



www.uis.no

Ahmed Mohammed Ali

Beredskap i offentlig tjenesteyting

Masteravhandling 2023

Avhandlingen er innlevert som del av

*«Erfaringsbasert master i risikostyring og
sikkerhetsledelse» ved*

*Teknisk/naturvitenskapelig fakultet ved Universitetet i
Stavanger*

UNIVERSITETET I STAVANGER

MASTERGRADSSTUDIUM I

Risikostyring og sikkerhetsledelse

MASTEROPPGAVE

SEMESTER:

Vårsemester 2023

FORFATTER:

Ahmed Mohammed Ali

VEILEDER:

Professor, Dr. oec. Jan Erik Karlsen

TITTEL PÅ MASTEROPPGAVE:

Beredskap i offentlig tjenesteyting

EMNEORD/STIKKORD: HMS, Sikkerhet, beredskap, risiko, IK-HMS

SIDETALL: 68 (inkludert litteraturliste og vedlegg)

STAVANGER, 11/12 2023

DATO/ÅR

Forord

Fullføringen av denne masteravhandlingen representere avslutningen på to års utdanning ved Universitetet i Stavanger. Erfaringsbasert master i risikostyring og sikkerhetsledelse ved Universitetet i Stavanger har vært en faglige og personlig utvikling. Det to siste årene har vært spennende, læringsrike og krevende. Gode medstudenter og engasjerte forelesere har bidratt til å gjøre tiden min på masterstudiet til to innholdsrike og fine år.

*

Tusen takk til min veileder, Professor, Dr. oecon Jan Erik Karlsen som har vært en fenomenal veileder gjennom hele prosessen. Tusen takk for at du har delt din kunnskap med meg, og kommet med mange gode tilbakemeldinger og innspill. Du har virkelig vært en viktig støtte og motivator i skriveprosessen. Veiledningen har vært preget av klokhet, vennlighet og tilgjengelighet, og det settes veldig pris på.

*

Jeg rette en stor takk til intervjudeltakerne, som tok seg tid til å være med i prosjektet og dele deres erfaringer. Uten deres viktige bidrag ville ikke gjennomførelsen av prosjektet ha vært mulig. Så går dette en stor takk til alle som har gitt meg verdifulle tilbakemeldinger på oppgaven min. Deres konstruktive tilbakemeldinger har bidratt til å forbedre kvaliteten på avhandlingen.

*

Til slutt, ønsker jeg å rette en stor takk til mine kjære foreldre og søsken. Deres ubetingede støtte, oppmuntring og forståelse gjennom hele denne utdanningsreisen har vært uvurderlig for meg.

*

Takk til alle som har vært en del av denne reisen

Resymé

Avhandlingens formål er en utforskning av nødvendigheten av beredskapsplanlegging for uønskede hendelse ved NAV Sandnes, med et utgangspunkt i internkontrollforskriften. Oppgaven har et formål om å finne nøkkelkomponenter som ikke bare kommer til å styrke forebygging av uønskede hendelser, men kan også forbedre den generelle beredskapen i organisasjonen.

Oppgaven belyses gjennom en kombinasjon av litteraturstudie, kvalitativt intervju med nøkkelinformanter og en kvantitativ spørreundersøkelse blant NAV Sandnes ansatte. Mine undersøkelser viser et behov for en tilpasningsdyktig tilnærming til risikostyring og internkontroll med utgangspunkt i endringer i trusselbildet og spesielt på digitale verktøyer som avgjørende for suksessen..

I tillegg til de positive funnene som underbygger betydningen av organisasjonskulturen og effektiv ledelse, må vi se nøye på de negative funnen som ble identifisert i avhandlingene. De var to fremtredende område som vil kreve spesiell oppmerksomhet, som er emosjonell belastning og varslingsystemer.

Avhandlingen har avdekket at emosjonell belastning er en faktor som ikke må eller kan bli undervurdert. Emosjonelle belastningen blant ansatte kan utgjøre en betydelig utfordring i gjennomføringen og opprettholdelse av internkontroll og beredskap. Dette kan påvirke ansattes trivsel, produktivitet og evnen til å håndtere uønskede hendelse på arbeidsplassen. Dermed er dette nødvendig å adressere og håndtere disse utfordringen for å sikre en helhetlig og bærekraftig tilnærming til internkontroll.

En annen negativ oppdagelse i studien omhandler varslingsystemer og rutiner. Avhandlingen indikerer at det finnes en svakhet i organisasjonens nåværende varslingsystemer. En slik indikasjon kan ha alvorlige konsekvenser for evnen til å oppdage og håndtere potensielle trusler og uønskede hendelse i tide. Ved å ikke ha et effektivt varslingsystem kan organisasjonen være mer sårbar for risikoer.

Dermed er dette viktig å erkjenne og håndtere negative funnene for å styrke organisasjonens totale beredskaps. Dette kan være en ide og iverksette bedre støttesystemer for ansatte som opplever emosjonell belastning, samt en grundig revisjon av nåværende varslingsystem for å kunne være sikre på at de er pålitelig og tilgjengelig når de trengs som mest. Ved å takle disse negative aspektene som er nevnt over vil dette bidra til en mer robust og helhetlig tilnærming til internkontroll og beredskap. Disse resultatene vil også være overførbare til andre NAV enheter i Norge.

Målsetningen med konklusjonen er ikke bare å gi svar på problemstillingen og tilhørende forskningsspørsmål, men også åpne opp for videre forskning. Dermed ønsker jeg at du blir med på kunnskapsrike reisen, hvor vi skal avdekke viktige funn, men også blir inspirert til å utforske nye områder innenfor helse-, miljø, og sikkerhet, internkontroll, risiko, risikostyring og beredskapsplanlegging.

Summary

The purpose of the dissertation is an exploration of the necessity of contingency planning for an unwanted event at NAV Sandnes, with a starting point in the internal control regulations. The purpose of the task is to find key components that will not only strengthen the prevention of unwanted incidents but can also improve the general preparedness of the organization.

The study is conducted through a combination of literature review, qualitative interviews with key informants, and a quantitative survey among NAV Sandnes employees. My research shows a need for an adaptable approach to risk management and internal control based on changes in the threat landscape and especially on digital tools that are crucial for success.

In addition to the positive findings that underpin the importance of organizational culture and effective management, we must look carefully at the negative findings that were identified in the theses. They were two prominent areas that will require special attention, which are emotional stress and warning systems.

The thesis has revealed that emotional stress is a factor that must not or cannot be underestimated. The emotional strain among employees can pose a significant challenge in the implementation and maintenance of internal control and preparedness. This can affect employee well-being, productivity and the ability to handle unwanted incidents in the workplace. It is therefore necessary to address and handle these challenges to ensure a comprehensive and sustainable approach to internal control.

Another negative discovery in the study concerns notification systems and routines. The thesis indicates that there is a weakness in the organisation's current notification systems. Such an indication can have serious consequences for the ability to detect and deal with potential threats and unwanted events in time. By not having an effective warning system, the organization can be more vulnerable to risks.

It is therefore important to recognize and deal with negative findings to strengthen the organisation's overall preparedness. This could be an idea and implement better support systems for employees who experience emotional stress, as well as a thorough revision of the current notification system to be sure that they are reliable and available when they are needed most. By tackling these negative aspects mentioned above, this will contribute to a more robust and holistic approach to internal control and preparedness. These results will also be transferable to other NAV units in Norway.

The aim of the conclusion is not only to provide answers to the problem and associated research questions, but also to open further research. Thus, I want you to join the knowledgeable journey, where we will uncover important discoveries, but also be inspired to explore new areas within health, environment and safety, internal control, risk, risk management and emergency planning.

Stavanger 11.12 2023

Innhold

1	INNLEDNING	1
1.1	Avhandlingens rasjonale	2
1.2	Avhandlingens oppbygging.....	3
1.3	Hensikten med studien	4
2	TEORI	5
2.1.1	Helse, miljø og sikkerhet (HMS)	5
2.1.2	Sikkerhet.....	7
2.1.3	Risiko	9
2.1.4	Forsiktighetsprinsippet og føre var-prinsippet	10
2.1.5	The Resilience Engineering perspektivet	12
2.1.6	Beslutnings- og interessekonfliktperspektivet	12
2.2	Beredskap	13
2.2.1	Hva er en beredskapsplan?.....	14
2.2.2	Hva bør en god beredskapsplan inneholde?	15
2.2.3	Hvordan får du satt planen ut i livet?	16
2.3	Teoretiske hovedperspektiver.....	17
2.3.1	Evaluering av teoribidragene	18
2.4	Hvite felter på teorikartet	19
3	DESIGN OG METODER	20
3.1	Forskningsdesign.....	20
3.1.1	Single Case Study (enkeltstående kasusstudie).....	20
3.1.2	Vitenskapsteoretisk forankring	22
3.1.3	Troverdighetskriterier.....	23
3.2	Metodevalg	24
3.2.1	Datainnsamling.....	24
3.2.2	Gjennomføring av kvalitative intervjuene.....	25
3.2.3	Transkribering	26
3.2.4	Gjennomføring av kvantitativ spørreundersøkelsen	27
3.2.5	Dataanalysens utfordringer	28
3.2.6	Forskningsetiske aspekter	29
4	RESULTATER.....	30
4.1	Resultat - Hvordan forstår arbeidsgivere kravene i internkontrollforskriften §1 punkt 6 og §5?	30
4.1.1	Kvantitative resultatene	30

4.1.2	Kvalitative resultatene	31
4.2	Resultat - Hvordan identifiserer arbeidsgivere mulige risikoer knyttet til uønskede tilsiktede hendelser?	32
4.2.1	Kvantitative resultatene	32
4.2.2	Kvalitative resultatene	34
4.3	Resultat - Hvilke strategier og tiltak benytter arbeidsgivere for å forebygge uønskede tilsiktede hendelser?	35
4.3.1	Kvantitative resultatene	35
4.3.2	Kvalitative resultatene	36
4.4	Resultat - Hvilken rolle spiller de ansatte i implementeringen og opprettholdelsen av effektiv risikostyring og internkontroll?	37
4.4.1	Kvantitative resultatene	37
4.4.2	Kvalitative resultatene	38
5	DISKUSJON	39
5.1	Hovedutfordringer	44
5.2	Implikasjoner	45
6	KONKLUSJON	47
6.1	Evaluering av forskningsspørsmål	48
6.2	Samsvaret med tidligere forskning	49
6.3	Begrensninger og muligheter	49
6.4	Fra hode til hale	50
6.5	Behov for ny forskning?	51
7	REFERANSER	53
7.1	Godkjenning fra SIKT	56
7.2	Invitasjonsbrev til kvalitative intervju	57
7.3	Kvalitativ intervju guide	60
7.4	Kvantitativ spørreundersøkelse	62

1 Innledning

Jeg har i mange år jobbet i Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV) og i løpet av disse årene har jeg jobbet med forskjellige fagområder. Disse fagområdene variere fra ingen brukerkontakt til mer helhetlig oppfølging av brukere med store utfordringer. I løpet av disse årene har jeg sett en endring i form av større arbeidsbelastning og høyere krav fra samfunnet og brukerne jeg følge opp. Dette ble spesielt tydelig under korona pandemien som rammet Norge og hele verden. Rett før pandemien startet, og hele samfunnet ble nedstengt startet jeg på min masterutdanning. Under masterutdanning har jeg fått ny kunnskap rundt temaene risiko, risikostyring, helse-, miljø- og sikkerhet (HMS), samfunnssikkerhet, beredskap og o.l. Dette har ført til at jeg har fått nytt syn på min egen arbeidshverdag og hvordan jeg vurdere min egen risiko.

NAV har de siste 10 årene opplevd to tragiske hendelser. I 2013 ble en ansatt på NAV Grorud utsatt for en uønsket hendelse, med et tragisk utfall. Etter drapet gjennomførte Oslo kommune, Arbeids- og velferdsdirektoratet og Kommunesektorens organisasjon (KS) en felles kartlegging av hendelsen. Undersøkelsen viste at 39% av ansatte ved NAV kontoret hadde opplevd direkte trusler siste året, 2 prosent hadde blitt utsatt for fysisk vold i løpet av de siste tolv månedene og 50 prosent hadde opplevd trusler mot NAV-kontoret. Rapporten fra 2014 viste at ansatte ved større NAV kontor var mer utsatt for vold og trusler kontra mindre NAV-kontor (Gjøsund & Elvegård, 2018). De som jobbet ved publikumsmottakene og sosiale tjenester som var mest utsatt.

I 2021 ble NAV igjen rammet av en tragisk hendelse og denne gangen ved et NAV kontor i Bergen. Drapet på NAV kontoret i Bergen førte til stor diskusjon om sikkerheten til NAV ansatte og beredskapen ved kontoret. I ettertid har det blitt skrevet og snakket mye om hendelsen i aviser og på nyhetene. Diskusjonen har omhandlet tryggheten til ansatte og brukere. Arbeids- og velferdsdirektoratet på eget initiativ startet en ny gjennomgang av sikkerheten når det gjelder vold og trusler (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2023).

I rapporten fra mars 2023 framkommer det følgende:

30 prosent av NAV-ansatte hadde i 2020–2021 opplevd trusler, trakassering, sjikane eller fysisk vold fra brukere. De ansatte ved NAV-kontorer og NAV Kontaktsenter er mest utsatt. Ved NAV-kontorene er de ansatte som jobber med kommunale tjenester betydelig mer utsatt. Trusler framsatt over telefon eller digitalt er mest utbredt, mens få ansatte blir utsatt for fysisk vold (under 1 prosent).

Siden 2014 har det vært en tydelig nedgang i hendelser med fysisk vold og trusler i fysiske brukermøter rettet mot NAV-ansatte.

De aller fleste NAV-ansatte føler seg trygge på jobb (96 prosent), men kvinner og yngre ansatte føler seg mindre trygge på jobb enn andre kollegaer. Ansatte som opplever en

eller flere hendelser føler seg oftere utrygge og mistrives oftere i jobben. Et flertall mener også at det jobbes godt med sikkerhet på arbeidsplassen (82 prosent).

Det har de siste årene blitt jobbet mye med å etablere rutiner og forebyggende tiltak mot vold og trusler i mange deler av NAV, for eksempel i form av veiledere for fysisk sikring av lokaler, risikovurderinger av vold og trusler og opplæringsmateriell for ansatte. Bevisstheten om vold og trusler er høy blant mange ledere og medarbeidere i NAV. Mange NAV-kontorer har egne ressurspersoner eller faggrupper som jobber spesielt med sikkerhet, herunder vold og trusler (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2023).

Etter å ha lest gjennom rapporten fra mars 2023, hadde jeg ønske om å gjennomføre en singel case study (på norsk; enkeltstående kasstudie) fra mitt eget NAV kontor. Mitt utgangspunkt er fra et beredskapsperspektiv med forankring i internkontroll forskriften.

1.1 Avhandlingens rasjonale

Formålet med denne oppgaven er å undersøke fra et beredskapsperspektiv hvordan arbeidsgivere forvalter sitt ansvar i henhold til internkontrollforskriften.

Utviklingen av internkontrollforskriften av 1992 og dens senere revisjon i 1997 er forankret langt tilbake i tid. Vi kan trekke linje tilbake til fabrikktilsynsloven fra 1892, samt til innføring av egen forskrift i oljesektoren 1985 (Karlsen, 2011). Innføringen av egen forskrift i oljesektoren fra 1985 hadde et tragisk bakteppe i form av Aleksander Kielland ulykken i 1980 (Ose & Busch, 2020).

Ved å anvende internkontrollforskriften, samt arbeide med risikoanalyse har man et rammeverk som kan bidra til å forebygge uønskede hendelse, samt sikre et trygd og sunt arbeidsmiljø. Dersom man kombinere kontinuerlig forbedring og læring, skapes det grunnlag for et effektivt HSM-arbeid som kan bidra til positiv effekter både for organisasjonens resultater, men også for de ansattes velferd og sikkerhet (Karlsen, 2011) (Ose & Busch, 2020).

Mitt fokus område er internkontrollforskriften §1 punkt 6, som omhandler *forebygging av uønskede tilsiktede hendelser* (LovData, 1997). Formålet med forskriften, spesifikt internkontrollforskriften §1, er å fremme et forbedringsarbeid i virksomheter innen ulike områder som arbeidsmiljø, sikkerhet, forebygging av helseskade og miljøforstyrrelser, vern av det ytre miljø mot forurensning, bedre behandling av avfall, samt forebygging av uhell, ulykker og uønskede tilsiktede hendelser (Arbeidstilsynet, 2023). Internkontrollforskriften legger spesiell vekt på forebygging av *uønskede tilsiktede hendelser* for å sikre at målene i helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen blir oppnådd.

Da er det nærliggende å ta for seg §5 i internkontrollforskriften, som omhandler *Helse-, Miljø og sikkerhet* (LovData, 1997), og hvordan dette kan påvirke arbeidsgivers ansvar for internkontroll og hvordan den etterleves. I henhold til internkontrollforskriften §5 er det nødvendig for virksomheten å tilpasse internkontrollen i tråd med virksomhetens art,

aktiviteter, risikoforhold og størrelse for å oppfylle kravene i helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen.

Gjennom denne undersøkelsen er målet å bidra til økt kunnskap om arbeidsgivers ansvar for internkontroll, risiko, risikostyring beredskapsstyring og beredskapsplan.

Dermed kommet fram til følgende problemstilling:

Hvorfor trenger NAV Sandnes en beredskapsplan for uønskede hendelser?

Vi kan definere uønskede hendelse som en uforutsett eller uønsket situasjon, hendelser eller episoder som kan ha negativ konsekvens for en organisasjon, enkeltpersoner eller miljøet. I dette ligger ulykker, feil, konflikter eller andre uforutsette hendelse som påvirke sikkerheten, helsen og trivselen til den involverte parten.

1.2 Avhandlingens oppbygging

Oppgaven vil bli strukturert i fire konkrete deler for å gi en helhetlig tilnærming til temaet. Den teoretiske delen vil fungere som fundamentet og inneholde presentasjonen av relevant teori innenfor Helse-, Miljø- og Sikkerhet (HMS), risiko og beredskap. Dette vil involvere en bred gjennomgang av sentrale teoretiske begreper og konsepter som er vesentlige for å forstå oppgavens problemstilling.

I den metodiske delen vil forskningsdesignet og de valgte forskningsmetodene singel case study (enkeltstående kassustudie) bli grundig beskrevet. Dette innebærer en forklaring på bruken av spørreundersøkelser blant de ansatte som en kvantitativ tilnærming, samt intervjuer med nøkkelpersoner som en kvalitativ tilnærming. Det vil også bli redegjort for viktige aspekter som validitet og reliabilitet, som er avgjørende for å sikre at forskningen er pålitelig og gyldig. Jeg kommer også innom begreper som objektivitet, sannhetsverdi, overførbar, etterprøvningsmulighet og nøytralitet.

I den empiriske delen av avhandlingen blir de konkrete funnene mine fra datainnsamlingen bli presentert og nøye drøftet i lys av den tidligere presenterte teorien og eksisterende forskning på området. Dette gir en inngående innsikt i hvordan teorien viser seg i praksis og mulige implikasjoner for HMS, risiko og beredskap.

Konklusjonsdelen vil oppsummere hovedpunktene som har fremkommet gjennom oppgaven, og det vil bli trukket konklusjoner. Denne delen vil også inneholde refleksjon over hvorvidt problemstillingen og forskningsspørsmålene er tilfredsstillende besvart, samt identifisere latente områder for videre forskning basert på de oppnådde resultatene mine. Dette vil gi avslutningsvis en helhetlig forståelse og konklusjon av avhandlingen.

1.3 Hensikten med studien

Den overordnede hensikten med denne avhandlingen er å tilføre økt innsikt i arbeidsgivers ansvar for internkontroll og hvordan effektiv risikostyring kan gi opphav til en vellykket beredskapsstyring med tilhørende beredskapsplan. Forskningsspørsmålene som denne oppgaven tar sikte på å besvare, gir en målrettet tilnærming til kompleksiteten av dette temaet:

1. Hvordan forstår arbeidsgivere kravene i internkontrollforskriften §1 punkt 6 og §5?

Målet med dette spørsmålet er å kunne avdekke arbeidsgiveres tolking og forståelse av kravene i internkontrollforskriften som er helt sentralt for etablering av et robust internkontrollsystem (IK-HMS).

2. Hvordan identifiserer arbeidsgivere mulige risikoer knyttet til uønskede tilsiktede hendelser?

Ønsket med dette spørsmålet er rett mot arbeidsgivers evne til å gjenkjenne og evaluere risiko knyttet til uønskede tilsiktede hendelser, men fokusområde på proaktiv risikoidentifisering.

3. Hvilke strategier og tiltak benytter arbeidsgivere for å forebygge uønskede tilsiktede hendelser?

Målet med dette spørsmålet er å få fram konkrete strategier og tiltak som arbeidsgiver har iverksatt for å forhindre uønskede hendelse, samt bidra til effektiv risikoreduksjon.

4. Hvilken rolle spiller de ansatte i implementeringen og opprettholdelsen av effektiv risikostyring og internkontroll?

Ønsket med dette spørsmålet er å fokusere på rollen til ansatte som en aktiv deltaker i gjennomføringen og opprettholdelse av effektiv risikostyring og internkontroll.

Ved å kombinere kvalitative og kvantitative forskningsmetoder legger avhandlingen til rette for en helhetlig innsamling av data. Dette gir muligheten til å grundig belyse forskningsspørsmålene og gi en dypere forståelse av arbeidsgivers ansvar for internkontroll samt koblingen mellom effektiv HMS, risikostyring og beredskapsplanlegging.

2 Teori

2.1.1 Helse, miljø og sikkerhet (HMS)

Helse, miljø og sikkerhet (HMS) er en bærebjelke innenfor norsk arbeidsliv, og det har som formål å sikre gode og trygge arbeidsforhold samt beskytte ansattes helse og sikkerhet (Arbeidstilsynet, 2021). Helse, miljø og sikkerhet (HMS) gjelder også for sikkerheten for forbruker ved bruk av tjenesten og produktet (Karlsen, 2010).

Dersom vi tar utgangspunktet i akronymet HMS (Helse, miljø og sikkerhet) og videre bryter ned hva som ligger til grunn i forkortelsene får vi følgende:

Helse og arbeidsmiljø (H) omhandler *inneklime, yrkeshygiene, ergonomi, fysisk, kjemisk, organisatorisk, sosiale og biologiske miljøfaktorer* (Karlsen, 2011). Ytre miljø (M) omfatter *ressursbruk, energiprofiler, miljøaspekter ved innkjøp og omdanning av innsatsvare, håndtering av avfall og utslipp til jord, luft og vann* (Karlsen, 2011). Sikkerhet (S) omhandler *risikovurderinger av farlig arbeid til uønskede hendelser, granskning av neste ulykker og ulykker, samt beskytte sårbare elementer i en virksomhetens omgivelser eller produksjonsmønstre* (Karlsen, 2011). Dermed kan vi si at spennet til HMS arbeidet dekker hele det moderne arbeidslivet vi har i dag.

HMS-regulering kan skje på forskjellige nivåer. Dersom vi innfører Karlsen hjelpebegreper knyttet til HMS-arbeid for vi følgende begreper: *forvaltning, ledelse og styring*. Vi kan deretter dele HMS-reguleringen i tre nivåer som er *Makro, Meso og Micro*. Deretter kan vi knytte hjelpebegrepene til det tre nivåene og få følgende nøkkelbegreper: *HMS-forvaltning (Makro-nivået), HMS-ledelse (Meso-nivået) og HMS-styring (Mikro-nivået)* (Karlsen, Metoder for HMS-regulering, 2011).

