



BLEKINGE TEKNISKA HÖGSKOLA VT 2014
Institutionen för industriell ekonomi
Samhällsvetarprogrammet för lärande, utveckling och kommunikation

KOMMUNIKATION OCH SAMARBETE

Upplevelser av förutsättningar för informellt lärande i olika arbetsmiljöer

KANDIDATARBETE I PEDAGOGIK

Författare: Rrezarta Kadrija & Maria Assarsson

Handledare: Rose-Marie Olsson

Blekinge Tekniska Högskola
Institutionen för industriell ekonomi

Arbetets art: Kandidatarbete i pedagogik, 15 hp

Titel: KOMMUNIKATION OCH SAMARBETE - Upplevelser av förutsättningar för informellt lärande i olika arbetsmiljöer

Författare: Rrezarta Kadrija & Maria Assarsson

Handledare: Rose- Marie Olsson

Datum: 2014-05-26

Abstrakt

Syftet med denna studie är att utveckla kunskap om medarbetarnas upplevelser av hur strukturen på den fysiska arbetsmiljön påverkar deras förutsättningar för det informella lärandet. Studien har en hermeneutisk ansats för att tolka och förstå medarbetarnas upplevelser. För att besvara vår forskningsfråga utfördes datainsamlingen i form av halvstrukturerade intervjuer med åtta medarbetare som arbetar inom samma organisation men i två olika arbetslag. Medarbetarna sitter och arbetar i olika strukturer av fysiska arbetsmiljöer. Resultatet av studien visar att arbetslaget som satt och arbetade i öppet kontorslandskap upplevde att de hade lättare för att kommunicera och samarbeta då de satt bredvid varandra och arbetade. Dock upplevdes strukturen påverka kommunikationen på så sätt att individerna inte alltid kunde föra en dialog. Medarbetarna som satt och arbetade i cellkontor å andra sidan upplevde att dörren ibland kunde vara ett hinder i deras kommunikation och samarbete med de andra. För att kommunicera och samarbeta med andra behövde medarbetaren visa sig tillgänglig genom att hålla sin dörr öppen.

Nyckelord: Dialog, informellt lärande, kommunikation, medarbetare, samarbete

Blekinge Institute of Technology

School of Management

Course: Bachelor's Thesis in Education, 15 hp

Title: COMMUNICATION AND COOPERATION - Experiences of conditions for informal learning in different environments

Author: Rrezarta kadrija & Maria Assarsson

Tutor: Rose-Marie Olsson

Date: 2014-05-26

Abstract

The purpose of this study is to develop knowledge about employee's perceptions of how the conditions for informal learning are influenced by the structure of the physical work. The study has a hermeneutic approach to interpret and understand employees' experiences. To answer our research question, the collection of data was performed in the form of semi-structured interviews with eight employees working in the same organization but in two different teams. The employees work in different structures of physical work environments. The results of the study show that the team who was working in an open plan office felt that they had easier to communicate and collaborate as they sat next to each other. However, the perceived structure influence the communication so that individuals are not always able to have a dialogue. Employees who worked in private offices on the other hand felt that the door could sometimes be an obstacle in their communication and cooperation with the other. To communicate and cooperate with others, needed employees prove their accessible by keeping the door open.

Keywords: Communication, cooperation, coworkers, dialogue, informal learning

Innehållsförteckning

Introduktion	6
Bakgrund	6
Lärande i arbetslivet.....	6
Formellt och Informellt lärande	7
Stödjande lärandemiljö	7
Problemformulering.....	8
Syfte/ Frågeställning.....	9
Tidigare forskning	9
Samarbete	9
Kommunikationens betydelse för det informella lärandet.....	10
Kontorslandskap respektive cellkontors påverkan på individen.....	10
Teoriram	11
Lärandets dimensioner.....	11
Metod	12
Ansats	12
Datainsamling.....	13
Urval	14
Intervju genomförande	14
Databearbetning	14
Tolkning av resultat	16
Etiska överväganden	17
Validitet och reliabilitet	17
Metoddiskussion	18
Resultat	18
<i>Arbetslag i öppet landskap</i>	18
Tillgänglighet och närhet till kollegor.....	18
Dialogens betydelse	19
Utbyte av erfarenheter	19
Upplevelsen av öppet landskap	19
<i>Arbetslag i cellkontor</i>	20
Att visa sig tillgänglig.....	20
Dialogens betydelse	20
Utbyte av erfarenheter	21

Upplevelsen av cellkontor	21
Tolkning	22
<i>Arbetslag i öppet landskap</i>	22
Att vara tillgänglig.....	22
Det sociala samspelet.....	22
Strukturens påverkan	23
<i>Arbetslag i cellkontor</i>	23
Att visa sig tillgänglig	23
Det sociala samspelet.....	24
Strukturens påverkan	24
Diskussion	25
Framtida forskning	26
Referenser	27
Bilaga 1	29
Bilaga 2	30

Introduktion

Lärandet är en process som är ständigt pågående, individen lär sig alltid något (Granberg & Ohlsson, 2009). I dagens kunskapssamhälle är förändringar en ständig pågående process vilket medför att individerna måste utveckla nya kunskaper och förmågor som behövs för att kunna bemöta dessa förändringar (Illeris, 2007). Det talas om att lära sig att lära det vill säga det livslånga lärandet som idag är en del av arbetslivet, och arbetsplatsen är numera ett betydelsefullt lärorum för oss individer (Illeris, 2007). I arbetslivet har det informella lärandet kommit att bli en viktig del av organisationers utveckling då den skapar balans i relation till det formella lärandet. Förutsättningar som kommunikation och samarbete i arbetslag har visat sig främja det informella lärandet i arbetet (Granberg & Ohlsson, 2005). För att främja kommunikation och samarbete har organisationer valt att placera sina anställda i öppna kontorslandskap och forskning har visat att öppna kontorslandskap främjar kommunikation och samarbete (Meijer, Fringes-Dresen & Sluiter, 2009). Dock finns det brist på forskning som lyfter frågan om hur det informella lärandet påverkas av strukturen på den fysiska arbetsmiljön. Ur ett pedagogiskt perspektiv har vi därmed valt att fokusera denna studie på individens upplevelse av hur strukturen på den fysiska arbetsmiljön påverkar dennes förutsättningar för det informella lärandet.

Bakgrund

I detta avsnitt ges en beskrivning av studiens område som är lärande i arbetslivet, samt en förklaring av vad formellt och informellt lärande innebär. Det ges även en beskrivning av vad som kan utgöra en stödjande lärandemiljö.

Lärande i arbetslivet

Kunskap och lärande är och har alltid varit en central del av arbetslivet, dock var de tidigare organisationerna mer fokuserade på organisationens produktion snarare än medarbetarnas kunskapsutveckling. Idag är fokus mer styrt mot lärande och kundorientering där dagens arbetsliv därmed kräver individens mer kreativa och kritiska förmågor i att kunna utföra arbetsuppgifter självständigt (Allvin, Aronsson, Hagström, Johansson, 2006). När vi talar om lärande i arbetslivet är det inte ovanligt att närma sig begreppet kompetensutveckling. Begreppet kompetens har en gemensam innebörd med yrkeskunnande och kvalifikation, där det inte går att urskilja den ena från den andra. Kompetens är kunnighet och skicklighet, kompetent är individen alltid för en viss situation, uppgift eller kontext och i det här sammanhanget utgör begreppet kompetens individens potentiella handlingsförmåga (Granberg, 2009; Ellström, 1992).

I arbetslivet dominerar den anpassningsinriktade synen på lärandet, då lärprocessen främst utgår från huruvida individen lär och utvecklar kunskaper och färdigheter. Hur individen lär sig att handla och lösa problem, hur denne tolkar och uppfattar sin uppgift och detta alltid i relation till en given kontext. De flesta arbetsplatser har fastställda uppgifter, mål och metoder via organisationens styrdokument, policy och kultur etc. Därför är det viktigt att individen i hög utsträckning utvecklar sin egen kunskap och kompetens (Granberg, 2009). Anpassningsinriktat lärande sker således när individen lär sig något nytt eller utvecklar tidigare kunskaper utan att ifrågasätta eller komma med egna förslag på nya lösningar. Denna form av lärande betyder att individen lär sig att bemästra en specifik uppgift eller problem (Ellström, 1992; Granberg, 2009).

Det utvecklingsinriktade lärandet är en annan form av lärande som kan ske i arbetslivet, det som utmärker utvecklingsinriktat lärande är att individen eller gruppen som ska lära sig något nytt är ifrågasättande och kritiska i relation till uppgiften eller målen. Genom denna form av lärande ställer sig gruppen/individen frågande varför något ska göras och inte bara

hur det ska göras. Detta betyder att de nuvarande arbetssätten och rutinerna ifrågasätts genom att gruppen/individerna vågar experimentera sina tankegångar kring uppgiften. Det vill säga analysera, tolka och formulera uppgiften och på egen hand söka information för att identifiera uppgiften (Ellström, 1992). Det går att konstatera att i organisationer som arbetar utifrån utvecklingsinriktat arbetsätt har medarbetarna möjligheter att överskrida verksamhetens handlingsutrymme för att lösa uppgiften. För organisationen kan det därmed vara viktigt att det finns ett samspel mellan de båda lärandeformerna. I det dagliga arbetet, särskilt när det kommer till mer komplexa icke-rutinmässiga arbetsuppgifter, är det viktigt att individen har möjlighet att kunna pendla mellan dessa olika former av lärande (Ellström, 2011; Ellström & Hultman, 2004; Granberg, 2009; Granberg & Ohlsson, 2009).

Formellt och Informellt lärande

Lärande kan vidare delas upp i formellt och informellt lärande, formellt lärande avser målinriktat och planerat lärande som inträffar inom särskilda utbildningsinstitutioner och sker således oftast i form av olika utbildningar. Individen ska utifrån utbildningen lära sig något och på så sätt utveckla sin kompetens. Utbildningen på en arbetsplats kan exempelvis vara medarbetarnas deltagande i olika utvecklingsprojekt, interna utbildningar, självstudier, eller användandet av informationssystem. Det formella lärandet och teoretiska kunskaperna som utbildningen bidrar till är viktiga för att underlätta individens informella lärande i det dagliga arbetet (Ellström, 1992; Kock, 2010). Med detta synsätt innebär det att i lärandeprocessen är en viktig aspekt av det formella lärandet, att lära sig att lära, det vill säga att utveckla en lärande vana och problemlösningsförmåga. Vidare innebär lärande att ha förståelse och färdigheter som gör det möjligt för individen att söka och värdera kunskap, alltså att kunna avgöra vilka färdigheter och vilken information som är relevant i ett visst sammanhang (Egidius, 2009; Illeris, 2007). Det har dock visat sig att det inte alltid går att överföra det som har lärts i en formell utbildningssituation samt att det inte alltid ger en grund för fortsatt lärande i en arbetssituation. En formell utbildning utgör endast den första fasen i läroprocessen och är alltså inte en tillräcklig förutsättning för lärande, den behöver därför stötts med ett informellt lärande, det vill säga erfarenhetsbaserat lärande (Ellström, 1992; Granberg, 2009; Kock 2010).

Det informella lärandet omfattar således det lärande som sker på arbetet eller i vardagen (Ellström, 1992; Granberg, 2009; Rönnerman, 2005). Ellström (1992) menar att det informella lärandet oftast sker som en respons av andra aktiviteter och via interaktion med andra människor och därför menar författaren att det informella lärandet sker frivilligt och omedvetet. Vilket betyder att informellt lärande betecknar det mer osynliga lärandet som sker i samband med arbetet och som resulterar i tyst kunskap och förtrogenhet snarare än uttalad kunskap (Granberg, 2010) Denna omedvetna kunskap som individen kanske för stunden inte är medveten om att denne har tillägnat sig, kan dock visa sig genom reflektion, det vill säga genom individens reflekterande. Vidare kan även det informella lärande emellertid vara medvetet, avsiktligt och planerat, det kan ske genom självstyrt lärande eller via olika former av erfarenhetsbaserat lärande som till exempel team arbete, förändrade arbetsuppgifter och arbetsrotation (Ellström, 1992; Granberg, 2009; Rönnerman, 2005). Team arbete har visat sig vara effektivt i relation till det informella lärandet genom dialog och gemensam brainstorming. Därför har även alltför organisationer numera delat upp medarbetarna i olika arbetslag det vill säga team (Granberg, 2009).

