

## Kunskapsarbetarnas geografi

Distansarbete har diskuterats flitigt under många år. Det har ansetts vara en fördel för anställda att distansarbeta för att få ihop sitt vardagsliv. Trots att möjligheten finns på de kunskapsintensiva företagen som jag har studerat väljer kunskapsarbetarna att pendla till sina arbetsplatser. Det är en fråga som jag belyser i min doktorsavhandling: *Arbetets geografi – Kunskapsarbetets organisation och utförande i tidrummet*. Den här artikeln baseras på min avhandling och ska syfta till att förstå hur det moderna arbetslivet utspelar sig för kunskapsarbetare. Det handlar om kunskapsarbetets organisation och utförande i tidrummet. Utgångspunkten är att studera olika rumsliga möjligheter och restriktioner som kunskapsarbetare ställs inför. Syftet är att förstå om det är någon skillnad mellan sysselsättningen geografi och förvärvsarbets geografi. Med sysselsättningens geografi menas adressen för arbetstillfället vid vil-

ken anställningen är lokaliserad. Med förvärvsarbets geografi menas platsen där arbetet i praktiken utförs. Förvärvsarbets geografi kan avvika från sysselsättningens geografi då förvärvsarbete sker hos kund, under pendlings- eller tjänsteresor, i hemmet, på café/restaurang eller på andra platser. I denna studie studeras arbetspraktik och vardagsliv (fokus på arbetslivet) tillsammans och inte separerat som det vanligen görs.

### Vad är kunskapsarbete?

Den bransch som studerats kallas vanligen kunskapsintensiva företagstjänster (se tabell 1). Det är företag och organisationer som sysslar med avancerade tjänster. Sektorn omfattar advokatbyråer, managementföretag, reklambyråer och högteknologiska företag och konsultföretag av olika slag. Det kan vara företag och organisationer

Tabell 1. Företagstjänster i Sverige och i Stockholm år 2011.

---

	År 2011
Företagstjänster totalt i Stockholm	118 679 (antal)
Samtliga företagstjänster i riket	504 528 (antal)
Total andel företagstjänster av dagbefolkningen i riket	11 (procent)
Total andel företagstjänster av dagbefolkningen i Stockholm	20 (procent)
Total andel av rikets företagstjänster i Stockholm	24 (procent)

---

Källa: SCB.

Tabell 2. En översikt utifrån tre forskares syn på kunskapsarbete.

Namn Huvudbegrepp	Robert Reich Symbolanalytiker	Richard Florida Kreativa klassen	Mats Alvesson Kunskapsarbetare
Sektorer	Symbolanalytiska tjänster	Kunskapsintensiva tjänsteföretag	Kunskapsintensiva tjänsteföretag
Arbetsuppgifter	Identifierar problem, löser problem och samordnar resultaten	Kommer på nya strategier, utföranden och komponenter samt problemlösning, söker efter nya innovativa lösningar	Tolkar, förmågan att tolka, kvalificerade gissningar
Nyckelord	Kompetens, välfärd	Kreativitet, urbanitet	Kunskap, företag
Yrken eller huvudsysselsättning (exempelvis)	Forskare, ingenjörer, programmerare, tekniker, PR-konsulter, jurister, bankmän, planerare, utvecklare, analytiker, konsulter, systemanalytiker, ljudtekniker, författare, formgivare, journalister	Datatekniker, matematiker, ingenjörer, forskare, konstnärer, designer, arkitekter, skådespelare, sportmän, journalister, managementkonsulter, bankmän, jurister, tekniker	Jurister, revisorer, managementkonsulter, ingenjörer, datatekniker, IT-tekniker, PR-konsulter, advokater, investmentbankmän, biotekniker
Viktigaste verk om kunskapsarbete	The Work of Nations. Preparing Ourselves for 21st-Century Capitalism (1991) New York: Vintage Books.	The Rise of the Creative Class: and How it's Transforming Work, Leisure, Community and Everyday Life (2002). New York: Basic Books	Knowledge Work and Knowledge-Intensive Firms (2004). Oxford: Oxford University Press

både inom privata och offentliga sektorn (Alvesson, 2004: 24–25). Exempel på kunskapsintensiva konsultföretag är Cap Gemini och Ernst & Young. I tabell 1 går att utläsa att 20 procent av andelen företags-tjänster är lokaliserade i Stockholm jämfört med riket som har en andel på 11 procent. Således är 24 procent av rikets företags-tjänster i Stockholm. Inom Stockholms län

är sektorns sysselsättning en fjärdedel av samtliga förvärvsarbetade. Dominansen är tydlig inom framförallt de centrala delarna av länet och idag kan denna sektor anses vara en av Stockholms basindustrier. Mellan åren 1990 och 2007 har sysselsättningen ökat med 90 000 personer och det är en snabbare tillväxt än regionens totala sysselsättning (Hermelin, 2011: 29–30).

Det finns en problematik i att branschen kallas för kunskapsintensiv eftersom det antyder att kunskapsföretag har monopol på kunskap. Det som är utmärkande är att kunskap och kompetens är nyckelverksamheten och att majoriteten av de anställda inom företaget sysslar med att skapa kunskap (Liedman, 2001; Alvesson, 2004: 32–35). Det är framförallt kunskap kopplat till akademisk kunskap där de anställda innehar en specifik kunskap som är central för organisationen. Kunskapsintensiva tjänster består av utbytet och försäljning av information och problemlösning (ex Reich, 1991; Alvesson, 2002). Samarbeten såsom teamarbeten är centrala delar av kunskapsarbetarnas arbetsuppgifter. Därmed spelar kommunikationen mellan de anställda och med kunder en avgörande roll för organisationens utveckling (ex MacKinnon m fl., 2002; Ettlinger, 2003; Gertler, 2003; Amin och Cohendet, 2004; Storper och Venables, 2004; Pinch, 2009; Sunley m fl., 2011). Detta är också en bransch där IKT<sup>1</sup> (information- och kommunikationsteknologier) vanligen används av de anställda för att utföra sina arbetsuppgifter (Jones, 2005). I Sverige finns det en koncentration av företagstjänster i Stockholm, enligt tabell 1, (företagstjänster)<sup>2</sup>.

Det är kunskapsarbetarna som står i centrum inom denna sektor. De anställda i dessa företag och organisationer är ofta högutbildade. Det finns många olika definitioner av kunskapsarbetare och författare som exempelvis, Robert Reich (1991), Richard Florida (2002) och Mats Alvesson (2004), har all delvis olika definitioner av kunskapsarbete (Tabell 2, kunskapsarbete).

