring av miljön var de som hade den högsta statusen samt de som hade den lägsta statusen inom organisationen.

Många organisationer försöker att hitta alternativa lösningar till kontorslandskap eftersom forskning även visar på negativa aspekter. Det finns t ex forskning som visar att ingenjörer rapporterar att de gör misstag och förlorar produktionstid när de försöker lösa problem pga. de ljud och visuella störningar som uppstår i arbetet i kontorslandskap (Krupritz, 1998). Detta kan kosta organisationer mycket pengar och alternativa lösningar kan eventuellt forskas fram. Oldham (1988) har genomfört en undersökning där individer flyttar från ett traditionellt kontorslandskap till antingen ett med viss avskärmning genom låga väggar eller till ett traditionellt kontorslandskap men med betydligt större yta per anställd än tidigare. Denna undersökning visade på ekvivalenta resultat för de båda miljöerna. De generella resultaten visade en förbättrad total situation för de som arbetade i den nya miljön men det finns fortfarande frågetecken kring vilken miljö som ger bäst resultat och det finns även många fler variabler att ta hänsyn till i framtida forskning (Oldham, 1988).

### *Psykosocial arbetsmiljö*

Psykologen Erikson var den som först myntade begreppet psykosocial (Westlander, 1978). Med begreppet försökte han belysa att människans utveckling är styrd av ett samspel med omgivningen. Det är vanligt att begreppet psykosocial förknippas med psykisk hälsa. Med positiv psykisk hälsa menar man ofta attityder till det egna jaget såsom självuppskattning, självförtroende och allmän identitetsuppfattning. Till begreppet brukar man också knyta individens



förmåga att ”bemästra omgivningen”, vilket i sin tur kan kopplas till ordet psykosocial (ibid, 1978). På 1970-talet började begreppet i allt större utsträckning att användas i samband med diskussioner kring arbetsmiljön och många försök att definiera begreppet psykosocial arbetsmiljö har gjorts. I samband med att 1978 års arbetsmiljölag skulle införas skrev arbetsmiljöutredningen att psykosociala faktorer omfattar både fysiska, organisatoriska och sociala arbetsmiljöfaktorer som tillsammans ger den upplevelsemässiga sidan av arbetet. WHO:s definition har däremot mer tagit fasta på individens beteende, såsom kontaktsätt, upplevelser och attityder. Westlander (1978) menar därför att man kan belysa begreppet psykosocial arbetsmiljö ur tre olika perspektiv.

- Dels genom att använda begreppet för orsaksförhållanden i arbetsmiljön,
- dels för olika effekter på människor i form av upplevelser och handlande och
- dels som term för ett samspelsförhållande mellan individ och miljö.

Det finns ett flertal olika orsaker till att arbetsmiljödebatten i större utsträckning har börjat handla om psykosociala frågor (Lennéer-Axelson & Thylefors, 1991). En av dem är ekonomin, där produktiviteten påverkas av lagarbete, kreativitet och arbetstillfredsställelse. En god psykosocial arbetsmiljö kan på så vis sägas vara lönsam. Medarbetarnas hälsa är en annan orsak till diskussionen kring psykosociala frågor. Längre kretsade denna diskussion endast kring den fysiska arbetsmiljön men numera anses även den psykosociala vara viktig. Kriterier som medmännisklighet, självbestämmande, självförverkligande och utveckling ses som viktiga delar för att människan skall må bra och prestera bra. Den höga levnadsstandard vi nu uppnått kan vara ytterligare en orsak till att den psykosociala arbetsmiljön blivit allt viktigare. Våra grundläggande behov, som trygghet, mat och tak över huvudet är redan uppfyllda och då vänds blickarna mot andra behov såsom självförverkligande. Detta kan återkopplas till medarbetarnas hälsa men även till våra grundläggande värderingar som är ytterligare en orsak till fokuseringen på psykosocial arbetsmiljö. Här har arbetsmiljön ett egenvärde där individen kan sägas ha rätt till en positiv arbetsmiljö.

Som tidigare nämnts kan den psykosociala arbetsmiljön sägas omfatta både fysiska, organisatoriska och sociala miljöfaktorer, vilka tillsammans skapar individens upplevelse av arbetet. Denna upplevelse är dock inte gemensam för alla medarbetare på en arbetsplats utan kan påverkas av olika faktorer såsom personlighet, förväntningar och krav. Lennéer-Axelson och Thylefors (1991) menar därför att begreppet psykosocial arbetsmiljö bör definieras som

individens samspel med organisationens sociala system, där detta system kommer till uttryck i arbetsplatsens klimat.

### *Delaktighet*

Delaktighet från medarbetarnas sida är något som studerats sedan en lång tid tillbaka och som tycks bli alltmer populärt. Delaktighet innebär en process där inflytandet fördelas mellan individer som befinner sig på olika hierarkiska nivåer, det vill säga mellan arbetsledning och medarbetare (Wagner & Gooding, 1987a). Ända sedan Cochs och Frenchs studie (1948) har det funnits ett intresse av att söka efter möjliga effekter av delaktighet (som citeras i Spector, 1986). De effekter som främst studerats är tillfredsställelsen och prestationen hos medarbetarna, vilket undersökts med ett flertal olika metoder. Resultaten från de studier som undersökt effekten av delaktighet på tillfredsställelsen hos medarbetarna ger en något oklar bild av vilka effekter delaktighet egentligen har. Ett flertal forskare har hävdats att det finns ett positivt samband mellan delaktighet och tillfredsställelse (e.g. Cotton, Vollrath, Froggatt, Lengnick-Hall & Jennings, 1988; Miller & Monge, 1986). Andra forskare menar att de positiva förhållanden mellan delaktighet och tillfredsställelse som man funnit i dessa studier är överdrivna och beroende av brister i metodologi samt varierande definitioner av begreppen (e.g. Leana, Locke & Schweiger, 1990; Wagner & Gooding, 1987b).

Delaktighet kan ta sig en mängd olika uttrycksformer, vilket kan bidra till de varierande resultaten i olika undersökningar. Enligt Cotton et al. (1988) kan formen av delaktighet och inflytande variera beroende på om deltagandet är formellt eller informellt, direkt eller indirekt samt vilka beslutsområden som medarbetarna har inflytande i och om delaktigheten är kortsiktig eller långsiktig. I sin metaanalys klassificerade Cotton et al. (1988) 91 olika artiklar enligt dessa kriterier och de fann att olika former av delaktighet gav olika effekter på tillfredsställelsen hos medarbetarna. Medan exempelvis informell delaktighet gav positiva effekter visade kortsiktig delaktighet inga som helst effekter på tillfredsställelsen. Studier vars resultat visar på att delaktighet inte har någon direkt effekt på tillfredsställelse skulle därför kunna bero på att man lagt samman alla former av delaktighet, vilket gjort att deras effekt tagit ut varandra. Kritiken kring denna metaanalys har främst behandlat felaktigheter i kategoriseringen av olika former av delaktighet (Leana et al., 1990). De menar att dels utesluter inte kategorierna varandra och dels har de inte en inre homogenitet. Detta gör att man inte kan dra några säkra slutsatser kring om formen av delaktighet har betydelse för tillfredsställelsen, enligt Leana et al. (1990). Som svar på kritiken menar dock Cotton,

Vollrath, Lengnick-Hall och Froggatt (1990) att den omkategorisering som Leana et al. gjorde bara förstärker slutsatsen att formen av delaktighet har betydelse för effekten av densamma.

Forskare har använt sig av olika modeller för att förklara vad det kan bero på att delaktighet har en effekt på tillfredsställelsen hos medarbetarna. I en studie av Miller och Monge (1986) har tre olika modeller använts, en kognitiv, en affektiv och en contingency modell. Enligt den kognitiva modellen ger delaktighet en effekt på produktiviteten genom att den ökar informationsflödet och ger medarbetarna en mer komplett kunskap om verksamheten. Detta ger medarbetarna större möjlighet att delta på bästa sätt i beslutsprocessen, vilket i sin tur kan leda till ökad tillfredsställelse. Delaktighet enligt den affektiva modellen leder till ökad strävan att uppnå behov av en högre ordning, såsom självförvekligande, vilket i sin tur leder till ökad tillfredsställelse. I contingency modellen, slutligen, hävdas att det inte finns en enda modell som är tillämplig på alla medarbetare i alla organisationer. Effekten av delaktighet är istället beroende på aspekter hos medarbetarna såsom personlighet, vilken typ av beslut som skall fattas och värderingen av betydelsen av delaktighet hos medarbetarna. Metaanalysen av Miller och Monge (1986) innehöll 41 beräkningar av förhållandet mellan delaktighet och tillfredsställelse som efter sammanläggning av beräknad effektstorlek gav en medelkorrelation på .34. Den starkaste effekten mellan delaktighet och tillfredsställelse hittade de i studier som mätte upplevd delaktighet och där delaktigheten berörde ett flertal frågor. Vidare gav resultatet av metaanalysen inget stöd för contingency modellen för delaktighet och tillfredsställelse. Däremot fann Miller och Monge (1986) stöd för både den kognitiva och affektiva modellen. Data stämmer dock bättre in på den affektiva modellen då upplevd delaktighet har hög effekt på tillfredsställelse. Miller och Monge (1986) menar därför att arbete i ett deltagande klimat tycks ha ett starkt samband med tillfredsställelse. Då de studier som ingick i metaanalysen endast innehåller korrelationer kan man dock inte dra några kausala slutsatser om förhållandet mellan delaktighet och tillfredsställelse. Laboratoriestudier, som Miller och Monge (1986) hänvisar till, pekar dock på att deltagande klimat påverkar graden av tillfredsställelse. Medan Miller och Monge (1986) ser den affektiva modellen och ett deltagande klimat som en viktig orsak till delaktighetens effekt på tillfredsställelsen menar Spector (1986) att medarbetarnas känsla av personlig kontroll är betydelsefull för att delaktighet skall ha en positiv effekt. Dessa faktorer behöver dock inte utesluta varandra då ett deltagande klimat även kan innebära en upplevelse av högre personlig kontroll.

Ytterligare en metaanalys, gjord av Wagner (1994), bekräftar det som Cotton et al. (1988) och Miller och Monge (1986) tidigare funnit, att delaktighet har en effekt på tillfredsställelse samt att denna effekt kan variera beroende på form av delaktighet. Wagner (1994) menar dock att även om det finns ett statistiskt signifikant samband mellan delaktighet och tillfredsställelse är detta så lågt att det inte bör ha någon praktisk signifikans. Kritik har även riktats mot de studier som visat på samband mellan delaktighet och tillfredsställelse vad gäller mätmetoder. Wagner och Gooding (1987b) menar att de samband Miller och Monge (1986) fann mellan upplevd delaktighet och tillfredsställelse till största delen beror på den metod som använts i studierna. I 90 % av de studierna hade percept-percept metoden använts, vilken innebär att samma person besvarat frågor om både delaktighet och tillfredsställelse i samma enkät. En annan metod är att samla in denna information från flera källor. Generellt sett är korrelationerna med percept-percept metoden medelstora eller stora medan endast små korrelationer erhålls med metoden att samla information från flera källor. Därför, menar Wagner och Gooding (1987b) kan samband mellan delaktighet och tillfredsställelse, funna av Miller och Monge (1986) till stor del vara beroende av att percept-percept metoden använts.

I de flesta studier har en allmän upplevelse av tillfredsställelse använts som mått på effekten av delaktighet. Detta innebär att man lagt samman olika typer såsom arbetstillfredsställelse, tillfredsställelse med beslutsprocessen, tillfredsställelse med arbetsledningen etc. Dessa olika definitioner av tillfredsställelse hos medarbetarna kan också mycket väl orsaka variationer i effekten av delaktighet (Miller & Monge, 1986). Just tillfredsställelse med beslutsprocessen ses i övrigt som en av fördelarna med delaktighet från medarbetarnas sida (Yukl, 2002). Andra forskare menar att delaktighet är en av de viktigaste förutsättningarna för en lyckad förändringsprocess (O'Brien, 2002). Baserat på resultaten av sin studie menar O'Brien (2002) att organisationer i den offentliga sektorn har mycket att vinna på att praktisera förändringsledarskap, uppgiftsorientering och delaktighet. Sagie, Elizur och Koslowsky (1990) har undersökt förhållandet mellan delaktighet och acceptans av förändring i en laboratoriestudie. Då det bland forskare råder delade meningar kring delaktighetens betydelse för att medarbetare skall acceptera en planerad förändring ville de undersöka om deltagande i olika typer av beslut kan påverka acceptansen. De skiljde här mellan strategiska beslut som behandlar frågan *om* en förändring skall genomföras och taktiska beslut som mer berör *vad* och *hur* man skall förändra. Resultatet av studien visade att acceptansen av en förändring vid taktiska beslut var högre vid delaktighet än vid anvisning medan tvärtom gällde för strategiska beslut. Forskarna fann även en interaktionseffekt som visade att deltagande i

strategiska beslut och anvisning i taktiska beslut gav den lägsta acceptansen. Forskarna kunde därför konstatera att delaktighet har olika effekt på acceptans av en förändring beroende på vilken typ av beslut det gällde.