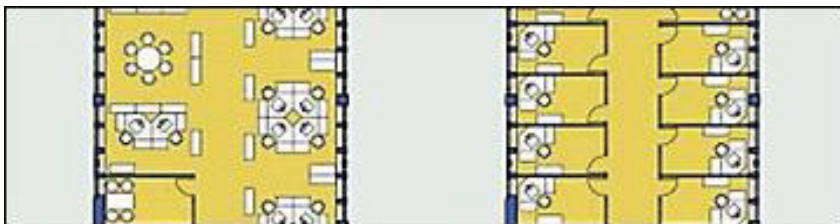
Stödjande lärandemiljö

För att främja lärande på arbetsplatsen är det viktigt med en stödjande lärandemiljö. I en stödjande lärandemiljö utgör begreppet kultur en viktig aspekt, det vill säga den kultur som råder inom organisationens verksamhet. Organisationskulturen har kommit att bli ett

dominerande uttryck för hur lärandet inom organisationen utvecklas och i samband med detta har även ett nytt begrepp som ”lärandekultur” uppkommit. Denna kultur är både en förutsättning och utgör den stadiga grunden för den lärande organisationen. Det är således upp till ledningen att skapa denna lärandekultur i organisationen som vidare ska underlätta grupparbete, individens kreativitet, delaktighet av medarbetare och stödjande ledarskap (Granberg, 2009).

Det som är centralt för den lärande kulturen är att det råder en öppen kommunikation och interaktion mellan medarbetarna (Ellström & Hultman, 2004; Granberg, 2009). Granberg (2009) lyfter vikten av dialogen som ett kommunikationsmedel där han menar att individerna fritt kan föra fram sina tankar och åsikter. Med dialog menar vi i det här sammanhanget den verbala kommunikationen som sker via den sociala interaktionen. Om individerna i ett team kan föra en dialog innebär det att de vidgar sitt tänkande, det vill säga individerna i teamet utvecklar sin förståelse av hur de tänker genom att ta till sig varandras åsikter och idéer. Dialogen kan även påverka medarbetarnas relationer till varandra, vilket är en viktig ingrediens för möjligheten att lära i arbetslivet (Granberg, 2009). Detta eftersom relationerna kan bidra till ömsesidig påverkan som kan förändra individens eller teamets förståelse av de egna arbetsuppgifterna, därmed går det att konstatera att medarbetarna i hög utsträckning utgör varandras lärmiljö (Wilhelmsson, 2010). Med detta synsätt betyder det att Granberg (2009) och Wilhelmsson (2010) menar att de sociala relationerna är viktiga komponenter för individens informella lärande.

Även den fysiska arbetsmiljön kan ha en påverkan på individens lärande, detta eftersom det idag finns olika strukturer av hur kontoren är utformade. Det finns konstellationer där medarbetarna har egna cellkontor och sedan finns det även öppna kontorslandskap som exempel (se figur 1). Utformningen utgår oftast ifrån organisationens behov, det kan handla om ekonomi eller lokalutrymme. Öppna kontorslandskap underlättar kommunikationen mellan medarbetarna och möjliggör förutsättningar för att arbeta i team. Det ger även större flexibilitet och bättre gemenskap på arbetsplatsen. Det som dock kan påverka negativt är att medarbetarna kan uppleva störande ljud och buller från sin omgivande arbetsmiljö vilket kan ge upphov till koncentrationssvårigheter som således kan påverka det informella lärandet. I ett sådant sammanhang kan ett eget kontor som arbetsmiljö ge större avskildhet vilket i sin tur bidrar till bättre koncentration. Dock är nackdelarna med ett eget kontor att interaktionen mellan medarbetarna försämras, det vill säga att informationsflödet inte blir detsamma och flexibiliteten och gruppsammanhållningen försämras (Arbetsmiljöverket, 2014).



Figur 1. Öppet landskap respektive cellkontor.

Problemformulering

Som tidigare nämnt är kunskap och lärande en central del av arbetslivet och i dagens samhälle talas det om lärande organisationer eftersom fokus allt mer styrs mot lärande och kundorientering. Det betyder att den lärande organisationen ställer allt större krav på individens förmågor i att kunna utföra arbetsuppgifter självständigt och i samarbete med andra medarbetare. I samband med detta har det skett en förändring i synen på lärandet i arbetslivet, från att ha fokus på det formella lärandet till att ha mer fokus på det informella lärandet för att skapa balans. Det informella lärandet omfattar således det lärande som sker på

arbetet eller i vardagen, oftast sker detta som en respons av andra aktiviteter och via interaktion med andra människor (Ellström, 1992). För att ett informellt lärande ska ske behöver individerna i organisationen förses med förutsättningar för lärande i form av öppen kommunikation och möjligheter för samarbete. Öppen kommunikation i form av dialog kan påverka medarbetarnas relationer till varandra, vilket är en viktig ingrediens för möjligheten att lära i arbetslivet (Granberg, 2009).

Även tidigare studier betonar att samarbete och kommunikation i form av dialog är viktiga förutsättningar för lärande. Därför att via samarbetet kan individerna utbyta deras individuella erfarenheter med varandra. Vilket är en viktig förutsättning för det informella lärandet eftersom via denna interaktion kan både ett individuellt och kollektivt lärande ske som utvecklar individens och teamets kompetens (Granberg & Ohlsson, 2009). För att främja dessa förutsättningar kan strukturen på den fysiska arbetsmiljön ha en påverkan. Det idag populära öppna kontorslandskapen ska underlätta kommunikationen mellan medarbetarna och möjliggöra förutsättningarna för att arbeta i team som således enligt forskning är viktiga förutsättningar för lärande. Tidigare studier har visat på att strukturen med öppna landskap påverkar individens koncentration, prestation och motivation negativt, som är viktiga egenskaper för individens utveckling. Dock beror denna negativa påverkan på vad individen har för arbetsuppgifter, om uppgifterna kräver mycket fokus kan det öppna landskapet upplevas störande för koncentrationen, motivationen och därmed prestationen (Jahncke, Hygge, Halin, Green och Dimberg, 2011; Seddigh, 2014). Vi har kommit fram till att forskning inom kontorslandskap respektive cellkontor är ett relativt outforskat område i relation till individens lärande i det dagliga arbetet. Sett till att forskningen betonar att öppen kommunikation i form av dialog och samarbete mellan medarbetare är viktiga förutsättningar för lärande (Grill, Ahlborg och Lindgren 2011), vill vi undersöka hur kontorslandskap respektive cellkontor påverkar dessa förutsättningar för medarbetarens informella lärande

Syfte/ Frågeställning

Vi vill utveckla kunskap om medarbetarnas upplevelser av hur strukturen på den fysiska arbetsmiljön påverkar deras förutsättningar för det informella lärandet

- Hur upplever medarbetarna att strukturen på den fysiska arbetsmiljön påverkar deras kommunikation och samarbete i det egna arbetslaget?

Tidigare forskning

I detta avsnitt beskriver vi den tidigare forskningen som består av publicerade vetenskapliga artiklar inom vårt problemområde. Vi har med syfte och frågeställning i åtanke valt att bearbeta och tolka de vetenskapliga artiklarna och på så sätt kommit fram till tre kategorier för att presentera dessa som är: ”samarbete”, ”kommunikationens betydelse för det informella lärandet” och ”kontorslandskap respektive cellkontors påverkan på individen”. Kategorierna utgör delarna som kan tolkas i en helhet, inom kategorin ”samarbete” beskriver vi studier som gemensamt lyfter vikten av samarbete i relation till det informella lärandet. Vidare inom kategorin ”kommunikationens betydelse för det informella lärandet” framkommer att en väl fungerande kommunikation är en viktig förutsättning för individens lärande. Inom kategorin ”kontorslandskap respektive cellkontors påverkan på individen” presenterar vi forskning som belyser strukturen på den fysiska arbetsmiljöns påverkan på individen och dess påverkan på kommunikation och samarbete.

Samarbete

Arbete i team har blivit ganska vanligt i arbetslivet eftersom det har visat vara positivt för medarbetarnas och verksamhetens utveckling då det har bidragit till värdefulla lärande

tillfällen (Döös & Wilhelmson, 2005; Granberg & Ohlsson, 2005; Olsson, Bjöörn & Jönson, 2008; Svensson, 2005). Detta på grund av att ett team består av olika individer som har olika erfarenheter och kunskaper då de är bärare av olika kontexter, meningssammanhang. I teamet visar sig deras individuella erfarenheter och kunskaper genom att de förstår och tolkar en uppgift eller ett problem olika. Individerna kan i varierande utsträckning bidra till teamets arbete genom deras olika förmåga att hantera uppgiften som teamet har tagit sig an, för teamet är således de olika individerna betydelsefulla (Döös & Wilhelmson, 2005; Granberg & Ohlsson, 2005). Det som utmärker ett team från en vanlig arbetsgrupp är att teamet har ett gemensamt mål som kan vara att lösa arbetsuppgiften eller problemet. När teamet tillsammans löser en uppgift och uppnår en gemensam förståelse genom interaktion, dialog och reflektion innebär det att det har skett både ett individuellt och kollektivt lärande, teamet har således utvecklat den individuella och kollektiva kompetensen (Granberg & Ohlsson, 2005).

Olsson et al. (2008) betonar i sin studie att samarbete i team är utvecklande för både medarbetarna och organisationen. I studien bildades det team i organisationen av medarbetare från olika avdelningarna då de ville öka effektiviteten i produktionen. Det som framkom under processen var att teamet utvecklade kompetenser genom erfarenhetsbaserat lärande. Teamet gavs handlingsutrymme som gjorde det möjligt för teamet att samspela och utbyta erfarenheter med varandra som ledde till att teamet utvecklade nya handlingsätt i relation till arbetet och därmed avlägsnade de gamla rutiner. Olsson et al., 2008 betonar vikten av reflektion i processen då författarna menar att teamet även fick utrymme att reflektera över sina handlingar i samband med arbetsuppgifterna. De ville således göra medarbetarna medvetna om lärandet, det vill säga att de ville synliggöra det informella lärandet som eventuellt bidrog till nya sätt att lösa uppgiften.

Kommunikationens betydelse för det informella lärandet

Forskning betonar att god kommunikation är nyckeln till arbetsplatslärande, framförallt har dialogen som kommunikationsätt visat sig vara positivt för lärandet som även visar sig bidra till ökad kvalitet i arbetet. Genom dialogen är alla parter närvarande, medarbetarna skapar en aktiv kommunikation genom att lyssna och vänta på samtalspauser för att prata (Grill et al., 2011). Amy (2008) hävdar även att dialogen fungerar som en slags brainstorming där alla parter är med och delar med sig av sina erfarenheter och idéer och på så sätt skapar ny förståelse och kunskap. För att utbyte av information ska kunna äga rum, påpekar Hagström (2007) att det krävs att individen själv tar kontakt med sina medarbetare för att kunna starta ett samarbete i relation till en uppgift som ska utföras. Även Clus (2011) argumenterar för att den sociala interaktionen mellan medarbetarna samt dialogen är viktig för den informella lärandeprocessen. Detta eftersom författarens resultat av studien visade att i team där kommunikationen var sämre upplevde individerna möjligheterna till kompetensutveckling vara mindre än de som upplevde kommunikationen i teamet vara bra.

Vidare menar Marchiori och Bulgacov (2012) om det inte finns riktlinjer för hur individerna i teamet ska samverka och kommunicera, går det inte heller att förvänta sig att de ska dela samma syn på kommunikation och samarbete. Med riktlinjer menar författaren i det sammanhanget hur organisationen är strukturerad det vill säga om organisationen stödjer samarbete i relation till arbetsuppgifterna. Även Eraut (2010) menar att öppen kommunikation är viktigt för utvecklingen i organisationen. En väl fungerande dialog i ett team möjliggör för individerna att bidra med sina erfarenheter och perspektiv. Dialogen har således stor betydelse för att främja delaktighet, utveckling och lärandet i arbetet.