Utifrån tabellen framgår de tre forskar-

nas delvis varierande syn på vilka kunskapsarbetarna är och vad de sysslar med. Det finns en del likheter såsom vad kunskapsarbetarna sysslar med, där datatekniker, ingenjörer, PR-konsulter, managementkonsulter, jurister, bankmän och forskare är återkommande yrken hos de tre forskarna. Det alla tre är överens om är att det är kunskapsarbetarna (kreativa klassen, symbolanalytikerna) som är de bärande i samhället för ekonomisk utveckling. Samhället anses vara beroende av att kunskapsföretag med deras kunskapsarbetare kan kommunicera och producera kunskap. Kunskapsarbetare sysslar dagligen med att ”lösa”, identifiera och samordna resultat. Det handlar om problemlösning och tolkning (Reich, 1991; Florida, 2002; Alvesson, 2004). De största skillnaderna mellan Reich (1991), Florida (2002) och Alvessons (2004) definition av kunskapsarbetare är synen av vilken kompetens kunskapsarbetare innehar. Reich förespråkar att färdigheter och kunskaper som individer besitter är det viktigaste, Florida anser att det är kreativiteten och Alvesson anser att det är tolkningsförmågan (tabell 2). De delar också argumentet att samhället är beroende av kunskap, nätverk och IKT, och att vi är inne i ett samhälle som bygger på detta (ex Harvey, 1989; Castells, 1996; Alvesson, 2004).

IKT har spridit sig snabbt i samhället under de senaste decennierna och har kommit att påverka människor vardagsliv. IKT har även kommit att påverka den sociala och rumsliga strukturen för företag och organisationer samt interaktionen i samhället. Det finns delade meningar om IKTs påverkan på arbetslivet och det är en central aspekt för avhandlingen. Det finns någ-

ra bärande argument. Det finns en uppfattning om att IKT leder till minskad rörlighet och ”geografins död”. Huvudargumentet som förs för denna ståndpunkt är att människor inte behöver resa på grund av IKT-användning (ex Castells, 1996; Cairncross, 1997; Sellen och Harper, 2002). En annan ståndpunkt är att IKT utvecklingen leder till ökad rörlighet (Sheller och Urry, 2006) och att den fysiska kontakten är det viktigaste sättet att kommunicera med varandra (ex Bradley m fl., 1993; Jones, 2003). IKT har lett till att det är billigare och enklare att resa (Harvey, 1989; Dicken, 2011), det har blivit lättare att kommunicera effektivt, det vill säga ”multitasking” (Kenyon, 2008: 286). Ett exempel på detta är att du kan prata i telefon samtidigt som du reser. Avhandling undersöker hur mycket och på vilket sätt IKT har påverkat arbetslivet för kunskapsarbetare.

### **Tidsgeografi, ett synsätt för att förstå helheten**

Studien är inspirerad av det tidsgeografiska synsättet. Begreppet tidrum är centralt begrepp för tidsgeografi, där tid och rum inte är separerade. Tidrummet ska hjälpa till att studera relationen mellan tid och rum för att förstå vad som sker i världen (Hägerstrand, 1974: 90). Det är genom att förstå vad som inte är möjligt som man kan förstå vad som är möjligt (Asplund, 1983: 190).

Tidsgeografien har använts som ett synsätt för att förstå arbetets geografi. Tidsgeografiska synsättet öppnar upp möjligheten att se de sekvenser av aktiviteter och projekt som kunskapsarbetet innebär (Hägerstrand, 1982). De tidsgeografiska

begreppen som har använts för att beskriva och analysera empiriska data är; projekt, aktivitet och restriktioner. Projekt och aktiviteter används för att beskriva hur kunskapsarbetare organiserar sina liv. Kunskapsarbetet kan vara ett projekt, där flera olika aktiviteter ingår för att uppnå ett specifikt mål. Ett projekt syftar till att uppnå ett mål för att det ska vara ett projekt. Organisationsprojekt och individprojekt kan på detta sätt stämma överens eller skiljas åt. Organisationens mål kan vara att få lönsamhet genom att de anställda arbetar mycket övertid. Individens mål kan å andra sidan vara att förvärvsarbeta så lite som möjligt för att få tid till sin familj. I detta exempel går inte organisations- och individprojektet ihop. I organisationsprojektet ingår således flera olika individer (ex anställda och kunder) medan individprojektet är enskilt (Ellegård, 2001). Projekt kan också variera över tid, det kan vara exempelvis en specifik uppgift eller hela arbetsdagen. Tillsammans bildar dessa projekt och aktiviteter väv i tidsrummet (Hägerstrand, 1974: 90), dessa utgör mönstret för arbetets geografi.

För att förstå vardagslivet är det lättast att studera restriktioner snarare än möjligheter. Varje projekt och aktivitet har begränsningar i tidsrummet. De mest uppenbara begränsningarna är relaterade till materiella ting. Människor tvingas på olika sätt ta hänsyn till olika hinder för aktiviteter. Det är restriktionerna som begränsar vilka aktiviteter som är möjliga. Det kan handla om tidigare tagna beslut, organisationsstrukturer, resurser som finns att tillgå eller distans (Ellegård och Nordell, 1997: 167). En aktivitet kan bara uppta ett visst utrymme, tillslut tar det slut. Ett visst an-

tal enheter kan endast vara i kontakt med varandra samtidigt, det är begränsat på så sätt. Tidspressen handlar om att det endast går att ta sig till en specifik plats under en begränsad tid. Ingen kan vara fysiskt närvarande på två platser samtidigt. IKT har möjliggjort kommunikation utan fysisk närvaro och därmed har vissa begränsningar i tidsrummet kommit att upphävas. Hägerstrand menar att det finns tre tydliga restriktioner i tidsrummet; kapacitetsrestriktioner, kopplingsrestriktioner och styrningsrestriktioner. Kapacitetsrestriktionsbegreppet definieras främst med biologiska begränsningar. Exempelvis behöver människor äta och sova. Kapacitetsrestriktionerna handlar också om tillgängligheten. Kopplingsrestriktionsbegreppet innebär att det finns begränsningar för var, när och hur länge personer kan nå andra personer, verktyg och material. Det handlar om samordning i tid och rum (Hägerstrand, 1970). Ett tydligt exempel är att en kunskapsarbetare som är på en plats i ett möte med en kund kan inte samtidigt vara på ett möte med sina kollegor. Sammankopplingen med andra människor blir på detta sätt tydligt. På samma sätt kan inte anställda vara med sin familj när de förvärvsarbetar. En tydlig kopplingsrestriktion som delvis upplöst med hjälp av IKT är ”multitasking”, det vill säga att göra flera saker samtidigt. Det går i realiteten att vara på ett möte och samtidigt svara på mejl i sin ”smartphones”. Styrningsrestriktioner är normer och regler. Det kan också handla om att exempelvis utesluta någon från att delta på ett möte eller att anställda får sitta i kontorslandskap respektive enskilt rum. Andra tydliga styrningsrestriktioner är arbetstidspolicys på företag.