### *Förändringsprocesser*

Vi övergår nu till att titta lite närmre på förändringsprocesser i arbetslivet. Dessa är vanligtvis planerade och initiativet till dessa kan komma från flera håll. De kan bero på politiska beslut eller komma från styrelser eller arbetsledare. Behov av förändring kan också uppkomma genom påtryckningar från omvärlden. Resultatet av en förändringsprocess är i hög grad beroende på var behovet uppstått och på graden av enighet bland olika parter kring dess mål och medel (Lennéer-Axelson & Thylefors, 1991). De förändringar som vanligtvis genomförs i organisationer är ekonomiska, strukturella, produktionsmässiga, förändringar av den fysiska arbetsmiljön eller förändringar av arbetsroller och ledarskap. Dessa förändringar kan vara tänkta att endast genomföras inom en del av organisationen men i de flesta fall uppstår bieffekter. Exempelvis kan en förändring av den fysiska arbetsmiljön medföra att hierarkiska konflikter förflyttas ut i de lokala arbetsenheterna och blir en personlig påfrestning (ibid, 1991). Förändringarna kan också ha positiva effekter såsom ökat inflytande, engagemang och motivation. Många förändringsprocesser föder också ökade ambitioner och förväntningar, vilket arbetsledningen måste kunna hantera för att de inte skall leda till besvikelse.

Det finns ett antal olika teorier kring hur förändringsprocessen kan beskrivas och en av de första var socialpsykologen Lewins modell som innehåller tre stadier. Det första stadiet, som kallas upptiningsfasen, innebär att gamla attityder och beteenden börjar ifrågasättas. I förändringsfasen, som kommer därefter, börjar man undersöka andra handlingsalternativ och i den sista fasen, återfrysningsfasen eller stabiliseringsfasen, implementeras förändringen. (Yukl, 2002) Förändringsprocessen möter starkast motstånd om man försöker börja direkt vid förändringsfasen och ignorerar upptiningsfasen. För att aktivera denna kan man antingen öka förändringsmotivationen genom någon form av uppmuntran eller påtryckning alternativt minska förändringsmotståndet genom att reducera risken för misslyckande eller ekonomisk förlust (ibid, 2002). En annan teori, förespråkad av Jick, Woodward och Bucholz, beskriver hur människor reagerar på en förändring genom att jämföra den med en traumatisk händelse (som citeras i Yukl, 2002). Reaktionsmönstret innehåller först förnekelse, därefter ilska, sedan sorg och till slut acceptans. För att kunna hantera en förändringsprocess måste man förstå dessa steg som medarbetarna går igenom för att på bästa sätt kunna hjälpa dem.

Det finns ett flertal olika orsaker till varför människor visar motstånd mot förändring. En av de vanligaste är helt enkelt att det rubbar behovet av jämvikt och trygghet. Andra förklaringar är att man inte ser någon anledning till förändring. Förändringarna kan också bli ett hot mot arbetsidentiteten och det egna självförtroendet och man upplever en rädsla för personligt misslyckande. Förändringen kan även upplevas som ett hot mot den egna statusen. Här finns kopplingar till den forskning som gjorts kring kontorslandskap, där man funnit att medarbetarnas status påverkade deras upplevelse av kontorslandskap. En annan mycket vanlig orsak till förändringsmotstånd är otillräcklig information och kommunikation, vilket kan leda till oro hos medarbetarna och till att fantasier skapas. (Lennéer-Axelson & Thylefors, 1991; Yukl, 2002). Många medarbetare har också upplevt förändringar tidigare och om dessa inte resulterat i något konkret finns en misstänksamhet mot nya förändringar. Det kan till och med vara så att de som varit anställda länge känner igen ”nya” lösningar som något de redan hunnit testa. Förändringsmotstånd hos medarbetare kan också ses som en indikation på starka värderingar och känslor, dessa medarbetare blir en stor tillgång om de kan förvandlas till anhängare av förändringen. Många människor är också intresserade av förändringar om de själva får ta initiativet. Förändringar har därför störst chans att bli lyckosamma om de som berörs av dem kan vara med och påverka och delta i förändringsprocessen.

Man kan sålunda se en koppling mellan förändringsprocesser, delaktighet och tillfredsställelse hos medarbetarna. Då medarbetarna får möjlighet att aktivt delta i de förändringsprocesser som sker i organisationen har förändringen större möjlighet att bli lyckosam. Det finns också flera belegg för, om än omdiskuterade, att delaktigheten gör att medarbetarnas tillfredsställelse ökar.

#### *Presentation av Skatteverket*

Skatteverket i Skåne har ett antal verksamhetsorter, vilka är grupperade i tre avdelningar med fyra orter i varje avdelning. Varje avdelning innehåller i sin tur en beskattningsenhet, en kontrollenhet och en serviceenhet, vilket innebär en funktionsindelning av organisationen. På fyra orter i Skåne arbetar medarbetarna i storum. De olika storummen har varierande utformning på orterna, vad gäller antal medarbetare i varje storum. Orterna skiljer sig också åt genom vilka enheter som berörs. På vissa orter berörs både beskattningsenheten, kontrollenheten och serviceenheten medan på andra orter arbetar bara serviceenheten i storum.

På ort A arbetar serviceenheten i storrums sedan hösten 2001. I detta storrums har 31 medarbetare sin arbetsplats. Orsaken till att man började arbeta i storrums var att skatteupplysning infördes. Detta var en del av en omorganisation som berörde hela landet. Eftersom verksamheten inte hade sett ut på detta sätt tidigare rekryterades medarbetarna hit. Rekryteringen gjordes först internt men sedan även externt. De medarbetare som valde att söka sig till skatteupplysningen var de som var intresserade av att arbeta med service. Dessa medarbetare hade tidigare egna kontorsrum. Anledningen till att Skatteverket valde att placera den nya verksamheten i storrums var, enligt sektionschefen, att arbetets art är passande. Medarbetarna har möjlighet att hjälpa varandra och kan lätt se om någon är ledig. Sektionschefen deltog i utformningen av storrummet, allt från ljudisolering till färgval. Även medarbetarnas placering i rummet sköttes av sektionschefen. De kriterier som togs hänsyn till vid medarbetarnas placering var kompetensområden och erfarenhet, där man eftersträvade en mix. Storrummets utformning var klar när medarbetarna kom, undantaget val av kontorsstol. En annan sektion av serviceenheten på ort A började att arbeta i storrums våren 2003. Denna sektion omfattar 9 medarbetare vars arbetsuppgifter består dels av expeditjonsarbete och dels av skrivbordsarbete. Orsaken till förändringen till storrumsmiljö var att en annan arbetsenhet också skulle flytta in i lokalerna och därmed fanns inte längre möjlighet för alla medarbetarna att ha egna kontorsrum. I den nya lokalen fanns ursprungligen kontorsrum, vilka gjordes om till ett storrums. Innan förändringen arbetade medarbetarna i dessa kontorsrum och sektionschefen menar att medarbetarna var inställda på att även fortsättningsvis arbeta i egna rum. Medarbetarna deltog i utformningen av storrummet men deras önskemål om egna kontorsrum kunde inte uppfyllas.

Ort B har storrums inom två enheter, beskattning och service. Serviceenheten innehåller dock ingen skatteupplysning på denna ort. Ökade hyreskostnader medförde här att storrums blev nödvändigt. Då Skatteverkets ekonomi inte längre tillät att de disponerade samma antal våningar som tidigare var en förtätning nödvändig. Detta ledde till att möjligheten till eget kontorsrum för alla medarbetare inte längre fanns. Istället skapades ett storrums i änden av korridoren på varje våning. I dessa storrums arbetar mellan tre och åtta personer, fördelade på fyra våningar. Storrummen togs i bruk våren 2002. Personalen blev då placerad i storrums genom att chefen bestämde vilka arbetsuppgifter som lämpade sig för storrums och tillfrågade dem i personalen som ansågs vara lämpliga att arbeta i storrums. Det finns därmed samma yrkeskategori i både storrums och egna rum i korridoren. Utformningen av storrummen gjordes av en grupp där även representanter för medarbetarna ingick.

På ort C flyttade Skatteverket till nya lokaler våren 2001. Orsaken till flytten var även här att en förtätning var nödvändig, då hyreskostnaden var för hög. I och med att man bestämt sig för att flytta istället för att bygga om befintliga lokaler var även frågan om storum avgjord, då det inte fanns plats för egna rum till alla. På denna ort arbetar medarbetare från Skatteverkets samtliga enheter i storum. I serviceenhetens storum på bottenvåningen arbetar samtliga 29 medarbetare. På de två följande våningarna sitter mellan nio och elva medarbetare i storum. På dessa våningar sitter även medarbetare ur samma yrkeskategori i egna kontorsrum. Den övre våningen används till olika projekt, här sitter 26 medarbetare med olika arbetsuppgifter i ett storum. Inför flytten arbetade en grupp bestående av chefer, anställda och representanter från facket med utformningen av den nya miljön. Cheferna bedömde vilka som var lämpliga att arbeta i storum. För att öka intresset från medarbetarnas sida att välja storum, erbjöds de nya kontorsmöbler. Vår kontaktperson menar att det viktigaste kriteriet för vilka medarbetare som placeras i storum är att arbetsuppgifterna är likartade. Ett försök att placera olika yrkeskategorier i samma storum föll inte väl ut då de störde varandra.

Storrummet på ort D tillkom då skatteupplysningen infördes hösten 2001. I detta storum arbetar 24 personer. Till skatteupplysningen skedde först en intern rekrytering, men även en extern sådan gjordes. Anledningen till att storum valdes var att arbetsuppgifterna var lämpade för det. På så vis kunde man utnyttja medarbetarnas skilda kompetenser på bästa sätt. Här gjordes befintliga lokaler om till storum och de medarbetare som rekryterades internt hade tidigare arbetat i kontorsrum. Utformningen av storrummet gjordes av sektionschefen i samarbete med de externrekryterade medarbetarna. Sektionschefen planerade medarbetarnas placering i storrummet så att medarbetarna kunde komplettera varandra kompetensmässigt. Man ville även blanda medarbetare som rekryterats från olika orter. Inför införandet av skatteupplysningen menar sektions- och enhetscheferna att det fanns en oro hos medarbetarna att tappa i kompetens om de endast skulle ägna sig åt telefonservice. Denna oro har visat sig vara obefogad då erfarenhet har visat att kompetensen snarare har ökat.

### *Syfte och frågeställningar*

Då det finns ett antal olika faktorer som kan påverka hur medarbetarna upplever att arbeta i storumsmiljö har vi beslutat oss för att ha ett förhållandevis explorativt angreppssätt med öppna forskningsfrågor. Syftet med studien är att närmare undersöka vad som påverkar upplevelsen av att arbeta i storum. Vi är intresserade av att undersöka både de positiva och negativa aspekterna av denna upplevelse. Här vill vi sträva efter att vara öppna för olika



påverkansfaktorer. Dock är vi medvetna om att man alltid har en viss förförståelse kring ett fenomen. Denna förförståelse avspeglar sig i vår teoretiska förankring där vi presenterat forskning kring de faktorer som vi menar kan vara betydelsefulla i sammanhanget. Denna förförståelse innebär också en avgränsning av problemområdet. Vi väljer här att fokusera på de psykosociala aspekterna av medarbetarnas upplevelse och utesluter de mer fysiska aspekterna såsom ventilation, temperatur och typ av kontorsmöbler. Den psykosociala arbetsmiljön inbegriper även organisatoriska faktorer och även här väljer vi att göra en avgränsning genom att inte specifikt studera ledarskapet på arbetsplatsen. Vidare har vi valt att inte behandla rent personlighetsmässiga faktorer, såsom extraversion, i detta arbete. Däremot är vi intresserade av att undersöka om skillnader i upplevelsen att arbeta i storum påverkas av faktorer såsom ålder, kön och yrkeskategori samt om det föreligger någon skillnad i upplevelsen mellan de olika orterna. Vidare fokuserar vi på om eventuella skillnader kan kopplas samman med någon psykosocial dimension. Vi är även intresserade av om möjliga skillnader kan relateras till förändringsprocesser som skett på arbetsplatsen samt om medarbetarnas delaktighet kan vara betydelsefull i sammanhanget. Vi vill även försöka att fånga upp de aspekter som visar sig betydelsefulla för förståelsen av medarbetarnas upplevelse att arbeta i storum och som framkommer under arbetets gång.

