

Uppsala Universitet
Sociologiska institutionen
Sociologi med inriktning mot arbetsliv, organisation och personal C /
Sociologi C
Kandidatuppsats, 15 hp



UPPSALA
UNIVERSITET

Vem styr vem?

Makten över det möjligas gräns i ett gränslöst kontorslandskap.

Författare: Anna Henriksson & Petter Ådahl
Handledare: Daniel Normark
Examinator: Rafael Lindqvist

Sammanfattning

Denna uppsats bygger på en observationsstudie som undersöker den aktivitetsbaserade kontorsmiljön utifrån hur den fysiska platsen och miljön styr och styrs av de människor och objekt som befinner sig på platsen. Syftet är att bidra till en djupare förståelse för hur makt kan manifesteras genom att handlande möjliggörs, uppmuntras och begränsas i fysiska rum, såväl av objekten som av människorna som befinner sig på platsen.

Till skillnad från tidigare studier i fältet, som främst har fokuserat på hur det aktivitetsbaserade arbetssättet påverkat de anställdas hälsa, välmående och motivation, så ämnar denna uppsats att deskriptivt kartlägga den studerade kontorsmiljön och hur interaktionen mellan aktanter på arbetsplatsen ter sig. Detta görs genom att genomföra en deltagande observationsstudie på en arbetsplats med aktivitetsbaserad kontorsmiljö. Genom att utveckla och använda en teoretisk ansats baserad på främst *Actor network theory* utgångspunkter, Akrich (1992) begrepp *script* och de Certeaus (1984) begreppspar *strategier* och *taktiker* analyserar vi våra observationer på arbetsplatsen i strävan att undersöka hur aktanters handlande styr och styrs av den miljö de är en del av på kontoret.

Studiens resultat visar att den aktivitetsbaserade kontorsmiljön i flera avseenden inte skiljer sig, eller skiljer sig marginellt, i praktiken från så kallade traditionella kontorslandskap. Kontorets utformning är beroende av de sociala och arbetsrelaterade relationerna mellan kollegor, som många gånger i högre grad förklarar strukturen på nätverket och dess möjliggörande av ett visst sätt att handla. Vidare visar analysen att vissa aktanter blir obligatoriska passagepunkter som definierar, formar och styr sin omgivning i relativt hög utsträckning. Produkten av relationerna på kontoret är den makt som manifesteras. Denna makt finns i alla typer av handlingar, men visar sig också vara en del av traditionellt studerade makrostrukturer som exempelvis intressekonflikten mellan arbete och kapital.

Nyckelord: Aktivitetsbaserad kontorsmiljö, Actor network theory, styrning, flexkontor, strategier och taktiker, gränslöst arbete, makt, arbetsorganisering, kontorsutformning

Innehållsförteckning

1 Inledning	s. 5
1.1 Syfte	s. 6
1.2 Frågeställning	s. 6
1.3 Disposition	s. 6
2 Tidigare forskning	s. 8
2.1 Det flexibla arbetslivet och det aktivitetsbaserade kontoret	s. 8
2.2 Styrning av flexibelt arbete	s. 8
2.3 Det aktivitetsbaserade kontoret i tidigare forskning	s. 9
3 Teoretisk och begreppslig referensram	s. 12
3.1 Actor network theory (ANT)	s. 12
3.2 Styrning och begränsning av handlande	s. 13
3.3 ANT och maktutövning	s. 14
3.4 Strategier och taktiker	s. 15
3.5 Teoretiska likheter och skillnader samt sammanfattning	s. 16
4 Metod	s. 18
4.1 Val av metod: Etnografisk deltagande observation	s. 18
4.2 Urval, praktiskt tillvägagångssätt och material	s. 19
4.3 Kodning	s. 21
4.4 Vår kodning	s. 21
4.5 Metod för att analysera resultatet	s. 22
4.6 Validitet & Reliabilitet	s. 22
4.7 Etiska överväganden	s. 23
5 Resultat	s. 24
5.1 Välkomstzonen	s. 26
5.1.1 Ingången	s. 26
5.1.2 Entrén	s. 26
5.1.3 Plats för välkomnande- välkomstzonen	s. 27
5.1.4 Kansliet	s. 27
5.1.5 Social yta i välkomstzonen	s. 28
5.2 Arbetsplatser i kontorsytan	s. 29
5.2.1 Musiklandskapet	s. 31
5.2.2 Arkadlandskapet	s. 32
5.2.3 Sofforna längs med Arkaden	s. 32
5.2.4 Tysta avdelningar i Arkaden	s. 33
5.2.5 Biblioteket	s. 34
5.3 Mötesrum och mötesplatser	s. 35
6 Avslutande Diskussion	s. 38

6.1 Kontorsmiljö och anställda- vem styr vem?	s. 38
6.2 Styrningens begräsningar utifrån studiens begräsningar	s. 41
6.3 Implikationer för tillämpning av våra slutsatser och uppslag till vidare forskning	s. 42

7 Referenser **s. 43**

8 Bilagor **s. 46**

8.1 Bilaga 1 Observationsprotokoll	s. 46
8.2 Bilaga 2 Kodschema	s. 47
8.3 Bilaga 3 Informationsbrev	s. 48
8.4 Bilaga 4 Deklarering av arbetsfördelning	s. 49

1. Inledning

Makten över arbetet och dess organisering är något som intresserat sociologer sedan disciplinens grundade och är tätt kopplad till de evigt aktuella samhällsvetenskapliga frågorna om vem som äger rätten till det som produceras och hur vi fördelar samhällets välförhållanden. Makten över arbetet har ofta förstått ur ett marxistiskt influerat perspektiv där kampen mellan arbete och kapital satts i förgrunden. Arbetsmarknadens parter, inte minst i Sverige, används för att förstå och analysera hur makten över arbetet ser ut och förändras.

Även i dag, när vi sägs stå i början av en dramatisk förändring av arbetsmarknaden, sätts således de traditionella parterna i förgrunden för att bringa förståelse. Mellan parterna råder en närmast konsensus att arbetsmarknaden är stadd i ständig förändring och att en accelererande automatisering, och eventuell framtida robotisering, bidrar till behovet av ett mer flexibelt användande av arbetskraften. Marknadskrafter, globalisering och kapitalackumulation bidrar till en press på förändrad arbetsorganisering och ett mer flexibelt arbetsliv.

Med ett förändrat arbetskraftsbehov följer att också andra kompetenser värderas på arbetsmarknaden och att nya typer av organisering kring arbetet behöver utvecklas, något parterna på den svenska arbetsmarknaden bestyrker i relativt hög utsträckning. Lösningarna ser dock helt olika ut. Arbetsgivarorganisationer brukar lyfta behovet av flexibla anställningsformer, oregelbundna arbetstider, lönedifferentiering och de allt vanligare flexibla arbetsplatserna. Fackförbund lyfter behovet av omställningsstöd, att kunna växla om mitt i karriären och satsningar på forskning och utbildning för att en eventuell strukturomvandling ska gynna såväl arbetsgivare som arbetstagare.

Sammantaget finns i dag en diskurs om behovet av flexibilitet i arbetslivet som ofta förstås ur en traditionell hierarkisk maktanalys. En liten, men inte irrelevant, gren i diskursen om det flexibla arbetet är aktivitetsbaserade kontor. Arbetsplatsens utformning har generellt förändras över tid och ofta finns bakomliggande teorier och trender för att utformningen ska stödja organisationens mål. Många arbetsgivare övergår nu från en mer traditionell utformning av arbetsplatsen, såsom kontorslandskap och cell-kontor, till just så kallade aktivitetsbaserade kontorsmiljöer. Dessa flexibla arbetsplatser är ofta platseffektiva och utgår ifrån att inte alla anställda alltid är på arbetsplatsen samtidigt. Inte minst för att spara lokalyta.

Den aktivitetsbaserade kontorsmiljön är utformad så att de anställda väljer arbetsplats utifrån vilken arbetsuppgift som ska utföras. Den anställde har alltså inget eget skrivbord, utan roterar mellan arbetsstationer (De Been & Beijer, 2014, s. 144). Exempelvis kan det finnas tysta zoner, arbetsplatser med musik, avskilda mötesrum och särskilda platser för så kallade spontana möten.

Förespråkarna för dagens aktivitetsbaserade kontor menar att denna typ av kontor kan stödja en mer flexibel och effektiv arbetsorganisation. Ett av de tydligaste uttalade syftet med aktivitetsbaserade kontor är att medarbetarna ska tvingas interagera mer med varandra. Därmed ska kommunikationen i organisationen och mellan medarbetarna förbättras (Gou, 2016, s. 233; van Meel 2011, s. 358).

Aktivitetsbaserade kontor är dock inte oproblematiske och i nyhetsmedia har de senaste åren rapporterat om dess nackdelar och att förändringarna stöter på aktivt motstånd från de anställda (Nandorf, 2013; Alestig Blomqvist, 2012; Marklund, 2016). Även tidigare forskning på området lyfter svårigheten med att uppfylla specifika kontorsmiljöers syften och mål. Såväl Appel-Meulenbroek et al. (2011, s. 131-133) som Becker (2004) visar att

aktivitetsbaserade kontorsmiljöer inte alltid används i linje med dess syfte. Det kan exempelvis manifesteras genom att anställda bara interagerar med individer de redan känner sedan tidigare, i motsats till de sociala och kreativa möten miljön är tänkt att uppmuntra (Becker & Steele, 1995). Vissa anställda arbetar aktivt mot den nya kontorsmiljön genom att kontinuerligt sätta sig tillsammans med vissa kollegor (Millward et al., 2007, s. 554-555). Andra använder personliga ägodelar för att markera sin plats, trots att inga egna platser skulle finnas (Appel-Meulenbroek et al. 2011, s. 128).

Den debatt som förekommit och den forskning som finns om flexibla arbetsvillkor, gränslöst arbetsliv och aktivitetsbaserade kontorslösningar har ofta handlat om dess för- och nackdelar och de anställdas välmående. Den forskning som gjorts på området har nästan uteslutande fokuserat på att förklara varför anställda motarbetar förändringar, hur implementering av nya arbetsätt bäst sker och på vilket sätt de anställdas hälsa påverkas av förändringar på arbetsplatsen (se exempelvis Bodin Danielsson, 2010; Vischer, 2008; Seddigh, 2015). Om, och i sådana fall hur, den fysiska utformningen av ett kontor rent konkret stödjer organisationens mål och visioner genom att styra de anställdas handlande verkar vara en mer utforskad fråga.

För att förstå varför medvetna försök att skapa mer flexibilitet i arbetslivet i allmänhet, och genom aktivitetsbaserade kontorsmiljöer i synnerhet, lyckas eller inte lyckas menar vi att vi också behöver förstå *hur* förändringarna påverkar interaktionen på arbetsplatsen. Denna observationsstudie är ett försök att beskriva hur makt över arbetet manifesterar sig genom att handlingar möjliggörs och begränsas i praktiken. Vi ämnar undersöka hur anställdas handlande styrs och styr i ett aktivitetsbaserat kontor och hur det fysiska rummets utformning eventuellt kan stödja de uttalade mål och visioner som organisationen försöker förmedla.

1.1 Syfte

Syftet med denna uppsats är att skapa en djupare förståelse för hur handlande möjliggörs, uppmuntras och begränsas i fysiska rum såväl av de objekten och de människorna som befinner sig på platsen. Genom att deskriptivt kartlägga på vilket sätt handlande styrs på den studerade arbetsplatsen och hur detta styrande eventuellt bidrar till att stödja de uttalade mål som det studerade företaget har hoppas vi kunna bidra till en förståelse av hur flexibilitet i arbetslivet kan byggas in i rummet. Vidare vill vi beskriva hur utformningen formar förutsättningar för de anställda, samtidigt som de anställda formar rummets utformning. Uppsatsen syftar med andra ord till att skapa en djupare förståelse för hur interaktionen påverkas av och påverkar platsen.

1.2 Frågeställning

På vilket sätt använder aktanterna i den studerade aktivitetsbaserade kontorsmiljön *strategier* och *taktiker* för att styra handlande?

1.3 Disposition

På denna inledning följer ett kapitel om tidigare forskning där vi redogör för vad som framkommit i tidigare studier angående aktivitetsbaserade kontorsmiljöer och vilka teorier denna typ av arbetsplatser vilar på. Det aktivitetsbaserade kontorets roll sätts i kontexten av diskursen om det förändrade arbetslivet där flexibilitet, frihet och gränslöshet ofta lyfts som kännetecknande för det nya arbetslivet. Syftet är att tydliggöra och motivera den del av forskningsfältet vi ämnar röra vår studie inom. I kapitlet som följer på detta redogör vi för de teoretiska verktyg uppsatsen vilar på. Vi går igenom Actor network theory och styrning och mer specifikt de begrepp vi främst använder oss av i vår analys av empirin. Vidare går vi efter teorin igenom och motiverar vårt val av metod i att genomföra en etnografisk observationsstudie och relationell analysmetod. I resultatkapitlet redogör vi för studiens

relevanta delar genom såväl ett deskriptivt som och ett analytiskt perspektiv. Resultatet redovisas som en rundvandring genom kontoret. Slutligen summeras och problematiseras våra resultat i den avslutande diskussionen. Där argumenterar vi för några slutsatser och anger de implikationer för vidare studier våra resultat kan ha gett upphov till.

2. Tidigare forskning

För att placera vår studies valda inriktning och ämne i kontext följer här en redogörelse av relevant tidigare forskning indelat efter tre teman; *Det flexibla arbetslivet och det aktivitetsbaserade kontoret*, *Styrning av flexibelt arbete* samt *Det aktivitetsbaserade kontoret i tidigare forskning*.

2.1 Det flexibla arbetslivet och det aktivitetsbaserade kontoret

Aktivitetsbaserade kontor kallas de kontorsmiljöer där tanken är att den anställde ska välja den arbetsplats som bäst passar de arbetsuppgifterna som ska utföras (Appel-Meulenbroek et al., 2011, s. 123). Den anställde har alltså inget eget skrivbord, utan roterar mellan arbetsstationer beroende på arbetsuppgift (De Been & Beijer, 2014, s. 144). Exempelvis kan det finnas tysta zoner, arbetsplatser med musik, avskilda mötesrum och särskilda platser för så kallade spontana möten.

Även om det blivit allt vanligare med denna typ av kontorsmiljö så är aktivitetsbaserade kontor inte något helt nytt fenomen. Under 1960-talet förändrades många traditionella cellkontor, där varje anställd hade ett eget rum, till öppna kontorslandskap (Duffy, 1992). På 1970-talet införde IBM en typ av öppet kontorslandskap utan fasta platser där medarbetarna skulle välja arbetsplats utifrån arbetsuppgift. Syftet var då vara att öka interaktionen och förbättra kommunikationen mellan de anställda (van Meel, 2011, 358-359). Det var emellertid först under 1990-talet som så kallade flexibla kontor utan fasta arbetsplatser började utvecklas och blev allt vanligare. Kontoren drogs dock med dåligt rykte, sågs som inhumana och övergavs av många organisationer. Men under 2000-talet har dessa kontorsmiljöer alltmer återkommit (Bodin Danielsson, 2010, s. 19-20).

För att förstå aktivitetsbaserade kontor, deras syfte och vad som kännetecknar dessa bör kontoren inte ses som något enskilt eller isolerat fenomen, utan som en del av en större diskurs om ett förändrat, mer flexibelt och i många avseenden mer gränslöst arbetsliv. Diskursen om det gränslösa arbetet, och dess krav på flexibla organisationer och individer, ställs många gånger i skarp kontrast till den så kallade industriella arbetsorganisationen. Hur väl denna diskurs beskriver verklighetens beskaffenhet går att diskutera. Det är dock otvetydigt så att det finns mycket litteratur som utgår från att för vissa grupper av löntagare så är dagens arbetsorganisering diametralt annorlunda jämfört med tidigare.

Exempelvis argumenterar en rapport från fackförbundet Unionen (2011) för att arbetsvillkoren för svenska tjänstemän har förändrats radikalt de senaste decennierna. Arbetet sägs ha blivit allt mer flytande när regleringar kring arbetets och dess utförande blivit mer otydliga. När allt mer arbete kan utföras varsomhelst och närsomhelst riskerar gränsen mellan arbetsliv och privatliv att luckras upp. De rumsliga och tidsmässiga ramarna för att hinna med arbetet blir otydliga. Huruvida detta är ett helt nytt fenomen problematiseras av Allvin et al. (2006, s- 19-23) som slår fast att det finns nya företeelser, som att flytta stora delar av sin verksamhet till underleverantörer och på så vis aktivt använda marknadskrafterna för att pressa kostnader, men att många fenomen funnits sedan tidigare, men däremot ändrat form.

2.2 Styrning av flexibelt arbete

Ett fenomen som i flera avseenden ändrat karaktär är styrningen av arbetet. Även om många tjänstemän upplever att deras arbete blivit mer fritt och flytande så innebär det inte att deras arbete är oreglerat. Allvin et al. (2006, s. 39-41) visar att styrning av och hur arbetet utförs förekommer även i arbetssituationer som vid en första anblick kan verka fria och avreglerade. Den styrning som förekommer ändrar dock skepnad, från att riktas mot kollektivet till att riktas mot individen och vad som förväntas av denne. Vanligt är att bygga en

företagsgemensam kultur, innefattande praktiker, symboler och språkbruk. Genom organisationens kultur skapas vissa förväntningar på individens handlande. I stället för att registrera antalet timmar man befinner sig på arbetsplatsen införs resultatbaserade arbetsätt och utvärderingar (van Heck, 2010). Ofta är förväntningarna outtalade, och man blir varse dessa normer först när man bryter mot dem.

De förändrade styrningsteknikerna gör i sin tur att andra saker värderas på arbetsmarknaden. Att kunna lära sig nytt och ständigt kunna anpassa sig blir en viktigare kompetens än specifika kunskaper. Sociala relationer blir viktigare och arbetet blir mer tillfälligt och ses i högre utsträckning som ett individualiserat personligt projekt (Allvin et al., 2006, s. 170).