Nå vi snakket om HMS-forvaltning (Makro-nivået) så omhandler dette statlig styring gjennom lovverk og tilsynsorganer. HMS-ledelse (Meso-nivået) omhandler virksomhetens planlegging og gjennomføring av HMS. Til slutt på HMS-styring (Mikro-nivået) så er det snakk om iverksetting og kontroll av teknisk/administrative. HMS-tiltak i virksomheten. Vi kan anvende forskjellige analyseverktøyer på disse ulike nivåene, samt forskjellige teoretiske forklaringer for å utnytte hele den teoretiske bredden (Karlsen, Metoder for HMS-regulering, 2011).

Internkontroll (IK) er en offentlig regulert forskrift, og vi kan trekke historiske linjer tilbake til fabrikkloven fra 1892. Første næringen som ble omfattet av egen forskrift var oljesektoren 1985. Dette hadde en sammenheng med Aleksander Kielland ulykken i 1980, men også andre ulykker og nesten ulykker. For landbasert virksomheter ble dette i 1992 satt i forskrift Helse, miljø og sikkerhet (HMS). Forskriften fra 1992 ble forenklet under revisjonen i 1997. Forskriften gjelder alle bedriften, inkludert enkeltpersonbedrifter, men forskriften gjelder ikke privatpersoner og kunder (Karlsen, 2011) (Ose & Busch, 2020).

Internkontroll (IK) er et styrings- og dokumentasjonssystem for en virksomhetens helse- miljø- og sikkerhetsarbeid (HMS). IK-HMS forskriften hviler åtte lover og 250

tilhørende forskrifter, samt ni tilsynsmyndigheter og underlagt fire departementer. Videre må virksomheter forhold seg til 60 lover og 1000 forskrifter innenfor HMS-området. I følge Karlsen er IK-HMS forskriften den mest ambisiøse reformen for produksjonslivet noen gang (Karlsen, 2012).

Når IK-HMS forskriften ble revidert i 1997, var målsetningen å redusere antall formelle definisjoner, forenkle begrepsbruker og forvaltningsmessige kravene. Det ble lagt større vekt på at IK-systemet skulle være et felleseie i virksomhetene. Slik at samarbeidet mellom arbeidsgiver (ledelsen) og arbeidstaker (ansatt) skulle bli mer homogent. Ut over dette var også hensikten at alle bedriftene skulle komme i gang med systematisk HMS forbedringen, men at alle ikke skulle gjøre dette på samme måten. Før revidering av forskriften i 1997, var det mye forvirring rundt IK-HMS systemer og Interkontroll (IK). Når man i revideringen fjernet begrepet IK-HMS systemer og kun anvendte et felles begrep som internkontrollsystem så ble implementering av IK-HMS enklere (Karlsen, 2010).

I definisjon av internkontroll (IK) ligger det to plikter som er:

- **Påseplikten**, som er plikten til å påse at lov- og forskriftfastte krav overholdes, og
- **Dokumentasjonsplikten**, som er plikten til å opprette et IK-system, dvs. å lage samordnede rutiner som sikrer og dokumenterer at aktivitetene utøves i overensstemmelse med lov og forskrifter.

Disse pliktene i Internkontroll (IK) gjør at virksomhetene må vite om hvilken regverke som gjelder deres aktivitet, samt hva og hvordan aktivitetene skal dokumenteres (Karlsen, 2011).

Med dette som bakteppe så finnes det i dag hos de aller fleste virksomheter bestemte roller i HMS arbeidet. Noen av rollene gjelder ikke små bedrifter, men hovedtrekkene gjelder også for dem.

Følgende HMS roller finnes det i arbeidslivet i dag:

Arbeidsgivers plikt	Arbeidsgiver har hovedansvaret for at arbeidsmiljøet er forsvarlig og i samsvar med arbeidsmiljøloven (AML). Arbeidsgiver skal: <ul style="list-style-type: none"> • ha kunnskap om krav som gjelder for virksomheten • sørge for at utøves systematisk HMS-arbeid på alle plan i virksomheten • samarbeide med arbeidstakerne og verneombud • gjennomgå lovpålagt opplæring i HMS-arbeid (Arbeidstilsynet - Arbeidsgivers plikter, 2023)
Arbeidstakers plikter	De står i arbeidsmiljø loven §2-3 at Arbeidstaker skal medvirke ved utforming, gjennomføring og oppfølging av virksomhetens systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid. Arbeidstaker skal

	delta i det organiserte verne- og miljøarbeidet i virksomheten og skal aktivt medvirke ved gjennomføring av de tiltak som blir satt i verk for å skape et godt og sikkert arbeidsmiljø (Arbeidstilsynet - Arbeidstakers plikter, 2023)
Arbeidsmiljøutvalg (AMU)	Alle bedrifter med minst 50 ansatte har plikt til å opprette et arbeidsmiljøutvalg (AMU). Dersom virksomheten har mindre enn 50 ansatte kan en av partene kreve at virksomheten opprettet arbeidsmiljøutvalg (AMU). Arbeidstilsynet kan også bestemme under tilsyn at de opprettes arbeidsmiljøutvalg i en virksomhet. De foreligger krav om at deltaker i arbeidsmiljøutvalg skal ha nødvendig opplæring (Arbeidstilsynet - Arbeidsmiljøutvalg (Arbeidstilsynet - Arbeidsmiljøutvalg (AMU), 2023).
Verneombud	Verneombudets rolle er å ivareta alle arbeidstakernes interesser i saker som angår arbeidsmiljøet. Verneombudet må ikke forveksles med tillitsvalgt (Arbeidstilsynet - Tillitsvalgt, 2023)
Tillitsvalgt	En tillitsvalgt er gjerne medlem av en fagforening og skal være fagforeningens og deres medlemmers talsperson på arbeidsplassen. Tillitsvalgt må ikke forveksles med verneombudet (Arbeidstilsynet - Verneombud, 2023)
Bedriftshelsetjenesten (BHT)	Bedriftshelsetjenesten er fagkyndig og rådgivende tjeneste innen forbyggende HMS-arbeid. Bedriftshelsetjenesten skal bistå arbeidsgiver og arbeidstaker med å følge opp arbeidsmiljø i virksomheten. Dersom er du har tilgang til Bedriftshelsetjenesten er den viktig at du bruker den, samt bruker den riktig (Arbeidstilsynet - Bedriftshelsetjeneste, 2023)

2.1.2 Sikkerhet

Sikkerhetsbegrepet kan defineres som; *fravær av uønskede hendelser eller frihet fra fare og frykt. Denne tilstanden er imidlertid ikke statisk, men påvirkes av endringer i faktorer som trussel og farer, sårbarhet og verdi* (Stranden & Rosvold, 2022). Sikkerhetsbegrepet varier ettersom i hvilken kontekst den brukes. I en bedrift kan sikkerhetsbegrepet omhandle alt fra fysisk sikring til digital sikkerhet, men for en privat person kan sikkerhetsbegrepet gjelder noe mer nærliggende som f.eks. familie, eiendom, o.l. (Engen, et al., 2021) (Ali, Selj, & Gjerde, 2022).

NOU (Norges offentlige utredninger) rapporten fra 2006 som omhandlet *Når sikkerheten er viktigst— Beskyttelse av landets kritiske infrastrukturer og kritiske samfunnsfunksjoner* (Ullring, et al., 2006) har Finn-Erik Vinje (Vinje, 2006) en begrepsutredning rundt begrepet sikkerhet (Ali, Selj, & Gjerde, 2022).

Finn-Erik Vinje sier at sikkerhet er;

«et hypernym (overbegrep) for ordene sikring og trygghet; som er en oversettelse av de engelske ordene security og safety. Forskjellen mellom tiltak innenfor kategoriene sikring og trygghet er at formålet med sikringstiltak er å beskytte verdier (liv og helse, gjenstander, penger, omdømme, operativ evne, med mer) mot en trusselaktør som, gjennom en aktiv handling, forsøker å overta, endre eller ødelegge disse verdiene. Formålet med trygghetstiltak er å beskytte de samme verdiene mot ulykker og uhell som kan utløses av blant annet feil og mangler, samt naturlige forhold» (Stranden & Rosvold, 2022) (Vinje, 2006, ss. 226-230). (Ali, Selj, & Gjerde, 2022)

Det som Finn-Erik Vinje ønsker å belyse er begrensningen og utfordringen med tolkningen av begrepet slik at anvendelsen av begrepet blir riktig. Det er essensielt viktig at alle ha en felles forståelse i hva som ligger til grunn i begrepet man anvender. Hvordan en oversettelse fra et språk til et annet ikke alltid harmonisere.

En annen passende definisjon av sikkerhet er "evnen for enkeltpersoner eller organisasjoner til å håndtere risiko og farer for å unngå skade eller tap, og likevel oppnå sine mål" (Reason, 2000). Dette understreke at sikkerhet er en dynamisk prosess som omhandler ikke fraværet av risiko, men derimot evnen til å håndtere den effektivt.

Et veldig viktig moment å presisere rundt sikkerhet som Finn-Erik Vinje tar opp som også er inkludert i NOU (Norges offentlige utredninger) rapporten fra 2006 som omhandlet *Når sikkerheten er viktigst— Beskyttelse av landets kritiske infrastrukturer og kritiske samfunnsfunksjoner* (Ullring, et al., 2006) er definisjonen av safety og security. I rapporten NOU (Norges offentlige utredninger) rapporten fra 2006 har dem prøvd å presisere bruker av begrepene safety og security.

Deres definisjon er:

- **Safety** – «sikkerhet mot uønskede utilsiktede hendelser»
- **Security** - «sikkerhet mot uønskede tilsiktede hendelser»

Dermed kan vi se at ordlyden på definisjonen av safety og security og anvendelsen av disse begrepene blir mye klarer. Ved at definisjonen er klarer klar man se forskjellen på begrepen og når vi bør anvende dem.

Sikkerhet krever et grundig arbeid i virksomheterens risiko og gjennomføringen av tiltak som kan gjøre risikoen akseptabel. Det er viktig å se sikkerhet fra flere perspektiv som for eksempel personsikker og sikkerheten til omgivelsene rundt virksomheten (Engen, et al., 2021).

Grunnleggende sikkerhetsarbeid bygger på faktorer som barrierer, styringssystemer, kompetanse og opplæring. Ved barriere kan dette være fysiske hindringer eller systemiske hindringer (overvåkning, sikkerhetskontroll, o.l.). Når det gjelder styringssystemer omhandler dette rutiner, føringer, instruksjoner, o.l. for håndteringen av avvik. Til slutt opplæring og kompetanse er det snakk om at ansatte besitter ferdigheter rundt risikovurdering, rutiner og sikringsutstyr (Engen, et al., 2021).

Når det gjelder sikkerhetskultur, omhandler dette ledelsens prioriteringer og engasjement rundt sikkerhetsprioriteringer. I virksomheter der ledelsen tar ansvar for sikkerhetskulturen vil dette skape en god sikkerhetskultur (Engen, et al., 2021).

2.1.3 Risiko

Risiko begrepet bli anvendt innenfor mange forskjellige fagdisipliner, og begrepet kan ha forskjellige betydninger. Denne «misforståelsen» har en sammenheng med de ulike perspektivene/forutsetningene som legges til grunn for begrepet risiko. Vi kan si at risikobegrepet er like utfordrende å definere som sikkerhet som tidligere nevnt i oppgave.

Ordet "risiko" har en uklar opprinnelse. En teori er at det stammer fra det italienske ordet "risicare", som betyr "å våge". Det ble brukt av sjømenn i gamle tider for å advare styrmenn om nærliggende farer som rev og steiner. "Å våge" kan tolkes som å ta risiko. Det finnes imidlertid også andre forklaringer på opprinnelsen av risikobegrepet. Mange av disse er knyttet til risiko, fare, mulighet for skade og usikkerhet (Aven, Risikostyring, 2015)

I standarden NS 5814:2021 er risiko definert som:

«en funksjon av sannsynlighet og konsekvens eller Risiko = Konsekvenser (C) + Usikkerhet (U) = (C,U)» (Standard Norge, 2021).

I boken risikostyring av Terje Aven defineres risiko på følgende måte:

Risiko er kombinasjon av konsekvensene C av aktiviteten og tilhørende usikkerhet U(vi vet ikke hva C vil bli) (Aven, Risikostyring, 2015)

Derimot definere Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) risiko som:

«Risiko handler alltid om hva som kan skje i framtiden og dermed om usikkerhet. Usikkerheten knytter seg til om en bestemt uønsket hendelse vil inntreffe, og om hva konsekvensene av denne hendelsen i så fall vil bli. Samtidig er disse vurderingene selv beheftet med større eller mindre grad av usikkerhet. For å vurdere og beskrive risiko bruker vi begreper som sannsynlighet, konsekvenser, sårbarhet og usikkerhet» ⁱ.

Et viktig element som Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) tar opp i teksten over er begrepene *sannsynlighet, konsekvenser, sårbarhet og usikkerhet*. Disse begrepene er gjennomgående innenfor risiko og vi kan definere de som følger:

Sannsynlighet - Sannsynlighet er knyttet til hvor sannsynlig det er at en uønsket hendelse vil skje. Dette kan baseres på historiske data, erfaringer, statistikk eller andre relevante faktorer (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2019).

ⁱ Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) - Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap er et norsk direktorat underlagt Justis- og beredskapsdepartementet. DSB skal ha oversikt over risiko og sårbarhet i samfunnet.

Konsekvensene - Konsekvensene refererer til de resultatene eller virkningene som kan oppstå hvis hendelsen inntreffer. Dette kan omfatte fysiske skader, økonomiske tap, miljøpåvirkning eller andre negative utfall (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2019).

Sårbarhet - Sårbarhet handler om systemets eller aktørens evne til å håndtere eller motstå risiko. En sårbarhet kan oppstå som et resultat av mangler i systemets design, manglende kompetanse eller ressurser, eller andre svakheter som kan øke risikoen for negative konsekvenser (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2019).

Usikkerhet - Usikkerhet er en integrert del av risikovurderingen, da det ofte er begrenset kunnskap eller informasjon tilgjengelig om de ulike faktorene som påvirker risikoen (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2019).

Risikoanalyse har som formål å kartlegge og beskrive risiko. Vi snakker dermed om at risikoanalyse skal presentere et risikobilde. Risikoanalyse skal identifisere de initierende hendelsene og få fram årsaks- og konsekvensbildet. Hvordan dette blir gjort er avhengig av hvilken metode som benyttes og hva resultatet skal brukes til, men hensikten er den samme: å kartlegge og beskrive risikoen (Aven, Røed, & Wiencke, 2017). I Boken risikoanalyse har de lagt tre hovedkategorier av risikoanalyse metoder:

Forenklet risikoanalyse – *Den er en uformell fremgangsmåte som kartlegger risikobildet ved hjelp av idedugnad og gruppediskusjoner. Risikoen vil kunne presenteres på en grov skala, for eksempel liten, moderat og stor. Dette gjøres ikke bruk av formaliserte risikoanalysemetoder* (Aven, Røed, & Wiencke, 2017).

Standard risikoanalyse – *Er en mer formalisert fremgangsmåte der det benyttes anerkjente risikoanalysemøder, som for eksempel HAZOP og grovanalyse. Ofte brukes risikomatrise til å fremstilles resultatene* (Aven, Røed, & Wiencke, 2017).

Modellbasert risikoanalyse – *bruker teknikker som for eksempel hendelsestreakanalyse og feiltreakanalyse til å beregne risiko* (Aven, Røed, & Wiencke, 2017).

Vi kan avslutningsvis si at risiko som begrep og risikoanalyse har som mål gi en organisasjoner og enkeltpersoner forståelse og verktøy for å redusere uønskede hendelser.

2.1.4 Forsiktighetsprinsippet og føre var-prinsippet

Forsiktighets- og føre var-prinsippene er to prinsipper som er fundamentale i risikostyringen og må forstås dersom en skal kunne foreta de nødvendige avveiningene mellom ulike hensyn i en beslutningssituasjon (Aven, Risikostyring, 2015).

En grunnleggende norm eller regel innen risikostyring er forsiktighetsprinsippet, som sier at forsiktighet skal være et rådende prinsipp når det er usikkerhet knyttet til hva som blir konsekvensene (utfallene). Gjennom reguleringer og krav er dette prinsippet implementert i alle industrier (Aven, Risikostyring, 2015)

Forsiktighetsprinsippet innebærer i en sikkerhetskontekst bruk av prinsippet som dette (Aven, Risikostyring, 2015):

- a) *Robuste løsninger, slik at avvik fra normaltilstanden ikke lett leder til fare- og ulykkessituasjoner*
- b) *Design for fleksibilitet, som innebærer at det er mulig å utnytte en ny situasjon og tilpasse seg endringer i rammebetingelsene*
- c) *Implementering av sikkerhetsbarriere for å redusere de mulige negative konsekvenser av faresituasjoner og ulykkeshendelser hvis slik skulle oppstå. Vi snakker om forsvar-i-dybden der det finnes lag av barrierer*
- d) *Forbedring av ytelsen av barriere ved å bruke prinsipper som redundans og diversifisering (blanding av systemer og komponenter som er helt forskjellige fra hverandre)*
- e) *Kvalitetskontroll/kvalitetsstyring*
- f) *Føre var prinsippet*

Nivået på forsiktighet må balanseres mellom andre hensyn, først og fremst økonomi og kostnad. Derimot vil alle industrier og virksomheter innføre noen former for et minimumskrav for å beskytte mennesker og miljø, og disse må betraktes rettferdiggjort med referanse til forsiktighetsprinsippet (Aven, Risikostyring, 2015).

Vi må anse risikoanalyse, kost-nytte-analyse og andre tilsvarende analyser som redskap som gir innsikt når det gjelder risiko og balanse mellom ulike hensyn. Disse redskapene er kun redskaper – de har sine begrensninger. Analysene gir oss ikke et objektivt resultat. Det å være forsiktig innebærer også å kunne reflektere dette faktumet. Dermed må vi ikke tillegge prediksjonene og vurderingene som gjøres i analysene, mer vekt enn det metodene kan forsvare (Aven, 2015).

Føre var-prinsippet er et prinsipp som innebærer at tiltak skal iverksettes, eller at den ikke skal gjennomføre en aktivitet dersom det er betydelig vitenskapelig usikkerhet (uvitenhet) knyttet til konsekvensene av aktivitet, og disse konsekvensene anses som alvorlige (Aven, Risikostyring, 2015)

Føre var-prinsippet har sitt utspring fra tysk miljøvernpolitikk, der den er omtalt som «das vorsorgeprinzip». Senere ble prinsippet inkorporert som et element i internasjonale avtale som for eksempel Rio-konferansen i 1992 og er nå definert under artikkel 15 i FN-pakten (Aven, Risikostyring, 2015).

Selvsagt finnes det også andre forståelse av føre var-prinsippet, særlig er det vanlig å relatere føre var til situasjoner med høy risiko (for eksempel i forbindelse med kjernekraft) (Aven, Risikostyring, 2015). Ved å anvende føre var-prinsippet i situasjon med risiko som kjernekraft er ikke føre var-prinsippet med derimot forsiktighetsprinsippet (Aven, Risikostyring, 2015).

Begge disse prinsippene er anerkjente internasjonalt og er inkludert i nasjonale og internasjonale lovgivning. De er retningslinjer for beslutningstager innenfor miljø og risikostyring (Aven, Risikostyring, 2015).

2.1.5 The Resilience Engineering perspektivet

Safety II representerer en resiliensstilnærming i kontrast til Safety I, som primært fokuserte på feil, prosedyrer og unngåelse av feil. Safety II anerkjenner systemets variabilitet og nødvendigheten av tilpasninger. Menneskelig variasjon og ytelsesvariasjon ses ikke som problemer, men som ressurser som kan bidra til å løse utfordringer (Kongsvik & Albrechtsen, 2021) (Andersen, Ali, Solberg, Mattingsdal, & Tangen, 2021).

Resilience, blir definert av Hollnagel (Hollnagel, 2017), som «*Den iboende evne et system har til å justere sine funksjoner før, under eller etter forstyrrelser slik at det kan opprettholde nødvendige funksjoner under både forventede og uventede forhold*». En resilient organisasjon er dynamisk, proaktiv og lærer å fungere i hverdagen. Den forbereder seg på overraskelser og vektlegger evnen til å tilpasse seg. Perspektivet oppmuntrer til å forstå hvorfor ting går bra for deretter å håndtere situasjoner når de ikke går som planlagt (Hollnagel, 2017). Ifølge Rosness oppfordrer dette perspektivet organisasjoner til å overvåke og forbedre kapasiteten til det sosiotekniske systemet for å håndtere uventede hendelser (Rosness, et al., 2010) (Andersen, Ali, Solberg, Mattingsdal, & Tangen, 2021).

Styrken i dette perspektivet ligger i organisasjonens evne til å fremme robusthet i daglig drift, være proaktiv i responsen på endringer, overvåke drift, og være lærende for å håndtere komplekse omgivelser. Måling av suksess kan være utfordrende, og det er viktig å vurdere at det som har fungert tidligere, ikke nødvendigvis vil fungere like godt i dag eller i morgen. En annen utfordring er organisasjonens avgjørelse om hvor robust den bør være og hvor mye redundans den skal ha, med tanke på bemanning, vedlikeholds frekvens og andre kostnadsfaktorer. Dette krever balanse mellom kortsiktige kostnader og langsiktig besparelse (Andersen, Ali, Solberg, Mattingsdal, & Tangen, 2021)

Ved gransking anbefaler Rosness å evaluere normale operasjoner før en hendelse for å identifisere signaler eller tegn på manglende resiliens. Eksempelvis kan utsatt vedlikehold på grunn av produksjonspress være en indikator (Rosness, et al., 2010) (Andersen, Ali, Solberg, Mattingsdal, & Tangen, 2021).

2.1.6 Beslutnings- og interessekonfliktperspektivet

Beslutnings- og interessekonfliktperspektivet innen risikohåndtering vektlegger behovet for en systemorientert tilnærming i håndteringen av risiko. Ifølge Rasmussen (Rasmussen, 1997) bør ulykkesårsaker betraktes som en kompleks prosess som involverer hele det sosiotekniske systemet, inkludert ulike aktører som lovgivere, myndigheter, industri, forsikringsselskaper, ledelse, teknisk personell og operasjoner. Dette perspektivet adresserer dilemmaet som oppstår i organisasjoner knyttet til risiko, fortjeneste og balanse. Rasmussen har utviklet to modeller, flerfasemodellen og migrasjonsmodellen, for å håndtere disse problemstillingene (Rasmussen, 1997) (Andersen, Ali, Solberg, Mattingsdal, & Tangen, 2021).