## Metod

Vårt angreppssätt i undersökningen är explorativt och vi har därför valt att använda oss av både enkät och intervjuer med medarbetarna för datainsamlingen. På detta sätt hoppas vi kunna belysa fenomenet på ett mer fullständigt sätt och få en så rik och djup bild som möjligt. I denna uppsats arbetar vi utifrån en problemformulering där vi studerar vad som påverkar medarbetarnas upplevelse av att arbeta i storum. Detta arbetssätt är ett mer induktivt närmande av fenomenet, då vi försöker att finna generella samband utifrån det material vi samlat in.

### *Undersökningsdeltagare*

Deltagarna i undersökningen är de anställda på Skatteverket i Skåne som arbetar i storum, vilka finns på fyra orter. Medarbetarna som ingår i studien är både män och kvinnor i åldrarna från under 25 år till över 55 år. Yrkeskategorierna hos deltagarna är de som återfinns inom Skatteverkets serviceenhet, beskattningenhet och kontrollenhet. Exempel på arbetsuppgifter är skatteupplysning, folkbokföring, taxering och revision.

Enkäten delades ut till samtliga medarbetare som arbetar i storrumsmiljö. Dock undantog vi två personer på ort B som endast arbetat i storrummet i tre dagar då enkäten delades ut. På ort A finns 40 deltagare i storrumsrum, på ort B 23 deltagare, på ort C 74 deltagare och på ort D 24 deltagare. Sammanlagt distribuerades 161 enkäter. Både på ort A, B och C är deltagarna uppdelade i flera storrumsrum. På ort A talade vi med en sektionschef för respektive storrumsrum och av denna anledning delades orten upp i A, med 31 deltagare och A2 med 9 deltagare. Denna uppdelning gjordes inte på övriga orter, vad gäller enkäten. Till intervjuerna valdes ca tio procent av medarbetarna på varje ort ut. Urvalsprocessen har i princip inneburit ett stratifierat slumpmässigt urval av deltagare. Anledningen till att vi gjort ett slumpmässigt urval är att vi ville undvika att arbetsledningen påverkade vilka som blev intervjuade. På ort A och C gjordes ett stratifierat slumpmässigt urval genom att vi valde tio procent av medarbetarna från respektive storrumsrum på arbetsplatsen. Medarbetarna har huvudsakligen skilda arbetsuppgifter i de olika storrumsrummen, vilket var anledningen till stratifieringen. På ort B arbetar ett begränsat antal medarbetare i fyra olika storrumsrum och tio procent av dessa valdes ut oberoende av storrumsrum. På ort D finns endast ett storrumsrum från vilket vi gjorde ett slumpmässigt urval. För att göra det stratifierade slumpmässiga urvalet tillhandahöll våra kontaktpersoner på respektive ort en personallista från vilken vi valde den 4, 14, 24 osv. Om någon som blivit utvald inte ville delta eller var frånvarande valde vi nästa person på listan. Totalt intervjuades 15 deltagare, varav tre personer på ort A och en på A2, två personer på ort B, sju personer på ort C och två personer på ort D.

### *Material*

Till enkäten har vi använt oss av ett frågeformulär om psykosocial arbetsmiljö som heter Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ). Frågeformuläret finns i tre versioner, en lång, en medellång och en kort. Den långa versionen används för forskningsändamål och innehåller 141 frågor inom 30 dimensioner. Den medellånga är tänkt att användas av personer som arbetar med arbetsmiljöfrågor. Detta frågeformulär innehåller 95 frågor inom 26 dimensioner. Det korta frågeformuläret är tänkt att användas av organisationer som önskar genomföra en mindre kartläggning av arbetsplatsens psykosociala arbetsmiljö. Den korta versionen innehåller 44 frågor inom åtta dimensioner. (www.ami.dk, 2004-04-16) I undersökningen har vi valt att använda den korta versionen av COPSOQ, eftersom vi ansåg att dess omfång var mest rimligt. Av det korta frågeformulärets åtta dimensioner är den första inriktad på olika typer av krav i arbetet, vilka är kvantitativa, emotionella och krav på att dölja känslor. Den andra dimensionen innehåller inflytande, utvecklingsmöjligheter, frihetsgrader i

arbetet, mening i arbetet och engagemang. COPSOQ:s tredje dimension fokuserar på framtidsutsikter, kvaliteten på ledarskapet, socialt stöd, kommunikation och känsla av tillhörighet. Den fjärde dimensionen behandlar otrygghet i arbetet och den femte arbetstillfredsställelse. De tre sista dimensionerna tar upp hälsan, den generella och mentala samt vitalitet. Dessa tre sista dimensioner har vi dock valt att utesluta i vår enkät då de faller utanför vår problemformulering. Vi har istället valt att lägga till två frågor som direkt undersöker upplevelsen av att arbeta i storrum. Den första frågan är ”Hur är din upplevelse av att arbeta i storrum?” Deltagarna får här gradera från mycket negativ till mycket positiv på en sjugradig skala. Fråga nummer två är ”Erbjuder din arbetsplats möjlighet att utföra dina arbetsuppgifter på bästa sätt?” Denna fråga är också sjugradig från mycket bra till mycket dåligt. Sista sidan i enkäten innehåller uppmaningen ”Om du har några ytterligare kommentarer eller klaganden kring den psykiska eller fysiska arbetsmiljön på din arbetsplats finns utrymme att skriva detta här:”. I enkäten finns också ett antal bakgrundsvariabler såsom kön, yrkestitel och ålder fördelat på 5 kategorier –25, 26-35, 36-45, 46-55 och 55-. Dessa bakgrundsvariabler ligger först i enkäten. För att kunna separera de olika orterna från varandra märktes första sidan med ortens namn. Till enkäten författade vi ett följebrev där vi presenterar oss själva och beskriver syftet med undersökningen (Appendix A). Vi ger även upplysningar om anonymitet, kontaktpersoner och tidsram för besvarande av enkäten.

Till intervjuerna utarbetade vi en intervjuguide (Appendix B). Här strävade vi efter att hålla frågorna så öppna som möjligt för att ge deltagarna stort utrymme att uttrycka sin mening. Intervjuformen är sålunda halvstrukturerad. Frågorna valde vi med hänsyn till den teoribakgrund som tidigare beskrivits. Intervjuguiden innehåller ett antal öppna frågor inom fyra olika områden; arbetsuppgifter, storrum, förändringar och delaktigt samt individuella aspekter. Till dessa frågor utarbetades även några uppföljningsfrågor att använda som förtydliganden vid behov.

### *Procedur*

Vår första kontakt med Skatteverket var ett möte med personalchefen och personalkonsulenten. Av dem fick vi namn och telefonnummer till kontaktpersoner på de fyra orterna, vilka vi kontaktade och avtalade tid för möten. Vid dessa möten fick vi bakgrundsinformation kring storrummen på respektive ort samt en rundvandring i storrumsmiljöerna. Vid detta tillfälle överlämnade vi enkäterna till kontaktpersonerna som

sedan ansvarade för distributionen till medarbetarna. Några extra exemplar lämnades också kvar hos kontaktpersonerna för att finnas tillgängliga för medarbetarna vid en påminnelse. Angående påminnelsen avtalade vi med kontaktpersonerna att vi, första vardag efter sista svarsdatum, skulle skicka ett påminnelsebrev via e-post till kontaktpersonerna för vidare distribution till samtliga medarbetare. Vid vårt möte med kontaktpersonerna gjordes också urvalet till intervjuerna på ort A, C och D. På dessa orter kontaktades intervjupersonerna och tider bokades av vår kontaktperson. På ort B skickade vår kontaktperson en namn- och telefonlista via e-post en vecka efter mötet. Här skötte vi därför själva kontakt och bokning.

Efter att enkäterna delats ut av respektive kontaktperson hade deltagarna ungefär en vecka på sig att fylla i enkäterna. Deltagarna ombads att stoppa enkäten i ett kuvert och posta den till någon av författarna. Här delade vi upp enkäterna så att varje författare fick enkäter från två orter. Intervjuerna genomfördes med en deltagare åt gången och tog mellan 20 och 45 minuter. Författarna växlade mellan att intervjua och att anteckna. Vi valde här att anteckna intervjuerna istället för att använda inspelning, då vi ville undvika inspelningens eventuellt hämmande effekt på deltagaren. Till intervjuerna användes ett avskilt rum som antingen anvisades oss av kontaktpersonen eller deltagaren. På två av orterna genomfördes intervjuerna i anslutning till våra möten med kontaktpersonerna. Här intervjuades sålunda deltagarna före utdelandet av enkäten. Detta gäller för fyra av sju personer på ort C och två personer på ort D. För övriga intervjuer återkom vi till orterna vid ett senare tillfälle.

### *Databearbetning*

För bearbetning av enkätsvaren använde vi oss av statistikprogrammet SPSS. De statistiska analyser som gjordes av datamaterialet var korrelationsanalyser och ANOVA. Den öppna frågan som avslutade enkäten valde vi att bearbeta efter att intervjuerna analyserats. Kommentarer jämfördes med intervjuresultatet för eventuella tillägg till det som redan framkommit i intervjuerna.

Till analysen av intervjuerna har vi hämtat inspiration från den kvalitativa analysmetoden interpretative phenomenological analysis (IPA) (Smith & Osborn, 2003). IPA används för att undersöka hur deltagarna förstår sin sociala värld och syftet med metoden är att studera den betydelse som deltagarna ger olika upplevelser och händelser. Den datainsamlingsmetod som rekommenderas för IPA-analys är halvstrukturerade intervjuer som spelas in och sedan transkriberas. Vi har valt att använda halvstrukturerade intervjuer men däremot inte spelat in

dessa. Av den anledningen har heller ingen transkribering skett. Det vi framför allt hämtat från IPA är det analysätt som används. Intervjuerna har därför analyserats en åt gången. Författarna har först bearbetat varje intervju enskilt och sedan tillsammans diskuterat respektive analys och kommit fram till ett gemensamt resultat. Vid analys med IPA lämnas utrymme i både den högra och vänstra marginalen av den utskrivna intervjun. Den vänstra marginalen används för att notera intressanta eller signifikanta saker som deltagaren sagt. Detta kan liknas vid fri text analys, då det inte finns några regler om vad som skall noteras eller hur texten skall delas upp. När vi gjort detta började vi om med den högra marginalen. Här noterades olika teman som sammanfattade det specifika som deltagaren sagt. Därefter påbörjade vi analysen av nästa intervju med samma tillvägagångssätt. När alla intervjuerna analyserats sammanställde vi alla de teman som framkommit. Under varje tema listades de noteringar vi gjort i vänstermarginalen med tillhörande intervjunummer. Slutligen kopplades dessa teman samman där några teman blev underrubriker till övriga teman.

## Resultat

Först presenteras resultaten av de statistiska analyserna av enkätmaterialen. Därefter följer en redogörelse för resultatet av intervjuanalysen. Slutligen presenteras en sammanfattning av svaren på den öppna frågan i enkäten.

### *Enkät*

Vid de statistiska analyser som gjorts av enkätmaterialen har  $\alpha$ -nivå .05 använts för att avgöra om resultaten är statistiskt signifikanta.

Bortfallet i enkätundersökningen är totalt sett relativt lågt, 18,6 %. Dock skiljer sig orterna något från varandra, vilket kan ses i tabell 1.

Tabell 1.

### *Svarsfrekvens enkäter*

Ort	Utlämnade	Inkomna	Svarsfrekvens
A	31	27	87,1%
A2	9	9	100,0%
B	23	22	95,7%
C	74	54	73,0%
D	24	19	79,2%
Totalt	161	131	81,4%

Könsfördelningen i enkäten, som redovisas i tabell 2, visar att en stor majoritet av medarbetarna som arbetar i storrums är kvinnor. Detta kan jämföras med könsfördelningen inom hela Skatteverket i Skåne som är 33 % män och 67 % kvinnor.

