



Masteroppgave i samfunnssikkerhet

DIGITALISERING AV TILSYN



Universitetet
i Stavanger

Marte Minglan Olsen

Universitetet i Stavanger
Det Teknisk-Naturvitenskapelige Fakultetet
Våren 2022





DET TEKNISK-NATURVITENSKAPELIGE FAKULTET
MASTEROPPGAVE

Studieprogram/spesialisering:
Master i samfunnssikkerhet

Vårsemesteret, 2022

Åpen / ~~Konfidensiell~~

Forfatter:
Marte Minglan Olsen

Marte M. Olsen
.....
(signatur forfatter)

Fagansvarlig:
Ole Andreas Engen

Veileder:
Ole Andreas Engen

Tittel på masteroppgaven:
Digitalisering av tilsyn

Engelsk tittel:
Digitalization of audits and inspections

Studiepoeng: 30

Emneord:

Tilsyn, digitalisering, forvaltning,
regulering, HMS, internkontroll,
egenkontroll

Sidetall: 66

+ vedlegg/annet: 81

Stavanger, 14. juni/2022

Sammendrag

I takt med digitaliseringen av samfunnet har også tilsynsmyndighetenes metoder for å utføre tilsyn blitt digitalisert. Tilsynsmetodikken *digitale tilsyn* har tatt form de to siste årene, og har blant annet gjort det mulig å opprettholde tilsynsaktiviteten under Covid-19 pandemien. For å undersøke hvordan denne digitaliseringen påvirker fremtidens tilsynspraksis, er problemstillingen som skal undersøkes:

På hvilken måte kan digitale tilsyn erstatte fysiske tilsyn i arbeidet hos tilsynsmyndighetene?

For å besvare problemstillingen bygges oppgaven rundt fire forskingsspørsmål. Disse tar for seg identifiserte utfordringer og fordeler med metodikken, forutsetninger som kreves ved digitale tilsyn, samt hvordan kvaliteten blir påvirket av den økte digitaliseringen. Det er blitt utført tre dybdeintervjuer, i tre ulike norske tilsynsmyndigheter, for å belyse ledernes og inspektørenes erfaringer rundt den nye metodikken. De tre tilsynsmyndighetene praktiserer tilsyn ulikt, og har hver sine ansvarsområder. Dette sørger for en større variasjon blant utvalget, slik at oppgavens gyldighet øker. Funnene fra intervjuene blir satt i sammenheng med teori om begreper og prinsipper for tilsyn og regulering, hvilke utfordringer, fordeler og forutsetninger som allerede eksisterer ved tilsynsarbeid, samt teori om digitalisering.

Funnene viser at den nye metodikkens største utfordring er at den ikke egner seg for uanmeldte tilsyn, samt at den er mindre optimal for tilsyn hvor en fysisk inspeksjon står sentralt. Ved digitale tilsyn vil ikke inspektørene kunne ta i bruk de sensoriske evnene sine på samme måte, hvilket kan føre til færre observasjoner. Digitale tilsyn krever i større grad flere forutsetninger for å kunne fungere ideelt. Fordelene med metodikken er at den er svært ressurseffektiv, som blant annet gjør inspektørene mer fleksible i planleggingen og gjennomføringen av tilsynene. Ressurser kan dermed omprioriteres og benyttes der behovet er størst. Metodikken vil kunne bidra i å øke kvaliteten i hvert enkelt tilsyn og i det totale tilsynsarbeidet ved å benyttes på tilsyn av typen dokumentkontroll, revisjon og oppfølging. Dette vil kunne resultere i at tilsynene blir mer effektive og vil gi et bedre utbytte hos både tilsynsmyndighet og tilsynsobjekt, uten at fysisk tilstedeværelse kreves.

Forord

Jeg vil rette en stor takk til alle informantene som har stilt til intervju, og bidratt til at oppgaven min kunne realiseres. Uten dere ville ikke oppgaven ha vært mulig. Dere har gitt meg svært god innsikt rundt tematikken, og delt erfaringer og refleksjoner, samt gode eksempler. Takk til både Arbeidstilsynet, Næringslivets sikkerhetsorganisasjon og Mattilsynet for god hjelp og tilbakemeldinger på utvikling av problemstilling, samt bidrag med informanter og interne dokumenter.

Takk til kjæreste, venner og familie som har støttet meg underveis, og holdt ut med meg dette halvåret, og en spesiell takk til Hege Ringen og Simen Hove for korrekturlesing av oppgaven. Dere er supre!

Til slutt, tusen takk til min veileder Ole Andreas Engen for gode veiledninger, tilbakemeldinger og oppmuntrende ord.

Marte Minglan Olsen

Stavanger

14. juni. 2022

Innholdsfortegnelse

Sammendrag	III
Forord	IV
Tabelloversikt	VII
Forkortelser	VII
1.0 Innledning	1
1.1 Bakgrunn for valg av tema.....	1
1.2 Problemstilling og forskningsspørsmål	2
1.3 Avgrensing	3
1.4 Tidligere forskning.....	4
1.5 Oppbygging av oppgaven	5
2.0 Teori	7
2.1 Tilsyn og regulering.....	7
2.2 Tilsynsbegreper	8
2.2.1 Tilsynsmyndighet	8
2.2.2 Inspektør.....	9
2.2.3 Tilsynsobjekt.....	9
2.2.4 Internkontroll.....	9
2.2.5 Funksjonskrav og detaljkrav	11
2.2.6 Tilsynsmetodikk.....	11
2.3 Tilsyn i virksomheter.....	13
2.3.1 utfordringer knyttet til utføring av tilsyn.....	13
2.3.2 Fordeler og ulemper som opptrer i ulike typer tilsynssammenhenger	15
2.3.3 Forutsetninger	15
2.3.4 Tilsyn i praksis; tre eksempler	20
2.4 Digitalisering og tilsyn	21
2.4.1 Digitalisering i tilsynssammenheng	22
2.5 Oppsummering.....	23
3.0 Kontekst	25
3.1 Tilsynsmyndighetenes egne dokumenter om digitale tilsyn	25
4.0 Forskningsmetode	28
4.1 Metodisk tilnærming	28
4.2 Datainnsamling og -generering	28
4.2.1 Valg av informanter og intervjusituasjon.....	29
4.2.2 Forskningsetiske aspekter	30
4.3 Kvalitetskriterier	31
4.3.1 Relabilitet	31
4.3.2 Troverdighet.....	31
4.3.3 Overførbarhet	32
4.4 Metodiske styrker og svakheter.....	32
5.0 Analyse, presentasjon og diskusjon av empiri	35
5.1 Hvilke nye utfordringer tilfører digitaliseringen av tilsyn?.....	36

5.1.1 Meldte tilsyn.....	36
5.1.2. Uanmeldte tilsyn	44
5.1.3 utfordringer med digitale tilsyn.....	45
<i>5.2 Hvilke fordeler gir denne digitaliseringen av tilsynene?</i>	<i>46</i>
5.2.1 Meldte tilsyn.....	46
5.2.2. Fordeler og muligheter med digitale tilsyn	50
<i>5.3 Hvilke forutsetninger mener tilsynsmyndighetene selv må være til stede for at digitale tilsyn skal lykkes i praksis?</i>	<i>51</i>
5.3.1 Meldte tilsyn.....	51
5.3.2 Forutsetninger for gjennomføring av digitale tilsyn	55
<i>5.4 Hva har digitale tilsyn å si for kvaliteten i arbeidet tilsynsmyndighetene utfører?</i>	<i>55</i>
5.4.1 Meldte tilsyn.....	56
5.4.2. Uanmeldte tilsyn	59
5.4.3 Digitale tilsyns effekt på kvalitet	59
5.5 Funn	60
6.0 Konklusjon	65
6.1 Forslag til videre forskning	66
Referanser.....	67
Vedlegg.....	70
<i>Vedlegg 1</i>	<i>70</i>
<i>Vedlegg 2</i>	<i>71</i>
<i>Vedlegg 3</i>	<i>74</i>

Tabelloversikt

Tabell 1. Oversikt over innsamlede dokumenter	25
Tabell 2. Oversikt over informanter	30

Forkortelser

DSB	Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap
HMS	Helse, miljø og sikkerhet
ISO	Den internasjonale standardiseringsorganisasjonen (International Organization for Standardization)
NHO	Næringslivets hovedorganisasjon
NOU	Norsk offentlig utredning
NSD	Norsk senter for forskningsdata
NSO	Næringslivets sikkerhetsorganisasjon
SSB	Statistisk sentralbyrå

1.0 Innledning

For litt over ti år siden økte bruken av begrepene *regulering* og *tilsyn* drastisk. I dag er disse velkjente fenomener i samfunnet, og har tatt over for ord som lover og regler, og kontroll og inspeksjon (Lindøe et al., 2015, s. 11-12). I takt med utviklingen av samfunnet og det konstant økende fokuset rundt digitalisering, har også digitaliseringen av tilsyn nå fått fotfeste. Spesielt under Covid-19 pandemien som ankom Norge i starten av 2020, har flere av nasjonens tilsynsmyndigheter gått ytterligere over til mer digitale løsninger. Noen av tilsynsmyndighetene hadde allerede før pandemien praktisert former for digitale løsninger av tilsyn, hvor andre ikke hadde prøvd ut dette før etter landet stengte ned (Guldstad, 2020; Mattilsynet, 2022a). I likhet med andre land har også Norge måtte tilpasse seg pandemien når det gjelder tilsyn (Gerriets & Herrmann, 2021). Denne oppgaven har som formål å undersøke hvordan tilsynsaktiviteten i Norge er blitt håndtert under Covid-19 pandemien, og hva slags omfang digitaliseringen av tilsynsmetodikk har å si for fremtidig tilsynspraksis.

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Høsten 2021 gjennomførte jeg 150 timer praksis hos Mattilsynet, i avdeling Sør-Rogaland, Sirdal og Flekkefjord. I løpet av denne perioden lærte jeg mye om lovverk og forvaltning, og fikk erfare de ulike typer tilsyn Mattilsynet utfører. Her fikk jeg også ideen om å skrive masteroppgave om tilsyn, og ønsket å skrive om et tema som var framtidsrettet og som kunne være til nytte. Ved hjelp av avdelingslederen hos Mattilsynet ble ideen utviklet videre, og valget falt på digitalisering av tilsyn. Etter å ha snakket med Næringslivets sikkerhetsorganisasjon og Arbeidstilsynet, fikk jeg også med dem for å danne masteroppgavens grunnlag.

Da Covid-19 pandemien ankom Norge, og nedstigning av samfunnet raskt ble et faktum, måtte tilsynsmyndighetene i likhet med alle andre omstille seg til en ny hverdag, som førte til at en lite utprøvd tilsynsmetodikk ble tatt i bruk. Med hjemmekontor, smittevern hensyn og besøksforbud ble digitale tilsyn løsningen for å opprettholde tilsynsaktiviteten (Direktoratet for samfunnssikkerhet, 2020; Helsetilsynet, 2020; Arbeidstilsynet, 2020). Mattilsynet (2022a) beskriver digitale tilsyn som tilsyn hvor deler av eller hele tilsynsprosessen blir utført ved hjelp av digitale hjelpemidler. Fordi det ikke eksisterer en oppskrift på hvordan en kan lykkes med digitalisering, vil det være utfordrende å få et godt overblikk over konsekvensene dette fører med seg. Årsaken til dette er at teknologien utvikles konstant og blir benyttet i stadig flere og

nye sammenhenger. I tillegg oppstår gjerne effektene av dette i samspill med flere andre faktorer (Busch, 2021).

Vi er allerede halvveis i år 2022, og står midt i det som omtales som den fjerde industrielle revolusjonen, *det digitale skiftet* (Vaidya et al., 2018). Samfunnet har vært i konstant utvikling etter 1970 da datamaskinene erobret verden, og det som var og er mulig å digitalisere har enten blitt eller kommer til å bli digitalisert (Dæhlen & Vinje, 2019). Digitalisering påvirker hvordan mennesker tenker, handler, reiser og arbeider på, og teknologien fører alle tettere sammen (Sintef, u.å.). Regjeringen omtaler digitalisering som «Digitalisering handler om å bruke teknologi til å fornye, forenkle og forbedre. Det handler om å tilby nye og bedre tjenester, som er enklere å bruke, effektive og pålitelige» (Kommunal- og distriktsdepartementet, 2014).

Tilsynsmyndighetene har som oppgave å føre kontroll over virksomheters etterlevelse av regelverk, og det benyttes flere typer tilsyn ut ifra hva det skal føres tilsyn over. Flere av de ulike tilsynene lar seg enklere digitaliseres enn andre, og i teorien kan alle typer tilsyn utføres digitalt. Denne oppgaven tar derfor for seg de positive og negative sidene med digitalisering av tilsynsmetodikker, og ser på hvilken måte digitale tilsyn som en relativ ny tilsynsmetodikk kan benyttes framover.

1.2 Problemstilling og forskningsspørsmål

Formålet med oppgaven er å undersøke i hvor stor grad digitale tilsyn kan benyttes i arbeidet hos utvalgte tilsynsmyndigheter. I Regjeringens definisjon av digitalisering nevnes det at digitalisering handler om «å tilby nye og bedre tjenester, som er enklere å bruke, effektive og pålitelige» (Kommunal- og distriktsdepartementet, 2014). Det er derfor interessant å se på hvordan digitaliseringen av tilsyn har bidratt og gjort arbeidet hos tilsynsmyndighetene bedre, enklere, mer effektive og pålitelige. Oppgavens problemstilling er dermed:

På hvilken måte kan digitale tilsyn erstatte fysiske tilsyn i arbeidet hos tilsynsmyndighetene?

I undersøkelsen av dette spørsmålet er det blitt formulert fire forskningsspørsmål som skal bidra til å belyse oppgavens problemstilling. Å gjøre endringer kan gi mange forbedringer, men det kan også by på nye utfordringer. Det er derfor interessant å se på hvilke utfordringer denne

digitaliseringen av tilsynene gir og om de gamle utfordringene fremdeles eksisterer bare i ny forpakning. Dette har ledet til oppgavens første forskningsspørsmål:

Hvilke nye utfordringer tilfører digitalisering av tilsyn?

For å forstå hvordan digitale tilsyn kan bidra positivt i tilsynsarbeidet og hvilket potensial digitale tilsyn har i dette arbeidet, blir oppgavens andre forskningsspørsmål:

Hvilke fordeler gir denne digitaliseringen av tilsynene?

I den økende digitale utviklingen av samfunnet er det mange faktorer som skal på plass for at digitaliseringen kan lykkes. Derfor kan det være nyttig å undersøke hva tilsynsmyndighetene selv mener er nøkkelen til suksess. Dette har ledet til oppgavens tredje forskningsspørsmål:

Hvilke forutsetninger mener tilsynsmyndighetene selv må være til stede for at digitalisering av tilsyn skal lykkes i praksis?

Til slutt blir det vesentlig å se på hvordan digitale tilsyn som metodikk vil påvirke kvaliteten og resultatene i tilsynsarbeidet. Dette har ledet til oppgavens fjerde og siste forskningsspørsmål:

Hva har digitale tilsyn å si for kvaliteten i arbeidet tilsynsmyndighetene utfører?

1.3 Avgrensning

I denne oppgaven ses det på digitaliseringen av tilsyn, og hva dette har å si for tilsynets kvalitet. Tilsyn er et vidt begrep som kan omfatte alle delene av tilsynsprosessen. Denne oppgaven tar for seg hvordan tilsyn blir utført i heldigital form, altså tilsyn som blir utført uten fysisk møte. Begrepets bruk i oppgaven vil også kun omhandle den praktiske delen av tilsynet, og ikke saksbehandlingen da denne er relativt lik uavhengig om tilsynet utføres fysisk eller digitalt. For å besvare oppgavens problemstilling med tilhørende forskningsspørsmål er det benyttet dybdeintervjuer om ansattes egne erfaringer, og refleksjoner rundt bruken av digitale tilsyn. Det har blitt valgt ut tre ulike tilsynsmyndigheter som har ulik grad av erfaring med bruk av digitale tilsyn, hvor en av dem er privat organisert. Det er viktig å presisere at oppgaven omfatter de ulike tilsynsmyndighetenes egne vurderinger rundt praktisering av digitale tilsyn, og ikke mine egne vurderinger av ulike eksempler på digitale tilsyn som er blitt utført.

1.4 Tidligere forskning

Det eksisterer foreløpig få studier rundt digitalisering av tilsyn, som spesifikt ser på tilsyn gjennomført i en heldigital form (Gressgård et al., 2018). Samarbeid for sikkerhet (2021) publiserte i 2021 en rapport om erfaringer knyttet opp til gjennomføring av digitale tilsyn. Erfaringene med den nye metodikken blir etter denne rapporten beskrevet som relativt gode, da disse ofte blir mer effektive i form av tid og reisekostnader. Videre nevnes mulighetene til å kombinere digitale og fysiske løsninger, noe som gjør det mulig for flere personer fra andre fysiske lokasjoner til å være med i den fysiske inspeksjonen og evalueringen. Den avdekker også utfordringer og begrensninger, eksempelvis at planleggingstiden før et tilsyn krever mer tid og at det er lite rom for å gå igjennom ikke-planlagte punkter. Kommunikasjonen kan bli mer utfordrende, og digitale tilsyn kan også føre til begrensninger med inspeksjon over bilde og video (Samarbeid for sikkerhet, 2021, s. 3-7).

Baretto et al. (2021) gjennomførte en casestudie om digitale tilsyn (remote audit) under Covid-19 pandemien. Studien tok for seg de ulike tilsynsaktivitetene inspeksjon, revisjon, evaluering og verifikasjon innen olje- og gassindustrien i Brazil. Deres funn viste også, i likhet med rapporten fra Samarbeid for sikkerhet, at digitale tilsyn ga utfordringer i forbindelse med verifikasjon og inspeksjon, da denne ble redusert når inspektøren ikke er til stede fysisk. Utfordringer med kommunikasjon var også et av funnene, hvor det nevnes at det ble mer utfordrende å sørge for at tilsynsobjekt hadde samme oppfattelse og forståelse som inspektøren. I tillegg viser studien at digitale tilsyn kan bidra med å skape en distanse mellom tilsynsmyndighet og virksomhet. Fordelene studien fant var også tilsvarende som Samarbeid for sikkerhet nevner i sin rapport, hvor kostnader ble redusert på grunn av mindre reising og ressurser. Deres studie viste også at inspektørene ble mer fleksible i planleggingen og gjennomføringen av tilsyn (Baretto et al., 2021, s. 15).

Bruken av digitale tilsyn som verktøy under Covid-19 pandemien blir også omtalt i en artikkel publisert i Bio Eco Actual, en fri og uavhengig europeisk presseorganisasjon for økologisektoren. Artikkelen fra Gerriets og Herrmann (2021) beskriver hvordan digitale verktøy kan bidra til å utføre arbeidsoppgaver eksternt og forenkle arbeidsprosesser. Den tar for seg inspektørers nye arbeidshverdag med digitale tilsyn, og hvilke muligheter og begrensninger de nye digitale verktøyene gir. Fordelene som blir nevnt er at inspektørene får bedre arbeidsro ved å sitte adskilt fra tilsynsobjektet, og digitaliseringen vil kunne øke graden av dokumentasjon samt dens kvalitet. Videre vil inspektøren og tilsynsobjektet kunne forberede

seg i større grad, og om all informasjon ligger digitalt tilgjengelig vil hele tilsynsprosessen gå raskere. Nevnte utfordringer er at verifikasjon blir mer utfordrende, og inspektøren kun ser det som blir vist. Inspektøren kan ikke på samme måte inspisere overalt, og det er vanskelig å oppdage noe som er langt unna. Videre øker sannsynligheten for misbruk av data og dataangrep, og en må forholde seg til alle restriksjonene i personvernloven.

ISO 9001 Auditing Practices Group (2020) utformet et veiledningsdokument for digitale tilsyn (remote audits), som ble utgitt april 2020. Dokumentet tar for seg tilsynsmetodikkens gjennomførbarhet, risikovurderinger knyttet til bruken av metodikken, samt fordeler og ulemper med den. Fordeler med metodikken de konkluderte med var blant annet fleksibilitet knyttet til gjennomføring av tilsynene samt, mulighet til å gå igjennom dokumenter nøyere og forberede seg bedre på forhånd. De nevner også muligheten for å utføre tilsyn steder der mennesker ikke tillates å ferdes, og å øke antallet tilsyn ved steder langt unna. Ulemper de fant med metodikken var eksempelvis utfordringer knyttet til prosedyrer for dokumentvisning. Økt potensiale for datamanipulering, dårlig kvalitet på foto og videoopptak, og redusert verifikasjon er også beskrevne problemer. Videre nevnes utfordringer knyttet å få en helhetlig forståelse for stedet, utstyret og forhold ved tilsynsvirksomheten (ISO 9001 Auditing Practices Group, 2020).

En rapport fra IRIS om digitalisering i petroleumsnæringen viser at resultatene fra deres litteratursøk også førte til lite vitenskapelig fagfellevurdert forskning som omhandler koblingen mellom digitalisering og regulering, men da innen petroleumsnæringen (Gressgård et al., 2018, s. 45-47). Går man vekk fra å se på sammenhengen mellom digitalisering og fjernstyring med tilsyn, ekspanderer antallet studier og forskning om hjemmekontor og fjernstyring, spesielt under Covid-19 pandemien.

1.5 Oppbygging av oppgaven

Oppgaven starter med en kort introduksjon av oppgavens tematikk, problemstilling og forskningsspørsmål, samt en avgrensning av oppgaven og tidligere forskning i kapittel 1. I kapittel 2 blir det teoretiske rammeverket presentert. Her vil tilsyn og digitalisering bli redegjort for, samt hva digitalisering i tilsynssammenheng er. Sentrale begrep vil også bli presentert. Kapittel 3 omhandler hvilke veiledningsdokumenter til gjennomføring av digitale tilsyn de tre tilsynsmyndighetene denne oppgaven baserer seg på har. Hvor det blir sett på hvilke forutsetninger og forberedelser de selv vektlegger ved et digitalt tilsyn. Kapittel 4 beskriver

oppgavens metodiske tilnærming. Valg tatt igjennom forskningsprosessen vil bli utdypet og kvalitet av datamaterialet, samt forskningsmetodens styrker og svakheter blir drøftet. I kapittel 5 presenteres empiriens funn fra intervjuene med informanter fra ulike tilsynsmyndigheter, og analyseprosessen av datamaterialet blir forklart. Resultatene av analysen vil bli drøftet og satt i sammenheng med oppgavens teoretiske rammeverk. Til slutt blir oppgavens hovedfunn, samt svar på problemstilling og forskningsspørsmål presentert i kapittel 6. Det vil avslutningsvis bli gitt forslag til videre forskning.

2.0 Teori

Dette kapittelet vil bestå av fire deler, hvor jeg først starter med en introduksjon av tilsyn og regulering, samt kjernebegreper knyttet til tilsyn, tilsynsmetodikk, risiko og regulering. Deretter vil jeg beskrive ulike aspekter ved tilsynsvirksomhet, og sette det i kontekst med utgangspunkt i de tre tilsynsmyndigheten oppgaven baserer seg på. Videre presenteres begreper rundt digitalisering og en digital tilsynsprosess. Avslutningsvis vil det bli sett på hvordan tilsynsmetodikk kan settes sammen i en digital prosess, og kapittelet avsluttes med en oppsummering som utdyper hvordan teori og begreper vil bli benyttet i denne oppgaven.

2.1 Tilsyn og regulering

Tilsyn blir beskrevet i St. Meld 17 (2002-2003) som en aktivitet og et virkemiddel som omhandler kontroll over etterlevelse av lovverk, samt reaksjon ved avvik på denne etterlevelsen av lovverket. Tilsyn som aktivitet kan være så mangt. Det kan være kontroll, revisjon, inspeksjon, og overvåkning. På engelsk benyttes gjerne begrepene *control*, *supervision*, *audit* og *inspection* når en omtaler de ulike elementene i tilsynsbegrepet slik vi bruker det i Norge (Lindøe et al., 2015, s. 40). Power (1999) skriver om tilsynsvirksomhet i sin bok *The Audit Society*, men i denne situasjonen beskrives og oppfattes tilsyn mer som en revisjonspraksis. Han skildrer tilsyn som en risikoreduserende praksis, og begrepet benyttes i relasjon med økonomi og finans. Dette er ikke helt konkret hvordan tilsynsbegrepet vil bli forstått som i denne oppgaven.