Flerfasemodellen analyserer hvordan feilbeslutninger kan forplante seg i et system og føre til ulykker eller hendelser (Rasmussen, 1997). Denne hierarkiske sosiotekniske

modellen inkluderer både det tekniske systemet og de sosiale dimensjonene (Rasmussen & Svedung, 2000). Modellen viser kommunikasjonsflyten fra toppen av hierarkiet nedover, med tilbakemeldinger som sendes oppover, fungere som beslutningsstøtte for toppledelsen. Flerfasemodellen er inndelt i seks nivåer og illustrerer kommunikasjonen med piler som går både nedover og oppover, samt tilstedeværelsen av løkker mellom de ulike nivåene (Andersen, Ali, Solberg, Mattingsdal, & Tangen, 2021)

Migrasjonsmodellen håndterer de motstridende målsetningene knyttet til aktiviteter som nærmer seg grensen for akseptabel ytelse (Rasmussen, 1997). Hvis organisasjonen overskrider denne grensen, kan det få alvorlige konsekvenser, inkludert ulykker. Migrasjonsmodellen illustrerer dynamikken mellom ønsket om fortjeneste, grenser for akseptabel risiko og balansen mellom disse faktorene (Andersen, Ali, Solberg, Mattingsdal, & Tangen, 2021).

Selv om flerfasemodellen og migrasjonsmodellen ikke er primært utviklet som granskningsverktøy, blir spesielt flerfasemodellen ofte benyttet i etterforskninger. Dette skyldes dens dynamiske karakter, fokus på underliggende årsaker til ulykker eller hendelser, og inkluderende samfunnsperspektiv fra det lokale til det politiske styringsnivået. En ulempe med flerfasemodellen er dens potensielle omfang og utfordringer med implementering i organisasjoner med varierende forståelse av rammer og forventninger. Det er også viktig å sikre hensiktsmessig kommunikasjon av beslutninger og tilstrekkelig hensyntagen til lokale forhold (Andersen, Ali, Solberg, Mattingsdal, & Tangen, 2021).

2.2 Beredskap

Beredskap betyr grovt sagt «å være beredt», med andre ord være forberedt på å håndtere en situasjon. Samfunnets viktigste oppgave er forebygging av hendelser som kan true sentrale samfunnsintuisjoner, vår felles sikkerhet eller den enkeltes trygghetsfølelse. Den nederlandske filosofen Desiderius Erasmus skrev på 1500 tallet «*prevention is better than cure*». Dette sitat brukes som et slagord for argumentene for forbyggende arbeid. Samfunnsikkerhetsarbeidet omhandler for de meste om styring og planlegging for å forhindre uønskede hendelser skjer. Uønskede hendelse som oppstår selv om man har godt forbyggende arbeid, skal håndteres på en effektiv måte ved hjelp av tilgjengelig ressurser, klar struktur, ansvarsforhold og kommandolinjer mellom ulike involverte aktører. Krisehåndtering kan vi si handler om håndtering av krise og katastrofer på en slik måte at konsekvensene blir minst mulig for samfunnet, mennesker, miljø, økonomiske verdier og omdømme (Engen, et al., 2021).

Ifølge boken perspektiver på samfunnssikkerhet kan beredskap beskrives med fire nøkkel begreper som er *prosess, produkt, aktivitet og tilstand*. I først omgang er beredskap en prosess som aldri tar slutt. På lik linje med Helse-, miljø- og sikkerhet. For det andre er beredskap et produkt, og mange assosiere beredskapsplan med to permer i virksomheten/organisasjonen. For det tredje er beredskap en aktivitet som inneholder planlegging, trening og øvelser. Til slutt er beredskap en tilstand, en tilstand av beredskap (Engen, et al., 2021).

Hvilket perspektiv man har på samfunnssikkerhet, er avhengig av ståstedet eller posisjonen, hvilket ansvar som hviler på ens skuldre, hvilken faglig bakgrunn man har, hva man arbeider med i en stemt situasjon, eller hva man vil studere (Engen, et al., 2021). Det kan gjøre det krevende å arbeide helhetlig, men samfunnssikkerhet. De ulike posisjonene krave både tverrfaglig samarbeid, men også en evne til perspektivforskyvning i arbeidet med risiko- og sikkerhetsspørsmål. Der en dårlig ide å arbeide med samfunnssikkerhet fra et snevert og rigid ståsted ettersom ett perspektiv sjelden gir hele «svare på det aktuelle spørsmålet (Engen, et al., 2021).

Organiseringen av samfunnssikkerheten har vist seg å være vanskelig å definere og operasjonalisere. Når fenomenet er så mangfoldig og omfatter så mange sektorer og ansvarsområder i samfunnet, sier det seg selv at det er vanskelig å finne fram en entydig (konsensus) og ikke minst stabil organisering av hele samfunnssikkerhetsfeltet (Engen, et al., 2021).

Ifølge boken perspektiver på samfunnssikkerhet er samfunnssikkerhet tuftet på et omfattende samvirke og samarbeid fører førkrisefasen, men også i selv krisehåndteringen. I beredskapsarbeidet i Norge er redningstjeneste, krisehåndtering og beredskapsarbeid bygget på dugnadsånd og et dugnadsprinsipp, der frivillige innsats (organiser, men også uorganisert) spiller en stor og til dels avgjørende rolle. Videre er samfunnsikker- og beredskapsarbeidet i Norge organiserte i fire sentrale prinsipper (3 referanser).

Ansvarsprinsippet – Den myndigheten, virksomheten eller etaten som til daglig har ansvaret for et område, har også ansvaret for nødvendig beredskapsforberedelse og for den utøvende tjenesten ved krise og katastrofer. Dette ansvaret omfatter også å planlegge hvordan funksjoner innenfor eget ansvarsområde skal kunne opprettholdes og videreføres dersom det inntreffer en ekstraordinær hendelse. Ansvarlig instans må også ta stilling til hva som er akseptabel risiko (Engen, et al., 2021).

Likhetsprinsippet – Den organiseringen man opererer med under kriser, skal være mest mulig lik den organiseringen man har til daglig. Likhetsprinsippet er en utdyping av ansvarsprinsippet, nemlig en understreking av at ansvarsforholdene internt i og mellom virksomheter/organisasjoner ikke skal endres i forbindelse med krisehåndtering (Engen, et al., 2021).

Nærhetsprinsippet – Krise skal organisatorisk håndteres på et lavest mulig nivå. Den som har størst nærhet til krisen, vil vanligvis være den som er best forutsetninger for å forstå situasjonen, og er dermed best egnet til å håndtere den. Nærhetsprinsippet må også sees i sammenheng med ansvarsprinsippet. En krise innenfor en kommunes eller virksomhetens ansvar å håndtere (Engen, et al., 2021).

Samvirkeprinsippet – Myndighet, virksomheter eller etat har et selvstendig ansvar for å sikre et best mulig samvirke med relevante aktører og virksomheter i arbeidet med forebygging, beredskap og krisehåndtering (Engen, et al., 2021).

2.2.1 Hva er en beredskapsplan?

Ifølge Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) er beredskapsplan en viktig verktøy for å håndtere og respondere på beredskaps- og krisesituasjoner.

Målsetningen med beredskapsplaner er å etablere klare retningslinjer og rammer for hvordan en organisasjon/virksomhet skal håndtere slike situasjoner. Beredskapsplanen skal sikre at alle involverte personer og parter er klar over sine arbeidsoppgave, ansvar og fullmakt i en beredskaps- og krisehåndteringsarbeid (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2014) (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2016).

Beredskapsplanene har som målsetning å gi en oversikt over prinsipper som ligger til grunn for virksomhetens/organisasjonens beredskaps- og krisehåndteringsarbeid. Alle virksomheter/organisasjonen er selv pliktig til å sette seg inn i regelverket som omhandler deres virksomheter/organisasjonen. Dette kan være at virksomheter/organisasjonen er underlagt sikkerhetsloven eller sivilbeskyttelsesloven og dermed må beredskapsplanene ta hensyn til dette. Videre skal beredskapsplanen kunne beskrive hvordan arbeidet er organisert, herunder hvem som er involvert og hvilken grensesnitt som virksomheten/organisasjonen må forholde seg til. Utover dette skal planen gi informasjon om prosedyrer for varsling og mobilisering i en beredskapssituasjon. Beredskapsplanen bør også inneholde etablering, vedlikehold og forbedringer av rammeverket i beredskapsplanen (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2014) (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2016).

Utover dette bør en beredskapsplan ha spesifikke føringer for håndtering av de mest sannsynlige uønskede hendelse som en virksomhet/organisasjon mener kan bli utsatt for. Det kan være hensiktsmessig å inkludere scenarioer og tiltak for ulike krise som f.eks. brann, cyberangrep eller pandemi. En grundig og velformulert beredskapsplan kan gi virksomheten/organisasjonen en mer strukturert tilnærming til å takle kritiske situasjoner, samt redusere usikkerhet og forvirring blant partene som beredskapsplanen gjelder. Gevinsten av en slik beredskapsplan bidrar til effektiv respons, beskytter ansatte og eiendeler og minimere skadevirkningen på virksomheten/organisasjonen og samfunnet for øvrig (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2014) (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2016).

2.2.2 Hva bør en god beredskapsplan inneholde?

Nå som vi snakket om beredskapsplan er dette nærliggende å ta for seg hva som kan være en god beredskapsplan og hva den bør inneholde.

Når det gjelder innholdet i en beredskap finnes det mange veiledere og håndbøker som er laget for beredskapsplaner. Du har for eksempel *Veileder i kriseplanlegging for kommunenes kriseledelse* utviklet av Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) (Engen, et al., 2021).

Ifølge boken perspektiver på samfunnssikkerhet finnes det seks punkter som kjennetegner en god beredskapsplan (Engen, et al., 2021).

Først og fremst bør planen være så kortfattet som mulig. Dette har en sammenheng med at dersom planverket er for omfattende vil dette gjøre at de blir vanskelig å lese gjennom hele planen i forkant og anvende den under krise. Dermed blir det vanskelig

under en krise å ha oversikten over store og omfattende planverk der krisen krever rask handling (Engen, et al., 2021).

For det andre må planen skrives på en måte som gjør at den er lett å lese og forstå for alle aktørene (klart språk). Uklar språk eller vanskelig skrevet tekst kan skape misforståelses under krisesituasjon (Engen, et al., 2021).

For det tredje bør planen utformes på en slik måte at den kan brukes rask under utviklende hendelse, der responsen er preget av usikkerhet og manglende kunnskap. De betyr at planen bør takle en dynamisk utviklende krisesituasjon. Dette er gjerne en kontekst som vil avvike fra forutsetningene som ligger til grunn for beredskapsarbeidet, og er konteksten og forutinntatte holdning og oppfatninger ikke vil være dekkende (Engen, et al., 2021).

For det fjerde må planverket ta innover seg tidspress i en krisesituasjon. Tidspress kreve at raske beslutninger blir tatt på et tidvis mangelfullt beslutningsgrunnlag (Engen, et al., 2021).

For det femte må planen fortløpende evalueres og oppdateres, i hverdag og etter trening, øvelser og etter uønskede hendelser. Dette betyr at planen bør være et levende dokument som hyppig blir revurdert, evaluert og forbedret (Engen, et al., 2021).

Til slutt må planen skape en bevissthet om behov, et eierskap forhold til beredskap og ens egen rolle til beredskapen (Engen, et al., 2021).

2.2.3 Hvordan får du satt planen ut i livet?

I foregående kapittel sier boken perspektiver på samfunnssikkerhet at dette finnes mange forskjellige veileder og håndbøker. Selskapet F24 Nordics har spesialisert seg innenfor beredskap og krisehåndtering. Deres veileder ligger tett opp mot boken perspektiver på samfunnssikkerhet sin oppsett for en god beredskapsplan skal inneholde.

Når det gjelder å iverksette beredskapsplanen i organisasjonen, er det noen retningslinjer som kan følges for å sikre en enkel og effektiv etablering av et beredskapsregime (F24 Nordics, 2023):

Bruk risikovurderinger:

Start med å bruke risikovurderinger som grunnlag for å definere hvilken beredskap som er nødvendig for å håndtere ulike scenarier. Identifiser de potensielle truslene og risikoene som organisasjonen kan stå overfor, og tilpass beredskapsplanen deretter.

Start forsiktig og enkelt:

Det er ofte lurt å begynne med å etablere det generiske aspektet av beredskapsplanen. Fokuser på grunnleggende beredskapsprinsipper og tiltak som kan være relevante for en bredere spekter av hendelser. Dette gir en solid base å bygge videre på.

Bygg på med det spesifikke:

Etter at det generiske beredskapsregimet er etablert og organisasjonen har fått erfaring, kan du gradvis utvide planen med mer spesifikke tiltak og prosedyrer for å håndtere spesifikke scenarier eller trusler. Dette gjør at organisasjonen kan tilpasse seg mer komplekse og spesialiserte utfordringer.

Gjennomfør hyppige øvelser og trening:

Øvelser og trening er avgjørende for å teste beredskapsplanen og forbedre responskapasiteten til organisasjonen. Planlegg og gjennomfør regelmessige øvelser som simulerer ulike scenarier og utfordringer. Dette vil bidra til å identifisere eventuelle svakheter eller forbedringsområder i planen og gi mulighet for læring og justering.

Ved å følge disse retningslinjene kan organisasjonen gradvis gjennomføre beredskapsplanen og bygge opp et robust beredskapsregime. Det er viktig å ha en kontinuerlig forbedringsprosess og tilpasse planen i tråd med endrede forutsetninger, risikobilder og organisatoriske behov (F24 Nordics, 2023).

2.3 Teoretiske hovedperspektiver

I denne avhandlingen retter jeg søkelyset mot Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV) og vil ta for meg helse-, miljø- og sikkerhet, risiko og beredskapsplanlegging. For å kunne besvare problemstillingen, forskningsspørsmålene og analysere det har jeg tatt for meg flere teoretiske perspektiver i min betraktning.

The Resilience Engineering-perspektivet kan belyse NAVs komplekse arbeidsmiljø og HMS-arbeid. Ved å bruke dette perspektivet som vektlegger systemets evne til å håndtere uforutsette hendelse, samt tilpasse endringer. Dette perspektivet fokusere på kontinuerlig tilpasning og læring, så kan dette perspektivet bidra til å forstå hvordan NAV kan utvikle robuste strukturer og prosesser for nettopp å kunne håndtere risiko og uforutsette hendelser.

Videre bør beslutnings- og interessekonfliktperspektivet inkluderes i analyseringen av beslutningsprosesser og interessekonflikter i NAVs HMS-arbeid. Når det gjelder beslutnings- og interessekonfliktperspektivet, er formålet med dette perspektivet å forholde seg til de ulike interessentene som kan påvirke organisasjonsbeslutninger og hvordan dette påvirker beslutningsprosessen knyttet til arbeidsmiljø og sikkerhet i organisasjonen. Når du får en slik tilnærming kan man få innsikt i ulike hensyn og målsetning som bør balansere i NAVs HMS-arbeid.

Avhandlingen er juridisk forankret i internkontrollforskriften. Ved å forankre avhandlingen i internkontrollforskriften §1 og §5. Internkontrollforskriften §1 skal virksomheten sørge for at det foreligger systematisk oppfølging av helse-, miljø- og sikkerhet (HMS). Dette inkludere indentifisere, vurdere og håndtere risiko, samt utarbeide en beredskapsplan. Derimot §5 i interkontrollforskriften omhandler innholdet i dette systematiske HMS-arbeidet, herunder dokumentasjon av risikovurdering, ansvarfordeling og tiltaksplaner.

Beredskapsplan er en sentral del av HMS-arbeid i en virksomhet og den er en veiledning for håndteringen av kritiske situasjoner. Målsetningen med beredskapsplanen er å ta høyde for ulike scenarier som kan oppstå, definere ansvarsområder og beskrive nødvendig tiltak. Dermed kan vi si at beredskapsplanen vil fungere som retningslinje for NAV-ansatte sin håndtering av potensielle kriser og uønskede hendelser.

I avhandlingen vil den analytiske sammenhengen mellom det forskjellige begrepen som helse-, miljø- og sikkerhet, risiko, resilience engineering-perspektivet, beslutnings- og interessekonfliktperspektivet, internkontroll, samt beredskapsplan danne grunnlaget for å kunne besvare problemstillingen og forskningsspørsmålene. Anvendelsen av disse teoretiske perspektivene vil dette skape en helhetlig forståelse av hvordan HMS-arbeidet i NAV kan styrkes, samt tilpasse risiko og uforutsette hendelser mer effektivt.

2.3.1 Evaluering av teoribidragene

I lys av den nåværende kunnskapsstatusen på feltet, er det tydelig at arbeidsmiljøet i Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV) og dets HMS-aspekter er et komplekst og viktig område som krever ytterligere utforskning.

Forskningen som foreligger tyder på at organisasjonen som NAV står overfor en del utfordringer rundt risikohåndtering, beredskapsplanlegging og beslutningsprosesser. Nåværende litteratur indikerer at dette er behov for å iverksette bedre HMS-praksiser, samt etablere robuste systemer som kan ta innover seg uforutsette hendelser.

Likevel er det en del områder som ikke er fullt ut utforsket. Selv om noen studier har tatt for seg HMS-arbeidet i offentlige organisasjoner, er det fremdeles begrenset forskning som spesifikt dykker ned i NAVs utfordringer og praksiser. Dette gjelder spesielt anvendelsen av teoretiske perspektiver som The Resilience Engineering og Beslutnings- og interessekonfliktperspektivet i sammenheng med NAVs HMS-arbeid og risikohåndtering.

Dessuten kan det observeres en viss diskrepans mellom teori og praksis når det gjelder implementeringen av Internkontrollforskriften i organisasjoner som NAV. Selv om forskning har påpekt viktigheten av å følge forskriftens krav, er det få studier som har sett nøye på hvordan disse kravene faktisk blir integrert i organisasjonens rutiner og praksiser. Dette skiller seg fra en mer teoretisk forståelse av forskriftens innhold og hvordan den burde gjennomføres.

For å bidra til forskningsfronten på dette feltet, er hensikten med denne studien å gi en mer detaljert innsikt i hvordan NAV håndterer risiko og HMS. Gjennom en kombinasjon av teoretiske perspektiver som The Resilience Engineering og Beslutnings- og interessekonfliktperspektivet, ønsker denne forskningen å analysere NAVs praksiser i lys av disse rammeverkene.

De finnes et stort kunnskapshull mellom teori og praksis når dette gjelder internkontrollforskriften og dette er tema som er lite studert og dette kunnskapshullet ønsker studien min å fylle ved å studere hvordan internkontrollforskriften blir implementert og følges opp i HMS-arbeidet i NAV.

Ved denne studien og forskningsarbeidet er målet å kunne gi en helhetlig forståelse av hvordan NAV kan forbedre sitt HMS-arbeid, og risikostyring. Når jeg kombinere teori og empiri, er målet å kunne bidra til mer pragmatisk orientert tilnærming i forståelsen og anvendelsen av HMS-praksis og risikohåndtering i en kompleks organisasjon som NAV er. Dette bidraget vil dermed bidra til å flytte forskningsfronten ved å gi konkrete innsikter og anbefalinger som kan styrke NAVs evne til å håndtere risiko og uønskede hendelser i sitt arbeidsmiljø.

2.4 Hvite felter på teorikartet

I dette kapitlet ønsker jeg å ta for meg aspekter av risikostyring og beredskap. Først og fremst må det vektlegges betydningen av å forstå risikoen i ulike situasjoner, og hvordan dette danner grunnlaget for en bevissthet i tilnærmingen til håndteringen av potensielle utfordringer. Ved å introdusere prinsippene om forsiktighetsprinsippet og føre var-prinsippet, som understreker behovet for handlinger der man ikke besitter fullstendig vitenskapelig grunnlag (bevis), spesielt i situasjoner med potensielle trusler mot helse og miljø.

Resilience engineering-perspektivet legger til grunn viktigheten av å bygge robuste systemer som tar høyde for uforutsette hendelser. Derimot vil beslutnings- og interessekonfliktperspektivet tar for seg utfordringer knyttet til beslutninger og behovet for håndtering av ulike interesser i en virksomhet på en balansert måte.

Når dette gjelder Helse-, miljø- og sikkerhet (HMS) så er dette område særdel viktig i denne oppgaven og målsetningen til HMS arbeidet er å beskytte arbeidstakers helse og sikkerhet i en virksomhet. Videre prøver jeg i å få belyst roller og ansvar under HMS arbeidet og viktigheten av kommunikasjon og effektiv koordinering.

Beredskapsplanlegging vil bli framlagt som et nøkkelpunkt ettersom det ikke er tilstrekkelig å bare ha en plan; men det er vel så viktig at den er kjent, forstått og iverksatt i virksomheten. Under dette kapitlet framkommer at implementering av disse perspektivene gir en grundig forståelse av risikostyring og beredskap, samt vi disse innsiktene danne grunnlaget for videreutvikling av en mer optimal tilnærming til å håndtere uforutsette hendelser.

3 Design og metoder

3.1 Forskningsdesign

Denne avhandlingen tar sikte på å utføre en single case study (enkelstående kasusstudie) ved å benytte både kvantitative og kvalitative metoder for å oppnå en helhetlig forståelse av helse-, miljø- og sikkerhet, risiko og beredskapsplan i organisasjonen.

Forskningsdesignet er basert på en kombinasjon av spørreundersøkelser og intervjuer for å samle inn data fra både de ansatte og nøkkelpersoner i organisasjonen.

Spørreundersøkelsene er utformet for å samle kvantitative data om ansattes oppfatninger, holdninger og erfaringer knyttet til HMS, risikostyring og samfunnssikkerhet. Ved å bruke spørreundersøkelser kan forskerne innhente data fra et større antall respondenter og analysere tallfestet informasjon for å identifisere trender, mønstre og sammenhenger (Bryman, 2015).

Dybdeintervjuer blir gjennomført med nøkkelpersoner i organisasjonen for å få en dypere forståelse av utfordringer, praksiser og perspektiver som eksisterer innenfor HMS, risikostyring og samfunnssikkerhet. Dybdeintervjuer gir mulighet for å få detaljert og kontekstuell informasjon, samt utforske emner grundigere gjennom oppfølgingsspørsmål og diskusjoner (Kvale & Brinkmann, 2015).

Metodevalget med både kvantitative spørreundersøkelser og kvalitative intervjuer er nøye begrunnet for å sikre nøyaktige og tolkbare resultater. Ved å kombinere disse metodene kan forskerne få en mer komplett forståelse av fenomenene de studerer. Kvantitative data kan gi et overordnet bilde av ansattes oppfatninger og holdninger, mens kvalitative data kan gi innsikt i de underliggende årsakene, motivasjonene og konteksten for disse oppfatningene (Creswell, 2014). Samlet sett vil denne tilnærmingen bidra til å danne et omfattende og inngående bilde av HMS, risiko, risikostyring og samfunnssikkerhet i den aktuelle organisasjonen.

3.1.1 Single Case Study (enkelstående kasusstudie)

I min avhandling har jeg anvendt «single case study» som er definert i trå med Robert K. Yin (Yin, 2018). Dersom vi oversetter begrepet «single case study» til norsk får vi følgende begrep «enkelstående kasusstudie».

En casestudie er en empirisk undersøkelse som studerer et aktuelt fenomen i dets virkelige kontekst fordi grensen mellom fenomenet og konteksten er uklare (Yin, 2018).

Forskningsdesignet har som fokus å ta for seg et spesifikt fenomen og utforske det grundig i sin naturlige kontekst. Jeg har i min avhandling ta for meg NAV Sandnes som da blir mitt spesifiserer fokus område. Når du anvende single case study (enkelstående kasusstudie) fikk jeg muligheten til å være fleksibel ettersom at dette designet legger til rett for dette (Yin, 2018). Videre kunne jeg justere problemstillingen og

forskningsspørsmålene etter hvert som studiene utviklet seg. Dette ga meg en bedre forståelse av valget av fenomenet og oppgaven kan karakteriseres som utforskede og beskrivende (Yin, 2018).