Tabell 2  
*Könsfördelning i storrums*

Ort	Män		Kvinnor	
	n	Procent	n	Procent
A	7	25,9%	20	74,1%
A2	3	33,3%	6	66,7%
B	3	13,6%	19	86,4%
C	8	14,8%	46	85,2%
D	4	21,1%	15	78,9%
Totalt	25	19,1%	106	80,9%

Enkäten innehöll två frågor med direkt relevans för upplevelsen av att arbeta i storrums:

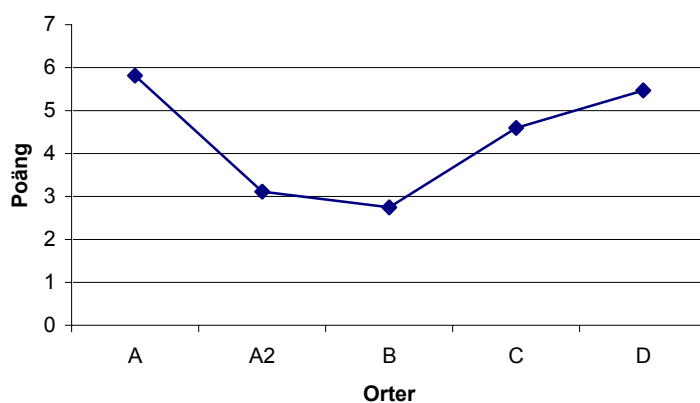
- Hur är din upplevelse av att arbeta i storrums?
- Erbjuder din arbetsplats möjlighet att utföra dina arbetsuppgifter på bästa sätt?

För att undersöka överensstämmelsen mellan frågorna och mäta deras reliabilitet användes Cronbachs alfa. Reliabilitetsanalysen gav ett värde på .77 ( $n = 131$ ), vilket är över den acceptabla lägre gränsen, .60 (Aron & Aron, 2003). Vi har därför valt att lägga samman svaren på dessa frågor och benämnt den nya variabeln *storrums*. Skalnivån på denna variabel är 7-gradig, där 1 innebär mycket negativ upplevelse av storrums och 7 innebär mycket positiv upplevelse. Medelvärde för alla deltagare, på denna variabel, är något över mitten på skalan ( $M = 4,56$ ). I tabell 3 redovisas också medelvärdena uppdelat på orter, kön och ålder. Här kan man se att det finns stora skillnader mellan orterna men däremot mycket små skillnader mellan könen och de olika åldrarna.

Tabell 3  
*Upplevelse av storrums*

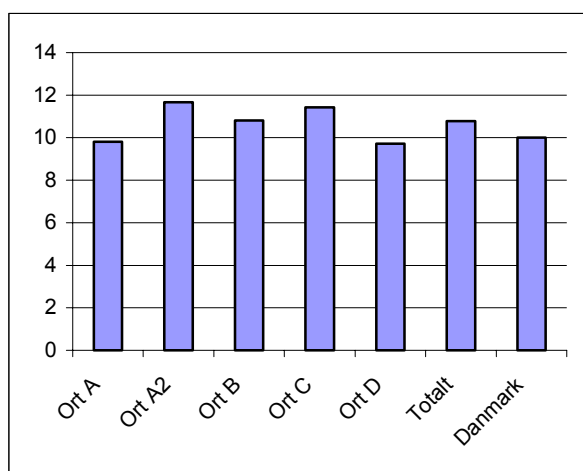
		n	M	SD
Ort:	A	27	5,81	1,04
	A2	9	3,11	1,69
	B	22	2,75	1,31
	C	54	4,60	1,46
	D	19	5,47	1,10
Kön:	Man	25	4,70	1,50
	Kvinna	106	4,53	1,74
Ålder:	-25	0		
	26-35	21	4,55	1,86
	36-45	23	4,65	1,81
	46-55	42	4,57	1,63
	55-	43	4,57	1,69
	Ej angivit	2		
Totalt		131	4,56	1,69

De små och stora skillnader som kan ses i tabell 3 bekräftas också vid en variansanalys (ANOVA). Här fann vi signifikanta skillnader mellan orterna,  $F(4, 96) = 9,55$   $p < .01$ . Däremot fanns inga signifikanta skillnader mellan könen,  $F(1, 96) = 0,11$   $p = .74$  ns eller mellan åldrarna  $F(3, 96) = 0,72$   $p = .54$  ns. Vi fann heller inte några signifikanta interaktionseffekter. Vid parvisa jämförelser, Scheffé korrigerade, fanns signifikanta skillnader mellan ort A och A2, A och B, B och C, B och D samt D och A2, alla med  $p < .01$ . Dessutom fanns signifikant skillnad mellan A och C med  $p < .05$ . Skillnaderna ses i figur 1.

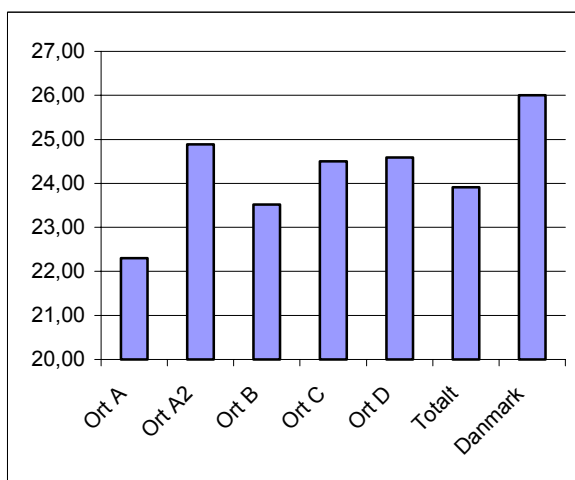


Figur 1. Medelvärdet på upplevelsen av storrums på de olika orterna.

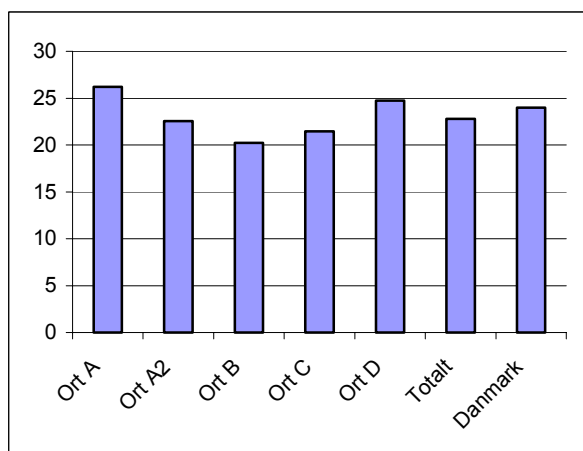
Frågorna från COPSOQ som ingår i enkäten är uppdelade i fem dimensioner. Frågeformuläret är utvecklat i Danmark och tillsammans med detta erbjuder danska arbetsmiljöinstitutet genomsnittssiffror för de olika dimensionerna från flera verksamhetsområden i Danmark. Dessa använder vi som jämförelse vid analysen av dimensionssvaren, då vi inte funnit några svenska genomsnittssiffror att jämföra med. I användarmanualen till COPSOQ framgår att det bör vara minst 10 personer i de grupper som undersöks, färre deltagare ger lägre tillförlitlighet. Därför bör resultaten från ort A2 (n = 9) tolkas med viss försiktighet. Resultatet visar att totalt sett, för alla orter tillsammans, ligger de erhållna medelvärdena under de danska på de flesta dimensioner. Det finns även skillnader mellan orterna inom de olika dimensionerna, där några hamnar över det danska genomsnittet medan andra hamnar under. Detta illustreras i figurerna 2 till 6. Utförligare tabeller över deskriptiva data återfinns i appendix C.



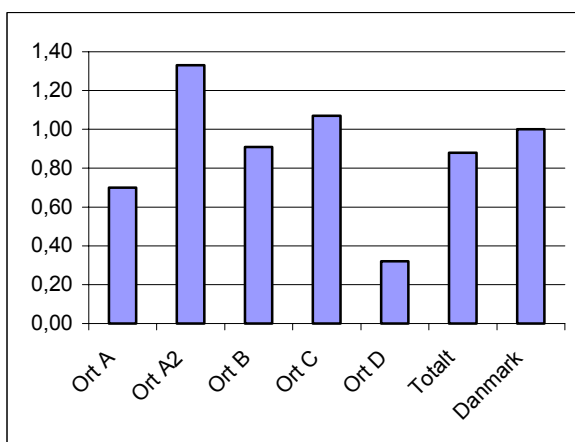
Figur 2. Dimension 1 – Krav i arbetet.



Figur 3. Dimension 2- Inflytande och utvecklingsmöjligheter.

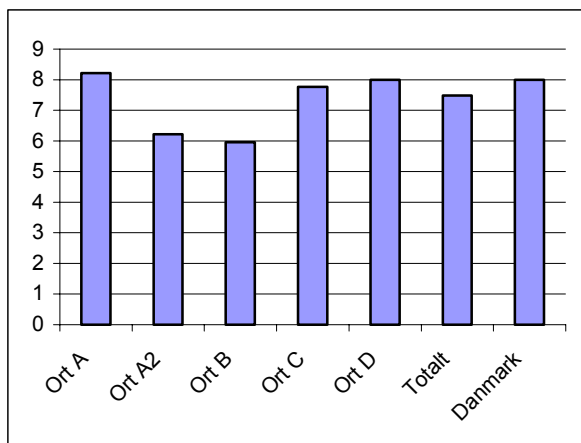


Figur 4. Dimension 3 – Ledning, stöd och kommunikation.



Figur 5. Dimension 4 – Otrygghet i arbetet.





Figur 6. Dimension 5 – Arbetstillfredsställelse

En variansanalys (ANOVA) visar att det finns några statistiskt signifikanta skillnader mellan orterna på de olika dimensionerna. En av dessa återfinns på dimension 3,  $F(4, 96) = 2,59$   $p < .05$ . Parvisa jämförelser, Scheffé korrigerade, ger signifikanta skillnader mellan ort A och B samt A och C  $p < .01$ , där A har högre värden än B och C. Statistiskt signifikanta skillnader mellan orterna finns även på dimension 5,  $F(4, 96) = 3,11$   $p < .05$ . Här visar de parvisa jämförelserna, Scheffé korrigerade, på signifikanta skillnader mellan ort A och B  $p < .01$ , ort B och C samt B och D, båda  $p < .05$ . Ort B uppvisar lägre värden än ort A, C och D.

För att se i vilken utsträckning COPSOQ-dimensionerna kan användas som modell för att förklara skillnaderna i upplevelsen av storrums gjordes en regressionsanalys. Resultatet gav en signifikant regressionsmodell  $p < .01$  med  $R^2 = .43$  ( $S^e = 1,28$ ). Signifikanta dimensioner i modellen är 2, 3 och 5 med dimension 5 som bästa prediktor.

Vidare har vi gjort en korrelationsanalys mellan variabeln storrums och de olika dimensionerna i COPSOQ. Då dessa dimensioner har en inbördes korrelation har vi valt att göra en partiell korrelation där enbart korrelationen mellan storrums och respektive dimension mäts och övriga dimensioner hålls konstanta. Analysen gav ett antal signifikanta korrelationer, mellan storrumsupplevelse och COPSOQ-dimension på respektive ort, vilket kan ses i tabell 4. Värt att notera är att de dimensioner som korrelerar signifikant med variabeln storrums skiljer sig mellan orterna. På några orter samt totalt sett korrelerar också mer än en dimension signifikant.

Tabell 4

*Variabeln storrums korrelation med COPSOQ-dimensionerna*

Ort	Dimension 1	Dimension 2	Dimension 3	Dimension 4	Dimension 5
A	0,03	0,57**	0,06	-0,23	-0,13
A2	-0,64	-0,60	-0,62	0,84	0,90*
B	-0,02	-0,40	0,38	-0,61**	0,52*
C	-0,02	-0,25	0,33*	0,01	0,47**
D	-0,23	-0,06	0,50	0,59*	0,39
Totalt	-0,10	-0,24**	0,27**	-0,04	0,51**

\* $p < .05$  \*\*  $p < .01$ *Intervju*

I analysen av intervjuerna har vi identifierat ett antal teman som vi menar är relevanta för att belysa deltagarnas upplevelse av att arbeta i storum. Vi har därför valt att presentera resultatet av intervjuerna temavis där vi fokuserar på intressanta likheter och skillnader mellan och inom orterna.

*Arbetsuppgifter och tidigare erfarenhet*

Deltagarna kan huvudsakligen sägas ha två olika typer av arbetsuppgifter. Dessa är antingen callcenter eller utredning. Callcenter innebär arbetsuppgifter med kort handläggningstid, där ärendena är avslutade när telefonsamtalet är klart eller strax därefter. Utredning karaktäriseras istället av längre handläggningstid, där djupare bearbetning krävs. Några av deltagarna har också delade arbetsuppgifter såsom både callcenter och utredning eller utredning och distansarbete. Vad gäller tidigare erfarenhet av att arbeta i eget rum eller i storum har i princip alla deltagarna arbetat i eget rum innan storum infördes. Ett fåtal har också arbetat i storum vid ett tidigare tillfälle. En deltagare kommenterar att det går i vågor vad som är populärt och en annan att på den tiden var storummen sämre vad gäller ljudisolering.