Stub (2011, s.50) beskriver en tilsynsvirksomhet som «en løpende, formålsstyrt virksomhet som tar sikte på å avklare om andelen overholder generelle eller individuelle rettslige forpliktelser, og å vurdere om det i tilfelle bør ilegges reaksjoner eller sanksjoner ved brudd». På denne måten blir tilsynsbegrepet i relasjon med forvaltningens tilsynsvirksomhet omtalt som et rettslig fenomen med etterlevelse av lovgivningen. Hvor tilsynsaktiviteten blir sett på som en «søknadskontroll», der formålet er å kontrollere om lovens vilkår er oppfylt og ikke en undersøkelse for å finne ut om loven er brutt (Stub, 2011, s. 50). Eckhoff og Smith uttrykker at tilsyn er en type forutgående kontroll som omhandler mer enn bare rettslige forpliktelser. De mener at tilsynsbegrepet ofte betegner «det at man fortløpende og systematisk (evt. ved stikkprøver) påser at alt går rett for seg i et organ eller på et område» (Eckhoff & Smith 2010, s. 520). Denne oppgaven vil omhandle den delen av tilsynsbegrepet som tar for seg kontroll, og de ulike tilsynsmetodikkene som handler om å dra ut på tilsyn hos virksomheter.

Tilsyn er ett av flere virkemidler som benyttes av statlige myndigheter når de skal følge opp intensjoner i ulike lover, forskrifter og bestemmelser. De ulike tilsynsmyndighetene er ofte underlagt departementene, men har en faglig uavhengighet slik at de kan drive tilsynsvirksomheten sin etter det de selv mener er faglig forsvarlig. Videre fungerer de som viktige rådgivere til de statlige myndighetene og bidrar i utforming og gjennomføring av politikk. De spiller også en avgjørende rolle i utvikling og iverksetting av faglige standarder samt regelverk som foregår i de internasjonale fagområdene, eksempelvis EU (Store norske leksikon, 2022). Gode statlige tilsyn er et viktig bidrag for et fungerende næringsliv, utvikling av beste praksis og rettferdig konkurranse i næringen. Tilsynsvirksomhet er derfor en særdeles viktig offentlig oppgave, da alle virksomheter må forholde seg til offentlig sektor og følge de lovpålagte pliktene som gjelder (Næringslivets Hovedorganisasjon, u.å.).

2.2 Tilsynsbegreper

For å oppnå riktig forståelse av tematikken og problemstillingen er det noen sentrale begreper innen tilsyn som må gjøres rede for. Disse vil beskrives i dette delkapittelet.

2.2.1 Tilsynsmyndighet

I Norge eksisterer det rundt 80 tilsynsmyndigheter, også omtalt som tilsynsetater, som har sine ansvarsområder og fører tilsyn i de ulike sektorene (Brønnøysundregistrene, 2021). Tilsynsmyndighetene er ulike organer som har formål å forvalte lover og regler, og påse at disse overholdes av dem de gjelder (Braut, 2022). De ulike tilsynsmyndighetene får lovhjemmel fra ulike lover og forskrifter til å utøve sin tilsynsvirksomhet (St. Meld. 17, 2002-2003, s. 23). Dette følger av legalitetsprinsippet som sier at «Myndighetenes inngrep ovenfor den enkelte må ha grunnlag i lov» (Grunnloven §113). Således har ikke staten myndighet til å føre tilsyn over private tilsynsobjekter uten hjemmel i lov dersom det ikke er blitt gitt frivillig samtykke.

I tillegg til å føre tilsyn i form av kontroll og inspeksjon, har flere av tilsynsmyndighetene også andre oppgaver. En vesentlig del av tilsynsmyndighetenes ansvar er å veilede og informere tilsynsobjektene om formålet til reguleringen, regelverkets krav og andre tema som har betydning for dem regelverket gjelder for. Samtidig utføres det områdeovervåkning og kartlegging av kunnskap og informasjon som er av betydning for reguleringsområdet. Dette kan eksempelvis være overvåkning og kartlegging av ulike typer sykdommer, og andre tilstander

det er hensiktsmessig å følge med på. Flere av tilsynsmyndighetene arbeider også med å fatte normerende vedtak. Dette er vedtak som gir forbud eller påbud, og kan for eksempel være konsesjoner eller utferdigelse av forskrifter som tilsynsobjektene pliktes til å følge (St. Meld. 17, 2002-2003, s. 23). Mange tilsynsetater bidrar også med å fremme reguleringsformål på andre måter. Dette kan være å utgi statistikk, utredninger og annet som kan være av interesse for andre innenfor det bestemte området, eller å tilby sin ekspertise i formelle, faglige råd og utvalg. De kan også inngå uformelle samarbeid med forskjellige bransjeorganisasjoner, og ta initiativ ovenfor andre offentlige organer (St. Meld. 17, 2002-2003, s. 24).

2.2.2 Inspektør

De som arbeider i en tilsynsmyndighet og som utfører ulike typer tilsyn, omtales ofte som inspektør i tilsynsrollen sin. Denne rollen innebærer også andre oppgaver enn å kun føre tilsyn, som kontroll og reaksjon på avvik. I rollen som veileder må inspektøren være bevisst på å ikke krysse grensen til å opptre som konsulent. Inspektørene må også være bevisste rundt å gi veiledning kun når tilsynsobjektet selv ønsker det, slik at det ikke kan mistolkes som en indirekte form for statlig styring (Lindøe et al., 2015, s. 52).

2.2.3 Tilsynsobjekt

Virksomheter som det føres tilsyn over omtales gjerne som tilsynsobjekt av tilsynsmyndighetene. Tilsynsobjekter er virksomheter hvor det foregår aktivitet som faller under de ulike tilsynsmyndighetenes ansvarsområder. Tilsynsobjektens rolle er å etterleve de relevante krav og regler som står i lovverket (Felles datakatalog, 2018).

2.2.4 Internkontroll

Internkontroll er et prinsipp som ble utviklet på 1970-tallet og fungerer som en hybrid mellom utøvelse av kontroll og risikostyring (Lindøe et al., 2015, s.57). Myndighetskontrollen gikk fra å være basert på lover og forskrifter med detaljerte regler på hva som var rett og galt i arbeidslivet og hvordan ting skulle gjøres, til å basere seg rundt virksomhetenes egen kontroll med sikkerhet (Lindøe et al., 2015, s. 74). Lovene og reglene ble endret og vektlegger nå beskrivelse av de ulike målene virksomhetene skulle oppnå, samt hvordan de skal nå disse. Tanken bak endringen var å ilegge virksomhetene en form for selvregulering. På denne måten kunne virksomhetene få større frihet og mer ansvar, slik at egenkontroll ble mer sentralt. Dette

prinsippet ivaretas ved at ulike tilsynsmyndigheter fører tilsyn med virksomhetene og deres etterlevelse av internkontrollforskriftene (Lindøe et al., 2015, s. 136).

Etter internkontrollforskriften blir internkontroll definert som «Systematiske tiltak som skal sikre at virksomhetenes aktiviteter planlegges, organiseres, utføres, sikres og vedlikeholdes i samsvar med krav fastsatt i eller i medhold av helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen» (Internkontrollforskriften, 1996, § 3). Formålet med internkontroll er at den skal legge til rette for et forbedringsarbeid innen arbeidsmiljø, sikkerhet, forebygging av helseskader og miljøforstyrrelser fra produkter og forbrukertjenester. Den skal også sørge for forbedring innen vern av det ytre miljøet mot forurensing, forebygge uhell og ulykker forbundet med egen lovlig aktivitet, uønskede tilsiktede hendelser og sørge for bedre behandling av avfall gjennom krav om systematisk gjennomføring av tiltak, slik at målene i HMS-lovgivningen oppnås (Internkontrollforskriften, 1996, § 1). Den setter også krav til dokumentasjon for flere av punktene i forskriften (Internkontrollforskriften, 1996, § 5). HMS-lovgivningen skal sørge for at virksomhetenes HMS-standard kontinuerlig forbedres, og ikke kun ligger på minstestandard (Karlsen, 2010, s. 40).

Internkontroll som fenomen kan også deles inn i to hovedgrupper. Den ene gruppen som har et frivillig regime der egenkontroll står sentralt, og den andre har myndighetspålagte krav som en motvekt (Lindøe, 2018, s. 126). Internkontroll som et frivillig regime omhandler frivillige standarder og fungerer som regler, retningslinjer, kjennetegn for aktiviteter, og resultater som gir en optimal grad innenfor en gitt kontekst. Enkelt kan en standard forklares som en undergruppe av allmenne delte sosiale normer, som ofte er implisitte regler og forventninger i samfunnet eller større fellesskaper. International Organization for Standardization (ISO) er eksempel på en organisasjon som utvikler standarder, hvor deres fagområde er kvalitet og risikostyring. Standard Norge er et annet eksempel. De har ansvar for standardiseringsoppgaver på alle områder med unntak av elektro-, post- og telestandardisering. De er også det norske medlemmet i ISO (Lindøe et al., 2015, s. 135). Internkontroll som lovpålagte krav foregår gjennom de ulike forskriftene internkontrollprinsippet er implementert i. Disse internkontrollforskriftene inngår i ulike sektorer i samfunnet, og kan være rettet mot alt fra virksomhetenes interne forhold (IK-HMS), produksjonssystemer (eksempelvis IK-MAT), og mot virksomhetenes brukere (eksempelvis IK i helse- og omsorgstjenesten). Andre eksempler er sikkerhetsloven, kommuneloven og forvaltningsloven (Lindøe et al., 2015, s. 136).

2.2.5 Funksjonskrav og detaljkrav

Innen reguleringen av helse, miljø og sikkerhet kan en inndele rettsreglene i ulike typer. *Detaljkrav* eller deterministiske krav, er ofte logiske og som regel utformet som «dersom A, så B», og gir lite rom for egen tenking. Krav av denne typen er derfor enkle å kontrollere etterlevelsen av. *Funksjonskrav* er formålskrav og risikobaserte krav. Disse er utformet slik at de gir uttrykk for hvilket nivå av sikkerheten en skal ligge på, eller uttrykker hvilken standard en skal legge seg på etter hva lovteksten sier. Rettsregler av denne typen er ofte enten identiske eller ligger nær opptil rettslige standarder (Lindøe, et al., 2015, s. 37). Formålet og fokuset med funksjonskrav er å formidle hva som skal oppnås, og ikke hvordan gjennomføringen av relevante tiltak skal foregå.

2.2.6 Tilsynsmetodikk

I sin tilsynsvirksomhet kan de ulike tilsynsmyndighetene benytte seg av ulike måter å føre tilsyn på. Disse metodene varierer ut fra hva de ønsker å oppnå med det spesifikke tilsynet. Samlet har de alle som formål å undersøke etterlevelse av de myndighetskrav som er fastsatt i lover og forskrifter. Flere av metodene er ikke like standardiserte og framgangsmåte, samt utøvelse av de ulike type tilsynsmetodene vil derfor også variere fra de ulike praksisene tilsynsmyndighetene har og fører (NOU 2004: 17, s. 115). Det er viktig for denne oppgaven å redegjøre disse primærformene for tilsyn, samt de to hovedkategoriene en som regel skiller de ulike type tilsynene med. Slik at en videre kan se hvordan de ulike metodikkene egner seg i en digitaliseringssammenheng.

Systemrevisjon

Systemrevisjon er en metode som er nært knyttet til internkontrollprinsippet (NOU 2004: 17, s. 113) og benyttes ofte når internkontrollsystemer skal kontrolleres. Denne type tilsyn har som formål å fastslå om myndighetskrav i de relevante lovene og forskriftene blir overholdt av virksomheten, og bidra til utvikling av internkontroll- og styringssystem samt kvalitetsforbedring. Ideen bak denne metoden er å kunne identifisere svakheter i systemet, framfor å sette søkelys på enkeltstående feilgrep som er blitt gjort (NOU 2004: 17, s. 53). Ved en systemrevisjon undersøker man systematisk tilsynsobjektets aktiviteter og tilhørende resultater, og ser om de er i samsvar med krav i det aktuelle lovverket. Da denne type tilsyn ofte blir omfattende, vil en systemrevisjon hovedsakelig omhandle et eller flere forhåndsbestemte områder. Eventuelle avvik registreres i en revisjonsrapport som blir utformet

etter tilsynet, og da må tilsynsmyndigheten vurdere om funnene i systemrevisjonen er i samsvar med de aktuelle myndighetskravene (NOU 2004: 17, s.114).

Inspeksjon / befaring

Ved inspeksjonstilsyn gjennomføres det en inspeksjon/befaring av virksomheten (NOU 2004: 17, s. 54). Da oppsøker en eller flere inspektør(er) fra en tilsynsmyndighet et utvalgt tilsynsobjekt for å kontrollere om krav i det relevante lovverket er oppfylt. Feil og mangler som inspektøren oppdager under tilsynet, blir gitt en tidsfrist som tilsynsobjektet må overholde og håndtere avvikene innen (NOU 2004: 17, s. 115). I motsetning til systemrevisjon, er inspeksjon i mindre grad en standardisert metode, og det er derfor stor variasjon blant gjennomføringen av denne type tilsyn, siden de ulike tilsynsmyndighetene har hver sine tradisjoner (NOU 2004: 17, s. 115).

Overordnet faglig tilsyn

Et overordnet faglig tilsyn er en videre vurdering av virksomheter og/eller tjenester enn det som gjøres ved en systemrevisjon. Dette tilsynet fungerer som en områdeovervåking og tilstandsvurdering av den aktuelle virksomheten eller tjenesten. Tilsyn av denne typen utføres ved å se på data hentet om tilsynsobjektet, samt data som er blitt hentet gjennom kartlegging og andre datakilder (NOU 2004: 17, s. 54). Overvåking og kartlegging av denne typen gjøres også ved å følge med på fenomener innen de ulike ansvarsområdene tilsynsmyndighetene har. Eksempelvis overvåker Mattilsynet ulike sykdommer blant dyr og planter, og i helse- og sosialsektoren benyttes denne type tilsyn til å vurdere behovsdekning og kvalitet (Mattilsynet, 2022c; NOU 2004: 17, s. 115). Overordnet faglig tilsyn er en aktivitet som gjøres på kontoret hos tilsynsmyndighetene og som allerede er av digital form.

Dokumenttilsyn

Tilsyn som ikke krever inspeksjon eller et fysisk møte mellom inspektør og virksomhet, kan utføres som et dokumenttilsyn. Tilsyn av denne typen egner seg når tilsynsmyndigheten ønsker å kontrollere visse typer tematikker som er konkrete og enkle å dokumentere. Dette vil si at en tilsynsmyndighet kan henvende seg skriftlig hos virksomheten og etterspørre dokumentasjon. Brevet som sendes ut til virksomheten skal inneholde informasjon om hvilke temaer som skal kontrolleres, hvilke krav i regelverket som må etterleves, og hvilken type dokumentasjon som må sendes inn (Arbeidstilsynet, u.å.c).

Meldte og uanmeldte tilsyn

Med bakgrunn i risiko, hva tilsynet skal omhandle og hva som er hensikten med tilsynet, kan tilsynsmyndighetene utføre tilsyn hvor tilsynsobjektet enten er varslet på forhånd eller komme uanmeldt. Ved *meldte tilsyn* vil tilsynsobjektet få varsel på forhånd i form av brev. Her blir hensikten med tilsynet beskrevet, samt hvilket fokus tilsynet skal ha. Det blir også informert om hvilke dokumenter tilsynsmyndigheten trenger i forbindelse med tilsynet, og at tilsynsobjektet enten skal sende det på forhånd eller legge det frem når tilsynet finner sted. I tillegg informeres det om hvem som skal delta i tilsynet. Ved meldte tilsyn skal tilsynsmyndigheten kun ta opp det som er blitt varslet på forhånd i brevet, med mindre tilsynsobjektet selv tar opp andre tema. *Uanmeldte tilsyn* benyttes når det er viktig å få avdekket arbeidsforhold der og da. Dette kan være på bakgrunn av mistanke om avvik og ulovlige forhold, enten fra funn etter arbeid med overvåkning og kartlegging, eller bekymringsmelding. Uanmeldte tilsyn kan også være kun en stikkprøve, og ikke ha noen spesiell årsak (Arbeidstilsynet, u.å.a). Eksempelvis har Mattilsynet som hovedprinsipp at tilsyn skal være uanmeldt da dette er mest hensiktsmessig etter Mattilsynets formål (Mattilsynet, 2022b).

2.3 Tilsyn i virksomheter

De ulike tilsynsmetodikkene har sine fordeler og ulemper, og i de ulike tilsynssituasjonene kan inspektøren møte på flere utfordringer. Som følge av at den tradisjonelle tilsynsmetodikken som tok utgangspunkt i detaljkontroll gikk over til et internkontrollbasert tilsyn som bygger på funksjonskrav, har også utfordringene endret seg (Lindøe et al., 2015, s. 188). Det ligger også noen forutsetninger til grunn for å håndtere de utfordringene som oppstår i arbeidet, som avgjør om tilsynet lykkes med sitt formål. Utfordringene varierer også noe ut ifra hver enkel tilsynsmyndighet sin praksis. Disse aspektene innenfor tilsynsarbeidet blir beskrevet i dette kapitlet.

2.3.1 Utfordringer knyttet til utføring av tilsyn

Funksjonskrav har som hensikt å gjøre det enklere å sette søkelys på hva man skal oppnå, framfor hvordan det skal oppnås. Derfor kan det være utfordrende å konkret formulere hva det vil si å oppfylle kravene, samt hvordan dette skal måles i forhold til måloppnåelse av kravene. Dette fordi funksjonskrav ofte blir formulert veldig generelle og lite presise, og vektlegger naturlig skjønn ved tolkning (Lindøe et al., 2015, s. 190). Nå som tilsynsobjektene i større grad er ansvarlige for å påse at planlegging og drift er i samsvar med relevant regelverk, er det

fremdeles ressurskrevende for tilsynsmyndighetene å føre tilsyn over alle virksomheter i de ulike sektorene. Samtidig som de må forholde seg til et statlig stramt budsjett, skal de også rekke å kontrollere alle virksomhetene. Det vil derfor oppleves som utfordrende å få avdekket alle forholdene som er ute i næringen. Dermed blir det opp til tilsynsmyndighetene å prioritere hva som er viktigst og mest akutt å gjøre. De fleste tilsynsmyndigheter holder derfor nå på med risikobaserte tilsyn, hvor ressursene prioriteres mest rundt de tilsynsobjektene som er mest risikoutsatt. Utfordringen med denne metoden blir å velge ut de virksomhetene som er mest risikoutsatt og treffsikker, samt å fremdeles føre tilsyn med de mindre risikoutsatte tilsynsobjektene, og samtidig som en skal ha minst mulig ressursbruk (Lindøe et al., 2015, s. 125).

I tilsynssammenhenger kan også rollekonflikter utvikle seg. Denne type konflikter kan oppstå i sammenheng med både formål, funksjoner, målgrupper og liknende (Lindøe et al., 2015, s. 106). Eksempelvis skal Mattilsynet jobbe for å sikre helsemessig trygg mat, men samtidig også bidra til verdiskapning på matområdet. Slike rollekonflikter kan føre til redusert tillit hos tilsynsmyndigheten, ved at viktige hensyn ikke får tilstrekkelig oppmerksomhet, eller at en fremstår som uryddig i forvaltningsarbeidet (Lindøe et al., 2015, s. 107). Det kan derfor være utfordrende å ta avgjørelser som er upartiske, rettsriktige og godt begrunnet, slik at en ikke fremstår som en useriøs forvalter av lovverket (Lindøe et al., 2015, s. 108).

En annen oppgave tilsynsmyndigheter har, er å tolke aktuelle lov- og forskriftsbestemmelser, samt eventuelle ulovfestede rettsgrunnlag. Det vil si at det skal dannes rettsregler både virksomheter og tilsynet selv må jobbe etter. Det betyr at etatene er både regelanvendere og regelskapere. Det er derfor viktig at når rettsreglene blir utformet, at forvaltningsorganet ikke vektlegger sin egen praksis for mye i avveiningen blant rettskildene som skal danne rettsreglene (Lindøe et al., 2015, s. 185-186). Det kan også være utfordrende for tilsynsmyndigheter og -objekter å tolke rettslige standarder på riktig måte. Rettslige standarder er ikke som andre typer lovbestemmelser da betydningen skifter med tiden, fordi de gjerne inneholder dynamiske begrep. Forsvarlig er et dynamisk begrep som endrer definisjon etter hva samfunnet legger i begrepet og mener er forsvarlig (Lindøe et al., 2015, s. 196). Begrepet benyttes eksempelvis i internkontrollforskriften. Den nevner at arbeidstakere skal utføre arbeidet sitt på en sikker helse- og miljøforsvarlig måte (Internkontrollforskriften, 1996, § 5).

En sentral oppgave i tilsynsrollen er å veilede. Informasjon og veiledning er en viktig del av virkemiddelapparatet hos tilsynsmyndighetene. Det kan derfor være utfordrende å ikke krysse linjen over til å være konsulent, da det er virksomhetens selv som er ansvarlig for egen drift (Lindøe et al., 2015). Når tilsynsmyndigheten skal veilede kan veiledningen oppleves som en skjult og indirekte form for statlig styring av tilsynsobjektet om veiledningen ikke utføres på riktig vis. Det er derfor viktig at veiledning foregår på tilsynsobjektets etterspørsel (Lindøe et al., 2015, s. 52). En annen utfordring med tilsyn, er å sørge for at arbeidet med tilsyn er målrettet. En rapport fra Riksrevisjonen i 2014 viser til at tilsynsarbeidet ikke er tilstrekkelig målrettet, og at en i utgangspunktet ikke vet mye om hvilken effekt statlige tilsyn gir (Lindøe et al., 2015, s. 51). I samme rapport kommer det også fram at den overordnede styringen av det statlige tilsynets utvikling generelt er svakt.

2.3.2 Fordeler og ulemper som opptrer i ulike typer tilsynssammenhenger

Uanmeldte tilsyn gir et «øyeblikksbilde» og en oversikt over situasjonen hos tilsynsobjektet der og da. Tilsyn av denne typen kan være ressurseffektive, da den ikke krever noen forberedelser hos virksomheten. Uanmeldte tilsyn egner seg godt som et utgangspunkt for videre dialog og fokus for arbeid på sentrale oppfølgingsområder (Lindøe et al., 2015, s. 265). Ulempen med denne type tilsyn blir derfor at de kun gir et øyeblikksbilde over virksomheten, og vil derfor ikke bidra til en bredere forståelse av området (St. Meld. 17, 2002-2003, s. 27).

Systemrevisjon er av typen meldte tilsyn, og er svært ressurskrevende. Revisjon krever at både inspektør og tilsynsobjekt forbereder seg godt i forkant. Dette gjelder spesielt tilsynsobjektet, fordi inspektøren skal gå igjennom virksomhetens interne dokumentasjon på styringssystemet. Fordelen med denne type tilsyn er at inspektør kan få satt seg ordentlig inn i tilsynsobjektets styringssystem, og har bedre tid til å veilede på områder hvor virksomheten selv ikke har full kontroll (Lindøe et al., 2015, s. 265). En annen ulempe for meldte tilsyn er at tilsynsmyndigheten kun kan ta opp de tematikkene som er blitt sendt ut i informasjonsskrivet på forhånd av tilsynet, med mindre tilsynsobjektet selv ønsker å ta opp annen tematikk (Arbeidstilsynet, u.å.c).

2.3.3 Forutsetninger

For at et tilsyn skal bli vellykket er det flere faktorer som bidrar og påvirker, eller som ligger til grunn for tilsynets utfall. God kommunikasjon, tillit og kontrollprinsipper er alle nødvendige

forutsetninger for at dette skal kunne skje, og er viktige faktorer for å si noe om kvaliteten (Lindøe et al., 2015; Lindøe, 2018). Effektivitet kan også ses på som en forutsetning for kvalitet, men grad av effektivitet trenger nødvendigvis å si noe om hvor god kvaliteten er (Stub, 2011, s. 29). Kvalitet i tilsynssammenheng kan defineres som «evnen til å tilfredsstille brukerens krav og forventninger» (Gundersen & Halbo, 2018). Brukeren blir da både myndighetene og tilsynsobjektene, siden tilsynsmyndighetene og inspektørene må tilfredsstille virksomhetenes forventninger og krav, og samtidig må også tilsynsobjektene innfri myndighetenes krav som er satt i regelverket. Forutsetningene er viktige da disse bidrar til at virksomhetene klarer å etterleve de kravene som står i regelverket.