## **Kunskapsorganisationer i Stockholm**

För att kunna studera arbetets geografi har olika empiriska data använts. För det första finns det två empiriska studier gjorda på två arbetsplatser i Stockholm. På dessa arbetsplatser har intervjuer, enkät och tidsdagböcker gjorts med anställda och personer med god insyn i verksamheten och personalfrågor. Arbetsplatserna är anonym och därför har jag använda de tagna namnen Infera och Komfera. Infera är en kunskapsintensiv arbetsplats inom den offentliga sektorn. De anställda i den utåtriktade verksamheten sysslar med att ta fram underlagsrapporter samt strategi- och visionsdokument. Infera sysselsätter 47 personer, varav 27 är kunskapsarbetare. Jag intervjuade sju anställda på denna organisation. En av de anställda sitter med i ledningsgruppen med personalansvar. De övriga sex anställda förde även en tidsdagbok under en vecka. Enkätundersökningen skickades ut till 27 anställda, varav 23 svarade. Den andra arbetsplatsen är Komfera, vilket är ett kunskapsintensivt företag inom den privata sektorn. De sysslar med PR- och kommunikation. Företaget sysselsätter cirka 30 personer, varav 28 är kunskapsarbetare. Intervjuer genomfördes med sex anställda, och med en anställd som ansvarar för organisationens strategi- och personalfrågor (HR). Fyra av de anställda förde en tidsdagbok under en vecka. Enkätundersökningen skickades ut till 28 anställda, varav 18 svarade. För det andra har sju företag inom PR/kommunikation samt management studerats. På dessa företag har intervjuer gjorts med personer med god insyn i organisationen; ägare, VD, partners. Alla

Tabell 3. Översikt över de företag/organisationer som ingår i studien.

Organisa- tion	Antal tillsvidare- anställda i Sverige	Medel- ålder (år)	Bransch	Verksamhet	Hemsida
Infera	47	50	Offentlig verksamhet	Offentlig verksamhet inom utredning, projektledning, samordning, koordinering, planering	Informativ hemsida som vill förmedla nytänkande och framtids-planering
Komfera	40	30	PR/kommunikation	PR, kommunikationsstrategier, finansiell kommunikation, samhälls-kommunikation	Medarbetarna står i centrum och det är dem som kunden ska få förtroende för.
Mdia	19	40	Management	Finans, bank, försäkring	Vill ge ett seriöst intryck. Konsulterna är i centrum och förmedlar vad du får som kund
Adia	20	30-40	PR/kommunikation	Finansiell kommunikation, PR, kris-kommunikation, media-kommunikation, mediarelationer, hållbarhets-kommunikation	Uppdateras dagligen med information och bilder på vad medarbetarna gör just nu. Ger ett intryck av att de har mycket att göra och att aktivitet sker dagligen
Ndia	16	40-50	Management	Ledarskap- och affärsutveckling	Förmedlar att människor tillsammans skapar utveckling. Konsulterna är centrala
Pdia	6	50	Management	Strategi-, org-anisations-, affärs- och ledarskaps-utveckling	Lyfter fram deras långa erfarenhet. Vill förmedla att det sker något positivt när de arbetar med ett företag, driver det framåt
Odia	15	40	PR/kommunikation	Affärsdrivande kommunikation.	Förmedlar nyheter med twitter som uppdateras ständigt på deras hemsida. Konsulterna beskrivs med personliga berättelser.
Kdia	30	40-50	Management	Strategi och verksamhetsstyrning, verksamhets- och process-utveckling, verksamhets-system	Vill förmedla nytänkande och att du som kund kan förverkliga dina drömmar med deras hjälp. Innovation, passion, kompetens är nyckelord
Edia	10	30-35	PR/kommunikation	Marknads-PR, företags-kommunikation	Framsidan visar konsulter som modeller, nytt och modernt. De vill förmedla att de står för nyheter och att något sker snabbt när de kontaktas.

Tabell 4. Generell information om respondenterna på Komfera och Infera.

Kriterier	Infera Antal (%)	Komfera Antal (%)
Universitetsstudier	23 (100)	18 (100)
Bostadsadress inom Stockholms län.	20 (87)	17 (94)
Boende i hushåll med två personer eller mer.	22 (96)	12 (67)
Boende i hushåll med personer under 20 år.	10 (43)	7 (38)
Boende i hushåll med barn i förskole/skolålder.	9 (39)	7 (38)
Anställda mindre än två år	5 (22)	15 (83)

Källa: webbenkäten.

intervjuade på dessa företag innehar nyckelpositioner inom ledningsgruppen. De företag som valdes ut gjorde det på grundval utifrån konsultguidens listning (Affärsvärlden) PR/kommunikation och management samt att de skulle vara mindre än 30 anställda, men minst 5 tillsvidareanställda (i Sverige). Tabell 3 visar en förteckning över de företag och organisationer som ingår i studien.

De båda arbetsplatserna Infera och Komfera som deltog i den empiriska studien har både likheter och skillnader (se tabell 4). Alla anställda har en omfattande formell utbildning och de flesta av dem bor i Stockholmsregionen, där båda arbetsplatserna är belägna. Tre personer på Infera bor utanför Stockholms län och pendlar till arbetsplatsen. Två av dem bor i angränsande län, medan en bor längre bort och har en övernattningslägenhet i närheten av kontoret och bor där i veckorna. På Komfera är det en anställd som pendlar dagligen till och från jobbet från ett annat län. Genomsnittsåldern på Infera är 50 år, medan Komfera är 32 år. Storleken på hushållen varierar, mellan 30 och 40 procent bor i hushåll med barn. På Infera har de fles-

ta av de anställda arbetat i många år, medan Komfera har en hög omsättning på personal och de flesta av de anställda har bara varit där i några år. Infera har inget krav på beläggning medan Komfera har det kravet. De anställda på Komfera måste tidsrapportera minst 90 procent av sina 40 timmar på kunduppdrag.