Kontorslandskap respektive cellkontors påverkan på individen

Dagens forskning inom kontorslandskap visar att medarbetaren med cellkontor upplever sig vara mindre distraherad och upplever mindre kognitiv stress jämfört med medarbetare som

sitter i öppna kontorslandskap. Det som också visade sig vara intressant i Seddigh (2014) studie är att medarbetare som hade uppgifter som krävde mer koncentration i öppna kontorslandskap upplevde även högre distraktion i jämförelse med dem som hade mindre krävande arbetsuppgifter. Distraktionen kan enligt Kaarlela-Tuomaala, Helenius, Keskinen & Hongisto (2009) bero på olika faktorer så som ljud, buller, telefoner, kollegor som pratar och går med mera. Dessa störande faktorer har påverkan på individens psykosociala miljö och deras prestation i arbetet. Dock anser organisationerna som väljer denna öppna struktur på arbetsmiljön att fördelarna väger tyngre då de vill skapa ökat informationsflöde, kreativitet, ökad kommunikation och social gemenskap mellan medarbetarna. Vidare har forskning visat att upplevelsen av arbetsmiljöns fysiska utformning har påverkan i relation till arbetsuppgifterna. Beroende på om arbetsuppgiften i sig kräver mycket kommunikation och samarbete medarbetarna emellan, kan kontorslandskap vara en fördel medan om arbetsuppgiften kräver mycket koncentration och individuell fokus är cellkontor mer lämpligt (Meijer et al., 2009). Även Jahncke et al. (2011) menar att uppgiften i arbetet är centralt för hur individen upplever kontorslandskapets påverkan på prestationen. Författarna menar att prestationen försämras 2-10 procent när individerna kan uppfatta vad medarbetarna säger i bakgrunden och i samband med detta ökar tröttheten och motivationen sjunker.

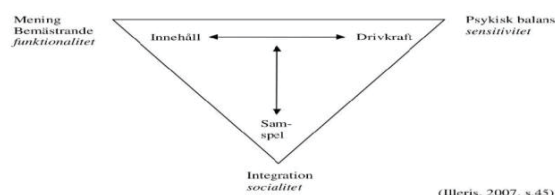
Vidare visar forskning att om tröttheten och motivationen sjunker påverkas även individens lärandeprocess (Kersh, Waite & Evans, 2011; Kyndt, Govaerts, Claes, De La Marche & Dochy 2013). Kersh et al. (2011) studie visar att motivationen är en viktig faktor för individens lärande, då individens engagemang och vilja till att lära sig något nytt påverkas av individens motivationsläge. I studien framkommer det att om ett team är mindre motiverat sänks även teamets prestation och det uppstår ett hinder i lärandeprocessen. För att individen ska utvecklas i arbetet krävs det att individen är motiverat i arbetet som i sin tur bidrar till en kompetensutveckling.

Teoriram

I detta avsnitt beskriver vi Illeris teori om lärandets tre dimensioner, vi anser att denna teori passar in i vår studie då vi vill undersöka om hur medarbetarna upplever att strukturen på den fysiska arbetsmiljön påverkar deras förutsättningar för det informella lärandet. Vi anser att vi med hjälp av denna teori kan tolka vårt material för att få en ökad förståelse för individens informella lärande. Teorin lyfter det sociala samspelet som en del av lärandet och vi utgår i denna studie att kommunikation och samarbete är viktiga förutsättningar för lärande. Genom Illeris teori går vi inte miste om de andra delarna av lärandet som också är viktiga för individens lärande då individen är del av kontexten.

Lärandets dimensioner

Individens lärande består enligt Illeris (2007) av en inre process som han benämner som tillägnelseprocessen och en socialprocess. Enligt Illeris (2007) utspelar sig lärandet mellan tre dimensioner som är: *innehållsdimensionen*, *drivkraftsdimensionen* och *samspeletsdimensionen*. Författaren menar att dessa tre lärande dimensioner ger en mångsidig bild av lärandet (se figur 2).



Figur 2. Lärandets tre dimensioner (Illeris, 2007. S45)

Innehållsdimensionen handlar om det som individen lär sig och omfattar det lärandet som används i det vardagliga språket. Inom denna dimension finner vi nyckelord som förståelse, kunskap och färdigheter. Det är via denna dimension som den lärande utvecklar förståelse, insikt och kapacitet det vill säga det som individen kan, förstår och vet. Genom innehållsdimension strävar individen efter bemästrandet av färdigheter och förhållningssätt för att skapa mening i tillvaron. Samt stärka sin funktionalitet för att kunna anpassa sig till omgivningen som denne befinner sig i och andra kontexter (Illeris, 2007).

Drivkraftsdimensionen å andra sidan handlar om individens mentala kraft som krävs för att lära sig och omfattar nyckelord som motivation, känslor och vilja. Det som får individen att vilja lära sig, söka kunskap och att vilja utveckla förståelse samt tillägna sig nya färdigheter är dennes nyfikenhet, otillfredsställda behov och osäkerhet. Det betyder att individen på så sätt strävar efter att vidmakthålla en kroppslig och mental balans. För att individen ska lära sig något så krävs det alltså att denne är tillräckligt motiverad. Vidare menar Illeris (2007) att innehållsdimensionen och drivkraftdimensionen tillsammans bildar tillägnelseprocessen, han hävdar att dessa dimensioner är förenade med varandra och i praktiken påverkar dessa varandra ömsesidigt. Tillägnelseprocessen utgörs av impulser som influerar samspelet med omgivningen och individens psykologiska bearbetning. Det innebär i det här sammanhanget att medarbetarna i ett arbetslag tillägnar sig nya kunskaper som sammanflätas med individens tidigare kunskaper och erfarenheter. Det i sin tur resulterar i ny kunskap och bidrar således till att varje individ är unik. För att tillägnelseprocessen ska aktiveras krävs det dock ett samspel med omgivningen och därmed tillkommer den tredje dimensionen som är samspeletsdimensionen (Illeris, 2007).

Samspeletsdimensionen omfattar nyckelord som kommunikation, handling och samarbete som är viktiga förutsättningar för individens informella lärande. Denna dimension handlar om individens samspel mellan den sociala och materiella omvärlden. Dimensionen förmedlar alltså impulser mellan individen och omgivningen. Illeris (2007) menar att lärosituationen både påverkar lärandet och utgör en del av den, därmed hävdar författaren att allt lärande är situerat. Samspelet mellan individ och omvärld sker på två olika nivåer och den första inkluderar de närliggande samspeletsituationer som sker i exempelvis arbetsgrupper eller klassrummet. Den andra nivån omfattar mer samhällsliga former som förutsätter samspel. Individen socialiseras in i samhället och blir en del av den, genom samspel samt tillägnelseprocessen tillägnar sig individen dess normer och strukturer. Det tyder på att det krävs ett samspel mellan de tre dimensionerna i lärandeprocessen samtidigt är det viktigt att betona att lärandemöjligheterna är större ju mer den lärande aktivt engagerar sig i samspelet. I ett arbetslag är det således viktigt att det finns ett aktivt deltagande hos individen för att det ska ske ett lärande (Illeris, 2007).

Metod

Detta avsnitt inleds med en beskrivning av ansatsen som är hermeneutik, studiens datainsamlingsmetod, urval samt intervjugenomförande. Vidare kommer vi i detta avsnitt även att redogöra för databearbetning, tolkning av resultat och etiska överväganden. En reflektion av studiens validitet och reliabilitet kommer att ges och som avslutning följer en metoddiskussion.

Ansats

I denna studie har vi använd en hermeneutisk ansats då målet är att tolka och förstå det studerade objektet som i det här sammanhanget är medarbetarnas upplevelser av hur strukturen på den fysiska arbetsmiljön påverkar deras informella lärande. Valet för studiens vetenskapliga ansats påverkades av vårt ontologiska och epistemologiska synsätt. Ontologi innebär vilken verklighetssyn forskaren har alltså i vilken utsträckning vi som forskare anser

att studieobjektet existerar oberoende av betraktaren (Allwood, 2010). I den här studien är medarbetarnas upplevelser viktiga för att uppnå syftet med studien vilket betyder att vår ontologiska synsätt har influerats av idealismen, då idealismen betonar att det inte finns en verklighet utan individens medvetande. Epistemologin däremot berör frågor om hur forskaren ser på kunskap och hur det går att nå kunskap. Vi vill påstå att vårt epistemologiska synsätt har påverkats av relativismen och rationalismen då vi genom denna studie vill öka vår förståelse genom att tolka företeelser och på så sätt öka kunskapen om fenomenet informellt lärande. Vi har således en förförståelse som ger oss ramar för att framställa förståelsen av fenomenet. I det här sammanhanget är vi således inte intresserade av att sätta exakta värden på kunskap då vi anser att kunskapen är knuten till en viss kontext, detta motiverar till varför vi valde en hermeneutisk ansats som står för en kvalitativ analys (Allwood, 2010; Cohen, Manion, & Morrison, 2011; Stensmo, 2007).

Hermeneutiken syftar till att med hjälp av språket tolka och förstå människans livsvärld och den mänskliga existensen. Enligt Hermeneutiker går det att tolka mänskliga livsyttringar och handlingar på samma sätt som språkliga utsagor och texter tolkas. Med detta synsätt innebär det att hermeneutikens viktigaste utgångspunkt i analysprocessen är tolknigen, forskaren närmar sig och tolkar forskningsobjektet utifrån sin förförståelse om objektet vilket betyder att forskaren intar en subjektiv roll. Förförståelsen är alltså en tillgång för forskaren i tolkningsprocessen och den omfattar forskarens kunskap, känslor och intryck om forskningsobjektet (Cohen et al. 2011; Westlund 2009; Ödman, 2007). Vi har en förförståelse om forskningsobjektet som vi redogör för i studiens bakgrund, denna förförståelse bygger på litteratur och tidigare studier inom området pedagogik i arbetslivet.

Enligt Ödman (2007) går analysprocessen till på så sätt att forskaren börjar se på delarna för att skapa sammanhang och få en fullständig förståelse, processen går till på samma vis som att lägga ett pussel. För att forskaren ska konstruera en helhetsbild måste denne hela tiden pendla mellan del och helhet. Det är viktigt att delar och helhet hänger ihop, detta benämns enligt Ödman (2007) för del och helhetskriteriet eller holistiska kriteriet. Det är således viktigt att det följer en inre och yttre logik i tolkningen. Även kontexten är viktigt för vår förståelse och tolkning då förståelsen av företeelser endast sker utifrån deras sammanhang. Detta synsätt betecknas som den hermeneutiska "spiralen" som betonar att det är i möten mellan forskarens förförståelse och nya erfarenheter som tolkningen växer fram. Spiralmetaforen betonar att processen hela tiden genomgår förändringar, det leder antingen till att forskaren får djupare förståelse för fenomenet eller nya (Ödman, 2007).

Datinsamling

Valet av datinsamlingsmetod utgår från syftet med studien som är att utveckla kunskap om hur medarbetarna upplever att strukturen på den fysiska arbetsmiljön påverkar deras förutsättningar för det informella lärandet. Datinsamlingsmetoden genomförs utifrån den hermeneutiska ansatsen därför består datinsamlingsmetoden av kvalitativa forskningsintervjuer då den kvalitativa intervjun används för att tolka och förstå forskningsobjektet utifrån intervjupersonernas upplevelser och livsvärld (Cohen et al., 2011; Kvale & Brinkmann, 2009).