*Orsak*

Som orsak till att storum införts på ort C lyfter de flesta deltagare fram dyr lokalhyra som medförde en flytt till nya lokaler där det inte fanns utrymme för egna rum till alla. Behovet av att spara pengar anges som orsak även på ort B men här uttrycker en deltagare oförståelse inför orsaken och menar att det bara är en trend. På ort D menar en deltagare att ekonomi och inte arbetsmiljöhänsyn varit orsaken medan en annan menar tvärtom att möjligheten till hjälp och stöd från kollegor varit orsaken. Även en deltagare på ort A framför hjälp och närhet som möjlig orsak till införande av storum. På ort A2 ansåg deltagaren att orsaken till storum var

att ännu en enhet skulle beredas plats på samma yta och därför fanns inte längre utrymme till egna rum. Vad gäller vilka medarbetare som fått sin arbetsplats i storrums menar deltagarna på ort C att orsaken är arbetsuppgifterna. De med samma arbetsuppgifter eller de som arbetar i projekt sitter i storrums. En av deltagarna på ort B anger också arbetsuppgifterna som möjlig orsak medan en annan menar tvärtom att varken arbetsuppgifter eller anställningstid använts som kriterier.

### *Inställning och val*

Den initiala inställningen till att arbeta i storrums uttrycktes på alla orter utom A som negativ eller starkt negativ. På ort A menar en deltagare att det inte fanns någon tveksamhet innan och en annan anser att storrums är naturligt. På ort C och D uttrycker flera deltagare att deras inställning har förändrats och numera är de positiva och trivs bra i storrums. En deltagare på ort C menar att inställningen har skiftat från negativ till positiv men är nu negativ igen. Några deltagare på ort C uttryckte också en avvaktan inför storrummets införande, man fick vänta och se. På ort B har inte samma förändring av inställningen skett utan här upplever man fortfarande storrums som kränkande och ser det som självklart med ett eget rum. Mer generellt kring inställningen hos deltagarna kan sägas att på ort A uttrycks en positiv inställning till att prova något nytt, en vilja att utvecklas och ett intresse för att ge service. Denna inställning delas av några deltagare på ort C. Här uttrycks även inställningen att man måste vara anpassningsbar och "hänga med" samt att man inte funderar så mycket. Deltagarna på ort B lyfter fram att man trivdes tidigare, innan införandet av storrums, men nu känner man en uppgivenhet inför situationen. Slutligen när deltagarna ställs inför valet mellan eget rum eller storrums väljer deltagarna på ort B eget rum, vilket även några av deltagarna på ort C gör. Andra deltagare på ort C väljer istället storrums, vilket även deltagarna på ort A, A2 och D gör. Några på ort A och D väljer dock storrums med förutsättningen att det gäller nuvarande arbetsuppgift, skatteupplysning.

### *Arbetsmiljön med fördelar och nackdelar*

Många deltagare har tankar kring koncentration. För flera deltagare på ort C och D upplevs det inte som något problem. Andra på ort C menar att koncentrationsmöjligheter är viktigt och att eget rum underlättar detta. Deltagarna på ort D menar att behovet av koncentration styrs av arbetsuppgiftens typ och tidigare oro för koncentrationsproblem varit obefogad. Detta uttrycks även av deltagare på ort A. På ort C och D finns även tankar kring ljudnivån, där tystnad och lugn upplevs som viktigt. På ort A uttrycker en deltagare istället ett behov av att

ha folk omkring sig. En deltagare på ort C menar att utredare borde ha eget rum och en annan betonar vikten av att det är samma yrkeskategori som arbetar i storrummet. Liknande tankar uttrycks av en deltagare på ort D som menar att det är viktigt med både rätt arbetsuppgifter och rätt människor i storrummet. Krav på god planering och ljudisolering av storrummet menar även en deltagare på ort B är nödvändigt.

De fördelar med att arbeta i storrum som deltagarna lyfter fram är främst möjligheten att kunna fråga en kollega, vilket nämns av flera deltagare på ort A och C. På ort D uttrycks den främsta fördelen vara gemenskap och positiv stämning, vilket även ort A och A2 nämner. På ort C menar några deltagare att det är en hjälp att kunna höra andra. Här nämns också att storrum främjar den sociala kontakten och att man blir isolerad i ett eget rum, vilket även deltagare på ort A2 instämmer i. Andra fördelar som uttrycks på de olika orterna är att storrum är bra för nyanställda, att kompetensen ökar samt möjligheten till omedelbar ”debriefing”. Deltagarna på ort B kan inte se några fördelar med att arbeta i storrum. Man menar att man inte hjälper varandra mer för att man sitter i storrum. Detta uttrycks även av en deltagare på ort C som anger möjlighet att fråga kollegor som en möjlig fördel men känner inget behov av detta och ser därför inga fördelar.

Som främsta nackdel med att arbeta i storrum lyfter deltagare på ort A, A2, B och C fram en hög ljudnivå som gör att man stör varandra. Problemen är kopplade till telefonsamtal, både att dessa stör samt att man upplever problem med privatsamtal. Detta ger främst problem med koncentrationen, vilket uttrycks av deltagare från ort B och C. På ort C menar några deltagare också att man blir tröttare på kvällen och inte vill umgås med andra. En deltagare menar här också att arbete i storrum sliter i längden då man är mer utsatt och måste hålla masken på ett annat sätt. Ytterligare nackdelar som uttrycks på ort C är svårigheten att ta emot besök samt att sekretessen hotas. En annan nackdel som påtalas av deltagare på ort C och D är att man ges mindre utrymme att samla på sig arbetsmaterial. På ort B menar man att storrum skapar en otrevlig stämning samt att den möjliga fördelen att ge varandra stöd inte existerar då den verkar störande. Deltagarna på ort A och D menar istället att det i princip inte finns några nackdelar med att arbeta i storrum.

### *Delaktighet*

Gemensamt för alla orterna framkommer att deltagarna inte kunnat påverka om storrum skall införas eller ej. På ort A och D, där skatteupplysningen införts, har deltagarna sökt till denna

nya arbetsuppgift med förutsättningen att arbeta i storrums. Deltagarna på orterna A2, B och C har uttryckt att storrums har införts på grund av utrymmes- och kostnadsskäl och därmed har de inte kunna påverka beslutsprocessen. Både på ort A2 och C berättar deltagare att de informerats om möjlighet till att påverka storrumsbeslutet längre fram, antingen genom att det skall ske en rotation mellan de som arbetar i eget rum och de i storrums eller genom att storrums införs på prov en tid. Detta har däremot inte skett på någon av orterna och en deltagare menar att inte någon vågar ta tag i detta. En illustration av motsvarande tendens ger en deltagare på ort C som menar att det inte sker några förändringar trots olika förslag. Även på ort B berättar deltagare om olika förslag till förändringar av storrums, såsom att omväxlande arbeta i eget rum och i storrums, deltidsanställa i storrums och nya väggar, som de upplever inte tagits tillvara.

Vad gäller deltagarnas placering i storrums har denna skett på olika sätt på orterna. Deltagarna på ort A och D har blivit utplacerade i storrums av chefen, med möjlighet att komma med önskemål om att byta plats inom storrums. På ort A2 har placeringen skett via lottdragning. Även på ort C har de flesta deltagare blivit utplacerade i storrums. En deltagare uttrycker också en känsla av att bli förpassad mellan olika storrums flera gånger utan att förstå varför. Några har dock kunnat komma med önskemål om placering, antingen på en karta eller via en personalrepresentant. Deltagarna på ort B anger att de kunnat välja sin plats i storrums alternativt kunnat önska vem de vill sitta mittemot. På alla orterna uttrycks också en möjlighet att utforma den egna arbetsplatsen efter behov. En deltagare på ort C menar dock att individens status avgör hur stor möjlighet som ges att utforma den egna arbetsplatsen och på denna ort finns också några deltagare som menar att de inte kan påverka utformningen av den egna arbetsplatsen. På ort A2 uppges att medarbetarna haft en representant med vid utformningen av storrums, men deltagaren upplevde denna som enbart skenbar.

Deltagarna på de olika orterna har skilda upplevelser av möjligheten att delta och påverka vid olika förändringar. På ort B menar deltagarna att ingen frågar vad de vill och att alla förändringar kommer som färdiga paket. En deltagare på ort D menar istället att medarbetarna har möjlighet att komma med förslag vid förändringar. På ort A lyfter en deltagare fram det positiva i att omorganiseringen med införande av skatteupplysningen gav möjlighet att välja de arbetsuppgifter man trivdes bäst med. Ett annat perspektiv på delaktighet belyses av en deltagare på ort C som menar att man inte hinner vara mer delaktig eftersom arbetsuppgifterna upptar all tid. Då det gäller de egna arbetsuppgifterna anger deltagarna på

alla orterna att de på något sätt kan påverka dessa. På ort A och D genom att styra vilka samtal de tar emot samt genom pauskoppling mellan samtal. Den påverkan som deltagarna på ort C anser sig ha gäller istället främst arbetsmängden, vilket även deltagarna på ort B uttrycker. På ort B säger sig en deltagare kunna påverka arbetsuppgifterna men inte arbetsmiljön. Detta kan kopplas till vad en annan deltagare på ort B uttrycker nämligen att ledningen inte uppskattar klagomål och att man saknar både feedback och gehör för sina idéer om förändring av arbetsmiljön.

### *Sociala relationer och kommunikation*

Det är få deltagare som uttryckt sig specifikt kring de sociala relationerna på arbetsplatsen. En åsikt som framkommit på både ort B och C är att man trivs med varandra, på ort C uttrycks även en positiv och glad anda. På ort A2 menar en deltagare att storum har gjort att kontakterna ökat mellan medarbetarna. En deltagare på ort C menar dock att man ändå söker sig till de med samma arbetsuppgifter alternativt grupperas efter olika privata aspekter. Här uttrycker också en deltagare en känsla av utanförskap på grund av flera förflyttningar mellan olika storum. Kommunikationens innehåll på de olika orterna har i huvudsak uttrycks på tre olika sätt, jämvikt mellan arbete och socialt eller övervikt åt något håll. På ort C menar flera deltagare att kommunikationens innehåll är både arbete och socialt. En deltagare menar att de diskuterar mycket och hjälper varandra medan en annan bara upplever en viss arbetskontakt. Flera menar också att de störs av att andra ställer frågor rörande arbetet. Vad gäller social kommunikation menar en deltagare att detta mest sker på morgonen medan en annan säger sig inte ha tid med detta. Motsvarande uppges av deltagarna på ort A där kommunikationen mest rör arbetet och det sociala sker på rasterna. På ort D är det tvärtom det sociala som dominerar kommunikationen, medan deltagare på ort A2 uppger en jämn fördelning. Kommunikationen på ort B uppges till viss del vara social men främst rör den arbetet. Dock menar en deltagare att behovet av arbetsmässig kommunikation är lågt. Vidare menar en deltagare att det inte finns någon kommunikation med chefen.

### *Status*

Bilden av huruvida status påverkar om man har eget rum eller arbetar i storum är mycket splittrad. På ort B menar en deltagare att det är en statusfråga då chefen inte vill fråga de med eget rum om de kan tänka sig en lösning där man växlar mellan eget rum och storum. En deltagare på ort C uttrycker också att status har betydelse då det knappt sitter några män i storum. Här säger också en deltagare att placeringen i eget rum sker efter titel och inte efter

behov. På ort A2 har däremot status ingen påverkan då placering skett genom lottnings. Flera deltagare talar också om den status man ges beroende på om man arbetar i eget rum eller storrums. Både på ort A och C uttrycker deltagare att eget rum ger högre status men på ort C finns även åsikten att det inte finns några statuskillnader. Denna åsikt delas av deltagare på ort D. En deltagare på ort A menar att det inte är eget rum i sig som ger högre status utan de arbetsuppgifter som personen har. Här talas om en hierarki inom Skatteverket med skatteupplysningen, som arbetar i storrums, längst ner och revisorerna, som arbetar i egna rum, högst upp.

### *Öppen fråga i enkäten*

Sista sidan i enkäten bestod av en öppen fråga där deltagaren fick skriva ytterligare kommentarer och klargöranden kring den psykiska eller fysiska miljön på arbetsplatsen. I tabell 5 redovisas hur många som utnyttjat denna möjlighet.