Kommunikasjon

Kommunikasjon har sin opprinnelse fra det latinske ordet *communicare*, som betyr å «å gjøre sammen» eller «å gjøre felles», og omhandler å formidle informasjon gjennom å utveksle meninger eller meldinger ved å benytte tale, tegn, skrift eller atferd (Brønn, Bondvik & Bang, 2015, s. 18). Wood (2013, s. 10) definerer begrepet bredere hvor kommunikasjon blir sett mer på som en dynamisk prosess «Kommunikasjon er meningsfylt utveksling av informasjon mellom to personer eller grupper av mennesker; det er en systematisk prosess der folk samspiller med og gjennom symboler for å skape og tolke mening». Kommunikasjon er også et komplekst begrep som ser tilsynelatende enkelt ut ved første øyekast, og består av mer enn kun tale, skrift og språk (Moe, 2021). En kan skille mellom verbal og ikke-verbal kommunikasjon, hvor verbal kommunikasjon er det som uttrykkes muntlig av den som formidler budskapet. Ikke-verbal kommunikasjon er alle andre former for kommunikasjon som vil ha en medvirkende faktor i den aktuelle situasjonen. Dette kan eksempelvis være ansiktsuttrykk, kroppsspråk, ordformuleringer og toneleie. Kommunikasjonen er i veldig mange tilfeller en avgjørende faktor, og ha en stor påvirkning av utfallet. Dette gjelder ikke kun i tilsynssammenhenger, men i de fleste situasjoner (Moe, 2021).

Når personer kommuniserer med hverandre, kan det oppstå kommunikasjonssvikt. Det vil si at partene ikke oppfatter samtalen på samme måte. Oppfatninger baseres på menneskers egne tanker og følelser, og misforståelser kan oppstå. I rollen som avsender er det derfor viktig å formidle så tydelig som mulig. Om misforståelser ikke gir store konsekvenser umiddelbart, kan de på lengre sikt gjøre det. Dermed er det viktig å være i stand til å kommunisere godt (Moe, 2021). For å sørge for god kommunikasjon er det derfor viktig å være bevisst på situasjonen, vite hvem mottakeren er, og hvilke faktorer som kan føre til misforståelser. Dette betyr at både

det verbale og ikke-verbale språket må tilpasses de ulike situasjonene man befinner seg i. God kommunikasjon innebærer eksempelvis det å både være en aktiv lytter og deltaker, holde seg saklig, vise ydmykhet og respekt (Huseby & Moe, 2020). Å skape godt samspill og ha god kommunikasjon er også en viktig faktor i arbeidet med tilsyn, og en viktig del av tilsynsaktiviteten er å produsere tekster samt å gjennomføre samtaler om utvalgte temaer. God kommunikasjon er helt avgjørende for å skape den forståelsen og motivasjonen som er nødvendig for læring og endring i relasjonen mellom partene, og videre for deres omgivelser (Lindøe et al., 2015, s. 222-223). Dermed kan god kommunikasjon ses på som en viktig forutsetning for at et tilsyn skal bli vellykket.

God kommunikasjon blir blant annet nevnt i Finanstilsynets kommunikasjonsstrategi, hvor de hevder god kommunikasjon er både en forpliktelse og et virkemiddel for dem, og at det er en nødvendighet for deres tillit i samfunnet. I tilsynssammenheng er kommunikasjon i seg selv et viktig virkemiddel. God kommunikasjon bidrar til å gjøre tilsynsarbeidet både enklere og mer effektivt. For å gi god veiledning kreves god formidling, som igjen forutsetter god kommunikasjon (Finanstilsynet, 2021).

Tillit

Tillit preger personlige relasjoner, forretningsforbindelser og forholdet mellom befolkningen og myndighetene (Lindøe, 2018, s. 14). Det er et helt sentralt bindemiddel i mellommenneskelige relasjoner, og en kan si at tillit har moralsk karakter (Lindøe, 2018, s. 46-47). Luhmann beskriver det som «Tillit sies ofte å være samfunnets lim, smøremiddel og grunnmur. Stolte vi ikke på noen, skulle vi rammes av angst, og sosialt liv ville vært umulig» (Grimen, 2009, s. 11). Grimen (2009, s. 19) beskriver det fremste kjennetegnet ved å vise tillit er «å handle med få forholdsregler». Høyer et al. (2016, s. 19) benytter også en slik forståelse av tillit som «et utgangspunkt for å etablere mellomposisjon som sier oss mer om hvordan god styring krever at tillit og kontroll balanseres mot hverandre».

Tillit spenner over et bredt spekter, fra tillit som en moralsk forpliktelse, tillit med få forhåndsregler og til en kalkulerende tillit. Tillit og mistillit har også ulike funksjoner ut ifra om de er funksjonelle eller dysfunksjonelle (Lindøe, 2018, side 47). En kan si at funksjonell tillit er tillit hvor en har sunne forholdsregler, og dysfunksjonell tillit er tillit som er naiv og blind (Lindøe, 2018, s. 48). Funksjonell tillit fungerer ved at den gjør samhandlingen enklere og gjør kostnader fra kontroll og overvåkning mindre (Lindøe, 2018, s. 47). Ved mistillit og

brudd på tillit, kan det oppstå en beredskap og en «føre var»-holdning som kan beskrives som funksjonell mistillit. Dysfunksjonell mistillit kan oppstå ved dårlige erfaringer når en generell mistenksomhet og mistillit oppstår mellom personer og institusjoner, og det blir ført en detaljert kontroll og overvåkning (Lindøe, 2018, s. 48). En kontroll som utføres på en rigid og byråkratisk måte kan oppfattes som mistillit overfor en virksomhets ansatte og deres kunnskap og erfaringer (Lindøe, 2018, s. 14).

Kontrollprinsipper

I delkapittel 2.2.4 ble internkontroll og internkontrollprinsippet presentert. Internkontrollprinsippet som følges i dag legger til rette for en større egenkontroll hos virksomhetene (Internkontrollforskriften, 1996). Dette betyr at kontrollen over kvalitetssystemer og dokumentasjon er blitt desentralisert, og virksomheten er blitt gitt en større frihet til å finne løsninger selv. Dette medfører også et mye større ansvar på virksomhetene til å utvikle egne løsninger for organisering og styring av arbeidsprosesser, samt bruk av ny teknologi og tilpasning av lokale behov (Lindøe, 2018, s. 136). Fundamentet for egenkontroll ligger i et systematisk arbeid med kunnskapsutvikling, faglig normering og kvalitetskontroll. Egenkontroll er derfor et sentralt element i virksomhetens interne risikostyring. Samtidig fungerer egenkontroll også som et viktig element i myndighetenes krav til internkontroll (Lindøe, 2018, s. 125).

Virksomhetens egenkontroll påvirkes av flere faktorer. Med en byråkratisk kontroll som kommer ovenfra og/eller utenfra kan egenkontrollen svekkes ved at lokal kunnskap avlæres. Derfor er tillit en viktig faktor hvor tillitskjeder har mye å si for omfanget av planlegging og ettersyn/kontroll, og hvor kostnads- og informasjonseffektivt arbeidet blir. I tillitskjeder vil personer derfor handle uten å gjøre antakelser overfor hva som er blitt gjort i tidligere faser og av andre aktører. Med tillits- og kontrollkjeder kan en tilrettelegge for en god systematisk kunnskapsutvikling, hvor profesjonskunnskap der egenkontroll blir utøvd, og både virksomhetens og profesjonenes egeninteresser vil spille en viktig rolle. Slik at erfaringsbasert kunnskap og taus kunnskap kan bli satt i system og bli til eksplisitt kunnskap som kan overføres videre (Lindøe et al., 2015, s. 103-120).

For å styrke virksomhetens lokale kunnskap må profesjonskunnskap utvikles og holdes ved like som en kontinuerlig prosess for læring og forbedring. På denne måten kan arbeidstakere utvikle sin selvstendighet og autonomi gjennom fagkunnskap, og kan på denne måten ha

innflytelse på læringsprosessen. Videre må medarbeidere og brukere få medvirke virksomhetens styrings- og kontrollprosesser, som igjen er viktig for å ta vare på, anvende og utvikle profesjonskunnskap og lokal kompetanse. Verdier og verdivalg påvirker også lokalkunnskap, hvor fokuset bør omhandle hva som ønskes å oppnå og hvordan noe bør være, framfor noe som bare er der, eksempelvis risiko. Dette for at verdier og fakta kan vurderes opp mot hverandre. Hvordan målene ses på og om de fastholdes, utvikles og endres påvirker også den lokale kunnskapen hos en virksomhet. For å styrke kunnskapen videre bør en i større grad være opptatt av selve styringsmålene, framfor styringssystemene og verktøyet. Slik unngår man at de som sitter høyere i virksomhetens hierarki utøver modellmakt over de som sitter lavere og som har mer kunnskap og erfaringer fra praksisfeltet. Ved å gjøre det slik vil en også unngå overmåling. Bruk av stor variasjonsbredde i språk og formidling blant dokumentasjonsformen bidrar også til å styrke den lokale kunnskapsutviklingen og læringen. Til slutt vil også et utvidet handlingsrom bidra til å styrke denne utviklingen, da det er viktig å håndtere og forstå at risiko kan både være en mulighet for tap og gevinst (Lindøe, 2018, s. 102-124).

Prinsippet om egenkontroll finner man også i den nye sikkerhetsloven som trådte i kraft 1. januar 2019. Den nye versjonen fikk en mer dynamisk rammelov sammenliknet med den tidligere loven, hvor den har gått fra detaljkrav over til å stille funksjonskrav, slik at egenkontroll ble mer sentralt. Dette var blant annet for å gjøre loven mer relevant over tid for å tilpasse den til et samfunn med en rask økende digital utvikling (Sikkerhetsloven, 2018, § 4).

Faktorer som påvirker effektiviteten i tilsyn

Begrepet effektiv betyr «virkningsfull, og brukes om noe som virker på tilsiktet måte» (Store norske leksikon, 2021). Videre kan effektivitet defineres som det «å være effektiv, virkningsfull, det at noe virker etter plan, at utbyttet eller avkastningen er stor i forhold til innsatsen, særlig om arbeid og kapitalutstyr» (Store norske leksikon, 2018). Stub (2011, s. 29) beskriver effektivitet som mål på forholdet mellom komponentene *graden av målrealiseringer* og *omkostninger som påløper*. Dette vil si at større grad av målrealisering med en gitt ressursinnsats gir høyere grad av effektivitet, og det er denne forståelsen av begrepet som vil bli benyttet i oppgaven. Satt i et forvaltningsperspektiv er det ikke alltid slik at høy grad av måloppnåelse er forårsaket av effektiv forvaltning, eller at effektiv forvaltning fører til måloppnåelse, da det ofte er flere faktorer som spiller inn.

Det er en rekke faktorer som påvirker utfallet av et tilsyn, og om det blir effektivt. En essensiell faktor for at et tilsyn skal bli vellykket, er at tilsynsobjektet sitter med samme forståelse og oppfatning som inspektøren. På denne måten kan læring oppnås, og deretter endring hos tilsynsobjektet (Lindøe et al., 2015, s. 187). Andre faktorer avhenger av hva slags type tilsyn som blir utført. Ved meldte tilsyn, vil tilsynets effektivitet avhenge av hvor godt forberedt tilsynsobjektet er på forhånd. En bruker unødvendig mye tid dersom tilsynsobjektet ikke har system i dokumentene sine og må bruke lang tid på å finne dokumentasjonen inspektøren etterspør. Det er en forventning at inspektøren selv har satt seg inn i den aktuelle saken før hen skal ut på et tilsyn (Lindøe et al., 2015). Som regel benyttes det flere hjelpemidler, i form av datamaskin eller andre digitale løsninger når inspektøren er ute på tilsyn. Derfor vil også disse hjelpemidlene ha noe å si for effektivitet av tilsynet. Sliter en med å få dekning, eller har glemte ladekabel eller liknende, kan en miste mye tid. Ved å benytte digitale hjelpemidler vil arbeidet kunne bli mer effektivt og systematisert, sammenlignet med å eksempelvis føre notater og rapporter analogt (Kommunal- og distriktsdepartementet, 2014).

2.3.4 Tilsyn i praksis; tre eksempler

Hvordan tilsynsvirksomheten praktiseres varierer fra de ulike tilsynsmyndighetene. Denne oppgaven tar derfor utgangspunkt i tre ulike tilsynsmyndigheter som danner grunnlaget for studiens empiri. Næringslivets sikkerhetsorganisasjon, Arbeidstilsynet og Mattilsynet er de tre tilsynsmyndighetene som er valgt ut. For å finne de to andre tilsynsmyndigheter, i tillegg til Mattilsynet, ble det sendt ut forespørsel til en rekke tilsynsmyndigheter på e-post. NSO ble spurt da de allerede hadde vist interesse for masteroppgaver som inneholdt sammenlikning av ulike tilsynspraksiser. Arbeidstilsynet ble spurt på bakgrunn av det store omfanget av de ulike fagområdene de dekker. Derfor ble disse to spurt i første omgang.

I motsetning til de fleste andre tilsynsmyndigheter utfører Næringslivets Sikkerhetsorganisasjon kun meldte tilsyn og har som hovedprinsipp å utføre de fysisk stedlig¹. NSO sitt fagområde er industrivern, og har som hovedoppgaver å organisere og drive tilsyn med industrivernpliktige virksomheter. De skiller seg også ut ved å være en selvstendig tilsynsmyndighet, hvor virksomhetene de utøver kontroll og veiledning hos finansierer dem ved en årlig avgift, og at styret i organisasjonen består av representanter fra virksomhetene (NSO, u.å.b). Det bør også presiseres at NSO først og fremst er en konsekvensreducerende

¹ Intervju med informant L1

tilsynsmyndighet og ikke en risikoreduserende etat i motsetning til de andre tilsynsmyndighetene¹. NSO sin myndighetsutøvelse er forankret i Justis- og beredskapsdepartementet og følges opp av Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB), og rapporterer til DSB og Næringslivets hovedorganisasjon (NHO) (NSO, u.å.a).

Arbeidstilsynet fører tilsyn med offentlige og private virksomheter, og følger opp at de ivaretar sitt ansvar etter arbeidsmiljølovgivningen, allmenngjøringsloven og andre regelverk som er tillagt deres myndighet (Arbeidstilsynet, u.å.a). De er underlagt Arbeids- og inkluderingsdepartementet, og fungerer både som et direktorat og en ytre etat som ivaretar kjernevirksomhet og har et landsdekkende ansvar for sine områder, som blant annet innebærer tilsynsvirksomhet. Arbeidstilsynet er også den koordinerende og ledende etaten for samarbeidet mellom de ulike tilsynsmyndighetene som har ansvar for internkontrollforskriften på land (Arbeidstilsynet, u.å.b). Deres tilsynspraksis innebærer begge hovedkategoriene for typer tilsyn; meldte og uanmeldte (Arbeidstilsynet, u.å.c).

Mattilsynet er et statlig forvaltningsorgan som skal dekke hele landet, og bidra til å sikre trygg mat og drikkevann hos befolkningen. De skal fremme god helse blant både mennesker, planter, fisk og dyr. I tillegg skal de fremme en miljøvennlig produksjon, samt etisk og forsvarlig hold av fisk og dyr, og føre tilsyn med dyrehelsepersonell. De fører også noe tilsyn knyttet til kosmetikk og legemidler. Mattilsynet er underlagt Landbruks- og matdepartementet, men rapporterer også til Nærings- og fiskeridepartementet og Helse- og omsorgsdepartementet (Mattilsynet, 2022c). I motsetning til NSO har Mattilsynet hovedprinsipp om at deres tilsyn skal utføres uanmeldt, men de har også andre tilsyn som utføres meldte (Mattilsynet, 2022b). Deres kontrollaktiviteter er regulert i kontrollforordningen gjennom EØS-avtalen, som har som formål i å sikre enhetlig kontrollutøvelse mellom de ulike europeiske myndighetene (Mattilsynet, 2021).

2.4 Digitalisering og tilsyn

Samfunnet er i en konstant digital utvikling. Digitaliseringen åpner opp for nye muligheter og en mer effektiv hverdag. Digitalisering blir sett på som noe spennende og framtidsrettet, og oppfattes generelt som noe positivt da den gjør hverdagen enklere. Det eksisterer mange beskrivelser av hva digitalisering er, samt hva en kan oppnå med hjelp av digitalisering. Foreløpig eksisterer det få generelle definisjoner på hva digitalisering er (Engen et al., 2021, s.

242). Innledningsvis ble Regjeringens definisjon på digitalisering beskrevet som «Digitalisering handler om å bruke teknologi til å fornye, forenkle og forbedre. Det handler om å tilby nye og bedre tjenester, som er enklere å bruke, effektive og pålitelige» (Kommunal- og distriktsdepartementet, 2014).

Den digitale teknologien bidrar til økonomisk utvikling og andre fordeler til samfunnet. I denne digitale utviklingen av samfunnet, utvikles det også en gjensidig avhengighet mellom menneske og maskin. Teknologien er avhengig av mennesker til å blant annet programmere, og mennesker blir stadig mer avhengig av de digitale systemene for å organisere samfunnet, og for drift av nødvendige prosesser. Digitaliseringen av samfunnets kritiske infrastrukturer, som vi er totalt avhengige av, eksempelvis telefon, transport og banktjenester, gjør oss mer sårbare. Det skal derfor ikke store feilen til for at vi omtrent står hjelpeløse fram til problemet er fikset, eksempelvis at bankterminaler ikke fungerer, eller at det blir strømbrudd (Engen et al., 2021, s. 246). Den økende digitaliseringen av samfunnet gjør oss også mer sårbare, da økt digitalisering øker blant annet risikoen for angrep på personvern (Engen et al., 2021, s. 250). I Norge har vi Datatilsynet som fører kontroll med personvernregelverket, og skal medvirke for at enkeltpersoner ikke skal bli krenket gjennom bruk av opplysninger som kan knyttes med dem (Datatilsynet, u.å.).

Regjeringen innførte allerede i 2019 en digitaliseringsstrategi for offentlig sektor, hvor målet er å transformere hele den offentlige sektoren til en digital offentlig sektor. Strategien bygger videre på Meld. St. 27 (2015-2016) Digital agenda for Norge, som hadde som formål i å fornye, forenkle og forbedre den offentlige sektoren, samtidig som at befolkning og næringsliv skulle ha forventinger om en enklere hverdag. Covid-19 pandemien har ikke kun påvirket tilsynsmyndighetene til å tenke mer digitalt. Det har vært en generell økning av digitalisering i offentlig sektor, hvor 4 av 5 statlige virksomheter og kommuner har digitalisert seg ytterligere som følge av pandemien (Statistisk sentralbyrå, 2021).

2.4.1 Digitalisering i tilsynssammenheng

Praktiseringen av heldigitale tilsyn har vært ulik før pandemien rammet landet. Eksempelvis har Mattilsynet og Finanstilsynet aldri utført tilsyn over en digital plattform (Mattilsynet, 2022a; Guldstad, 2020). Som et resultat av den økende graden og fokuset rundt digitalisering i offentlig sektor, benyttes flere digitale hjelpemidler under et tilsyn. Nå benyttes gjerne bærbare datamaskiner, nettbrett og telefon under alle typer tilsyn, og en bruker dataprogrammer til å

registrere observasjoner, skrive tilsynskvittering, utforme rapporter og hente informasjon om tilsynsobjekt og relevant lovverk som skal benyttes (Kopperud, 2016, s. 27).

I sammenheng med denne oppgaven vil digitale tilsyn derfor defineres som «tilsyn som blir utført uten å være fysisk til stede, hvor inspektøren ikke drar ut på besøk hos tilsynsobjektet, men heller benytter teknologiske hjelpemidler». Denne definisjonen skiller seg fra Mattilsynet sin definisjon, hvor de definerer digitale tilsyn som «[...] hvor deler av eller hele tilsynsprosessen blir utført ved hjelp av digitale hjelpemidler», ved at den vektlegger at hele prosessen utføres digitalt (Mattilsynet, 2022a).

2.5 Oppsummering

I dette kapitlet har det blitt presentert en introduksjon om tilsyn og regulering, hvilken rolle tilsyn har i samfunnet, og en rekke sentrale begreper innen tilsyn- og forvaltningsområdet. Videre har begrepene blitt satt i en kontekst hvor ulike aspekter av tilsynspraksisen har blitt lagt fram. Det er blitt sett på hvordan tilsyn kan beskrives og hvilke aktiviteter som faller under begrepet, og hvordan tilsynsbegrepet i en norsk kontekst benyttes som et samlebegrep for flere ulike aktiviteter. Der utøvelse av kontroll, overvåking og kartlegging, revisjoner, inspeksjoner og befaringer, og veiledning hos virksomheter, samt arbeid med utvikling av regelverk og politikk, og rådgivning til statsmyndighetene er alle aktiviteter som de norske tilsynsmyndighetene arbeider med.

Internkontrollprinsippet viser hvordan myndighetskontrollen utviklet seg på 1970-tallet, og en ny utøvelse av kontroll og risikostyring ble innført. HMS-reguleringen gikk fra å ha et stort søkelys på detaljkrav, til å gå over til å omhandle økt grad av funksjonskrav og egenkontroll. Virksomhetene fikk mindre av deterministiske krav, og mer ansvar og frihet til å finne løsninger selv til å etterfølge de nye risikobaserte formålskravene. Internkontroll har derfor i dag blitt et fenomen hvor en har egenkontroll i den ene enden av skalaen og myndighetspålagte krav i den andre enden som en motvekt.

Det er også blitt introdusert en rekke ulike tilsynsmetodikker, og to hovedkategorier av tilsyn. Tilsyn kan utføres som meldte og uanmeldte, hvor de ulike tilsynsmyndighetene praktiserer forskjellig. Eksempelvis har Mattilsynet som har som hovedprinsipp å utføre sine tilsyn uanmeldt, og NSO som utfører alle sine tilsyn meldte. Under Covid-19 pandemien da landet

stengte ned, ble tilsynsmyndighetene i likhet med resten av nasjonen og verden tvunget til å tenke nytt, og en ny tilsynsmetodikk ble utviklet og satt i praksis. I den økende digitaliseringen av samfunnet blir også tilsyn ytterligere digitalisert, og flere tilsynsmyndigheter testet ut digitale tilsyn. Digitale programmer og verktøy har blitt benyttet i tilsynsmyndighetenes daglige arbeid, og enkle tilsyn er blitt gjort over telefon og e-post, men nå ble tilsynene i sin helhet utført helt digitalt over videomøter og streaming.

Denne oppgaven har som formål å forstå hvordan tilsynsmyndighetenes metodikker lar seg adaptere inn i en ny digital tilsynsmetodikk og hvordan denne samsvarer med ulike tilsynsmyndigheters praksis. Derfor vil digitale tilsyn i denne oppgaven kun se på den delen av tilsynsaktiviteten som omhandler utførelsen av tilsyn hos tilsynsobjekter, og ikke hele saksbehandlingen som inkluderer før- og etterarbeid. Det teoretiske rammeverket som er blitt presentert i dette kapitlet setter grunnlaget for å forstå digitale tilsyns potensiale som et nytt verktøy.

3.0 Kontekst

Digitale tilsyn blir i denne oppgaven beskrevet som tilsyn hvor inspektøren ikke drar på fysisk besøk hos tilsynsobjektet, men benytter digitale hjelpemidler for å gjennomføre tilsynet. Tilsyn av denne typen benyttes gjerne når fysisk/stedlig tilsyn ikke kan gjennomføres, eller som et supplement når denne typen utførelse av tilsyn er hensiktsmessig. Etter hvert som denne metodikken har blitt testet ut og praktisert de to siste årene, har ulike tilsynsmyndighetene utviklet hver sine retningslinjer rundt utførelsen av digitale tilsyn som fungerer som en veileder når en inspektør skal utføre et tilsyn digitalt. Disse veiledningsdokumentene kan ses på som de forberedelsene tilsynsmyndighetene mener bør gjøres på forhånd av inspektøren(e), og danner et grunnlag med forutsetninger for at de digitale tilsynene skal fungere til sin hensikt. Under presenteres Arbeidstilsynets, NSOs og Mattilsynets egne interne dokumenter for forberedelse av digitale tilsyn.

3.1 Tilsynsmyndighetenes egne dokumenter om digitale tilsyn

Det ble innhentet relevante dokumenter om digitale tilsyn fra de tre tilsynsmyndighetene denne oppgaven tar utgangspunkt i. Mellom de tre tilsynsmyndighetene presentert i denne oppgaven eksisterte det lite dokumentasjon per våren 2022. Oversikt over de interne dokumentene kan ses i Tabell 1 nedenfor.

Tabell 1. Oversikt over innsamlede dokumenter.