Det finns olika typer av intervjuformer och i denna studie utgår vi från den halvstrukturerade intervjun för att få en inblick i medarbetarnas livsvärld. Den halvstrukturerade intervjun är uppbyggd enligt en intervjuguide som tar upp de teman som forskaren vill diskutera och ger intervjun en ordning, samt ger den upphov till följdfrågor för att öka förståelsen. Intervjun är alltså inte slutet men inte heller ett öppet vardagligt samtal. Den ger informanten möjlighet att tala fritt samtidigt som vi som forskare kan styra samtalet mot relevanta ämnen för att uppnå vårt mål. Vi utformade därför några frågor utifrån de ämnen som är centrala i vår studie alltså lärande, samarbete, kommunikation och fysisk

arbetsmiljö (se bilaga 2). För att få den intervjuande i stämning har vi utgått från den så kallade tratt tekniken, där vi inleder intervjun med lite allmänna frågor för att sedan komma in i mer precisa frågor om ämnet (Hartman, 2004; Kvale & Brinkmann). Hartman (2004) menar att om forskaren inte har en intervjuguide att följa så finns det en risk att intervjun lämnas med ett material som inte är relevant för undersökningen. Vi har därför med vårt syfte i åtanke valt att utgå från den halvstrukturerade intervjun för att få relevant material till att kunna besvara vår frågeställning. Samtidigt är det viktigt att intervjuandet är innehålls- och kontextberoende, samt att forskaren är flexibel i själva intervjusituationen (Kvale & Brinkmann, 2009).

Urval

I studien fokuserar vi på medarbetarnas upplevelser av den fysiska arbetsmiljön i relation till deras informella lärande och dess förutsättningar. För att uppnå syftet var det viktigt för studien att informanterna arbetade med samma arbetsuppgifter men satt i de två olika fysiska arbetsmiljöerna. Därför valde vi att själva "handplocka" våra informanter, vilket betyder att det är ett subjektivt urval. Ett subjektivt urval innebär att forskaren medvetet har valt ut sina informanter eftersom dem anses ha de kvaliteter som är relevanta för undersökningstemat. Forskaren har således kännedom om informanterna sen tidigare och anser att de ger mest värdefull data till studien. Fördelen med ett subjektivt urval är att vi som forskare får möjlighet att kunna närma oss företeelser eller människor som vi anser har goda underlag för studien (Denscombe, 2009). Våra informanter är åtta anställda inom en och samma organisation men som sitter på två olika orter med olika fysiska arbetsmiljöer. Informanterna är uppdelade i 4 X 2, det betyder att det är två olika arbetslag.

Intervju genomförande

Innan de bokade intervjuerna genomfördes, utförde vi två testintervjuer för att säkerställa att intervjuguiden kommer att ge oss relevant information i relation till vårt syfte och vår frågeställning. Det var även viktigt att se om intervjuguiden gav upphov till följdfrågor då vi valde att ha en halvstrukturerad intervjuform för att låta informanten tala fritt om sina upplevelser samtidigt som vi kunde styra mot vårt mål. De åtta genomförda intervjuerna utspelade sig vid två olika tillfällen med några dagars mellanrum. Samtliga intervjuer genomfördes på informanternas arbetsplatser i ett avskilt rum på personalavdelningen, för att det inte skulle uppstå några störande moment. Vi delade upp intervjuerna på så sätt att den ena fick leda intervjun medan den andra förde anteckningar, lyssnade in och eventuellt kunde ställa följdfrågor vid behov. Detta för att öka kvalitén för den kommande analysen och i samband med det har vi även med informanternas godkännande spelat in intervjuerna (Kvale & Brinkmann, 2009). Vi har alltså genomfört fyra intervjuer var, men närvarat under samtliga åtta. Intervjutiden varierade mellan 20-50 minuter.

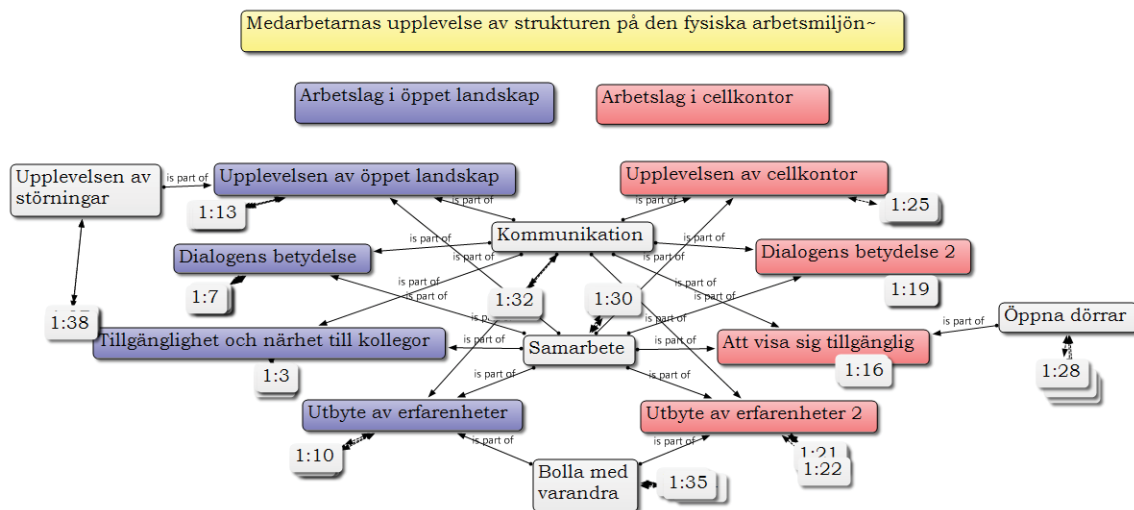
Databearbetning

Efter att ha genomfört intervjuerna transkriberade vi materialet från muntligt till skriftligt språk för att sedan kunna analyseras efter den hermeneutiska ansatsens förhållningssätt. Vi försökte göra transkriberingen så likt original intervjun som möjligt. Vi gjorde inga ändringar alls, det som sades under intervjun transkriberades tillsammans till 24 A4 sidor. Det som utblir i transkriberingen och analysen är förändringar i tonen i det verbala språket och kroppsspråket, vilka är betydelsefulla delar. Dock har en av oss försökt att göra anteckningar vad gäller kroppsspråket och till det verbala språket finns samtalen kvar för forskaren att gå tillbaka till vid behov i analysprocessen (Kvale & Brinkmann, 2009).

I vår analys av vårt datamaterial använde vi oss av textanalys programmet ATLAS.ti som stöd för att koda, organisera, utvärdera och visualisera mjukdata (Friese, 2012). Vi började med att ladda det transkriberade materialet i ATLAS.ti och sparade dessa som "New Hermeneutic Unit" för att sedan analysera det utifrån den hermeneutiska ansatsen. I vår analys började vi med en öppen genomläsning där vi läste en intervju var för att få en förståelse av helheten, det vill säga vad texten avser att förmedla. Detta gjorde vi genom att inte låta vår förförståelse påverka oss på så sätt som Westlund (2009) uttrycker att inte bombardera texten med forskningsfrågor. Vi gav texten istället en chans att utvecklas och leda oss mot nya förståelser som den hermeneutiska spiralmetaforen betonar. Vårt mål har således varit att utveckla kunskap om medarbetarnas upplevelser av strukturen på den fysiska arbetsmiljön i relation till deras informella lärande och dess förutsättningar. Vidare fördjupade vi vår läsning genom att lägga märke till återkommande utsagor i texterna som vi valde att koda, med vår förförståelse åsidosatt kunde vi oplanerat söka att foga samman bitar för att skapa en förståelse för helheten som vid det här stadiet av analysen fortfarande var oklart.

Westlund (2009) betonar hur ofta ord eller fraser förekommer i en text kan ge ledtrådar, då dessa utgör de minsta beståndsdelarna i texten. Vi kunde göra en sådan uträkning av ord med hjälp av ATLAS.ti som innehåller verktyget Word Crunsher som räknar hur många gånger ett begrepp förekommer på varje intervju. Några av begreppen som förekom var öppna dörrar, samarbete, kommunikation, dialog, bolla med varandra, upplevelse, störningar, erfarenheter och så vidare. Dessa begrepp som utgör delar kunde vi jämföra med helheten som vi fick förståelse för när vi läste hela texten i sin helhet. Dock försökte vi fortfarande förhålla oss öppna gentemot texten för att vi inte skulle missa meningsbärande enheter som var viktiga för vårt fenomen. Dessa meningsbärande enheter, lite eller mycket förekommande i texten ansågs av oss vara av lika stor betydelse när dessa sattes i ett större sammanhang i texten som helhet.

Vidare skapade vi koder (codes) utifrån några av dessa begrepp, några av koderna är bland annat, utbyte av erfarenheter, öppna dörrar och visa tillgänglighet (se figur 3). I vissa fall valde vi att endast citera (quotes) meningsbärande enheter utan att koda. När vi sedan läste igenom dessa citat kunde vi finna det centrala i texten och utifrån det skapa koder. Ett exempel är koden "dialogens betydelse" där det i texten framkom att verbal kommunikation i form av att samtala, lyssna och reflektera tillsammans var viktigt för medarbetarna. Denna planlösa, öppna läsning jämför Ödman (2007) med att lägga pussel, där han menar att under processen bildar pusselläggaren olika teman av delar som utgör mindre helheter som denne sedan lägger ihop i en större helhet. Vi har således från texten plockat meningsbärande enheter och lagt de som citat under koden som vi ansåg motvarade texten och studiens syfte. Detta är ett bra sätt att korta ned texten på och samtidigt ha kvar det viktiga innehållet.



Figur 3. Nätverk från Atlas Ti som visar en övergripande bild över delar och helhet.

Under processen efter att ha pendlat mellan del och helhet, citat och koder, uppmärksammade vi att till exempel koden ”öppna dörrar” var en del av koden att ”visa sig tillgänglig”. Detta ständiga pendlande mellan del och helhet fördjupade alltså vår förståelse på så sätt att i annat fall hade vårt resultat bestått av många kategorier som hade liknande innehåll. I detta sammanhang hade nätverket som vi skapade i ATLAS.ti en stor betydelse, där vi visualiserade och kunde därmed definiera relationerna genom att koppla de olika koderna med ”nodes” som beskriver relationerna mellan koderna. I nätverket finns alla koder med tillhörande citat som vi kunde återgå till genom att klicka på citatet. Genom att visualisera all data på detta vis var det lättare för oss att jämföra och ordna huvudbudskap och därmed skapa relationerna. I detta sammanhang var det viktigt att ha vårt syfte i åtanke och vår förförståelse som ett hjälpmedel för att inte vara ute på okända vägar. Därför skapade vi en kategori som vi döpte till ”medarbetarnas upplevelse av strukturen på den fysiska arbetsmiljön” som skulle vara central i vårt nätverk. Pendlandet mellan del och helhet där vi skapade relationer mellan koder, som visade mönster och bildade större grupperingar slutade med att vi kom fram till 4 X 2 kategorier för att presentera resultatet som är: upplevelsen av öppet landskap, upplevelsen av cellkontor, dialogens betydelse, tillgänglighet och närhet till kollegor, att visa sig tillgänglig och utbyte av erfarenheter. Vi valde dessa kategorier därför att vi anser att de tillsammans kan tolkas och förstås i en helhet.

Tolkning av resultat

I tolkningen av resultatet har vi utgått från syfte och frågeställning om huruvida medarbetarna upplever att strukturen på den fysiska arbetsmiljön påverkar deras förutsättningar för det informella lärande. För att tolka texten har vi även utgått från Illeris teori om lärandets tre dimensioner, då teorin lyfter kommunikation och samarbete det vill säga det sociala samspelet som en del av lärandets helhet (Illeris, 2007). I tolkningsprocessen har vi pendlat mellan del och helhet då teorin även lyfter individens inre processer och på så sätt närmat oss ett större sammanhang. Vi har även tagit stöd från vårt nätverk (se figur 3) som vi har skapat via ATLAS.ti där vi lättare kunde få en överblick av delarna som är våra bearbetade kategorier. Med hjälp av teorin har vi kunnat tolka kategorierna, exempelvis har vi satt kategorierna ”dialogens betydelse” och ”utbyte av erfarenheter” i ett större gemensamt sammanhang som vi då döpte om till ”det sociala samspelet”. Genom att pendla mellan empiri, teori och vår förförståelse, kunde vi närma oss nya förståelser i relation till fenomenet informellt lärande.