Mitt valg av case ble gjort på bakgrunn av «den typiske casen», og fenomenet ble studert i sitt naturlige omgivelser, spesielt Second life (Yin, 2018). Jeg gjennomførte større datainnsamling i form av spørreundersøkelse, intervjuer og litteraturstudie. Ved å bruke flere kilder til i studiene har jeg økt studienes indre validitet. Videre var jeg oppmerksom på at jeg var objektiv (Kvale & Brinkmann, 2015).

Fordelen ved å bruke en single case study (enkelstående kasusstudie) er at du kan fokusere på et enkeltstående fenomen, og dermed kan du komme grundig til bunns i fenomenet. Ulempen ved å velge single case study (enkelstående kasusstudie) er overførbarheten av studiene. Ved at du har begrenset deg til en single case study (enkelstående kasusstudie) vil det være utfordrende og overføre funnene til andre fenomener.

Mitt fenomen i denne avhandlinger er som sagt tidligere NAV Sandnes. Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV) er en nasjonal offentlig organisasjon som omfatter flere enheter og funksjoner. Den består av Arbeids- og velferdsdirektoratet, lokale NAV-kontorer i kommunene, en ytelseslinje, en økonomilinja og en klage- og ankelinja. NAV har en betydelig arbeidsstyrke på over 22 000 medarbeidere. Omtrent 16 000 av disse er ansatt i statlige organer, Arbeids- og velferdsetaten, mens ca. 6 000 er ansatt i kommunene. Samarbeidet mellom de statlige og kommunale ansatte på NAV-kontorene har som mål å finne gode løsninger for brukerne og innbyggerne (Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV) , 2023).

Arbeids- og velferdsdirektoratet har ansvaret for styring, ledelse og utvikling av NAV. Direktoratet har overordnet ansvar for å sikre at NAV når sine mål og oppnår ønskede resultater. Det oversetter også politiske retningslinjer til praktisk handling. I tillegg fungerer Arbeids- og velferdsdirektoratet som et faglig direktorat for de kommunale sosiale tjenestene. Direktoratet gir støtte til etaten innen områder som kommunikasjon, IT, HR, administrasjon, økonomi og anskaffelser (Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV) , 2023).

Arbeids- og velferdsforvaltningen opererer under tilsyn av Arbeids- og inkluderingsdepartementet, som har det overordnede ansvaret for politikken og reguleringen av arbeidsmarkedet og velferdsordninger i landet. Departementet gir veiledning og setter overordnede rammer for NAVs virksomhet, og Arbeids- og velferdsdirektoratet arbeider i tråd med disse retningslinjene for å sikre effektiv og koordinert levering av tjenester til innbyggerne (Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV) , 2023).

Videre er et NAV kontor tilknyttet en kommune. Til forskjell for andre spesialenheter i NAV er lokalkontorene sammensveiset med kommunen. NAV Sandnes er tilknyttet Sandnes kommune. Sandnes kommune ble etablert som bykommune i 1860 etter utskillelse fra Høyland og i 1965 ble Sandnes kommune slått sammen med Høyland. I

2020 gjennomgikk Sandnes en ny kommunereform der Sandnes ble slått sammen med Forsand. Denne utvidelsen av Sandnes har ført til at Sandnes nå grenser til Stavanger i nordvest, Sola i vest, Klepp og Time i sørvest, Gjesdal i sør og sørøst, Sirdal og Bykle i Agder i øst og nordøst, samt Hjelmeland i nord og Strand i nordvest. Dette gir Sandnes en unik plassering og forbindelse til urbane sentrum og naturskjønne perler i Rogaland og Agder. I takt med utvidelsen av Sandnes Kommune har innbyggertallet steget til over 80.000 innbyggere (Sandnes Kommune, 2023).

Sandnes Kommune har over 9.000 ansatte innenfor ulike sektorer som helse, utdanning, kultur og velferd. Visjonen om å være en kommune for alle preger kommunens arbeid og ansatte (Sandnes Kommune, 2023).

Denne kombinasjonen av stat og kommune gjort at jeg valgte nettopp single case study (enkeltstående kasusstudie) som forskningsdesign i min avhandling.

3.1.2 Vitenskapsteoretisk forankring

I min avhandling har jeg benyttet en fenomenologisk tilnærming, som representerer mitt vitenskapsteoretiske ståsted. Fenomenologien gir meg en ramme for å dykke ned i deltakernes subjektive opplevelser og meninger, og dette ståstedet påvirker måten jeg genererer kunnskap på i studien.

Vitenskapsteoretisk sett henter fenomenologien inspirasjon fra filosofiske tradisjoner og legger vekt på å utforske fenomener i sin egen rett, med en dyp forståelse av individets perspektiv. Fenomenologien har røtter tilbake til filosofer som Edmund Husserl, som grunnla bevegelsen på tidlig 1900-tall (Kvale & Brinkmann, 2015). Jeg benytter meg av teoretiske redskaper som fremmer faglig refleksjon, kildekritikk og samfunnsvitenskapelig resonering. Dette innebærer å være bevisst min egen forforståelse og unngå forhåndsdomming under intervjuene for å bevare den subjektive opplevelsen til deltakerne.

Ifølge Steinar Kvale og Svend Brinkmann finnes det 12 fenomenologiske aspekter eller nøkkelord. Jeg anvende i min oppgave *mening, deskriptivt og fokusert*. Aspektet *mening* har som formål å tolke meningen med sentrale temaer i intervjupersonens livsverden. Dermed må jeg som intervjuer registrerer og tolke meningen med det som sagt og måte bli sagt under intervjuet. Derimot når jeg anvender *deskriptivt* i intervjuet forsøker jeg å innhente åpne, nyanserte beskrivelse av ulike sider av intervjupersonens livsverden. Under intervjuet var jeg *fokusert* på bestemte temaer og intervjuet ble dermed ikke stramt strukturert med skandaliserte eller fullstendig «ikke-styrende» spørsmål (Kvale & Brinkmann, 2015).

Når det gjelder etikk var jeg opptatt av å respektere deltakernes integritet og sikre konfidensialiteten til studien. Jeg fulgte forskningsetiske retningslinjer og søkte godkjenning fra relevante etiske komiteer. Dette gjenspeiler min etiske holdning og bekrefter at jeg har deltakernes velferd og rettigheter i tankene (Kvale & Brinkmann, 2015).

Den kunnskapsgenererende prosessen i forskning opererer innenfor et større vitenskapsteoretisk rammeverk, og gir rom for dyptgående utforskning av fenomener. Jeg brukte spesifikke metoder, som å stille åpne spørsmål og oppmuntre deltakerne til å dele så mye som mulig, for å fange opp tvetydigheter og endringer i deres meningsskaping. Dette gir en rikere forståelse av fenomenet som studeres (Kvale & Brinkmann, 2015).

Samlet sett illustrerer min tilnærming til fenomenologi og min bevissthet om vitenskapelige teorier og etiske prinsipper mitt overveide og reflekterende perspektiv på samfunnsvitenskapelig forskning.

3.1.3 Troverdighetskriterier

Troverdighet i forskningsarbeid refererer til påliteligheten og gyldigheten av studiens funn, konklusjoner og tolkninger. Det er en vurdering av hvorvidt forskningsresultatene er troverdige og kan stole på.

Validitet - I min avhandling har jeg gjennomført kvalitative intervjuer med fem kandidater for å undersøke validitetens aspekter i denne prosessen, med fokus på både indre og ytre validitet. *Indre validitet* ble ivarettatt ved nøye utforming av spørsmålene, inspirert av metodologiske retningslinjer fra Kvale og Brinkmann. Disse retningslinjene sikrer at spørsmålene effektivt fanger opp kandidatenes oppfatninger, tanker og erfaringer, og unngår ledende formuleringer. Når det gjelder ytre validitet, ble utvalget av kandidater grundig vurdert for å sikre representativitet for den større populasjonen av interesse. Dette bidrar til å adressere spørsmål om generaliserbarheten av funnene til lignende kontekster eller grupper av mennesker (Kvale & Brinkmann, 2015).

Innenfor forskning refererer validitet til hvorvidt en studie faktisk måler det den har til hensikt å måle. Indre validitet fokuserer på å unngå påvirkning fra andre faktorer, mens ytre validitet vurderer overførbarheten av funn til andre situasjoner eller populasjoner. Metodologiske retningslinjer, som de presentert av Kvale og Brinkmann, støttet min tilnærming til kvalitative intervjuer og bidro til å sikre både indre og ytre validitet. Å være åpen om eventuelle studiebegrensninger er også viktig for å vurdere gyldigheten av resultatene (Kvale & Brinkmann, 2015).

Reliabilitet - I min avhandling har jeg prioritert å sikre reliabiliteten, en essensiell faktor for pålitelige resultater i kvalitativ forskning (Kvale & Brinkmann, 2015). Reliabilitet refererer til stabiliteten og påliteligheten i studiens funn, avgjørende for forskningsresultatenes gyldighet. For å håndtere reliabilitetsutfordringer, har jeg fulgt retningslinjene til Kvale og Brinkmann, fokusert på gjenskapbarhet gjennom bred dokumentasjon av forskningsprosessen. En sentral utfordring er forskerens subjektivitet, håndtert ved bevissthet om egen påvirkning, åpenhet om forskerposisjon, og refleksjoner for å adressere forutinntattheter (Kvale & Brinkmann, 2015).

Systematisk datagenerering og analyse, i samsvar med standardiserte prosedyrer, styrker reliabiliteten. Disse pålitelighetsstrategiene sikrer gjentagbarhet av forskningsprosessen, fremmer sammenlignbare resultater og bidrar til studiens generaliserbarhet og stabilitet

over tid (Kvale & Brinkmann, 2015). Dette styrker vitenskapelig integritet og tillit til resultatene blant forskere og interessenter innenfor det aktuelle feltet.

Objektivitet - I min avhandling har jeg nøye implementert strategier for å sikre objektivitet (Kvale & Brinkmann, 2015). Bevisstheten om min rolle som forsker, ansatt hos NAV, refleksjon over egne holdninger, og søken etter alternative perspektiver har vært sentralt. Systematisk tilnærming til datainnsamling og analyse, klare retningslinjer, og å være åpen for motstridende bevis har begrenset individuell tolkning. Dokumentasjon av forskningsprosessen, i tråd med prinsippene til Kvale og Brinkmann, har vært avgjørende for transparent og etterprøvable forskning. Denne bevisste tilnærmingen har formet forskningsprosessen mot objektivitet, sikret pålitelige og valide resultater (Kvale & Brinkmann, 2015).

3.2 Metodevalg

For å oppnå en grundig forståelse av HMS, risiko, risikostyring og risikoplanlegging i organisasjonen, vil datainnsamlingen omfatte både en spørreundersøkelse blant de ansatte og intervjuer med nøkkelpersoner. Disse metodene er nøye valgt for å samle inn komplementære og rikholdige data.

Spørreundersøkelsen vil bli gjennomført ved hjelp av et anonymt spørreskjema som de ansatte vil bli invitert til å besvare frivillig. Spørreskjemaet vil inneholde spørsmål om ulike aspekter knyttet til HMS, risiko, risikostyring og risikoplanlegging. Dette inkluderer deres oppfatninger, holdninger og erfaringer på området. Ved å benytte spørreundersøkelse som metode kan vi samle inn data fra et større antall respondenter, og dermed få et bredt perspektiv på temaene (Bryman, 2015). Alle dataene vil bli behandlet konfidensielt og i samsvar med personvernregler for å sikre deltagerens personvern og dataenes integritet.

Kvalitativ intervjuene vil følge retningslinjene for det kvalitative forskningsintervjuet beskrevet av Kvale og Brinkmann (Kvale & Brinkmann, 2015). Gjennom disse intervjuene vil vi få muligheten til å dykke dypere inn i deltakernes perspektiver og erfaringer knyttet til HMS, risiko, risikostyring og risikoplanlegging. Intervjuene vil være semi-strukturerte, noe som betyr at det vil være en overordnet ramme, men også rom for deltakerne til å utdype og gi sine egne perspektiver. Vi vil intervju nøkkelpersoner i organisasjonen, de som har inngående kunnskap og erfaring innenfor området, for å få en rikere forståelse av praksiser, utfordringer og perspektiver (Kvale & Brinkmann, 2015). Dette vil bidra til å få et mer detaljert og nyansert bilde av HMS, risiko, risikostyring og risikoplanlegging i organisasjonen.

3.2.1 Datainnsamling

Spørreundersøkelsen vil bli gjennomført ved hjelp av et nettbasert spørreskjema som en effektiv måte å nå ut til et større antall respondenter på (Bryman, 2016). Skjemaet vil bli distribuert til de ansatte i organisasjonen, og det vil bli lagt vekt på å sikre at deltakelsen er frivillig. Spørreskjemaet vil inneholde en kombinasjon av kvantitative og kvalitative

spørsmål for å få en mer nyansert og helhetlig forståelse av de ansattes perspektiver og opplevelser knyttet til HMS, risiko, risikostyring og samfunnssikkerhet (Bryman, 2015). Ved å bruke en kombinasjon av kvantitative og kvalitative spørsmål, kan vi få innsikt i både tallfestede data og dybdeinformasjon om holdninger, erfaringer og oppfatninger (Bryman, 2015).

3.2.2 Gjennomføring av kvalitative intervjuene

I denne oppgaven har jeg anvendt som tidligere skrevet kvalitative intervjuer. Ifølge Steinar Kvale & Svend Brinkmann blir kvalitative intervjuer kalt ustrukturert eller ustandardisert. Dette har en sammenheng med at det ikke finnes forhåndstrukturerte eller standardiserte prosedyrer for hvordan slike intervjuer skal gjennomføres. Dermed må man ofte ta metodologiske beslutninger på stedet, mens intervjuet gjennomføres (Kvale & Brinkmann, 2015). Steinar Kvale & Svend Brinkmann sier også at kvalitative intervjuer krever høyt ferdighetsnivå hos intervjueren, som må kunne mye om intervjuetemaet, og som må ha kunnskap om metodologiske muligheter som finnes (Kvale & Brinkmann, 2015).

I forbindelse med gjennomføringen av kvalitative intervjuene så måtte jeg først finne aktuelle kandidater til intervjuene. Min fremgangsmåte var å kartlegge arbeidsgiveren å få en organisatorisk oversikt over arbeidsstedet og deretter finne aktuelle kandidater som ville være representative, men også kunne gi innblikk i problemstillingen, samt forskningsspørsmålene. Etter å ha gjennomført kartleggingen inviterte jeg de aktuelle kandidatene per mail. Alle kandidatene fikk tilsendt informasjon om oppgaven jeg skulle gjennomføre, informasjon om hensikten med oppgaven jeg gjennomfører, informasjon om hvordan intervjuet skulle gjennomføres og henvisning til taushetsplikten og hvordan en kandidat kan trekke seg før, under og etter at intervjuet er gjennomført. Jeg fikk tilbakemelding fra alle fem kandidatene om at de ønsket å delta.

De fem kandidatene har jeg valgt å anonymisere, eneste informasjonen som jeg kan gjengi er at demografien samsvare med demografien på arbeidsplassen, samt at alle deltakerne har lang arbeidserfaring både fra NAV Sandnes og andre arbeidsgivere. Videre i denne oppgaven vil jeg kun referere til kandidatene etter nummer som f.eks. kandidat 1 sier slik om dette eller kandidat 5 mener følgende om det.

Under intervjuene anvendte jeg lydopptak med samtykke fra kandidatene som ble intervjuet. Dette ble klart og tydelig kommunisert i samtykkeskjemaene som kandidatene hadde signert før intervjuene startet. Selv om dette allerede var nevnt, ble deltakerne likevel forsikret før samtalen om bruken av lydopptak, samt ble de bedt om godkjennelse før hvert intervju ble igangsatt.

Ifølge Steinar Kvale & Svend Brinkmann er dette vanligste å bruke lydopptak. Hensikt med lydopptak under intervjuer er at intervjueren kan fokusere på emne og dynamikken under samtalen. Forenklet sagt skal intervjueren konsentrere seg om selv intervjuet og budskapet under samtalen (Kvale & Brinkmann, 2015). Dette førte til at jeg under intervjuene var mer til stede og kunne gjennomføre en mer «harmonisk» intervju.

Før jeg gjennomførte intervjuene var jeg i kontakt med NSD (Norsk senter for forskningsdata), nå kjent som Senter for Informasjonssikring (SIKT)ⁱⁱ. Dette var i forbindelse med tillatelse for å kunne gjennomføre intervjuene. Jeg måtte framsette en søknad og senere ble godkjent etter noen ukers saksbehandling.

Når du gjennomføre intervjuene/dybdeintervjuene er det viktig at du gjennomfører test av utstyret som skal anvendes. Dermed gjennomførte jeg testing av utstyrene i god tid før intervjuene/dybdeintervjuene. Jeg brukte diktafon, mikrofon og mobil. Årsaken til at jeg brukte tre forskjellige opptaksutstyr er på grunn av sikkerhetsmessige årsaker eller rettere sagt muligheten for sikkerhetskopi. Dersom ett eller to av utstyret skulle svikte, ville jeg alltid ha en sikkerhetskopi. Vel så viktig som at utstyret fungerer er å utføre intervjuene/dybdeintervjuene uten bakgrunnsstøy, ekko eller andre elementer som kan føre til dårlig opptak. Under intervjuene var dette særdeles viktig at lydutstyret var plassert slik at samtalen ble fanget opp. Jeg fant dette mest hensiktsmessig å plasser utstyret i nærheten av kandidatene slik at jeg fikk fanget opp best mulig samtalen.

3.2.3 Transkribering

Etter at samtalen ble fullført, har jeg omgående startet på transkriberingen av samtalen. Ifølge Monica Dalen (Dalen, 2011) er dette viktig å transkribere intervjuer kort tid etter at de er gjennomført. Dette har en sammenheng med muligheten for å fange opp nøyaktighetene av kandidatens uttalelser under intervjuet (Dalen, 2011). Ifølge Steinar Kvale & Svend Brinkmann vil transkriberingen føre til at intervjuet gå fra muntlig til skriftlig form og dette vil dermed før til at intervjusamtalene blir strukturert og bedre egnet til analysering. Når teksten blir strukturert i tekst form fører dette til at du lettere kan få oversikten og struktureringen er i seg selv starten på analysen (Kvale & Brinkmann, 2015).

Under transkribering må vi ta høyde for økonomisk hensyn. Dette har en sammenheng med tid og tilgang til ressurser. Mange forskere har vitenskapelig assistenter eller sekretærer som kan bistå forskeren med transkribering av intervjuer. I mitt tilfelle har verken tilgang til vitenskapelig assistenter eller sekretærer og måtte gjennomføre transkribering selv. Mitt mål var å gjennomføre mest mulig ordrett transkribering av intervjuene. Selv om dette var et hårete mål, klarte jeg til slutt å transkribere så å si ord. Selvsagt måtte jeg under transkriberingsprosessen endre litt i form at talemåter som «mhm», «eeh», «ehm» ble fjernet for å kunne skrive en strukturert tekst. Under intervjuene ble en del forkortelse brukt. Forkortelsene har jeg skrevet helt ut ettersom de blir relevante i diskusjonene senere. En annen utfordring er dialekt, men dette var ikke utfordring for meg ettersom jeg forstår dialektene som kandidatene snakker. Jeg transkriberte teksten til bokmål og dermed viktig å få vekk dialekter under

ii SIKT (Senter for Informasjonssikring) - Kunnskapssektorens tjenesteleverandør er et norsk forvaltningsorgan som ble etablert 1. januar 2022. Sikt skal bidra til bedre og mer effektive digitale tjenester i kunnskapssektoren. Forvaltningsorganet består av Units digitale tjenesteleveranser, Uninett og deler av tidligere Norsk senter for forskningsdata

transkriberingen. Når du transkribere tekst ordrett er dette viktig å tenke på reliabilitet, validitet og etikk (Kvale & Brinkmann, 2015).

3.2.4 Gjennomføring av kvantitativ spørreundersøkelsen

Spørreundersøkelse (intervju-undersøkelser, surveyer, meningsmålinger) er den mest brukte metoden for datainnsamling innenfor forskning. Årsaken til at mange velge denne formen for datainnsamlingsmetode er fordi man kan stille samme spørsmålene med forskjellige svar alternativ til et stort utvalg av respondenter (Bryman, 2015). Dermed kan man lettere se trender i en organisasjon, befolkningen, o.l. (Kvale & Brinkmann, 2015).

Min gjennomføring av spørreundersøkelsen var preget av en bred og velorganisert tilnærming. Jeg startet i førsteomgang med å finne ut av hva som skal til for å få gjennomføre en spørreundersøkelse ved min arbeidsplass. Her måtte jeg leste meg opp i regelverk internt, samt innhentet informasjon eksternt. Etter grundig lesing av retningslinjene på arbeidsplassen tok jeg tok med direktøren på arbeidsstedet og fikk tillatelse til gjennomføring av en spørreundersøkelse.

Etter at den formelle tillatelsen fra arbeidsplassen var på plass, måtte jeg finne hvilken spørreundersøkelses verktøy jeg skulle anvende. Jeg hadde via Universitetet i Stavanger tilgang til et spørreundersøkelses program som heter SurveyXact. Dette verktøyet krevde digital opplæring for å kunne nyttiggjøre seg best mulig av den. Jeg gjennomførte digitalt kurs som framskaffe ny kunnskap for meg innenfor gjennomføringen av spørreundersøkelser. SurveyXact er meget bra spørreundersøkelse program som gir deg muligheten til å lage en spørreundersøkelse som oppfyller alle kriteriene innenfor forskning. SurveyXact gir deg muligheten til å anonymisere respondentene som deltar på undersøkelsen til den grad at du overhodet ikke kan spore tilbake hvem som har svart på hva på undersøkelsen. Videre gir programmet deg mulighet til å sende ut spørreundersøkelsen på forskjellige digitale plattformer. Ved å anvende SurveyXact oppfyllet jeg også kravene til GDPRⁱⁱⁱ (General Data Protection Regulation).

Nå som jeg hadde verktøyet for å kunne gjennomføre undersøkelsen var dette tid for å lage spørsmålene. Når du lage en spørreundersøkelse, er dette alltid viktig å ta høyde for kunnskapsnivået og tidsbruken på spørreundersøkelsen. Jeg har i mange år gjennomført utallige spørreundersøkelser som til tider ikke har vært relevante for meg, men også meget tidkrevende. Derfor var dette meget viktig for meg å lage en spørreundersøkelse som respondentene kunne kjenne seg igjen i, men også at tidsbruken på spørreundersøkelsen var fornuftig. Dermed gjennomførte jeg flere test runder og lukket ut teknisk problemstillinger.

iii GDPR (General Data Protection Regulation) - Personvernforordningen er en forordning som skal styrke og harmonisere personvernet ved behandling av personopplysninger i Den europeiske union. Opprettelsen av like regler for de næringsdrivende i EU, er også ment å tjene den økonomiske utviklingen i dette området.

Før endelig utsendelse av spørreundersøkelsen var jeg i kontakt med NSD (Norsk senter for forskningsdata), nå kjent som Senter for Informasjonssikring (SIKT). Dette var i forbindelse med tillatelse for å kunne gjennomføre undersøkelsen. De kunne bekrefte at min undersøkelse ikke hadde behov for tillatelse.

Undersøkelsen ble gjennomført rett etter at organisasjonen hadde gjennomført obligatorisk HMS opplæring. Dette var strategisk planlagt av meg nettopp for å gi respondentene best mulig forutsetning for å kunne besvare spørsmålene, men også få best mulig analysedata i den andre enden.