Tilsynsmyndighet:	Dokument:
Arbeidstilsynet	<ul style="list-style-type: none">• Veiledning for gjennomføring av digitale tilsyn (Webex eller Teams)
Næringslivets sikkerhetsorganisasjon	<ul style="list-style-type: none">• Tilsynshåndbok – beskrivelser for rutiner ved tilsyn med industrivern
Mattilsynet	<ul style="list-style-type: none">• Tips til hvordan du gjennomfører tilsyn via videomøter• Slik håndterer du dokumenter ved digitale tilsyn

Arbeidstilsynet

Arbeidstilsynet utarbeidet en egen veileder for gjennomføring av digitale tilsyn, men som ikke tar for seg vurderinger for å avgjøre hvilke typer tilsyn som egner seg for å utføre på en digital

plattform. Videre sier den noe om hvilke forberedelser og rammer tilsynet må ta hensyn til og som bør sikres i forkant av gjennomføringen, for eksempel hvilken digital plattform som skal benyttes og hvordan deling av dokumenter og presentasjoner over skjerm vil foregå. Veiledningen nevner også at kontroll av teknisk utstyr bør utføres på forhånd og innstillinger bør testes, samt at inspektøren må sørge for et stabilt nettverk, og at kontaktinformasjonen hos tilsynsobjektet bør ligge klart i tilfelle noe går galt før eller under tilsynet.

Næringslivets sikkerhetsorganisasjon (NSO)

NSO har, i motsetning til Arbeidstilsynet, innlemmet rutineene ved digitale tilsyn inn i sin «vanlige» tilsynshåndbok med rutiner for tilsyn med industrivern. I dette dokumentet er det et underkapittel om hvilke kriterier som gjelder ved vurdering av digitale tilsyn, og en egen del som tar for seg spesielle forberedelser som skiller digitale tilsyn fra de «normale». Eksempler på kriterier for vurdering av digitale tilsyn er: «Normalt skal NSO gjennomføre alle tilsyn som stedlige tilsyn», «Digitale tilsyn skal gjennomføres etter tilsvarende plan som stedlige tilsyn», og «Oppfølgingstilsyn kan gjerne gjennomføres digitalt hvis det oppfattes å kunne gi et like godt resultat som et stedlig tilsyn». Spesielle forberedelser som beskrives er eksempelvis: «Det er enda viktigere å få all relevant dokumentasjon på forhånd slik at tilsynet kan bli så effektivt som mulig», og «Sjekk at de du skal møte har PC med kamera, mikrofon og høyttaler som kan brukes til det digitale tilsynet. Avtal gjerne sjekk av dette på forkant av selve tilsynet. Da finner du ut av om den/de du skal møte kan bruke utstyret og om de for eksempel kan dele dokumenter i løpet av møtet». Det gis også blant annet veiledning angående overføring av video under digitale tilsyn og hva som bør vektlegges da, hvor inspektøren må huske å følge de restriksjoner som eksisterer angående offentliggjøring av bilder og video, og at virksomheten må informeres på forhånd om bilder og video blir nødvendig.

Mattilsynet

I motsetning til Arbeidstilsynet og NSO, hadde ikke Mattilsynet noe eget dokument om veiledning eller retningslinjer for gjennomføring av digitale tilsyn. De hadde en artikkel på intranettet sitt om tips til hvordan inspektørene kunne utføre tilsyn via videomøter, samt et dokument på hvordan en skal håndtere dokumenter ved digitale tilsyn. Artikkelen på intranettet tar for seg råd for både planleggingen og gjennomføringen av digitale tilsyn. Eksempelvis forklarer denne artikkelen at det også er viktig med gode forberedelser, og at inspektøren blant annet må sjekke om det eksisterer krav til fysisk tilsyn for det planlagte tilsynet, da flere av Mattilsynets tilsyn må være fysiske på grunn av kontrollforordningen de er underlagt. Rådene

for gjennomføringen fokuseres rundt tekniske kunnskaper og personvern. Dokumentasjonen presiserer at inspektøren må huske å avslutte skjermdeling etter tilsynet er ferdig, og at hen må huske å være nøye med å logge seg ut ordentlig av møtet, og at hen må forsikre seg at alle parter ser de samme dokumentene samt at de er lesbare. Det fokuseres også på bevisstgjøring overfor hva som blir sagt under et digitalt tilsyn, at det kan være noen som lytter i bakgrunnen hos tilsynsobjektet som ikke vises på skjermen, eller om inspektøren selv sitter et sted uten hodetelefoner og at andre kan få med seg opplysninger fra tilsynsobjektet. Mattilsynet har også et annet dokumentet som omhandler håndtering av dokumenter under digitale tilsyn. I dette dokumentet nevnes blant annet viktigheten av god kommunikasjon under innhenting av elektronisk informasjon, slik at tilsynsobjektet er innforstått med situasjonen og forstår hva som skjer.

Alle tre tilsynsmyndighetene beskriver forberedelser som inspektørene bør gjøre i forkant av tilsynet, og viktigheten av at det tekniske utstyret fungerer og er prøvd ut. Dokumentene nevner også ting som er viktige å være bevisst rundt under selve gjennomføringen. Eksempelvis restriksjoner ved deling av bilder og offentliggjøring av dem, eller datasikkerhet. Sett i sammenheng med teorien kan en se flere likheter mellom hvilke forutsetninger som kreves ved fysiske/stedlige tilsyn, og de forutsetningene som nevnes i dokumentene fra Arbeidstilsynet, NSO og Mattilsynet.

4.0 Forskningsmetode

4.1 Metodisk tilnærming

Forskningsdesign og - strategi

Forskningsstrategi er framgangsmåten en benytter seg av når en skal besvare en problemstilling. Forskeren velger en strategi ut ifra hvilke typer spørsmål som skal besvares (Blaikie, 2019, s. 99). I dette forskningsdesignet blir det anvendt en abduktiv tilnærming. Denne strategien er hensiktsmessig for oppgaven da den bidrar i å belyse hvilke muligheter og begrensninger digitaliseringen av tilsyn gir. Blaikie (2019) beskriver abduktiv tilnærming som en strategi hvor en vil kunne besvare hva- og hvorfor-spørsmål ved å produsere en forståelse og ikke en forklaring. På denne måten vil forståelsen omhandle mulige årsaker. Med denne tilnærmingen vil forskeren starte med teorien som utgangspunkt, og la informantene ha en stor innvirkning på hvordan fenomenet skal tolkes og forstås ut ifra deres erfaringer, holdninger og refleksjoner. Basert på datainnsamling fra informanter, blir det mulig å skape en forståelse av hvor stor grad digitale tilsyn som tilsynsmetodikk kan benyttes i tilsynsmyndighetenes tilsynsarbeid.

Kvalitativ forskningsmetode

I denne oppgaven er det blitt anvendt en kvalitativ forskningsmetode. Dette fordi det eksisterer lite forskning som spesifikt undersøker digitale tilsyn. Derfor var en kvalitativ tilnærming hensiktsmessig og nødvendig for å skaffe en bedre forståelse og innsikt rundt den relativt nye tilsynsmetodikken. Ved å benytte kvalitativ metode vil man få muligheten til å gå dypere inn på oppgavens tematikk, og få en bedre forståelse av de faktorene som påvirker oppgavens problemstilling (Johannessen et al., 2016, s.28).

Det å benytte en kvalitativ metode sammen med en abduktiv forskningstilnærming gjør det mulig å ha formeninger om hva studien skal ha omhandle, og gir oppgaven en viss teoretisk forankring, samtidig som at en kan endre både problemstilling, forskningsspørsmål og annet underveis som empirien samles inn.

4.2 Datainnsamling og -generering

Data og empiri er to begreper som brukes om hverandre, og omhandler innen forskningen kunnskap som er innhentet ved ulike typer undersøkelser (Malt & Tranøy, 2021). Prosessen med å samle inn observasjoner og ta vare på de kalles datainnsamling. Metoden studien anvender er av typen intervju.

Datagenerering er en metode for å samle inn data ved kvalitative studier. Denne metoden benyttes når en ønsker å samle inn data som ikke finnes blant vitenskapelige dokumenter, og kan innhentes ved bruk av intervju (Tjora, 2021). Derfor har samtaler med informanter gjort det mulig å innhente data om oppgavens tematikk, som det i svært liten grad eksisterer tidligere forskning om. Intervjuene er blitt utført som semi-strukturerte intervju. I semi-strukturerte intervjuer blir det utformet en overordnet intervjuguide som benyttes som et utgangspunkt under intervjuene, men spørsmål, temaer og rekkefølgen av de kan variere fra intervju til intervju (Johannessen et al., 2016, s. 146).

4.2.1 Valg av informanter og intervjusituasjon

Det var nødvendig å skaffe informanter med erfaringer og kunnskap om studiens tema, som kunne bidra med god innsikt til oppgaven (Blaike, 2010). Det var derfor hensiktsmessig å oppsøke informanter som har bred erfaring med tilsynsvirksomhet, og som har utført både fysiske og digitale tilsyn. Informantene som har deltatt i studien er ansatt i tre ulike tilsynsmyndigheter i Norge og har ulike bakgrunner. Informantene har kommet fra ulike avdelinger i landet, hvor hver tilsynsmyndighet har blitt representert med en ansatt med en type lederstilling og to ansatte med inspektørrolle. Dette er gjort for å sikre at studien kan belyse flere ulike perspektiver og for å få en helhetlig forståelse av situasjonen. Informantene ble anskaffet gjennom en kontaktperson fra hver tilsynsmyndighet, som rekrutterte internt basert på mine kriterier. Det ble ikke satt krav til kjønn eller alder.

Tabell 2 Informantoversikt nedenfor gir en oversikt over de ni informantene og deres ansvarsrolle. Av de ni informantene var det fem menn og fire kvinner og alle hadde 8-15+ års erfaring innen tilsyn. Det ble i forkant av intervjuprosessen utformet en intervjuguide som fungerte som en veileder i intervjusituasjonen (se vedlegg 1). Den ble utsendt på forhånd av intervjuene sammen med et informasjonsskriv om studien, slik at informantene hadde mulighet til å forberede seg. Intervjuguidens fleksibilitet gjorde det mulig å stille oppfølgingsspørsmål der det var relevant. De fire forskningsspørsmålene i oppgaven ble benyttet som overordnede tema i intervjuguiden og i analyseprosessen. Dette gjorde det enklere å filtrere dataen, og bidro til at analysen fikk en tydelig struktur i forhold til oppgavens tematikk og problemstilling. Intervjuene som er utført er av typen dybdeintervju. Dybdeintervjuer benyttes når en vil studere informantenes meninger, holdninger og erfaringer, og vil se verden fra informantenes ståsted (Tjora, 2021, s. 128).

På grunn av Covid-19 situasjonen og smittehensyn ble alle intervjuene utført via Microsoft Teams. Det ble gjort lydopptak under intervjuene, slik at min oppmerksomhet kunne rettes mot informanten og intervjuet, fremfor å notere underveis. Opptakene var til hjelp og sørget for at transkriberingen ble riktig. Nye erfaringer fra intervjuer ble tatt med videre i de resterende intervjuene. Hvert intervju varte fra 40-90 minutter, og informantene ble ved slutten av hvert intervju spurt om det var noe mer eller annet de ønsket å tilføye. Problemstilling og forskningsspørsmål har blitt endret etter intervjuene ble utført, og samsvarer derfor ikke med informasjonsskrivet som ble sendt ut på forhånd av intervjuene.

Tabell 2. Oversikt over informanter.

Tilsynsmyndighet	Rolle	Betegnelse
Næringslivets sikkerhetsorganisasjon	Leder	L1
	Inspektør	I1
	Inspektør	I2
Arbeidstilsynet	Leder	L2
	Inspektør	I3
	Inspektør	I4
Mattilsynet	Leder	L3
	Inspektør	I5
	Inspektør	I6

4.2.2 Forskningsetiske aspekter

Det eksisterer etiske prinsipper og juridiske retningslinjer for forskning, som blant annet skal ivareta informantenes rett til selvbestemmelse og autonomi, forskerens plikt til å respektere informantenes privatliv, og forskerens ansvar for å unngå skade (Johannessen et al., 2016, s. 85). Denne oppgaven følger Universitetet i Stavanger sine etiske retningslinjer for forskning, og studien er meldt inn til Norske senter for forskningsdata (NSD), og følger de krav og retningslinjer som er satt av dem. Det ble derfor utformet et informasjonsskriv og et samtykkeskjema om studien og studiens datainnsamling, samt hvordan informantenes personlige opplysninger ville bli behandlet og at informantene kunne trekke seg fra studien når som helst (se vedlegg 2 og 3). Disse dokumentene ble sendt i forkant av intervjuene, og ble sendt tilbake med signatur før utførelsen av de enkelte intervjuene tok sted. For å ivareta

personvern hos informantene er alle ni anonymisert. Dette er viktig slik at informantene ikke skal kunne bli gjenkjent av eksempelvis kollegaer og arbeidstaker. Under intervjuene kunne informantene skildre sine oppfatninger og si sine meninger. Anonymiseringen gjør det enklere for informantene å fortelle sine oppriktige uttalelser uten å måtte bli gjenkjent (Tjora, 2021, s. 187).

4.3 Kvalitetskriterier

Kvalitetskriteriene reliabilitet, troverdighet og overførbarhet blir benyttet for å sikre studiens kvalitet (Drageset & Ellingsen, 2010). Disse tre kriteriene vil bli gjort rede for i dette underkapittelet.

4.3.1 Reliabilitet

Reliabilitet sier noe om pålitelighet, og handler om hvor nøyaktige undersøkelsens data er. Dette omhandler både hvilke data som samles inn, hvordan de samles inn og bearbeidingen av dem (Johannessen et al., 2016, s. 36).

Under intervjuene ble det ikke ført noen notater, slik at intervjuerens fokus var på gjennomføringen av intervjuet. Ved å gjøre det slik kan påliteligheten ved intervjuene styrkes. Ved å ha tatt lydopptak, vil dette også bidra til at transkriberingens pålitelighet blir god. Siden intervjuene ble utført som semi-strukturerte og ledet av intervjuer, kan intervjuers fremgangsmåte ha påvirket intervjuet ved å ikke ha vært oppmerksom nok og ikke fulgt opp aktuelle spor, basert seg på feilaktige antakelser eller fordommer. På grunn av den mindre formelle strukturen som semi-strukturerte intervjuer har, kan dette ha ført til ulik vektlegging av spørsmål under de enkelte intervjuene.

4.3.2 Troverdighet

Troverdighet, også omtalt som gyldighet og intern validitet, sier noe om i hvor stor grad man har undersøkt det man skal undersøke, og om forskningen er til å stole på, samt i hvilken grad den utvalgte fremgangsmåten og funn avspeiler studien formål og representerer virkeligheten (Drageset & Ellingsen, 2010; Johannessen et al., 2016, s. 230).

For å sørge for en god gyldighet ble det under intervjuene flere ganger spurt om intervjueren hadde forstått riktig hva informanten mente, slik at intervjuers oppfatning skulle bli så lik

informanten som mulig. Det ble ikke utført en sitatsjekk i etterkant av intervjuene, som bidrar i å redusere gyldigheten. Alle informantene ble spurt om, og samtykket til at intervjuer kunne ta kontakt i etterkant av intervjuet hvis noe skulle oppklares eller om intervjuer hadde andre oppfølgings spørsmål. Ved flere av spørsmålene ble informantene også bedt om å forklare grundigere hva de mente, og om de hadde eksempler. Dette bidrar også i å styrke intervjuenes gyldighet (Tjora, 2021). Informanter har ikke gått igjennom transkriberingen av intervjuene sine, dette kunne ha blitt gjort for å øke påliteligheten av intervjuene ved at informanten har bekreftet eller avkreftet forskerens fortolkninger og vurderinger (Drageset & Ellingsen, 2010).

4.3.3 Overførbarhet

Overførbarhet omhandler funnenes gyldighet, og om funn og tolkninger fra en studie kan være gjeldene i andre sammenhenger (Drageset & Ellingsen, 2010).

Avgrensningene og begrensningene som er blitt satt i dette vil påvirke studiens generaliserbarhet og overførbarhet i noe grad. På grunn av at de ni intervjuobjektene ikke gir noen form for statistisk styrke, vil det være utfordrende å påstå om denne studiens utvalg er representativt nok for en større enhet. Funnene rundt digitalisering og kommunikasjon kan være gjeldene for flere andre tilfeller hvor det ses på fordeler og ulemper med å utføre fysiske møter digitalt.

4.4 Metodiske styrker og svakheter

Kvalitativ metode har både styrker og svakheter. Først og fremst er det hensiktsmessig å benytte seg av en kvalitativ metode når en skal undersøke fenomener som vi ikke har særlig kjennskap til, og som det ikke eksisterer mye informasjon om (Johannessen et al., 2016, s. 28). Fordi metoden gjør det mulig å anskaffe et stort og variert datamateriale, blir det mulig å gå i dybden på det fenomenet som skal studeres. Dette har vært en styrke for denne studien, siden det eksisterer lite forskning rundt den relative nye tilsynsmetodikken som digitale tilsyn er. Kvalitativ metode vil også kunne gi data av høy relevans, da den får fram den «riktige» forståelsen av fenomenet/situasjonen ved at det skapes en nærhet mellom intervjuer og intervjuobjekt (Jacobsen, 2015, s. 129). Det lave antallet informanter ved kvalitativ metode vil ofte gå utover studien representativitet. Dette vil da videre by på utfordringer knyttet til studiens overførbarhet som vil være en svakhet ved studien (Jacobsen, 2015, s.131). Forskerens subjektivitet kan også være en svakhet ved kvalitativ metode. Både under innsamlingen av

datamaterialet og ved tolkningen av det vil avhenge noe av forskers tidligere erfaringer, forståelse og refleksjoner av temaet. Tolkningen av datamaterialet baseres først og fremst på informantenes direkte uttalelser, men blir videreutviklet med forskerens tanker og refleksjoner (Tjora, 2021). En annen svakhet med oppgavens metode er at informanter i noen tilfeller kan ha besvart spørsmålene ut ifra hva informanten tror intervjueren er på jakt etter, eller å ha framstilt noe annerledes ved å ha over- eller underdrevet (Jacobsen, 2015, s. 132).

Det at jeg gjennomførte en praksisperiode hos Mattilsynet høsten 2021, kan både være en styrke og en svakhet. Ved å selv ha vært med på tilsyn, både fysiske og digitale, samt opplevd de ulike aspektene ved tilsynsmetodikkene bidrar dette i å få en bedre forståelse for oppgavens tematikk, og under intervjuene med informantene. Dette kan også virke mot sin hensikt, ved at jeg har fått meninger og fordommer som kan gå utover bekreftbarheten i denne oppgaven.

Innsamling av datamateriale fra intervjuene med informanter som har mye fagkunnskap og bred erfaring innenfor feltet har bidratt i å styrke studien. En svakhet ved denne studien er at informantene representerer kun tre av de ulike tilsynsmyndighetene vi har i Norge. Basert på kun disse tre kan en allerede se stor variasjon blant tilsynspraksisen mellom de ulike tilsynsmyndighetene, og internt mellom fagområder og avdelinger. Dermed kan utvalget i denne studien ikke være representativt nok for all tilsynsvirksomhet i Norge, også fordi det ble intervjuet kun to inspektører og en leder fra hver tilsynsmyndighet. De ulike inspektørene ble nødvendigvis ikke rekruttert fra samme fagområde og avdeling, og deres uttalelser vil derfor kunne gi et mer nyansert grunnlag. Utvalget representerer også ansatte med lang erfaring innen tilsyn, med fra 8-15+ års erfaring med tilsynsrollen. En svakhet er at digitale tilsyn som egen tilsynsmetodikk ikke ble praktisert før etter Covid-19 pandemien startet, og at informantene har variert erfaring med digitale tilsyn. En kvantitativ undersøkelse ville ha dekket flere tilsynsmyndigheter og de ulike oppfatningene og erfaringene flere av deres ansatte har gjort seg. Det upraktiske med å velge en kvantitativ tilnærming er at en kanskje ikke klarer å oppnå den samme forståelsen av tematikken, slik en får ved dybdeintervjuer.

Fordi intervjuene ble gjennomført digitalt via Microsoft Teams er en av utfordringene å få den samme tilliten hos intervjuobjekt man ville ha fått ved et fysisk intervju, som kan ha hatt en negativ påvirkning og anses derfor som en svakhet ved denne studien. Ifølge Johannessen et al. (2021) kan dette kompenseres med å ha korrespondert over e-post eller telefon i forkant av intervjuene, noe som ble gjort i denne studien. En annen utfordring når intervjuer utføres online

er at intervjuobjekter kan oppleve det som mer utfordrende å snakke om sensitive temaer, eller besvare spørsmål de opplever som ubehagelige, spesielt om det oppstår tekniske problemer underveis. På den andre siden kan det å utføre intervjuene digitalt hvor intervjuobjektet sitter hjemme hos seg selv i trygge og behagelige omgivelser, bidra positivt ved at intervjuobjektet åpner seg mer (Johannessen et al., 2021, s. 122).

5.0 Analyse, presentasjon og diskusjon av empiri

Det ble utført tre intervjuer i tre ulike tilsynsmyndigheter. Etter intervjuene var transkribert, ble de gjennomgått systematisk basert på de fire forskningsspørsmålene. For å få en god sammenligning mellom tilsynsmyndighetene, valgte jeg å sette opp empirien inn i en tabellstruktur. Tabellstrukturen gjorde det mulig å analysere funnene på en hensiktsmessig måte, slik at sammenlikningen av de ulike tilsynsmyndighetene, inspektørens og ledernes besvarelser enkelt kunne ses opp mot hverandre. Dette for å undersøke likheter og ulikheter på en systematisk måte. Videre bidro dette til å se på de ulike aspektene for meldte og uanmeldte tilsyn, og hvordan disse fungerte i en digitaliseringsprosess. Derfor er dette kapittelet inndelt i fem deler, hvor de fire første tar for seg funn tilhørende hver av de fire forskningsspørsmålene, som drøftes i lys av oppgavens teoretiske rammeverk for å identifisere fenomener fra empirien. Videre deles den empiriske drøftingen inn etter kategoriene *meldte* og *uanmeldte tilsyn*, da premissene for disse er svært ulike. I siste del av kapittelet blir de empiriske funnene oppsummert. Disse vil danne grunnlaget til å besvare oppgavens problemstilling:

På hvilken måte kan digitale tilsyn erstatte fysiske tilsyn i arbeidet hos tilsynsmyndighetene?

Utvikling av en ny tilsynsmetodikk

Under Covid-19 pandemien stod tilsynsmyndighetene overfor det å stoppe opp med store deler av tilsynsaktivitet sin, eller å starte opp med heldigitaliserte tilsyn. Mattilsynet var en av få som måtte fortsette med fysiske inspeksjoner, ikledd fullt smittevernustyr, da de måtte utføre sine tilsyn med gårder. Andre tilsyn måtte forholde seg til smittevernhensyn og besøksforbud hos virksomhetene, og tilsyn som krevde et fysisk besøk ble satt på vent. Dette ble derfor starten på utviklingen av den nye tilsynsmetodikken *digitale tilsyn*. Alle informantene meldte om at digitale tilsyn i form av videomøte var mer sjeldent før enn etter Covid-19 pandemien. Det ble en brå start og en bratt læringskurve. Etter over to år med prøving og feiling, har tilsynsmyndighetene fått videreutviklet metodikken. Nå som samfunnet har åpnet opp igjen og hverdagen er tilbake til normalen, er det ikke nødvendig å kun utføre digitale tilsyn. Det blir derfor behov for å se på hvilke fordeler, muligheter, ulemper og begrensninger digitale tilsyn har som metodikk, og vurdere hvilke situasjoner og tilfeller denne metodikken vil være mest hensiktsmessig å benytte. Det virker som at informantene selv har syntes det har gått

overraskende greit de siste to årene, og de er alle tilsynelatende enige om at digitale tilsyn er kommet for å bli, men da som et supplement og et nytt verktøy i verktøykassen.

5.1 Hvilke nye utfordringer tilfører digitaliseringen av tilsyn?

Drøftingen av empirien vil foregå etter hvert som empirien presenteres. Da noen utfordringer vil variere ut ifra hvilken kategori tilsyn det er, vil jeg skille mellom kategoriene *meldte tilsyn* og *uanmeldte tilsyn*.

5.1.1 Meldte tilsyn

Tekniske utfordringer

Alle informantene har selv opplevd utfordringer med det rent tekniske, samt bruken av disse verktøyene og utstyret. Når tilsynene gjennomføres over en heldigital plattform framfor fysiske møter, har det oppstått nye utfordringer. Alle informantene nevner opplevde utfordringer med lyd- og bildekvalitet, samt nettverksforbindelse i ulik grad. Flere av informantene har opplevd virksomhetens tekniske kompetanse og utstyr som utfordrende. Det nevnes hendelser hvor virksomheten har lav kompetanse til å benytte digitale verktøy, eksempelvis å ikke ha erfaring med plattformen Microsoft Teams, eller at en ikke vet hvordan en kobler til eksternt kamera eller tilbehør for lyd. Det er også blitt nevnt at det ofte intervjues ansatte fra virksomheten som eksempelvis ikke arbeider daglig med egen pc, og at det da har oppstått utfordringer med bruk av ukjent utstyr hos intervjuobjektet. Det tekniske utstyret vil da i stor grad kunne påvirke tilsynets kvalitet, og utbyttet både inspektør og virksomhet får av tilsynet.