Det är mot denna bakgrund av det så kallade flexibla arbetslivet som vi bör förstå det aktivitetsbaserade kontoret. Generellt har arbetsplatsernas utformning förändras över tid, ofta med bakomliggande teorier och trender. Tankar och ideologier gällande olika typer av arbetsorganisering, såsom weberiansk byråkrati, taylorism, fordism och lean, kan spåras i olika rums fysiska gestaltning. Utformningen av kontorsmiljön är ofta tänkt att stödja organisationens mål och bidra till att bygga en viss typ av organisationskultur. Detta gäller även den aktivitetsbaserade kontorsmiljön, som är tänkt att stödja en flexibel organisationskultur där medarbetarna samlas tillfälligt kring projekt och uppgifter.

2.3 Det aktivitetsbaserade kontoret i tidigare forskning

Det mest framträdande uttalade syftet med aktivitetsbaserade kontor är att medarbetarna ska interagera mer med varandra och därmed göra att kommunikationen förbättras (Gou, 2016, s. 233; van Meel 2011, s. 358). Genom att de anställda tvingas byta arbetsplats regelbundet är förhoppningen att det skapas möjligheter till möten mellan personer som annars inte skulle träffas i samma utsträckning. Detta ska i sin tur möjliggöra ett bättre samarbete över avdelningsgränser. De ständiga rörelsen och avsaknaden av fasta grupperingar på arbetsplatsen ska alltså bidra till en mer interaktiv och kommunicerande organisation.

Om dessa möjligheter till fler kontakter mellan medarbetarna skapas följer rimligtvis också det motsatta, färre möjligheter att skapa djupa relationer med kollegor. Utifrån Granovetter (1973) går det att argumentera för att aktivitetsbaserade kontorets syfte kan undergräva möjligheterna till att skapa starka förtroenderelationer arbetskollegor emellan. Granovetter (1973) gör en teoretisk uppdelning mellan relationer som kännetecknas av starka (*strong*) respektive svaga band (*weak ties*) och lyfter att svaga band är viktiga för att förstå hur relationer ser ut mellan grupper och inom grupper som inte är primärgrupper. Enligt honom kan dessa svaga band mellan medarbetarna bidra till att stärka den grupp som arbetsplatsen utgör och den organisation som den är en del av, just eftersom de starka relationerna försvagas.

En annan viktig aspekt som lyfts fram är den ekonomiska. I framväxten av det aktivitetsbaserade kontoret under 1990-talet såg man de ekonomiska fördelarna med att upprätta flexibla arbetsstationer. Utan fasta skrivbord går det att minska lokalytan eftersom det nästan alltid är anställda som inte befinner sig på arbetsplatsen (Bodin Danielsson, 2010, s. 19). Genom att de anställda delar på resurserna i högre utsträckning kan såväl lokalyta som olika kontorsresurser sparas in på.

Den största delen av den tidigare forskningen som behandlar aktivitetsbaserade kontorsmiljöer rör dock inte hur dessa arbetsplatser faktiskt används i praktiken, utan koncentreras mot hur den fysiska miljön påverkar de anställda och deras hälsa. Detta är ett relativt stort forskningsfält, men resultatet är omtvistat. Det finns exempelvis studier som menar att anställda i flexkontor skattar sin hälsa högre än anställda i andra kontorsmiljöer (Bodin Danielsson, 2010, s. 72) och att möjligheten att själv välja sin arbetsplats ger en

känsla av självbestämmande, vilket många upplever som positivt (Vischer, 2008, s. 101). Andra studier visar att flexibla kontorslösningar ökar individernas stressnivåer på arbetet eftersom de anställda kontinuerligt behöver anpassa sig till nya miljöer i och med att de förväntas byta placering under arbetsdagen (Seddigh, 2015, s. 39). En annan risk är att de anställda upplever att graden av kontroll över arbetsmiljön minskar, vilket Lee & Brand (2005) visat påverkar de anställdas välmående negativt. Karlsson & Eriksson (2000, s. 96) menar att det flexibla kan vara positivt för en part samtidigt som det är negativt för en annan part. Sammanfattningsvis kan man säga att det är omtvistat hur en viss kontorsmiljö påverkar hälsan hos de anställda.

Kanske går det inte, precis som att det inte går att säga att en viss typ av styrning eller arbetsorganisation är bättre, att generellt säga att en viss kontorsmiljö är överlägsen en annan. Det finns, som Allvin et al. (2006, s. 53-54) konstaterar, förmodligen för- och nackdelar med alla typer av arbetsorganisering. Även om det är konstaterat att den industriella arbetsdelningen för med sig negativa konsekvenser så är det inte självklart att det omvända för med sig motsvarande positiva konsekvenser. När individen exempelvis tvingas definiera, planera och ta ansvar för det egna arbetet i hög utsträckning skapas osäkerhet, tidspress och konflikter mellan arbets- och privatliv.

Av de syften som lyfts fram i tidigare forskning till varför företag inför aktivitetsbaserade kontor och arbetssätt är dock inte hälsoskäl ett av de främsta. Som vi redan varit inne på är syftena i hög utsträckning kopplade till ekonomiska aspekter och viljan att bygga en mer interagerande och kommunicerande organisation där alla anställda tvingas möta varandra. Men bara för att det finns en tanke eller ett tydligt syfte bakom en viss typ av organisation och dess kontorsmiljö så finns det ingen naturlag som säger att dessa uppnås. De som använder kontoret påverkas inte bara av kontoret, utan påverkar också dess utformning och användning.

Den fysiska utformningen av ett rum påverkar givetvis ramarna för mänskligt handlande, men gör det inte per automatik. Den typen av teknikdeterminism avfärdas av Grint & Woolgar (1997) som lyfter vikten av att de fysiska icke-mänskliga objekten hela tiden är föremål för social förhandling. På så vis behöver inte en fysisk utformning som påbjuder ett visst handlande nödvändigtvis resultera i detta. Karlsson & Eriksson (2000, s. 97) menar exempelvis att olika flexibla arbetsplatser kan skilja sig i utformning, men att arbetsmiljön trots detta inte är annorlunda. Detta kan bero på att det fysiska rummet är en del av en större social förhandling där människor och objekt tillsammans formar kontorets användning och dess mening. Det finns alltså ingen deterministisk lag som gör att vi kan förutse hur människor kommer agera inom ramen för ett visst fysiskt rum. En organisations ledning eller en arkitekts syfte med exempelvis en aktivitetsbaserad kontorsmiljö behöver på så vis inte uppnås, utan kontoret formas och blir till av de objekt och människor som agerar i detta.

Det finns också en del tidigare forskning som bekräftar ovanstående, då de visar att aktivitetsbaserade kontorsmiljöer inte alltid används i linje med dess på förhand formulerade syften (Appel-Meulenbroek et al., 2011, s. 131-133; Becker, 2004). Det kan exempelvis manifesteras genom att anställda bara interagerar med individer de redan känner sedan tidigare i motsats till de sociala och kreativa möten miljön är tänkt att uppmuntra (Becker & Steele, 1995). Anställda arbetar aktivt mot den nya kontorsmiljön genom att kontinuerligt sätta sig tillsammans i närheten av vissa kollegor och skapar därmed segregerade zoner (Millward et al., 2007, s. 554-555). Andra använder personliga ägodelar för att markera sin plats, trots att inga egna platser får finnas (Appel-Meulenbroek et al. 2011, s. 128).

Sammantaget går det utifrån tidigare forskning att konstatera att det inte finns något givet svar på hur ett aktivitetsbaserat kontor ser ut, används eller fungerar. Detta beror på att

rummets användning är sammanvävt med de sociala relationerna. Vi vet alltså att den fysiska utformningen och de icke-mänskliga objekten på platsen spelar roll, genom att de påverkar ramarna och förutsättningar för det sociala handlandet (Akrich, 1992). Men hur och till vilken grad detta görs vet vi inte.

Vår studie ämnar, till skillnad från annan tidigare forskning på området, inte att förklara en viss typ av kontorsmiljös förtjänster eller brister. Syftet är i stället att beskriva ett aktivitetsbaserat kontor och därmed skapa en förståelse för hur handlandet påverkas och påverkas av en fysisk miljö vars utformning är tänkt att styra mot en viss typ av mänskligt handlande. Genom att beskriva hur rummet och de aktanter som befinner sig där dels styrs och dels tänjer de gränser som styrningen skapar hoppas vi bidra till en förståelse av hur arbetsplatsens utformning påverkas och påverkas av handlandet. För att göra detta behöver vi ha vissa teoretiska utgångspunkter som stöd för hur vi ska gå till väga samt en begreppslig ram som definierar styrning.

3. Teoretisk och begreppslig referensram

Hur det fysiska rummet möjliggör och begränsar handlande, det vill säga styr och styrs av de aktanter som befinner sig där, är det som är empiriskt intressant att undersöka och som våra teoretiska utgångspunkter därmed behöver bidra med en förståelse för. Våra teoretiska utgångspunkter bygger således på behovet av att kunna beskriva och förstå hur den styrning som finns skapas och motarbetas av såväl människor som objekt på platsen. För att göra detta behöver vi beskriva vilka teoretiska begrepp som är centrala för denna studie och hur de kan kopplas samman.

Vi kommer att utgå från ett *Actor Network Theory*-perspektiv för att undersöka på vilket sätt aktivitetsbaserade kontorsmiljöer påverkar och påverkas av den interaktion och det handlande som förekommer på arbetsplatsen. ANT:s teoretiska utgångspunkter ger oss en god grund att undersöka samspelet mellan objekt och människor i allmänhet. Vi kommer mer specifikt fokusera på hur handlande möjliggörs och begränsas, vilket fångas av begreppet *styrning*. Genom att ställa Foucaults (2001), Callons (1988) och de Certeaus (1984) perspektiv på styrning i förhållande till ANT hoppas vi kunna bygga en teoretiskt stabil grund för studien som kan fånga in hur den fysiska kontorsmiljön styr och styrs av handlande utan att bortse från de icke-mänskliga aktanterna. Centrala begrepp som kommer användas i vår analys är *aktant*, *styrning*, *script* samt *strategiskt- och taktiskt handlande*.

3.1 Actor network theory (ANT)

ANT utgår från att aktanters sociala handlande kontinuerligt formas av såväl människor som icke-mänskliga ting. Objekt går inte att skilja från mänskliga relationer och vice versa. ANT måste förstås med start i denna viktiga insikt: Alla sociala relationer formas och upprätthålls av en kontinuerlig social förhandling mellan såväl mänskliga som icke-mänskliga *aktanter* (Latour, 1992, s. 254).

Till skillnad från många andra sociologiska teorier så menar ANT att samhället varken är en deterministisk struktur, där den materiella basen ensamt avgör samhällets utveckling, eller enbart en socialkonstruktivistisk förhandling mellan människor, där icke-mänskliga objekt förhåller sig neutralt till denna förhandling. Materiella icke-mänskliga ting spelar med andra ord roll, men är inte oberoende av den sociala och kulturella kontexten.

ANT bör inte heller förstås som en teori i traditionell sociologisk bemärkelse. Den ger ingen koncentrerad sociologisk förklaring till hur samhället och mänsklig interaktion kan förstås, utan presenterar en uppsjö av närmast metodologiska förståelser som kan användas vid studiet av enskilda nätverk. Därmed ger den inte en enkel förklaring till komplexa sociala fenomen utan erbjuder snarare en modell över hur sociala fenomen generellt kan studeras och därmed förklaras (Law, 2009, s. 141). ANT behöver med andra ord grundas i empiri för att förklara hur empirin ser ut. Detta sker alltså genom att lyfta fram aspekter, såsom tekniska objekt, som annan sociologisk teori bortsett ifrån.

Eftersom objekt är en del av den sociala interaktionen så påverkar de mänskligt handlande. Objekt kan exempelvis designas för att ersätta mänskligt handlande, eller forma och begränsa detta handlande. Objekt skapar och formar följaktligen villkor mellan olika heterogena aktanter i ett nätverk (Akrich, 1992, s. 205). Sayes (2014, s. 138-140) konstaterar att eftersom objekt är aktanter i nätverk, och att dessa modifierar och förbinder relationer mellan mänskliga aktanter, agerar objekt moraliskt. Exempelvis har en bilbälteslampa, som tjuter när föraren inte är fastspänd, en inbyggd moral i sig, som förmedlas när bilen börjar rulla och bältet inte är knäppt (Latour, 1992, s. 246). Denna moral är i sin tur är kopplad till bland

annat ett juridiskt system. Objekten, i detta fall bilbältet och bilbälteslampan, formar alltså villkoren för den person som väljer att sätta sig bakom ratten.

Dessutom lyfter ANT hur vi kan problematisera vad vi ser som individuella subjekt. Bilen i ovanstående fall formar tillsammans med föraren ett intersubjekt, exempelvis subjektet *Bilförare*. I vissa fall förstår vi Bilföraren som ett subjekt, exempelvis om denna kör för fort, utan bälte eller kör över ett barn. Andra gånger, exempelvis när vi står på bilverkstaden, ser vi bilen som en uppsättning olika delar. Vi kan alltså i vissa fall förstå delkomponenter som ett subjekt och inte som enskilda individuella subjekt (Michaels, 2000, s. 119). Exempelvis ser vi en organisation, som det företag vars arbetsplats vi kommer att studera, som ett enhetligt agerande subjekt. Vad som gör att vi kan uppfatta organisationer, bilar och mycket annat i samhället som subjekt är en av många frågor som ANT försöker besvara.

Det viktigaste inledningsvis är att förstå hur vår teoretiska utgångspunkt innebär att vi hädanefter ser hur objekt formar mänskligt handlande samtidigt som alla "kulturella objekt – verktyg, symboler, språkssystem, konstverk, sociala institutioner osv – pekar genom sitt ursprung och sin mening tillbaka på mänskliga aktiviteter." (Schütz, 2002, s. 35). Det socialt mänskliga och materiella hänger alltså ihop. Alla aktanter i nätverket, oavsett om de är mänskliga eller inte och oavsett deras komposition, deltar alltså i den sociala förhandlingen som kontinuerligt pågår.

3.2 Styrning och begränsning av handlande

I alla nätverk av aktanter finns handlande som möjliggörs och handlande som begränsas. Handlandet är således inte helt fritt, även om aktanter har ett visst handlingsutrymme. I ett nätverk så agerar vissa aktanter socialt kontrollerande genom att etablera normer och straffa de som bryter mot dessa (Akrich, 1992, s. 218). Genom dessa steg skapas alltså ett ramverk inom vilket aktanterna agerar. Detta ramverk skapar ett visst föreskrivet beteende. Akrich (1992) använder begreppet *script* för att analysera vilket handlande som påbjuds och avskärmas. *Script* kan liknas vid ett filmmanus. Precis som i ett filmmanus så kan aktanterna handla och agera inom ramen för de tekniska objekt och fysiska rum som tidigare skapats (Akrich, 1992, s. 208). Det fysiska rummets olika komponenter spelar roll för aktanternas handlingsutrymme.

Det handlande som påbjuds och blockeras i ett nätverk kan närmare sägas vara ett resultat av det som görs möjligt av olika aktanter och dels av de handlingsalternativ som avskärmas. Avskärmning innebär att aktanterna i ett nätverk hela tiden läses till vissa möjliga handlingar. Detta eftersom de hela tiden påverkas av interaktionen med övriga aktanter i nätverket (Callon, 1999, s. 69). Ett annat sätt att uttrycka det är att de reella möjligheterna att utföra ett handlande begränsas av aktanternas kopplingar till varandra i nätverket. Exempelvis utgår såväl en företagsledare som en etnograf ofta från att en arbetstagares mål med sitt arbete är att få lön och att dessa förväntas vara på arbetsplatsen vissa tider. Genom att en aktant i nätverket definieras som arbetstagare blir personen i detta nätverk en produkt av kopplingen till exempelvis närmsta chef, arbetsplatsen, arbetskamrater och så vidare. Samma person kan i andra nätverk definieras genom helt andra kopplingar. Aktanternas olika form uppstår som nämnts ovan vid olika tillfällen (Michaels, 2000, s. 138-139; Schütz, 2002, s. 66). Samme arbetstagare kan vid julmiddagen vara dotter, fru, mor, men på arbetsplatsen definieras denne inte av dessa sociala band, utan dessa avskärmas. Som arbetstagare definieras du i regel utifrån din relation till den lön du får för ditt utförda arbete samt dina relationer till bland annat organisationen, kollegor och ledning. Denna typ av avskärmning kallar Callon (1999, s. 70-75) *interressement*. Nätverkets struktur, dess aktanter och relationerna dem emellan, styr alltså handlandet.

Samtidigt som vissa handlingar påbjuds och andra avskärmas sker kontinuerligt en förhandling om var gränserna går. Nätverken förändras hela tiden, påverkan av beteende och handlande måste hela tiden stabiliseras och upprätthållas (Callon, 1999, s. 81). Genom att identifiera *script* kan vi nå en förståelse för inom vilka ramar ett visst handlande sker. För att en aktivitetsbaserad kontorsmiljö ska kunna stabiliseras och göras möjligt behöver aktanterna spela sina roller i linje med det *script* som tilldelats (Akrich, 1992, s. 214). Skulle personalen sluta dyka upp på kontoret skulle kontoret förlora sin mening och sluta vara just ett kontor. Vi kommer dock inte använda begreppet *script*, utan ämnar utveckla begreppet genom att väva in en maktaspekt i denna begränsning.

3.3 ANT och maktutövning

ANT har nämligen kritiserats för att sakna ett maktperspektiv och bortse från hierarkier (Czarniawska & Hernes, 2005, s. 9). Detta beror i hög grad på att ANT har en syn på makt som liknar Foucaults, men som ogärna pratar om fasta maktstrukturer. Latours (1998a) definition av makt är att makt är en konsekvens av nätverket och handlandet i detta nätverk, det vill säga inte något fast kapital som när som helst kan användas. Makten är med andra ord resultatet av hur ett nätverk är formerat och hur ett uttalande av en aktant tas emot av övriga aktanter i nätverket. Makt är inget som kan användas av någon, eftersom makt inte finns liggandes, väntandes på att användas. Makt är i stället ett resultat av ett visst uttalande och hur detta översätts i kedjan av aktanter. En lång kedja av aktanter som översätter, det vill säga förmedlar, ditt uttalande, resulterar i det vi brukar mena med makt. ”Företagsledarens makt kan således uppnås genom en lång räckvidd av telefonsamtal, protokoll, väggar, kläder och maskiner [...]” (Latour, 1998a, s. 53-54) och inte genom att denne *har* makt. Makten ligger alltså inte i händerna på denne företagsledare, att när som helst kunna användas, utan är beroende av objekt och relationer. Den eventuella maktutövningen som finns i kontorsmiljön skulle i teorin alltså deskriptivt kunna kartläggas och förstås utifrån relationen mellan aktanter på arbetsplatsen.