Før spørreundersøkelsen ble sendt ut på e-post, sørget jeg for at alle respondentene fikk tilsendt informasjonsskriv om deltakelse, anonymitet og taushetsplikt. Målsetningen med dette var å gjøre prosessen mest mulig transparent for respondentene.

Når spørreundersøkelsen ble sendt ut fikk alle informasjon om 3 ukers frist for å besvare e-posten. Etter at 2 uker hadde gått ble en purre e-post sendt ut til alle som oppfordret de til å være med på undersøkelsen. Etter fristen hadde gått ut ble muligheten for å besvare undersøkelsen låst og videre besvarelser kom ikke gjennom. Dermed startet prosessen med å analysere resultatet ved å bruke programmet SurveyXact.

3.2.5 Dataanalysens utfordringer

Dataanalysen i denne studien har jeg møtet på forskjellige utfordringer på grunn av bruken av både kvantitative og kvalitative metoder. For spørreundersøkelsen som ble sendt ut til ansatte via analyseprogrammet SurveyXact, vil de kvantitative dataene bli behandlet ved hjelp av statistiske verktøy og metoder. Deskriptiv statistikk vil bli brukt for å gi en oversikt over respondentenes demografiske informasjon og svarene på spørsmålene. Korrelasjonsanalyse vil bli utført for å undersøke eventuelle sammenhenger mellom variabler.

Før undersøkelsen ble sendt ut på e-post, sørget jeg for å distribuere informasjonsskriv til alle potensielle deltakere. Dette skapte en transparent prosess der deltakerne var fullt informert om formålet og innholdet i undersøkelsen på forhånd.

Når dette gjenger alle mine deltaker i både intervjuene og spørreundersøkelsene var dette viktig å ivareta deres personvern, samt også anonymitet. Når dette gjelder personvern som måtte jeg forholde meg GDPR. For at jeg skulle få flest mulig deltakere i mine undersøkelser var dette gitt at hele undersøkelsen skulle anonymiseres. Videre hadde deltakeren mulighet til å trekke seg når som helst.

Jeg besluttet tidlig i prosessen å utelate svar alternativet «vet ikke» fra spørreundersøkelsen. Målsetningen med å fjerne muligheten for «vet ikke» har en sammenheng med et ønske om deltakeren måtte sette seg grundig inn i spørsmålene før dem svarte. Videre ble spørreundersøkelsen gjennomført rett etter at alle hadde gjennomført obligatorisk HMS opplæring.

Forskningsetikk er en forutsetning som du som forsker må forholde deg til gjennom hele forskningsarbeidet. Dette var noe jeg måtte forholde meg til også under både spørreundersøkelsen og intervjuene.

Resultatene fra spørreundersøkelsen har vært svært verdifulle for mitt forskningsprosjekt og har gitt dyp innsikt i den studerte problemstillingen. Den nøye planlagte gjennomføringen og de etiske hensynene som ble ivaretatt, har bidratt til å sikre at undersøkelsens resultater er pålitelige og generaliserbare.

Når det gjelder kvalitative intervjuene med nøkkelpersoner, vil de kvalitative dataene bli analysert ved hjelp av en tematisk analyse. Intervjuene ble tatt opp og deretter transkribert tilnærmet bokstavelig for å bevare deltakernes opprinnelige uttrykk og meninger. Deretter måtte jeg gjennomgå transkripsjonene for å identifisere sentrale temaer og kategorier som gjenspeiler deltakernes perspektiver og erfaringer knyttet til HMS, risiko og beredskapsplan. Ved å velge denne tilnærming i gjennomføring av analyse dataene holder jeg meg i tråd med fenomenologisk perspektivet.

3.2.6 Forskningsetiske aspekter

I avhandlingen er dette satt søkelys på forskningsetisk hensyn, samt sikre beskyttelse av informanter på flere nivåer. Først og fremst vil alle mine deltaker i spørreundersøkelse og intervjukandidatene være frivillig, og det blir informert om samtykke fra alle deltakerne. Informantenes opplysninger og identiteten vil bli behandlet med konfidensielt og anonymisert.

Når det gjelder spørreundersøkelsen kan deltaker når som helst avbryte, ettersom dette ligger en funksjon i programmet som legger til rette for dette. Ingen vil få vite om at deltaker avbrutt undersøkelsen og dette er inkludert forskeren. De kvantitative intervjuene vil nøkkelpersonene kunne ha mulighet til å trekke seg før, under og etter at intervjuet.

Personopplysninger som samles inn under avhandlingen blir lagret separat og i samsvar med retningslinjene for personvern. Disse personvern reglene er fastsatt av NSD (Norsk senter for forskningsdata), nå kjent som Senter for Informasjonssikring (SIKT). Disse tiltakene vil sikre at personopplysninger blir håndtert forsvarlig og i samsvar med gjeldende lover og reguleringer.

For å presisere er denne avhandlingen gjennomført under strenge personvernregler og i tråd med forskningsetiske retningslinjer.

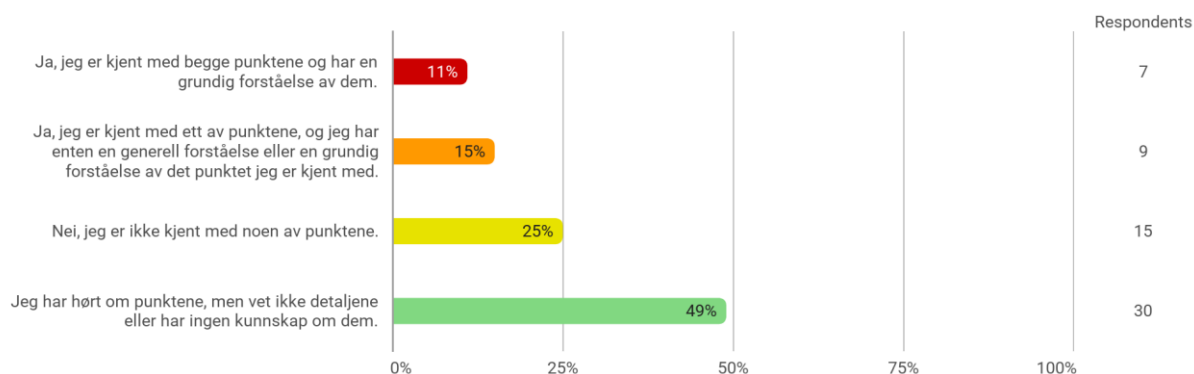
4 Resultater

Resultatene som framlegge i dette kapittelet er delt inn i 4. Dette har en sammenheng med forskningsspørsmålene. Videre har jeg i dette kapittelet delt kvantitative resultater og kvantitative resultater. Dette har igjen en sammenheng med et ønske om bedre struktur i framleggelsen av resultatene fra spørreundersøkelsen og de viktigste sitatene fra dypintervjuene. Under kvantitative resultatene kommer jeg kun til å opplyse om hvilken alternativ som har størst utslag eller utmerket seg mest. Vi skal diskutere mer resultatene i kapittel 5. Når det gjelder kvantitative resultater som komme jeg til å ta med de viktigste sitatene og henviser til hvilken kandidat som oppga dette. Her igjen komme jeg ikke til å diskutere utover å bekrefte hvem som er sitert.

4.1 Resultat - Hvordan forstår arbeidsgivere kravene i internkontrollforskriften §1 punkt 6 og §5?

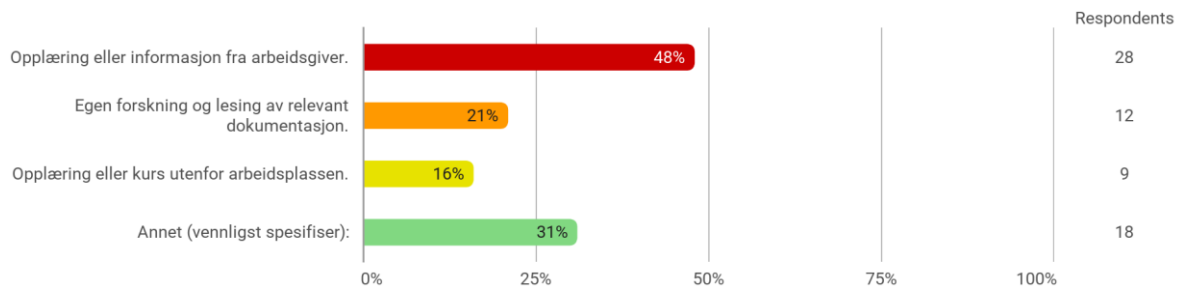
4.1.1 Kvantitative resultatene

Har du kunnskap om internkontrollforskriften §1 avsnitt 6 og §5, og hvordan vil du beskrive din kunnskap om disse punktene?



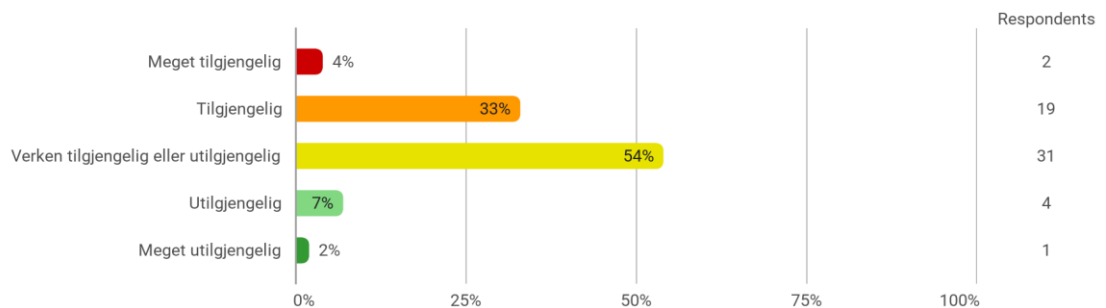
Figur 1 – Under dette spørsmålet ser vi at ansatte har hørt om paragrafene, men at de ikke besitter detaljekunnskaper på dette område

Hvordan har du fått informasjon om internkontrollforskriften §1 punkt 6 og §5? (Du kan velge flere alternativer)



Figur 2 – Vi ser under dette spørsmålet at ansatte har fått informasjon gjennom opplæring, men også fra andre skilder.

Hvor tilgjengelig er informasjonen om internkontrollforskriften §1 avsnitt 6 og §5 på arbeidsplassen din?



Figur 3 – Spørsmålet rundt tilgjengelighet av informasjon om paragrafene svare dette alle fleste at verken tilgjengelig eller utilgjengelig, mens flere mener at informasjonen er tilgjengelig.

4.1.2 Kvalitative resultatene

Under dette spørsmålet hadde kandidatene litt forskjellige oppfatninger:

Kandidat 1 & Kandidat 3 hadde denne oppfattelsen:

"I vår tilnærming tar vi hånd om alle hendelser, og det eksisterer en tydelig kategorisering av dem basert på lav, middels og høy alvorlighetsgrad. Det er et strengt regime for å bestemme hvilke hendelser som skal klassifiseres som høy, middels eller lav. Spesielt når det gjelder uønskede hendelser knyttet til vold og trusler, blir disse behandlet som en samlet enhet."

"I HMS-planen vurderer vi nøye forebyggende tiltak, som inkluderer omfattende veiledning og opplæring av personalet for å sikre trygghet, rolleforståelse og effektiv forebygging av eskalering. Dette innebærer å ruste ansatte til å håndtere ulike situasjoner gjennom Modia-fagsystemet^{iv}, telefonkommunikasjon og andre plattformer."

^{iv} Modia-fagsystem – Dette er et internt arbeidsverktøy som brukes for oppfølging av deltaker

Kollegaveiledning er viktig og betraktes som et avgjørende tiltak. Vi har en nulltoleransopolitikk mot vold og trusler, og vi forplikter oss til å håndtere slike hendelser grundig. Konsekvensene for innbyggerne håndteres gjennom ulike tiltak, inkludert utestenging og politianmeldelse. Fokuset er imidlertid på å støtte og følge opp våre ansatte for å sikre etterlevelse av internkontrollen."

Kandidat 2 & Kandidat 5 hadde denne oppfattelsen:

"I min rolle har jeg gjennom mange år vært aktiv i å utvikle kulturen ved NAV Sandnes. Ledelsen ser det som et ansvar å overholde forskrifter, lover og regler. Besøk fra Arbeidstilsynet sikrer at nødvendige planer og rammer er på plass. Jeg deltar aktivt i samarbeid med vernetjenesten, i vaktordningen og i KVT-gruppen^v. Forebygging er sentralt, og jeg legger vekt på hvordan vi kommuniserer i det daglige, enten det er i møter, på telefon eller skriftlig. Etter korona har vi økt tilgjengeligheten ved å være tilgjengelige på ulike steder som mestringsenheten og flyktningsenheten, noe som også bidrar til forebygging i vår arbeidssituasjon på NAV Sandnes."

Kandidat 4 hadde denne oppfattelsen:

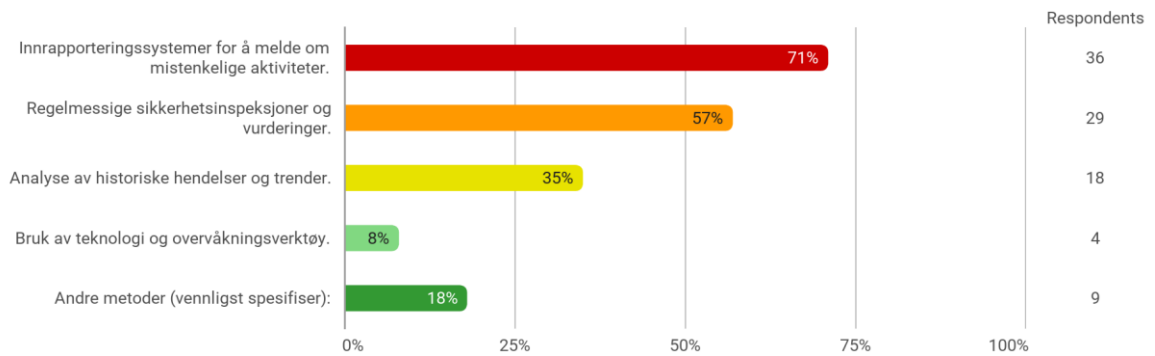
"Vi har alltid utført risikoanalyser for sikkerhet og uønskede hendelser, men under årets tilsyn fra Arbeidstilsynet ble det påpekt feil ved vår mal. Arbeidstilsynet mente at NAV sin mal ikke var tilstrekkelig, og de ønsket at vi skulle bruke deres mal i stedet. Dette har ført til at vi har endret malen for hvordan vi utfører risikoanalyser. Den tidligere malen var tilsynelatende smalere enn den Arbeidstilsynet anbefalte, og det utfordrer oss til å vurdere bredden av faktorer som skal tas med i analysen."

4.2 Resultat - Hvordan identifiserer arbeidsgivere mulige risikoer knyttet til uønskede tilsiktede hendelser?

4.2.1 Kvantitative resultatene

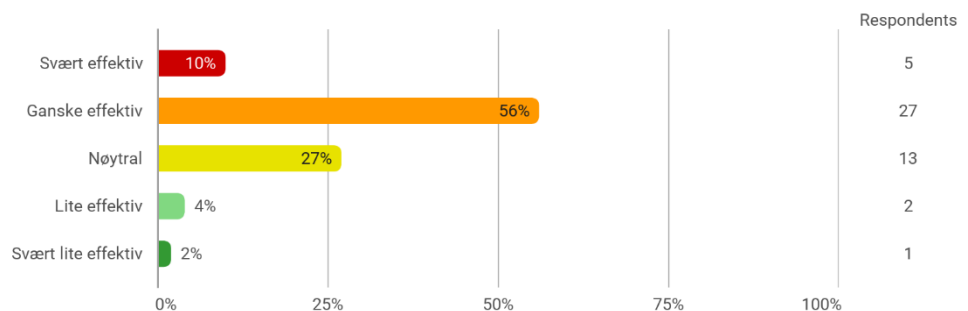
Hvilke metoder brukes for å identifisere risikoer knyttet til uønskede tilsiktede hendelser? (Du kan velge flere alternativer)

^v KVT-gruppen – Forkortelsen står for Konflikt, Vold og Trussel gruppe.



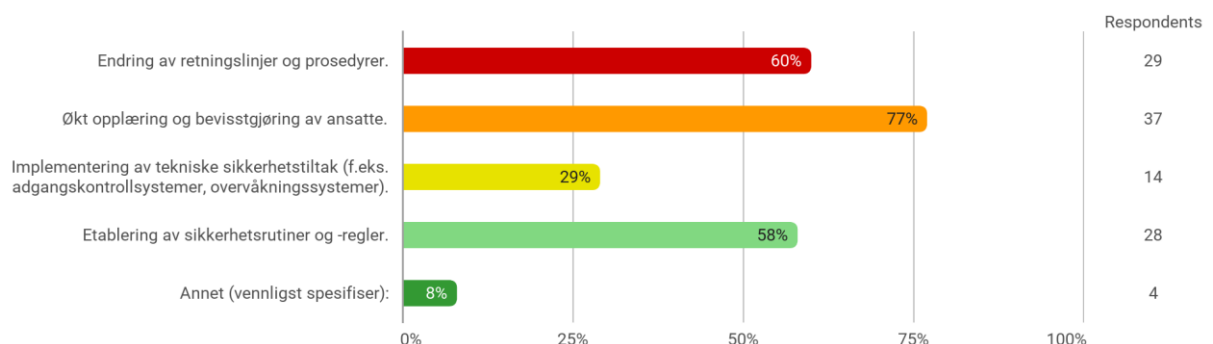
Figur 4- Framkommer under dette spørsmålet som inneholder muligheten for ansatte å velge flere alternativer at innrapporteringsstemet blir brukt mest til å identifisere, men også regelmessig sikkerhetsinspeksjon og analyse at historiske hendelse og trender.

I hvilken grad føler du at arbeidsgiveren din er effektiv i å identifisere risikoer knyttet til uønskede tilsiktede hendelser?



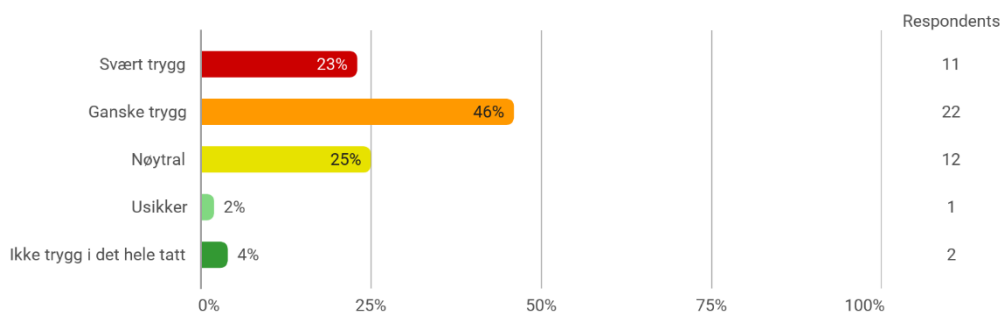
Figur 5 – Under dette spørsmålet er oppfatningen at arbeidsgiver gjennomfører ganske effektiv i å identifisere risiko

Hvilke tiltak blir vanligvis iverksatt for å håndtere identifiserte risikoer knyttet til uønskede tilsiktede hendelser? (Du kan velge flere alternativer)



Figur 6 – Under dette spørsmålet kunne deltaker velge flere alternativer. Flere av svarene har ganske like resultater, men endring av retningslinjer og prosedyrer, økt opplæring og bevisstgjøring og etablering av sikkerhetsrutiner anses som viktige faktorer for håndtere risiko.

Føler du deg trygg på at arbeidsgiveren din tar tilstrekkelige forholdsregler for å identifisere og håndtere risikoer knyttet til uønskede tilsiktede hendelser?



Figur 7 – Framkommer under dette spørsmålet at de ansatte føler på en svært eller ganske trygghet på at arbeidsgiveren tar tilstrekkelig forholdsregler.

4.2.2 Kvalitative resultatene

Under dette spørsmålet hadde kandidatene litt forskjellige oppfatninger:

Kandidat 2 & Kandidat 3 hadde denne oppfattelsen:

"Vi legger vekt på det fysiske HMS-aspektet, med regelmessige vernerunder for å identifisere risikoer i publikumssonene. Gjennom erfaringsdeling med andre NAV-kontorer håndterer vi fysiske barrierer og innredning. En dedikert konflikt-, vold- og trusselgruppe jobber forebyggende ved å identifisere potensielle trusler, dele læringspunkter og veilede andre ansatte. Gruppen tilpasser seg den økende digitaliseringen og tar ansvar for opplæring, spesielt i håndtering av digitale trusler. Dette ble tydelig under en HMS-samling i 2019, der vi fokuserte på digitale trusler. Suksessen vår avhenger av ledernes deling av informasjon, og vi tilpasser oss aktivt for å møte utfordringene i en stadig mer digitalisert verden."

Kandidat 5 hadde denne oppfattelsen:

"Uønskede hendelser er mest synlige og identifiserbare under ad hoc-situasjoner i åpningstiden. Vektene håndterer ofte uanmeldte brukere utenfor åpningstid. Kommunikasjon, spesielt konfliktdependende kommunikasjon, er avgjørende, inkludert bevisst bruk av kroppsspråk og gjensidig støtte for å håndtere og forebygge konflikter."

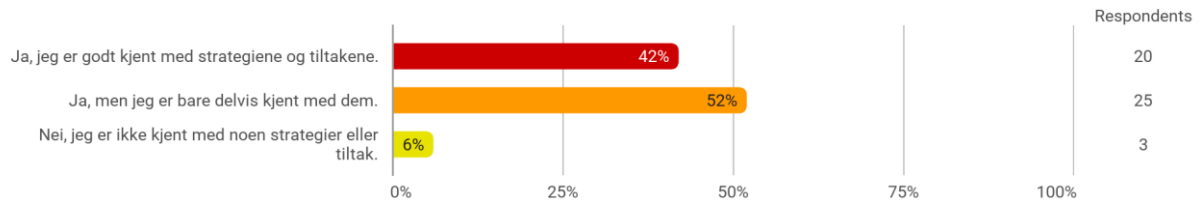
Kandidat 1 & Kandidat 4 hadde denne oppfattelsen:

"Opplæring er avgjørende for å forebygge uønskede hendelser, gjennom e-læring, praktisk opplæring, og kollegaveiledning. Dette inkluderer å gi ansatte myndighet, lære konfliktdependende kommunikasjon, følge rutiner, kontakte ledere ved utrygghet, og gjøre kontinuerlige sikkerhetsvurderinger, som skjer blant annet under HMS-dager. Forebyggende tiltak identifiseres gjennom risikovurderinger, med innspill fra ansatte, vernetjenesten, og HR. Beslutninger om tiltak tas i medbestemmelsesapparatet og ledergruppen."