En må ofte generelt regne med å forvente noen oppstartsproblemer når en introduserer noe nytt. Slik som samtlige informanter har nevnt, erfarer de selv at det var mer trøbbel med det tekniske utstyret og bruken av det i starten av pandemien. Etter to år har de fleste kommet seg bedre inn i det, lært seg hvilke nye forutsetninger som er nødvendig ved metoden, og blitt tryggere i bruken samt fått bedre forståelse rundt det nye verktøyet. Det samme gjelder tilsynsobjektene. Alder kan være en stor påvirkende faktor ift. bruken og forståelsen for de digitale systemene. For å ikke være generaliserende skal det også nevnes at det eksisterer mange eldre mennesker som er like digitalt kompetente som de yngre generasjonene, og derfor kan mye være individbasert. Eldre som har arbeidet nesten et helt arbeidsliv med mer analogt arbeid, vil forståelig nok kanskje ha større behov for lengre tid til tilpasning av den digitaliserende

utviklingen i samfunnet. Dermed kan det tenkes at utfordringer knyttet til tekniske verktøy og bruken av dem vil minske med tiden, og til slutt ikke være et problem som oppstår hyppig.

Digitaliseringen av tilsynsmetodikkene vil gjøre tilsynsaktiviteten mer sårbar. Den gjør tilsynsmyndighetene fullstendig avhengige av å ha tekniske utstyr av god kvalitet, samt å ha nettverksforbindelse og strøm. Sannsynligheten for cyberangrep og hacking kan også øke. Plutselig kan noen som ikke skal være med i det digitale tilsynet være usynlig til stede og lytte. Dette blir ekstremt problematisk i forbindelse med personvern og verdifull intern informasjon om tilsynsobjektene. Det kan også tenkes at fleksibiliteten ved et tilsyn kan bli redusert ettersom det må tas mer hensyn til personvern, og informasjon som blir delt.

Kommunikasjon

Kommunikasjon var en av tematikkene som ble nevnt av alle informantene. Informantene nevnte at de opplever at stemningen i rommet ikke er den samme, og at det var vanskelig å få til en god dialog, da en ikke fikk den samme naturlige flyten i dialogen. Digitale tilsyn kan derfor ha en tendens til å oppleves og utføres mer formelt. En årsak til dette kan være at man ikke er blitt like vant med en slik type setting digitalt, og dette er kanskje noe som vil forsvinne med tiden.

Det ble under intervjuene avdekket at informantene opplevde kommunikasjonen som mer utfordrende ved gjennomføring av tilsynene digitalt, spesielt ved et større antall deltakere. Årsaken til dette kan blant annet være at flere av deltakerne i møtet bli ubekvem med å ta ordet, eller besvare vanskelige spørsmål fordi det er mange andre deltakere som en kanskje ikke ser. Flere nevner at ved et større antall deltakere i videomøtet kunne det oppstå utfordringer med å holde alle fra virksomhetens side engasjert. Fordi inspektør og virksomhet ikke er fysisk i samme rom, nevner flere at småpraten forsvinner, som er en av de bidragsyterne for å skape god relasjon og tillit. Det samme gjelder pauser. Ved digitale tilsyn tar en ikke kaffepauser eller lunsj sammen, og mye av det sosiale og relasjonsbyggingen forsvinner. Dette kan bidra til å skape en distanse mellom inspektør som kontrollør og virksomhet som tilsynsobjekt. Ved å miste den småpraten og relasjonsbyggingen, kan inspektørene gå glipp av annen verdifull informasjon. Det blir mer utfordrende for deltakere fra tilsynsobjektet å få inspektøren på tomannshold, og fortelle om observasjoner som den personen opplever som noe ubehagelig å si i plenum.

Under intervjuene ble informantene spurt om de opplevde at digitale tilsyn bidro til å forsterke utfordringene de allerede erfarte fra fysiske tilsyn. Svarene fra informantene var noe ulik, da noen ikke hadde lagt merke til det, men andre hadde. Informant I4 svarte at kommunikasjonen ble mer utfordrende og sa:

I noen tilfeller vil den det, så en må være bevisst overfor hvordan man tilnærmer seg tilsynsobjektene, slik at man kan forebygge misforståelser og dårlig stemning. Så da må man spørre, slik at man løser opp i det, og kan gå videre. Det behøver ikke å være noe problem, men det er en ting.

At kommunikasjonen kan bli mer utfordrende i en digital setting nevnes også i rapporten til Samarbeid for sikkerhet (2021), som ble utarbeidet i 2021 i sammenheng med omstilling i forhold til Covid-19 pandemien. Deres funn samsvarer med denne oppgavens funn om at inspektørene ikke får like stort utbytte av tilsynet, da nyttig og verdifull informasjon ofte kan forsvinne ved manglende kroppsspråk, samt det å være til stede og tilgjengelig for snakk på eksempelvis tomannshold. Det å ikke kunne se de man kommuniserer med tydelig nok og å ikke klare å lese kroppsspråket deres, vil kunne bidra i å gjøre det enda mer utfordrende å lese og tolke budskapet som blir sendt, og igjen gjøre det vanskeligere å oppnå en god kommunikasjon. Dette er noe som gjelder både inspektøren og representantene fra tilsynsobjektet, da de begge er sendere og mottakere av budskap. Baretto et al. (2021) sin studie viser også at kommunikasjon over en digital plattform gjør kommunikasjonen mer utfordrende, da dette skaper en større distanse mellom inspektør og tilsynsobjekt, slik at det kan bli vanskeligere å få en gjensidig forståelse.

Tillit og god kommunikasjon

Å ha god kommunikasjon var noe alle informantene mente var viktig i enhver tilsynssammenheng, da kommunikasjon har en stor påvirkning på relasjonsbyggingen og den tilliten som skapes mellom inspektøren (tilsynsmyndigheten) og tilsynsobjektet. Slik informant L1 omtalte kommunikasjon og tillit som «Ja, det er gjerne det som er kjernen i det vi arbeider med». Med internkontrollprinsippet hvor egenkontroll står sentralt, er tillit mellom tilsynsmyndighetene og tilsynsobjekt viktig. Siden funksjonsbaserte krav gir virksomhetene mer frihet til å finne på løsninger selv for å oppnå kravene fra myndighetene, krever denne friheten en viss grad av tillit fra myndighetene for at virksomhetene skal kunne nå disse kravene.

Dette kan ses på som en funksjonell tillit hvor man har tillit med sunne forhåndsregler, og en funksjonell mistillit som baseres på realistiske føre var-prinsipper.

Under intervjuene ble informantene spurt hvordan de opplever tilsynsobjektene ser på dem. Om de blir sett på som et slags politi, eller om de er der for hjelpe og veilede virksomhetene til å oppnå etterlevelse av regelverket. De fortalte at de færreste tilsynsobjektene så på dem som et politi som var ute etter å ta dem, og at de generelt var positive for at tilsynsmyndigheten kom innom. Informantene fra NSO, som kun praktiserer meldte tilsyn, mener selv at det å alltid melde tilsynsbesøkene på forhånd bidrar positivt på tilliten hos sine tilsynsobjekter. Om dette har noe med måten NSO organiseres på, hvor alle tilsynsobjektene betaler årlige avgifter og kan på en måte ses på som «eierne» av NSO er et spørsmål. Dette er noe som skiller seg fra alle de andre tilsynsmyndighetene som drives statlig, og som deretter kan oppleves mer som en kontrollerende makt.

Ved digitale tilsyn forsvinner en del av grunnlaget for relasjonsbyggingen mellom inspektør og tilsynsobjekt. Som nevnt tidligere oppleves det kanskje ikke like naturlig med småprat, samt kaffepausene forsvinner. Det ble nevnt av flere informanter at tekniske utfordringer som oppstod før og eventuelt underveis av tilsynene bidro som en ice-breaker, og fungerte som en god erstatning for den typiske «kaffekopp-pausen». Derfor må inspektørene være bevisste overfor hvordan digitaliseringen påvirker kommunikasjonen i tilsynet, og videre kan påvirke formidlingen og veiledningen negativt. Dårlig kommunikasjon vil kunne gjøre veiledningen dårligere, og tilsynsobjektene kan oppleve det som vanskeligere å tolke de funksjonelle kravene i regelverket, slik at etterlevelse av regelverket kan bli dårligere. Dette grunnet i egenkontrollens sentrale rolle i regelverket, og virksomheters eget ansvar for å følge regelverket etter løsninger som passer dem selv best.

Digitalisering og tilsyn

I likhet med utfordringene knyttet til tilvenning av nye digitale verktøy og metodikk, vil også det å bli trygg på å kommunisere over en digital plattform kanskje kreve noe mer tid. Informantene har selv påpekt at dette var en større utfordring i starten, da verken inspektørene eller tilsynsobjektene hadde mye erfaring med videomøter. De opplever informantene mer trygge under videomøter nå enn tidligere, og i forhold til det å tørre å ta ordet. Slik som informant L2 sa:

I starten av digitale tilsyn og i digitale møter så var terskelen for å tørre å rekke opp hånden digitalt og å tørre å si noe og stille spørsmål ganske høy, og jeg tror den er lavere nå, fordi man prøver seg frem litt og finner ut at det ikke er så farlig.

I de meldte tilsynene hvor en befaring og inspeksjon er med på agendaen, nevner informanter fra alle de tre ulike tilsynsmyndighetene utfordringer med «blindhet». Alle informantene spesifiserer utfordringen med det å ikke kunne benytte de sensoriske evnene på samme måte ved digitale tilsyn, som ved fysiske. Det å ikke kunne bruke sansene på samme måte ville kunne gå utover kommunikasjonen mellom inspektøren og virksomheten, samt tilsynets totale kvalitet. Det som er blitt tatt opp under alle intervjuene er at man ikke får lest kroppsspråket hos motparten like godt, og dermed kan gå glipp av eventuell nyttig informasjon. Videre vil man ikke kunne fange opp de hygieniske forholdene, som er svært nødvendig ved en fysisk befaring/inspeksjon. Eksempelvis lukte om renholdet er blitt gjort riktig, om det er lekkasje av ammoniakk, eller å se støv og skitt. Flere informanter skildrer denne utfordringen som å være blind. De forteller at en del av denne utfordringen er at de kun får sett det de blir vist på bilder og video. Informant L2 skildrer dette som «Digitale tilsyn egner seg ikke veldig godt når du skal gjøre en befaring [...] en kan alltid gå rundt med kamera og vise, men da ser du bare det du ser. Du vet ikke hva du ikke får se». Samme uttalelse hadde også informant L3: «Det kan være forhold på stedet som vi kunne ha sett om vi var der selv og observerte det, og fordi de ikke filmer det så ser vi det ikke». Dette vil kunne føre til at en kan miste magesfølelsen litt, da en mister en del av grunnlaget for helhetsinntrykket.

Tilsyn assosieres gjerne med at en inspektør besøker en virksomhet og utfører en befaring hvor det utføres en kontroll av både dokumenter og omgivelser. Nå eksisterer det andre typer tilsyn hvor dette ikke er tilfellet. Å inspisere dokumenter krever ikke fysisk tilstedeværelse med mindre dokumentene ikke er digitalt tilgjengelige for deling, eller kopier er sendt i posten (noe som er mer ressurskrevende). Fysiske befaringer som utføres digitalt oppleves som mer utfordrende, da inspektøren selv ikke har kontroll over hva den får se og ikke se. Løsningen under pandemien har hittil vært å sende bilder og videoer av omgivelsene på forhånd, slik at inspektøren har fått forberedt seg og studert dokumentasjonen før det digitale møtet. Det var få inspektører som hadde utført inspeksjoner hvor tilsynsobjektet filmet direkte. En årsak til dette kan være at det ville ha vært lite hensiktsmessig, da tilsynsobjektet uansett ville ha ryddet og ordnet i stand før videomøtet. Slik som informant I5 sier:

Hvis de skal sende inn bilder så vil de jo gjerne sende inn bilder som er ordentlige, så om vi da oppnår mer ved å veilede mer før vi kommer eller med et vedtak etterpå, så tenker jeg at det er positivt uansett.

Så spiller det ikke noen stor rolle om hvor i prosessen tilsynsobjektet fikser på avvik. Noe av det som kan være problematisk i dette tilfellet, er at tilsynsobjektet kun har ting på stell når de vet tilsynsmyndigheten kommer på inspeksjon. På en annen side ser man eksempelvis at NSO utfører alle sine tilsyn som meldte, og tilsynsobjektet kan fikse på overfladiske ting før tilsynet finner sted. I utgangspunktet vil virksomheten uansett lure seg selv ved å gjøre dette, og i det lange løp blir det lite hensiktsmessig. Større feil og mangler vil som regel bli identifisert og avvikene rapportert. Så de færreste seriøse aktørene holder på med dette, og da kommer man tilbake til dette med tillit.

Selv om et tilsynsobjekt arbeider godt for å oppnå de kravene som er satt i regelverket, kan de ha sine utfordringer og tro at de har nådd kravene. Tar man Mattilsynet som eksempel, kan de komme innom et tilsynsobjekt og se på hygienene, og se om rutineene for vask av lokale og utstyr fungerer i praksis. Dette vil være ekstremt utfordrende å fange opp på bilde og video, og inspektøren får ikke sett på utsatte og vanskelige områder. I tillegg vil det bli umulig for inspektøren å oppdage vond lukt. I flere tilfeller kan alt se bra ut på overflaten, men lukten kan tilsi noe annet. Bruken av video og bilder i inspeksjoner og til verifikasjon nevnes også blant annet i Samarbeid for sikkerhet sin rapport. I likhet med denne oppgaven viser også deres funn at selv om bilde og video kan brukes som en erstatning for en fysisk inspeksjon, vil det ha sine begrensinger. En annen nevnt utfordring er at det ofte er vanskeligere å forklare og vise et budskap når en ikke er i samme rom. Det er begrenset med plass i en kameralinse, og om en skal forklare en løsning til noe spesifikt, eksempelvis i en produksjonshall, er det mer utfordrende å gjøre dette uten å kunne peke og visualisere uten å se helheten. Dermed kan det bli vanskelig å gi mottakeren av budskapet samme forståelse for det en selv har tenkt.

Ulike tilsynspraksiser

Praksisen hos de ulike tilsynsmyndighetene varierer fra etat til etat. Eksempelvis har NSO kun meldte tilsyn, og Mattilsynet utfører stort sett sine uanmeldte. Arbeidstilsynet benytter begge varianter, og praksisen varierer også innad i etaten mellom fagområdene. En av de største nevnte utfordringene med digitaliserte tilsyn er at ikke alle tilsyn egner seg til å bli utført digitalt. Informanter fra NSO nevner at storulykkesinsyn, som både NSO og Arbeidstilsynet

deltar i, blant annet er forskriftsfestet til å kun bli gjennomført fysisk og stedlig. Det er også en rekke andre tilsyn hos både Arbeidstilsynet og Mattilsynet som ikke kan utføres tilstrekkelig digitalt. Eksempelvis kan ikke tilsynsvirksomheten Mattilsynet utøver hos slakteriene i kjøttkontrollen utføres gjennom videomøter. Her kreves det at Mattilsynet må være til stede under produksjonen, og kontrollere hvert slakt. Videre blir det fortalt at det vil kunne bli mer utfordrende å skape like stor forståelse for praktiske løsninger over et videomøte, enn om en fysisk var til stede hos virksomheten selv. En vil dermed ikke kunne stå og visualisere på stedet, fordi en sitter adskilt og ikke befinner seg ute hos virksomheten. Flere av informantene nevner derfor at verken tilsynsmyndigheten eller virksomheten selv vil kunne få like stort utbytte av et digitalt tilsyn sammenlignet med et fysisk. Dette på grunn av begrensingene med kommunikasjon, fordi en ikke får brukt sansene tilstrekkelig og at en ikke kan utføre den fysiske befaringen/inspeksjonen. Digitale tilsyn vil kunne gjøre tilsynsmyndighetene mindre synlige ute i samfunnet. Informant L2 påpeker at:

Ved å ha digitale tilsyn blir vi mer usynlige, fordi da er vi jo ikke ute i felt, og det er kun de vi snakker med, oss to her, som er klar over at tilsynsmyndigheten er i dialog, det er ingen andre som vet det. Så vi må være ute i felt for å vise oss og være synlige, fordi det er også en forutsetning for at vi skal kunne drive med tilsyn.

Om tilsynsmyndighetene ikke er ute og viser seg i offentligheten, kan dette medføre svekket tiltro og tillit til etatene av både de som arbeider i de ulike sektorene og av befolkningen generelt. Eksempelvis trenger ikke befolkningen å være bekymret for at eksempelvis maten de spiser ikke er trygg, fordi de vet Mattilsynet daglig arbeider med å sørge for en trygg produksjon og servering av mat. Samme gjelder de andre tilsynsmyndighetene. Dersom arbeidere på en byggeplass eller en industri ser inspektørene på arbeidsplassen sin, fungerer det som en betryggelse om at de blir ivaretatt. Ved at tilsynsmyndighetene ikke lengre blir synlige ute hos tilsynsobjektene sine, og kun vises på skjermen hos dem de snakker med, vil ingen andre vite at de har vært der.

De ulike tilsynsmyndighetene opererer med ulike praksiser for hvordan de fører tilsyn. Hvis man starter med NSO, opererer de med to typer tilsyn; meldte tilsyn hvor dokumenter og områder blir inspisert, og storulykketilsyn. Dette er da to typer tilsyn som prinsipielt har behov for en fysisk tilstedeværelse. Likevel hevder informant I2 fra NSO at denne personen opplevde de digitale tilsynene som like gode som de fysiske, men at man mister faktorer som lukt og lyd.

Kombinasjonen av gode bilder, god dialog, dokumenter og bruk av Google Maps bidro til et bra helhetsinntrykk. Informant I2 skildret dette selv som:

[...] jeg sa til mine kollegaer i NSO at om vi skal ha gode digitale tilsyn, så må du føle at du har vært der, og jeg føler mer eller mindre at jeg har vært på virksomheten hver gang jeg har vært og kjørt et digitalt tilsyn.

Som nevnt tidligere fører NSO kun meldte tilsyn, og dette vil ikke da fungere like godt for alle de typene tilsyn som Mattilsynet og Arbeidstilsynet har, da de også utfører uanmeldte tilsyn. Mattilsynet må blant annet forholde seg til kontrollforordningen, som sier at tilsynene skal utføres uanmeldt. Denne forordningen inkluderer blant annet ikke plantehelse, og de har derfor fått utført digitale tilsyn på dette området.

Andre konsekvenser med digitalisering

Samtlige informanter opplever de blir mer slitne av å gjennomføre tilsyn digitalt. De opplever å bli mer mentalt slitne ved å sitte og se på en dataskjerm over lengre perioder, og det kjennes mer krevende på kroppen. Det nevnes at å utføre tilsynene digitalt krever høyere grad av konsentrasjon som må opprettholdes under hele tilsynet. Digitale tilsyn kan oppfattes mer intense, da disse ofte inneholder færre pauser, og dermed oppleves som veldig krevende for alle deltakere. Dette kan blant annet skyldes dårlig bilde- og lyd kvalitet, som gjør at inspektøren må anstrenge seg og fokusere ytterligere slik at den kan få med seg alt. Informant I4 skildret dette som «Det kan til dels være anstrengende å føre denne type tilsyn. Pga. lyd og bilde, og fokus. Jeg er alltid litt sliten etter tilsyn, men ekstra sliten etter digitale tilsyn». Dette gjelder også andre deltakere i det digitale møtet, da det kan bli enklere å miste fokus underveis. Derfor nevnes hyppige pauser av informantene som et viktig element under digitale møter, som inspektøren selv bør inkludere i planleggingen av tilsynet i forkant. En årsak til at deltakere blir mer passive under digitale møter, er at de mister fokuset raskere. Lyset fra å stirre på en skjerm kan bidra i å gjøre øynene mer trette og anstrengt. Dette vil påvirke evnen til å opprettholde fokus og engasjementet, og utbyttet av tilsynet blir redusert. Ved at tilsynene oppleves som tunge og kjedelige, vil motivasjonen for å delta i tilsyn kunne reduseres, som vil gjøre tilsynsarbeidet vanskeligere for inspektørene.

En inspektør påpeker at digitale tilsyn kan bidra til mindre inkludering i arbeidslivet, spesielt for de med nedsatt syn og/eller hørsel. Med tanke på de tidligere nevnte utfordringene med

dårlig lyd- og bildekvalitet, kan det oppleves mer utfordrende å delta i digitale tilsynsmøter. Digitale tilsyn gjør tilsynsmyndighetene, inspektørene og virksomhetene mer fleksible, i form av at de kun trenger å reise seg fra sofaen og bort til skrivebordet for å være «klar». Dette kan dette medføre at en blir latere på jobb, såkalt profesjonell latskap. Et resultat av dette kan medføre til utvikling av en ukultur blant de ansatte, hvor arbeidsinnsatsen er minimal. En annen informant nevner at digitale tilsyn kan føre til at virksomhetene tar lettere på tilsynet, og kan oppleve digitale tilsyn som noe mindre forpliktende, da de vet at inspektøren ikke kommer fysisk på besøk for å kontrollere.

Dokumenttilsyn

Som nevnt i kapittel 2.2.6, er dokumenttilsyn av typen meldte tilsyn. Dokumenttilsyn skiller seg ut fra andre typer meldte tilsyn da den vanligvis utføres gjennom en telefonsamtale eller korrespondanse over e-post. Etter at flere dokumenttilsyn nå har blitt utført som videomøter, vil disse kunne få de samme tekniske utfordringene allerede er blitt nevnt ovenfor.

5.1.2. Uanmeldte tilsyn

Ulik tilsynspraksis

Uanmeldte tilsyn fungerer ved å få et øyeblikksbilde over tilstanden hos virksomheten, da tilsynsmyndigheten ikke varsler virksomheten på forhånd at de kommer på en kontrollvisitt. Det ble gjort tydelig under intervjuene med både Arbeidstilsynet og Mattilsynet, samt NSO som ikke praktiserer uanmeldte tilsyn selv, at den største utfordringen med digitale tilsyn er at de ikke kan utføres uanmeldt. En stor del av årsaken er at digitale møter krever planlegging og avtale om møtetidspunkt. En vil dermed ikke ha samme mulighet til å dukke uanmeldt opp hos virksomheten i samme grad som om en fysisk møter opp på døren, da det er enklere å avvise et telefonanrop. I teorien kan man tenke at det går, at inspektøren ringer opp en kontaktperson hos tilsynsobjektet på Microsoft Teams eller telefon for å starte et uanmeldt tilsyn. Men det er flere faktorer som gjør denne tilnærmingen utfordrende. Først og fremst lar det seg enklere gjøre å utføre et uanmeldt tilsyn fysisk og stedlig, da inspektørene ikke nødvendigvis trenger 100 % av tiden og tilstedeværelsen hos tilsynsobjektet. Ved et videomøte må alle deltakere være til stede hele tiden. Om et uanmeldt tilsyn skulle ha blitt gjennomført digitalt, krever dette at tilsynsobjektet har en deltaker som er tilgjengelig og kan ta med seg en digital enhet med et kamera. Dette krever at tilsynsobjektet har utstyr med god oppløsning på kamera slik at video- og bildekvaliteten blir god, og gode nettverksforbindelser. Ved fotografering og filming kommer også utfordringer med personvern. Dersom tilsynsobjektet eksempelvis skal filme fra

produksjonslokalet hvor det er flere ansatte, må de ha skriftlig samtykke av sine ansatte og da spesielt om det gjøres opptak av videoene og bildene som tas. Det kom fram under intervjuene at alle tre tilsynsmyndighetene benyttet seg mer av bilder enn videoer fra tilsynsobjektene. En informant fra NSO nevnte at de ble tilbydd tilgang til overvåkningskameraene av det ene tilsynsobjektet, men takket nei da dette hadde vært mer krevende å få til, og at gode bilder og videoer var mer enn godt nok.

For Mattilsynet, Arbeidstilsynet og flere andre tilsynsmyndigheter, er det svært hensiktsmessig å kunne utføre uanmeldte tilsyn. Som nevnt tidligere er Mattilsynet bundet til å hovedsakelig utføre sine tilsyn uanmeldt i henhold til kontrollforordningen. Dette har dermed ført til at tilsyn som krevde fysisk tilstedeværelse, ble utsatt til de gjenåpningene av samfunnet som har foregått underveis i pandemien. Andre alternative løsninger som ble benyttet var bruk av smittevernutstyr ved besøk på gårder. Fordi uanmeldte tilsyn i all hovedsak har blitt gjennomført som meldte tilsyn de to siste årene under pandemien, vil de få de samme utfordringene når det gjelder tekniske utfordringer, kommunikasjon og tillit, og nedsatte sensoriske evner.