Även om makt och hierarkier enligt detta synsätt inte finns latent så finns det hela tiden handlande och agerande som möjliggörs och påbjuds och andra typer som kraftigt begränsas (Foucault, 2001, s. 32). Det beteende som påbjuds i ett nätverk är inte bara format och styrt av det som uppmanas av olika aktanter, utan lika mycket styrt av det handlande som avskärmas. Callon (1999, s. 68-69) menar att i en nätverksformering så sker alltid en *problemativering*, en process där aktanterna börjar problematisera sin roll och existens utifrån en viss aktant eller en meningsbärande idé. Genom att aktanterna problematiserar sin egen existens skapas vissa obligatoriska passagepunkter, så kallade OPP:s, som alla aktanter behöver förhålla sig till (Callon, 1999, s. 70).

På en arbetsplats kan exempelvis en obligatorisk passagepunkt vara löneutbetalningarna eller närmaste chefen. Exempelvis skulle de anställda förmodligen sluta komma till kontorslandskapet om löner inte betalades ut. Utan löneutbetalningarna skulle arbetsplatsen inte längre fungera, kontoret skulle sluta vara ett kontor. Företaget skulle i förlängningen försvinna som organisation och sluta uppfattas som ett subjekt. En organisation, exempelvis ett företag, bör alltså inte ses som något som *är* utan något som *görs*. Alla aktanter skapas kontinuerligt performativt, de definieras utifrån vad som görs, även hundraåriga organisationer. De aktanter som är OPP:s är centrala för att definiera övriga aktanters roll och syfte med sin existens. De kan sägas bli meningsbärande för övriga aktanter i nätverket. De handlande aktanterna i ett nätverk låses därmed alltid till vissa möjliga handlingar, eftersom de påverkas av interaktionen med övriga aktanter i nätverket (Callon, 1999). De reella möjligheterna att utföra ett handlande begränsas av aktanternas kopplingar till varandra.

Sammanfattningsvis kan vi säga att förtjänsten med ANT för vår del är att teorin ger oss möjlighet att förstå att även icke-mänskliga objekt är aktanter. Genom denna insikt så kan vi skapa en förståelse för att objekt inte bara utgör ramarna för mänskligt handlande, utan påverkar och påverkas också av dessa. Mänskligt handlande bör i vår studie förstås i relation till objekten. Mänskligt handlande delegeras till objekt och objekt föreskriver i sin tur visst mänskligt handlande (Latour, 1992, s. 232). Sakers utformning ålägger alltså människor beteenden. På så vis delegeras mänsklig moral och etik genom objekt (Akrich, 1992, s. 216).

3.4 Strategier och taktiker

Utifrån ovanstående kan vi alltså utgå att mänskliga aktanter påverkas och förändras av icke mänskliga aktanters kontinuerliga handlande men att det samtidigt finns ett utrymme inom vilket individen kan handla (Latour, 1998a). Oavsett hur mycket eller lite av ett handlande som aktivt och medvetet styrs och som konsekvens av vissa maktförhållanden så finns det alltså ett handlingsutrymme för aktanterna. Latour (1998a) beskriver detta utrymme som att det hela tiden sker en översättning av uttalanden. Varje aktant lägger till eller tar bort något från ett uttalande, vilket gör att det formas längs den kedja av aktanter som nätverket utgör. Akrich (1992) begrepp *script* är konceptuellt lätt att förstå, ramar inom vilka det går att agera relativt fritt. Även de Certeaus (1984, s. 34-39) talar om detta handlingsutrymme, med hjälp av begreppsparet *strategi* och *taktik*. Dessa begrepp kan användas för att beskriva logiken i handlingsutrymmet och är de begrepp vi använder oss av i vår studie.

Strategier kallar de Certeau (1984, s. xix; 34-36) det handlande som utförs av aktanter i organiserade maktstrukturer, exempelvis stat, företag, akademi, marknadsföring, kulturinstitutioner, som syftar till att institutionalisera vissa relationer och ett visst handlande. I strävan efter att tämja eller förutsäga omgivningen skapar strategin en tryggad plats där antalet variabler som påverkar den minskas. Strategier kan ses som det påbjudna beteendet i såväl ett nätverk som på en fysisk plats.

Taktiker kan ses som de handlingar aktanterna utför för att försöka förflytta gränserna, och på så vis utvidga den ram inom vad som anses vara praktiskt möjligt. Vi kan se taktiker som de praktiker som strategin inte lyckats domesticera (Buchanan, 2000, s. 89). I vardagliga handlingar finns medvetet eller omedvetet dessa subversiva element. Aktanterna måste existera och agera inom de av strategierna uppställda ramarna, men kan samtidigt skaffa sig ett mått av frihet inom dessa. Taktiken är det handlande som skapar denna frihet och definieras å ena sidan av frånvaron av makt men används samtidigt av aktanter som gör anspråk på det redan dominerande rummet.

I vår studie används de Certeaus (1984) begrepp strategier och taktiker för att beskriva det handlande som syftar till att påverka och förflytta de gränser för handlande som kan förekomma i den studerade kontorsmiljön. Dessa gränser kan som vi varit inne på med fördel jämföras med Akrichs (1992) *script*, som också beskriver inom vilka ramar aktanterna agerar. Strategierna och taktikerna beskriver emellertid också i någon mån den gränsdragningsförhandling som kontinuerligt pågår, varför vi använder oss av begreppsparet strategier och taktiker för att analysera vårt resultat.

3.5 Teoretiska likheter och skillnader samt sammanfattning

Det finns såväl likheter som skillnader mellan Foucaults, ANT:s och de Certeaus teoretiska utgångspunkter. ANT bygger i hög grad på Foucault (Fox, 2000, s. 857-858; Law, 2009, s. 149; Peltonen & Tikkanen, 2005, s. 269). Den viktigaste likheten, som vi ser det, är att perspektiven grundar sig i konkreta praktiker och fokuserar på relationellt handlande.

Teorierna intresserar sig för hur aktanter, vilka kan vara allt från enskilda individer, till icke-mänskliga objekt och organisationer, formas och blir aktanter i nätverk. Detta innebär att varken Foucault eller ANT utgår från annars vanliga antaganden om existens av fasta socio-historiska kontexter med makro-aktanter (Fox, 2000, s. 858). Särskiljandet mellan mikro-makro blir irrelevant, eftersom såväl individer som familjer eller organisationer är aktanter och dessa aktanter är resultatet av den sociala förhandling som hela tiden pågår (Czarniawska & Hernes, 2005, s. 7). Den intressanta frågan blir hur aktanterna samverkar och formeras och hur kedjan av aktanter kan expandera för att därmed handla som en enhetlig aktant (Fox, 2000, s. 862). En organisation, som ett företag eller en aktivitetsbaserad arbetsplats, är i sig inte intressant utan det som är intressant är beskrivningen av de relationer och dess aktanter som i dessa format skapar den enhet som vi uppfattar som objekt. Både Foucault, som pekar på att kunskap och makt inte går att särskilja, och ANT, som försöker upplösa dikotomin människa och objekt, menar att vi måste förstå fenomen och aktanter som hybrider mellan exempelvis materia och kunskap. Vi måste förstå aktanter som beroende av olika icke-mänskliga objekt (Fox, 2000, s. 864). Aktanter bör heller inte ses som isolerade, utan kan förstås som hybrider eller cyborger. Michaels (2000) menar att vi måste undersöka vilket assemblage en aktant har och hur detta påverkar dess handlande.

Makt och styrning är för såväl Foucault (2003, s. 32) som ANT (Latour, 1986; Latour, 1998a) relationellt och produktivt, och inte något som finns latent eller ligger i händerna på någon aktant. Att utöva makt kan beskrivas som en kontinuerlig och aktiv process av strukturering av möjligheter som alltid är öppen för motstånd, förändring och förhandling (Peltonen & Tikkanen, 2005, s. 275) Teorierna undersöker således makt nedifrån och upp, genom att studera situerad aktivitet och hur makten blir en effekt av handlingen (Fox, 2000, s. 858-859; Peltonen & Tikkanen, 2005, s. 284).

Den största skillnaden mellan Foucault och ANT är enligt Fox (2000, s. 858-859) att de ställer olika frågor till de konkreta praktiker de studerar. Foucault konstaterar att det inte är institutioner, organisationer eller generella system som en grupp kontrollerar en annan grupp med. Makt behöver i stället förstås som *"the multiplicity of force relations immanent in the sphere in which they operate and which constitute their own organization"* (Foucault, 1990, s. 92). Makt finns alltså överallt och kommer överallt ifrån, men det är i handlandet som makten framträder. Detta är dock, som vi sett, i linje med Latour, som identifierar makten i aktanternas handlande. Han lyfter dessutom att inte bara mänskliga aktanter handlar, utan även icke-mänskliga aktanter, såsom objekt, teknik och symboler (Fox, 2000, s. 861). För ANT är aktanterna, och det nätverk som dessa ingår i, centrala i den sociala förhandlingen. Foucault ger mindre utrymme åt subjektet, diskursen är inte bara styrande utan också produktiv i sig. Till skillnad från Foucault har som sagt ANT anklagats för att sakna ett maktperspektiv och bortse från hierarkier (Czarniawska & Hernes, 2005, s. 9). Genom att kombinera ANT, och dess intresse av icke-mänskliga objekt, med Foucaults och de Certeaus syn på makt och styrning hoppas vi att denna studie ger oss möjlighet att väva in styrning av mänskligt handlande genom det fysiska rummet och dess objekt. Detta tror vi behövs för att förstå den studerade kontorsmiljön. Med hjälp av de Certeaus (1984) begrepp kan vi se aktanterna som användare av kontorsmiljön, i stället för att se dem som konsumenter, och sätta ord på vad en viss typ av handlande resulterar i.

Sammanfattningsvis så läggs den teoretiska och metodologiskt tonvikten i denna studie på att deskriptivt kartlägga hur rummet skapas av dess aktanter och hur dessa samverkar i en kontinuerlig social förhandling. De normer som identifieras, det handlande som förekommer och rummets komposition är en konsekvens av denna sociala förhandling och det nätverk denna sker inom. Aktanterna och aktanterna ska inte ses som passiva mottagare av normer och värderingar utan är med och formar dessa (jfr. Latour 1998a). Nätverkens relationer får konsekvenser i vad som blir möjligt handlande (Akrich, 1992).

Det är slutligen viktigt att vara medveten om att när vi undersöker sociala fenomen utgår vi alltid från vissa definitioner och ramar som det vi undersöker förhålls till (Mol & Law, 1994, s. 642-643). Latour (1998b, s. 259-260) visar tydligt på hur abstraktioner och reduceringar gör att vi förlorar lokalitet, egenart och komplexitet samtidigt som vi tillför bland annat universalitet, kompatibilitet och verifierbarhet. Detta gäller också den utgångspunkt som vi väljer. ANT skapar, som alla andra utgångspunkter, topologiska förutsättningar som reducerar fenomenet som studeras. Teorier, och givetvis även de forskare som använder sig av teorierna, är själva aktanter (Hägglund, 2005, s. 264). Vi bör med andra ord vara medvetna om att våra teoretiska utgångspunkter reducerar vissa konkreta delar av verkligheten.

4. Metod

I denna del redogörs för hur vi gått tillväga rent praktiskt för att samla in material, vilken metodologiskt ansats vi valt samt varför. Först presenteras och motiveras vårt val av en deltagande observation som metod för att svara på vår frågeställning. Detta motiveras utifrån såväl tidigare forskning som de teoretiska utgångspunkter vi valt. Därefter redogörs för urvalet, det praktiska genomförandet av observationsstudien samt en presentation och diskussion av vårt material såväl som kodning. Slutligen tar vi upp de etiska överväganden vi har haft i anslutning till studiens genomförande.

4.1 Val av metod: Etnografisk deltagande observation

Den tidigare forskning som gjorts på området och de teoretiska koncept vi använder ligger till grund för valet av en öppen etnografisk deltagande observation som metod. Detta då syftet med vår studie, till skillnad från stora delar av tidigare forskning på området (se exempelvis Bodin Danielsson, 2010; Vischer, 2008; Seddigh, 2015), inte är att förklara aktivitetsbaserade kontorsmiljöers förtjänster och brister på exempelvis personalens hälsa, utan att beskriva, och därmed skapa en förståelse för, hur handlandet ser ut i en fysisk miljö (se exempelvis Appel-Meulenbroek et al. 2011, s. 128; Millward et al., 2007, s. 554-555). De teorier som presenterats i teoriavsnittet är tänkt att stödja denna beskrivning genom att ge en djupare förståelse för aktanters påverkan på och av mänskligt handlande och sociala relationer. Det material vi samlar in behöver kunna studeras med de teorierna vi använder (Aspers, 2011, s. 82). Därmed kan studiens syfte och de teoretiska utgångspunkterna sägas ligga till grund för studiens metodologiska ansats.

Teorierna, inte minst ANT, är valda för att skapa en djupare förståelse för hur det fysiska rummet och dess objekt kan styra handlande och omvänt, samt hur vi kan studera detta. Samtidigt ger ANT inget färdigt svar på hur vi ska gå till väga för att genomföra en empirisk undersökning (Peltonen & Tikkanen, 2005, s. 276). Det vi vet, och behöver utgå ifrån, är behovet av att göra en deskriptiv beskrivning av hur rummet och de aktanter som befinner sig där möjliggör och begränsar handlande. Metodologiskt läggs tonvikten därmed på att deskriptivt beskriva hur rummet skapas av dess aktanter och hur dessa samverkar i en kontinuerlig social förhandling.

För att beskriva rummet och dessa aktanter behöver vi inhämta information från fältet på något vis. Vi har valt att göra en observationsstudie eftersom en sådan har fördelen att den kan fånga det för oss intressanta subjektet, rummets utformning och dess aktanter. Det går att argumentera för att observationsstudien har bättre möjligheter att studera just detta (Aspers, 2011, s. 108), medan intervjuer tenderar att studera mänskliga aktanters egna perspektiv och upplevelser (Trost, 2010, s. 53-54). Genom att observera aktanterna i den aktivitetsbaserade kontorsmiljön kan vi alltså få material som beskriver hur såväl människor som objekt agerar och förhoppningsvis identifiera om, och i sådana fall hur, aktanternas handlande styrs.

En av fördelarna med en deltagande observation, där vi själva interagerar med miljön i och med det att vi själva blir en del av den, är att den skapar förutsättningar att komma nära materialet och det rutinmässiga (Aspers, 2011, s. 109-110). Enligt de Certeau (1984, s. 23-24) kan vi nå sociologisk förståelse genom att studera just det rutinmässiga i vardagslivet. Då vi är intresserade av individers och grupper agerande och interaktioner i daglig kontext tror vi etnografiska observationer passar vårt syfte väl. Fokus i etnografiska observationsstudier är inte på situationer som skapats av forskaren, vilket de däremot kan sägas vara i exempelvis strukturerade intervjuer (Hammersley & Atkinson, 2013, s. 4). Dessutom kan observationer fånga fenomen som är så självklara och förgivet tagna att de inte ens nämns i intervjuer (Kaijser & Öhlander, 2009, s. 75).

Vi tror med andra ord att regelrätta intervjuer inte skulle ge oss samma typ av användbar information som observationer. Detta då vi är mindre intresserade av aktanternas perspektiv och mer av deras agerande och handlingar i det fysiska rummet. Etnografiska observationer har dessutom fördelen att det inte enbart är det visuella som bygger studiens material i dem. Likväl som Aspers (2011, s. 41) menar att den visuella informationen som observeras bör finnas i analysen, oavsett metod, behöver det som hörs, upplevs och förmedlas av informanterna vid en observationsstudie finnas i vår analys. Observationsstudier utesluter därmed inte det som observerats på andra sätt än visuellt. Vi har till exempel pratat med anställda på den observerade arbetsplatsen och använt den information de gett oss som material för studien. Grunden till förståelse är enligt Aspers (2011, s. 111) att det vi exempelvis ser, hör och känner bör ses som en helhet och en del av en så kallad fyllig beskrivning (*thick description*).

Utifrån uppsatsens syfte, frågeställning och teoretiska ramverk finns alltså skäl att försöka nå sociologisk förståelse genom observationer. Men givetvis har även denna metod nackdelar. Att vi valt att göra en öppen, och inte dold, observation motiveras inte av studiens syfte, utan är en konsekvens av de etiska överväganden vi gjort. Vi kommer dock återkomma till de etiska övervägandena och nackdelarna med den valda metoden för att nu redogöra hur själva observationsstudierna genomförts.

4.2 Urval, praktiskt tillvägagångssätt och material

I urvalet av platser för att genomföra vår observationsstudie fanns några viktiga aspekter att ta hänsyn till. Den främsta av dessa var, som Repstad (2007, s. 36) poängterar, att hitta ett fält som passar och belyser vår frågeställning på ett förtjänstfullt sätt. Då vi utifrån uppsatsens syfte intresserar oss för aktivitetsbaserade kontorsmiljöer kontaktade vi företag som vi via kontakter och hemsidor fått veta använde sig av det aktivitetsbaserade arbetssättet. Av de kontakter som etablerades avgränsade vi oss till företag som haft en aktivitetsbaserat kontorsmiljö under en längre tid i stället för de som nyss byggt om sina kontor. Skälet till detta var för att vi ville få möjlighet att studera den faktiska aktivitetsbaserade miljön som etablerad, och inte i en fas där kontoret var relativt nytt för de anställda. Detta skulle förmodligen ha gett ett annat fokus för våra observationer. Vidare valde vi att fokusera våra observationer till ett företag och därmed en kontorsmiljö framför flera stycken. Detta i linje med vår frågeställning som riktar studien mot handlande i den aktivitetsbaserade kontorsmiljön och alltså inte har ett komparativt intresse i att jämföra handlande mellan olika kontorsmiljöer.