### Arbetspraktik, en del av helheten

För att förstå arbetets geografi måste arbetspraktiken studeras. Arbetspraktik handlar i grund och botten om vad människor gör. För att kunna förstå arbetspraktik måste de sociala interaktionerna som sker på arbetsplatser förstås. Sociala interaktioner är viktiga för att kunskap ska skapas på arbetsplatsen, både med kollegor och också kunder. Beroende på arbetsuppdragets karaktär sker interaktionen på olika sätt. Olika typer att kommunikation är personlig (ansikte-mot-ansikte) och virtuell kontakt. Det finns en uppfattning om att personlig kommunikation ökar drivkraften och samordningen för anställda på arbetsplatser (Storper och Venables, 2004: 355),

och formar relationerna som sker mellan individer (Ettlinger, 2003). Virtuellt kontakt med hjälp av IKT bör ses som ett sätt att kommunicera över avstånd och ofta används den kommunikationen efter att en relation redan har etablerats. Virtuellt och personlig kommunikation stödjer därmed varandra, samtidigt som de används på olika sätt. En viktig del av kunskapsarbetarnas förvärvsarbete är att det bedrivs i nära samverkan med andra individer. Praktikbaserad gemenskap (engelska begreppet: "Community of practice", CoPs) (Wenger, 1998: 3) på arbetsplatserna är en teori som kan vara till hjälp för att förstå arbetets geografi för kunskapsintensiva företags-tjänster. Interaktionen på arbetsplatserna i gemenskaperna skapar kunskap inom och mellan företag. Det är därför det är viktigt för kunskapsarbetare att vara närvarande på arbetsplatsen.

Flexibilitet är viktigt för att förstå kunskapsarbetarnas rörlighet. Den fråga som måste ställas är; vad är en flexibel arbetsplats? Är arbetsplatsen flexibel utifrån arbetstagaren eller arbetsgivarens synvinkel? Flexibilitet i tid är en sak, medan flexibilitet i produktionen är en annan. Det är viktigt att klargöra vad vi menar med "flexibel" och i vilket sammanhang det används. Att vara flexibel innebär ofta för arbetstagaren att vara tillgänglig under hög arbetsbelastning (Karlsson, 2006: 140–141; Eriksson, 2007: 45). Flexibilitet beskrivs utifrån att det är positivt för arbetstagarna (ex Karlsson, 2006; Benner, 2009) eftersom det styrs utifrån exempelvis kunden.

För att förstå kunskapsarbetarnas vardagsliv behöver både arbetslivet och privatlivet studeras. Vardagslivet är vad folk gör rutinmässigt varje dag både vad gäller

fritid och arbetsliv (Ellegård, 2001: 42). Vardagslivsbalans är ett begrepp som ofta används för att diskutera balansen mellan arbetslivet och fritiden (Kodz m fl., 2002: 1; Gambles m fl., 2006: 4). Här används begreppet för att utforska harmoni eller disharmoni för kunskapsarbetarnas vardagsliv. Det finns olika åsikter om hur individer kan få harmoni i sitt liv, de hinder kunskapsarbetarna ställs inför är stress, överbelastning och andra faktorer som påverkats av IKT (Bunting, 2004; Perrons m fl., 2007; Walsh, 2010). Kunskapsarbetare kan arbeta "dygnet runt", vilket ofta leder till att de spendera mer tid på att arbeta än normalt skulle förväntas, det vill säga mer än 48 timmar per vecka (Massey, 1995: 493; Kodz m fl., 1998: 21; Perlow, 1999: 330; Lewis, 2007: 147); Dessa normer påverkar vardagen för kunskapsarbetare, som anses vara en bransch som ofta distansarbetar och har möjligheten att göra detta (Hill m fl., 2003; Garrett och Danziger, 2007).

## **Hur kunskapsarbete organiseras och utförs**

Huvudsakliga syftet är att förstå arbetets geografi genom att studera arbetspraktik och vardagsliv (med fokus på arbetslivet). Studien omfattar kunskapsintensiva företagstjänster och de kunskapsarbetare som arbetar inom den branschen.

Avgörande faktorer i förhållande till hur kunskapsarbetet organiseras och utförs är sociala interaktioner; möten, teamwork och relationer mellan människor. Detta är tydliga kopplingsrestriktioner som påverkar samspelet och samordningen mellan anställda med varandra och mellan anställ-



da och kunder. Även om IKT är viktigt för kunskapsarbetare, är det samspelet mellan olika kommunikationssätt som är viktiga beroende på arbetsuppgiftens karaktär. Exempelvis är personlig kommunikation viktig för att skapa relationer och förtroende medan virtuell kommunikation är bra för att hålla kontakten med sina kunder och kollegor samt avhandla snabba enkla frågor.

Detta illustreras i Lars tidsdagbok (Figur 1). Figuren ska läsas i denna ordningsföljd. Tid är markerat på den vertikala axeln, med början nedifrån och upp. Den horisontella axeln visar koder för olika platser. Den röda linjen representerar aktiviteter, den gröna linjen platser och förflyttningar, den mörkblå linjen teknologier och den ljusblå linjen samvaro. Figuren kommer utifrån dataprogrammet Vardagen (Ellegård och Nordell, 2011).