5.1.3 Utfordringer med digitale tilsyn

For å forstå hvordan digitale tilsyn som metodikk kan anvendes, er det viktig å se på hvilke utfordringer og begrensninger denne metodikken har. I likhet med andre typer tilsyn har digitale tilsyn sine ulemper som må tas hensyn til. Først og fremst er dette en metodikk som ikke kan anvendes på alle typer tilsyn. Dette nevnes i flere av de interne veiledningsdokumentene hos Arbeidstilsynet, NSO og Mattilsynet. Hvor det står at inspektøren må sjekke på forhånd av tilsynet om det lar seg utføre digitalt. Tilsyn hvor det skal utføres en inspeksjon/befaring er ekstra utfordrende å utføre, da mange nyanser forsvinner ved at inspektøren selv ikke er til stede og kan observere, da for eksempel lyd og lukt. Dette er også funn tidligere forskning har vist. I tillegg utfordres kommunikasjonen ytterligere når tilsynet utføres over en digital plattform. Kommunikasjonen får ikke samme flyt, og stemningen oppleves mer formell og stram. Mye av småpraten forsvinner, og en klarer ikke å lese hverandres kroppsspråk like godt. Dette går negativt utover formidling, slik at sender og mottaker av budskap ikke står igjen med samme forståelse og oppfattelse, og resulterer i dårlig kommunikasjon. Videre kan dette føre til utfordringer med relasjonsbyggingen og tilliten mellom tilsynsmyndighet og virksomhet.

Under tilsynene skal inspektørene også veilede tilsynsobjektene, og dersom kommunikasjonen er dårlig blir dette vanskeligere. Ettersom internkontrollforskriften virksomhetene følger baseres mye på egenkontroll og funksjonskrav, er det viktig at inspektørene klarer å veilede best mulig. Metodikken er svært vanskelig å utføre når tilsynet skal være uanmeldt, som er problematisk for flere tilsynsmyndigheter, da uanmeldte tilsyn er en stor del av deres praksis. Digitale tilsyn gjør både tilsynsmyndigheten og tilsynsobjektene mer sårbare, da tilsynet avhenger i høyeste grad av at teknologien fungerer, og betyr at digitale tilsyn krever flere forutsetninger for at det skal gjennomføres på en optimal måte. Dermed kan en si at digitale tilsyn er en mer krevende tilsynsmetodikk da den er avhengig av at flere komponenter må fungere for å gjennomføre et tilsyn.

5.2 Hvilke fordeler gir denne digitaliseringen av tilsynene?

Drøftingen av empirien vil foregå etter hvert som empirien presenteres. Som presisert i forrige delkapittel, kan ikke uanmeldte tilsyn gjennomføres heldigitale, fordi det bryter med premissene bak uanmeldte tilsyn. Jeg vil derfor kun beskrive kategorien *meldte tilsyn* i dette delkapittelet.

5.2.1 Meldte tilsyn

Ressurseffektiv

Det kom frem under intervjuene at alle informantene mente digitale tilsyn har kommet for å bli, og tilsynsmetodikkens potensiale egnet seg best som et supplement. De ulike informantenes innstilling på denne metodikken har vært varierende. Fra å være noe negativt innstilt til å være full av begeistring, har informantene tilsynelatende vært samstemte om både potensialet digitale tilsyn har og at det skal bli et fast inventar i verktøykassen. Videre nevnte alle ni informantene at den største fordelen med digitale tilsyn er at den er ressurseffektiv. Tilsynsmyndighetene har redusert reiseutgiftene til nesten null, da inspektører tidligere måtte reise til alt fra nabogaten, nabokommunen til andre byer og landsdeler for å utføre tilsynet. Ofte benyttes det både fly, tog, og/eller bil til å komme seg fram til tilsynsobjektene. Dermed gir dette også en miljøgevinst når inspektørene slipper å reise så mye.

Det spares også mye tid ved å ikke reise fram og tilbake, og selve gjennomføringen av tilsynene kan bli mer effektive. En informant poengterer at selve gjennomføringen av tilsynet kanskje går noe raskere, men det vil likevel totalt sett bli brukt like mye tid som ved et fysisk tilsyn, og

kanskje noe enda lengre tid. Fordi inspektøren bruker lengre tid på å forberede seg til det digitale tilsynet og setter seg bedre inn i tilsynssaken, samt det å passe på at tilsynsobjektet også stiller forberedt. Lengre forberedelsestid er noe flere av inspektørene har uttrykt som en fordel, og som de setter stor pris på. Disse fordelene er omtales også i rapporten til Samarbeid for sikkerhet. Grunnen til dette er at metodikken gjør det mulig å spare tid og utgifter, og den vil bidra til å bedre ressursfordeling hos tilsynsvirksomhetene. Økonomi har vært en av utfordringene tilsynsmyndighetene slet med fra før av. Ved å utføre de tilsynene som egner seg for en heldigital gjennomføring, vil tilsynsmyndighetene kunne spare mer ressurser og benytte de sparte midlene til tilsyn og veiledning hvor det er mer behov. I kapittel 2.3.1 beskrives rollekonflikter som en av utfordringene med tilsynsarbeid. Omfanget av denne utfordringen kan reduseres med fordelene digitale tilsyn gir, ved at tilsynsmyndighetene kan arbeide mer der skoen trykker.

Fleksibilitet

Digitale tilsyn har gjort tilsynsmyndighetene mer fleksible. Med digitale tilsyn står de mer fritt til når tilsynet skal foregå i løpet av dagen, og dette gjør planleggingen av tilsynene enklere. Digitale tilsyn krever blant annet kortere forhåndsvarsel, og tilsynsmyndighetene kan samarbeide på tvers av sine geografiske områder. Dette gjør det mulig å sette sammen tilsynsteam med inspektører med høy kompetanse fra ulike kontorer og avdelinger. Da øker kvaliteten i tilsynet, og veiledningen inspektørene gir tilsynsobjektet. Samtidig blir det enklere å utveksle kompetanse og erfaringer mellom inspektører som vanligvis ikke arbeider på samme sted, og lokal kompetanse overføres og styrkes. Hvordan de ulike tilsynsmyndighetene praktiserer tilsyn vil i tillegg bli mer enhetlig innad hver tilsynsmyndighet, og resultere i at inspektører på tvers av geografiske områder praktiserer mer likt. Dette bidrar i tilliten mellom tilsynsmyndighetene og tilsynsobjektene, da virksomheter i samme bransje ofte er i dialog og samarbeid.

Andre nevnte fordeler er at digitale tilsyn er mer praktiske, da inspektørene kan sitte hjemme eller på kontoret og slipper å reise ut. Alle informantene nevnte at rekkevidden økes betraktelig ved digitale tilsyn, og at de dermed kan nå flere virksomheter. I tillegg ser flere på metodikken som en mulighet til å gjøre oppfølgingstilsyn enklere. Da slipper de å bruke mye tid og penger på å reise ut til tilsynsobjektet igjen, når oppfølgingen enkelt kan gjennomføres via et videomøte siden det ikke er like nødvendig å dra ut og se på tilsynsobjektets område igjen. Dermed bidrar digitale tilsyn til å effektivisere og øke kvaliteten i deres arbeid totalt sett. Flere av informantene

nevner at tilsynsmetodikken har vært koronavennlig, og selv om de to siste årene har vært preget av pandemi og nedstengning av samfunnet, har digitale tilsyn sørget for at tilsynsmyndighetene kunne opprettholde sin aktivitet. Det kan godt tenkes at det ved senere anledninger oppstår liknende pandemier, eller annet som kan hindre inspektør og tilsynsobjekt i å møtes. Løsninger som digitale tilsyn kan dermed være et godt substitutt til tilsynsmetodikken. Flexibilitet er også en av styrkene digitale tilsyn har som ble skrevet i ISO 9001 Auditing Practices Group sitt veiledningsdokument. Ved at tilsyn blir mer fleksible i måten de både blir utført på og hvor og når, bidrar i å gjøre hverdagen til inspektørene enklere. Dette gjør det også enklere å balansere gjennomføringen av tilsyn med de andre arbeidsoppgaver inspektørene har. Dette er også funn Samarbeid for sikkerhet (2021) omtaler i sin rapport.

Forberedelser

Digitale tilsyn gir mange fordeler som bidrar til økt kvalitet av hvert enkelt tilsyn og det totale tilsynsarbeidet tilsynsmyndighetene gjør. Informantene opplever at ved digitale tilsyn forbereder både inspektør og tilsynsobjektet seg i større grad sammenlignet med fysiske (gjelder både meldte og uanmeldte tilsyn). Da vil utbyttet oppleves som mye større, både for inspektøren og tilsynsobjektet. Dette er dermed noe som kan tas med videre i fremtidige tilsyn uavhengig om det gjennomføres digitalt eller fysisk, med unntak av uanmeldte tilsyn hvor tilsynsobjektet ikke får mulighet til å forberede seg på forhånd. En inspektør nevner at når de får bedre tid til forberedelser, blir det mulig å få hjelp av andre inspektører hvis en skulle lure på noe, eller være usikker på noe. Dette er også noe som nevnes som en fordel i veiledningsdokumentet hos ISO 9001 Auditing Practices Group (2020).

Kvaliteten på tilsynet øker ved at dokumentasjonen av tilsynet øker når digitale tilsyn gjennomføres. Årsaker til dette kan blant annet være at alt foregår digitalt, og det blir enklere å dele dokumenter. I tillegg blir bilder og videoer som benyttes under inspeksjonen en del av dokumentasjonen, noe som vanligvis ville ha blitt dokumenter av notater som tas underveis ved den fysiske inspeksjonen. Deling av dokumenter vil medføre at tilsynsobjektene selv innser at det er mye enklere å ha dokumentasjonen digitalt tilgjengelig og systematisert. Dette vil kunne være gunstig for en del virksomheter, da gjerne mindre bedrifter, som har eller har hatt interne styringssystemer og annen dokumentasjon i fysiske permer, og som ikke rukket å digitalisere det enda. En annen fordel med å gjøre dokumentene digitale, er at de blir tilgjengelige for flere personer enn kun de med administrative roller i virksomhetene. På denne måten kan den lokale kunnskapen styrkes, noe som er viktig for virksomhetens egenkontroll. Digitale tilsyn bidrar

også til å gi en høyere grad av dokumentasjon, da virksomheten må sende inn og vise dokumenter digitalt, som kan bidra til økt måloppnåelse og etterlevelse av regelverk. I rapporten til Samarbeid for sikkerhet (2021) ble lengre forberedelsestid nevnt som en ulempe. Ingen av informantene ga tegn til at dette var noe de var enige i, inkludert informantene som hadde lederstillinger. Alle informantene så tilsynelatende positivt på å få kunne bruke noe lengre forberedelsestid i forkant av tilsynene. ISO 9001 Auditing Practices Group (2020) nevner også lengre forberedelsestid som en styrke.

Nye muligheter med digitalisering

Selv om digitale tilsyn i denne oppgaven gjerne blir omtalt som tilsyn som gjennomføres uten å være fysisk til stede, kan digitaliseringen av tilsyn også gi andre muligheter, samt inspirasjon til å ta i bruk andre digitale hjelpemidler som ikke er blitt benyttet før. Informant L3 fortalte om dronebruk, og hvordan dette kan øke sikkerheten hos inspektørene. Noen avdelinger hos Mattilsynet begynte å benytte seg av droner da de skulle inspisere høydebasseng, og ved å benytte droner slapp inspektørene å klatre opp selv og unngå risikoen for å fallulykker, som da gir en HMS-gevinst. Ulempene med droner er at det kreves mye kunnskap til å håndtere en drone, og alle restriksjonene rundt hvor droner kan brukes, samt at de må søke om tillatelse flere steder for å ta i bruk dronen. I en akutt situasjon vil dette eksempelvis være problematisk. I tillegg er det mye regelverk å forholde seg ift. personvern, og risiko for cyberangrep.

En annen informant forteller at den opplever virksomhetene som noe mer trygge under de digitale tilsynene, og at dette kan ha noe med at de føler seg tryggere og mer bekvem når inspektøren ikke er i samme rom. Samme informant opplever også at digitale tilsyn bidrar til å gjøre virksomhetene mer motivert til å få besøk av tilsynsmyndigheten. En annen informant forteller at digitale tilsyn gjør det enklere å samle virksomheter til samlinger, hvor enten informasjon gis ut eller det skal foregå veiledning.

Praktiske egenskaper

Digitale tilsyn oppleves som mer praktisk, både for inspektørene og tilsynsobjektene. Først og fremst er det mer praktisk å arbeide fra hjemmekontor, forutsatt de riktige forholdene, eller fra arbeidsplassen uten å måtte reise ut til tilsynsobjektene. I en tilsynssituasjon, spesielt om en eller flere av deltakerne fra tilsynsobjektet ikke har mye erfaring med tilsyn tidligere, kan den eller de være noe nervøs. Det kan derfor oppleves mer trygt og behagelig når en vet tilsynsmyndigheten ikke sitter i samme rom. Generelt sett opplever de fleste at det å oppholde

seg i trygge omgivelser gjør en mer bekvem. Digitale tilsyn kan også bidra i å øke motivasjonen hos tilsynsobjektet for å møte noen fra tilsynsmyndigheten, da en vet at tilsynet kanskje gjennomføres på kortere tid, og det blir enklere å ta seg tid til det.

Dokumenttilsyn

Dokumenttilsyn er en tilsynsmetodikk som har vært den mest «digitale», før tilsyn via videomøter ble en praksis. Ut ifra det som ble sagt under intervjuene, har det nå vist seg å ha blitt mer og mer normalt å utføre dokumenttilsyn via et videomøte, framfor e-postkorrespondanse eller en telefonsamtale. Det ble sagt at på denne måten vil inspektøren kunne ta et kort og effektivt møte med virksomheten som blir noe mer personlig enn e-post eller en samtale over telefon. Informant I4 beskriver det som «Det er jo et nytt verktøy i verktøykassen, som gjør at man kan gjennomføre tilsyn, som er mye bedre enn å gjøre det over telefon eller post».

5.2.2. Fordeler og muligheter med digitale tilsyn

Digitale tilsyn som metodikk gir en rekke nye fordeler og muligheter, som påvirker kvaliteten av tilsynsarbeidet positivt. Metodikken er svært ressurseffektiv, ved at den sparer både utgifter og frigjør mer tid ved at inspektørene slipper å reise til og fra tilsynsobjektene. Ved å redusere utgiftene ved enkelte tilsyn, kan tilsynsmyndighetene bruke mer ressurser der det trengs mest. Samtidig kan varigheten på utførelsen av tilsynene ta mindre tid, og inspektøren får mer tid til å enten utføre flere tilsyn i løpet av en dag, eller gjort andre viktige oppgaver. De samme fordelene viser tidligere forskning. Metodikken gjør også inspektørene mye mer fleksible. Den gjør det mulig å for inspektørene å samarbeide på tvers av kontorer og avdelinger, og å utføre tilsyn uavhengig av hvor inspektøren befinner seg. Digitale tilsyn kan utføres på en kortere tid, og kan planlegges til andre tidspunkter i løpet av en dag enn det typiske fysiske tilsynet. Ved at det ikke er nødvendig med fysisk oppmøte, gjør at rekkevidden økes og tilsynsmyndighetene kan utføre hyppigere tilsyn hos virksomheter langt unna i distriktene, uavhengig av å tenke på økonomi og reisetid.

Digitale tilsyn krever mer planlegging og forberedelser, som gjør at både inspektørene og tilsynsobjektene får forberedt seg bedre, inspektøren får satt seg bedre inn i virksomhetens dokumenter. Digitaliseringen av tilsynene kan bidra i å øke dokumentasjonen blant tilsynsobjektene, samt det å gjøre den mer tilgjengelig digitalt. Som et resultat av dette, kan det hende at tilsynsobjektene systematisering av dokumentasjon også økes, og måloppnåelse i

henhold til internkontrollforskriften om systematisk arbeid, og egenkontrollen styrkes. Systematisk arbeid er fundamentet i egenkontroll, og metodikken kan bidra i å styrke egenkontrollen hos tilsynsobjektene. Disse fordelene kan bidra i å øke den totale kvaliteten av tilsynet og hvilken effekt tilsynene gir. I tillegg bidrar denne digitaliseringen for at andre og nye digitale verktøy kan benyttes i tilsynene, eksempelvis bruk av droner.

5.3 Hvilke forutsetninger mener tilsynsmyndighetene selv må være til stede for at digitale tilsyn skal lykkes i praksis?

Drøftingen av empirien vil foregå parallelt som empirien presenteres. Som det ble presisert under delkapittel 4.1 kan ikke uanmeldte tilsyn gjennomføres heldigitale, fordi det bryter med premisene bak uanmeldte tilsyn. Dermed vil jeg kun ha kategorien *meldte tilsyn* i dette delkapittelet.

5.3.1 Meldte tilsyn

Teknisk utstyr og forståelse

Det første som blir nevnt er at det tekniske utstyret bør være i orden og på plass, hos både inspektøren og tilsynsobjektet. Dette innebærer god nettverkstilkobling, god lyd og godt bilde. Videre nevnes det at grunnferdigheter og forståelsen av å bruke data og tekniske programmer også bør være til stede. Slik at en gjerne har prøvd eksempelvis plattformen Microsoft Teams før, eller at en har koblet seg til høretelefoner og mikrofon, og evt. ekstern skjerm før videomøtet finner sted. Det er innlysende at en har det tekniske utstyret på plass når en skal utføre tilsyn digitalt, dette gjelder for øvrig alt annet som skal utføres på en digital plattform. Dersom noe av dette mangler kan det enkelt oppstå utfordringer. Ved et fysisk tilsyn kan inspektøren se dokumenter og områder med egne øyne i virkeligheten, og alltid notere for hånd hvis de digitale hjelpemidlene ikke fungerer. Ved digitale tilsyn er ikke dette mulig, da en blir helt avhengig av teknologien for å kommunisere.

Gode forberedelser

Gode forberedelser er en faktor alle informanter nevner bør være en av forutsetningene for at digitale tilsyn blir vellykket. Flere informanter nevner dette som et av styrkene digitale tilsyn har, da inspektøren vil kunne gå igjennom den tilsendte dokumentasjonen mer og samt grundigere på forhånd. Dermed bør en annen forutsetning være at inspektøren får tilsendt god tilstrekkelig dokumentasjon på forhånd av tilsynet. Basert på flere av de nevnte utfordringene i

delkapittel 4.1 kan flere av disse bli mindre problematiske, og eventuelt unngås, om inspektøren og tilsynsobjekt forbereder seg riktig og godt nok. Ved at inspektøren får bedre tid til å forberede seg og gå igjennom dokumentene, vil den kunne vite bedre hva den ønsker å se på og spørre om under tilsynet. Den vil også kunne sette seg bedre inn i virksomheten og forstå rammebetingelsene for den gjeldende virksomheten og den bransjen den befinner seg i.

Informantene nevner at digitale tilsyn og møter generelt krever mer struktur. Dermed er god planlegging og struktur to av forutsetningene som blir tatt opp. I digitale møter vil en ikke oppleve den samme flyten og følelsen i rommet, den blir gjerne stivere og mer formell, og deltakerne i møtet blir mindre aktive. God kommunikasjon er også noe som blir nevnt av informantene. God kommunikasjon er i seg selv særdeles viktig i enhver tilsynssammenheng, men kanskje enda viktigere når tilsynet skal utføres digitalt, da kommunikasjon oppleves som mer utfordrende i en digital setting. Flere av informantene nevner da at digitale tilsyn krever tydeligere kommunikasjon. Informantene opplever at antallet deltakere under videomøtet har noe å si om hvor bra tilsynet blir. Dersom det er flere enn to representanter fra tilsynsobjektet, byr dette på flere utfordringer som omtalt i delkapittel 4.1. Videre nevner de at en må ta hyppigere pauser i et digitalt møte, da digitale møter oppleves som mer anstrengende for begge parter. I likhet med alt annet tilsynsmyndighetene arbeider med, er tillit også en viktig forutsetning for arbeidet deres. Dette blir nevnt av informantene under intervjuene.

Hva gode forberedelser betyr vil variere fra individ til individ. De fleste tilsynsmyndighetene har antakeligvis utformet egne retningslinjer og veiledninger på hvordan et tilsyn skal gjennomføres, slik at inspektørene har en mal å gå etter når de skal utføre et tilsyn. Felles for alle informantene er at de selv opplever at forberedelsene før et tilsyn blir bedre med digitale tilsyn. Årsaker til dette kan være at de får lengre tid på å forberede seg, og mer dokumentasjon å gå igjennom på forhånd. Dette gjør at de dermed kan få satt seg bedre inn i dokumentene og rammebetingelsene for det tilsynsobjektet de skal møte.

Det at digitale tilsyn krever mer planlegging kan diskuteres hvorvidt er en ulempe eller ikke. Som nevnt over oppleves gode forberedelser som en positiv ting, da utbyttet blir større. I den andre enden vil dette bety at det kan brukes mer tid. Dette er en av ulempene som nevnes i rapporten til Samarbeid for sikkerhet. Tid er penger, og tid er noe tilsynsmyndighetene og informantene opplever selv de har for lite av (ref. risikobaserte tilsyn). Samtidig ønsker tilsynsmyndighetene også å kunne gjøre jobben sin på en god måte. Dette blir derfor et

paradoks, hvor tid, ressurser og kvalitet må balanseres. Å gå fra detaljkrav til internkontrollprinsippet med funksjonskrav skulle frigjøre tilsynsmyndighetene til å utøve mindre kontroll og veilede mer, samt gi virksomhetene mer frihet til å finne løsninger selv.

Forberedelser med hensyn til digital plattform

Digitale tilsyn krever en litt annen type forberedelse enn fysiske tilsyn. I tillegg til å se igjennom dokumentasjon og sette seg inn i tilsynsobjektets rammebetingelser, krever elektronikken også forberedelser. Utstyr bør sjekkes på forhånd, slik at alt er klart for det digitale møtet. Inspektørene bør også ha planlagt møtestrukturen og agendaen nøyere, da digitale møter krever mer struktur og hyppigere pauser, eksempelvis hvordan deltakerne kan inkluderes mer og bli mer deltakende og aktive. Dette er blant annet viktig slik at deltakerne ikke forsvinner mentalt ut av møtet. Måten inspektøren kommuniserer på bør tenkes igjennom før en skal ha et digitalt møte, altså hvordan en ordlegger seg og være bevisst på kroppsspråket, da ting kan oppfattes annerledes gjennom en digital plattform. Hvordan en kommuniserer fysisk, vil nødvendigvis ikke fungere like bra digitalt. Inspektøren bør også tenke igjennom hvilke møteregler den vil ha når den leder møtet og skal styre ordet.

Slik som informant L1 sier «Vi er helt avhengige av tillit». Dersom hverken virksomhetene eller den generelle befolkningen hadde hatt tillit til tilsynsmyndighetene, har de ikke kunne holdt på med tilsynsaktivitet slik det gjøres i dag. Tillit fungerer som et sentralt bindemiddel i mellommenneskelige relasjoner, og er derfor en av de essensielle forutsetningene for både digitale tilsyn, og alt annet tilsynsarbeid som blir gjort.

Gode forberedelser fra tilsynsobjektet er også noe som nevnes av informantene. Flere av informantene opplever tilsynsobjektene som noe mer forberedt før et digitalt tilsyn sammenliknet med et fysisk/stedlig tilsyn. Årsaken til dette er noe uvisst, tilsynsobjektene opplever kanskje selv at digitale tilsyn krever mer av dem. En annen forklaring kan være at fordi digitale tilsyn tillater inspektøren å forberede seg grundigere, kan dette medføre at tilsynsobjektet selv blir mer forberedt, da de får mer informasjon i forkant av tilsynet og vet mer om hva det kommende tilsynet vil omhandle og vektlegge. Informantene nevner at det er mer fordelaktig om tilsynsobjektene har forberedt seg, øvd og testet ut utstyr, samt blitt trygg med det tekniske utstyret på forhånd av videomøtet. I tillegg vil det digitale tilsynet gå smidigere og bli mer effektivt om tilsynsobjektet har funnet frem de riktige dokumentene på forhånd, og sørger for at de er lett tilgjengelige før og under tilsynet, slik at det blir enklere å

blant annet dele filer. Det er også enklere om dokumentene er klare i digital form i forkant av tilsynet. En informant fortalte om et digitalt tilsyn hvor tilsynsobjektet holdt fram et ark foran kameraet: «Jo, du ser et dokument, men du klarer ikke å se hva som står på det». En annen nevnt forutsetning er at om en befaring/inspeksjon skal utføres ved det digitale tilsynet, bør bilder og videoer være av god kvalitet. Flere informanter nevner at inspektøren bør ha kjennskap til tilsynsobjektet og gjerne ha vært på et fysisk tilsyn hos de tidligere, før en gjennomfører et digitalt tilsyn hvor en også skal ha en befaring/inspeksjon.