Tabell 5  
*Svarsfrekvens öppen fråga*

Ort	A	A2	B	C	D
n	5	4	14	9	1
Procent	18,5%	44,4%	63,6%	16,7%	5,3%

Ett genomgående tema för de flesta som svarat på den öppna frågan är nackdelar med att arbeta i storrums. Dessa är framför allt för hög ljudnivå och koncentrationsproblem, vilket även framkommit i analysen av intervjuerna. En nackdel som inte framkommit i intervjuerna är de mer fysiska aspekterna såsom svårigheten att komma överens om en inomhustemperatur samt dålig ventilation, belysning och städning. Ytterligare en nackdel som deltagarna inte belyst i någon högre utsträckning i intervjuerna är upplevda problem med integriteten. Här beskrivs problem som att ”alla hör och ser allt” samt att privatsamtal är problematiska. Ett antal deltagare som besvarat den öppna frågan anger också fördelar med att arbeta i storrums. Här är det gemenskapen som lyfts fram samt möjligheten att fråga en kollega. Även detta motsvarar resultatet av intervjuerna. Några menar också att storrums är det mest praktiska och den bästa lösningen för de arbetsuppgifter som utförs.

## Diskussion

I studien har vi undersökt vad som påverkar upplevelsen av att arbeta i storum. Här har både positiva och negativa aspekter av upplevelsen framkommit. Vi har även sökt skillnader i upplevelsen av storum samt vilka faktorer som ligger bakom dessa skillnader.

Undersökningen visar att det finns signifikanta skillnader mellan orterna i hur man upplever att arbeta i storum. De mest positiva upplevelsorna finns på ort A och D medan de mest negativa återfinns på ort B och A2. Ungefär mitt på skalan återfinns deltagarna på ort C. Däremot har varken kön eller ålder visat sig ha någon betydelse för upplevelsen. Intressant att påpeka är dock att det proportionellt sett arbetar fler kvinnor i storum jämfört med det totala antalet medarbetare på Skatteverket i Skåne. En första tänkbar anledning till detta är att de arbetsuppgifter som utförs i storum är mer kvinnodominerade, vi tänker här på callcenter på ort A och D med typiska serviceuppgifter. Vid närmare granskning av procenttalen på respektive ort visar det sig dock att just dessa orter har högre andel män än flera av de andra orterna. En annan möjlig orsak skulle kunna vara att kvinnor anses som lämpligare att placera i storum. På flera orter har chefen bestämt vilka medarbetare som skulle placeras i storum och det är tänkbart att förutfattade meningar om kvinnors flexibilitet och sociala förmåga kan ha påverkat valet. Vi har tyvärr inte, med statistiska analyser, kunnat avgöra huruvida deltagarens yrke är betydelsefullt för upplevelsen av storum eller ej. Anledningen till detta är att vi valde variabeln *yrkestitel* i enkäten, vilken visade sig inte vara användbar då det stora flertalet titulerade sig handläggare oberoende av typ av arbetsuppgifter. En lämpligare variabel hade därför varit *huvudsaklig arbetsuppgift*, vilken gett en mer adekvat information.

De mest positiva aspekterna med att arbeta i storum, som vi funnit, är närheten till kollegor, vilket ger möjlighet till att fråga någon när man behöver hjälp. Närheten ger också en känsla av gemenskap och detta upplevs som positivt. De negativa aspekter som främst framkommit är att ljudnivån i storum upplevs som störande samt att koncentrationsmöjligheterna påverkas negativt. Även brist på integritet upplevs som negativt. På de orter där man har en positiv upplevelse av att arbeta i storum upplever man dock inte de negativa aspekterna som något större problem. På de orter där upplevelsen av att arbeta i storum är negativ går tvärtom storummets positiva aspekter förlorade. Detta då man inte anser sig ha något behov av att få hjälp och stöd av kollegor i närheten. Av denna anledning tycks de positiva och negativa



aspekter som finns, inte i sig påverka deltagarnas upplevelse. De deltagare som har en positiv upplevelse har överseende med de nackdelar som existerar och ser istället främst fördelarna. Är upplevelsen däremot negativ går fördelarna förlorade och nackdelarna förstärks.

Undersökningen visar att det finns ett antal faktorer som har potentiell inverkan på deltagarnas upplevelse av att arbeta i storum. Både dimensionerna i COPSOQ och de teman som framkommit i intervjuerna bidrar till förståelsen av hur dessa faktorer påverkar. Då deltagarna på ort A2 bara är nio har vi valt att tolka dessa resultat med viss försiktighet och hänvisar därför sparsamt till resultaten för A2. De faktorer som vi anser mest relevanta för förståelsen av deltagarnas upplevelse av storum är:

- typen av arbetsuppgifter
- ledning, stöd och kommunikation
- delaktighet
- individuella aspekter

Innan vi går in mer i detalj på hur dessa faktorer påverkar deltagarnas upplevelse vill vi nämna ett par faktorer som visat sig vara mindre relevanta eller som uppvisar samvariation utan att bidra till att förklara skillnader i upplevelsen av storum. Den första av dessa faktorer är dimension 1 i COPSOQ, krav i arbetet, vilken helt saknar korrelation med deltagarnas upplevelse av storum. Varken höga eller låga arbetskrav har sålunda betydelse för storumsupplevelsen. Medelvärdena på dimensionen uppvisar varken några stora variationer mellan orterna eller i förhållande till danska referensdata. Vi är medvetna om att en jämförelse med ett danskt material inte är helt adekvat då det kan finnas skillnader mellan länderna som vi inte är medvetna om. En måttstock kan ändå vara intressant och då vi inte funnit några publicerade undersökningar i Sverige med COPSOQ:s korta frågeformulär, väljer vi ändå att jämföra med tillgängliga danska data. Den andra faktorn vi vill nämna är arbetstillfredsställelse som är den femte dimensionen i COPSOQ. Här finns en signifikant positiv korrelation med storum, både totalt och på ort A2, B och C. Denna korrelation är mycket logisk då tillfredsställelse med arbetet har en klar koppling till allmän upplevelse av arbetsmiljön. Är den förstnämnda positiv bör även den andra vara så. Resultatet av de parvisa jämförelserna på dimensionen visar att arbetstillfredsställelsen hos deltagarna på ort B är signifikant lägre än både ort A, C och D. Medelvärden på dimensionen visar också på samma sak, de orter som har en negativ upplevelse av storum ligger under det danska genomsnittet medan de orter där medarbetarna är positiva eller mycket positiva till storum ligger över.

Någon signifikant positiv korrelation finns däremot inte för ort A och D på denna dimension. En förklaring till detta kan vara att upplevelsen av storum inte påverkar hur deltagarna upplever den totala arbetstillfredsställelsen på dessa orter på samma sätt som på övriga orter. På orterna A2, B och C har istället upplevelsen av storum stor betydelse för hur man även upplever den totala arbetstillfredsställelsen. På de orter där en signifikant korrelation finns är upplevelsen av att arbeta i storum också mer negativ, vilket kan göra att denna aspekt får större uppmärksamhet av deltagarna vid bedömningen av den allmänna arbetstillfredsställelsen.

Typen av arbetsuppgifter är en av de faktorer som kan bidra till förklaringen av skillnaderna i upplevelsen av storum. De orter som är mest positiva är A och D, där man arbetar med skatteupplysning i callcenter. Deltagarna på dessa orter menar att denna typ av arbetsuppgifter lämpar sig särskilt väl för storumsmiljö. Anledningen till detta är att de frågor som skall besvaras spänner över ett så brett kompetensområde att var och en inte kan kunna allt. Man behöver därför möjligheten att snabbt kunna fråga en kollega. På ort B arbetar deltagarna främst med en annan typ av uppgifter som kan kategoriseras som utredningsarbete. Denna typ av arbetsuppgifter menar deltagarna kräver tystnad och koncentration, vilket gör att storum inte är lämpligt. Detta ser vi som en av förklaringarna till att deltagarna har en mycket negativ upplevelse av att arbeta i storum på ort B. Men att typen av arbetsuppgifter inte ger hela förklaringen till skillnader i storumsupplevelsen illustreras av upplevelsen på ort C. Här värderas upplevelsen ungefär på mitten av skalan. Detta skulle kunna bero på att det på denna ort finns både deltagare som arbetar med callcenterverksamhet och deltagare som arbetar med utredning. En upplevelse i mitten på skalan skulle då vara resultatet av en negativ och en positiv upplevelse. Dock visar en relativt låg standardavvikelse på orten att det inte finns så stor spridning från medelvärdet. Detta förstärks av de intervjuer som gjorts med utredare på orten, där flera har uttryckt en positiv upplevelse av att arbeta i storum. På ort A2 är det svårare att kategorisera typen av arbetsuppgifter i antingen callcenter eller utredning. Här arbetar deltagarna halva dagen vid en expeditjonsdisk och halva dagen vid skrivbord, där de handlägger de ärenden de mottagit vid disken. Då handläggningstiden kan antas vara relativt kort även här, menar vi att arbetsuppgifterna på ort A2 har större likheter med callcenter än med utredning. Deltagarna på ort A2 har en förhållandevis negativ upplevelse av att arbeta i storum, vilket förstärker bilden av att olika typer av arbetsuppgifter inte kan vara den enda förklaringen till skillnader i storumsupplevelsen.

Ledning, stöd och kommunikation, vilket är dimension 3 i COPSOQ, är ytterligare en faktor som påverkar hur deltagarna upplever att arbeta i storum. Det som pekar på att denna faktor är betydelsefull är den totalt sett signifikanta positiva korrelationen mellan dimensionen och storum. Även för ort C finns denna signifikanta positiva korrelation, vilket innebär att ju högre poäng deltagaren har på ledning, stöd och kommunikation desto mer positiv upplevelse av storum. De parvisa jämförelserna visar även att ort A har signifikant högre värde på dimensionen än ort B och C. Tittar man sedan på medelvärdena för dimensionen kan man även här se att de orter som är mest positiva till att arbeta i storum också har de högsta medelvärdena på dimensionen och dessa ligger över det danska genomsnittet. På motsvarande sätt har ort B det lägsta medelvärdet, vilket är under det danska genomsnittet, och här är deltagarna också mest negativa till storum. Detta uppmärksammas också i intervjuerna där deltagarna på ort B upplever brist på stöd från ledningen. Vidare menar deltagarna att det inte finns möjlighet till stöd och kommunikation med kollegor i arbetet, då detta upplevs som störande i storummet. Ovanstående kan vara anledningen till att denna påverkansfaktor ger skillnader i upplevelsen av att arbeta i storum. Medan stöd och kommunikation upplevs som oproblematiskt på ort A och D, gäller det omvända på ort B, vilket kan relateras till de positiva respektive negativa upplevelserna av storum. Det kan dock inte uteslutas att ett motsatt orsaksförhållande råder, där storumsupplevelsen istället påverkar utfallet på dimensionen. Detta eftersom det rör sig om en korrelationsstudie som enbart visar på samband, vilket kräver en medvetenhet om att man inte kan dra några säkra slutsatser om orsaksförhållandet.