Kontakten med den arbetsplats vi slutligen valde att studera etablerades genom e-post där vi informerade kort om vår studie. Informationen som vi delgav om vår kommande uppsats var baserat på Aspers (2011, s. 118) rekommendation, det vill säga fokuserad på det praktiska snarare än teorin bakom vår studie. Detta för att hålla informationen saklig och för kontakten intressant. Vi fick tillmötesgående och engagerad respons och efter ett kort möte med kontaktpersonen fick vi tillgång till fältet för observation under önskad tidsperiod. Våra observationer genomfördes dagtid, mellan kl. 08-18, dock varierade tider olika dagar och pågick under totalt sex veckors tid. Under observationstillfällena har vi haft full tillgång till företagets kontorsmiljö och har kunnat röra oss fritt i kontorslandskapet. De begränsningar som uppkommit har varit då mötesrum varit bokade eller då samtliga platser i en zon varit upptagna, vilket sällan varit fallet. En nackdel var dock att vi inte haft tillgång till företagets datorer, utan använt våra egna laptops, vilket gjort att vi haft svårt att använda vissa platser i kontorsmiljön utan att det upplevts onaturligt. Denna begränsning har också gjort att vi inte kunnat studera IT-miljön särskilt väl. Eftersom en stor del av det arbete som utförs är beroende av virtuella objekt, som IT-system, är dess utformning viktigt för hur själva arbetsplatsen används (Appel-Meulenbroek et al., 2011, s. 125).

Då vi varit två observatörer såg vi till att ofta sprida ut oss i kontorsmiljön för att täcka in så stor del av kontoret att observera som möjligt. Vi flyttade även runt under observationstillfällena för att båda få ta del av de olika zonerna och för att senare kunna identifiera eventuella skillnader i våra fältanteckningar för samma zoner. I och med att vi valt att observera i en kontorsmiljö blev vi ett mer eller mindre naturligt inslag på kontoret då vi kunde stationera oss i de olika zonerna med datorer för anteckningar utan att det framstod som särskilt udda eller avvikande. Våra anteckningar som tillsammans med återgivelser av de samtal vi haft med de anställda i fältet utgör vårt material för studien. Genom att kunna anteckna under observationens gång fick vi våra direkta intryck noterade, något som enligt Aspens (2011, s. 127) är att föredra.

Allt som hänt i vår närvaro under observationstillfällena har givetvis inte antecknats eller blivit en del av materialet. Urvalet baseras både på medvetna teoretiska utgångspunkter men också omedveten selektering. Vår teoretiska utgångspunkt är hur handlandet performativt görs möjligt och begränsas, det vi kallar att handlande styrs. Denna utgångspunkt begränsar vad vi studerar och reducerar därmed verkligheten. Anteckningarna utformades efter det observationsprotokoll vi konstruerat innan observationsstudiens start (se Bilaga 1). Protokollet användes för att rikta vår uppmärksamhet och därmed våra observationer till det vi i vårt syfte valt att studera. Att använda ett observationsprotokoll gör att det sker en sortering under arbetets gång och vi är som observatörer därmed med och skapar vår egen empiri utifrån det vi valt att rikta vår uppmärksamhet mot i observationen. Detta gör att analysen börjar redan i början av arbetet (Hammersley & Atkinson 2013, s. 158).

Det som kom att prägla vårt insamlade material är valet av arbetsplats. Då det företag vi studerat är ett fastighetsbolag kan deras intressen i kontorsmiljöer skilja sig från andra företag. Företagets lokaler visade sig ganska snart användas både som arbetsplats för de anställda och som ett så kallat "showroom" för potentiella kunder. Det innebär att befintliga kunder, det vill sägas hyresgäster, kan nyttja lokalerna för enskilda event och använda konferenslokalerna för möten samt att potentiella kunder besöker kontoret för inspiration. Detta delade syfte med lokalen har med största sannolikhet påverkat såväl storleken på kontoret som utformningen av detsamma, vilket är något vi behöver ta i beaktning. Till skillnad från många andra aktivitetsbaserade kontor har den arbetsplats vi studerat inte minskat sin kontorsyta i och med förändringarna. Fördelen med att studera en aktivitetsbaserad arbetsplats vars syfte inte varit att minska kontorsytan, och därmed spara pengar, är att personalen kan antas använda kontorsmiljön utifrån deras faktiska preferenser, i stället för att tvingas interagera med aktanter på grund av plats- och utrymmesbrist (Appel-Meulenbroek et al. 2011 s. 127).

Ytterligare en fördel med det utrymmesmässigt väl tilltagna kontoret är att kontorsmiljön i hög grad varit tillgänglig för oss. Vi har kunnat komma och gå som vi önskat, inte känt att vi varit i vägen och företaget arbetar inte med sekretessbelagda uppgifter, vilket vi initialt upptäckte att andra företag som vi varit i kontakt med, såsom banker, gjorde.

4.3 Kodning

Kodningen, och därmed analysen, börjar redan i början av arbetet. Genom att använda ett observationsprotokoll, som vi gjorde, sker det en sortering under arbetets gång och vi är som observatörer därmed med och skapar vår empiri utifrån det vi valt att rikta vår uppmärksamhet mot i observationen (Hammersley & Atkinson 2013, s. 158). Observationsprotokollet är i sig en typ av kodning. Genom att låta de teoretiska begreppen, som exempelvis *aktanter*, *strategier* och *taktiker*, definiera den plats och de händelser vi observerat så bortser vi helt enkelt från aspekter av verkligheten som inte ingår i dessa begrepp (Becker, 2008, s. 136). Det är det pris vi betalar för att dels använda ett observationsprotokoll som bygger på teori, men också för att senare koda utifrån teoretiska begrepp. Det senare, att vi utgår från teorigenererade koder, där vi på förhand valt att intressera oss för vissa aspekter i vårt material, gör att vi konstruerar vårt material (Aspers, 2011, s. 116). Såväl vår studie, som det vi studerar, är därmed konstruerade av oss och de människor vi studerar (Schütz, 2002, s. 31). Verkligheten formas därmed av studien. Man kan säga att forskning, teorier och begrepp sipprar in i vardagslivet och påverkar detta (se exempelvis Callon, 1988; Latour, 1987, s. 249-250).

Då vår studie har sin teoretiska bas i ANT har detta som ovan förklarat haft stor inverkan för analysen av vårt material i såväl kodningsprocessen som i den vidare analysen. Den kodningsansats och utgångspunkt som använts är vidare starkt influerad av Foucault (2003) och de Certeau (1984), dessa teorier formar därmed studien (Callon, 1988; Mol & Law, 1994). Både det vi antecknat och upplevt vid våra observationer, men också på det sättet vi har kodat våra egna anteckningar, begränsas av vår egen förförståelse. Schütz (2002) beskriver det som att vi kan fånga världens realitet, men att ”vi endast uppfattar vissa aspekter av den, närmare bestämt de som är relevanta för oss – relevanta för att vi ska kunna fortsätta vår livsaktivitet eller relevanta med avseende på den uppsättning procedurregler för tänkandet som kallas vetenskaplig metod.” (Schütz, 2002, s. 29-30).

Varför ska man då koda? Kodningen påverkar och reducerar materialet men är samtidigt nödvändigt för att materialet ska kunna användas (Latour, 1998b). En helt fullödig beskrivning av verkligheten är inte hanterbar och därmed opraktisk. Den uppnår inte heller studiens syfte. Materialet behöver reduceras till något hanterbart som ryms inom ramen för en kandidatuppsats och de normer och värden som styr sociologisk vetenskap. Kodningen är bryggan mellan materialet och själva analysen (Aspers 2011, s. 168). Vi menar att koderna därmed också blir en del av och bör ses som en del av analysen. Vilka koder som används och hur de genereras avgör i stor utsträckning vad det insamlade materialet kommer svara på för frågor.

4.4 Vår kodning

Den kodning vi använde i studien utgick från vårt kodschema (se bilaga 2) där vi delade in koderna i öppna empirigenererade koder och teoretiskt grundade koder. Detta gav oss en bra struktur i arbetet att sammanställa våra observationsanteckningar och senare även våra resultat där vi genom koderna lätt kunde se vilka observationer som kunde indelas i strategiska kontra taktiska handlingar och fortsätta analysen utifrån detta.

4.5 Metod för att analysera resultatet

Relationell analys utgår från att de personer man studerar ingår i så kallade nätverk och genom dessa relaterar sina handlingar till andra personer, ting och fenomen (Aspers, 2001, s 206). Detta är utgångspunkten i ANT vilket gör att även vår analysmetod försöker beskriva det relationella, vilket gjorts i flera tidigare empiriska studier (se exempelvis Hägglund, 2005; Peltonen & Tikkanen, 2005; Latour, 1998b; Akrich et al, 2002a; Akrich et al, 2002b). Den relationella analysens fokus blir i vårt fall att identifiera vilka aktanter som finns i rummet, hur dessa agerar och interagerar med varandra och hur detta performativt kontinuerligt skapar, upprätthåller och påverkar nätverket av aktanter. Genom att kartlägga nätverket deskriptivt kan vi förhoppningsvis beskriva hur aktanterna samverkar för att styra handlande.

4.6 Validitet och reliabilitet

Repstad (2007) menar att man för att uppnå kvalitet i sin studie behöver ta hänsyn till studiens grad av validitet och reliabilitet. Validitet definieras som huruvida man lyckats mäta det man efterfrågat i sin studie, det vill säga om empirin överensstämmer med studiens frågeställning (Repstad, 2007, s. 151). I vår uppsats gjorde valet av metod som observationsstudie att validiteten för studien ökade. Då vi intresserar oss för hur aktanter använder strategier och taktiker för att styra handlande hade en eventuell intervju- eller enkätstudie snarare gett oss de anställdas bild av frågeställningen, inte det faktiska handlandet på platsen. Även valet av plats att studera har bidragit till studiens validitet, dock både genom att öka den och delvis genom att begränsa validiteten. I valet av plats att studera för vår studie ingick kriteriet att hitta en kontorsmiljö där man arbetat i det aktivitetsbaserade kontoret under en längre tid snarare än en arbetsplats som nyss implementerat arbetssättet. Detta är ett sätt att försäkra sig om att vi observerar hur aktanter samverkar i en aktivitetsbaserad kontorsmiljö där de vant sig vid arbetssättet och därmed agerar därefter.

Observationsstudien utfördes på ett fastighetsbolag som själva hyr ut aktivitetsbaserade kontorsmiljöer, vilket kan innebära att det ligger i företagets intresse att uppvisa det aktivitetsbaserade arbetssättet på ett fördelaktigt sätt för potentiella kunder. Detta stärks av att arbetsplatsen används för både arbete och som showroom för aktivitetsbaserade kontor. Detta kan ha påverkat inredningen och därmed valet av aktanter i kontorsmiljön och genom detta även vår studie. Risken fanns att vi skulle studera en atypisk aktivitetsbaserad kontorsmiljö då de anställda har tillgång till större yta och fler platser än på andra aktivitetsbaserade arbetsplatser. Även om vår valda arbetsplats verkade under dessa förutsättningar bedömde vi att vi ändå kunde tillgodose oss med relevanta och nog valida observationer för att tjäna studiens syfte då vårt fokus var riktat mot mötet och handlingen som uppstår mellan mänskliga och icke mänskliga aktanter, vilket vi trots denna begränsning kunde göra.

Begreppet reliabilitet beskriver kvaliteten och exaktheten av studiens mätinstrument och hur pålitlig information instrumenten genererat samt hur väl analysen kunnat genomföras (Repstad, 2007, s.151). En observationsstudies "mätinstrument" blir observatören och dess synintryck vilket komplicerar objektiviteten och därmed även reliabiliteten. Detta då den information som lägger grunden för empirin är framtagen genom observatörens medvetna och omedvetna urval. Vid observationstillfället kan förkunskap göra att blicken styrs till särskilda händelser och företeelser och detta blir då framträdande i materialet. Ett ytterligare urval sker i och med det observatören antecknar observationer då återgivandet av situationen även det kan bli färgat av det observatören önskar observera samt eventuell förkunskap. I vår studie har vi varit två observatörer vilket bidragit till att vi kunnat observera med två "mätinstrument". Detta har bidragit till att vi fått två perspektiv på samma studieobjekt och även delvis två perspektiv på samma företeelse. Även om reliabilitet är problematiskt att avgöra utifrån studiens design och metodval, lyfter Repstad (2007, s. 152) att exempelvis en

observation där antecknandet skett nära händelserna och observerat och noterat av flera observatörer bör bidra till reliabiliteten.

4.7 Etiska överväganden

Vetenskapsrådet (2001, s. 42-43) betonar vikten av att överväga de etiska problem som kan följa av observationsstudier. Vetenskapsrådet har tidigare haft fyra krav som ska vara vägledande för forskning. Samtyckeskravet och informationskravet betyder att informanterna ska informeras om syftet med forskningen samt att deltagandet i studien är frivilligt och kan avbrytas. Detta har vi gjort genom att använda ett informationsbrev (se Bilaga 3), informerat vår kontaktperson om syftet och att deltagandet är frivilligt samt att informerat och svarat när personer i några fall frågat om vårt arbete. Ett informationsbrev till den studerade arbetsplatsen med information kring studien, förutsättningar för denna samt kontaktoppgifter till ansvarig handledare gjordes tillgängligt för ansvariga samt de anställda vid behov. I vår kontakt med företaget har vi varit öppna med vår studie och genom vår kontaktperson skickades information ut till samtliga anställda om oss, vår studie och omfattningen av vår närvaro på företaget. I samma utskick fick de anställda även möjligheten att ta kontakt om man inte skulle vilja delta i studien. Med denna utgångspunkt skulle man kunna hävda att vi genomfört en öppen observationsstudie men på arbetsplatsen vi studerat har förutom anställda även till viss del externa kunder och gäster blir studien inte helt öppen då de antagligen inte mottagit samma information som de anställda och därmed inte heller kunnat avsäga sig sitt deltagande. Med detta praktiska problem uppstår ett etiskt dilemma men då vi dels anonymiserar de aktanter vi observerar och dels i relativt låg grad påverkar personerna på platsen kan vi ändå motivera genomförandet av vår studie.

Konfidentialitetskravet innebär att informanterna så långt det är möjligt bör anonymiseras och att eventuella personuppgifter ska förvaras säkert. Vi har inget intresse av att identifiera personer, varför lite, om något, av det vi antecknar kommer gå att spåra till vissa personer. Givetvis finns risken att det går att spåra miljön till en viss arbetsplats och därmed vissa personer, men att på individnivå kunna identifiera personer på arbetsplatsen ter för oss sig osannolikt.

Nyttjandekravet innebär att det material vi samlat in endast kommer att användas till forskningsändamål. Materialet kommer inte användas till något annat och vi planerar inte att dela fältanteckningarna med några andra än oss själva.

Aspers (2011, s. 116-117) lyfter risken med att man som forskare hamnar i tacksamhetsskuld till personerna i fältet eller att man helt enkelt börjar känna för eller med de man observerar och interagerar med. Till viss del kan vi känna att det är en fara, inte minst för att man känner att vi får observera där och att personalen varit väldigt tillmötesgående. Detta är dels en etisk dimension som vi måste balansera, men också något som behöver vägas in i värderingen av det resultat studien ger.

5 Resultat

I denna del kommer vi att redovisa våra resultat från vår observationsstudie och sedan analysera dessa för att besvara vår frågeställning. Detta har vi gjort genom att deskriptivt kartlägga relationerna mellan aktanterna på arbetsplatsen och sedan koppla observationerna på arbetsplatsen till det teoretiska ramverk vi presenterat. Genom att göra det kan vi visa hur aktanter samverkar i en aktivitetsbaserad kontorsmiljö för att styra handlandet i det studerade rummet. Resultaten redovisas genom att vi först ger en översiktlig beskrivning av kontoret genom text och karta över det studerade kontorslandskapet. Därefter kommer vi tematiskt leda läsaren genom kontorslandskapets zoner och delar relevanta för vår studie och där mer i detalj beskriva och analysera observationernas resultat.

Den studerade arbetsplatsen ligger centralt placerad i en av Sveriges storstäder. Kontoret vi valt att studera är en kontorsmiljö tillhörande ett stort fastighetsbolag som främst hyr ut kommersiella fastigheter. Det är centralt beläget i en byggnad om tre våningar där vår studerade kontorsmiljö befinner sig på den tredje våningen. Då fastighetsbolaget själva hyr ut kontor till kunder används den egna kontorsmiljön inte bara av de som arbetar där utan verkar även som ett showroom för potentiella kunder. Detta gör att kontorsytan är relativt stor i förhållande till det 40-talet anställda som arbetar i kontorslandskapet. Kontorsmiljön är utformad som olika zoner (se Figur 1) med olika syften beroende på placering och typ av arbetsuppgift tänkt att utföras i zonen. De zoner som främst visade sig vara relevanta för vår studie är Välkomstzonen, Arbetsplatserna i Musikzonen och Arkaden samt kontorets olika mötesplatser och mötesrum. Dessa zoner var de som genererade mest material och som i högre grad visade intressanta resultat.

Kartan över kontorslandskapet nedan (Figur 1) beskriver kontorets strategiska utformning avseende arbetsintensitet. Kartan är direkt hämtad från företagets egna material och beskriver alltså hur pass arbetsintensiva olika zoner syftar till att vara. Den röda färgen är den minst intensiva i skalan och den blåa den mest intensiva. Vad som räknas som intensitet går att diskutera, men enligt företaget själva så ser man zoner där ”koncentrerat arbete sker med lägre ljudnivå” som arbetsintensiva. Detta visar enligt oss på en normativ syn på arbete där arbetet klassificeras som ett kontinuum av hur väl arbetet representerar arbete. Det intensiva arbetet i de blå zonerna, som är tänkt att utföras i exempelvis en tyst avdelning, klassificeras på detta vis mer som arbete än det som sker i de rödmarkerade zonerna, som lunchrum och Välkomstzon.

**Fig. 1 Karta över
Kontorslandskapet**



5.1 Välkomstzonen

Till välkomstzonen inräknas här ingång, entré, platsen för välkomnande, kansliet och de sociala ytorna i välkomstzonen

5.1.1 Ingången

Kontoret ligger på tredje våningen och har en ingång från gatan utanför. I trapphuset sitter flera klistermärken i form av en lila liten figur med träningskläder, svettband och skor, samt en grön larv eller orm. Dessa uppmanar besökaren att ta trapporna två våningar upp till kontoret. Att åka hiss anses enligt klistermärkena att vara "larvigt". Detta talar klistermärkesfigurerna om genom små pratbubblor som finns uppsatta i trapphuset. Klistermärkena kan ses som aktanter som påbjuder ett visst beteende till den som passerar genom ingången. Vidare finns det fyra stycken knappar vid hissen tillika trappens början. Knapparna möjliggör att ta tid på hur snabbt man kan komma upp för trapporna. Man trycker på en av knapparna vid trappavsatsen där nere, går eller springer sedan upp för trapporna där det finns lika många "stoppknappar". Halvvägs genom trappen, en våning upp, återfinns återigen den lila figuren med träningskläder som hejar på genom att säga att nu är det bara hälften kvar. Genom att ha tryckt på någon av startknapparna på bottenvåningen och sedan på en av stoppknapparna på andra våningen visas ett resultat på en skärm. Denna skärm är nämligen kopplad till knapparna och beroende av att dessa används av en mänsklig aktant. Den bästa tiden visas alltså på skärmen vid trappens krön.