4.3 Resultat - Hvilke strategier og tiltak benytter arbeidsgivere for å forebygge uønskede tilsiktede hendelser?

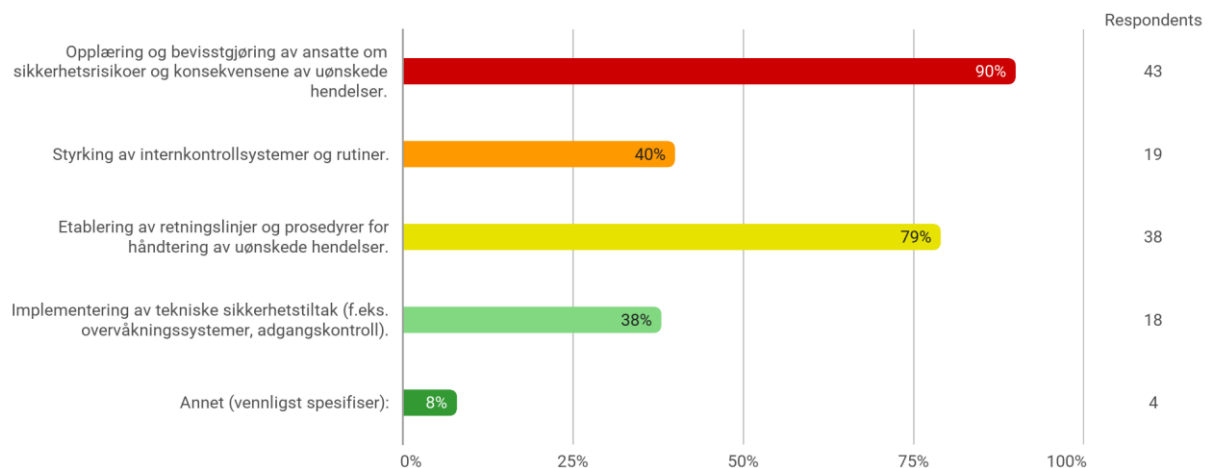
4.3.1 Kvantitative resultatene

Er du kjent med forebyggingsstrategier og tiltak for uønskede tilsiktede hendelser som er implementert på arbeidsplassen din?



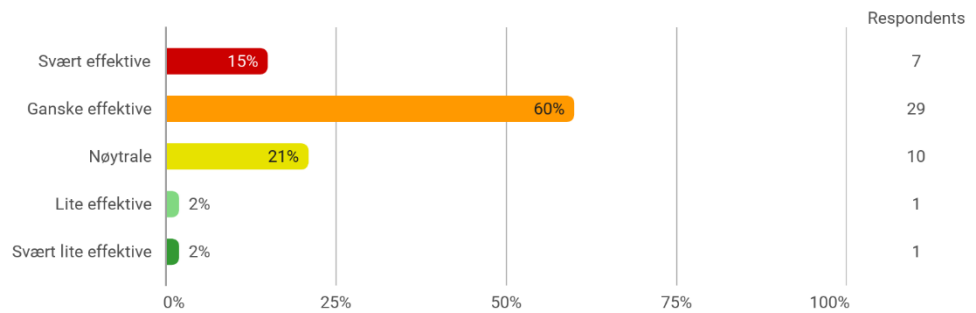
Figur 8 – Under dette spørsmålet er ansatte ganske enige om at de er kjent med forebyggingsstrategier.

Hvilke av følgende forebyggingsstrategier og tiltak er implementert på arbeidsplassen din? (Du kan velge flere alternativer)



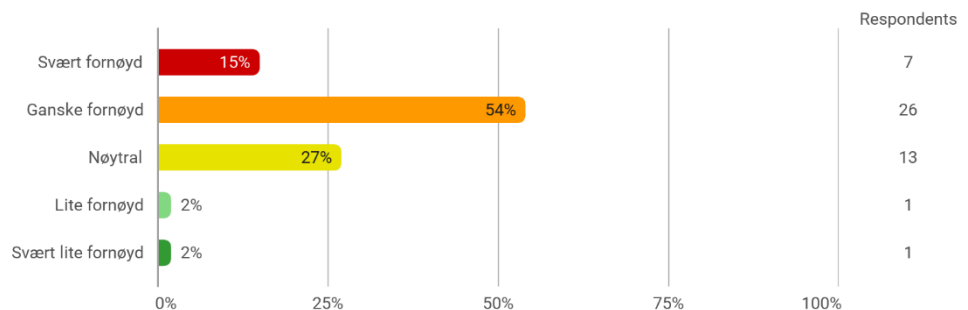
Figur 9 – I dette spørsmålet er de ansatte ganske enige om at opplæring og etablering av retningslinjer som er implementert på arbeidsplassen.

I hvilken grad mener du at forebyggingsstrategier og tiltak på arbeidsplassen din er effektive for å hindre uønskede tilsiktede hendelser?



Figur 10 – Under hvor effektive forebyggingsstrategier på arbeidsplassen er mener de ansatte at det foreligger effektive forebyggingsstrategier.

Er du fornøyd med arbeidsgiverens innsats for å forebygge uønskede tilsiktede hendelser på arbeidsplassen din?



Figur 11 – Under spørsmålet hvor fornøyd ansatte er over innsatsen i forbindelse med forebygging er resultatet at ganske fornøyd, mens en del er også nøytral (både og).

4.3.2 Kvalitative resultatene

Under dette spørsmålet hadde kandidatene inndelt seg i to oppfatninger:

Kandidat 2, Kandidat 3 og Kandidat 4 hadde denne oppfattelsen:

"Hovedstrategien fokuserer på å være trygge veiledere og skape et trygt arbeidsmiljø for både ansatte og besøkende. Dette innebærer opplæring i konfliktdepende kommunikasjon, sikring av lokaler, alarmsystemer og tilstrekkelig bemanning. En viktig del av strategien er kunnskapsdeling og samarbeid i kollegafellesskapet."

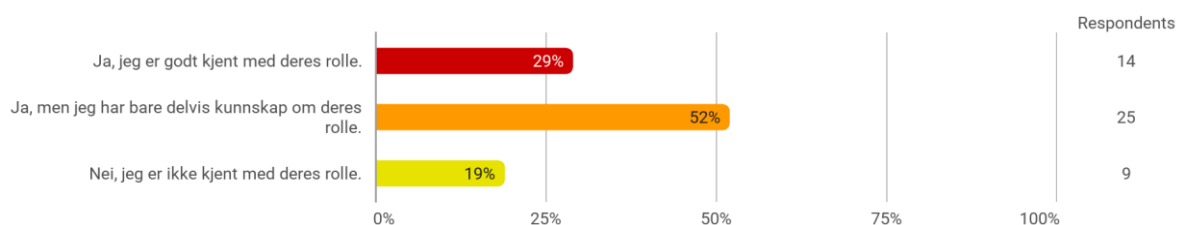
Kandidat 1 & Kandidat 5 hadde denne oppfattelsen:

"Mestring av utfordringer i arbeidsmiljøet involverer primært kommunikasjon, veiledning, og konfliktdepende kommunikasjon. Tiltak inkluderer bevisstgjøring ved ansettelse, kontinuerlig opplæring gjennom KVT-gruppen, og økt tilgjengelighet utenfor kontoret. Effekten av tiltakene, selv om evalueringen ikke er fullstendig systematisk, er tydelig. Deltakelse i kontordager på andre enheter viser seg spesielt gunstig for sårbare grupper, mens vakttelefon og sosiale tjenester gir effektiv hjelp utenfor vanlig kontortid."

4.4 Resultat - Hvilken rolle spiller de ansatte i implementeringen og opprettholdelsen av effektiv risikostyring og internkontroll?

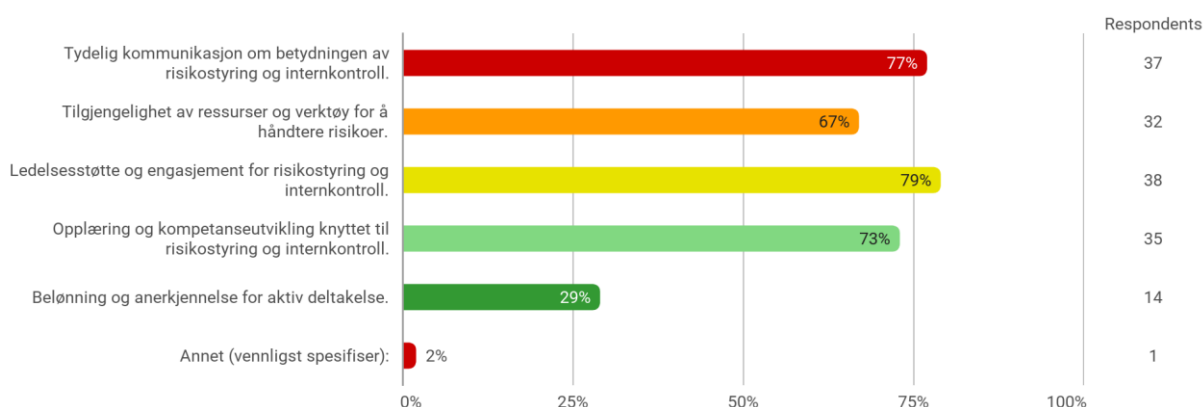
4.4.1 Kvantitative resultatene

Er du kjent med hvilken rolle ansatte spiller i implementeringen og opprettholdelsen av risikostyring og internkontroll på arbeidsplassen din?



Figur 12 – Ansattes rolle i implementeringen mener de alle fleste at de er kjent med sin rolle.

Hvilke faktorer mener du kan påvirke ansattes evne og vilje til å delta aktivt i implementering og opprettholdelse av risikostyring og internkontroll? (Du kan velge flere alternativer)



Figur 13 – Under dette spørsmålet fikk deltakerne her kunne velge flere alternativer. Her kan vi se at deltakerne jevnt over mener at alternativ 1 til 4 er dekkende når dette gjelder ansattes mulighet til å påvirke.

Hvilke forslag har du for å styrke ansattes rolle i implementering og opprettholdelse av risikostyring og internkontroll på arbeidsplassen din?

- Få frem hvor stor betydning dette kan ha for hver ansatt. Komme med enkeltteksempler på hva som i verstefall kan skje hvis disse risikostyring/internkontroll ikke finnes/ blir brukt, og eksempler fra virkeligheten.

- Opplæring av ansatte i HMS og internkontrollsystemet, gjøre det tilgjengelig for ansatte og at det er jevnlig tema på møter. Tid er en begrensende faktor i vår bedrift, samt mye rot og lite oversikt våre systemer, gjør at informasjon lett drukner.
- Passe på at alle ansatte har tilgang til avvikssystem og vet hvordan de bruker det. Jevnlige gjennomgang for eksempel 2 ganger i året i plenum av oppsummering av hvilke risikoer som er avdekket og hvordan disse håndteres. For eksempel på kontormøter.
- Helt klart enda mer involvering enn det som er. Ofte erfarer man at det snakkes om, men det skjer lite eller intet. I en svært travel hverdag, der det er 1000 vis av baller i luften og alle har mer enn nok å gjøre, er det med internkontroll som oftes bare prat prat og atter prat. Alle har vi et ansvar for vårt eget arbeidsmiljø og sikkerheten på arbeidsplassen. Det må tas på alvor og ikke bare være en snakkis. Kanskje rollespill kunne vært noe her.
- Lettere tilgang til avvikssystemene.

Figur 14 – Under dette spørsmålet har deltakeren gitt tilbakemelding på hva som kan styrke risikostyringen og internkontroll på arbeidsplassen. Ut fra tilbakemeldingene er avvikssystemet går igjen og opplæring.

4.4.2 Kvalitative resultatene

Under dette spørsmålet hadde kandidatene inndelt seg i to oppfatninger:

Kandidat 1, Kandidat 3 og Kandidat 4 hadde denne oppfattelsen:

"I hendelsessituasjoner løses alt lokalt, med historiene formidlet gjennom varslingsystemet ved uønskede hendelser. Varsling gjøres i begge kanaler, statlig og kommunalt, ved pågående hendelser som evakuering eller trusler. Rapporteringen etter hendelser sendes også til begge instanser. Oppfølging etter hendelser tilbys av både stat og kommune. Denne tydelige oppdelingen og samarbeidet har utviklet seg over tid, og nå får vi støtte og oppfølging fra både NAV Rogaland og Sandnes kommune, noe som har forbedret organisasjonens reaksjonsevne og tydeliggjort ansvarsfordelingen."

Kandidat 2 & Kandidat 5 hadde denne oppfattelsen:

"Ledelsen, verneombud, fagforeninger, og alle involverte parter er enige om at rapportering av uønskede hendelser er en enkel prosess her. Det er enighet om at systemet for å rapportere gir en varm og god opplevelse, og dette antyder at vi, som ansatte, kanskje ikke er like bevisste på risikostyring og internkontroll."

5 Diskusjon

I dette kapittelet vil jeg drøfte empirien i lys av teorien, slik som jeg har presentert det i teorikapittelet. For å gå litt tilbake er problemstillingen i denne oppgaven er *Hvorfor trenger NAV Sandnes en beredskapsplan for uønskede hendelser?* Med dette utgangspunktet i problemstillingen utviklet jeg fire forskningsspørsmål som er:

- 1. Hvordan forstår arbeidsgivere kravene i internkontrollforskriften §1 punkt 6 og §5?**
- 2. Hvordan identifiserer arbeidsgivere mulige risikoer knyttet til uønskede tilsiktede hendelser?**
- 3. Hvilke strategier og tiltak benytter arbeidsgivere for å forebygge uønskede tilsiktede hendelser?**
- 4. Hvilken rolle spiller de ansatte i implementeringen og opprettholdelsen av effektiv risikostyring og internkontroll?**

Helse, miljø og sikkerhet (HMS) er en bærebjelke innenfor norsk arbeidsliv, og det har som formål å sikre gode og trygge arbeidsforhold samt beskytte ansattes helse og sikkerhet (Arbeidstilsynet, 2021). Helse, miljø og sikkerhet (HMS) gjelder også for sikkerheten for forbruker ved bruk av tjenesten og produktet (Karlsen, 2010).

Dersom vi tar utgangspunktet i akronymet HMS (Helse, miljø og sikkerhet) og videre bryter ned hva som ligger til grunn i forkortelsene får vi følgende:

Helse og arbeidsmiljø (H) *omhandler inn klima, yrkeshygiene, ergonomi, fysisk, kjemisk, organisatorisk, sosiale og biologiske miljøfaktorer* (Karlsen, 2011). Ytre miljø (M) *omfatter ressursbruk, energiprofiler, miljøaspekter ved innkjøp og omdanning av innsatsvare, håndtering av avfall og utslipp til jord, luft og vann* (Karlsen, 2011). Sikkerhet (S) *omhandler risikovurderinger av farlig arbeid til uønskede hendelser, granskning av neste ulykker og ulykker, samt beskytte sårbare elementer i en virksomhetens omgivelser eller produksjonsmønster* (Karlsen, 2011). Dermed kan vi si at spennet til HMS arbeidet dekker hele det moderne arbeidslivet vi har i dag.

HMS-regulering kan skje på forskjellige nivåer. Dersom vi innfører Karlsen hjelpebegreper knyttet til HMS-arbeid for vi følgende begreper: *forvaltning, ledelse og styring*. Vi kan deretter dele HMS-reguleringen i tre nivåer som er *Makro, Meso og Mikro*. Deretter kan vi knytte hjelpebegrepene til det tre nivåene og få følgende nøkkelbegreper: *HMS-forvaltning (Makro-nivået), HMS-ledelse (Meso-nivået) og HMS-styring (Mikro-nivået)* (Karlsen, Metoder for HMS-regulering, 2011).

Helse, miljø og sikkerhet (HMS) har en definert rolleinndeling der arbeidsgiver har plikter og ansvar, samt har arbeidstaker også en plikt og et ansvar i HMS arbeidet (Påseplikten, som er plikten til å påse at lov- og forskriftsfeste krav overholdes). Videre bør man ha et AMU (arbeidsmiljø utvalg), verneombud, tillitsvalgt og BHT (bedriftshelsetjeneste), men innenfor disse finnes det unntaksregler. Organisasjonen jeg

har valgt å utforske i denne oppgaven oppfyller alle vilkårene i HMS og alle rollene er godt definert.

Internkontroll (IK) er en offentlig regulert forskrift, og vi kan trekke historiske linjer tilbake til fabrikkloven fra 1892. Første næringen som ble omfattet av egen forskrift var oljesektoren 1985. Dette hadde en sammenheng med Aleksander Kielland ulykken i 1980, men også andre ulykker og nesten ulykker. For landbasert virksomheter ble dette i 1992 satt i forskrift Helse, miljø og sikkerhet (HMS). Forskriften fra 1992 ble forenklet under revisjonen i 1997. Forskriften gjelder alle bedriften, inkludert enkeltpersonbedrifter, men forskriften gjelder ikke privatpersoner og kunder (Karlsen, 2011) (Ose & Busch, 2020).

Internkontroll (IK) er et styrings- og dokumentasjonssystem for en virksomhetens helse- miljø- og sikkerhetsarbeid (HMS). IK-HMS forskriften hviler åtte lover og 250 tilhørende forskrifter, samt ni tilsynsynmyndigheter og underlagt fire departementer. Videre må virksomheter forhold seg til 60 lover og 1000 forskrifter innenfor HMS-området. I følge Karlsen er IK-HMS forskriften den mest ambiose reformen for produksjonslivet noen gang (Karlsen, 2012).

I denne oppgaven har jeg forhold meg til interkontrollforskriften §1 punkt 6 som omhandler *forebygging av uønskede tilsiktede hendelser* (LovData, 1997). Vi kan si at hensikten med §1 i internkontrollforskriften er å fremme kontinuerlig forbedring av arbeidsmiljøet, sikkerheten, forebygging av helseskade og miljøforstyrrelse. Vi kan si at internkontrollforskriften §1 omhandler mye av det daglige arbeidet på en arbeidsplass. Når dette gjelder internkontrollforskriften §5 omhandler *Helse-, Miljø og sikkerhet* (LovData, 1997). Internkontrollforskriften §5 sier noe om hvordan dette kan påvirke arbeidsgivers ansvar for internkontroll og hvordan den etterleves. Dette fører til at arbeidsgiver og arbeidstaker må på den ene siden forholde seg til HMS og på andre siden oppfylle vilkårene i internkontrollforskriften.

Min undersøkelse viser at dette alle fleste ansatte har hørt om §1 og §5 i internkontrollforskriften, men derimot nøkkelpersonen jeg intervjuet besitter mer dype informasjon om forskriftene og dens betydning for arbeidsplassen. Dette kan sees i en sammenheng med at nøkkel personen jobber aktivt med dette, langt mer enn de i ansatte. Utover dette viser undersøkelsen at de ansatte har fått informasjonen og opplæring arbeidsgiver slik som er forventet etter internkontrollforskriften og HMS regelverket.

Innenfor HMS arbeidet er det en forutsetning at en organisasjon driver kontinuerlig forbedring av HMS arbeidet. Ifølge nøkkelpersonen så er målsetningen i HMS-planen dere å gi mye veiledning og opplæring av ansatte i HMS, sikre tryggheten, rolleforståelsen til ansatte i HMS arbeidet og effektiv opplæring i forebygging av eskalerende situasjonen. Et annet relevant punkt er hvor tilgjengelig informasjonen om internkontrollforskriften er overfor ansatte ettersom målsetningen til HMS er at alt skal være mest mulig sporbart og tilgjengelig for alle parter i arbeidslivet. Her ser vi i denne organisasjonen at de ansatte anser den som verken tilgjengelig eller utilgjengelig.

Derimot er oppfatningen blant nøkkelpersonen at alt er tilgjengelig for ansatte. Dette viser at oppfatningen innad i organisasjonen ikke helt samsvare. Dette kan selvsagt ha en sammenheng med organisasjonens størrelse, men også avstanden mellom arbeidsgiver og arbeidstaker er for stor.

Sikkerhetsbegrepet kan defineres som; *fravær av uønskede hendelser eller frihet fra fare og frykt. Denne tilstanden er imidlertid ikke statisk, men påvirkes av endringer i faktorer som trussel og farer, sårbarhet og verdi* (Stranden & Rosvold, 2022). Sikkerhetsbegrepet varier ettersom i hvilken kontekst den brukes. I en bedrift kan sikkerhetsbegrepet omhandle alt fra fysisk sikring til digital sikkerhet, men for en privat person kan sikkerhetsbegrepet gjelder noe mer nærliggende som f.eks. familie, eiendom, o.l. (Engen, et al., 2021) (Ali, Selj, & Gjerde, 2022).

I rapporten NOU (Norges offentlige utredninger) rapporten fra 2006 har dem prøvd å presisere bruker av begrepene safety og security (Ullring, et al., 2006).

Deres definisjon er:

- **Safety** – «sikkerhet mot uønskede utilsiktede hendelser»
- **Security** - «sikkerhet mot uønskede tilsiktede hendelser»

Når vi snakker om sikkerhet, så må vi forholde oss til begge begrepen safety og security. Dette har en sammenheng med at NAV Sandnes kan bli utsatt for begge mulighetene. Studiene min visser at de ansatte anser sikkerheten (security) er ivaretatt, men tilbakemeldingen fra nøkkelpersonene er derimot at de er noe dem jobber hele tiden. Det blir gjennomført månedligere vernerunder på lokasjonen. Der målsetningen er å se etter sikkerhets utfordringer. Videre har lokasjonen vekter som er tilgjengelig i arbeidstiden når dette er mest sannsynlig for at uønskede hendelse kan inntreffe. Lokasjonen har ikke overvåkning, ettersom at dette kan skape konflikt med personvernet til besøkende på kontoret. Videre oppgir nøkkelpersonene at dette foreligger sikkerhetsarbeid med politiet dersom uønskede hendelse skulle inntreffe. I tillegg har kontoret formet slik at dette finnes flere sikkerhetssoner, og områder som er definer som usikker sone og alle møterommene har alarm. Alarmen et ekstra sikkerhetstiltak for dette ansatte, samt at alarmen varsel både vekter og alarmgruppe. Dette gjennomføres ukentlig test av alarmen av alarmgruppen på lokasjonen.

Risiko begrepet bli anvendt innenfor mange forskjellige fagdisipliner, og begrepet kan ha forskjellige betydninger. Denne «misforståelsen» har en sammenheng med de ulike perspektivene/forutsetningene som legge til grunn for begrepet risiko. Vi kan si at risikobegrepet er like utfordrende å definere som sikkerhet som tidligere nevnt i oppgave.

Ordet "risiko" har en uklar opprinnelse. En teori er at det stammer fra det italienske ordet "risicare", som betyr "å våge". Det ble brukt av sjømenn i gamle tider for å advare styrmenn om nærliggende farer som rev og steiner. "Å våge" kan tolkes som å ta risiko. Det finnes imidlertid også andre forklaringer på opprinnelsen av risikobegrepet. Mange

av disse er knyttet til risiko, fare, mulighet for skade og usikkerhet (Aven, Risikostyring, 2015)

I standarden NS 5814:2021 er risiko definert som:

«en funksjon av sannsynlighet og konsekvens eller Risiko = Konsekvenser (C) + Usikkerhet (U) = (C,U)» (Standard Norge, 2021).

I boken risikostyring av Terje Aven defineres risiko på følgende måte:

Risiko er kombinasjon av konsekvensene C av aktiviteten og tilhørende usikkerhet U (vi vet ikke hva C vil bli) (Aven, Risikostyring, 2015)

Derimot definere Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) risiko som:

«Risiko handler alltid om hva som kan skje i framtiden og dermed om usikkerhet. Usikkerheten knytter seg til om en bestemt uønsket hendelse vil inntreffe, og om hva konsekvensene av denne hendelsen i så fall vil bli. Samtidig er disse vurderingene selv beheftet med større eller mindre grad av usikkerhet. For å vurdere og beskrive risiko bruker vi begreper som sannsynlighet, konsekvenser, sårbarhet og usikkerhet»^{vi}.