Etiska överväganden

I forskningsprocessen måste forskare ta hänsyn till etiska principer, främst för att skydda informanterna. Dessa principer är: informationskravet, samtyckekravet, konfidentialitetskravet och nyttjandeskravet (Vetenskapsrådet, 2012). Vi har i vår studie tagit hänsyn till dessa och i samband med det har vi skrivit ett informationsbrev (se bilaga 1) som vi har mailat till informanterna en tid innan uppsatt intervjutillfälle. Informanterna har informerats om studiens syfte och att deras deltagande är frivilligt, vi har även upplyst dem om deras rättighet i att kunna avbryta intervjun om de så önskar. Vidare har vi informerat dem om deras anonymitet och att materialet endast kommer att användas för studiens ändamål, med deras samtycke har vi även spelat in samtliga intervjuer (Cohen, Manion, & Morrisson, 2011). Vid transkriberingen av intervjuerna har vi namngett informanterna som informant 1, 2, 3 och 4 i vardera arbetslagen för att säkra deras anonymitet. För att säkerställa konfidentialiteten av informationen som informanterna gav oss har vi raderat det inspelade materialet. Vi har således tagit hänsyn till de etiska principerna vid planeringen, intervjusituationen, utskrift och analys samt rapportering eftersom informanterna berörs i alla dessa kategorier (Kvale & Brinkmann, 2009).

Validitet och reliabilitet

Validitet innebär att forskaren verkligen undersöker det som studien avser att undersöka och i kvalitativa studier handlar det om att vi studerar rätt företeelse. Vi anser att vår studie är valid då vi har uppnått syftet med studien och besvarat frågeställningen (Bjereld, Demker & Hinnfors, 2009; Cohen et al., 2011). För att studien ska ha hög validitet har vi hela tiden under studiens gång haft frågeställning, syfte och ansats i åtanke, speciellt när vi formulerade vår intervjuguide till intervjuerna. Vidare för att stärka validiteten har vi valt att genomföra två test intervjuer innan våra planerade intervjuer. Detta för att försäkra oss om att intervjuguiden även kunde ge möjlighet till öppna frågor samt tillräckligt med datamaterial för att kunna besvara studiens frågeställning. Vi har även spelat in intervjuerna för att vidare stärka tillförlitligheten, ljudupptagningen av samtliga intervjuer var av god kvalitet, vilket bidrog till att vi kunde göra transkriberingen så likt originalet som möjligt (Cohen et al., 2011). Det som även stärker validiteten är att vi har varit två forskare som tillsammans har genomfört denna studie och har därmed kunnat göra olika bedömningar. Vi har sett det som en förutsättning i vår studie och därför har vi valt att analysera materialet både individuellt och gemensamt. Vi har i analysen utgått från vår vetenskapliga ansats hermeneutiken där vi utifrån delarna belyser om helheten, det innebär att vi har haft en intern och extern logik (Cohen et al., 2011; Ödman, 2007). Vidare bidrar även urvalet i studien till hög validitet då informanterna arbetar inom samma organisation och med samma arbetsuppgifter, men på olika orter och i olika arbetsmiljöer. Vi är dock medvetna om att det här är en liten studie och att det finns betydligt fler liknande arbetsmiljöförhållanden vilket betyder att resultatet kan vara missvisande. Dessutom består arbetslagen av fler individer än vad som intervjuades till denna studie. För generaliseringen har vi dock vid sammanställningen av presentationen, försökt att redogöra för kopplingen mellan tidigare forskning och teori till empirin (Cohen et al., 2011).

Begreppet reliabilitet handlar om studiens pålitlighet och stabilitet. Det vill säga huruvida vi som forskare redogör för forskningsprocessen för att den genomförda studien ska kunna upprepas och bedömas av en annan forskare. För att stärka reliabiliteten i studien har vi försökt att beskriva forskningsprocessen så ärligt och utförligt som möjligt. Vi har redogjort för problemområde samt motiverat för syfte och frågeställning. Vidare har vi även motiverat studiens vetenskapliga ansats som är hermeneutik och beskrivit hur datainsamlingen har genomförts. I samband med det har vi lyft fram våra epistemologiska och ontologiska synsätt samt vår förförståelse som kan ha påverkat analysen och tolkningen. Vi vill dock betona att det kanske inte är exakt möjligt att upprepa studien då den kvalitativa forskningsintervjun är

beroende av kontexten och intervjupersonen. Därför är intervjuguiden i det här sammanhanget betydelsefull för att stärka reliabiliteten och ännu viktigare har det varit att intervjufrågorna har varit öppna (Cohen et al., 2011; Bjereld et al., 2009).

Metoddiskussion

Valet av att använda oss av halvstrukturerade intervjuer som datainsamlingsmetod anser vi har varit ett bra val, då intervjuerna gav innehållsrikt material i relation till studiens syfte. Den halvstrukturerade intervjun lämpade sig väl i relation till den hermeneutiska ansatsen då informanterna gavs möjlighet att kunna uttrycka sina upplevelser. Det som kan göra att resultatet av studien inte är helt tillförlitligt är antalet informanter. Vi beskriver två olika arbetslag, dock har vi inte intervjuat hela arbetslagen då dessa arbetslag består av fler individer än vad som framgår i vår studie. Valet att intervju fyra informanter per arbetslag grundade sig på studiens omfattning, då tidsramen inte hade utrymme för mer. Informanterna fick själva välja tid, dag och plats för intervjutillfället, detta för att de själva skulle kunna anse sig ha tid och på så sätt känna sig mindre stressade då intervjuerna genomfördes på arbetstid. Eftersom studien baseras på informanternas upplevelser var det av stor vikt att informanterna kunde känna sig avslappnade och inte tidspressade.

Vi anser att det har varit en stor fördel att vara två forskare i denna studie då vi tillsammans har bidragit med varderas olika perspektiv. Som exempel har vi under intervjutillfällena kunnat dela upp arbetsuppgifterna, där den ena intervjuade och den andra antecknade vid sidan av, detta för att fånga upp helheten av intervjusituationen. Tillsammans har vi kunnat bolla med varandra och utbyta kunskaper som vi anser resulterade i en bättre kvalitet i studien.

Resultat

I detta kapitel presenterar vi resultatet av datainsamlingen. Det vi studerar är hur medarbetare upplever strukturen på den fysiska arbetsmiljön påverka deras kommunikation och samarbete i det egna arbetslaget. Resultatet presenteras i två delar eftersom studien omfattar två arbetslag med samma arbetsuppgifter där ena laget sitter i öppet landskap och det andra laget i cellkontor. Genom analys av våra 4 X 2 intervjuer har vi utformat fyra beskrivningskategorier från de olika arbetslagen. Presentationen av resultatet visar delarna för att kunna beskriva helheten. För att stärka studiens validitet använder vi även citat i resultatet.

Arbetslag i öppet landskap

Tillgänglighet och närhet till kollegor

Medarbetarna som sitter och arbetar i öppet landskap upplever att de är tillgängliga för varandra eftersom de sitter bredvid varandra. Vilket enligt medarbetarna främjar kommunikationen och samarbetet genom att de lättare kan slänga ur sig en fråga eller bolla idéer med närmsta kollega. Två av medarbetarna påpekade en fördel med denna tillgänglighet i relation till att de var ganska nya i sitt arbete, på så sätt bidrog tillgängligheten att de snabbare och lättare kunde få hjälp utav de som var mer erfarna.

Hum, oftast är det ganska lätt att bara kunna slänga ur sig en fråga, bolla idéer med varandra och man slipper ställa sig upp och så vidare, det är ju en grej, (...) man blir mycket lättare störd av att någon pratar högt i telefon eller om någon går förbi och pratar, då hör jag ingenting om jag är i telefon. Då får man be dem vara tysta eller så får jag gå därifrån.

Dock upplever dem att det öppna landskapet ibland kan bidra till lite för mycket tillgänglighet för sina kollegor, då de i vissa situationer anser sig bli för mycket störda i sitt tänkande och

arbete. Det framkommer även att medarbetarna i situationer när de är besvärade av att vara tillgängliga upplever att de måste söka en annan plats för att kunna få lugn och ro i sitt arbete.

Dialogens betydelse

Upplevelsen av dialogen är att den är jätteviktig, medarbetarna anser att genom dialogen kommer de vidare i utvecklingen. För att komma framåt med sina idéer och problem behövs dialogen som ett verktyg som ska hjälpa dem att samarbeta och arbeta mot samma mål och riktlinjer.

Dialog med varandra är jätteviktigt det är så vi utvecklas! Det handlar lite om... ehm vi har ju som många andra mål och riktlinjer som vi måste följa och vi ska komma dit tillsammans. Och vi hjälps åt.

Dialogen anses således vara ett viktigt verktyg för samarbetet och medarbetarna upplever att dialogen i arbetslaget fungerar bra. Vidare anses dialogen även vara en viktig förutsättning för deras lärande i det dagliga arbetet. Dock anser de att strukturen på den fysiska arbetsmiljön påverkar dialogen genom att individen i vissa fall medvetet försöker hålla sin fråga till ett ja eller nej svar för att inte störa för mycket.

Man vill snabbt få till ett ja eller nej svar, så visst kan det påverka att man i någon slags iver att inte störa för mycket och vill föra samtalen kortare och effektivare, man kan inte alltid hinna prata om detaljer.

Det innebär att det öppna kontorslandskapet kan påverka innehållet i dialogen då medarbetarna ibland inte upplever sig kunna gå in på detaljer i sin fråga för att inte störa sin kollega för mycket.

Utbyte av erfarenheter

En annan upplevelse bland medarbetarna är att de gärna samspekar och delar med sig av sina kunskaper och erfarenheter. Att kunna bolla med varandra menar de är en viktig förutsättning för deras lärande och arbete, de påpekar att deras arbete inte skulle ge samma resultat utan detta samspel.

Ja vi är ju olika ehm... jag menar vi kommer ju från olika bakgrunder jag kan det och XXXXX kan det och ja och då kan vi ju lära oss av varandra. Vilket jag tycker är jättebra för mig och mitt lärande och såklart mitt arbetslag.

De menar att kunna dela med sig av sina kunskaper är viktigt därför att individerna i laget är olika och har olika bakgrunder, vilket de hävdar är en tillgång för laget. En del av medarbetarna menar dock att det även måste finnas en vilja i att samarbeta och att individerna i arbetslaget i sin tur också kan komma med något nytt som leder laget framåt.

Upplevelsen av öppet landskap

Den gemensamma upplevelsen av att sitta i öppet kontorslandskap är enligt medarbetarna både positivt och negativt. Det positiva är att de upplever det öppna landskapet bidra till en öppnare kommunikationsväg vilket i sin tur även främjar till bättre samarbete. Dock anser medarbetarna den negativa delen vara de höga ljudnivåerna och störningarna som ständigt pågår i bakgrunden.

Börjar vänja mig vid den men det påverkar min koncentrationsförmåga och hur mycket jag lyckas slutföra, alltså så som jag har planerat. Man blir avbruten och man ja man börjar tjuvlyssna på andras samtal och ja allt det här vanliga och naturliga som ändå hjärnan håller på med. Jag har faktiskt på senare år blivit mera medveten om att jag blir tröttare eller störd på ett annat sätt än vad

jag kanske tidigare inte var riktigt medveten om, man bara körde på. Men jag tror inte att jag fungerar optimalt när jag blir störd hela tiden.

Medarbetarna upplever att strukturen på den fysiska arbetsmiljön sänker deras koncentrationsförmåga och de upplever sig bli tröttare. Vilket medför att de inte kan fungera optimalt.

Arbetslag i cellkontor

Att visa sig tillgänglig

Medarbetarna som sitter och arbetar i cellkontor upplever att de är tillgängliga för varandra men bara till viss del. De visar sig tillgängliga genom att ha dörren öppen och i situationer där arbetsuppgifterna kräver mer fokus stänger de dörren rent symboliskt för att visa sig icke tillgängliga för sina medarbetare.

Jag sitter ju i ett eget rum, och här på kontoret så kan vi rent symboliskt välja att ha dörren öppen eller stängd, jag har oftast dörren öppen... ehm men när jag behöver vara ifred så stänger jag den och då vet mina kollegor att jag inte vill bli störd, så det är bra så ja.