Det finns med andra ord en strategisk utformning som uppmuntrar besökarna att inte åka hiss. Denna utgörs bland annat av de ovan beskrivna aktanterna och deras samverkan för att uppnå det strategiska målet att besökare ska välja trapporna istället för hissen. Våra observationsstudier visar att väldigt få besökare tar hissen. En överväldigande majoritet går uppför trappen. De flesta använder dock inte knapparna för att ta tid på hur lång tid denna aktivitet tar.

5.1.2 Entrén

För att komma in på kontoret krävs det att man passerar den enda entrédörren. Det finns alltså inte flera in- och utgångar. För att passera dörren av stål och glas in till själva kontoret behöver dörren låsas upp. De anställda använder ett nyckelkort. Som obehörig går det inte att komma in genom dörren utan att någon öppnar åt dig. Däremot finns en ringklocka att trycka på. Öppnandet sker företrädesvis av en trådlös "öppningsknapp" som är kopplad till låset och som kontorsvärdinnan interagerar med. Öppningsknappen möjliggör för den som har denna att öppna dörren utan att vara i närheten av dörren. Normalt sitter öppningsknappen i ett nyckelband kring kontorsvärdinnans hals. Det finns ytterligare en öppningsknapp på kontoret, hängandes vid skåpen mellan Musiklandskapet och Arkaden. Denna ska användas när kontorsvärdinnan inte är på plats, berättas det för oss. När ytterdörren låses upp, vilket den görs med ett klickande ljud, behöver den öppnas med handkraft. För att gå ut från kontoret behöver dörren också låsas upp, men då räcker det med att trycka på en nyckelknapp vid dörrens insida. Inga kort eller öppningsknappar används för att människor ska passera ut från kontoret. Denna på insidan placerade nyckelknapp möjliggör att andra personer på kontoret kan öppna dörren för personer som vill passera in. Nyckelknappen bryter på så vis öppningsknapparnas och nyckelkortens monopol att släppa in folk. Systemet identifierar in- och utgång men dörren är apatisk inför vad som är vad.

På kontoret är den enda entrédörren en tydlig obligatorisk passagepunkt för samtliga besökare. Platsens utformning har en tydlig strategi att underlätta utpassering men reglera

inpasseringen för de som inte fått ett nyckelkort tilldelade. Besökare kontrolleras i olika hög grad när de vill ta sig in på kontoret beroende på vilken typ av objekt de har med sig. Den fysiska utformningen av platsen skapar vissa ramar och nyckelkortens närvaro spelar roll. Men även de sociala relationerna spelar roll för hur man som besökare tillåts passera dörren. I början av våra observationer, när inte alla kände igen oss, fick vi ofta vänta på att kontorsvärdinnan öppnade. Ibland fick vi frågan vem vi sökte. Efter ett par dagar hade vi etablerat oss som behöriga att inträda i nätverket, vilket gjort att någon i närheten öppnade så fort vi kom uppför trappen. I vissa fall väntade en person med nyckelkort, som själv var på väg in, på oss och höll upp dörren för oss att passera. Detta kan ses som en form av taktik, där aktanterna inom ramen för vad som gjorts möjligt agerar på eget initiativ mot den strategiska utformningen, i detta fall baserat på att de har någon form av social relation till oss. Nyckelkortens handling att öppna dörren används därmed indirekt även av oss, fast vi inte blivit tilldelat något personligt nyckelkort.

5.1.3 Plats för välkomnande- välkomstzonen

Väl inne i kontoret möts man av en öppen yta till höger med soffor längs väggen, den sociala delen av välkomstzonen, rakt fram en receptionsyta med monter som utgör Kansliet och till vänster ett litet kök med matsal. Köket går alltså att komma till genom att man går direkt till vänster men det upplevs som att det finns ett flöde motsols. Rummet är strategiskt utformat så att man går in till höger och sedan, väl när man passerat välkomstzon och kaffemaskin, så rör man sig med fördel åt vänster väl inne i själva miljön. Ingången till lunchrummet är förvisso öppen från entrén, men ändå avgränsat av en vägg rakt fram och ytterligare en snutt vägg till vänster vid ingången som sticker ut och förminskar ingången till köket. Dessa väggdelar är tydliga strategiska markörer för den önskade rörelsen i rummet och styr de som icke är anställda men ändå vistas på kontoret utåt från lunchrummet mot välkomstzonen. Vana besökare på kontoret, det vill säga anställda, använder dock i vissa fall rummet på ett annat vis, genom att direkt från entrén passera in till lunchrummet.

Ytterdörren är vidare placerad något på den högra sidan av kortsidan. Välkomstzonen är öppen medan vägen till vänster är täckt av en vägg. Aktanternas utformning gör sammanfattningsvis att det är svårt att passera rakt in i kontorslandskapet utan att ha passerat den så kallade välkomstzonen. Genom att göra detta finns även en naturlig ingång till kapprummet och toaletterna. Vanligtvis släpper kontorsvärdinnan in besökare, välkomnar och frågar om ärendet. Hen ber besökare vänligt men bestämt att "ta en kaffe och vänta här" genom att peka på kaffeautomaten och soffan i välkomstzonen. Själva välkomstzonen består av en del med sittplatser i soffor och stolar och en receptionsdel som kallas Kansliet.

5.1.4 Kansliet

Det är svårt att avgöra exakt vad som kännetecknar Kansliet. Det är en blandning av reception, öppen yta, inspirationsyta och förråd. Det som är tydligt är markeringen i golvet mellan Kansliet och övriga kontorsyta. Det är olika färg på golvmattan samt högre vägg bakom kaffemaskin och bardisk med stolar placerade utanför receptionsytan. Draperier för skåp motverkar känslan av att befinna sig bakom receptionsdisken där man annars skulle finna skåpen för material och dylikt. Ett mindre bord som värdinnan utgår ifrån, och ofta står och arbetar vid, är vänd mot entrédörren.

Detta upplevs som en tvetydig zon. Det är lätt att passera igenom och vissa saker i zonen uppmanar till passage och möten. Exempelvis finns ett stort bord som är illustrerat av ett flygfoto över staden vi befinner oss i och en så kallad showroomvägg där det står lite pokaler, inspirationsmaterial och företagets logga. Men det finns även en gräns, inte bara i golvet markering, som inte känns självklar att passera. Ytan upplevs som tillhörande

kontorsvärdinnan, inte minst för att dennes fasta arbetsyta är vänd mot ryggen in mot denna yta. Kaffemaskinerna, det finns två, är placerade bredvid varandra på gränsen mellan Välkomstzonen och resterande kontorsytan är vända mot sofforna. Detta gör att baksidan av kaffemaskinerna är vända in mot Kansliet och här ställs också en vagn med använda koppar på. Denna strategiska utformning gör att trots att delen ska vara en del av välkommandet så gör dess funktion och användning, receptionsbord, skåp och förvaringsytor, att ytan upplevs som relativt stängd. Detta låter ganska paradoxalt, vilket också är känslan platsen förmedlar.

Vi fick berättat för oss av den som varit projektledare för ombyggnaden av kontoret att Kansliet ursprungligen var tänkt som en mötesplats och att kontorsvärdinnan inte skulle ha ett eget litet skrivbord. Detta låg i linje med förhållningsreglerna på arbetsplatsen som är att inga fasta platser ska förekomma. Men detta "fungerade inte", varför en egen arbetsplats till kontorsvärdinnan ställdes på platsen. Detta är något av en paradox: I ett kontorslandskap som är tänkt att kännetecknas av avsaknaden av fasta platser är det första man möts av en fast arbetsplats. De arbetsuppgifter som kontorsvärdinnan utför gör dock att det uppenbart blir opraktiskt att denne inte har en fast punkt i närheten av entrén. Inte minst är det öppnandet av entrédörren och välkommandet av gäster som vi redan beskrivit en aktivitet som behöver utföras i anslutning till entrén. Kontorsvärdinnans arbete definierar alltså platsen och omformade dess utformning då den tidigare strategiska utformningen bröts samman av arbetets utförande.

Kontorsvärdinnan är alltså den som tar emot gäster. Men hen är också en central aktant i nätverket för dem anställda på kontoret. Att denne finns på en relativt fast plats i kontoret underlättar när olika anställda behöver komma i kontakt med kontorsvärdinnan, vilket sker relativt ofta. Kontorsvärdinnan är, av bland annat dessa anledningar, i flera avseenden en central del av nätverket och i vissa aspekter en obligatorisk passagepunkt. Trots att denne person spelar en stor roll i upprätthållande av nätverket är tjänsten inte en formell del av organisationen, då kontorsvärdinnan och lokalvårdaren visade sig vara inhyrda av ett externt bemanningsföretag. Denna typ av lösningar är inte ovanliga, och är precis som Allvin et al (2006, s. 19-23) lyfter ett exempel på en relativt ny trend att lägga delar av den egna verksamheten på underleverantörer för att kunna pressa personalkostnaderna.

5.1.5 Social yta i Välkomstzonen

De sittplatser som erbjuds i välkomstzonen är soffplatser placerade längs med väggarna, en rund soffa centrerad framför de väggplacerade sofforna, några stolar samt tre barstolar vid bardisken. Välkomstzonen, och då främst soffplatserna längs med väggarna, agerar och görs till ett socialt utrymme kring lunchtid. Det är vanligt att anställda rör sig från lunchrummet till Välkomstzonen för samtal efter lunch. De platser som nyttjas mest i zonen är alltså de soffplatser som är byggda längs med väggen. Dessa skapar en känsla av läktare för de som kommer in genom entrédörren. Zonen görs social genom de möten som sker mellan de anställda som sitter där och pratar, men kan samtidigt upplevas som avskärmande och otillgängligt för de som kommer in till kontoret genom entrén. Samma känsla kan upplevas för de som lämnar kontoret då även de blir iakttagna från sofforna som är vända mot dem som passerar. Även detta kan ses som en strategisk utformning där de som kommer och går från kontoret inte kan göra det obemärkta.

Kaffeautomaternas placering på gränsen mellan Välkomstzonen och resten av kontoret skapar ett strategiskt stopp in i kontorslandskapet och en uppdelning mellan gäst och anställd. Gästerna tar sin kopp kaffe och sätter sig i soffan, de anställda tar med sig kaffet in i kontorslandskapet. Kaffeautomaten står placerad så den är i själva välkomstzonen men i närheten av den gräns som sedan blir själva kontoret. Denna gräns tydliggörs av att tre

skrivbord med höga tygskärmar står ställda parallellt med ingången. Dessa arbetsplatser används dock ytterst sällan för att sitta och arbeta, utan används oftare som avlastning av kappor och andra personliga objekt. I den mån skrivborden används så görs de det av driftstekniker. Sammantaget skapas en tydlig avgränsning mellan välkomstzonen och övriga kontorsytan. Det är svårt att bara gå in där utan att ”få tillåtelse”. Vi upplever till en början att vi inte riktigt är välkommen på andra sidan, och har svårt att gå ”inåt i kontoret”. Denna begränsning av det fysiska rummet bekräftas av det syften och tankar med utformningen som vi får del av, samt de kartor som beskriver kontorets syften (se bilder ovan).

Vid observationstillfällena observeras flera konversationer vid kaffemaskinerna. Till exempel när två mänskliga aktanter återvänder till kontoret från lunch och utbyter följande fraser: "Tänkte du flytta på dig?", "Nej, jag sitter kvar." Denna typ av samtal pekar på flera intressanta aspekter. Att den ena aktanten uttrycker sig som den gör i frågan "tänkte du flytta på dig" implicerar dels att aktanten känner att det finns en strategisk förväntan att flytta på sig och presenterar en plan för ett taktiskt handlande för sin kollega om att en förflyttning kanske inte behöver göras. Det tyder också på att platserna som personerna suttit på innan lunch fortfarande är deras, det vill säga upptagna på något sätt vilket även bekräftas av våra observationer.

Välkomstzonen är sammanfattningsvis strategiskt utformad för att skapa ett logiskt och tydligt flöde av de som passerar in- och ut ur kontoret. Handlandet hos kontorsvärdinnan och de anställda gör att välkomstzonen blir just en välkomstplats för socialisation, väntan och välkomnande men också en plats för övervakning av vilka som passerar såväl kontorets yttre som inre gränser. I detta görande spelar kaffemaskinerna och sofforna en viktig roll för att skapa ett öppet rum där de som passerar syns, och den osynliga gräns som görs i rummet av skåp, skrivbord och markeringar i golvet gör att det övriga kontoret avgränsas från välkomstzonen. Att passera genom välkomstzonen och in i resten av kontoret görs inte bara av vem som helst. Inte minst vi själva upplevde under vår första dag som observatörer en stark ovilja att lämna välkomstzonen.

5.2 Arbetsplatser i kontorsytan

En majoritet av lokalytan på arbetsplatsen upptas av arbetsplatser. Dessa är fördelade i Musiklandskapet, Arkadlandskapet, soffor längs arkadlandskapet, tysta avdelningar i Arkaden samt Biblioteket. Det finns ingen klar skillnad mellan ytor med arbetsplatser och övriga ytor, men vi menar att även om det inte finns en diametral skillnad mellan dessa så finns det en kvalitativ skillnad mellan de platser som har ett strategiskt uttalat syfte att fungera för att utföra arbetsuppgifter och de platser som är strategiskt utformade för exempelvis lunch, samvaro eller toalettbesök. Den yta som upptas av så kallade arbetsplatser är såväl skrivbordsplatser, mötesrum och platser där det inte finns en dator eller skärm men som ändå är tänkta att fungera för någon form av arbetsuppgifter.

Den studerade arbetsplatsen har, precis som aktivitetsbaserade arbetsplatser brukar ha, en tydlig regel om att på kontoret ska inga fasta skrivbordsplatser finnas. Företaget har upprättat dokument som föreskriver att "kunskap och arbetsplatser delas" och en "arbetsplats [väljs] efter behov och när vi lämnar den är den ledig för andra". Dessa regler är inte formulerade som regler, utan som förhållningssätt, men verkar av personalen uppfattas som just regler. Flera anställda berättade för oss att de kände att de var "tvungna att byta arbetsplats om de suttit på samma plats i flera dagar". Att sitta vid samma skrivbord i flera veckor uppfattades enligt dem vi pratade med inte som tillåtet. En känsla av att "nu borde jag flytta mig" fanns och förkroppsligades genom att kontinuerligt flytta sig från arbetsdag till arbetsdag. På så vis

upprätthålls regeln, eller förhållningssättet, genom handlande. Detta var i linje med vad vi observerade. Under veckorna vi var där var inga platser kontinuerligt ockuperade av en och samma person. Platserna gjordes inte fasta genom handling. Förhållningsreglerna stödde alltså den tänkta användningen av rummet, och det verkade finnas en tydlig förväntan på de anställda att rotera.

Samtidigt fanns det inte något synligt i rummet som klart och tydligt reglerade var de anställda valde att sätta sig. De personliga skåpens placering, på avstånd från alla skrivbord och arbetsstationer, understödde visserligen känslan av att det personliga inte kopplas till arbetsstationerna, men vad som hade hänt om anställda valt att göra en arbetsplats till sin egen vet vi inte.

Strategin att få till en rotation mellan arbetsplatser kan med fördel analyseras utifrån nätverkets struktur på arbetsplatsen. För samtliga yrkesgrupperna på arbetsplatsen, bortsett från lokalvårdaren, så är de flesta arbetsuppgifterna beroende av ett skrivbord och en dator för att kunna utföras. Därför används ytterst sällan några andra arbetsplatser, förutom vid möten. De anställda är vidare beroende av organisationens ledning, vilka uttalar såväl förhållningsreglerna som andra essentiella aktanter. Detta möjliggör att de kontinuerligt kan leda och fördela arbetet. Aktanter som används för att förmedla uttalanden från ledning till anställda är exempelvis den individuella lönesättningen, kontakten med oss och IT-miljön.

Det fanns alltså, till skillnad från många andra aktivitetsbaserade arbetsplatser, utifrån vad vi observerade inga tendenser att genom taktiskt handlande skapa sig helt fasta arbetsplatser. Vårt att notera är att det möjligen finns ett mindre behov hos de anställda att skapa sig en fast plats än på observerade kontor i tidigare studier (jfr Appel-Mulenbroek et al., 2011; Millward et al., 2007) då det observerade aktivitetsbaserade kontoret var väl tilltaget ytmässigt, vilket gjorde att det alltid fanns skrivbord i de båda kontorslandskapen lediga. Vi fick emellertid berättat för oss att tidigare hade en konsult använt ett av de tysta rummen som "sitt personliga kontor". Detta hade gjorts till en personligt fast arbetsplats och fungerat som ett mötesrum dit besökare bjudits in. Detta tydliga skapandet av en annan funktion av en del av kontoret var dock inget som förekom under tiden vi observerade. Inga platser verkade vara tagna över längre tidsperioder av en och samma person. Tvärtom verkade många ha svårt att lokalisera sina kollegor. "Har du sett XX?" är en av de enskilt vanligaste sakerna att säga.

Inom ramen för de tydliga förväntningarna att inte skapa fasta arbetsplatser kunde personalen ändå ses skapa ett visst handlingsutrymme genom taktiskt handlande. Vid skrivborden sitter personer och äter mackor, frukt och dricker kaffe. Koppar står på skrivborden. Vid lunch så lämnar flera sina platser och samtidigt sina saker på arbetsplatsen. Genom att objekt lämnas på skrivbordet, exempelvis en liten läsplatta, en väska, bärbar dator, tröja som hängs över stolsryggen, miniräknare, glasögon, vattenglas, kam, sänds en signal till omgivningen att denna plats för tillfället är upptagen. De anställda berättade också att även om det kändes som att det fanns ett socialt tryck på att man behövde flytta på sig ibland så "räcker det att flytta till skrivbordet bredvid". Genom att tolka gränsdragningen, vad innebär det egentligen att inte ha fasta platser, så går det att socialt förhandla kring vilken grad av rotation som är inom ramen för det tillåtna och möjliga handlandet.