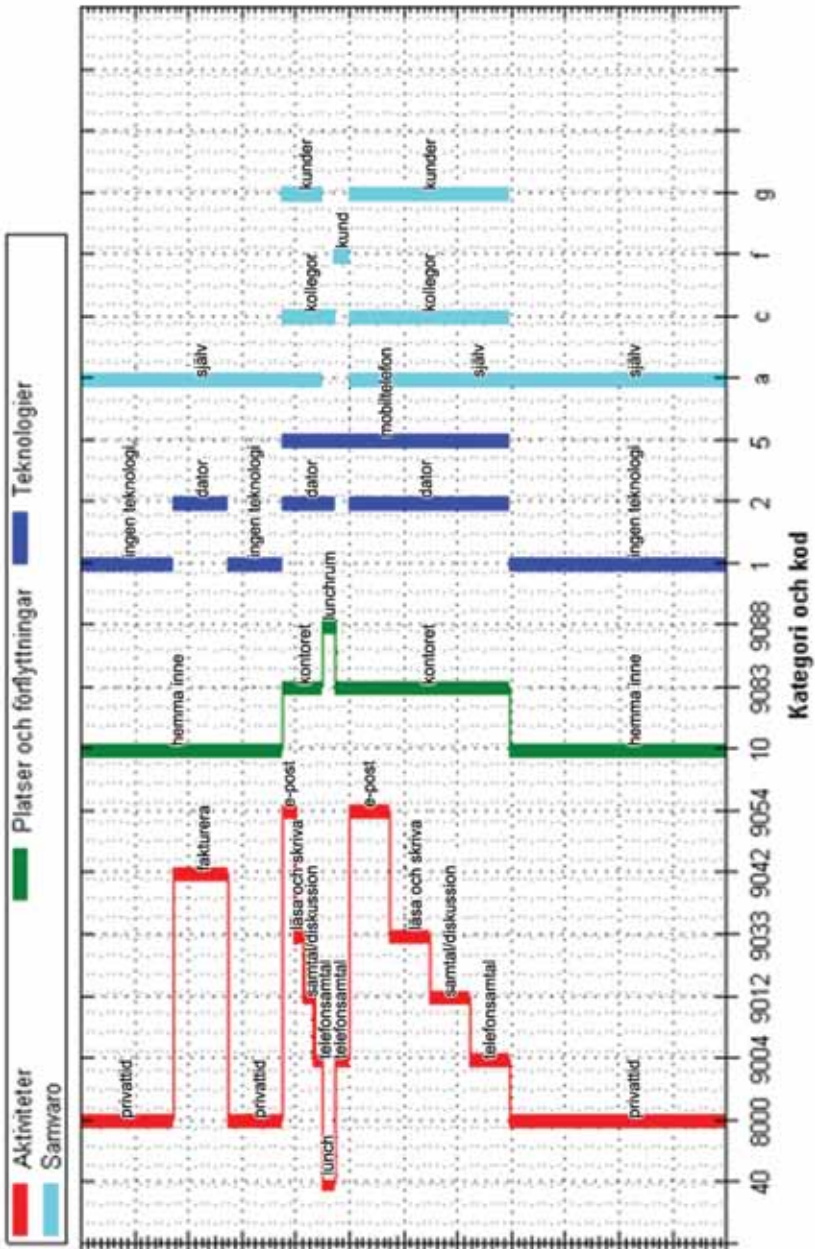
Lars olika sekvenser av en arbetsdags aktiviteter visas i figuren och tillsammans med intervjuer ger det värdefull information om kunskapsarbete. Tidsdagboken i figur 1 illustrerar en dag i november. Det är endast arbetsrelaterade aktiviteter som visas (allt annat är markerat som privat tid). Lars pendlar dagligen till sin arbetsplats, pendlingen med buss och tunnelbana tar ungefär en timme enkelresa. Han pendlar tillsammans med sin sambo. Lars börjar sin dag redan vid frukost när han läser fem olika tidningar. Denna uppgift fortsätter han med under pendlingen till jobbet. Han räknar inte in detta som arbetstid och är därmed inte med i tidsdagboken, utan han ser det som något han bara måste göra för att hålla sig uppdaterad och vara förbered. På kontoret får han ett telefonsamtal, har diskussioner med olika kolle-

gor och kunder, samtidigt kollar han också upp saker på internet. Både med hjälp av sin ”smartphone” och datorn. Hela dagen består av olika typer av kommunikation på olika sätt (virtuella eller fysiska). Lars har en kort lunch, sent på eftermiddagen. På kvällen behöver han fakturera hemifrån eftersom han inte haft tid att göra det under dagen.

Lars arbetade i tio timmar den aktuella dagen. Han arbetar 49,5 timmar denna vecka och han spenderade 32,5 timmar på kontoret. Han använder virtuell kommunikation (t ex e-post, chatt, telefon) under 40,5 timmar, medan han endast använder fysisk kommunikation 8,5 timmar. Det är bara en timme under veckan när han inte kommunicera med någon. Därmed förstår man att Lars har ett kommunikationsrikt förvärvsarbete.

Möteskulturen på arbetsplatsen visade sig vara en väsentlig aspekt som påverkar anställdas praktik. Genomförandet av möten kräver i allmänhet att anställda är på kontoret. Även om detta tar sig uttryck på olika sätt på de två studerade arbetsplatserna (Komfera och Infera), har det samma effekt: det vill säga att de anställda är i huvudsak på kontoret. På en arbetsplats (Komfera), är de anställda närvarande på kontoret främst för informella möten. Anställda känner att de måste komma till arbetsplatsen, så att de inte missar något, samt för att delta i arbetsuppgifter. Anställda som inte är på kontoret kommer att missa många spontana och oplanerade möten på denna arbetsplats. På den andra arbetsplatsen (Infera), finns det många planerade möten där de anställda förväntas vara närvarande på. Mötena är ofta obligatoriska och de anställda måste vara på konto-

### Lars . Grupp: Organisation 2. Datum: den 26 november 2008



Figur 1. Visualisering av Lars tidsdagbok, onsdag 26 november 2008.

ret för att kunna delta. I båda fallen verkar det som mötena hindrar de anställda från att arbeta på annat håll, till exempel i hemmet. De anställda på Infera, där det är planerade möten, upplever att de tillbringar mer tid på kontoret, jämfört med de anställda på Komfera där möten är mer spontana och oplanerade.

Det finns studier som visar att möteskulturer leder till ökad arbetsbörda (Kodz m fl., 2002). I denna studie visar tidsdagböcker att anställda tillbringar mycket tid på möten; förbereda och planera, delta och sedan följa upp med arbete i samband med dessa möten. Vissa dagar har de anställda tid uteslutande ägnats åt olika typer av mötesaktiviteter. Detta visar hur möteskultur kan leda till ökad arbetsbelastning, eftersom de anställda också måste engagera sig i andra uppgifter än möten.

Interaktioner med kollegor och kunder är en viktig del av kunskapsarbete. Personlig kommunikation är den viktigaste formen av interaktion, men beroende på vilken typ av arbetsuppgift använder de anställda också virtuell kommunikation. Studien stödja teorin om att personlig interaktion är den viktigaste byggstenen för att utveckla relationer (Ettlinger, 2003).

Relationer har en stark inverkan på förtroende och tillit mellan anställda och kunder samt mellan kollegor. Ettlinger (2003) menar att tillit krävs för att en interaktion ska inträffa. Det gäller samarbete både mellan och inom arbetsplatser. Förtroende mellan medarbetare och kunder anses vara väsentligt som ett första steg att etablera ett klientförhållande. Nästa fas handlar om att upprätthålla relationen med kunden, båda dessa faser innebär att bygga förtroende, vilket är en tidskrävande aktivitet. I den

andra fasen, är det en fråga om att upprätthålla ständig kontakt, vilket kan ske på olika sätt med olika kunder. Vissa kunder vill ha mer personlig och mer frekvent kontakt än andra. IKT ses som ett komplement till personlig samverkan som ett sätt att upprätthålla kontakten med kunden. Ofta är det ett snabbt och enkelt sätt att få svar på frågor eller att schemalägga möten. Utifrån min studie visar sig IKT vara mer användbart för kommunikation mellan de anställda än för kommunikation mellan anställda och kunder. Studien visar också att anställda tillbringar mer tid på kontoret på arbetsplatser som använder IKT i stor utsträckning.