Det framkommer även att en del av medarbetarna upplever att de inte har lika bra samarbete och kommunikation med alla, detta för att vissa medarbetare oftare väljer att göra sig icke tillgängliga genom att stänga sina dörrar. När dörren är stängd upplever några av medarbetarna att de inte riktigt vågar knacka på dörren eller gå in eftersom de inte vill störa andra i arbetet.

Ja ehm... samarbetet fungerar ju bra mellan oss som har öppna dörrar ju, men sen finns det ja... ehm det finns ju de som inte gärna vill bli störda, sitter gärna själva. Det tycker jag är tråkigt men ja, vad ska man liksom göra så är det ju, det blir ju att jag går till de som har öppen dörr.

Medarbetarna upplever att samarbetet och kommunikationen påverkas av de stängda dörrarna vilket medför till en känsla av att alla inte är delaktiga i arbetslaget. De påpekar att deras olika kunskaper och erfarenheter är viktiga förutsättningar för att utvecklas i arbetet samt att kunna genomföra sina arbetsuppgifter. Detta speciellt i samband med ett uppdragat problem som behöver lösas gemensamt då processen blir längre om inte samarbetet fungerar riktigt.

Det är viktigt att man inte ...ehm vad ska jag säga, ja sitter och håller på någonting helt enkelt jag tycker att det är viktigt att man delar med sig av det man kan. Att man har öppna dörrar, det är viktigt tycker jag ehm ja... annars så kan ju processen bli lång om jag inte skulle bolla med de andra i laget.

För att det ska råda en god kommunikation och samarbete mellan medarbetarna anser de att dörren mestadels behöver hållas öppen.

Dialogens betydelse

En annan upplevelse var att dialogen var betydelsefull för arbetslaget därför att enligt medarbetarna så resulterade det i mindre missförstånd. För medarbetarna är den verbala kommunikationen att föredra i synnerhet vid uppstådda problem, då de menade att den direkta kontakten ”face to face” ger snabbare och bättre lösningar i deras arbete och lärande.

Det är ju den bästa kommunikationen är ju den verbala kommunikationen, för den kan man direkt... oftast så kan man direkt märker man om det är något man missuppfattar, ett mail kan du ju lätt missuppfatta. Så jag tänker att den kommunikationen tycker jag är den viktigaste för mitt lärande och ger snabbare lösningar, den verbala. Face to face liksom

Vidare är en annan upplevelse av den verbala kommunikationen i arbetslaget att den är viktig då medarbetarna betonar att två människor kan uppfatta en information på olika sätt. Därför

menar medarbetarna att dialogen är en viktig förutsättning i deras arbete, då de anser att det är av stor vikt att få varandras olika perspektiv på en och samma sak för att kunna arbeta mot samma mål och riktlinjer.

Ja, alltså det kommer ju mycket information via datorn och ehh... två människor uppfattar informationen olika ja, och då är det bra att kunna prata med någon och bolla med, hur uppfattar du detta? Och då märker man hur olika man har uppfattat saker och ting, och sen kan man prata sig samman och ja... hitta en väg ut helt enkelt, som är, ja förhoppningsvis den rätta som vi alla kan arbeta mot för att nå ehh... ja samma mål och riktlinjer helt enkelt. Det är väldigt viktigt.

Medarbetarna upplever att dialogen fungerar olika bra, en del menar att den fungerar bra med vissa medan mindre bra med andra.

Ja jag ska vara ärlig, varken kommunikationen eller samarbetet ehh... det funkar inte som det kanske borde med alla. Och jag vet inte varför jag kan inte riktigt säga vad det är som gör... ehh det kan vara att vissa väljer att ha sina dörrar stängda och de blir inte tillgängliga för mig.

Detta beror enligt medarbetarna på att det med vissa av medarbetarna kan det vara svårare att få fysisk kontakt med, då de gör sig mindre tillgängliga för andra medarbetare genom att stänga dörren.

Utbyte av erfarenheter

Enligt medarbetarna är det av stor vikt att kunna dela med sig av sina kunskaper och erfarenheter i arbetslivet, speciellt då samtliga har olika yrkesbakgrunder som de menar är en tillgång i deras arbetslag.

Man måste kunna jobba i lag tror jag för att kunna arbeta med det här, det är inget ensamarbete utan dela med sig av erfarenheter, det är viktigt i detta arbete. Jag skulle inte klara mig i mitt arbete om jag inte fick bolla med till exempel XXXXX eller XXXXXX, det skulle jag verkligen inte.

Att kunna bolla med varandra upplever medarbetarna vara en viktig förutsättning i deras arbete då några menar att de annars inte skulle klara av det dagliga arbetet. Bollandet är i synnerhet viktigt när ett problem i arbetet behöver lösas. Deras olika kunskaper och synsätt bidrar således till en lösning av problemet och samtidigt lär de sig av samarbetet. Dock framkommer det att strukturen, det vill säga, att de sitter i egna rum påverkar deras samarbete i form av att de upplever att de inte alltid får tag på någon, att det tar längre tid eftersom de inte sitter tillsammans.

Kan väl vara ibland att man känner att man inte får tag på någon just då när man behöver det här bollandet, att det kan ibland vara en process som tar lite tid för det inte är någon... de sitter upptagna eller de är inte där just den dagen. Det tycker jag är lite jobbigt, speciellt när jag behöver lösa uppgiften snabbt då va.

Processen vid en problemlösning blir således längre och detta upplevs vara lite frustrerande av medarbetarna. Både samarbete och kommunikation upplevs därmed vara en viktig förutsättning för deras lärande i arbetet. Dock huruvida kommunikationen och samarbetet fungerar beror på de individuella relationerna medarbetarna emellan. För en bra kommunikation och samarbete menar medarbetarna att individen bör våga ta för sig och vara nyfiken i sitt arbete.

Upplevelsen av cellkontor

Medarbetarna upplever att det finns både fördelar och nackdelar med att arbeta i cellkontor. Fördelen enligt medarbetarna är att om de behöver lugn och ro kan medarbetarna stänga dörren. Den stängda dörren anses även vara en fördel då deras arbetsuppgifter omfattar mycket kommunikation via telefon, vilket skulle kunna upplevas störande för andra kollegor

om de inte kunde stänga dörren. Nackdelen å andra sidan är enligt medarbetarna att det krävs mer av individerna då de måste lämna sitt rum för att gå och knacka och störa någon annan medarbetare när de behöver kommunicera och samarbeta.

Alltså visst hade jag suttit med någon då hade jag kunnat kanske få direkt, eller kunnat bollat med någon direkt så. Nu får man gå ut i så fall och knacka på någon annans dörr, men jag känner att jag trivs bra att sitta så... man är ändå beroende av det här lite lugn och ro så. Jag tror att min arbets... jag gör ett bättre jobb genom att sitta så, jag blir inte störd på samma sätt liksom.

Cellkontoret upplevs av medarbetarna bidra till att de gör ett bättre jobb genom att kunna stänga dörren när de behöver arbeta individuellt. Den stängda dörren kan dock ibland upplevas som ett hinder för samarbete och kommunikation.

Tolkning

I det här kapitlet presenterar vi en tolkning av resultatet för att lyfta fram vårt syfte och vår frågeställning. Vi kopplar samman resultatet med teorin för att belysa om hur medarbetarna upplever att strukturen på den fysiska arbetsmiljön påverkar deras kommunikation och samarbete i det egna arbetslaget.

Arbetslag i öppet landskap

Att vara tillgänglig

Resultatet visar att medarbetarna är tillgängliga för varandra då de sitter i ett öppet kontorslandskap. Detta påverkar deras kommunikation och samarbete i form av att de lättare kan ta kontakt med varandra genom att slänga ur sig en fråga eller bolla en idé med närmsta kollega. Detta är en viktig förutsättning för det informella lärandet då Illeris (2007) menar att det sociala samspelet är en viktig del för individens lärande. Genom samspelet tillägnar sig individen kunskaper som gör det möjligt för individen att bemästra ett förhållningssätt, i det här sammanhanget innebär det att medarbetarna får nya infallsvinklar av att samarbeta med varandra som gör det möjligt för dem att klara av sina arbetsuppgifter. Med denna förutsättning tolkar vi det som att individerna som sitter i öppet kontorslandskap är aktiva i samspelet med varandra vilket främjar deras eget lärande men även arbetslagets. Illeris (2007) menar att samspelet med andra ökar drivkraften att vilja lära och samarbeta. Det kan betyda att denna struktur på arbetsmiljön, att hela tiden vara tillgänglig för varandra kan ha påverkat deras vilja att samarbeta, då medarbetarna upplever sig ha ett bra samarbete. Enligt Illeris (2007) utgör drivkraften en del av tillägnelseprocessen som innebär att individen tillägnar sig nya kunskaper, men för att tillägnelseprocessen ska aktiveras krävs det ett samspel med omgivningen.

Vidare framkommer det i resultatet att vara för tillgänglig även har sina nackdelar, då medarbetarna upplevde att de i vissa situationer blev störda i sitt tänkande och arbete som resulterade i att de sökte upp en annan plats för att kunna få lugn och ro. I detta sammanhang kopplar vi till Illeris (2007) innehållsdimension då det är genom denna dimension som individen lär sig och utvecklar kunskaper. Med detta synsätt menar vi således att lärandet kan påverkas negativt hos de medarbetare som upplever sig bli störda i sitt tänkande och arbete.

Det sociala samspelet

Det sociala samspelet är viktigt för medarbetarna för att kunna komma vidare i utvecklingen. Via dialogen som verktyg kan medarbetarna samarbeta och på så sätt komma framåt med sina idéer och problem då deras arbete förutsätter att de arbetar mot samma mål och riktlinjer. Dialogen är en viktig förutsättning för medarbetarnas lärande i det dagliga arbetet då

medarbetarna via dialogen kan bolla med varandra och på så sätt utbyta kunskaper och erfarenheter. Medarbetarna menade att utan det sociala samspelet skulle deras arbete inte ge samma resultat. Detta kan bero på att alla individers innehåll ser olika ut, det vill säga att de har olika kunskaper, erfarenheter och färdigheter som gör dem unika. När individerna delar erfarenheter och kunskaper med varandra via det sociala samspelet är de tre lärandedimensionerna aktiva och därmed sker ett lärande (Illeris, 2007). Även medarbetarna betonar att deras olika yrkesbakgrunder är en tillgång för arbetslaget men påpekar samtidigt att det måste finnas en vilja i att samarbeta och ha en nyfikenhet inför nya kunskaper. Lärandet kräver således en mental energi och att vara nyfiken hjälper individen att söka ny kunskap, skaffa större förståelse och tillägna sig nya färdigheter för att återskapa en balans i tillvaron (Illeris, 2007).

Strukturens påverkan

Det framkommer att det finns både fördelar och nackdelar med att sitta och arbeta i öppet kontorslandskap. Fördelen är att strukturen av det öppna kontorslandskapet bidrog till en öppnare kommunikationsväg som i sin tur även främjade samarbete mellan medarbetarna. Det öppna kontorslandskapet kan tolkas vara en bra förutsättning för det informella lärandet i form av att det råder bra kommunikation och samarbete i arbetslaget. Samspelsdimensionen är en viktig del av lärandet och Illeris (2007) hävdar att det krävs ett samspel mellan lärandets dimensioner i läroprocessen. Dock vill vi lyfta att det är innehållsdimensionen som omfattar individens förståelse, kunskaper och färdigheter, det vill säga det som lärs. Genom innehållsdimension utvecklar individen insikt för att skapa mening och anpassa sig (Illeris, 2007). Trots att medarbetarna upplevde strukturen på den fysiska arbetsmiljön påverka deras kommunikation och samarbete positivt, ansåg de att de blev tvungna att anpassa sina frågor till varandra för att inte verka störande. Detta ansågs vara en nackdel då frågorna omformulerades till att svaras med ja eller nej svar, vilket bidrog till att viktiga detaljer i frågan togs bort. Det betyder att strukturen påverkar dialogen i form av att det inte sker något utbyte av kunskap mellan medarbetarna utan det blir snarare en bekräftelseform. Denna form av dialog kan resultera i ett mindre aktivt samspel mellan individerna, som enligt Illeris (2007) är en viktig förutsättning för lärandet.