Det har vært noe ulike svar fra informantene om de opplever tilsynsobjektene som mer forberedte ved digitale tilsyn, sammenlignet med meldte fysiske tilsyn. Som informant I4 sa da hen ble spurt om virksomhetene virket mer forberedt ved digitale tilsyn:

Jeg tror de er egentlig litt mer forberedt, men om de er det er fordi tilsynet er digitalt eller om det er fordi jeg har brukt ekstra mye tid på å prøve å få dem til å bli mer forberedt, så jeg er ikke sikker på om det er pga. det digitale.

Jeg tenker at uavhengig om tilsynsobjektet har forberedt seg bedre er på grunn av en oppfatning de selv føler på at det krever, eller om det er skyldes inspektøren som presser og etterspør mer dokumentasjon, så er det uansett et resultat av digitale tilsyn som metodikk, noe som ikke ville vært tilfellet ved et fysisk tilsyn. Alle inspektørene og lederne opplever dette som en stor styrke ved den nye metodikken, og den viser at forberedelsene ved fysiske meldte tilsyn kan ha et forbedringspotensial, spesielt når digitale tilsyn antyder til at både inspektørene og tilsynsobjektene får et større utbytte av tilsynet.

Under delkapittel 4.2 om fordeler, nevnes økt dokumentasjon. Flere av inspektørene nevner at et digitalt tilsyn vil kunne bli mye enklere og gi et større utbytte om tilsynsobjektene hadde dokumentene sine digitalt tilgjengelige. Dette gjør det enklere å dele dokumenter, og en slipper å bruke unødvendig tid på å bla i permer og bunker med ark. En annen forutsetning som bør være til stede for at det digitale tilsynet skal gå bra, er at tilsynsobjektet er en virksomhet inspektøren har vært hos før. Dette vil gjøre inspeksjonen, og diskusjon om virksomhetens interne styringssystem, enklere. Kommunikasjonen kan også bli enklere da en allerede har møtt personen(e) fra tilsynsobjektet tidligere og har dannet en god relasjon fra før av, og tillitsgrunnlaget er kanskje noe mer solid.

5.3.2 Forutsetninger for gjennomføring av digitale tilsyn

Det krever en rekke forutsetninger som må være på plass for at digitale tilsyn kan lykkes i praksis. I tilsynsmyndighetenes egne veiledningsdokumenter nevnes teknisk utstyr som fungerer, tekniske ferdigheter, gode forberedelser og god kommunikasjon. Dette er også noe som ble nevnt av alle ni informantene. Om det tekniske ikke fungerer, blir det svært utfordrende å gjennomføre det digitale tilsynet. I tillegg kreves også en forståelse av hvordan tekniske utstyr og verktøy brukes, både for inspektører og tilsynsobjekt. Det blir også nevnt at både inspektører og tilsynsobjekt bør ha øvd og testet det tekniske på forhånd. Dette inngår blant annet i forutsetningen om gode forberedelser.

Digitale tilsyn krever nøyere planlegging og mer struktur da det er flere hensyn å ta under utførelsen av denne metodikken. Av inspektør kreves det at personen setter seg bedre inn i dokumentasjon på forhånd, samt regler og rammebetingelser av relevans hos tilsynsobjektet. Inspektørene må være mer bevisst rundt kommunikasjon, da god kommunikasjon kan bli vanskeligere å oppnå digitalt. Dette er særdeles viktig med tanke på tillit og veiledning, slik at formidlingen blir riktig og at misforståelser unngås. Høy grad av tillit er også en forutsetning om tilsynsmyndighetene skal kunne utføre digitale tilsyn, da de må stole på at tilsynsobjektene faktisk viser de faktiske forholdene hos virksomheten. Samtidig må tilsynsobjektet forberede seg ytterligere, da det er enda viktigere at relevante dokumenter og eventuelle bilder og videoer blir sendt inn på forhånd til inspektøren. Om bilder og video skal benyttes som erstatning til den typiske fysiske befaringen, må disse påses å være av god nok kvalitet. Flere nevner også at inspektøren bør ha kjennskap til tilsynsobjektet på forhånd før et eventuelt digitalt tilsyn skal utføres. Forutsetningene er svært viktige slik at tilsynsmyndighetene på best mulig vis kan kontrollere og veilede tilsynsobjektene sine til etterlevelse av regelverket.

5.4 Hva har digitale tilsyn å si for kvaliteten i arbeidet tilsynsmyndighetene utfører?

Drøftingen av empirien vil foregå parallelt som empirien presenteres. Funnene og drøftingen vil deles inn etter hvilken type tilsyn det er. Jeg vil derfor skille mellom kategoriene *meldte tilsyn* og *uannmeldte tilsyn*.

Kvalitet satt i en tilsynskontekst blir beskrevet etter Gundersen og Halbo (2018) som «evnen til å tilfredsstille brukerens krav og forutsetninger». Effektivitet kan benyttes som en forutsetning for kvalitet, men effektivitet er ikke en tilstrekkelig betingelse for kvalitet. Slik

som Stub (2011) trekker frem, trenger ikke effektivitet nødvendigvis å ha noe med høy måloppnåelse og god forvaltning å gjøre.

5.4.1 Meldte tilsyn

Faktorer som påvirker kvaliteten

Som beskrevet i delkapittel 4.2 så informantene mange fordeler med hva en ren digital tilsynsform kan gi og hvilket potensiale den har. Samtidig viser delkapittel 4.1 hvilke opplevde begrensninger digitale tilsyn har. Om ikke de forutsetningene som nevnt i delkapittel 4.3 beskriver, vil den totale kvalitet og utbytte av tilsynet i seg selv reduseres. Spesielt trekkes det frem at hvis det tekniske, samt bruken og kunnskapen om det tekniske, ikke er på plass, vil kvaliteten og utbyttet bli redusert. Samtlige informanter hevder at digitale tilsyn ikke vil kunne erstatte de fysiske og stedlige tilsynene på samme måte, og derfor gi en dårligere kvalitet. En stor del av kontrollarbeidet tilsynsmyndigheten gjør omhandler å dra ut på en befarings og inspisere virksomheten. Hvor alle de sensoriske sansene hos inspektøren tas i bruk. Slik som informant I2 beskriver det:

Fordi når du kommer på et stedlig tilsyn, skal du inn på en fabrikk som du aldri har vært på før, så starter jo, hos meg starter radaren å gå når jeg kjører innpå området, jeg ser på hvordan bilene er parkert, er alle rygget inn? Fordi det er mye tryggere enn å kjøre med panseret inn, noen har regler på sånt, andre kan sette bilen omtrent hvor de vil. Det sier meg litt om miljøet i bedriften.

Da kan tilsynet allerede starte før inspektøren går inn døra hos virksomheten. Det nevnes av samtlige informanter at de opplever at færre ting blir kontrollert under et digitalt tilsyn. Fordi de gjerne mister en del gjennom at de sensoriske sansene blir redusert gjennom en digital skjerm. Slik som informant L2 sa:

Digitale tilsyn og befarings vil på en måte gjøre at du får et mye snevrere grunnlag, kanskje da for kontrollen, fordi teknologien er sånn, du er ikke på samme sted, du ser ikke digitalt det du ser med egne øyne, og kanskje fire øyne ser mer enn et digitalt øye.

I hvor stor grad mangelen av å ikke være til stede hos tilsynsobjektet vil påvirke kvaliteten på tilsynet kan diskuteres. Informant L2 sa «Når du er der på stedet får du snappet opp ting, og da har du dine egne øyner og ører, dine sanser som gjør at du kan gjøre befaringsen på en annen

måte enn at noen går rundt og viser deg». På den andre siden nevnte informant I6 «Jeg tror i utgangspunktet at jeg ikke hadde avdekket andre forhold på et stedlig tilsyn, som jeg har greid å få til på et digitalt tilsyn, nettopp fordi at de har tatt gode bilder og vi har snakket oss rundt bildene», forutsatt det ble tatt gode bilder. Videre mener informant I6 «Det vil jeg presisere først som sist, et digitalt tilsyn blir ikke like fullgodt som et stedlig tilsyn, jeg er veldig positiv tilhenger av digitale tilsyn, jeg ser nytten av det, men du må også være klar over fallgruvene». Dermed kan en konkludere med at kvaliteten av tilsynet, og hvor bra det blir, avhenger mye av inspektøren, forberedelsene og de andre nevnte forutsetningene i denne oppgaven.

Kommunikasjon og tillit

Dårlig kommunikasjon vil kunne påvirke kvaliteten i tilsynet negativt, og utbyttet vil bli redusert både for inspektør og tilsynsobjekt. Kommunikasjon over en digital plattform har vist seg å være ekstra utforende, da det er flere faktorer å ta hensyn til. Klarer ikke inspektør og tilsynsobjekt å forstå hverandres budskap, vil veiledningen bli dårligere. Dersom tilliten også blir redusert, utfordres relasjonen mellom tilsynsmyndighet og virksomhet. Det kan da bli vanskeligere for inspektøren å bli oppfattet riktig, og tilsynsobjektet kan bli mindre motivert til tilsynet. Dette vil da kunne gå utover kvaliteten av tilsynet.

Fleksibilitet

Flere informanter nevner at de opplever at kvaliteten og utbyttet gjerne økes ved et digitalt tilsyn sammenlignet med et fysisk. Alle informantene nevner fordelene med å nå ut til flere virksomheter ved hjelp av digitale tilsyn. Fordi digitale tilsyn er mer tidsbesparende vil tilsynsmyndighetene dermed kunne utføre flere tilsyn, og virksomheter som ligger lite sentralt plassert kan få tilsyn hyppigere. Informantene virker tilsynelatende samstemte om at digitale tilsyn er en metodikk som passer godt til oppfølgingstilsyn, da det ikke blir nødvendig å reise tilbake til tilsynsobjektet kun for å se over endret dokumentasjon. På denne måten spares både tid og økonomi på reise, og de kan få mer tid til andre tilsyn eller oppgaver. Samtlige informanter nevner også at digitale tilsyn kan bidra i å øke kvaliteten av deres totale tilsynsvirksomhet, ved å fordele ressursene etter tilsynsobjektene risiko for skader og ulykker. Eksempelvis vil NSO kunne fokusere mer rundt de tyngre tilsynsobjektene med størst skade- og ulykkespotensiale, ved å tilby digitale tilsyn som er mindre omfattende hos de tilsynsobjektene med minst potensiale for skader og ulykker. Dette kan da også oppleves som økt kvalitet hos tilsynsobjektene, at de enten da får mer fokus eller mindre ut ifra hvor omfattende deres egen virksomhet er.

Flere ser på muligheten digitale tilsyn har gitt dem til å samarbeide på tvers av geografiske områder, og at inspektørene selv opplever et større utbytte av å øke kompetansen sin ved å samarbeide på tvers. Dette vil bidra til at tilsynsmyndigheten blir mer enhetlig på tvers av de ulike avdelingene, som vil øke kvaliteten av tilsynene ytterligere, og videre bidra til å øke den totale kvaliteten i arbeidet hos tilsynsmyndighetene. Flere informanter nevner at digitale tilsyn bidrar i å styrke dokumentasjonskravet. Den økende digitale utviklingen sørger for at virksomhetene må ha dokumentasjonen sin lettere tilgjengelig. Videre kan dette medføre til at en større grad andel dokumentasjon overføres til digitale systemer. På denne måten vil virksomheten også selv forstå viktigheten av dokumentasjon, samt å ha den digitalt tilgjengelig. §5 i internkontrollforskriften setter krav til at virksomhetene må dokumentere HMS-arbeidet sitt. Den sier ingenting om at dette må foregå digitalt, og digitale tilsyn kan derfor bidra i å digitalisere dokumentasjonen. Fordelen med digitale dokumenter er at de er enklere å oppdatere enn dokumenter som står og støver ned i en bokhylle. Samtidig må en også huske på den økte risikoen for hacking og cyberangrep, og ta forhåndsregler for å unngå og minimere mest mulig skade.

Økt inkludering med digitalisering

En informant nevner at kvaliteten på tilsynsarbeidet kan heves ved at digitale tilsyn muliggjør et mer inkluderende arbeidsliv, da så klart med forbehold om forhåndsreglene. Samtidig kan også digitaliseringen ha motsatt virkning som nevnt tidligere i delkapittel 4.1. Ved at det ikke lengre trenger å være nødvendig å møte opp fysisk, kan flere mennesker nå også delta i tilsyn og møter når dette foregår digitalt. Da kan personer med verdifull og nyttig informasjon og kunnskap bidra i å øke kvaliteten i tilsynene.

Dokumenttilsyn

Når det kommer til dokumenttilsynene, vil det å utføre dokumentkontrollen gjennom et videomøte framfor e-postkorrespondanse og telefon kunne gi inspektøren et bedre grunnlag ved evaluering. På denne måten vil inspektøren få sett kroppsspråk og andre signaler som en ikke får se ved en telefonsamtale eller en e-post. Det vil også kunne gi en mer personlig relasjon, samt gjøre veiledning enklere. Sammenliknet med e-postkorrespondanse ville man også ha blitt mer tidseffektiv siden inspektøren kan konsentrere seg om den relevante virksomheten og bli ferdig med dokumenttilsynet raskere. En årsak til hvorfor disse tilsynene ikke ble utført

gjennom videomøter tidligere, kan være at digitaliseringen av tilsynene har normalisert videomøter, og en ser mer potensialet med digitale møter.

5.4.2. Uanmeldte tilsyn

I delkapittel 4.1 ble det nevnt at alle informantene mente uanmeldte tilsyn ikke kan utføres rent digitalt, selv om det rent teoretisk er mulig. Da avhenger det av at tilsynsobjektet har tid til å sette av tid til inspektøren, samt at en rekke elementære forutsetninger bør være på plass, eksempelvis den tekniske delen om både utstyret og kompetansen. I dette tilfellet ville verken tilsynsobjekt eller inspektør være godt forberedt, da inspektør ikke har fått dokumentasjon på forhånd, som har vist seg å være en av de store fordelene med digitale tilsyn. Derfor er det høyst sannsynlig at kvaliteten på digitale tilsyn som blir utført uanmeldte er svært dårlig, da både effekten og resultatene av tilsynet hadde blitt svært svekket.

5.4.3 Digitale tilsyns effekt på kvalitet

Hvilke typer tilsyn metodikken digitale tilsyn benyttes på, vil påvirke tilsynets kvalitet. I tillegg vil kvaliteten også avhenge av at samtlige forutsetninger må være på plass for at den ikke blir redusert. Tilsyn av typen dokumenttilsyn, oppfølgingstilsyn, og tematilsyn vil kunne bli mer effektive ved en digital gjennomføring, da disse ikke nødvendigvis vil kreve noe annet enn dokumentkontroll og veiledning. Dersom tilsynet involverer en inspeksjon og befarings av noe fysisk og konkret ute hos tilsynsobjektet må det tas flere hensyn. Da er det blant annet viktig at inspektøren planlegger tilsynet godt, slik at tilsynsobjektet får klar beskjed om hva inspektøren ønsker å se på, og kan sende inn dokumentasjon av god kvalitet. Dersom bilder og videoer som benyttes som en erstatning for den fysiske befarings er av dårlig kvalitet, vil inspektøren ikke kunne kontrollere og observere optimalt. Dette vil resultere i at tilsynets vurderingsgrunnlag ikke blir tilstrekkelig.

Effektiviteten og kvaliteten av tilsynet vil også avhenge av hvor godt forberedt både inspektøren og tilsynsobjektet er. Som en del av forberedelsene ved digitale tilsyn bør inspektøren bevisstgjøres om de ekstra utfordringene som eksisterer ved å oppnå god kommunikasjon digitalt. Den digitale formen påvirker både flyten i samtalen og stemningen under tilsynet, da mye av kroppsspråket forsvinner. Som nevnt tidligere er god kommunikasjon viktig for at inspektør og tilsynsobjekt skal kunne dele den samme forståelsen. Dette er en essensiell faktor for både tilliten mellom tilsynsmyndigheten og tilsynsobjektet, effektiviteten og utfallet av

tilsynet, og kvaliteten. Videre avhenger tilsynets kvalitet og effektivitet av hvilken grad det tekniske utstyret, samt bruken av det fungerer. Mangler noe av dette, vil dette redusere kvaliteten og effektiviteten.

Samtidig er det flere fordeler ved digitale tilsyn som bidrar i å øke kvaliteten. Flexibiliteten gir mange nye muligheter ved at det blir enklere å sette sammen tilsynsteam fra ulike kontorer, for å skaffe best mulig kompetanse og veiledning. Ved at inspektøren ikke trenger å reise rundt til tilsynsobjektene, sparerers både økonomi og tid som gjør at tilsynsmyndighetene kan fordele ressursene etter hvor det trengs. Rekkevidden øker også slik at flere tilsynsobjekter som ligger langt unna, kan få hyppigere tilsyn om det trengs. Metodikken kan også bidra å øke dokumentasjonen hos tilsynsobjektene, samt gjøre den mer digitalt tilgjengelig. Dette kan gjøre det enklere for tilsynsobjektene å forstå viktigheten av dokumentasjon. På denne måten kan det videre bli enklere for tilsynsobjektet å følge internkontrollforskriften, kravet om systematisk arbeid og dokumentasjon.

Kvaliteten i og av de digitale tilsynene vil generelt bli svekket om de nevnte forutsetningene ikke er til stede. Digitale tilsyn krever flere forutsetninger enn fysiske tilsyn, og det er viktig å være bevisste over hvilke utfordringer denne metodikken har, samt vite hvilke typer tilsyn som egner seg å utføre digitalt. Fordi inspektøren ikke kan benytte de sensoriske evnene sine på samme måte under digitale tilsyn sammenliknet med fysiske tilsyn, kan dette føre til færre observasjoner, og ikke alt som vanligvis kunne blitt kontrollert ved et fysisk tilsyn blir oppdaget. Dette vil da påvirke kvaliteten i negativ retning.

5.5 Funn

Utfordringer

Et av hovedfunnene i denne oppgaven er at digitale tilsyn som metodikk ikke kan anvendes for uanmeldte tilsyn. Dette er kanskje metodikkens største utfordring da den ikke vil kunne anvendes i like stor grad som fysiske tilsyn. Dette vil bli svært problematisk for Mattilsynet som hovedsakelig utfører sine tilsyn uanmeldt. Digitale tilsyn vil derfor sannsynligvis bli benyttet i mindre grad hos dem, sammenliknet med NSO og Arbeidstilsynet. For storulykketilsyn kan digitale tilsyn heller ikke benyttes, da fysisk stedlig tilsyn er forskriftsfestet. Sett bort fra dette, kan digitale tilsyn som metodikk benyttes i høyere grad ved revisjoner og mindre dokumentkontroller.

Digitale tilsyn har også andre svakheter. Metodikken er avhengig av teknologiske hjelpemidler. Både utstyr og kunnskap om å bruke utstyret og programmene er en nødvendighet for å unngå problemer før og under gjennomføringen av tilsynet. Tilsynene blir også helt avhengige av at grunnforutsetninger som nettverkstilkobling og strøm fungerer. Inspektørene vil kunne miste verdifull informasjon og observasjoner når de ikke kan bruke sine sensoriske evner som når de er fysisk på besøk hos tilsynsobjektene. Sansene for lyd og lukt blir da særlig trukket frem. Dette fører til at flere inspektører hevder at utbyttet av et digitalt tilsyn ikke er like stort som et fysisk, fordi inspektøren får kontrollert færre ting som gjør at grunnlaget for vurdering blir mer begrenset.

Det er mer slitsomt å delta på tilsyn som går over videomøter siden det krever mer konsentrasjon og anstrengelse for å henge med, noe som kan resultere i at både inspektørene og tilsynsobjektet blir mer mentalt slitne. Kommunikasjonen utfordres også mye ved digitale tilsyn. For å oppnå god kommunikasjon kreves det mer av inspektøren, da dialogen, flyten og stemningen i tilsynet blir vanskeligere å få like naturlig gjennom en skjerm. I tillegg gjør det å ikke være i samme rom med resten av møtedeltakerne vanskeligere å få alle til å bli like aktive og engasjerte. Dårligere kommunikasjon vil også påvirke veiledningen som gis til tilsynsobjektet negativt, og tilsynsobjektet kan oppleve det vanskeligere å nå kravene i regelverket. Inspektøren mister også småpratene før og etter tilsynet med tilsynsobjektet og kaffepausene underveis. Dette medfører at en del av relasjonsbyggingen som er viktig for å opparbeide tillit, forsvinner. Tilsynene blir også mer sårbare ved å bli mer digitaliserte. Risikoen for lekkasje av dokumenter gjennom hacking og cyberangrep økes.

Fordeler

Digitale tilsyn gir noen klare fordeler og nye muligheter. De største bonusene er at utgifter knyttet til reise blir redusert til så og si null, og at inspektørene sparer svært mye tid på transport, og de kan derfor få mye tid til å gjøre flere tilsyn eller andre arbeidsoppgaver. I tillegg blir det naturligvis en miljøgevinst også, og under pandemien har det vært smittevennlig. Selve utførelsen av tilsynene blir ofte kortere, så inspektør og tilsynsvirksomhet sparer tid. Videre gjør digitale tilsyn inspektørene fleksible. Med digitale tilsyn kan tilsynene utføres utenfor de «faste» og typiske tidspunktene som meldte tilsyn tidligere har hatt, ofte på grunn av reising og liknende. Det blir også mer fleksibelt ift. planlegging av tilsyn, da digitale tilsyn ikke krever like langt forhåndsvarsel hos tilsynsobjektene. De kan også utføre tilsyn ulike steder i landet

uavhengig av hvor kontoret er, og samarbeid på tvers av avdelinger og kontorer blir enklere. I tillegg muliggjør det at deltakere i tilsynet kan sitte ulike steder i verden.

Digitale tilsyn gjør det også enklere å gi tilsynsobjekter langt ute i distriktene hyppigere tilsyn og veiledning, da rekkevidden hos tilsynsmyndighetene blir større og de kan nå flere oftere. Det blir også enklere å dele dokumenter mellom inspektører og tilsynsmyndigheter, og bidrar til å øke grad av dokumentasjon hos tilsynsobjekt. En annen fordel er at digitale tilsyn oppleves som mer praktiske, da inspektøren slipper å reise og kan sitte hjemme hos seg selv eller på kontoret. Dette gjelder også for tilsynsobjektet. Digitale tilsyn fører også til økt grad av forberedelser for både inspektør og tilsynsobjekt, og øker dermed utbyttet man får av tilsynet. På denne måten kan kvaliteten økes, og tilsynsobjektet kan oppnå en høyere måloppnåelse. Ved å få tilsendt mye dokumentasjon på forhånd, samt bilder og/eller video kan inspektøren sette seg grundigere inn, og oppdage ting den kanskje ikke ville ha gjort på et fysisk møte, siden inspektøren får så god tid til å studere og sette seg inn i tilsynsobjektets interne system. Digitaliseringen av tilsyn har åpnet opp for mer utforskning blant andre måter å ta i bruk digitale verktøy, eksempelvis droner, som åpner opp muligheten for andre gevinster som for eksempel HMS-gevinst.

Forutsetninger

Blant de forutsetningene informantene selv mener bør være til stede for digitale tilsyn som metodikk skal lykkes, nevnes at alt teknisk utstyr bør være i orden, og lyd og bilde bør være av god kvalitet. Videre må også grunnleggende kunnskap og forståelse av det tekniske utstyret og programmet som benyttes være til stede, slik at en unngår unødvendige problemer. Kommunikasjon og tillit nevnes som to svært viktige forutsetninger. Disse er allerede nødvendige i alle andre tilsynssammenhenger, og blir minst like viktig for denne metodikken også om ikke mer, slik at utbyttet av tilsynet blir størst mulig for begge parter. I tillegg kreves det også nøyere planlegging og mer struktur. Derfor må inspektøren forberede seg i enda større grad enn ved fysiske tilsyn. Gode forberedelser i form av å sette seg inn i dokumenter, regelverk og rammebetingelser, samt å bli trygg med bruken av de digitale hjelpemidlene gjelder både for inspektør og tilsynsvirksomhet. Det kreves også mer av tilsynsmyndigheten på forhånd da de må sende inn dokumentasjon, og gode bilder og/eller video med høy kvalitet. I tillegg nevnes også at inspektørene bør ha kjennskap til tilsynsobjektet på forhånd før et digitalt tilsyn skal foregå, og da gjerne har besøk virksomheten tidligere, slik at inspektøren er kjent med området og styringssystemene. Ikke minst må også inspektøren og tilsynsmyndigheten være klar over

hvilke typer tilsyn som egner seg å utføre over en digital plattform, med mindre det ikke er noen andre alternativer.