Relationer mellan anställda är centrala för det sätt på vilket kunskapsarbete är organiserat på arbetsplatsen. De anställda är organiserade i grupper/team, både inom företaget och i kontakter med kunder. Teamarbete är en bidragande orsak till att de anställda behöver komma till kontoret. Medarbetarna beskriver hur det plötsligt händer saker under arbetsdagen som innebär att teamen måste träffas och diskutera denna utveckling. Det är inte möjligt att förutsäga när behovet av ett möte kommer att inträffa och därför är det viktigt att vara närvarande på kontoret. Om en gruppmedlem inte är på kontoret ses dess frånvaro ses som försvarande för resten av teamet/gruppen.

En viktig aspekt av teamarbete är att skapa kunskap på företag. Teamarbete ses som ett verktyg för att generera kunskap. De anställda på kunskapsintensiva tjänsteföretag förväntas lösa problem för deras kunder. Kunderna har ett team runt sig som ska kunna bistå dem. Amin och Roberts (2008) menar att för att praktikbase-

rad gemenskap ska utvecklas måste gruppmedlemmar identifiera sig med sitt team. På de flesta arbetsplatser som jag har studerat, är teamarbete en central del för organisationen. Teamen har gemensamma middagar, luncher och möten. Teamen är också viktiga för den utåtriktade verksamheten, med sina kunder i åtanke; det finns alltid en person som är nåbar.

Alla tre av dessa aspekter; möten, teamwork och relationer anspelar på den interaktion som sker på arbetsplatsen. Det har visat sig att samspelet mellan olika aktörer är viktigt för kunskapsintensiva företag. Det är också viktigt för att kunskapsarbetare ska kunna utföra sina arbetsuppgifter.

Vid diskussioner om var förvärvsarbetet sker är styrningsrestriktioner viktiga att studera. Tydliga styrningsrestriktioner som visar sig är normer och regler. Det handlar om hur arbetspraktiken ser ut på företagen så påverkar det också var kunskapsarbetet sker. Det finns både tysta och uttalade krav från kollegor och ledningen att de anställda ska vara på arbetsplatsen. Det hindrar anställda att arbeta hemifrån under normal arbetstid.

Majoriteten av kunskapsarbetarna i min fallstudie spenderar mer än 60 procent av sin arbetstid på kontoret. Vid intervjuer visade det sig att distansarbete framförallt sker efter normal kontorstid. Flertalet av de anställda såg inte detta som arbetstid. Exempel på uppgifter som utförs efter arbetstid är att läsa och svara på e-post, förbereda sig för den kommande dagen och uppdatera sig med information om sina kunder. En av orsakerna till att det har blivit så enkelt att förvärvsarbeta efter normal arbetstid i hemmet är ”smartphones”. Enkätundersökningen visar på en väsent-

lig skillnad mellan arbetsplatser och hur de använder virtuell kommunikation. På Komfera är det 45 procent av de anställda som använder virtuell kommunikation under 25 till 50 procent av sin arbetsdag. På Infera är det 70 procent av de anställda som använder virtuell kommunikation under endast 1 till 25 procent av arbetsdagen. Det finns alltså en skillnad mellan hur anställda uppfattar att de använder sig av virtuell kommunikation.

Det är också så att de flesta anställda besöker konferenser och mässor varje vecka, oftast i Sverige, men även i de övriga nordiska länderna. Mina resultat visar att kunskapsarbete är rörligt å ena sidan, i och med att de reser till konferenser. Men å andra sidan är de anställda inte rörliga, i och med att de förvärvsarbetar större delen av arbetsdagen på kontoret. Det är intressant att jämföra dessa resultat med tidigare liknande studier som belyser mer mobila mönster (Hill m fl., 1996; Garrett och Danziger, 2007). Min studie visar att mönstret för arbetets geografi beror på arbetsuppgifternas karaktär. Ett viktigt resultat är att alla kunskapsarbetarna har möjligheten att distansarbete, trots detta utför de framförallt sitt förvärvsarbete på kontoret under normal arbetstid.

Det är intressant att notera att ledningsgruppen på de olika arbetsplatserna oftast är positivt inställda till att anställda distansarbetar en dag i veckan, exempelvis hemifrån. De anställda upplever att de har ett flexibelt arbete, med möjlighet till distansarbete. Trots denna gemensamma uppfattning mellan chefer och anställda, förvärvsarbetar de anställda i denna studie främst på kontoret under normal arbetstid. Även om de anställda har tillstånd och den

tekniska förmågan att arbeta på distans, det finns därmed andra faktorer, såsom beskrivits ovan, som förklarar varför det inte sker oftare (sociala interaktionen). Ytterligare en aspekt är att studera vardagslivet, det vill säga arbetsliv och privatliv. Även om arbetslivet är det huvudsakliga fokus i denna studie så påverkar även aspekter av privatlivet hur kunskapsarbetet organiseras och hur det utförs. Detta kommer att diskuteras avslutningsvis.

Det finns forskning som visar att flexibla arbetsförhållandena är bra för de anställda (Webster, 2002; Furåker m fl., 2007; Dicken, 2011) ofta utifrån ett vardagslivsperspektiv (ex Huws, 1991; Perrons, 2003; Hulten, 2005; Jarvis, 2005). Mina resultat visar att det är till kundens och arbetsgivarens fördel. Det visade sig att en anställd som går hem tidigare en dag för ett ärende är beredda att arbeta övertid. Flexibel arbetstid tycks leda till att anställda arbetar fler timmar, vilket även tidigare studier visat (Perrons, 2003; ex; Bunting, 2004; Gambles m fl., 2006). I de organisationer som jag har studerat, finns det ingen tydlig policy för flexibel arbetstid, men det övergripande målet är kundrelationer.

I praktiken verkar detta innebära att de anställda faktiskt arbetar mer än 40 timmar per vecka. Detta stödjer tidigare forskning där slutsatsen är att flexibla arbetsförhållanden används utifrån organisationens intresse (Grönlund, 2004; Mulinari, 2004). Jag vill tillägga att det också är utifrån kundens bästa. Flexibla arbetsförhållanden och arbetstider är vanligt förekommande vid diskussioner om vardagslivet. När vardagslivet studerades i min studie visade det sig att individ- och organisationsperspektivet ofta går isär.

Flexibla arbetsförhållanden och arbetstider påverkar de anställdas arbets- och privatliv, eftersom harmoniseringen av vardagen påverkas av hur mycket och när de anställda förvärvsarbetar. Det visar sig att de flesta kunskapsarbetare i min studie framförallt förvärvsarbetar efter normalt kontorstid och anställda med barn anpassar sin arbetstid för att passa in i deras familjesituation. Familjens behov får bestämma när de börjar och slutar sin arbetsdag, vilket innebär att de arbetar utanför normal kontorstid. Situationen för kunskapsarbetare med små barn är särskilt svårt. Det anses vara besvärande att exempelvis vara hemma för vård av sjukt barn.