Vidare upplevdes en annan nackdel vara att de höga ljudnivåerna och störningarna som ständigt pågick i bakgrunden påverkade deras koncentrationsförmåga negativt, vilket även bidrog till att medarbetarna upplevde sig tröttare. I detta sammanhang kan vi konstatera att medarbetare som upplever sig vara okoncentrerade och trötta inte heller är aktiva i läroprocessen. Om individen inte kan koncentrera sig påverkas individens tillägnelseprocess som utgörs av både innehåll och drivkraften i att lära (Illeris, 2007).

Arbetslag i cellkontor

Att visa sig tillgänglig

I resultatet framkommer det att medarbetarna visar sig tillgängliga genom att symboliskt hålla sin dörr öppen eller stängd. Genom den öppna dörren in till kontoret visar medarbetaren att denne är tillgänglig för kommunikation och samarbete med andra. För de medarbetare som använder sig av denna typ av symbolik upplevs kommunikationen och samarbetet fungera bra. Illeris (2007) betonar att ju mer aktiv individen är i samspelet med sin omgivning desto större är möjligheterna för att det ska ske ett lärande. Vi tolkar det som att när medarbetarna medvetet håller dörren öppen, det vill säga gör sig tillgängliga innebär det att de är aktiva för samspel med andra medarbetare vilket enligt Illeris (2007) ska främja individens lärande. Dock framkommer det att vissa medarbetare medvetet oftare håller sin dörr stängd, detta leder då till att kommunikationsvägen, som i det här sammanhanget är dialogen, stängs och därmed även samarbetet. En del av medarbetarna påpekade att utbyte av kunskaper och erfarenheter

med varandra är viktiga förutsättningar för att kunna utvecklas i arbetet samt att kunna genomföra sina arbetsuppgifter. Om individen då väljer att stänga dörren uteblir dessa förutsättningar som är viktiga för lärandet. Enligt Illeris (2007) krävs det en vilja, det vill säga en drivkraft i att samarbeta som även en del av medarbetarna betonar. I detta sammanhang tolkar vi det som att de medarbetare som medvetet väljer att stänga sin dörr även aktivt valt att inte delta i samspeletsprocessen, som således är en viktig del av det informella lärandet (Illeris, 2007). Dock vid situationer när medarbetarnas arbetsuppgifter kräver mera fokus är det viktigt för dem att kunna stänga dörren för att få lugn och ro. Att ha möjlighet för lugn och ro är viktigt för individen, då denne behöver kunna koncentrera sig och reflektera över sina arbetsuppgifter. Detta är en viktig förutsättning för lärandet enligt Illeris (2007) därför att det är på så sätt individen kan utveckla kunskaper och kompetens för att kunna utföra sitt arbete.

Det sociala samspelet

Det är av stor vikt att kunna samspela och dela med sig av sina kunskaper och erfarenheter i arbetslivet, medarbetarnas olika erfarenheter är således en tillgång till arbetslaget. Via det sociala samspelet med varandra utvecklar medarbetarna insikt och förståelse för sina arbetsuppgifter (Illeris, 2007). I detta sammanhang är dialogen betydelsefull då den leder till mindre missförstånd vid uppstådda problem som behöver lösas. Genom att kommunicera ”face to face” kan medarbetarna komma fram till snabbare och bättre lösningar i arbetet och därmed även lära sig något nytt. Detta eftersom en information kan av två individer tolkas på olika sätt som i sin tur kan bidra till att individerna tillsammans får ett bredare perspektiv. Innehållsdimensionen betonar att i dialogen kan individen bidra med sina erfarenheter, förståelse och kunskaper. Då dialogen består av ett samspel mellan individerna i form av att de utbyter erfarenheter och kunskaper med varandra, går det att konstatera att dialogen är mer än bara en informationsöverföring. Det betyder att dialogen främjar individens lärande och är därmed en viktig förutsättning (Illeris, 2007).

Huruvida kommunikationen och samarbetet fungerar beror även på de individuella relationerna mellan medarbetarna emellan. För en bra kommunikation och samarbete bör individen våga ta för sig och vara nyfiken i sitt arbete. Illeris (2007) betonar att bra sociala relationer förstärker kommunikationen vilket i sin tur skapar en bra lärandemiljö. Det är dock upp till individen att ansvara för sitt samspel med sin omgivning genom att öppna upp sina kommunikationsvägar. Om medarbetaren då medvetet väljer att stänga dörren till sitt kontor betyder det att den har stängt sina kommunikationsvägar vilket betyder att förutsättningar för lärandet har minskat (Illeris, 2007).

Strukturens påverkan

Att sitta och arbeta i cellkontor har både sina fördelar och nackdelar. Fördelarna med att sitta och arbeta i cellkontor är att medarbetarna kan stänga dörren om de behöver få lugn och ro för att vara fokuserade på arbetsuppgiften eller om de sitter i viktiga telefonsamtal. Det är viktigt att kunna ha den här förutsättningen att kunna stänga dörren vid behov då lärandeprocessen även kräver tid för koncentration och reflektion enligt Illeris (2007). Genom reflektion blir individen medveten om lärandet som har skett i en viss situation, vilket leder till att individen i framtiden kan konstruera nya handlingsmönster för att lösa sina arbetsuppgifter. Nackdelen å andra sidan är att medarbetarna var tvungna att lämna sina rum för att gå och knacka på någon annans dörr. Känslan av att behöva knacka och störa sina medarbetare när individen själv inte vet om kollegan är tillgänglig för dialog upplevdes jobbig, samt att processen för lösning på problemet därmed kunde ta längre tid. I det här sammanhanget tolkar vi det som att den stängda dörren påverkar medarbetarnas drivkraft i att söka kunskap från den mer erfarna kollegan. Drivkraftdimensionen betonar att det krävs en vilja och drivkraft i att finna kunskap och samarbeta. När medarbetaren drar sig för att ta hjälp av sina kollegor då påverkas även samspelet och därmed även utbytet av kunskaper. Enligt Illeris (2007) krävs det ett samspel

mellan de tre dimensionerna i lärandeprocessen samtidigt som det är viktigt att betona att lärandemöjligheterna är större ju mer den lärande aktivt engagerar sig i samspelet. Det är således viktigt att det finns ett aktivt deltagande hos individen för att det ska ske ett lärande.

Diskussion

I det här avsnittet knyter vi samman vår studie där vi berör de olika delarna som tidigare forskning, syfte och resultatet vilket i sin tur möjliggör för en diskussion. Vi redovisar även vår slutsats samt ger förslag på eventuell framtida forskning. För att underlätta diskussionen för läsaren har vi valt att benämna arbetslagen för cellkontorslaget respektive öppet kontorslandskapslaget.

Syftet med studien har varit att utveckla kunskap om medarbetarnas upplevelser av hur strukturen på den fysiska arbetsmiljön påverkar deras förutsättningar för det informella lärandet. Vi anser att vi har uppnått vårt syfte då frågeställningen är besvarad eftersom samtliga informanter upplevde att strukturen på den fysiska arbetsmiljön påverkade deras kommunikation och samarbete med varandra. Via våra halvstrukturerade intervjuer, som möjliggjorde det för informanterna att kunna dela med sig av sina erfarenheter och upplevelser. Det framkom att cellkontorslaget upplevde att kommunikationen och samarbetet fungerade bra mellan dem som symboliskt visade sig tillgängliga genom att hålla dörren öppen. Genom denna norm att hålla dörren öppen och stängt för att visa sig tillgänglig anser vi att laget har skapat en gemensam lärandekultur. En lärandekultur omfattar en öppen kommunikation och interaktion mellan medarbetarna, vilket vi anser att arbetslaget således har försökt främja genom den öppna dörren (Ellström & Hultman, 2004; Granberg, 2009). Dialogen i cellkontorslaget upplevdes dock vara lite sämre med kollegorna som medvetet valde att stänga kommunikationsvägen för de andra. Tidigare studier visar att en god kommunikation mellan medarbetarna är nyckeln till lärandet i det dagliga arbetet, framförallt dialogen då det är via denna form av kommunikation som medarbetarna kan dela med sig av sina erfarenheter (Eraut, 2010; Grill et al., 2011). För samtliga informanter var det viktigt att kunna utbyta erfarenheter med varandra då deras arbetsuppgifter krävde det. Detta anser vi kan bero på att ett arbetslag består av individer som har olika erfarenheter och kunskaper då de är bärare av olika kontexter och meningssammanhang. Detta utbyte av erfarenheter förbättrar kvaliteten i arbetet samt utvecklar individens kompetens (Döös & Wilhelmsson, 2005; Granberg & Ohlsson, 2005). Även Illeris, (2007) påpekar detta då han menar att individerna har olika innehåll och för att det ska ske ett lärande måste de samspela med sin omgivning.

Det öppna kontorslandskapslaget å andra sidan upplevde också att kommunikationen och samarbetet fungerade bra då de lätt kunde slänga ur sig en fråga och bolla idéer med närmsta kollega närsomhelst. I Meijer et al. (2009) studie visade det sig att om arbetsuppgiften kräver mycket kommunikation och samarbete mellan medarbetarna kan denna struktur av öppet kontorslandskap vara en fördel, men om arbetsuppgiften kräver mycket koncentration och fokus är cellkontor en mera lämplig form av struktur. Medarbetarnas arbetsuppgifter kräver att de kommunicerar och samarbetar med varandra för att de ska kunna utföra sina arbetsuppgifter mot samma mål och riktlinjer. Men i vissa fall kräver arbetsuppgifterna individens individuella fokus och reflektioner. Reflektion är en viktig förutsättning för det informella lärandet, då individen genom att reflektera blir medveten om det lärande som har skett (Granberg, 2010). Dock genom att sitta och arbeta i ett öppet kontorslandskap påverkas koncentrationen då medarbetarna upplevde sig bli störda och trötta av olika ljud i bakgrunden som ständigt pågick. Även resultatet i Seddigh et al. (2014) studie visade att öppet kontorslandskap kunde upplevas störande. Utifrån vår förförståelse och resultat anser vi således att det öppna kontorslandskapslaget inte i samma utsträckning har möjlighet för

reflektion som cellkontorslaget, då de som sitter i cellkontor kan stänga dörren om sig själva. Att inte kunna få lugn och ro samt tid för reflektion som cellkontorslaget har möjlighet till, bidrar det till en ökad trötthet hos öppna kontorslandskapet. Kersh et al. (2011) betonar att om individen är trött sjunker motivationen vilket i sin tur påverkar individens lärandeprocess. Drivkraften är kopplat till innehållsdimensionen då dessa tillsammans utgör tillägnelseprocessen och det är genom den som individen utvecklar sin kompetens (Illeris, 2007).

Syftet har således varit att utveckla kunskap om hur strukturen på den fysiska arbetsmiljön påverkar medarbetarnas förutsättningar för det informella lärandet. Det informella lärandet innefattar även att individen löser problem på egen hand och på så sätt utvecklar sitt lärande (Granberg, 2009). I tolkningen framkommer det att vara för tillgänglig kan påverka denna förutsättning, då en del medarbetare upplevde att de behövde söka en ny plats för lugn och ro. Däremot kan cellkontorslaget välja stänga dörren om sig när de behöver lösa problem. Vi anser att den stängda dörren i vissa fall även kan bidra till att individen i förstahand själv försöker komma fram till en lösning på problemet innan denne går och stör de andra. Även fast processen kan bli längre, som en del av medarbetarna betonade, anser vi att det kan gynna individen och dennes informella lärande.