Studien visade vidare att det visserligen inte skapades fasta arbetsplatser men mer eller mindre fasta zoner och arbetsgemenskaper. Vi observerade hur taktiskt utformade gemenskaper gjorde att vissa fasta grupperingar skapades och att dessa i hög utsträckning satt bredvid varandra och styrde kontorets användning. Detta kommer vi återkomma till när vi i texten passerar de två kontorslandskapen i kontorsytan, Musiklandskapet och Arkadlandskapet.

5.2.1 Musiklandskapet

De som arbetar i kundtjänst sitter nästan alltid bredvid varandra i samma zon: Musiklandskapet. Även de drifttekniker som ibland är på kontoret använder i hög grad denna zon, i närheten av sina kollegor. En stor del av kundtjänstmedarbetarnas arbetstid går åt till att ta emot samtal som leder till att de ”gör en anmälan och skickar ärendet till en drifttekniker”. Kundtjänstpersonalen använder telefon, mail och ett system för anmälan för att kunna skicka vidare ”anmälningar” till drifttekniker. Det finns därmed en tydlig koppling mellan kundtjänst och drifttekniker såväl tekniskt som i beroendet av varandra för sitt arbete. För att kunna ha kontakt med varandra är det tydligt att aktanter möjliggör och stabiliserar kopplingen mellan drifttekniker och kundtjänst. Kundtjänstmedarbetarna behöver aktanter som dator, skärm, telefon och headset för att kunna utföra sina arbetsuppgifter. Objekt är dessutom en viktig del i relationsskapandet i zonen, i allt från högtalare, musik och datorer. Musiken spelas via Spotify och slås på och av inifrån Verkstaden, ett litet rum med plåtväggar i anslutning till Musiklandskapet. När musiken är på sjunger många anställda med och pratar om låtarna som spelas med varandra.

Vid ett av observationstillfällena så var Musiklandskapet nästintill tyst. Den kundtjänstpersonal som vanligtvis annars befinner sig här sitter inte här denna dag, utan i Arkadens kontorslandskap. Drifttekniker och den personal som vanligtvis sitter i Arkaden nyttjar till skillnad från övriga dagar Musikzonen under nästintill tystnad. Musiken är inte på och ljud hörs från Arkaden. I Arkaden är ljudnivån högre än vanligt, det är även mindre personal i zonen än vanligt. Tre mycket aktiva, högljudda kundtjänstmedarbetare befinner sig här och pratar i telefonerna och sinsemellan. De överröstar varandra och för samtal över kontorsplatserna, till skillnad från som i tidigare observationer när de som varit här närmat sig den man vill prata med.

Detta blir tvetydigt mellan våra observationer. I Arkadens öppna yta är platserna delvis avskärmade från varandra med möbelskärmar som avgränsar stationerna mittemot. Detta skulle kunna vara ett sätt att förstärka den strategiska tanke som finns om att dessa platser skall vara för något mer ostört arbete jämfört med Musikzonen där platserna inte har något avskiljande mellan de enskilda kontorsplatserna. Trots de något ljudisolerande skärmarna så samtalas det vid detta tillfälle aktivt och ganska högt mellan skrivbordsplatserna i Arkaden. Detta visar att det taktiska handlande som kundtjänstmedarbetarna utför vid detta tillfälle spelar en större roll i att forma rummet än den strategiska utformningen av kontorsplatserna. De sociala relationerna medarbetarna emellan är alltså inte oberoende av rummet, aktanterna som möjliggör att arbetsuppgifterna kan utföras styr i hög grad den gemenskap som skapats, men denna gemenskap formar sedan platsens användning och utformning.

5.2.2 Arkadlandskapet

I det öppna kontorslandskapet i Arkaden är det generellt en lägre ljudnivå samt andra personer som tenderar att sitta. Här sitter oftast uthyrare, ekonomer, projektledare och ledningsfunktioner. Även dessa arbetstagare behöver en dator och en skärm för en väldigt stor del av arbetsuppgifterna. Ytan består av tolv arbetsplatser med skrivbord. Skärmen är kopplad till den server som används och datorerna står alltid på skrivbord. Bärbara datorer är ovanliga. Ibland ställer skrivborden till problem för de anställda: ”Men Gud! Det här bordet är också snett!” säger en anställd rakt ut. Ingen svarar.

Platserna i Arkaden är tillsammans med platserna i Musiklandskapet de mest populära platserna, oftast välfyllda vid ankomst på morgonen. Dessa platser är de som mest liknar traditionella skrivbord och är utrustade med skärmar, tangentbord och datormus. Platserna i Arkaden tycks oftast nyttjas för enskilt arbete. Här sker mer sällan samtal eller längre

perioder av verbal interaktion mellan mänskliga aktanter. Vid samtal närmar sig den mänskliga aktanten den kontorsplats där den vill samtala med sitter. Detta kan jämföras med den typ av konversation som oftare sker i Musiklandskapet där den sker över kontorsplatserna. Många passerar i gången från sofforna i ena hörnet mot Biblioteket mot kaffemaskinen och utgången. Mänskliga aktanter på passage genom Arkaden hälsar ofta på i zonen, men detta hålles lågmält och ofta går personerna fram helt till dem de önskar samtala med, helt i zonen strategiska linje för koncentrerat och lågmält arbete.

I det öppna kontorslandskapet i Arkaden är det oftast lugnt och tyst. Ljudnivån är förvisso stundtals hög från Musiklandskapet och ibland från Växtvalvet. Det är påtagligt hur pass lyhörd det är mellan kontorets olika zoner. De anställda sitter mestadels tysta och jobbar vid datorerna i Arkadens kontorslandskap. Hörlurar används taktiskt för att avskärma sig och visa att man är upptagen. Ibland används telefoner för att prata i, men aldrig med headset och sällan med hörlurar. Vid telefonsamtal flyttar ofta aktanter från Arkaden in i mötesrum, något av de tysta rummen eller in i annan zon. Vi kommer återkomma till och vidareutveckla detta taktiska sätt att nyttja mötesrummen i kommande kapitel *5.3 Mötesrum och Mötesplatser*.

De tolv skrivborden ser likadana ut men de två borden närmast Biblioteket verkar alltid vara ställda som ståbord. Där finns också två ergonomator på golvet, vilket tyder på ett strategiskt utformande för att styra mänskliga aktanter att nyttja dessa platser stående. Det finns en skrivbordsstol som skiljer sig från de andra. Denna sadelstol står i närheten vid ett av borden, men står liksom vid sidan av och vi ser inte att den används. I det öppna landskapet finns alltid minst några platser lediga.

5.2.3 Sofforna längs med Arkaden

Längs med mitten i Arkaden finns två tysta avdelningar och soffor med skrivbord. Soffplatserna i Arkaden är utformade så att här är det en dovre belysning och tydligt avgränsade soffväggar mellan platserna. Det blir som att sitta i en liten kupa. Den som sitter där ser med andra ord inte den som sitter bredvid. Uppmärksamhet riktas därmed strategiskt mot skärmen framför dig eller utåt mot Arkadens öppna kontorsyta. Från den här platsen går det att se de som arbetar framför dig, men vad den gör som sitter i sofforna är dolt bakom skärmarna. I och med platsens utformning finns det utrymme att handla taktiskt för att utvidga handlingsutrymmet om vad som går att göra på jobbet. Upprepade gånger ser vi hur anställda "gömmer sig" bakom datorskärmarna i Arkadens sofforna för att använda sin mobiltelefon.

Skärmarna är överhuvudtaget en central aktant för att det aktivitetsbaserade kontoret ska fungera. I och med IT-lösningen kan varje mänsklig aktant koppla upp sig vid skärmarna och fortsätta där den slutade från tidigare placering. Skärmarna blir genom detta aktanter som i hög grad styr var de mänskliga aktanterna väljer att sitta och kan teoretiskt beskrivas som obligatoriska passagepunkter som behöver passeras för att kunna arbeta. De platser som mest liknar ett traditionellt skrivbord med dataskärm är de som nyttjas mest och ofta väljs först. På så vis kan man säga att arbetsuppgifterna, IT-lösningen och kontorslandskapets icke-mänskliga aktanter styr de anställda i val av platser.

Det finns en uttryckligen formulerad regel på arbetsplatsen, och det är att man inte ska bli störd eller avbruten när man sitter inuti Arkaden. Denna regel följs inte, vilket alla verkar väl medvetna om. De som sitter i Arkaden blir avbrutna av kollegor som kommer och pratar. Generellt finns dock en viss ostördhet här. De som sitter i Arkaden är i någon mån mer isolerade och sitter med ryggen mot en vägg. Vid någon av dessa platser satt vi ofta och

observerade då det var lätt att se vad som hände i övriga Arkaden. Nackdelen med platserna är att det är dåligt stöd för ryggen i sofforna.

5.2.4 Tysta avdelningar i Arkaden

I Arkaden finns två tysta avdelningar. Dessa är inglasade med relativt isolerade dörrar och genomskinliga gardiner. På utsidan av dörren står det "TYST AVDELNING" i vita bokstäver. Inuti glasboxen finns två skrivbord med datorer och två skrivbordsstolar. Båda datorerna har skärmarna vända mot glaset/gardinen och dörren. De tysta avdelningarna används främst som utrymme för telefonsamtal. När någon vid Arkadens skrivbord får ett samtal reser sig personen ofta och rör sig in i något av mötesrummen, tysta avdelningarna eller mot välkomstzonen. Om de tysta avdelningarna är upptagna så kommer ingen in och avbryter med ett telefonsamtal, men när de är lediga används de alltså som telefonrum under korta perioder.

Utformningen av de tysta avdelningarna är kontraintuitivt då det å ena sidan finns ett uttalat syfte att detta ska vara ett rum där det ska vara tyst och ostört, samtidigt är rummets väggar och dörr gjord av genomskinligt glas. Det finns, som vi tolkar det, en strategi i det fysiska rummet att låta de anställda arbeta ostört, men samtidigt gör väggarna att definitionen av ostört begränsas kraftigt. Den som sitter där inne är ständigt övervakad. Begreppet ostört begränsas alltså till att gälla ljudnivå, vilket det säkert finns argument för. Men begreppet skulle otvetydigt kunna vidgas och fyllas med annat innehåll om rummets utformning var annorlunda, exempelvis att skärmarna inte var vända utåt och väggarna av glas.

Frågan är hur "ostörd" man känner sig i den tysta avdelningen? De få personer som satt och jobbade i någon av de tysta avdelningarna var svåra att observera, men satt förutom vid datorn och knappade på sin mobiltelefon. Det finns alltså möjligheter att handla taktiskt inom ramen för detta rums syfte, vilket tyder på en viss ostördhet och avskildhet. Vi upplevde trots detta, som sagt, att glasväggarna och datorernas placering skapar en känsla av att vara sedd.

5.2.5 Biblioteket

Biblioteket kallas det område som är på motsatt kortsida från entrén. Här finns tre, till skillnad från kartans två, skrivbord med mjuka skärmar placerade. Vanliga skrivbordsstolar och en bokhylla med förhållandevis få böcker, i synnerhet för att leva upp till zonen namn, finns också. Längs med fönstren finns en träbänk i brösthöjd. Denna träbänk var tidigare skapad för ståarbetsplatser, men användes inte varför skärmarna är borttagna. I dag finns alltså bara en malplacerad träskiva längs med väggen kvar. Biblioteket är tänkt att användas som lugnare arbetsplatser där arbete ska kunna utföras ostört. Platserna i Biblioteket är därför strategiskt avskärmade från varandra genom skärmarna och resterande kontorsmiljö genom den stora bokhyllan.

Det är tänkt att vara lugnt i denna del, men det kommer mycket ljud från Musiklandskapet. Ibland förekommer även högljudda samtal i zonen. Zonen har bara tre arbetsplatser, och det sitter bara en eller max två personer här när vi observerar. När en person sitter här så händer det flera gånger att en annan person kommer och inleder ett samtal, ofta genom att sticka in huvudet genom hyllplanen. Detta visar att relationen mellan personerna som möts i denna zon i ett avseende kan sägas vara viktigare för interaktionen än förhållningsreglerna och rummets strategiska utformning. Är det en person här som man vet "kan störas" så nyttjas det taktiska handlandet av att träda in i zonen och ta kontakt, trots platsens utformning.

Vid observationerna så kommer kundtjänstmedarbetare ibland från det andra kontorslandskapet och tittar in i biblioteket för att leta efter en person. Ofta är Biblioteket den sista platsen att söka på. Därför är det vanligt att den som söker exempelvis meddelar personen i telefonen att hon inte hittar den som eftersöks varpå hon går tillbaka.

Vid ett tillfälle kommer en man tillbaka efter att ha pratat i telefonen i ett av mötesrummen. Han slår sig ned vid personen som sitter vid skrivbordet och de börjar prata med varandra. Detta pågår i 6 minuter sedan känns det som om de kommer på att jag som observatör är där, varpå de sänker rösten och viskar att de ska gå in i mötesrummet närmast. Personerna går in i rummet och sitter där i 40 minuter. Mötesrummen i denna del är mörka och därför svåra att se in genom. Båda lämnar sedan biblioteksområdet, efter att en av personerna hämtat något vid skrivbordet.

Såväl Bibliotekets som Arkadens utformning, med sina olika sittplatser och tysta avdelningar, utformning förmedlar strategier för att skapa tysta och ostörda rum för de anställda. Detta misslyckas till stor del på grund av det ljud som kommer från andra zoner i kontoret och den taktiska användningen av rummet. De tysta avdelningarna används som telefonrum och samtalsrum kollegor emellan och ljudnivån verkar i all väsentlighet påverkas av relationerna kollegorna emellan. Trots att möbleringen i Biblioteket uppmanar till att inte tala med varandra till exempel, så gör de sociala relationerna mellan dem anställda att zonen även används för längre samtal mellan kollegor. Eftersom så få personer uppehåller sig här är det svårt att begränsa interaktionen mellan två personer som samtalar här.

I anslutning till Biblioteket finns ett öppet mötesrum och en modul med skåp till personalen. Dessa utrymmen motverkar den avskildhet och låga ljudvolym som övrig möblering försöker skapa för Biblioteket. Detta är ytterligare ett exempel på att det inte bara är mänskliga aktanter som korrupperar och motarbetar de uttalade syftena med en viss plats utformning på kontoret.

5.3 Mötesrum och mötesplatser

I den studerade kontorsmiljön finns också strategiskt utformade mötesrum och mötesplatser. Där finns öppna och stängda mötesrum och mötesplatser och även bokningsbara och obokningsbara sådana.

I de inre delarna av Kollegium och Arkaden finns sju bokningsbara mötesrum. Dessa är av varierande storlek och möblerade på olika vis. Bokningarna görs genom en pekskärm utanför respektive mötesrum. Skärmens ram lyser i olika färg beroende på om rummet är bokat eller inte. Grönt signalerar att rummet är ledigt, gult att det inom kort är upptaget och rött att det för närvarande är upptaget. Utöver dessa mötesrum som ligger inuti *Campus* finns ytterligare tre mötesrum, dessa är också bokningsbara men öppna. Det finns alltså ingen dörr att stänga.

De tre större mötesrummen i Kollegium används relativt ofta. Dessa tre rum finns inom det så kallade molnet, den del av kontoret som ska kunna delas med externa gäster. Mötesrummen används, förutom till möten, som samtalsrum främst taktiskt i form av telefonsamtal. De mindre mötesrummen vid Biblioteket används också för privata samtal mellan kollegor. Det mörka ljuset i dessa rum gör det svårt att se in och upptäcka om det sitter personer där. I vissa fall sitter två personer uppemot en timme och pratar i rummen om vad som uppfattas som privata. Som tidigare nämnts är rummen även flitigt använda för olika telefonsamtal. I regel stänger personen som pratar i telefon då dörren till mötesrummet.

De stängda mötesrummen är strategiskt utformade så att bokningsskärmarnas handlande skapar klara regler för hur och när rummen används. Genom att stänga dörren till rummen signalerar mötesdeltagarna vidare att de inte vill bli störda. En stängd dörr är, precis som generellt i vår kultur, en uttalad önskan om att inte vilja bli störd. Dörren används för att förmedla uttalanden, strategiskt genom att handla i linje med den inbyggda möjligheten till ostörda möten. Men dörren är också en aktant involverad i ett taktiskt handlande, där de anställda använder dörren och det uttalande denna förmedlar för att ostört kunna prata i telefon i mötesrummen eller skapa sig möjlighet att ostört prata med kollegor på kontoret. Detta taktiska handlande möjliggörs genom att det finns ett handlingsutrymme inom ramen för de gränser som strategiskt dragits. Skärmarna signalerar förvisso tydligt om rummen är bokade eller inte, men är i övrigt inte kopplade till rummets utformning och funktionssätt. Inga lås låses upp när rummet bokas, inga inbyggda sanktioner utverkas mot den som går in i ett obokat eller av annan person bokat rum. Strategin förlitar sig helt på att människor förstår en lysande färg i grönt, gult respektive rött. Uttalandet från bokningssystemet skapar med andra ord ett utrymme för att använda mötesrummen till annat än möten och utanför bokningssystemet. Så länge inga personer är inne i rummet eller så länge dörren står öppen så används rummet för mer spontana handlingar kopplade till samtal, via telefon eller mellan två individer.

Det finns tre öppna mötesrum, eller mötesplatser. Två finns utanför Kollegium, mellan Välkomstzonen och Arkadens kontorslandskap, och ett finns i det borte vänstra hörnet, i anslutning till Biblioteket. De två mötesrummen utanför Kollegium är utformade som öppna valv av stålrör med växter som klättrar på rören. Dessa valv av växter avgränsar på ett sätt mötesplatsen från omgivningen genom att rama in mötesplatsen, men eftersom ramen är just de öppna växt- och stålväggarna blir den ändå tillgänglig för omgivningen. Inte minst finns inga ljudisolerande aktanter på platsen, varför ljudbilden inne i valen är densamma som utanför.