Anställda vill vara uppdaterade om vad som händer och därför läser de e-post efter arbetstid. Många anställda ser inte detta som förvärvsarbete, utan snarare anses det vara utifrån deras eget intresse. Ett tydligt mönster framträder; förvärvsarbete i hemmet sker framförallt utanför normal arbetstid. Därmed sker en förlängning av arbetstiden på bekostnad av privat tid. IKT har möjliggjort att förvärvsarbete kan ske på andra tider och på andra platser än vad som tidigare var möjligt. Detta verkar ske mer oreflekterat eftersom det först framkommer vid en direkt fråga, vilket också tyder på en normalisering. Gränsen mellan arbets- och privatlivet har därmed kommit att suddas ut av denna förlängning av förvärvsarbete i hemmet.

I förlängningen är det möjligt att dra slutsatsen att detta innebär att kunskapsarbetarna gör mer än vad som förväntas av dem. Som framgår av tidigare studier (Perlow, 1998), har det blivit en norm att arbeta mer än 40 timmar per vecka. En bidragande orsak till denna norm är behovet

för organisationer att debitera sina kunder upp till 90 procent av anställdas 40 timmar i veckan. Eftersom mycket av det dagliga förvärvsarbetet inte går att fakturera mot kund, blir resultatet långa arbetsdagar för att kompensera de nödvändiga debiterbara timmarna.

Det visar sig därmed att viktiga aspekter för hur kunskapsarbete sker påverkar var det sker. Varför det är så beror på arbetsuppgifternas karaktär och vardagslivet i sin helhet.

### Avslutande diskussion

Avhandlingen ska besvara frågan om det är en skillnad mellan arbetets geografi och sysselsättningens geografi. Det visade sig att kunskapsarbetare framförallt utför sitt förvärvsarbete på det kontor där man har sin sysselsättning. Därmed skulle det inte vara någon skillnad, men det visar sig inte vara så enkelt. Mönstret för arbetets geografi är tvådelat som jag ser det. För det första utför de anställda sitt förvärvsarbete under normal arbetstid på arbetsplatsen (kontoret). Att det ser ut så beror på ett antal restriktioner, där styrningsrestriktioner med normer och policys är väsentliga. Den sociala interaktionen är en viktig aspekt. För det andra sker distansarbete (hemarbete) efter den normala arbetsdagens slut. Här blir möjligheten till harmonisering i vardagslivet en viktig fråga att ställa sig. Det visar sig att arbetslivet och privatlivet i en viss mening inte går att separera. Balansen hotas därmed av att arbetslivet blir överordnat privatlivet och att arbetslivet i viss mening blir en del av privatlivet.

### Noter

1. IKT är en del av IT-begreppet med den skillnaden att kommunikation mellan människor är det centrala. Det innefattar kommunikation mellan människor och användning av datorer, internet och mobiltelefon.
2. Med företagstjänster menas här verksamheter inom juridik, ekonomi, vetenskap och teknik samt utyrning, företagstjänster, resetjänster och andra stödtjänster (SCB, 2014).

### Referenser

- ALVESSON, MATS (2002) *Understanding organizational culture*, London, SAGE.
- ALVESSON, MATS (2004) *Kunskapsarbete och kunskapsföretag*, Malmö, Liber ekonomi.
- AMIN, ASH & COHENDET, PATRICK (2004) *Architectures of knowledge: firms, capabilities, and communities*, Oxford, Oxford University Press.
- AMIN, ASH & ROBERTS, J. (2008) Knowing in action: Beyond communities of practice. *Research Policy*, 37 (2), 353–369.
- ASPLUND, JOHAN (1983) *Tid, rum, individ och kollektiv*, Stockholm, LiberFörlag.
- BENNER, CHRIS (2009) Labor Flexibility. IN KITCHIN, R. & THRIFT, N. (Eds.) *International encyclopedia of human geography*. Elsevier Ltd.
- BRADLEY, STEPHEN, HAUSMAN, JERRY & NOLAN, RICHARD (1993) *Globalization, technology and competition: the fusion of computer and telecommunications in the 1990s*, Boston, Mass., Harvard Business School Press.
- BUNTING, MADELEINE (2004) *Willing slaves: how the overwork culture is ruling our lives*, London, HarperCollins.
- CAIRNCROSS, FRANCES (1997) *The death of distance: how the communications revolution will change our lives and our work*, Boston, Mass., Harvard Business School.
- CASTELLS, MANUEL (1996) *Informations-åldern: ekonomi, samhälle och kultur. Bd 1, Nätverkssamhällets framväxt*, Göteborg, Daidalos.
- DICKEN, PETER (2011) *Global Shift: Mapping the Changing Countours of the World Economy*, (6 th), London, SAGE Publications Ltd.