Når det gjelder uønskede tilsiktede hendelse ligger dette latent at vi snakket om risikoen for at noe kan skje. Dette kan være alt fra vold, trusler og konflikt. I min undersøkelse kan vi se at innrapportering av uønskede tilsiktede hendelse er en viktigste vertøye som ansatte har. På den andre siden så er oppfatningen fra nøkkelpersonen at innrapportering av uønskede hendelse viktig element i arbeidet, men at også regelmessig vernerunder, erfaringsdeling mellom forskjellige NAV kontor, forebyggingstiltak er viktige verktøy. Dersom vi ser dette fra en annen vinkling så bruker organisasjonen *the resilience engineeringperspektive*. Målsetningen til organisasjonen er Safety II tilnærming der vi ser forbi feil og negative hendelser for å se etter god praksis, improvisasjon og innovative løsninger som oppstår gjennom menneskelige endring og tilpasning. I følge Hollnagel (Hollnagel, 2017) definisjon refererer resiliens til den *«iboende evnen til et system til å tilpasse seg før, under eller etter en forstyrrelse for å opprettholde nødvendige funksjoner under forventede og uventede forhold»*. Dette gjenspeiler seg i resultatene fra undersøkelsen at ansatte mener at arbeidsgiver effektivt identifisere risiko som er knyttet til uønskede hendelser. Ifølge nøkkelpersonene legges det stor vekt på opplæring av ansatte i konflikthåndtering, konfliktdempende kommunikasjon og kroppsspråk. Dette gjøres ved gjennomføring av e-læring, praktisk opplæring og kollegaveiledning.

I analysen av forskningsområdet rundt forsiktighetsprinsippet, føre var-prinsippet, Beslutnings- og interessekonfliktperspektivet og Migrasjonsmodellen, blir det tydelig at de ansatte på lokasjonen har god kjennskap til forebyggingsstrategier og tiltak. Dette samsvarer med tilbakemeldingene fra kandidatene som ble beskrevet i kvalitative

vi Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) - Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap er et norsk direktorat underlagt Justis- og beredskapsdepartementet. DSB skal ha oversikt over risiko og sårbarhet i samfunnet.

intervjuene. Det eksisterer klare og detaljerte retningslinjer for håndtering og forebygging av uønskede hendelser, både i skriftlig materiale og gjennom opplæring, spesielt rettet mot avdelinger som er spesielt utsatt og generelt for alle ansatte.

To aspekter står frem som sentrale i denne sammenhengen: opplæring samt retningslinjer og prosedyrer. Opplæring av ansatte ble fremhevet som en essensiell faktor for å gi de ansatte følelsen av trygghet og mestring, og dette var en integrert del av lokasjonens overordnede strategi. Dette bringer oss tilbake til Safety II-perspektivet og Beslutnings- og interessekonfliktperspektivet. Den sistnevnte vektlegger at rammeverket i organisasjonen må være til stede, og at retningslinjer og prosedyrer følges opp av ansatte og ledelse. Kandidat 2 understreket under samtalen at retningslinjene og prosedyrene er der for å gi trygghet, men det viktigste er at de blir justert basert på tilbakemeldinger fra ansatte, både individuelt og internt i de ulike sikkerhetsgruppene på lokasjonen.

Selv om de ansatte uttrykker at forebyggende strategier og tiltak er effektive, påpeker flere kandidater at mens de fysiske uønskede hendelsene har blitt redusert, har de digitale uønskede hendelsene økt. Det knyttes til en økende digitalisering, ikke bare internt i NAV, men også i samfunnet generelt. Dette fokuset på digital sikkerhet er nå en prioritet på lokasjonen.

Resultatene viser at ansatte er tilfredse med arbeidsgivers innsats for å forebygge uønskede hendelser, og denne tilfredsheten korrelerer med en reduksjon i fysiske uønskede hendelser. Når det gjelder ansattes deltakelse i risikostyring og interkontroll, påpeker Internkontrollforskriften klart at ansatte skal delta i sitt arbeidsmiljø, og arbeidsgiver har en plikt til å involvere de ansatte. Dette kan være gjennom verneombud eller direkte deltakelse, og dette er latente faktorer som kan påvirke HMS-arbeidet på lokasjonen.

Under dette spørsmålet fremkommer det at ansatte forstår rollen de har i risikostyring og interkontroll, men samtidig påpekes behovet for mer kunnskap. Dette knyttes til utfordringer med begrepsbruk, der flere kandidater rapporterer om flere begreper som betyr det samme, men som brukes forskjellig både internt på lokasjonen, på statlig nivå og kommunenivå. Dette kan føre til forvirring og vanskeligheter med å forstå sin rolle som ansatt i risikostyring og interkontroll.

Ved spørsmålet om ansattes valg av dekkende alternativer for deltakelse, fremheves tydelig kommunikasjon, lederstøtte, opplæring og kompetanseutvikling. Tilgjengelighet kommer også frem som en sentral faktor. Dette kobles til ønsket om klar kommunikasjon fra ledelsen, og dette bringer oss tilbake til Beslutnings- og interessekonfliktperspektivet. Lederstøtte antyder et ønske om mer synlige ledere og støtte, mens opplæring og kompetanseutvikling går igjen som sentrale temaer.

I tillegg til disse aspektene ble de ansatte gitt frihet til å komme med tilbakemeldinger som kunne bidra til styrking av deltakelsen i risikostyring og interkontroll. Her kom ansatte med konstruktive tilbakemeldinger rundt avvikssystemet, mer involvering av

ansatte, opplæring i internkontrollforskriften og HMS, samt tilbakemelding om håndteringen av uønskede tilsiktede hendelser.

En beredskapsplan bør inkludere klare retningslinjer for håndtering av uønskede hendelser, spesifikke tiltak for digitale sikkerhetsutfordringer, og tydelige ansvarsområder for de ansatte og ledelsen. Når det gjelder beredskapsplanlegging, fremkommer det under dypintervjuene at det jobbes med en ny beredskapsplan ettersom den tidligere utgaven ikke var detaljert nok. Under arbeidstilsynet siste tilsyn på lokasjonen ble nettopp dette tatt opp, og lokasjonen fikk til oppgave bruke et nytt rammeverk for beredskapsplanlegging. En annen aspekt som kommer fram er kommunikasjonsstrategier, opplæring og øvelser bør også være en del av beredskapsplanen for å sikre effektiv respons og gjenoppretting etter hendelser. På dette området jobber organisasjonen med å gjøre beredskapsplanen mer synlig for det ansatte. Ettersom at undersøkelsen viser at det ansatte ikke er helt er kjent med innholdet.

Avslutningsvis viser diskusjonen over at jeg i løpet av diskusjonene har tatt for meg alle fire forskningsspørsmål i lys av disse teoretiske perspektivene som har blitt tatt opp tidligere.

5.1 Hovedutfordringer

I denne delen av diskusjonen skal jeg ta for meg sentrale funn i studien om helse-, miljø- og sikker (HMS), internkontrollforskriften (IK) og risikostyring, samt innvirkningene av disse funnene. Jeg kommer også til å reflektere over både forventede og uforventede funn og områder som ikke ble tilstrekkelig dekket av studien min.

I første og fremst viser studien at opplæring og kommunikasjon er to kritiske faktorer for at ansatte skal bli aktive deltakere i risikostyring og internkontroll. Derimot nøkkelpersoner har grundig innsikt og forståelse av forskriftene, men resultatet viser at flertallet av de ansatte har fått tilstrekkelig informasjon. Likevel viser studien behov for enda mer systematisk arbeid med håndteringen av emosjonell belastning. Dette gir oss et innblikk i en organisasjon som har behov for å styrke støtten til ansatte når det gjelder psykisk påkjenning knyttet til uønskede hendelser.

Når det gjelder resilience engineering-perspektivet vektlegger dette perspektivet kontinuerlig forbedring, læring fra gode praksiser, og tilpasning etter forstyrrelser, er tydelig å se i organisasjonen. Igjen samsvare dette med tidligere studier publisert som vektlegger viktigheten av å se etter positive aspekter og framtidsrettede løsninger i tillegg til å lære av feil.

Utover dette peker studien på økning i digitale uønskede hendelser, knyttet til den økende digitaliseringen i organisasjonen og samfunnet for øvrig. Dette reflektere en ny samfunnstrend som gjør at organisasjonen må rette sitt fokus mot dette i beredskapsplanleggingen. Dermed må digital sikkerhet bli en prioritert del av HMS-arbeidet.

Et annet moment som kommer fram i studien er klare retningslinjer, kommunikasjonsstrategier, og øvelser er avgjørende i beredskapsplanleggingen.

Ettersom at organisasjonen jobber med å forbedre beredskapsplanen, samt gjøre den mer tilgjengelig samsvare med prinsippet om å lære av tidligere hendelse og kontinuerlig forbedring.

Når det gjelder ansattes forståelse av sin rolle i risikostyring og internkontroll, viser resultatene mine at dette er behov for mer kunnskap, spesielt gjelder dette forståelsen av begreper (begrepsbruk). Dermed kan vi understreke viktigheten av tydelig kommunikasjon og opplæring, samt at ledelsens synlige støtte og tilgjengelighet er en avgjørende faktor.

Dette viser at mine resultater korrelerer med tidligere arbeid som understreker viktigheten og betydningen av opplæring, klare retningslinjer og kontinuerlig forbedring i HMS arbeidet og risikostyring. Videre frambringer studien nye aspekter, og da spesielt viktigheten av digital sikkerhet.

Avslutningsvis kan vi i denne delen av diskusjonen av studien gir en innsikt i organisasjonens styrke og områder som krever forbedring innenfor HMS, internkontroll og risikostyring. Disse funnene gir et solid fundament for videre forbedringsarbeid, og resultatene kan være nyttige både internt i organisasjonen og for andre som ønsker å styrke sitt eget HMS-arbeid og selvsagt håndtere moderne utfordringer inkludert digital sikkerhet.

5.2 Implikasjoner

Innenfor mitt rammeverk i avhandlingen har jeg kunnet identifisere sentrale funn som belyser viktige endringsperspektiv i organisasjoner. Min studie om helse-, miljø-, og sikkerhet (HMS), internkontroll (IK) og beredskap har gitt et innblikk i området som krever mer oppmerksomhet for å styrke organisasjonens ytelsesevne.

Et av mine alle viktigste funn er nødvendigheten av emosjonell belastning på arbeidsplassen som bør adressere grundigere. Studiene viser at det er behov for sterkere støttestrukturer for ansette i håndteringen av psykiske påkjenninger. Dette innebærer en større anerkjennelse i organisasjonen rundt psykiske helsen til ansatte, samt se dette i sammenheng med HMS-arbeidet. Studiene mine viser at dette er behov for endring i organisasjonskulturen der fokuset er å innlemme emosjonell helse for å kunne skape trivsel og bedre håndtering av arbeidsrelatert stress.

Gjennom min avhandling viser funnene at resilience engineering-perspektivet gir en solid plattform for å argumentere for en kontinuerlig forbedringskultur i organisasjonen. Undersøkelsen min viser viktigheten av å lære av både feil og suksesser, og tilpasse seg dynamisk forhold som er i trå med resilience engineering-perspektivet. Ved å anvende resilience engineering-perspektivet i organisasjonen kan dette føre til at organisasjonen evne til å håndtere uforutsatte hendelse og kontinuerlig forbedring HMS-tiltak vil øke.

Den økte digitaliseringen i organisasjonen har ført med seg en økning i digitale uønskede hendelser. Dette medfører at organisasjonen må tilpasse seg til det moderne arbeidslivet virkelighet. Hvis en organisasjon endrer sin tilnærming til digital sikkerhet og inkorporerer ny oppdatert veiledning, opplæring og øvelser, vil organisasjonen være i stand til å svare på digitale trusler på riktig måte i fremtiden.

Mine resultater viser et behov for forenkling eller klargjøring av begreper for å skape en bedre kommunikasjon mellom arbeidsgiver og arbeidstaker knyttet til risikostyring og internkontroll. Studien peker mot et behov for endring i hvordan informasjon deles og formidles, og en styrking av kommunikasjon i forbindelse med endringsprosesser. Dersom man innfører tydeligere retningslinje og prosedyrer, samt opplæring og kompetanseutvikling oppfatter jeg som en avgjørende faktorer som kan forbedre gjennomføring av endringsprosess.

En annen implikasjon som må tas opp er overførbarheten av resultatene i studien. NAV som institusjon har klare føringer om HMS, risikostyring, beredskapsplan, o.l. NAV Sandnes er et av landet største kontorer og resultatene av studiene kan anvendes i andre kontorer. Selvsagt vil utformingen av andre NAV enheter føre til at alt ikke er overførbart, men hovedmomentene fra studiene vil omhandle de aller fleste NAV enheten i landet.

Avslutningsvis anerkjenner at resultatene fra min studie kan være avgjørende for å forstå og adressere endringsperspektivet i organisasjonen. Det vil være behov for målrettede endringsprosesser som kan styrke organisasjonen evne til håndtering og forbedring av HMS-arbeidet over tid. Denne studien representere en betydelig arbeidsplattform til å iverksette endring som kan ha en positiv innvirkning på organisasjonens kultur og ytelse. Det er viktig faktum at mye av resultatene også er overførbare til andre NAV enheter.

6 Konklusjon

Når det gjelder helse-, miljø- og sikkerhet (HMS) kan vi konkludere med at organisasjonen oppfylder vilkårene i HMS og at det foreligger tydelige definerte roller og retningslinjer. Det som er essensielt, er sammenhengen mellom HMS og internkontrollforskriften som understreker behovet samarbeid mellom arbeidstaker og arbeidsgiver. Der forutsetningene er kontinuerlig forbedring av arbeidsmiljøet, sikkerhet og selvsagt forebygging av helseskader og miljøforstyrrelser står sentralt..

Videre kan vi si at risikostyring og risikovurdering er en daglig aktivitet og at organisasjonen har iverksatt tiltak som innrapportering av uønskede hendelser for å kunne håndtere risiko. Det er tydelig i organisasjonen en resilience engineering-perspektivet med fokus på kontinuerlig forbedring, læring av gode praksiser og tilpasninger er godt forankret i organisasjonen, samt er homogent med HMS og risikostyring.

Avhandlingen har avdekket at opplæring og kommunikasjon er kritiske faktorer i forbindelse med ansattes involvering i risikostyring og internkontroll. Nøkkelpersoner visse inngående kunnskap og forståelse av forskriftene, men flertallet av de ansatte at de har tilstrekkelig informasjon og opplæring. Det foreligger klare behov for mer systematisk arbeid med emosjonell belastning, og organisasjonen bør omgående iverksette mer tiltak for å støtte den ansatte i håndteringen av psykiske påkjenning som er knyttet til arbeidet.

Når det gjelder beredskapsplanlegging, er dette spesielt vektlagt digitale sikkerhet. Organisasjonen jobber med en oppdatert beredskapsplan, og mer bevissthet om behovene for klarere retningslinjer, kommunikasjon og øvelser for å kunne sikre effektiv respons etter hendelser. Videre viser undersøkelsen større behov og forbedring av varslingsystemer for uønskede hendelser, slik at de ansatte enklere og raske kan rapportere og håndtere slike hendelser. Disse resultatene er overførbare til andre NAV enheter i landet.

Avslutningsvis kan jeg si at organisasjonen tar HMS, risikostyring og beredskapsplanlegging på alvor, men at det foreligger et behov for styrking av emosjonell belastning og mer robust varslingsystem. Dette er et tegn på at det er behov for mer tiltak for å styrke sikkerhetskulturen og ivareta de ansattes psykososiale arbeidsmiljø.

6.1 Evaluering av forskningsspørsmål

I denne masteroppgave er problemstilling "Hvorfor trenger NAV Sandnes en beredskapsplan for uønskede hendelser? I foregående kapitlene har jeg nøye gjennomgått analysene av funnene og diskusjonen, samt tilhørende forskningsspørsmålene. Her skal jeg vurdere om dette samsvare og relevansen av hvert forskningsspørsmål med utgangspunkt i resultatene.

Mitt første forskningsspørsmål var "Hvordan forstår arbeidsgivere kravene i internkontrollforskriften §1 punkt 6 og §5?" her fremkommer det at de ansatte generelt har en overflattisk kunnskap og forskriftene, men at nøkkelpersoner besitter med inngående forståelse av forskriftene. Videre tar diskusjonen dypere dykk innenfor skjevheten i grunnforståelsen og kommer med anbefaling for å kunne forbedre kommunikasjonen og opplæringen for å redusere skjevheten i organisasjonen.

Når det gjelder forskningsspørsmål "Hvordan identifiserer arbeidsgivere mulige risikoer knyttet til uønskede tilsiktede hendelser?" kan vi se at resultatene at organisasjonen effektivt kan identifisere risiko og spesielt gjennom nøkkelpersonene engasjement. Dette resultatet støttes av Safety II-tilnærmingen og resilience engineering-perspektivet. Dermed kan diskusjonen finne suksessfaktorene i den tilnærming, indentifisere eventuelle forbedringsområder og vurdere dem i forhold til best praksis innenfor risikostyring.

I forskningsspørsmål "Hvilke strategier og tiltak benytter arbeidsgivere for å forebygge uønskede tilsiktede hendelser?" viser resultatene et innblikk i organisasjonens anvendelse av opplæring, kommunikasjon og beredskapsplanlegging som verktøy for forebyggingstiltak. Dermed kan diskusjonen utforske effektivitet av tiltakene, samt peke på eventuelle gap eller forbedringsområder som kreves, og samt sammenligne disse med anerkjente best praksis innenfor risikostyring.

Siste forskningsspørsmål "Hvilken rolle spiller de ansatte i implementeringen og opprettholdelsen av effektiv risikostyring og internkontroll?" fremkommer av undersøkelsen at de ansatte forstår sine roller, men at de har behov for mer kunnskap. Dermed kan diskusjonen identifisere konkrete tiltak som kan styrke ansattes kunnskap. Videre reflektere diskusjonen rundt hvordan man bør skape et arbeidsmiljø som oppmuntre til mer aktiv deltakelse fra dette ansatte.

Funnene og diskusjonene gir et solid grunnlag om endring av organisasjonens tilnærming til uønskede hendelser. Den gir også grunnlag for mer evaluering i hvilken grad dette er behov for e beredskapsplan er godt nok integrert i den daglige driften av organisasjonen og forståelsen.

6.2 Samsvaret med tidligere forskning

Under kapittel 2 ble tidligere forskning nøye gjennomgått og kritisk evaluert, og dette danner teoretiske rammeverket for forståelsen av problemstillingen. Når du sammenligner mine resultater og analyse i de påfølgende kapitlene, er det mulig å identifisere både det som samsvare og avviker.

En stor del av mine funn stemmer overens med tidligere forskning på området, spesifikt når det gjelder prinsippene i internkontrollforskriften og HMS-arbeidet rolle for å skape et sikkert arbeidsmiljø. Den legger til grunn at opplæring, kommunikasjon og beredskapsplanlegging som forebyggende tiltak samsvare godt med anerkjente prinsipper innenfor risikostyring og organisatorisk sikkerhet.

Videre avdekker funnen også aspekter som ikke nødvendigvis er så tydelig dekket av tidligere forskning. Dette er for eksempel viser mine analyser en skjevhet i grunnforståelsen av interkontrollforskriften blant ansatte, mens derimot nøkkelpersoner besitter en inngående forståelse en resten av organisasjonen. Ulikheten i kunnskapsnivået i organisasjonen kan ha implikasjoner for effektiviteten av HMS-arbeidet, noe som gir grobunn til verdifullt bidrag til videre diskusjoner om organisatoriske utfordringer til møte kravene i internkontrollforskriften.

I tidligere forskning understrekes viktigheten av å identifisere risiko, mens mine funn er mer detaljert forståelse av hvordan organisasjonen spesifikt identifisere og håndtere risikoen knyttet til uønskede hendelser. Dette tar høyde for bruken av resilience engineering-perspektivet og Safety II-tilnærmingen som nødvendigvis ikke tidligere er uttømmende behandlet i alle tidligere forskningsområder.

Selv om mine resultater er i tråd med etablert kunnskap, har det også bidratt med nyansert og dybde i forståelsen av hvordan en organisasjon operasjonelt håndtere og forstår beredskap for uønskede hendelser. Dette kan føre til verdifull forutsetning for videre forskning og styrke tilnærmingen til risikostyring og beredskap.

6.3 Begrensninger og muligheter

Forskningsoppgaven min fokuserte på behovet for en beredskapsplan for uønskede hendelser ved NAV Sandnes, og under forskningen har jeg avdekket flere viktige funn. Det er særdeles viktig å evaluere den overordnede problemstillingen og forskningsspørsmålene samsvare med resultatene for de opprinnelige hypotesene og forskningsspørsmålene.

Først og fremst må begrensingen i studien nøye vurderes. Utfordringen med studien er at den er begrenset til en spesifikk organisasjon, NAV Sandnes. Dette kan redusere generaliserbarheten av resultatene til andre organisasjoner, som kan ha andre kontekster og arbeidsmiljø. Videre er antall deltakere, spesielt blant de ansatte begrenset og dette kan påvirke bredden og dybden av resultatet som er oppnådd. Veldig viktig å vite at dataene som er innsamlet bygge på subjektiv vurdering, noe som kan ha en innvirkning på påliteligheten og objektiviteten til resultatene.

Fordelen med studien er innsikt og forståelse av hvordan NAV Sandnes håndterer beredskaps for uønskede hendelser. Dette gir en verdifull og relevant innsikt i organisasjoner i lignende bransjer eller sektor. Dette skaper en verdifull kontekstuell relevans de som ønsker å forbedre tilnærmingen til helse-, miljø- og sikkerhet, risiko, risikostyring og beredskap.

Resultatene fra studien gir konkrete implikasjoner for NAV Sandnes, samt kan andre dra nytte av funnene. For eksempel kan behovet for mer detaljert beredskapsplan, fokus på digital sikkerhet, emosjonell belastning være konkrete områder som andre organisasjoner kan styrke sin tilnærming innenfor.

Det ligger latent underliggende antakelsene som studien bygger på at forutsetningen om at informasjonen som er gitt av deltakerne er nøyaktig og gjenspeiler deres reelle opplevelser. Videre ligger dette latent at studien spesifikke funn gjelder for NAV Sandnes, men at de også er relevant for andre organisasjoner. Denne antagelsen bygger på ideen om at samme prinsippene i internkontrollforskriften (IK) og HMS-arbeidet følger i tråd med organisasjonens intensjoner og retningslinjer.

I for at denne studien skal styrkes og øke generaliserbarheten, kan det være hensiktsmessig å utføre lignende forskningsstudier i andre organisasjoner med ulike sammensetninger og størrelse. Dette kan føre til utvidet innsikt og mer nyansert bilde av behovet for beredskapsplanlegging for uønskede hendelser i forskjellige arbeidsmiljøer.

6.4 Fra hode til hale

Når jeg i innledningsvis formulerte målsetningen for masteroppgaven, forpliktet jeg meg til å utforske hvorfor NAV Sandnes trenger en beredskapsplan for uønskede hendelser. Jeg satte de oppfølgende fire forskningsspørsmål for å prøve å belyse ulike aspekter av problemstillingen:

Hvordan forstår arbeidsgivere kravene i internkontrollforskriften §1 punkt 6 og §5?

Hvordan identifiserer arbeidsgivere mulige risikoer knyttet til uønskede tilsiktede hendelser?

Hvilke strategier og tiltak benytter arbeidsgivere for å forebygge uønskede tilsiktede hendelser?