Själva mötesrummen är utformade så att de är vända med ingången från korridoren och riktade mot en stor skärm på andra kortsidan. På dessa skärmar kan eventuella möteshandlingar visas. Detta gör att personer som passerar direkt inkluderas i riktning mot skärmen, vilket kan jämföras med om skärmen hade varit placerad på en av de så kallade

väggarna längs långsidorna. Dessa mötesrum uppmanar strategiskt till interaktion mellan de som passerar och de som sitter där. Genom att mötesplatserna är placerade i det öppna landskapet längs med den så kallade korridoren där de flesta passerar blir mötesplatsen en naturlig plats att passera, iakttä och ibland stanna upp och delta i aktiviteten som pågår i valvet. Detta kan jämföras med om man i stället valt att placera dessa mötesplatser längre in i kontorslandskapet, då hade de inte passerats lika ofta naturligt. De bjuder in till interaktion genom sin fysiska utformning, riktning av uppmärksamheten inom mötesplatsen och sin placering i kontorsytan. Eller som någon av de anställda säger: "Det finns energi här".

I dessa växtvalv finns, precis som i de stängda mötesrummen och i det tredje öppna mötesrummet, bokningsskärmar. Dessa lyser i de ovan beskrivna färgerna och skapar scheman för dagen. Mellan de få bokade tiderna används dessa utrymmen ändå ibland för samtal, arbete och telefonsamtal. Inte minst använde vi själva dessa platser relativt ofta, då det är enkelt att använda platsen för att arbeta tillsammans och få en överblick över stora delar av kontoret. Liksom i dem stänga mötesrummen används bokningssystemet i lägre grad än vad själva platsen används av de anställda.

Det öppna mötesrummet i anslutning till Biblioteket används sällan. Placeringen känns inte helt genomtänkt, då Bibliotekets arbetsplatser ligger några meter ifrån detta mötesrum. Grundtanken med att ostördhet ska råda i Biblioteket motverkas. Som vi tidigare konstaterat var ljudnivån ibland ganska hög i Biblioteket, på grund av dels ljud från omgivningen, men också för att Biblioteket inte bara användes som "koncentrerad arbetsplats".

Placerat centralt i kontorsytan finns en öppen, obokningsbar mötesplats utformad som en cirkel med två svängda soffryggar kring ett runt bord. Rummet kring denna så kallade rundel är rektangulärt med två väggar av personalskåp i olika storlekar. Dessa skåp har alla mörkröda dörrar med en liten bild på personen som äger skåpet och dess namn uppe i högra hörnet. Längs med den ena väggen delas skåpen av genom en glasvägg som skapar insyn i det mötesrum som ligger intill. Framför den finns sittplats i form av en bänk. På kortsidorna av rummet gränsar det till Musiklandskapet på ena sidan och den öppna delen av Arkaden på andra sidan. I mitten av rummet finns två halvcirkelformade soffor med höga ryggar placerade runt ett runt bord. Intill möbelgruppen står en portabel skärm.

Placeringen av denna sittgrupp, mellan personalskåpen som används för att hänga av kläder och förvara personliga tillhörigheter, och mellan skrivbordszonerna gör att den blir en naturlig mötesplats för kollegor för kort social interaktion på ytan runt den centrala möbelgruppen. Mänskliga aktanter på väg till och från arbetsplatsen möts vid skåpen och även i passage förbi zoner på väg till sin valda plats. Det händer därför att många möten sker här och anställda pratar med varandra.

En obokningsbar öppen mötesplats med denna placering, centralt i kontorsytan, inger en strategisk uppmaning till interaktion i form av samtal sittande i sofforna runt bordet. Placeringen bidrar till detta då man kan tänka sig att detta är den naturliga mötesplatsen för mänskliga aktanter som arbetar i olika zoner då detta ligger mitt i mellan dem. Dock nyttjas själva sofforna och bordet med sin whiteboard och Playstationspel aldrig som mötesplats under våra observationer. De anställda nyttjar istället bordet och soffryggarna som avlastningsyta för exempelvis ytterkläder och ofta uppstår samtal kring mötesplatsen snarare än i den. På så sätt nyttjas mötesplatsen taktiskt av aktanterna då de nyttjar den till andra ändamål än avsett.

Skåpens stilrena utformning med små porträttbilder och namnskyltar utmanas av att flera anställda utsmyckat sitt skåp ytterligare. Flera anställda har valt att sätta upp större bilder på sig själva, skämtsamma serier och citat. Vissa har även klistermärken och annan dekoration på skåpen. Det finns inga uttalade regler för skåpen utan endast att de är personliga, det vill säga att samtliga anställda har möjlighet att ha ett skåp. Kanske blir skåpen en av få saker som känns personliga och som är fasta punkter i denna kontorsmiljö? Därmed skulle dessa aktanter kunna ses som samverkande för ett sätt att uttrycka sin personlighet genom. Utsmyckande av de i övrigt sparsmakat utformade skåpen kan läsas som ett taktiskt handlande från de anställda att få möjlighet att uttrycka personlighet genom att individanpassa aktanten skåpet bryts den stilrena inredningen av denna del av kontoret.

6. Avslutande diskussion

Den observationsstudie som denna uppsats ligger till grund för har syftat till att skapa en delvis annan förståelse för hur makten över arbetets organisering ter sig än den traditionellt hierarkiska. För att förstå strävan efter flexibilitet i arbetslivet i allmänhet, och genom aktivitetsbaserade kontorsmiljöer i synnerhet, och om dessa lyckas menade vi inledningsvis att vi behöver förstå hur den fysiska utformningen påverkar interaktionen mellan aktanter. Genom att fokusera på det fysiska rummet och de objekt som finns i detta tror vi oss kunnat studera styrning över arbetets form och innehåll i en specifik kontext men ur fler aspekter än den gängse i var makt finns och förekommer. Med utgångspunkt i att makt är en produkt av en serie handlingar i ett nätverk av mänskliga och icke-mänskliga aktanter har vi, genom att deskriptivt kartlägga den fysiska utformningen av en arbetsplats, försökt att analysera hur rummet och dess aktanter konkret formar och formas av organisationens mål och visioner.

Vi har i vårt resultat fört läsaren genom den fysiska kontorsmiljö vi under några veckor observerat. Vi har styrt läsarens intresse och uppfattning av kontoret utifrån vår egen beskrivning och de saker vi fokuserat på. På detta vis är vi själva aktanter i den beskrivna kontorsmiljön. Beskrivningen har styrts av vårt syfte och dess frågeställning vilket gjort att vi fokuserat på vad som möjliggjort och begränsat handlande på platsen. Vi, du som läser det här och aktanterna på kontoret är alltså del av det nätverk som är med och konstruerar det kontor den här studien handlar om.

6.1 Kontorsmiljö och anställda – vem styr vem?

Det man kan konstatera är att kontorsmiljön definitivt har en viss inverkan på interaktionen mellan mänskliga aktanter men att miljön inte uteslutande styr aktanternas handlande. En tydlig styrning kan observeras exempelvis i det rörelsemönster som inredningen uppmuntrar till med en tydlig indikation på ett flöde av rörelse från ingång, genom Välkomstzonen och vidare in i kontorslandskapet. Kontorsmiljön styr även ofta ljudbilden på kontoret. De olika zonernas strategiskt önskade ljudbild upprätthålls till viss del. Det är med andra ord stillsammare i vissa zoner och mer ljud i andra. Inredningen blir även styrande i valet av plats för arbete då de platser med stationära skärmar är de som nyttjas överlägset mest frekvent. Detta kan förklaras med att arbetsuppgifterna ytterst konkret är beroende av de aktanter som är bundna till och utgör delar av dessa skrivbordsplatser. Likaså nyttjas de öppna mötesrummen som just öppna och inbjudande av förbipasserande i interaktion.

Genom valet att inreda och strukturera den fysiska arbetsplatsen enligt det så kallade aktivitetsbaserade sättet finns också en intention att organisera företaget, de anställda och arbetets innehåll enligt detta arbetssätt. På detta vis finns en strategisk förväntan att det fysiska rummet ska stödja en viss typ av flexibel arbetsorganisation. Den flytande och obestämda placeringen under dagens gång, förändrande bordsgrannar och ny arbetsmiljö för den enskilde förväntas stödja och leda till ökad interaktion och möten över avdelningsgränser. Det vi kunnat se i vår studie är emellertid att även om inredningen uppmuntrar till detta arbetssätt så är det inte givet att det är på detta aktivitetsbaserade sätt som själva arbetet organiseras. Fyra av fem identifierade yrkesgrupper är i hög grad bundna till vissa aktanter, oavsett om det är kollegor eller tekniska hjälpmedel, för att kunna utföra sina arbetsuppgifter. Även om det finns en viss förväntan på att rotera och byta arbetsplats så används stora delar av kontorsytan ytterst sparsamt. Man kan därför, i kontrast till den diskurs som finns på området, fråga sig om det aktivitetsbaserade kontoret i något avseende egentligen är diametralt annorlunda än ett traditionellt öppet kontorslandskap.

Finns det diametrala skillnader mellan en aktivitetsbaserad arbetsplats och ett konventionellt öppet kontorslandskap? Eller är skillnaden mindre än vad debatten, tidigare forskning och

kanske även vi gett sken av? Både ja och nej. Det aktivitetsbaserade kontoret fungerar till viss del annorlunda. Den fysiska utformningen möjliggör fler typer av arbetsplatser, som tysta avdelningar, och de anställda kan, och väljer i viss mån, arbetsplatser som skiljer sig något åt beroende på arbetsuppgifter. Samtidigt går det att argumentera för att en överväldigande majoritet av arbetet fortfarande utförs vid traditionella skrivbord i öppna kontorslandskap. Det finns inte heller mycket som tyder på att de anställda samlas kring vissa projekt rent fysiskt, det vill säga grupperar om sig i rummet för att lösa vissa arbetsuppgifter. Det är vidare otvetydigt så att relationerna mellan de mänskliga aktanterna, de sociala som arbetsmässiga, spelar stor roll för hur kontoret används. Relationerna är viktiga för hur interaktionen och handlandet ser ut på arbetsplatsen och styr handlandet. Relativt konventionella sociala koder, såsom stängda dörrar, är exempelvis styrande uttalanden som inte är specifika för aktivitetsbaserade kontor.

Även relationerna mellan de anställda och icke-mänskliga aktanter är i hög grad vad vi skulle kalla konventionella. De flesta arbetsuppgifter kräver aktanter som dator, skärm, mus, tangentbord, mail, telefon, headset, skrivbord, stol, kaffe och så vidare. Dessa aktanter finns gissningsvis i de flesta kontorsmiljöer världen över i dag och används även i våra observationer närmast hela tiden. Behovet av motionscyklar, designfåtöljer, tv-spel, pilatesbollar och pingisbord för att utföra sina arbetsuppgifter är betydligt lägre och interaktionen är därmed relativt låg mellan dessa aktanter och de anställda.

Den strategiskt fysiska utformningen lyckas inte heller helt uppnå målet om det delade, fria och interagerande kontoret utan fasta platser. Flera paradoxer är inbyggda i miljön: Strategisk är entrén med dess öppningsknappar och lås utformad att begränsa tillträdet till kontoret för obehöriga men entrédörren är totalt apatisk till om den släpper ut eller in personer. I och med att kontorsvärdinnan, med assemblagen dörr och öppningsknapp, blir en obligatorisk passagepunkt är hon tätt kopplad till dörrens fysiska placering. Receptionsdelen i Kansliet var så nödvändig för arbetsuppgifternas innehåll att den ligger på en särskild plats. Den kan därmed inte följa det annars totala programmet, själva kontorets ideologi, om att inte ha fasta platser. Förutom kontorsvärdinnans fasta plats fungerar i viss utsträckning inte det aktivitetsbaserade kontoret utan fasta platser för övriga anställda heller, i avseendet att flera stabila grupper gör att interaktionen mellan avdelningarna inte sker i nämnvärd utsträckning.

På flertalet av platserna i kontorslandskapet och under flertalet av våra observationer hörde vi, som nämnt, anställda fråga varandra "Har du sett XX?" Denna fråga tyder på att personer sällan vet var sina kollegor befinner sig, något som går helt i linje med det flexibla arbetssättet. Förväntas man byta placering under dagens gång är det rimligt att ens kollegor inte alltid vet var man befinner sig. Men detta väcker frågan om den ambition från företag som inför aktivitetsbaserade kontor om att öka interaktionen mellan kollegor lyckas eller ej. Går det att få personalen att interagera mer och mer kvalitativt med varandra om man inte hittar varandra? Kanske leder detta till att allt mer kontakt sker digitalt då man kanske inte vill bruka tid på att leta rätt på den person man behöver få tag. I sådana fall går det att argumentera för att kontorsmiljön på så vis misslyckas med sin strategiska uppmaning till interaktion. Detta eftersom kontorets utformning gör att det är svårare att lokalisera sina kollegor i jämförelse med ett kontor där var anställd har sin bestämda plats. Den vanliga frågan "Var är XX?" visar på paradoxen att i en miljö utan fasta platser som ska uppmanas till interaktion mellan personer så kan man inte möta varandra eftersom det är svårt att hitta varandra på kontoret. Samtidigt så skapas möjligheter till fler kontakter mellan medarbetare som annars kanske inte hade haft någon kontakt med varandra. Detta skulle kunna ses som en strategisk utformning av kontoret som stödjer ett eroderande av starka förtroenderelationer kollegor emellan. Utifrån Granovetters (1973) teori om starka och svaga band i nätverk av relationer så skulle denna utformning, där letandet av personer fyller en relativt stor del av

arbetsdagen, kunna bidra till att stärka det nätverk som företaget består av eftersom starka relationer enskilda kollegor emellan försvagas. Andra delar av vårt resultat, som den tydliga grupperingen av kundtjänstmedarbetare, talar dock för att det ändå finns möjlighet att bygga starka relationsband kollegor emellan. Detta bör, givet att den utformning av arbetsplatsen som undergräver dessa är strategisk, ses som ett taktiskt mothandlande där de anställda inom ramen för det aktivitetsbaserade kontoret håller ihop och sitter gemensamt i fasta områden för att lättare kunna lokalisera varandra och fysisk ordna rummet så att socialt starka band möjliggörs.

Även om det inte alltid är självklart vad som är strategiskt och taktiskt handlande, så går resultatet sammanfattningsvis att använda som argument för att de aktanter som befinner sig på platsen interagerar med varandra kontinuerligt och styrs av och styr det fysiska rummets icke-mänskliga objekt. Produkten av dessa relationer resulterar i maktutövning genom handlande som teoretiskt kan kategoriseras som strategiskt och taktiskt handlande beroende på hur detta sker. Detta handlande förhandlar kontinuerligt om gränsdragningen om vad som kan göras möjligt. Platsen och dess utformning är viktigt, och möjliggör visst handlande, men är inte heller nog för att uteslutande förklara det. Sociala och arbetsmässiga relationer mellan aktanter behövs för att förklara hur interaktionen och handlandet möjliggörs och begränsas.

Detta implicerar att trots att vår teoretiska och metodologiska grund i hög grad lyft fram rummets och dess objekts påverkan på handlandet i förgrunden så har de sociala relationerna, som många gånger formas, bärs och stabiliseras av de icke-mänskliga aktanterna, ändå genomgående visat sig spela en betydande roll för interaktionen och handlandet på den studerade arbetsplatsen. Genom att vi i studien beskrivit hur rummet skapas av dess aktanter och hur dessa samverkar i en kontinuerlig social förhandling upplever vi att vi i vissa avseenden, till synes paradoxalt nog, blottlagt de mellanmänskliga relationernas vikt i forandet av arbetsplatsen. Mänskliga relationer spelar onekligen stor roll. Inte minst är kontorsvärdinnan en obligatorisk passagepunkt som, trots att denne person inte arbetsrättsligt ens är en del av den organisation som äger och bedriver verksamhet på arbetsplatsen, är fastighetsbolagets ansikte utåt och en viktig aktant för att styra handlandet på kontoret. Kontorsvärdinnan förkroppsligar i vissa avseenden organisationen och dess paradoxer. En central person i nätverket som formellt inte är en del av företaget och som välkomnar besökare till det flexibla och kontoret där information och platser ska delas från sin fasta arbetsplats.

Denna del, tillsammans med andra delar av resultatet som exempelvis grupperingarna av anställda, beroendet av vissa aktanter för att utföra sina arbetsuppgifter, de oanvända zonerna i kontoret och det taktiska användandet av mötesrummen, problematiserar diskursen om det gränslösa arbetet utifrån bilden vi presenterade inledningsvis. Dess krav på flexibla organisationer och individer målas ofta upp som diametralt annorlunda än den traditionella industriella arbetsorganisationen. Aktanterna är dock inte passiva mottagare av normer och värderingar utan är med och formar dessa. Genom att vi fokuserat på rummets utformning kan vi argumentera för att just rummets utformning inte har någon inbyggd deterministisk påverkan på arbetets organisering och innehåll. Vårt uttalade fokus på rummet har i själva verket gjort att det resultat vi skrivit fram i hög grad fokuserar på de sociala relationerna samt dess normer. Dessa normer och relationer skiljer sig, som vi varit inne på, inte markant från de konventionella sociala normer som råder. Då de normer som identifieras och det handlande som studerats är en konsekvens av den pågående sociala förhandling och det nätverk denna sker inom är det också givetvis så att det nätverk vi studerat är en liten del av ett mycket större nätverk, som ytterst består av vårt samhälle.

Resultatet visar vidare att makt finns i de mest vardagliga situationer. Ljudnivå och sociala grupperingar är exempel på hur makt förekommer i ett avseende som inte fångas av att studera MBL-möten eller samverkansprotokoll. Samtidigt visar det sig att även denna typ av, låt oss säga traditionella, kamp mellan arbete och kapital är viktig för att förstå nätverkets komposition. Återigen kan kontorsvärdinnan tjäna som exempel och de delar som definierar och styr arbetet, som incitament utifrån lönesättande samtal och arbetsuppgifter.

Sammanfattningsvis är det inte uteslutande miljön som styr aktanternas handlande på arbetsplatsen. Det sociala samspelet och de relationella band som finns mellan de anställda emellan har även de stor inverkan på handlandet inom kontorsmiljön och deras sätt att verka inom kontorsmiljön. Detta visar sig exempelvis genom ljudbildens förändring mellan de olika zonerna beroende på vilka mänskliga aktanter som nyttjar zonen för tillfället. Det är alltså inte uteslutande så att den zon som angetts som *Den Tysta Zonen* nyttjas med låg ljudnivå, utan det visar sig även att det finns en högljudd ljudbild i denna då vissa aktanter vistas där. Likaså blir valet av placering under dagens gång även det påverkat av relationerna på arbetsplatsen. Många gånger kunde vi se att samma formationer av anställda satt gemensamt och även ibland bytte plats samtidigt.