- ELLEGÅRD, KAJSA (2001) Att hitta system i den välkända vardagen. IN ELLEGÅRD, K. & WIHLBORG, E. (Eds.) *Fånga vardagen: ett tvärvetenskapligt perspektiv*. Lund, Studentlitteratur.
- ELLEGÅRD, KAJSA & NORDELL, KERSTI (1997) *Att byta vanmakt mot egenmakt: självreflektion och förändringsarbete i rehabiliteringsprocesser: metodbok*, Stockholm, Johansson & Skyttmo.
- ELLEGÅRD, KAJSA & NORDELL, KERSTI (2011) Vardagen. 2.6.0.0 ed.
- ERIKSSON, BIRGITTA (2007) Flexibilitet – ett exempel från forskning om flexibla organisationer och dess konsekvenser för arbetsmiljön. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 13 (3–4), 43–56.
- ETTLINGER, NANCY (2003) Cultural economic geography and a relational and microspace approach to trusts, rationalities, networks, and change in collaborative workplaces. *Journal of Economic Geography*, 3 (2), 145–171.
- FLORIDA, RICHARD L. (2002) *The rise of the creative class: and how it's transforming work, leisure, community and everyday life*, New York, Basic Books.
- FURÅKER, BENGT, HÅKANSSON, KRISTINA & KARLSSON, JAN CH (2007) *Flexibility and stability in working life*, Basingstoke, Palgrave Macmillian.
- GAMBLES, RICHENDA, LEWIS, SUSAN & RAPOPORT, RHONDA (2006) *The myth of work-life balance: the challenge of our time for men, women and society*, Chichester, John Wiley & Sons Ltd.
- GARRETT, R. KELLY. & DANZIGER, JAMES. N. (2007) Which telework? Defining and testing a taxonomy of technology-mediated work at a distance. *Social Science Computer Review*, 25 (1), 27–47.
- GERTLER, MERIC. S. (2003) Tacit knowledge and the economic geography of context, or the undefinable tacitness of being (there). *Journal of Economic Geography*, 3 (1), 75–99.
- GRÖNLUND, ANNE (2004) Organisationer och flexibilitet – behov, hinder och strategier i tre branscher. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 10 (1), 5–25.
- HARVEY, DAVID (1989) *The condition of post-modernity: an enquiry into the origins of cultural change*, Oxford, Blackwell.
- HERMELIN, BRITA (2011) *Det globaliserade tjänstesamhällets Stockholm – ekonomisk geografi i omvandling*, Stockholm, Stockholmia Förlag.
- HILL, E. JEFFREY., FERRIS, MARIA. & MÄRTINSON, VJOLLA. (2003) Does it matter where you work? A comparison of how three work venues (traditional office, virtual office, and home office) influence aspects of work and personal/family life. *Journal of Vocational Behavior*, 63 (2), 220–241.
- HILL, E. JEFFREY., HAWKINS, ALLAN. J. & MILLER, BRENT. C. (1996) Work and family in the virtual office – Perceived influences of mobile telework. *Family Relations*, 45 (3), 293–301.
- HULTEN, K. (2005) Leva och arbeta i hemmet: effekter av distansarbete för privatliv och arbetsliv. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 11 (2), 123–136.
- HUWS, U. (1991) Telework – Projections. *Futures*, 23 (1), 19–31.
- HÄGERSTRAND, TORSTEN (1970) What about people in Regional Science? *Papers in Regional Science*, 24 (1), 6–21.
- HÄGERSTRAND, TORSTEN (1974) Tidsgeografisk beskrivning – syfte och postulat. *Svensk geografisk årsbok*, 50, 86–94.
- HÄGERSTRAND, TORSTEN (1982) Diorama, path and project. *Tijdschrift Voor Economische En Sociale Geografie*, 73 (6), 323–339.
- JARVIS, HELEN (2005) Moving to London Time: Household co-ordination and the infrastructure of everyday life. *Time & Society*, 14 (1), 133–154.
- JONES, ANDREW (2003) *Management consultancy and banking in an era of globalization*, New York, Palgrave Macmillan.
- JONES, ANDREW (2005) Truly global corporations? Theorizing 'organizational globalization' in advanced business-services. *Journal of Economic Geography*, 5 (2), 177–200.
- KARLSSON, JAN CH (2006) Bra och dålig

- flexibilitet – en litteraturoversikt. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 12 (3), 135–146.
- KENYON, S. (2008) Internet use and time use – The importance of multitasking. *Time & Society*, 17 (2–3), 283–318.
- KODZ, JENNY, HARPER, HUSTED & DENCH, SALLY (2002) *Work-life balanc: beyond the rhetoric*, Brighton, Institute for Employment Studies, University of Sussex.
- KODZ, JENNY, KERSLEY, BARBARA & STREBLER, MARIE (1998) *Breaking the long hours culture*, Brighton, Institute for Employment Studies.
- LEWIS, SUSAN (2007) Working time, client time and family time: accounting for time in the accountancy profession. IN LIPPE, T. V. D. & PETERS, P. (Eds.) *Competing claims in work and family life*. Cheltenham, Edward Elgar.
- LIEDMAN, SVEN-ERIC (2001) *Ett oändligt äventyr: om människans kunskaper*, Stockholm, Bonnier.
- MACKINNON, DANNY, CUMBERS, ANDREW & CHAPMAN, KEITH (2002) Learning, innovation and regional development: a critical appraisal of recent debates. *Progress in Human Geography*, 26 (3), 293–311.
- MASSEY, D. (1995) Masculinity, dualism and high-technology. *Transactions of the Institute of British Geographers*, 20 (4), 487–499.
- MULINARI, PAULA (2004) Flexibilitetens gränser: berättelser från golvet om ofrivillig deltid, solidaritet och flexibilitet. *Arbetslivsrapport / Arbetslivsinstitutet*. Stockholm, Arbetslivsinstitutet.
- PERLOW, LESLIE. A. (1998) Boundary control: The social ordering of work and family time in a high-tech corporation. *Administrative Science Quarterly*, 43 (2), 328–357.
- PERLOW, LESLIE. A. (1999) The time famine: Toward a sociology of work time. *Administrative Science Quarterly*, 44 (1), 57–81.
- PERRONS, DIANE (2003) The New Economy and the Work–Life Balance: Conceptual Explorations and a Case Study of New Media. *Gender, Work & Organization*, 10 (1), 65–93.
- PERRONS, DIANE, MCDOWELL, LINDA, FAGAN, COLETTE, RAY, KATH & WARD, KEVIN (2007) Gender, Social Class and Work–Life Balance in the New Economy. IN CROMPTON, R., LEWIS, S. & LYONETTE, C. (Eds.) *Women, men, work and family in Europe*. Basingstoke, Palgrave Macmillan.
- PINCH, STEVEN (2009) Knowledge Communities. IN THRIFT, N. & KITCHIN, R. (Eds.) *International Encyclopedia of Human Geography*. Elsevier B.V.
- REICH, ROBERT B. (1991) *Arbete – folkens välförhållande. Arbetets marknad inför 2000-talet*, Stockholm, SNS (Studieförb. Näringsliv och samhälle).
- SCB (2014), SCB.
- SELLEN, ABIGAIL J. & HARPER, RICHARD H. R. (2002) *The myth of the paperless office*, Cambridge, Mass., MIT Press.
- SHELLER, MIMI & URRY, JOHN (2006) The new mobilities paradigm. *Environment and Planning A*, 38 (2), 207–226.
- STORPER, MICHAEL & VENABLES, ANTHONY. J. (2004) Buzz: face-to-face contact and the urban economy. *Journal of Economic Geography*, 4 (4), 351–370.
- SUNLEY, PETER, PINCH, STEVEN & REIMER, SUSANNE (2011) Design capital: practice and situated learning in London design agencies. *Transactions of the Institute of British Geographers*, 36 (3), 377–392.
- WALSH, JANET (2010) Working Time and Work–Life Balance. IN WILKINSON, A., BACON, N., REDAM, T. & SNELL, S. (Eds.) *The SAGE handbook of Human Resource Management*. London, SAGE Publications Ltd.
- WEBSTER, FRANK (2002) *Theories of the information society*, London, Routledge.
- WENGER, ETIENNE (1998) *Communities of practice: learning, meaning, and identity*, Cambridge, Cambridge University Press.

*Kristina Trygg är doktorand vid Kulturgeografiska institutionen, Stockholms universitet.  
Mail: kristina.trygg@humangeo.su.se*