Den tydligaste bilden av hur faktorn delaktighet kan förklara skillnaderna i deltagarnas upplevelse av storum finner vi i intervjuerna. På de orter där upplevelsen är mest positiv har alla deltagare valt att söka ett arbete, där placering i storum var en förutsättning. Detta aktiva sökande ser vi som en form av delaktighet, där möjligheten att välja om man vill arbeta i storum eller ej har funnits. Motsvarande delaktighet saknas på de orter där upplevelsen är mer negativ. Här har antingen storum införts utan att ledningen har tillfrågat medarbetarna om deras åsikter eller har det funnits en skenbar delaktighet via en personalrepresentant. På dessa orter upplever också deltagarna att deras försök till delaktighet inte uppskattas. Olika förslag till förändringar som framförts har antingen lämnats utan åtgärd eller bryskt tillbakavisats. Deltagarna på de orter där storumsupplevelsen är mer positiv berättar om ett annat bemötande. Här upplever deltagarna att ledningen försöker tillgodose de önskemål om förändringar som framförs. Även inom COPSOQ:s dimension 2 finner vi information kring

delaktighetens betydelse för upplevelsen av storum. Resultatet visar en signifikant positiv korrelation mellan dimensionen och storum för ort A. Ju högre poäng på inflytande och utvecklingsmöjligheter desto mer positiv till storum. Bilden av hur delaktighet påverkar storumsupplevelsen kompliceras dock av att det totalt sett finns en signifikant negativ korrelation mellan dimensionen och storum. Detta innebär istället att låga poäng på inflytande och utvecklingsmöjligheter samvarierar med mer positiv upplevelse av storum. Orsaken till detta motsägelsefulla resultat menar vi beror på att frågorna i COPSQ främst fokuserar på inflytande över de egna arbetsuppgifterna. Vårt antagande styrks av att i intervjuerna framkommer det att deltagarna upplever sig ha inflytande över arbetsuppgifterna men inte över arbetsmiljön. Naturligtvis kan ett omvänt orsaksförhållande råda även på denna dimension, vilket innebär att storumsupplevelsen orsakar variationer på inflytande och utvecklingsmöjligheter. Vi menar dock att detta förhållande är mindre sannolikt då tidigare studier visar att ett deltagande klimat påverkar graden av tillfredsställelse (Miller & Monge, 1986). Medelvärdena på denna dimension ligger för alla orter, i förhållande till danska referensdata, under genomsnittet, där exempelvis ort A ligger mycket lägre än ort D. Detta gör att resultaten för de olika orterna är mycket svårtolkade. Skillnaderna går inte direkt att koppla till arbetsuppgifter då dessa två orter har samma typ av arbetsuppgifter. Vi vill ändå göra ett försök att tolka dessa skillnader och finner en möjlig förklaring i att dimensionen innehåller två delar, både inflytande och utvecklingsmöjligheter. Tidigare har vi främst fokuserat på delaktighetsperspektivet men här kan förklaringen till skillnaderna mellan ort A och D istället finnas i olika behov av utvecklingsmöjligheter hos deltagarna. Det finns också vissa överensstämmelser mellan faktorerna delaktighet och arbetsuppgifter. På de orter där deltagarna har en positiv upplevelse av storum, arbetar deltagarna både i callcenter och har upplevt delaktighet i beslutet att börja arbeta i storum. Däremot på den ort där deltagarna är mest negativa arbetar de med utredning och har inte upplevt motsvarande delaktighet. Det vi menar talar för att typen av arbetsuppgifter inte har lika stor betydelse som delaktighet för upplevelsen av storum är att ort A2, vars arbetsuppgifter är mer liknande callcenter trots detta har en relativt negativ upplevelse av storum. De har heller inte upplevt någon delaktighet i förändringen till storum.

Ytterligare en faktor som kan ha en viss betydelse för de skillnader som finns i upplevelsen av storum är olika företeelser som vi samlat under rubriken individuella aspekter. En av dessa är deltagarnas generella inställning. I intervjuerna har framkommit att på de orter där deltagarna är positiva till storum uttrycker de också en positiv inställning till att prova något nytt och

utvecklas. På orten där storrumsupplevelsen hamnar mer i mitten på skalan finns både inställningen att man måste vara anpassningsbar och en mer avvaktande inställning. En annan av de individuella aspekter som kan påverka upplevelsen av storrum är deltagarnas förståelse för orsaken till att storrum införts. Deltagarna på de orter där det finns en positiv storrumsupplevelse menar att storrum är den mest lämpliga arbetsmiljön för deras arbetsuppgifter och ser därför storrum som naturligt. För deltagarna som har en mer negativ upplevelse av storrum finns ingen förståelse för varför storrum införts. De ser inte alls storrum som lämpligt för sina arbetsuppgifter, det tillför inte något, och menar därför att detta inte kan vara anledningen till införandet. Istället föreslås orsaken vara att ledningen fallit för en trend. På orten där storrumsupplevelsen hamnar mer i mitten på skalan uttrycker deltagarna en god förståelse för orsakerna till införandet. Alla deltagarna menade att besparing var nödvändig och de såg ingen annan lämplig lösning. Ytterligare en möjlig individuell aspekt som kan påverka upplevelsen av storrum är otryggheten i arbetet, dimension 4 i COPSOQ. Medelvärdena på denna dimension ligger för de flesta orter under genomsnittet i danska referensdata. Ort C placerar sig marginellt över genomsnittet medan A2 ligger något högre. Generellt kan sägas att de orter som har en positiv storrumsupplevelse har lägre värden på denna dimension än de orter som har en mer negativ upplevelse. Denna dimension korrelerar signifikant negativt med storrum på ort B, vilket innebär att ju mer otrygghet desto mer negativ till storrum. På ort D råder ett omvänt förhållande, där är korrelationen istället signifikant positiv. Ju mer otrygghet desto mer positiv till storrum. Dessa korrelationer är svåra att hitta en förklaring till. Dock måste man, som tidigare nämnts, vara medveten om att korrelationsstudier enbart visar på samband, varifrån man inte kan dra några kausala slutsatser. Det kan mycket väl vara så att storrumsupplevelsen påverkar trygghetskänslan istället för tvärtom. En tredje, för oss okänd, faktor är också en möjlig orsak till korrelationen, vilket gör denna dimension mindre relevant i sammanhanget. Något som ytterligare talar för detta är att den totala korrelationen för dimensionen är icke signifikant.

Vi har sålunda funnit ett antal faktorer som bidrar till att förklara skillnaderna mellan orterna i upplevelsen av att arbeta i storrum. Det finns också flera omständigheter som kan ha påverkat resultatet i undersökningen, vilka vi går närmare in på i följande avsnitt. En av de mer grundläggande är vårt val av litteratur för teoretisk förankring. Denna litteratur har gett oss en grund att arbeta utifrån men den har också i viss mån givit ramarna för vårt perspektiv. Detta framför allt genom att den legat till grund för vår intervjuguide. Vi har hela tiden strävat efter att ha en medvetenhet om denna förförståelse genom att vara öppna för deltagarnas sidospår i

intervjuerna och genom att fråga efter aspekter vi missat med våra frågor. Även faktorer som hamnar utanför vår avgränsning av problemområdet kan naturligtvis ha påverkat resultatet. Främst gäller detta fysiska aspekter såsom skillnader i utformning, storlek och antal medarbetare mellan respektive storrums. Vad gäller metoden finns också några omständigheter som kan ha påverkat resultatet. En av dessa omständigheter är, som tidigare nämnts, den misslyckade variabeln yrkestitel i enkäten. Något som eventuellt kan ha påverkat reliabiliteten i studien är ordningen mellan enkät och intervju. Här har några deltagare intervjuats innan de fått se enkäten medan de flesta fått enkäten först. De som fått enkäten först har getts möjlighet att fundera kring sin arbetsmiljö, vilket kanske gett en större medvetenhet om olika aspekter vid intervjutillfället. Dock har vi inte märkt några sådana skillnader i intervjuerna. Man kan också diskutera kring vårt mätinstrument COPSOQ och dess relevans för att identifiera faktorer som påverkar upplevelsen av storrums. Tre av fem dimensioner korrelerar signifikant med variabeln storrums och i intervjuerna har framkommit ungefär motsvarande faktorer med något tillägg. Regressionsanalysen ger också  $R^2 = .43$ , vilket innebär att regressionsmodellen kan förklara 43 % av variationen på storrumsvariabeln. Detta, menar vi, visar på en god validitet i undersökningen samt att COPSOQ är användbar för att finna faktorer som korrelerar med storrumsupplevelsen. Dock kan vissa invändningar göras mot framför allt dimension 2 som innehåller inflytande och utvecklingsmöjligheter. Denna dimension fokuserar i högre grad på arbetsuppgifter än delaktighet i övrigt beslutsfattande, vilket kan vara en brist. En nackdel med både denna dimension och de övriga dimensionerna i den korta varianten av COPSOQ är också att de innehåller en sammanslagning av flera dimensioner från det medellånga frågeformuläret. Detta kan göra att resultaten på dimensionerna blir svårtolkade och mindre specifika. De svagheter som COPSOQ eventuellt har, menar vi, balanseras av att vi även använt oss av intervjuer i undersökningen. Dessa har gjort att vi både fått en större förståelse för fenomenet och hjälpt oss att tolka de resultat COPSOQ givit. Även om vi anser att COPSOQ är användbar i sammanhanget framkommer det också andra betydelsefulla aspekter att ta hänsyn till. Några tänkbara, som åskådliggörs i intervjuerna, är de fysiska aspekterna såsom belysning, ljudisolering och ventilation men även personlighetsmässiga aspekter kan vara betydelsefulla. Något som även påverkat resultatet är den höga svarsfrekvensen på enkäterna. Denna anser vi ökar tillförlitligheten i resultatet. Intressant att påpeka är också de stora skillnaderna i besvarandet av den öppna frågan i enkäten. Ort A2 och B, som också har den mest negativa upplevelsen av storrums, är de som främst utnyttjat möjligheten att uttrycka åsikter i den öppna frågan. Detta kan vara resultatet

av att de med negativ storrumsupplevelse har ett större behov av att delge detta och försöka påverka sin situation än de som är positiva.

Flera av resultaten i vår undersökning kan relateras till de studier och teorier som presenterats inledningsvis. De fördelar som diskuteras inom forskningen kring storum såsom utbyte i arbetssituationen och ökad känsla av samhörighet stämmer väl överens med de fördelar vi funnit (Zalesny & Farace, 1987). Deltagarna i vår undersökning talar också om andra fördelar som vi däremot inte återfunnit i andra studier. De menar att storum bidrar till ökad kompetens, genom att man lär av varandra, samt att det även är en bra miljö för nyanställda. Även de nackdelar med storum som framkommit i vår undersökning återfinns i andra studier (Krupritz, 1998; Oldham & Brass, 1979). Framför allt gäller detta problem med ljud och visuella störningar men även de problem med integriteten som deltagarna upplevt, diskuteras i forskningen inom det sociotekniska perspektivet på storum. Inom detta perspektiv menar man att avgränsningar i form av väggar skapar en privat yta och då dessa försvinner reduceras möjligheten till att exempelvis föra privata samtal, vilket är något som deltagarna också påpekat. I ett annat perspektiv inom forskningen, som fokuserar på de sociala relationerna i storummet, förs istället fram att avsaknaden av väggar ökar möjligheten till kommunikation (Oldham & Brass, 1979). Detta perspektiv har dock fått mindre stöd i olika undersökningar, då resultaten antingen visat på oförändrad kommunikation eller att den ökning som skett inte är relaterad till arbetsuppgifterna. Även våra resultat kring kommunikation i storummet är ambivalenta. Våra intervjuer visar att på några orter dominerar arbetsmässig kommunikation över det mer sociala samtalet, medan på andra orter råder motsatt förhållande. De som har en negativ upplevelse av att arbeta i storum menar att de inte behöver arbetskommunikation och att den sociala kommunikationen verkar störande i storummet. Några deltagare kommenterar också att arbetsrelaterade frågor diskuteras med den mest lämplige kollegan, oavsett om denne sitter i storum eller eget rum. Ytterligare ett perspektiv, det symboliska, har använts i en storrumsstudie (Zalesny & Farace, 1987). Detta perspektiv är relaterat till status och man fann att de med högst och lägst status inom organisationen reagerade mest negativt på storumsmiljön. Enligt den hierarki inom Skatteverket som en av deltagarna talar om skulle dessa resultat innebära att de mest negativa reaktionerna i vår undersökning skulle återfinnas hos revisorerna och medarbetarna på skatteupplysningen. Något sådant har vi dock inte kunnat finna. Däremot har flera deltagare haft åsikter kring status, såsom att individens status avgör placering i storum eller eget rum. Det finns emellertid ingen enhetlig syn, utan många menar också att status inte har någon betydelse alternativt att arbetsuppgifterna har avgjort

placeringen. Just typen av arbetsuppgifter i storrummet har även undersökts i olika studier. Det finns resultat som visar att vissa arbetsuppgifter lämpar sig bättre i storrum än andra samt att medarbetarna bör utföra liknande arbetsuppgifter (Brunnberg & Blomkvist, 1995). Annan forskning visar däremot att medarbetarna föredrog möjlighet till avskildhet före storrumsarbete oavsett arbetsuppgifter (Sundstrom, Burt & Kamp, 1980). Resultatet av vår undersökning ligger mer i linje med de förstnämnda resultaten. Många deltagare som arbetar med callcenterverksamhet menar att storrum är mest lämpligt för deras typ av arbetsuppgifter. Andra deltagare som främst arbetar med utredning uttrycker motsatsen. Våra resultat visar också, i motsats till tidigare forskning, att alla inte väljer eget rum oavsett arbetsuppgift. Det finns flera deltagare som arbetar med utredning som föredrar att arbeta i storrum.