6.2 Styrningens begränsningar utifrån studiens begränsningar

Vår observationsstudie har gett oss intressanta och relevanta resultat men för att fördjupa vår studie hade en jämförelse av observationer på både ett aktivitetsbaserat kontor och ett kontor med mer traditionell inredning såsom cellkontor eller öppet kontorslandskap kunnat vara relevant. På så vis hade vi kunnat sätta våra resultat i förhållande till något och möjligtvis tydligare kunnat belysa hur just den aktivitetsbaserade kontorsmiljön styr handlande genom att ställa den mot styrning i den kontrasterande kontorsmiljön. Dock motiveras bortseendet från denna fördjupning av studiens omfattning och vår vilja att i detalj lyckas skapa en beskrivning av den studerade kontorsmiljön.

Det är även intressant att spekulera i huruvida än mer omfattande observationer på den studerade kontorsmiljön hade bidragit till andra och/eller tydligare resultat. Utifrån de observationer vi gjorde var det nämligen sällan stora skillnader och kontraster mellan dagarna för observation vilket leder till tanken att de förmodligen inte hade bidragit till någon större nytta. Samtidigt hade vi under en längre tids observation kunnat fånga andra delar av kontoret, som IT-miljön och relationerna mellan anställda och kunder. Likaså blir observatörens uppmärksamhet riktad till det som är av intresse vilket gör att vi säkerligen kommit att studera de fenomen vi funnit intressanta till fördel för insamlande av material till just de aspekterna men då till eventuell nackdel för att upptäcka eventuella nya fenomen och resultat.

En för studien värdefull avvägning vi gjorde var att göra en deltagande observation. Detta ledde till att vi på ett naturligt sätt kunde observera aktanterna då vi själva var en del i kontorsmiljön. Även om vi upplevde att de var medvetna om vår närvaro störde inte våra observationstillfällen de anställda märkbart att jämföra med om vi valt en icke deltagande observation och då endast stått vid sidan av och observerat och antecknat. Nu kunde vi nyttja samma arbetsplatser som de anställda och därmed bli en del av kontorsmiljön snarare än att endast observera den. På så vis fick vi dessutom möjlighet att samtala med människorna på platsen, vilket gav oss, som vi ser det, värdefull information för studien.

Något som dock hade grundat vår studie ytterligare hade varit ett arbetssätt med kombination av observationsstudier och intervjuer. Till denna studie var detta ett medvetet val att utesluta på grund av omfattning och tidsram, men i förhållande till resultaten hade vi i ännu högre utsträckning fått två sidor av kontorsmiljöns styrning. Vi hade kunnat väga in hur medvetna

de anställda är i de olika situationerna där vi observerat kontorsmiljöns styrning och/eller motverkandet av den samma.

6.3 Implikationer för tillämpning av våra slutsatser och uppslag till vidare forskning

Då mycket av den tidigare forskningen som konstaterat hanterat främst de anställdas perspektiv och även företagets implementering av det aktivitetsbaserade arbetssättet hoppas vi att denna studie kan ge ett delvis annorlunda perspektiv från en konkret kontorsmiljö. Kanske kan den tillämpas genom att påvisa att fler aspekter än så kallad implementering och av arbetsgivaren definierad och förmedlad förståelse för förändringarna påverkar huruvida aktivitetsbaserat arbetssätt fungerar i teorin och praktiken. Att det inte går att uteslutande arbeta med inredning för att organisera sin arbetsplats och dess arbetstagare flexibelt utan att relationerna mellan aktanterna även de fortsättningsvis spelar en stor roll och inte går att förbise. Vidare vore det intressant att ta med sig till vidare forskning hur ambitionen till ökad interaktion kan ge det paradoxala resultatet att även om interaktion sker över avdelningsgränser, kan de anställda ha svårt att lokalisera varandra rent fysiskt och att det aktivitetsbaserade kontorsmiljön därmed motverkar den interaktion som den är syftad till att skapa.

För att studera fenomenet styrning vidare inom arbetsplatsers utformning skulle dels en metodologisk ansats delad mellan observationsstudie och intervjustudie ge ett ytterligare djup till ämnet då perspektivet från de mänskliga aktanterna då kan vävas in i resultaten. Upplever dessa att aktanter i kontorsmiljön styr deras handlande? Vad har de själva för bild av sitt handlande i kontorsmiljön? Genom att lägga till denna dimension till ämnet kan änkas att både aktanternas roll men även de sociala relationernas betydelse framhävas ytterligare.

Fördjupning av studien kan även utgöras av adderandet av kontorsmiljöer att studera och därmed utföra en komparativ studie mellan både olika aktivitetsbaserade kontorsmiljöer och i tillägg kontorsmiljöer med andra arbetssätt och inredning. Med en sådan studie skulle aktanters påverkan på handlande kunna jämföras mellan de olika arbetsplatserna och kanske skulle man då få en djupare förståelse för aktanterna kontra de sociala relationernas roll i deras handlande. Vidare skulle forskningen i högre grad kunna sättas i relation till de mål och syften strategiska förändringar av det fysiska rummet har. Genom att spåra de handlingar som skapar och stabiliserar kontoret bakåt i tiden skulle det kunna gå att kartlägga vilka relationer, idéer och intressen som styr dess strategiska utformning. På detta vis skulle studien också i högre grad kunna avgöra vilket handlande som fungerar taktiskt. Slutligen skulle den teoretiska ansatsen i *Actor network theory* med fördel kunna vidareutvecklas ytterligare till vidare studier, då detta perspektiv fortfarande är relativt ovanligt vilket gör att vissa delar av verkligheten ter sig tämligen outforskade hittills.

7 Referenser

- Akrich, M. (1992) "The De-Description of Technical Objects" i *Shaping technology/building society: studies in sociotechnical change*. (1992). Cambridge, Mass.: MIT Press.
- Alestig Blomqvist, P. (2012, 15 mars). Flexibilitet inte alltid av godo. *Ingenjören*. Hämtad 2016-11-02, från <http://www.ingenjoren.se/2012/03/flexibilitet-inte-alltid-av-godo/>
- Allvin, M. (2006). *Gränslöst arbete: socialpsykologiska perspektiv på det nya arbetslivet*. (1. uppl.) Malmö: Liber
- Appel Meulenbroek, R. Groenen, P. & Janssen, I. (2011). "An end-user's perspective on activity-based office concepts". *Journal of Corporate Real Estate*. 13(2) s.122-135.
- Aspers, P. (2011). *Etnografiska metoder: att förstå och förklara samtiden*. (2., [uppdaterade och utökade] uppl.) Malmö: Liber.
- Becker, F. (2004). *Offices at Work: Uncommon workspace strategies that add value and improve performance*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Becker, F. & Steele, F. (1995). *Workplace by design: Mapping the high performance workscape*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bodin Danielsson, C. (2010). *The office - an explorative study: architectural design's impact on health, job satisfaction & well-being*. Diss. (sammanfattning) Stockholm : Kungliga Tekniska högskolan, 2010. Stockholm.
- Callon, M. (1999). "Some element of a sociology of translation" i Biagioli, M. (red.) (1999). *The science studies reader*. New York, N.Y.: Routledge.
- Certeau, M.D. (2002[1984]). *The practice of everyday life*. ([New ed.]). Berkeley: University of California Press.
- De Been, I. & Beijer, M. (2014), "The influence of office type on satisfaction and perceived productivity support", *Journal of Facilities Management*, Vol. 12 Iss 2 pp. 142 - 157
- Duffy, F. (1992). *The changing workplace*. London: Phaidon Press.
- Ekengren, A. & Hinnfors, J. (2006). *Uppsatshandbok: hur du lyckas med din uppsats*. (1. uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Foucault, M. (1990). *The history of sexuality. Vol. 1, An introduction*. New York: Random House, Inc..
- Foucault, M. (2003). *Övervakning och straff: fängelsets födelse*. (4., översedda uppl.) Lund: Arkiv.
- Gou, Z (2016). "Workplace design revolution: The inside-out urbanism" i Crespi, L (red.) (2016) *Design Innovations for Contemporary Interiors and Civic Art* (2016). IGI Global.
- Grint, K. & Woolgar, S. (1997). *The machine at work: technology, work and organization*. Cambridge: Polity Press.

Hammersley, M. & Atkinson, P. (2007). *Ethnography: principles in practice*. (3. ed.) Milton Park, Abingdon, Oxon: Routledge

Hägglund, P.B., 2005, s. 252 "Explaining the macro-actors in practice" i Czarniawska, B. & Hernes, T. (red.) (2005). *Actor-network theory and organizing*. (1. uppl.) Malmö: Liber.

Kaijser, L. & Öhlander, M. (red.) (1999). *Etnologiskt fältarbete*. Lund: Studentlitteratur.

Karlsson, J.C. & Eriksson, B. (2001). *Flexibla arbetsplatser och arbetsvillkor: en empirisk prövning av en retorisk figur*. Lund: Arkiv.

Latour, B. (1986). "The powers of association" i Law, J. (red.) (1986). *Power, action, and belief: a new sociology of knowledge*. London: Routledge & Kegan Paul.

Latour, B. (1987). *Science in action: how to follow scientists and engineers through society*. Cambridge, Mass.: Harvard Univ. Press.

Latour, B. (1992). "Where Are the Missing Masses? The Sociology of a Few Mundane Artifacts" i *Shaping technology/building society: studies in sociotechnical change*. (1992). Cambridge, Mass.: MIT Press.

Latour B, (1998a). "Förbindelsens makt" i Latour, B. & Wennerholm, E. (1998). *Artefaktens återkomst: ett möte mellan organisationsteori och tingens sociologi*. Stockholm: Nerenius & Santéus.

Latour B, (1998b). "'Pédofilen' i Boa Vista" i Latour, B. & Wennerholm, E. (1998). *Artefaktens återkomst: ett möte mellan organisationsteori och tingens sociologi*. Stockholm: Nerenius & Santéus.

Law, J. (2009). "Actor network theory and material semiotics" i Turner, B.S. (red.) (2009). *The new Blackwell companion to social theory*. ([New] ed.) Chichester: Wiley-Blackwell

Lee, S. & Brand, J. (2010). Can personal control over the physical environment ease distractions in office workplaces? *Ergonomics*. vol. 53, s. 324-335.

Marklund, J. (2016, 26 januari). Varannan tycker arbetsmiljön försämras utan eget skrivbord. *Finansliv*. Hämtad 2016-11-02, från <http://www.finansliv.se/artikel/varannan-tycker-arbetsmiljon-forsamras-utan-eget-skrivbord/>

Michael, M. (2000). *Reconnecting culture, technology, and nature: from society to heterogeneity*. London: Routledge.

Millward, L., Haslam, A. & Postmes, T. (2007). Putting employees in their place: the impact of hot desking on organizational and team identification. *Organization Science* 18(4) ss.547-559.

Mol, A. & Law, J. "Regions, Networks and Fluids: Anaemia and Social Topology" i *Social Studies of Science* vol. 24 no. 4 s. 641-671

Nandorf, T. (2013, 15 maj). Flexkontor passar inte för alla. *Sydsvenskan*. Hämtad 2016-11-02, från <http://www.sydsvenskan.se/2013-06-15/flexkontor-passar-inte-for-alla>

Peltonen & Tikkanen, 2005, s. 276 "Productive power, organized markets and actor-network theory" i Czarniawska, B. & Hernes, T. (red.) (2005). *Actor-network theory and organizing*. (1. uppl.) Malmö: Liber.

Repstad, P. (2007). *Närhet och distans: kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. (4., [rev.] uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Sayes, E. (2014). "Actor–Network Theory and methodology: Just what does it mean to say that nonhumans have agency?" i *Social Studies of Science* 2014, Vol. 44(1), SAGE.

Seddigh, A. (2015). *Office type, performance and well-being: a study of how personality and work tasks interact with contemporary office environments and ways of working*. Diss. (sammanfattning) Stockholm : Stockholms universitet, 2015. Stockholm.

Schütz, A. (2002). *Den sociala världens fenomenologi*. Göteborg: Daidalos.

Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer*. (4., [omarb.] uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Unionen. (2011). Alltid uppkopplad - Aldrig avkopplad. Stockholm: Unionen. Hämtat den 16/11 via länk:

http://www.unionen.se/sites/default/files/2_uni_201_rapport_alltid_uppkopplad_1658_1.pdf

van Heck, E. (2010). New ways of working - Microsoft's 'mobility' office. Rotterdam: Rotterdam School of Management Erasmus University.

van Meel, J. (2011). "The origins of new ways of working", *Facilities*, 29(9) s. 357-367

Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Erlanders Gotab. Tillgänglig på:

<http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf> (Hämtad 2016-11-10).

Vischer, J. C. (2008). "Towards an environmental psychology of workspace: How people are affected by environments for work" *Architectural Science Review*, 51(2), 97-108.

8 Bilagor

8.1 Bilaga 1- Observationsprotokoll

Observationsprotokoll

Time - Tid:

Vilken tid på dygnet är det?

Hur lång tid pågår handlingen/interaktionen?

Prioriteras vissa interaktioner över andra i aspekt av tid?

Space - Utrymme:

Vad används den observerade platsen till?

Hur används platsen som observeras?

Hur upplevs ljudmiljön?

Hur upplevs belysningen?

Hur är platsen fördelad?

Vilka zoner kan observeras på arbetsplatsen/kontorsytan?

Hur skapar platsens utformning begränsningar i handlandet?

Hur skapar platsens utformning handlingsmöjligheter?

Actor - Aktant:

Vilka aktanter befinner sig på platsen?

Hur används icke mänskliga objekt av mänskliga aktanter i interaktionen?

Vilka regleringar/restriktioner för aktanternas handlande kan observeras?

Act - Handling:

Vilka handlingar utförs och hur utförs de?

Hur möjliggörs handlingarna?

Activity - Aktivitet:

Finns reglerande aktiviteter utförda av mänskliga aktanter?

Finns taktiker för att öka handlingsutrymmet?

Vilka strategier utförs för att begränsa handlandet på platsen?

Vilka taktiker utförs av aktanter finns för att möjliggöra handlande?

8.2 Bilaga 2- Kodschema

Kodschema

Öppna empirigenererade koder

1. Aktant

2. Zoner (Rum)

Teoretisk grundade koder

4. Interaktionsdeltagare

5. Styrande interaktion

5.1 Strategisk/Styrande

5.2 Taktisk/Utmanande

8.3 Bilaga 3- Informationsbrev



UPPSALA
UNIVERSITET

Informationsbrev - Kandidatuppsats

Vi genomför en observationsstudie vid Uppsala universitet för vår kandidatuppsats i sociologi med inriktning mot arbetsliv, organisation och personal.

Studien syftar till att se hur aktivitetsbaserade kontorsmiljöer används och hur människor och objekt på platsen interagerar. Den aktivitetsbaserade kontorsmiljön och dess fysiska utformning är viktig att studera utifrån dess inverkan på arbetet och den sociala interaktionen på arbetsplatsen.

Frågeställningen för vår studie är ”Hur samverkar aktanter i en aktivitetsbaserad kontorsmiljö för att styra handlande?”

Vi gör fältanteckningar om den interaktion som sker på arbetsplatsen. Vi utgår från Vetenskapsrådets forskningsetiska principer. Observationerna kommer att vara konfidentiella och anonyma så varken vilka personer eller namnet på er organisation kommer att kunna härledas i vår uppsats. Då uppsatsen är godkänd kommer den publiceras på Uppsala universitets publikationsdatabas DIVA. Fältanteckningar från observationen läses enbart av oss och görs inte tillgängliga för tredje part.

Vi kommer titta på hela kontorsytan och behöver därför tillgång till platser som gör att vi kan se alla delar av kontoret. Vi planerar att främst ta fältanteckningar men kan även behöva ta bilder på kontoret. Vi kommer dock inte ta bilder på personer som vistas på platsen. Vår studie kommer pågå under 2016 från vecka 44 till och med vecka 46, men kan komma att göra observationer enligt överenskommelse även efter dessa veckor.

Om du har funderingar om vår studie är du välkommen att kontakta vår handledare på kursen:

Daniel Normark,

Mail: daniel.normark@ekhist.uu.se

Mobil: 070-248 50 49

Petter Ådahl

076-148 62 19

petter.adahl@gmail.com

Anna Henriksson

070-202 83 00

8.4 Bilaga 4- Deklarering av arbetsfördelning

Deklarering:

Följande deklarerung fylls i er som skriver uppsats tillsammans och syftar till att gemensamt klargöra den arbetsfördelning som gällt under ert arbete. Ange nedan för var och en av uppsatsens delar den procentuella arbetsfördelningen i färdigställandet av er uppsats. Deklareringen placeras sedan som bilaga i uppsatsen.

Inledande formalia (försättsblad, sammanfattning, innehållsförteckning)

Författare 1: 30 % Författare 2: 70 %

Tidigare forskning

Författare 1: 50 % Författare 2: 50 %

Teorikapitel

Författare 1: 80 % Författare 2: 20 %

Metodkapitel

Författare 1: 50 % Författare 2: 50 %

Resultatkapitel: Datainsamling (kontakter med informanter, datainsamling, transkribering)

Författare 1: 50 % Författare 2: 50 %

Resultatkapitel: Bearbetning av data och presentation av resultat

Författare 1: 70 % Författare 2: 30 %

Diskussionskapitel

Författare 1: 60 % Författare 2: 40 %

Bilagor

Författare 1: 10 % Författare 2: 90 %

Genomläsning av färdigt manus/korrektur

Författare 1: 40 % Författare 2: 60 %

Förberedelser av oppositioner under uppsatskursen (ej slutventileringen)

Författare 1: 50 % Författare 2: 50 %

Delaktighet vid oppositioner under uppsatskursen (ej slutventileringen)

Författare 1: 50 % Författare 2: 50 %

Skriv under nedan:

Ort, Datum

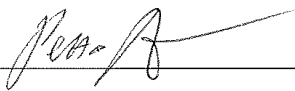
Ort, Datum

UPPSALA 170102

UPPSALA 170102

Författare 1:

Författare 2:





Namnförtydligande

Namnförtydligande