Kvalitet

For hvert enkelt tilsyn vil digitale tilsyn kunne bidra med å gjøre både inspektør og tilsynsobjekt bedre forberedt, og gjøre det enklere å dele dokumenter slik at veiledning går raskere, eksempelvis ved å lett dele og vise nyttige sider på tilsynsmyndighetens hjemmeside. Da tilsynsmyndighetene har mye bra veiledningsmateriell liggende ute. Veiledningen vil også kunne være av høyere kvalitet, da digitale tilsyn muliggjør det at to inspektører med høy kompetanse på samme området kan utføre tilsynet sammen, noe som hadde blitt mer utfordrende å gjøre hvis det var et fysisk tilsyn og en av inspektørene befant seg i Nord-Norge og den andre i sør eller vest. På denne måten økes kvaliteten på tilsynet, og både inspektør og tilsynsobjekt får et større utbytte. Digitale tilsyn kan også bidra i å øke den totale kvaliteten i arbeidet hos tilsynsvirksomhetene ved at den gjør det mulig å gi hyppigere tilsyn hos tilsynsobjekter langt unna på usentrale områder, slik at tilsynsmyndighetene kan nå ut til flere og oftere.

Metodikken styrker også dokumentasjonskravene, og bidrar til å øke virksomhetenes forståelse for egen dokumentasjon og det å ha den digitalt tilgjengelig. Den effektiviserer også de typene tilsyn som egner seg å gjennomføre over en digital plattform, eksempelvis dokumenttilsyn, oppfølgingstilsyn og tematilsyn. Samarbeid på tvers av kontorer og avdelinger gjør også inspektørene mer enhetlige, slik at tilsynspraksisen blir enda mer lik som er bra for oppbyggingen av tillit. Samarbeidet medfører også at kompetansen hos inspektørene øker da det blir enklere å utveksle kunnskap og erfaringer. Metodikken gjør det også mulig å gi hyppigere oppfølgingstilsyn som ikke er avhengig av reisekostnader og reisetid.

På den andre siden vil kvaliteten i tilsynsarbeidet bli svekket om forutsetningene ikke er på plass. Færre ting kan bli observert og kontrollert, og det digitale tilsynet vil ikke kunne erstatte fysiske stedlige tilsyn på samme måte, da inspektøren ikke er fysisk på besøk og kan observere med egne øyne og bruke alle de sensoriske evnene. Det ble tidlig nevnt av alle informantene at digitale tilsyn som metodikk ikke kan benyttes for uanmeldte tilsyn. For de tre tilsynsmyndighetene jeg tar utgangspunkt i med denne oppgaven, vil dette bety at hovedvirksomheten hos Mattilsynet og store deler av tilsynene hos Arbeidstilsynet ikke lar seg

utføre. Hvis tilsynsmyndighetene da skulle kun ha utført digitale tilsyn, ville kvaliteten, effekten og resultatene av arbeidet bli svært svekket.

6.0 Konklusjon

Nå som hverdagen har gått tilbake til normalen, er det interessant å kunne se hvordan den nyutviklede tilsynsmetodikken passer inn. De to siste årene har vært preget av en pandemi og nedstenging av samfunnet som har ført til at de norske tilsynsmyndighetene måtte tenke nytt. For å undersøke hva denne digitaliseringen av tilsyn har å si for fremtidens tilsynspraksis, er problemstillingen som skal undersøkes følgende:

På hvilken måte kan digitale tilsyn erstatte fysiske tilsyn i arbeidet hos tilsynsmyndighetene?

Ved hjelp av de fire forskningsspørsmålene har nye utfordringer ved digitale tilsyn som metodikk blitt identifisert, samtidig har også metodikkens fordeler blitt belyst. Forskningsspørsmålene utforsker også forutsetninger for å lykkes ved bruk av digitale tilsyn, og hvordan en slik metodikk påvirker tilsynsarbeidet. Metodikkens største utfordring er de begrensningene om hvilke typer tilsyn som kan utføres digitalt. Uanmeldte tilsyn benyttes i stor grad av tilsynsmyndighetene i Norge. Ved at digitale tilsyn i praksis ikke kan utføres uanmeldt vil det med dagens teknologi og praksiser ikke være mulig å benytte denne metodikken som førstevalg ved alle typer tilsyn. Verifikasjon over bilder og video vil ikke kunne erstatte en fysisk inspeksjon på samme måte, da digitale tilsyn begrenser bruk av de sensoriske evnene til inspektøren. Utfordringer knyttet til kommunikasjon blir også vanskeligere over en digital plattform, som kan gjøre det vanskeligere å skape en felles forståelse mellom inspektør og tilsynsobjekt. De digitale tilsynene er også helt avhengige av at teknologien fungerer for at de skal kunne utføres, og påvirker utfallet og kvaliteten av tilsynet. Slik som informantene selv nevnte under intervjuene kommer ikke metodikken til å forsvinne med Covid-19, og alle ser brukspotensialet dens.

Metodikken er ressurseffektiv, og gjør at både mye tid og økonomi spares, samtidig blir også inspektørene mer fleksible. Dette gjør at tilsynsmyndighetene kan fordele ressursene mer effektivt, slik at de kan prioritere bedre og være der behovet er størst. Ved å kunne tilby bedre tilsyn og veiledning, vil dette kunne bidra i å øke tilsynsobjektene måloppnåelse og etterlevelse av lovverket. På denne måten vil tilsynsobjektene settes i stand til å jobbe mer systematisk med HMS-arbeidet og egenkontrollen kan heves. Samtidig vil også tilliten tilsynsmyndighetene har kunne bli sterkere. For at digitale tilsyn skal kunne fungere optimalt forutsetter det at

inspektørene er bevisste over utfordringene og forbereder seg riktig i forkant av det digitale tilsynet. God kommunikasjon, nøyere planlegging og forberedelser, at det tekniske utstyret fungerer og grunnkompetansen for å bruke det er derfor nødvendige forutsetninger.

Digitale tilsyn som metodikk egner seg derfor foreløpig best som et supplement, og kan benyttes for tilsyn av typen dokumentkontroll, revisjoner og som oppfølgingstilsyn, hvor en fysisk inspeksjon ikke står like sentralt. Behovene for disse tilsynene kan dekkes i like høy grad ved digitale tilsyn. I disse type tilsynene vil kvaliteten kunne økes ved at tilsynene blir mer effektive og utbyttet hos både tilsynsmyndighet og -objekt blir større uten at fysisk tilstedeværelse kreves.

6.1 Forslag til videre forskning

Denne oppgaven ble skrevet kort tid etter samfunnet åpnet etter pandemien, som har ført til en del begrensninger. Empirien oppgaven baserer seg på preges av pandemien, og slik som flere av informantene nevnte selv hadde ikke tilsynsmyndighetene noe annet valg enn å eventuelt stoppe opp med utførelsen av tilsyn. En kan derfor si at metodikken ble tvunget på dem, og gjør det utfordrende å sammenligne tilsynsarbeidet før og under pandemien. Da tilsynsaktiviteten gikk ned selv om tilsynene ble utført digitale. Det blir derfor spennende å følge med fremover, for å se hvordan digitale tilsyn benyttes når fysiske tilsyn også er et alternativ. Informantene ble spurt om de opplevde noen forskjell på resultatene og tilbakemeldingene fra tilsynsobjektene etter de startet med å utføre digitale tilsyn. På grunn av pandemien kan ikke perioden før digitale tilsyn og perioden med sammenliknes, på grunn av en generell nedsatt tilsynsaktivitet. Etter hvert som digitale tilsyn blir benyttet i en «normaltilstand» kan det derfor være aktuelt å se nærmere på påvirkningen digitale tilsyn har på resultatene rent statistikk.

Denne oppgaven har også kun tatt for seg tre tilsynsmyndigheter med sine ansvarsområder, hvor informantgrunnlaget har vært representativt, men kunne med fordel ha blitt utvidet slik at brukerinteressen hadde fått stor nok innflytelse. Det eksisterer rundt 80 tilsynsmyndigheter i Norge, og derfor ligger det mye mer potensiale for videre forskning som kan inkludere en større brukerinteresse, samt å se på hvordan digitale tilsyn tilpasses den nye hverdagen etter pandemien. Spesielt med tanke på den økende digitaliseringen som foregår ellers i samfunnet.

Referanser

- Arbeidstilsynet. (2020, 30. april). *Arbeidstilsynet trapper opp tilsynsaktiviteten*.
<https://www.arbeidstilsynet.no/nyheter/arbeidstilsynet-trapper-opp-tilsynsaktiviteten/>
- Arbeidstilsynet. (u.å.a). *Om oss*. Hentet 17. februar 2022 <https://www.arbeidstilsynet.no/om-oss/>
- Arbeidstilsynet. (u.å.b). *Organisering*. Hentet 4. mai 2022 <https://www.arbeidstilsynet.no/om-oss/organisering/>
- Arbeidstilsynet. (u.å.c). *Tilsyn*. <https://www.arbeidstilsynet.no/om-oss/tilsyn/>
- Baretto, C. R., Drumond, G. M. & Méxas, M. P. (2021). Remote audit in the times of Covid-19: a successful process initiative. *Brazilian Journal of Operations & Product Management* 19(3), 1-17. <https://doi.org/10.14488/BJOPM.2021.048>
- Blaikie, N. (2019). *Designing social research: the logic of anticipation* (3rd edition ed.). Cambridge, UK: Polity Press.
- Braut, G. S. (2022). Tilsynsmyndighet. I *Store norske leksikon*.
<https://sml.snl.no/tilsynsmyndighet>
- Brønn, P. S., Bondvik, Ø. & Bang, T. (2015). *En innføring i PR: Teori prosess og praksis*. Fagbokforlaget.
- Brønnøysundregistrene. (2021, 14. september). *Enklere deling av tilsynsdata med Tilda*.
<https://www.brreg.no/offentlig-sektor/tilda/>
- Busch, P. A. (2021). Digitalisering. I *Store norske leksikon*. <https://snl.no/digitalisering>
- Datatilsynet. (u.å.). *Datatilsynets oppgaver*. Hentet 18. mai 2022.
<https://www.datatilsynet.no/om-datatilsynet/oppgaver/>
- Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap. (2020, 25. mars). *Tilsyn reduseres*.
<https://www.dsb.no/nyhetsarkiv/2020/dsbs-tilsyn-reduseres/>
- Drageset, S. & Ellingsen, S. (2010). Å skape data fra kvalitativt forskningsintervju. *Sykepleien forskning*, 5(4), 332-335.
- Dæhlen, M. & Vinje, K. (2019, 12. februar). *Hva er egentlig digitalisering? Fra kulerammer til kunstig intelligens*. <https://forskning.no/forskeren-forteller-informasjonteknologi-matematikk/hva-er-egentlig-digitalisering-fra-kulerammer-til-kunstig-intelligens/1292217>
- Engen, O. A., Kruke, B. I., Lindøe, P., Olsen, K. H., Olsen, O. E. & Pettersen, K. A. (2021). *Perspektiver på samfunnssikkerhet* (2. utg). Cappelen Damm akademisk.
- Felles datakatalog. (2018, 27. mars). *Smilefjes på serveringssteder*. Data Norge.
<https://data.norge.no/datasets/288aa74c-e3d3-492e-9ede-e71503b3bfd9>
- Finanstilsynet. (2021, 29. juli). *Finanstilsynets kommunikasjonsstrategi*.
<https://www.finanstilsynet.no/om-finanstilsynet/finanstilsynets-kommunikasjonsstrategi/>
- Gerriets, F. & Herrmann, G. A. (2021, 28. april). The future of organic audits and inspections: digitalt or not? *Bio Eco Actual*. <https://www.bioecoactual.com/en/2021/04/28/future-organic-audits-inspections-digital-or-not/>
- Gressgård, L. J., Melberg, K., Risdal, M., Selvik, J. T. S. & Skotnes, R. Ø. (2018). *Digitalisering i petroleumsnæringen: Utviklingstrender, kunnskap og forslag til tiltak* (Rapport 01-2018). ISBN: 978-82-490-0910-7. IRIS Samfunnsforskning.
<https://www.ptil.no/contentassets/50e7e658ebfa4bf2b52a8f94ef52a2ce/digitalisering-i-petroleumsnaringen.pdf>
- Grimen, H. (2009). *Hva er tillit?* Universitetsforlaget.
- Grunnloven. (1814). *Kongerikets Norges grunnlov* (LOV-1814-05-17). Lovdata.
<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1814-05-17>

- Guldstad, C. (2020, 24. juni). Finanstilsynet har gjennomført sine første digitale tilsyn. *FinansWatch*. <https://finanswatch.no/nyheter/regulering/article12244255.ece>
- Gundersen, D. & Halbo, L. (2018). Kvalitet. I *Store norske leksikon*. <https://snl.no/kvalitet>
- Huseby, E. M & Moe, M. J. (2020, 19. mars). *Hva er god kommunikasjon?* Nasjonal digital læringsarena. <https://ndla.no/nb/subject:1:be40ec3c-01ab-4e2e-af1a-a05fc85bcace/topic:1:82412bdc-dd04-4cb4-8ba2-2a2584aa3d54/topic:1:a62fc439-6ade-4d91-8de3-7a6d31a9595d/resource:a2cd3450-ea88-4c4f-92f9-7a1d71626af4>
- Høyer, H. C., Kasa, S. & Tranøy, B. S. (red.). (2016). *Tillit, styring og kontroll*. Universitetsforlaget.
- Internkontrollforskriften. (1996). *Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (internkontrollforskriften)*. (FOR-1996-12-06-1127). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/1996-12-06-1127>
- ISO 9001 Auditing Practices Group. (2020). *Guidance on: REMOTE AUDITS*. ISO 9001 Auditing Practices Group. https://committee.iso.org/files/live/sites/tc176/files/documents/ISO%209001%20Auditing%20Practices%20Group%20docs/Auditing%20General/APG-Remote_Audits.pdf
- Jacobsen, D. I. (2015). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. (3. utg.). Cappelen Damm.
- Johannesen, A., Tufte, P. A. & Christoffersen, L. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. (5. utg.). Abstrakt forlag.
- Johannesen, A., Tufte, P. A. & Christoffersen, L. (2021). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. (6. utg.). Abstrakt forlag. Oslo.
- Karlsen, J. E. (2010). *Ledelse av helse, miljø og sikkerhet* (utg. 3). Fagbokforlaget.
- Kommunal- og distriktsdepartementet. (2014, 6. desember). *Digitalisering i offentlig sektor*. Regjeringen.no. <https://www.regjeringen.no/no/tema/statlig-forvaltning/ikt-politikk/digitaliseringen-i-offentlig-sektor/id2340245/>
- Kopperud, I. C. (2016, 11. april). *MATS og MARTA: Dialogkonferanse* [Paperpresentasjon]. Mattilsynet. <https://docplayer.me/48857179-Velkommen-til-dialogkonferanse.html>
- Lindøe, P. H., Kringen, J. & Braut, G. S. (red.). (2015). *Risiko og tilsyn*. (2. utg.). Universitetsforlaget.
- Lindøe, P. H. (2018). *Risiko, tillit og kontroll – Et aktørperspektiv på risikostyring*. Gyldendal
- NOU 2004: 17. (2004). *Statlig tilsyn med kommunesektoren*. Kommunal- og distriktsdepartementet.
- Næringslivets Hovedorganisasjon. (u.å.). Tilsyn og forvaltningsloven. NHO. Hentet 12. mai 2022 <https://arbinn.nho.no/forretningsdrift/tilsyn/>
- Næringslivets sikkerhetsorganisasjon. (u.å.a). *NSOs styre*. Hentet 4. mai 2022 <https://nso.no/om-nso/styret/>
- Næringslivets sikkerhetsorganisasjon. (u.å.b). *Om næringslivets sikkerhetsorganisasjon*. Hentet 6. mai 2022 <https://nso.no/om-nso/>
- Malt, U. & Tranøy, K. E. (2021). Empiri. I *Store norske leksikon*. <https://snl.no/empiri>
- Mattilsynet. (2021, 5. februar). *Kontrollforordningen*. https://www.mattilsynet.no/om_mattilsynet/kontrollforordningen.40506
- Mattilsynet. (2022a, 18. januar). *Mattilsynet gjennomfører digitale tilsyn*. https://www.mattilsynet.no/om_mattilsynet/mattilsynet_gjennomforer_digitale_tilsyn.42605
- Mattilsynet (2022b, 7. mars). *Tilsyn med drikkevann*. https://www.mattilsynet.no/mat_og_vann/drikkevann/tilsyn_med_drikkevann/
- Mattilsynet. (2022c, 28. mars). *Om Mattilsynet*. https://www.mattilsynet.no/om_mattilsynet/
- Meld. st. 27 (2015-2016). *Digital agenda for Norge – IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet*. Det kongelige kommunal- og moderniseringsdepartementet.

- Moe, M. (2021, 8. mars). *Hva kjennetegner god kommunikasjon?* Din tekstforfatter. <https://dintekstforfatter.no/hva-kjennetegner-god-kommunikasjon/>
- Samarbeid for sikkerhet. (2021). *Digital audits and inspections: Working Together for Safety Recommendation*. Samarbeid for sikkerhet. <https://samarbeidforsikkerhet.no/wp-content/uploads/2021/05/Recommendation-046E-Digital-audits-and-inspections.pdf>
- Sikkerhetsloven. (2018). *Lov om nasjonal sikkerhet* (LOV-2018-06-01-24). Lovdata. https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2018-06-01-24#KAPITTEL_1
- Sintef. (u.å). *Digitalisering*. Hentet 15. januar 2022 <https://www.sintef.no/felles-fagomrade/digitalisering/>
- Statistisk sentralbyrå. (2021, 6. mai). *Økt digitalisering i offentlig sektor som følge av koronapandemien*. <https://www.ssb.no/teknologi-og-innovasjon/artikler-og-publikasjoner/okt-digitalisering-i-offentlig-sektor-som-folge-av-koronapandemien>
- St. meld. nr. 17 (2002-2003). *Om statlige tilsyn*. Kommunal- og distriktsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-17-2002-2003-/id134860/?ch=3>
- Store norske leksikon. (2018, 8. mai). Effektivitet. I *Store norske leksikon*. <https://snl.no/effektivitet>
- Store norske leksikon. (2021, 7. november). Effektiv. I *Store norske leksikon*. <https://snl.no/effektiv>
- Store norske leksikon. (2022, 3. mai). Tilsyn. I *Store norske leksikon*. <https://snl.no/tilsyn>
- Stub, M. (2011). *Tilsynsforvaltningens kontrollvirksomhet*. Universitetsforlaget.
- Tjora, A. (2021). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. (4. utg.). Gyldendal.
- Power, M. (1997). *The audit society: rituals of verification*. Oxford University Press.
- Vaidya, S., Ambad, P. & Bhosle, S. (2018). Industry 4.0 – A Glimpse. *Procedia Manufacturing.*, 20, 233-238. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2018.02.034>
- Wood, J. T. (2013). *Communication Mosaics. An introduction to the Field of Communication*. (7. utg.). Belmont: Wadsworth Cengage Learning

Vedlegg

Vedlegg 1 Intervjuguide

Intervjuguide

Introduksjonsspørsmål

1. Før jeg begynner, har du noen spørsmål etter å ha lest igjennom intervjuguiden og informasjonsskrivet?
2. Vil du starte med å fortelle litt om din faglige bakgrunn?

Tilsynspraksis og digital modenhet

3. Kan du starte med å fortelle litt om din bakgrunns erfaring knyttet til praksis rundt digitale tilsyn?
4. Hvordan vil du beskrive din etats tilsynspraksis?
5. I hvor stor grad er digitale tilsyn blitt benyttet i din etat?
6. Hva tenker du om potensialet til digitale tilsyn?
7. Hvilke forutsetninger mener du bør være til stede for at digitale tilsyn skal lykkes?

Utfordringer og fordeler med tilsyn

8. Hvilke opplevde utfordringer erfarer du rundt tilsynsarbeidet?
9. Hvilke nye utfordringer knyttet til praksisen rundt digitale tilsyn har du opplevd?
10. Opplever du at digitale tilsyn forsterker de utfordringene dere allerede opplever rundt tilsyn?
11. Hvilke fordeler opplever og tenker du at digitale tilsyn har/gir?

Kvalitet og effektivitet

12. Hvordan opplever du kvaliteten og effekten tilsynsarbeidet i din etat er?
13. Opplever du en forskjell på de resultatene digitale tilsyn gir sammenliknet med fysiske?
 - Ja: På hvilken måte da?
 - Nei: I så fall, hva tenker du om det?
14. På hvilken måte tenker du at digitale tilsyn kan bidra i kvaliteten på tilsynene?

Avsluttende spørsmål

15. Vet du om noen andre som kan ha sagt noe fornuftig om dette?

Vil du delta i forskningsprosjektet «Digitalisering av tilsyn»?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke effekten av digitale tilsyn opp mot fysiske tilsyn. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg. Deltakelse i prosjektet vil kunne bidra til å påvirke og utvikle hvordan tilsyn kan praktiseres i framtiden.

Formål

Prosjektet er en masteroppgave i samfunnssikkerhet ved Universitetet i Stavanger. Formålet med studien er å se på digitalisering av tilsyn, og undersøke i hvor stor grad digitale tilsyn kan erstatte fysiske tilsyn i arbeidet hos tilsynsmyndighetene. Oppgavens problemstilling er «Hvordan kan *digitale tilsyn erstatte/supplere fysiske tilsyn i arbeidet hos tilsynsmyndighetene?*», og har følgende forskningsspørsmål:

1. Hvilke nye utfordringer byr denne digitaliseringen av tilsynene på?
2. Hvilke forutsetninger/faktorer mener tilsynsmyndighetene selv må være til stede for at digitalisering av tilsyn skal lykkes?
3. Hva har digitaliseringen å si for kvaliteten i arbeidet tilsynsmyndighetene utfører?

Omfanget av oppgaven vil være mellom 70-120 sider, og vil bestå av intervju og dokumentanalyser. Intervjuene er svært viktige da de vil bidra til å tilføre oppgaven nyanser som ikke finnes i offentlige og interne dokumenter, eller i andre publikasjoner.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Institutt for sikkerhet, økonomi og planlegging ved Universitetet i Stavanger er ansvarlig for prosjektet, hvor Ole Andreas Engen er veileder.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Alle inspektører og ledere ved de utvalgte tilsynsmyndighetene har blitt forespurt om å delta i prosjektet. Det ble sendt ut en mail til flere tilsynsmyndigheter, hvor de selv har plukket ut

mulige deltakere til intervju, og utsendt deres kontaktinformasjon. Du er valgt ut basert på dine erfaringer og kompetanse med digitale tilsyn.

Hva innebærer det for deg å delta?

Du som deltaker blir bedt om å stille til intervju. Intervjuet er et semistrukturert intervju – rekkefølgen på spørsmålene kan derfor variere. Varigheten på intervjuet er ca. 60 minutter. Intervjuet vil foregå fysisk om mulig, om ikke vil det foregå digitalt, og samtalen vil bli tatt opp (ikke video, kun lyd). Intervjuobjektene vil få tilsendt intervju guide på forhånd, slikt at en for mulighet til å forberede seg.

Tema for intervjuet er digitalisering av tilsyn i forbindelse med tilsynspraksis.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger samt din deltagelse (i form av dine svar) vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Det vil kun være student og veileder som har tilgang til opplysningene. Opplysningene vil jeg lagre på en privat datamaskin med etterlevelse av kravene som stilles til sikker lagring av klassen gule data. Deltakere vil ikke kunne gjenkjennes i publikasjonen.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er 15. juni 2022. Dine personopplysninger samt din deltagelse (opptak av intervju) vil bli slettet ved prosjektslutt.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Institutt for sikkerhet, økonomi og planlegging ved Universitetet i Stavanger har Personverntjenester vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål eller kommentarer angående intervjuet, behandling av datamateriale, eller om du ønsker å trekke deg, kan jeg kontaktes på telefon eller mail:

Marte M. Olsen

Tlf.:

Mail: mam.olsen@stud.uis.no

Veileder til masteroppgaven kan også kontaktes på mail for spørsmål om prosjektet:

Ole Andreas H. Engen

Mail: ole.a.engen@uis.no

Du kan også kontakte personvernombud ved UiS for spørsmål om dine rettigheter:

Rolf Jegervatn

Tlf.: 518 33 081

Mail: personvernombud@uis.no

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost (personverntjenester@nsd.no) eller på telefon: 532 11 500.

På forhånd, takk for din åpenhet og velvillighet til å delta i intervjuet.

Med vennlig hilsen

ole andreas engen

Marte M. Olsen

Ole Andreas H. Engen
Veileder

Marte Minglan Olsen
Student

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *Digitalisering av tilsyn*, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- Å delta i intervju fysisk eller over Microsoft Teams til avtalt tidspunkt

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)