Det har gjorts många studier kring delaktighet och ofta inriktar sig dessa på delaktighetens betydelse för tillfredsställelsen hos medarbetarna. Den tillfredsställelse som undersökts har många gånger varit en sammanslagning av olika former av tillfredsställelse såsom arbetstillfredsställelse och tillfredsställelse med beslutprocessen. I diskussionen kring delaktighet och tillfredsställelse ser vi upplevelsen av storrum i vår undersökning som en typ av tillfredsställelse. Genom att arbetstillfredsställelsen i COPSOQ:s dimension 5 har en signifikant korrelation med upplevelsen av storrum, både totalt och för flera av orterna, anser vi det rimligt att betrakta storrumsupplevelse som en form av tillfredsställelse med arbetsmiljön hos medarbetarna. Forskningsresultaten kring delaktighet och dess effekt på tillfredsställelsen visar på skilda resultat, några att delaktighet har en positiv effekt på tillfredsställelsen, andra att delaktighetens betydelse är överdriven (Cotton et al., 1988; Leana et al., 1990; Miller & Monge, 1986; Wagner & Gooding, 1987b). Våra resultat ger till viss del en liknande bild. Dimension 2 i COPSOQ som innefattar inflytande och utvecklingsmöjligheter har en signifikant positiv korrelation på en ort medan den har en signifikant negativ korrelation totalt sett. Vi har tidigare anfört COPSOQ:s fokusering på inflytande över arbetsuppgifterna som en trolig orsak till detta, vilket kan relateras till forskning kring hur delaktighetens form har betydelse för effekten på tillfredsställelsen (Cotton et al., 1988; Leana et al., 1990). I vår studie finns flera olika former av delaktighet såsom delaktighet i beslutet om att börja arbeta i storrum, utformningen av den egna arbetsplatsen och inflytande över de egna arbetsuppgifterna. Dessa, menar vi, har olika effekt på upplevelsen av storrum. Den form där delaktighet har en betydande effekt på tillfredsställelsen återfinns i huruvida medarbetarna varit delaktiga i beslutet att börja arbeta i storrum. De som själva valt att söka till ett arbete med placering i storrum är de som generellt



har den mest positiva upplevelsen. Däremot tycks inte möjligheten att utforma den egna arbetsplatsen ha någon effekt på tillfredsställelsen, då i princip alla haft denna möjlighet, både de med positiv och negativ storrumsupplevelse. Motsvarande tycks även gälla för inflytande över arbetsuppgifterna. Här visar intervjuerna på en av orterna att deltagarna upplever sig ha inflytande över sina arbetsuppgifter men är trots detta är mycket negativa till storum.

Upplevelsen av den psykosociala arbetsmiljön är inte gemensam för alla medarbetare. Detta är både något som poängteras av olika forskare och som framkommer i våra resultat (Lennéer-Axelsson & Thylefors, 1991). Orsaken till detta kan man finna i olika individuella aspekter såsom deltagarnas generella inställning och inställning till storum. Några deltagare uttrycker ett behov av att prova nya saker och att utvecklas och för dessa kan förändringar ses som något positivt och spännande. Andra kan istället uppleva ett motstånd mot förändring. I intervjuerna framgår att de flesta deltagare initialt var negativa till införandet av storum. Detta är en vanlig reaktion vid förändring då den rubbar behovet av trygghet. För de flesta deltagare har dock inställningen till storum förändrats till att vara mer positiv efter att de arbetat i storum en tid. Hos de deltagare som fortfarande har en negativ upplevelse av storummet finns däremot ingen förståelse för införandet och oförståelse för anledningen till en förändring är en vanlig förklaring till motstånd mot förändringar.

Vår undersökning har gett svar på ett antal frågor men den har också skapat nya intressanta frågeställningar, värda vidare forskning. En av dessa är de fysiska aspekternas betydelse för storrumsupplevelsen. Detta område faller utanför avgränsningarna för vår undersökning, men dess potentiella betydelse har ändå kunnat uppfattas, framför allt under intervjuerna. De faktorer vi upplevt angelägna att undersöka är olika aspekter av ljud, såsom ljudnivå och ljudisolering men även faktorer som ljussättning och ventilation. Storummen i vår undersökning har olika utformning vad gäller storlek och antal personer. Dessa aspekter kan eventuellt också vara betydelsefulla för upplevelsen av storum och vidare forskning kring huruvida dessa påverkar skulle därför vara intressant. Även personlighetsmässiga faktorer är ett möjligt forskningsfokus för att ytterligare förklara skillnader i storrumsupplevelsen. Sådana kan exempelvis vara individens extraversion, locus of control och self-efficacy. Något som också skulle vara intressant att undersöka är den psykosociala arbetsmiljön för alla medarbetare på orterna, även de som arbetar i eget rum, för att se om det finns några signifikanta skillnader mellan eget rum och storum på de olika dimensionerna. Ännu ett intressant forskningsområde är huruvida olika typer av ledarskap har någon påverkan på

storrumsupplevelsen. Vi föreslår även en undersökning av teamklimatet i olika storum för att se om detta är en betydelsefull faktor i sammanhanget. Vidare forskning krävs också kring de faktorer som vi funnit betydelsefulla för upplevelsen av storum, såsom delaktighet och typ av arbetsuppgifter. Vid undersökning av delaktighet bör ett forskningsprojekt inledas i samband med planer på att införa storum. Då kan formen och graden av delaktighet i beslutsprocessen närmare studeras för att sedan relateras till dess påverkan på storrumsupplevelsen. Även typen av arbetsuppgifter och dess förhållande till storrumsupplevelsen är ett intressant forskningsområde. Vad är det i arbetsuppgiften som påverkar upplevelsen? Är det mängden, svårighetsgraden eller kanske varje uppgifts tidsåtgång? Avslutningsvis finns även helt andra aspekter av storum än individernas upplevelse som är värda vidare forskning. Dessa är storummets påverkan på individens prestation och kompetensutveckling. Här kan en jämförande studie mellan de som arbetar i storum och de i eget rum vara värdefull.

## Referenser

- Aron, A., & Aron, E. N. (2003). *Statistics for psychology*. (3d ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Brunnberg, H., & Blomkvist, V. (1995). *Arbetsätt och kontorsmiljö. Utvärdering av en ny kontorsmiljö på ett företag i Stockholm. Stressforskningsrapport nr 261*. Stockholm: Statens institut för psykosocial miljömedicin.
- Cotton, J. L., Vollrath, D. A., Froggatt, K. L., Lengnick-Hall, M. L., & Jennings, K. R. (1988). Employee participation: Diverse forms and different outcomes. *The Academy of Management Review*, 13, 8-22.
- Cotton, J. L., Vollrath, D. A., Lengnick-Hall, M. L., & Froggatt, K. L. (1990). Fact: The form of participation does matter – A rebuttal to Leana, Locke and Schweiger. *The Academy of Management Review*, 15, 147-153.
- Krupritz, V. W. (1998). Privacy in the work place: The impact of building design. *Journal of Environment Psychology*, 18, 341-356.
- Leana, C. R., Locke, E. A., & Schweiger, D. M. (1990). Fact and fiction in analyzing research on participative decision making: A critique of Cotton, Vollrath, Froggatt, Lengnick-Hall and Jennings. *The Academy of Management Review*, 15, 137-146.
- Lennér-Axelsson, B., & Thylefors, I. (1991). *Arbetsgruppens psykologi. Om den psykosociala arbetsmiljön – gruppdyamik, reaktioner, arbetsroller, ledarskap, konflikter, förändring och personliga olikheter*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Miller, K. I., & Monge, P. R. (1986). Participation, satisfaction and productivity: A meta-analytic review. *The Academy of Management Journal*, 29, 727-753.
- O'Brien, G. (2002). Participation as the key to successful change – a public sector case study. *Leadership & Organization Development Journal*, 23, 442-455.
- Oldham, G. R., & Brass, D. J. (1979). Employee reactions to an open-plan office: A naturally occurring quasi-experiment. *Administrative Science Quarterly*, 24, 267-284.
- Oldham, G. R. (1988). Effects of changes in workspace partitions and spatial density on employee reactions: A quasi-experiment. *Journal of Applied Psychology*, 73, 253-258.

- Sagie, A., Elizur, D., & Koslowsky, M. (1990). Effect of participation in strategic and tactical decisions on acceptance of planned change. *The Journal of Social Psychology, 130*, 459-465.
- Smith, J. A., & Osborn, M. (2003). Interpretative phenomenological analysis. In J. A. Smith (ed.), *Qualitative psychology: A practical guide to research methods*. (pp.51-80). London: SAGE.
- Spector, P. E. (1986). Perceived control by employees: A meta-analysis of studies concerning autonomy and participation at work. *Human Relations, 39*, 1005-1016.
- Sundstrom, E, Burt, R. E., & Kamp, D. (1980). Privacy at work: Architectural correlates of job satisfaction and job performance. *The Academy of Management Journal, 23*, 101-117.
- Yukl, G. (2002). *Leadership in organizations* (5th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Zalesny, M. D., & Farace, R. V. (1987). Traditional versus open offices: A comparison of sociotechnical, social relations and symbolic meaning perspectives. *The Academy of Management Journal, 30*, 240-259.
- Wagner, J. A. III (1994). Participation's effects on performance and satisfaction: A reconsideration of research evidence. *The Academy of Management Review, 19*, 312-330.
- Wagner, J. A. III, & Gooding, R. Z. (1987a). Effects of societal trends on participation research. *Administrative Science Quarterly, 32*, 241-262.
- Wagner, J. A. III, & Gooding, R. Z. (1987b). Shared influence and organizational behavior: A meta-analysis of situational variables expected to moderate participation-outcome relationships. *The Academy of Management Journal, 30*, 524-541.
- Westlander, G. (1978). *Vad är psykosociala frågor? En belysning – diskussion – kommentar*. Stockholm: Arbetarskyddsfonden.
- Wolgers, B., & Wiedling, K. (1970). *Attityder till kontorslandskap- och storumsmiljö. Rapport från Personaladministrativa rådet, 33*. Stockholm: PA-rådet.
- Wineman, J. D. (1982). Office design and evaluation. An overview. *Environment and behavior, 14*, 271-298.
- [www.ami.dk/spørgeskemaer/psykisk%20Arbetsmiljø.aspx](http://www.ami.dk/spørgeskemaer/psykisk%20Arbetsmiljø.aspx), 2004-04-16.



### Intervjuguide

#### Arbetsuppgifter

- Kan du berätta lite om dina arbetsuppgifter?
- Hur länge har du varit anställd på skatteverket?
  - Har du varit på denna arbetsplatsen hela tiden?

#### Storrum

- Hur upplever du att arbeta i storrum?
  - Vad upplever du som positivt respektive negativt?
- Hur gick dina tankar innan du började arbeta i storrum?
- Varierar upplevelsen beroende på någonting?
  - Arbetsuppgifter, arbetskamrater, egna personen.

#### Förändringar och delaktighet

- Har du tidigare erfarenhet av förändringar?
  - Berätta lite om dessa.
- Beskriv hur det kom sig att du började arbeta i storrum?
- Hur arbetade du tidigare?
- Hur kommunicerades förändringen?
- Vad är syftet med förändringen?
- Har du någon möjlighet att påverka utformningen av arbetsplatsen?

#### Individuella aspekter

- Hur skulle du beskriva din kontakt med andra kollegor på arbetsplatsen?
  - Rör den främst arbetet?
- Kräver ditt arbete mycket koncentration från din sida?
  - Upplever du att det fungerar?
  - Vad påverkar om detta fungerar eller ej?
- Hur upplever du din möjlighet till kontroll över din arbetssituation?
  - Mängd, prioritering, tid
- Hur ser du på begreppet status i relation till storrum?
- Tycker du att vi har missat något med våra frågor som är väsentligt för att förstå upplevelsen av att arbeta i storrum?

*Deskriptiva data för COPSQ-dimensioner*

Ort	Dimension 1			Dimension 2		
	n	M	SD	n	M	SD
A	27	9,81	3,11	27	22,30	5,24
A2	9	11,67	3,67	9	24,89	5,23
B	21	10,81	2,77	21	23,52	5,27
C	53	11,43	3,41	54	24,50	5,69
D	18	9,72	3,18	17	24,59	4,06
Totalt	128	10,77	3,28	128	23,91	5,31

Ort	Dimension 3			Dimension 4		
	n	M	SD	n	M	SD
A	27	26,22	4,02	27	0,70	0,95
A2	9	22,56	5,43	9	1,33	1,32
B	22	20,23	4,59	22	0,91	1,11
C	54	21,48	5,17	54	1,07	1,24
D	19	24,74	4,64	19	0,32	0,82
Totalt	131	22,79	5,21	131	0,88	1,14

Ort	Dimension 5		
	n	M	SD
A	27	8,22	1,99
A2	9	6,22	1,72
B	22	5,95	2,01
C	54	7,76	1,58
D	19	8,00	0,82
Totalt	131	7,48	1,89