Efter genomförandet av studien och resultatets delar som helhet vill vi konstatera att medarbetarna som satt i de olika fysiska arbetsmiljöerna upplevde att strukturen påverkade kommunikationen och samarbetet i form av att öppet kontorslandskapet hade lättare för att kommunicera och samarbeta. Medan cellkontorslaget ansåg att dörren måste vara öppen för att kunna kommunicera och samarbeta. Tidigare forskning visade att öppet kontorslandskap endast påverkar kommunikationen och samarbetet positivt (Meijer et al., 2009). Resultatet av vår studie visar dock att det öppna kontorslandskapet påverkade kommunikationen på så sätt att frågor ibland omformulerades till ja eller nej svar istället för att föra en dialog med varandra, för att inte störa. Detta menar vi kan ha en påverkan på innehållet och kvalitén i själva informationsutbytet och därmed påverka det informella lärandet. Att vara för tillgänglig är kanske inte så bra för det informella lärandet och dess förutsättningar i alla fall då medarbetarna inte vet när de stör varandra. Medan cellkontorslaget kan visa sig tillgängliga för varandra genom att ha dörren öppet eller stängd. Illeris (2007) betonar att lärandet är en inre och socialprocess, för att ett lärande ska ske behöver lärandets dimensioner samspela med varandra. Har medarbetarna då möjlighet till både socialt samspel samt individuellt tänkande som cellkontorslaget har genom att stänga dörren då menar vi att det kan vara tal om en god lärandemiljö. Vi vill i det här sammanhanget dock betona att det är viktigt att det råder gemensamma normer, som cellkontorslaget hade genom att visa sig tillgängliga för samarbete genom den öppna dörren.

Framtida forskning

Strukturen på den fysiska arbetsmiljön i form av cellkontor och öppet kontorslandskap är ett aktuellt ämne i dagens samhälle, då många organisationer väljer att placera sina anställda i öppna kontorslandskap. Det saknas dock forskning om ämnet i pedagogiken då vi fann det svårt att hitta studier om kontorslandskap respektive cellkontor i relation till individens lärande. Vår studie visade att det öppna kontorslandskapet påverkade dialogen negativt mellan medarbetare då de inte ville störa varandra. Medan de som satt och arbetade i cellkontor själva kunde avgöra när de var tillgängliga för kommunikation och samarbete. Framtida studier skulle kunna undersöka vilka förutsättningar för lärande ett öppet kontorslandskap främjar eller hur det påverkar individens motivation att lära.

Referenser

- Allvin, M. Aronsson, G. Hagström, T. Johansson, G. (2006). *Gränslöst arbete - ett socialpsykologiskt perspektiv på det nya arbetslivet*. Malmö: Liber.
- Allwood, C.M.(2010). *Grundläggande vetenskapsteori – för psykologi och andra beteendevetenskaper*. Lund: Studentlitteratur.
- Amy H, A. (2008). Leaders as facilitators of individual and organizational learning. *Leadership & Organization Development Journal*, 29(3), 212 – 234
- Arbetsmiljöverket. (2014). *Öppet kontor eller cellkontor*. Hämtad: 2014-05-08, Tillgänglig: http://www.av.se/teman/kontorsarbete/oppet_kontor/
- Bjereld, U., Demker, M. & Hinnfors, J. (2009). *Varför Vetenskap?* Lund: Studentlitteratur.
- Clus, M. (2011) Informal learning in the workplace. *Australian Journal of Adult Learning*. 51 (2), 356-373
- Cohen, L., Manion, L. & Morrison, K. (2011). *Research methods in education*. Routledge.
- Denscombe, M. (2009). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.
- Döös, M. & Wilhelmson, L. (2005) Kollektivt lärande. Om betydelsen av interaktion i handling och gemensam handlingsarena. *Pedagogisk Forskning i Sverige*. 10 (3), 209–226
- Egidius, H. (2009). *Pedagogik för 2000-talet*. (5., [omarb.] uppl.) Stockholm: Natur & kultur.
- Ellström, P- E. (1992). *Kompetens, utbildning och lärande i arbetslivet*. Stockholm: Norstedts Juridik AB.
- Ellström, P-E & Hultman, G. (2004). Avslutande reflektioner och slutsatser. I Ellström, P-E & Hultman, G
- Eraut, M. (2010). Informal learning in the workplace. *Studies in Continuing Education*. 26(2), 247-273
- Friese, S. (2012) *Qualitative data analyses with ATLAS.ti*. London: Saga Publications Ltd.
- Westlund, I. (2009). Hermeneutik. I Fejes, A. & Thornberg, R. (red) (2009). *Handbok i kvalitativ analys*. Stockholm: Liber AB
- Granberg, O. (2009). *Lära eller läras: om kompetens och utbildningsplanering i arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur.
- Granberg, O. & Ohlsson, J. (2009). *Från lärandets loopar till lärande organisationer*. (3., rev. uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Granberg, O. & Ohlsson, J. (2005). Kollektivt lärande i team. Om utveckling av kollektiv handlingsrationalitet. *Pedagogisk Forskning i Sverige*. 10 (3), 227–243
- Grill, C., Ahlborg, G. & Lindgren, E.C. (2011), "Valuation and handling of dialogue in leadership: A grounded theory study in Swedish hospitals". *Journal of Health Organization and Management*, 25 (1), 34 - 54
- Hagström, T. (2007). Arbetslivspedagogik och det gränslösa arbetet. En transaktionell ansats. *Pedagogisk Forskning i Sverige*. 12 (4), 257–280
- Hartman, J. (2004). *Vetenskapligt tänkande- Från kunskapsteori till metodteori*. Lund: Studentlitteratur.
- Hultman, G. (red)(2004), *Lärande och förändring i organisationer: om pedagogik i arbetslivet*. (2004). Lund: Studentlitteratur.
- Illeris, K. (2007). *Lärande*. Lund: Studentlitteratur.
- Jahncke, H., Hygge, S., Halin, N., Green, A-M., & Dimberg, K. (2011). Open-plan office noise: cognitive performance and restoration. *Journal of Environmental Psychology*, 31, 373-38
- Kaarlela-Tuomaala, A., Helenius, R., Keskinen, E. & Hongisto V. (2009). Effects of acoustic environment on work in private office rooms and open-plan offices – longitudinal study during relocation. *Journal of Ergonomics*, 52(11), 1423-1444

- Kersh, N., Waite, E. & Evans, K. (2011). The Workplace as a Site of Learning: Facilitating Learners' Motivations and Outcomes', in NORRAG NEWS, Towards a New Global World of Skills Development? *Journal of International development*, 46 (3), 115-117
- Kock, H. (2010). Kompetensutveckling på arbetsplatsen- sammanfattande slutsatser och reflektioner. I Kock, H. (red) (2010), *Arbetsplatslärande: att leda och organisera kompetensutveckling*. Lund: Studentlitteratur.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur
- Kyndt, E., Govaerts, N., Claes, T., De La Marche, J & Dochy, F. (2013). What motivates low-qualified employees to participate in training and development? A mixed-method study on their learning intentions. *Studies in Continuing Education*. 35 (3), 315-336
- Marchiori, M. & Bulgacov, S. (2012). Strategy as Communicational Practice in Organizations. *International Journal of Strategic Communication*. 6 (3), 199-211
- Meijer, EM., Fringes-Dresen, MHW. & Sluiter, JK. (2009). Effects of office innovation on office workers' health and performance. *Journal of Ergonomics*, 52(9), 1027-1038
- Olsson, A., Bjöörn, U. & Jönson, G. (2008). Experiential learning in retrospect: a future organizational challenge? *Journal of Workplace Learning*, 20(6), 431-442
- Seddigh, A., Berntsson, E., Bodin Danielsson, C., & Westerlund, H. (2014). Concentration requirements modify the effects of office type on health and productivity. *Journal of Environmental Psychology*, 38, 167-174.
- Stensmo, C. (2007). *Pedagogisk filosofi*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur
- Svensson, L. (2005). Arbetstagares lärandemiljöer i kunskapsintensiv innovativ verksamhet. *Pedagogisk forskning i Sverige*. 10(3), 195-208
- Vetenskapsrådet. (2012). God forskningsred. Hämtad 2013-02-15, från <http://www.vr.se/download/18.3a36c20d133af0c12958000491/1321864357049/God+forskningssed+2011.1.pdf>
- Wilhelmsson, L. (2010). Kompetensbärande relation mellan chef och medarbetare. I Härenstam, A. & Bejerot, E. (red.) (2010). *Sociala relationer i arbetslivet: studier från föränderliga arbetsplatser*. (1. uppl.) Malmö: Gleerups utbildning.
- Ödman, P. (2007). *Tolkning, förståelse, vetande: Hermeneutik i teori och praktik*. Norstedts Akademiska Förlag.

Figurer

Figur 1. *Öppet landskap respektive cellkontor*. Hämtad: 2014-05-08, Tillgänglig:

http://www.av.se/teman/kontorsarbete/oppet_kontor/

Figur 2. *Lärandets tre dimensioner*. Fritt utifrån Illeris, 2007, s.122.

Figur 3. *Nätverk från ATLAS.ti*

Bilaga 1



Hej!

Vi är två studenter från Blekinge Tekniska Högskola som läser samhällsvetarprogrammet för lärande, utveckling och kommunikation. Vi ska skriva vårt examensarbete i pedagogik och det kommer att handla om medarbetarnas förutsättningar för lärande i relation till sin fysiska arbetsmiljö. Den empiriska studien kommer att baseras på intervjuer och frågorna kommer därmed att handla om förutsättningar för lärande som kommunikation, samarbete och den fysiska arbetsmiljön utifrån medarbetarnas perspektiv. Intervju tiden beräknas ta max 60 minuter och kommer även att spelas in. Självklart kommer materialet att behandlas anonymt det vill säga att namn och specifik organisation inte kommer att presenteras i något sammanhang, efter arbetets godkännande kommer detta material förstöras. Resultatet kommer således att redovisas i form av en uppsats.

Vi vill även klarlägga att ditt deltagande är frivilligt och du kan när som helst avbryta ditt deltagande om så önskas.

Vid eventuella frågor kan du kontakta oss via telefon eller mail.

Maria Assarsson
mia_assar@hotmail.com

Rrezarta Kadrija
rrezarta.kadrija@live.se

Bilaga 2

Intervjuguide

Bakgrund

- Hur länge har du arbetat inom XXXXX ?
- Beskriv dina arbetsuppgifter?

Lärande i arbetet

Lärandet är en process som ständigt pågår, nästan oavsett vad vi gör så lär vi oss alltid något. Det är på så sätt vi utvecklar våra kunskaper och kompetens.

- Hur ofta upplever du att du lär dig nya saker på ditt arbete?
- Vilket anser du, är det bästa sättet att lära sig på?
- Beskriv hur du går tillväga om det uppstår ett problem i arbetet?

Samarbete

- Vad har du för syn på samarbete?
- Hur viktigt är samarbete med andra i arbetslaget för dig? (Varför/Varför inte)
- Hur upplever du samarbetet i arbetslaget?
- Upplever du att du får stöd och hjälp av dina kollegor?
- Upplever du att samarbete är en viktig förutsättning för ditt lärande?

Kommunikation

Som du vet så är kommunikation är en social process och det finns olika kommunikationsvägar, men det vi vill lyfta i det här sammanhanget är den verbala kommunikationen som sker mellan individerna i form av dialogen.

- Vad har du för syn på verbal kommunikation?
- Hur viktigt är verbal kommunikation i arbetet för dig? (Varför/ Varför inte?)
- Hur upplever du att den verbala kommunikationen fungerar i arbetslaget?
- Upplever du att den verbala kommunikationen är en viktig förutsättning för ditt lärande?

Fysiska arbetsmiljön

Den fysiska arbetsmiljön handlar om faktorer som exempelvis ljusförhållanden, buller, och värme som måste vara rätt för att du ska kunna jobba bra. Vi är dock intresserade av strukturen i den fysiska arbetsmiljön och med det menar vi alltså strukturen i ert kontor.

- Hur ser strukturen i din fysiska arbetsmiljö ut?
- Hur upplever du strukturen i den fysiska arbetsmiljön?
- Hur upplever du att strukturen i den fysiska arbetsmiljön påverkar ditt samarbete med dina kollegor?
- Hur upplever du att strukturen i den fysiska arbetsmiljön påverkar din kommunikation med dina kollegor?

(Varför/ Varför inte?)