Hvilken rolle spiller de ansatte i implementeringen og opprettholdelsen av effektiv risikostyring og internkontroll?

Etter å ha gjennomført grundig forskning, og kvalitative intervjuer og analyse av NAV Sandnes praksis, har jeg adressert spørsmålene. Mine funn indikerer at det er behov for en beredskapsplan, som spesielt fokusere på digitale sikkerhetsutfordringer, samt i tillegg til de tradisjonelle fysiske hendelsene.

Ved å ta for seg NAV Sandnes forståelsen av internkontrollforskriften (IK) og identifisering av risiko, har jeg kunne skissere hvordan arbeidsgiver ved NAV Sandnes møter kravene og utfordringene knyttet til uønskede tilsiktede hendelser. Jeg har i

videre utforsket de strategiske og tiltakene som er iverksatt for å forebygge slike uønskede hendelse, samt har jeg fått belyst betydningen av opplæring og kommunikasjon på arbeidsplassen.

Utviklingen fra å formulere en problemstilling til å kunne presentere konkret funn og diskutere dere implikasjoner, har jeg kunne skape en sammenhengende skap en sammenhengende oppgave. Jeg har prøvd gjennom oppgaven å tegne et tydelig kart for leseren og start til slutt. Ved å ta for meg hvert enkelt forskningsspørsmål og behandlet og knyttet den opp til overordnet målene i oppgaven, håper jeg at avhandlingen oppleves som en helhetlig og meningsfull forskningsoppgave som gir belyser behovet for en beredskapsplan ved NAV Sandnes.

6.5 Behov for ny forskning?

Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV) er veldig stor organisasjon og det samme kan vi si om Sandnes Kommune. Begge organisasjonen kan det forskes på mye forskjellig, men dersom jeg tar utgangspunkt i min egen forskning så ser jeg flere nye forskningsmuligheter dersom andre ønsker å bruke min som springbrett.

I løpet av min forskningsoppgave så ser jeg mange muligere forskningsprosjekter som kan gjennomføres.

Den mest nærliggende er å se på hvorfor beredskapsplanen ikke er tilgjengelig for alle ansatte, men også hva skal til for å gjøre den mer synlig for ansatte og ikke minst hva skal til for at ansatte for mer eierforhold til beredskapsplanen. Disse forslagene til forskningsprosjekter kan utføres både lokalt, men også regionalt og nasjonalt. Disse utfordringene finnes bare ikke på NAV Sandnes, men sannsynligvis gjennom hele organisasjonen. Når det gjelder Sandnes kommune så kan disse forskningsprosjektene også være relevante.

Noe som rapporten fra mars 2023 tar opp som kunne vært meget interessant å forske på videre er «*kvinner og yngre ansatte føler seg mindre trygge på jobb enn andre kollegaer*» (Arbeids- og velferdsdirektoratet og Kommunesektorens organisasjon, 2023). I dette avsnittet fra rapporten sier noe om utfordringen som finnes blant kvinner og yngre ansette. Her kan det være nærliggende å forske på hvorfor følere denne gruppen av ansatte seg mindre trygge på jobb, men også hva skal til for at de skal føle seg mer trygge på jobb. Her kan man forske på fra et demografisk perspektiv som utgangspunkt, men også fra et erfaringsperspektiv. Ikke minst forske på opplæring og oppfølging som nye yngre for i NAV.

I rapporten fra mars 2023 komme dette også fram følgende «*Ansatte som opplever en eller flere hendelser føler seg oftere utrygge og mistrives oftere i jobben*» (Arbeids- og velferdsdirektoratet og Kommunesektorens organisasjon, 2023). Her igjen har vi en enda enn viktig forskningsmulighet. Der vi kan forske på alt fra hvilken oppfølging personer som opplever uønsket hendelse får til hva skal til for at den ansatte får trivselen tilbake, men også se på om det er mye turnover på grunn av mistrivsel etter uønsket hendelser.

Et annet forskningsmulighet som har kommet fram under mitt arbeid er begrepet emosjonell belastning. Det å jobbe med mennesker er meningsfullt, men for sto belastning over tid kan gjøre deg syk. Selv om det finnes allerede en del forskning innenfor dette felt, så hadde det vært veldig interessant og forsket på dette innenfor en veldig liten enhet og sett om dette samsvare med tidligere forskning innenfor dette feltet. Ligger ganske latent at NAV ansatte blir utsatt for mye emosjonell belastning og dermed sitt på hvordan man best klare å beholde den ansatte frisk. Der kan man gå inn på sykemeldinger på ansatte og se en sammenheng med sykefravær. En slik forskning vil være veldig taushetsbelagt og kanskje vanskelig å få tilgang ettersom vi må inn på ansattes sykdomshistorikk.

Tilbakemeldingen fra ansatte var også et ønske om mer fokus på varslingssystemer og varslingsmuligheter. Det ligger latent at ansatte ikke er fornøyd med varslingssystemene og rutinene. Da kunne dette vært interessant å forske på hva som skal til for at varslingssystemene og rutinene skal fungere bedre. Selvsagt finnes det tidligere forskning på dette innenfor mange forskjellige bransjer, men kanskje bør forskningen fokuser mer suksess kriterier.

Disse forslagene over er bare noe få som kan skape ny forskning, men utgangspunkt i min oppgave.

7 Referanser

- Ali, A. M., Selj, A. B., & Gjerde, S. W. (2022). *Gruppeoppgave E-MRS 100 RSS - Dilemmaer og digitalisering – Tradisjonelle dilemmaer innen samfunnssikkerhet og digitale utfordringer*. Stavanger: Universitetet i Stavanger.
- Andersen, T., Ali, A., Solberg, A., Mattingsdal, H., & Tangen, J. (2021, Oktober). Prosjektoppgave i Granskingsmetodikk (E-SAM600) Høsten 2021 Universitetet i Stavanger E-SAM600, - Gruppe 4. Stavanger.
- Arbeids- og velferdsdirektoratet. (2023). *Vold og trusler mot ansatte i NAV – oppdatert kunnskap og forslag til tiltak*. Mo Rana: Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV) . (2023, November 10). *Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV)* . Hentet fra <https://www.nav.no/hva-er-nav/nn>
- Arbeidstilsynet - Arbeidsgivers plikter. (2023, November 10). *Arbeidsgivers plikter*. Hentet 2020 fra <https://www.arbeidstilsynet.no/hms/roller-i-hms-arbeidet/arbeidsgiver/>
- Arbeidstilsynet - Arbeidsmiljøutvalg (AMU). (2023, November 10). *Arbeidsmiljøutvalg (AMU)*. Hentet 2020 fra <https://www.arbeidstilsynet.no/hms/roller-i-hms-arbeidet/arbeidsmiljoutvalg-amu/>
- Arbeidstilsynet - Arbeidstakers plikter. (2023, November 10). *Arbeidstilsynet*. Hentet Desember 2020 fra <https://www.arbeidstilsynet.no/hms/roller-i-hms-arbeidet/arbeidstakers-plikter/>
- Arbeidstilsynet - Bedriftshelsetjeneste. (2023, November 10). *Arbeidstilsynet*. Hentet 2020 fra <https://www.arbeidstilsynet.no/hms/roller-i-hms-arbeidet/bht/>
- Arbeidstilsynet - Tillitsvalgt. (2023, November 10). *Arbeidstilsynet*. Hentet 2020 fra <https://www.arbeidstilsynet.no/hms/roller-i-hms-arbeidet/tillitsvalgte/>
- Arbeidstilsynet - Verneombud. (2023, November 10). *Arbeidstilsynet*. Hentet 2020 fra <https://www.arbeidstilsynet.no/hms/roller-i-hms-arbeidet/verneombud/>
- Arbeidstilsynet. (2023, November 10). *Arbeidstilsynet*. Hentet fra <https://www.arbeidstilsynet.no/hms/risikovurdering/>
- Aven, T. (2015). *Risikostyring* (2. utgave. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Aven, T., Røed, W., & Wiencke, H. (2017). *Risikoanalyse*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Bryman, A. (2015). *Social Research Methods - 5th Edition*. Oxford: OXFORD University Press.
- Bryman, A. (2016). *Social Research Methods*. Oxford: Oxford University Press.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Dalen, M. (2011). *Intervju som forskningsmetode*. Oslo: Universitetsforlaget.

- Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap. (2014). *Nasjonalt risikobilde 2014*. Tønsberg: Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap.
- Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap. (2016). *Veiledning til storulykkeforskriften - §11 - Beredskapsplaner*. Tønsberg: Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap.
- Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap. (2019). *Risikoanalyse på samfunnsnivå*. Tønsberg: Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap.
- Engen, O., Pettersen Gould, K., Kruke, B., Hempel Lindøe, P., Olsen, K., & Olsen, O. (2021). *Perspektiver på samfunnssikkerhet*. Stavanger: Cappelen Damm Akademisk.
- F24 Nordics. (2023). *HVORDAN SKRIVER DU EN BEREDSKAPSPLAN*. Stavanger: F24 Nordics.
- Gjøvsund, G., & Elvegård, K. (2018). *Arbeidet mot vold og trusler i NAV i perioden 2014–2018. En gjennomgang*. Trondheim: NTNU.
- Hollnagel, E. (2017). *Safety-II in practice: Developing the resilience potentials*. London: Routledge, Taylor & Francis Group.
- Karlsen, J. E. (2010). *Systematisk HMS-arbeid - Ledelse for organisatorisk bærekraft*. Kristiansand: Høyskoleforlaget.
- Karlsen, J. E. (2011). *Metoder for HMS-regulering*. Oslo: Cappelen Damm akademisk.
- Karlsen, J. E. (2012). *Forbi bunnlinjen - Balansert HMS-økonomi*. Oslo: Cappelen Damm akademisk.
- Kongsvik, T., & Albrechtsen, E. (2021). *Sikkert og Visst*. NTNU, Trondheim.
- Kruke, B. (2022, Mai). *Samfunnssikkerhet, kriser og beredskap*. Stavanger: Universitetet i Stavanger.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Akademiske.
- LovData. (1997). *Internkontrollforskriften*. Oslo: Lovdata.
- Ose, S. O., & Busch, H. J. (2020). *HMS i offentlig sektor*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Rasmussen, J. (1997). *RISK MANAGEMENT IN A DYNAMIC SOCIETY: A MODELLING PROBLEM*. Smorum: Hurecon.
- Rasmussen, J., & Svedung, I. (2000). *Proactive Risk Management in a Dynamic Society*. Karlstad,: Swedish Rescue Services Agency.
- Reason, J. (2000). *Human error: models and management*. London: british medical journal.
- Rosness, R., Grøten, T., Guttormesen, G., Herrera, I., Steiro, T., Størseth, F., . . . Wærø, I. (2010). *Organisational Accidents and Resilient Organisations*. Trondheim: SINTEF.

- Sandnes Kommune. (2023, November 10). *Sandnes Kommune*. Hentet fra <https://www.sandnes.kommune.no/sti/om-sandnes-kommune/>
- Standard Norge. (2021). *Krav til risikovurderinger - NS 5814*. Oslo: Standard Norge.
- Stranden, R., & Rosvold, K. (2022, 6 30). *Store norske leksikon*. Hentet fra <https://snl.no/sikkerhet>
- Ullring, S., Bjørhovde, G., Hofshagen, T., Lea, J., Ellingsen, E., Høiland, G., . . . Sørli, K. (2006). *Når sikkerheten er viktigst— Beskyttelse av landets kritiske infrastrukturer og kritiske samfunnsfunksjoner*. Oslo: Norges offentlige utredninger, Justis- og politidepartementet.
- Vinje, F.-E. (2006). *Når sikkerheten er viktigst - Beskyttelse av landets kritiske infrastrukturer og kritiske samfunnsfunksjoner*. Oslo: Departementenes servicesenter, Justis- og politidepartementet.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods*. Los Angeles: SAGE.

7.1 Godkjenning fra SIKT



Meldeskjema / Beredskap og beredskapsprosess hos et NAV-kontor / Vurdering

Vurdering av behandling av personopplysninger

Referansenummer
794788

Vurderingstype
Standard

Dato
21.08.2023

Tittel
Beredskap og beredskapsprosess hos et NAV-kontor

Behandlingsansvarlig institusjon
Universitetet i Stavanger / Det teknisk- naturvitenskapelige fakultet / Institutt for data- og elektroteknologi

Prosjektansvarlig
Dr. Jan Erik Karlsen

Student
Ahmed Mohammed Ali

Prosjektperiode
13.02.2023 – 13.10.2023

Kategori personopplysninger
Alminnelige

Lovlig grunnlag
Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 13.10.2023.

[Meldeskjema E2](#)

Kommentar
OM VURDERINGEN
SIKT har en avtale med institusjonen du forliser eller studerer ved. Denne avtalen innebærer at vi skal gi deg råd slik at behandlingen av personopplysninger i prosjektet ditt er lovlig etter personvernregelverket. Vi har nå vurdert at du har lovlig grunnlag til å behandle personopplysningene.

DEL PROSJEKTET MED PROSJEKTANSVARLIG
Du må dele prosjektet med prosjektansvarlig. Velg "Del prosjekt" øverst i meldeskjemaet. Hvis prosjektansvarlig ikke godtar institusjonen innen én uke, må du sende en ny invitasjon.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER
Det er institusjonen du er ansatt/student ved som avgjør hvordan du må lagre og sikre data i ditt prosjekt og hvilke databehandlere du kan bruke. Husk å bruke leverandører som din institusjon har avtale med (f.eks. ved skytjening, nettsiderstjerner, videointervju e.l.).

Personvernreglementer legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om rettighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1 f) og sikkerhet (art. 32).

MELD VESENTLIGE ENDRINGER
Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysningene, kan det være nødvendig å melde dette til oss ved å oppdatere meldeskjemaet. Se våre nettsider om hvilke endringer du må melde: <https://sikt.no/melde-endringer-i-meldeskjema>

OPPFØLGING AV PROSJEKTET
Vi vil følge opp ved planlagt evaluering for å se videre om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lydte til med prosjektet

7.2 Invitasjonsbrev til kvalitative intervju



www.uis.no

Vil du delta i forskningsprosjektet- Beredskap og beredskapsprosess hos et NAV-kontor

Kjære deltaker,

Jeg ønsker å informere deg om muligheten til å delta i mitt forskningsprosjekt for min masteroppgave. Vennligst les nøye gjennom informasjonen før du tar en beslutning om å delta.

Formålet med prosjektet:

Formålet med denne masteroppgaven er å utforske hvordan arbeidsgivere håndterer sitt ansvar i henhold til internkontrollforskriften §1 punkt 6, som omhandler forebygging av uønskede tilsiktede hendelser, samt §5 som tar for seg risikostyring og samfunnsikkerhet. Jeg ønsker å øke kunnskapen om hvordan arbeidsgivere forstår, iverksetter og opprettholder en effektiv internkontroll med søkelys på risikostyring og forebygging av uønskede tilsiktede hendelser.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Jeg tar kontakt med deg fordi du er en arbeidstaker, og din erfaring og kunnskap om internkontroll og risikostyring er viktig for å kunne utforske og analysere temaet grundig. Din deltakelse vil bidra til å samle inn verdifull informasjon som er relevant for vår forskning.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Dette forskningsprosjektet utføres som en del av min masteroppgave ved Universitetet i Stavanger. Jeg er ansvarlig for prosjektet, og vi vil følge nødvendige forskningsetiske retningslinjer for å sikre integritet og konfidensialitet i studien.

Det er frivillig å delta:

Jeg understreker at deltakelse i studien er frivillig. Du kan velge å ikke delta eller trekke deg fra studien når som helst uten å oppgi noen grunn. Din beslutning vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg, og det vil ikke påvirke eventuelle fremtidige relasjoner med meg eller institusjonen.



www.uis.no

Hva innebærer det for deg å delta?

Dersom du velger å delta i studien, vil jeg be om din tillatelse til å gjennomføre intervjuer med deg. Intervjuene kan bli gjennomført enten personlig, via telefon eller video, avhengig av hva som passer best for deg. Ditt perspektiv og dine erfaringer vil være viktige for å kunne forstå hvordan arbeidsgivere håndterer internkontroll og risikostyring. Din deltakelse vil bidra til å øke kunnskapen på dette området.

Det er frivillig å delta. UiS forplikter seg til å ivareta dine rettigheter når vi behandler dine personopplysninger. Dine rettigheter til innsyn, retting og sletting gjelder i hele perioden som jeg behandler dine personopplysninger. Du kan trekke deg fra studien i hele den perioden vi behandler dine opplysninger. Det vil ikke ha noen konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Du kan henvende deg til Personvernombud ved Universitetet i Stavanger. Rolf Jegervatn, dersom du har spørsmål eller vil klage. Epostadressen er: rolf.jegervatn@uis.no, tlf: 51 83 30 81

Du kan også klage direkte til Datatilsynet. Slike henvendelser skjer anonymt.

Kort om personvern:

Dine personlige opplysninger vil bli behandlet konfidensielt og anonymt. All informasjon som samles inn vil kun bli brukt til forskningsformål, og det vil ikke være mulig å identifisere deg som deltaker i masteroppgaven. Dataene vil bli behandlet i samsvar med gjeldende personvernlover og retningslinjer for å sikre ditt personvern.

Dersom du har spørsmål eller ønsker ytterligere informasjon om forskningsprosjektet eller deltakelsen, er du velkommen til å ta kontakt med meg.

Jeg setter pris på din vurdering av å delta i vår studie.

Med vennlig hilsen,

Jan Erik Karlsen

Professor emeritus

Det samfunnsvitenskapelige fakultet Institutt for medie- og samfunnsfag, ved Universitetet i Stavanger



www.uis.no

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «Beredskap og beredskapsprosess hos et NAV-kontor», og

har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til (sett kryss):

Deltakelse i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, ca. 13.10.2023.

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

7.3 Kvalitativ intervju guide

Intervju Guide av HMS gruppe

Formålet med denne intervju-guiden er å få innsikt i hvordan organisasjoner arbeider med internkontroll og HMS, spesielt med søkelys på forebygging av uønskede tilsiktede hendelser. Intervju-guiden vil bli brukt til å intervju nøkkelpersoner i organisasjonen, og vil bidra til å belyse organisasjonens tilnærming til risikostyring og implementering av tiltak for å forebygge uønskede hendelser.

Intervju-guiden består av 16 spørsmål, og tar for seg temaer som organisering av internkontrollarbeidet, risikovurdering, tiltak og evaluering, involvering av ansatte og samarbeid med interessenter. Spørsmålene kan tilpasses og justeres etter behov, og vil bli brukt som **utgangspunkt** for en grundig diskusjon av temaene.

Jeg håper at intervjuene vil bidra til å gi meg en bredere forståelse av hvordan organisasjoner arbeider med internkontroll og HMS, og hvordan de tilpasser seg endringer i trusselbildet og lovgivningen på området.

Jeg setter pris på din deltakelse i undersøkelsen, og jeg forsikrer deg om at alle svar vil bli behandlet konfidensielt.

Takk for din tid og innsats.



I. Hvordan forstår arbeidsgivere kravene i interkontrollforskriften §1 punkt 6 og §5?

- Hva er din forståelse av interkontrollforskriften og dens betydning for organisasjonen?
- Hvordan er du kjent med kravene som er fastsatt i §1 punkt 6 og §5?
- Kan du gi noen eksempler på hvordan organisasjonen iverksetter og etterlever disse kravene?
- Hvilke utfordringer eller vanskeligheter oppstår i forbindelse med forståelsen og etterlevelsen av disse kravene?

.....

II. Hvordan identifiserer arbeidsgivere mulige risikoer knyttet til uønskede tilsiktede hendelser?

- Hvordan utføres risikoidentifisering i organisasjonen når det gjelder uønskede tilsiktede hendelser?
- Hvilke metoder, verktøy eller prosesser benytter dere for å identifisere mulige risikoer?
- Hvordan involveres ansatte i identifiseringen av disse risikoene?
- Hvordan vurderes alvorlighetsgraden og sannsynligheten for de identifiserte risikoene?

.....

III. Hvilke strategier og tiltak bruker arbeidsgivere for å forebygge uønskede tilsiktede hendelser?

- Hva er de vanligste strategiene og tiltakene som blir brukt i organisasjonen for å forebygge uønskede tilsiktede hendelser?
- Hvordan blir beslutninger om forebyggende tiltak tatt?
- Hvordan blir disse tiltakene implementert og opprettholdt i organisasjonen?
- Hvordan evalueres effekten av de implementerte tiltakene, og blir det gjort justeringer basert på denne evalueringen?

.....

IV. Hvilken rolle spiller ansatte i implementeringen og opprettholdelsen av en effektiv risikostyring og internkontroll?

- Hvordan blir ansatte involvert i implementeringen av risikostyring og internkontroll i organisasjonen?
- Hvordan oppfordres og støttes ansatte til å bidra til effektiv risikostyring og internkontroll?
- Hvordan er ansattes ansvar og rolle i opprettholdelsen av internkontrolltiltakene?
- Hva er noen eksempler på hvordan ansattes bidrag har påvirket eller forbedret risiko?

7.4 Kvantitativ spørreundersøkelse

Spørreundersøkelse om internkontroll og risikostyring i organisasjonen

Takk for at du tar deg tid til å besvare denne spørreundersøkelsen. Formålet med undersøkelsen er å få innsikt i hvordan arbeidsgivere forstår kravene i interkontrollforskriften og deres tilnærming til identifisering, forebygging og implementering av risikostyring og internkontroll. Vennligst svar basert på din nåværende oppfatning og erfaringer. Alle svar vil bli behandlet konfidensielt.

Innledning:

Internkontrollforskriften:

Internkontrollforskriften er et regelverk som pålegger arbeidsgivere å ha systematiske tiltak for å sikre helse, miljø og sikkerhet på arbeidsplassen.

Internkontrollforskriften §1 avsnitt 6:

Dette punktet handler om arbeidsgivers plikt til å kartlegge farer og problemer knyttet til arbeidsmiljøet. Det inkluderer identifisering og vurdering av risikoer som kan påvirke ansattes helse, miljø og sikkerhet.

Internkontrollforskriften §5:

Dette punktet handler om arbeidsgivers plikt til å vurdere risikoforhold og iverksette nødvendige tiltak for å forebygge skader og uhell.

Takk for at du tar deg tid til å besvare undersøkelsen. Dine svar vil være anonyme og konfidensielle.

Forskningsspørsmål 1: Hvordan forstår arbeidsgivere kravene i internkontrollforskriften §1 avsnitt 6 og §5?

1. Hvilken rolle har du på arbeidsplassen?
 - a) Ledelse/leder
 - b) Mellomledelse/avdelingsleder
 - c) Ansatt/medarbeider

2. Har du kunnskap om internkontrollforskriften §1 avsnitt 6 og §5?
 - a) Ja, jeg er kjent med begge punktene.
 - b) Ja, jeg er kjent med ett av punktene.
 - c) Nei, jeg er ikke kjent med noen av punktene.

3. Hvordan vil du beskrive din kunnskap om internkontrollforskriften §1 avsnitt 6 og §5?
 - a) Jeg har ingen kunnskap om punktene.
 - b) Jeg har hørt om punktene, men vet ikke detaljene.
 - c) Jeg har en generell forståelse av punktene.
 - d) Jeg har en grundig forståelse av punktene.

4. Hvordan har du fått informasjon om internkontrollforskriften §1 avsnitt 6 og §5? (Du kan velge flere alternativer)
 - a) Opplæring eller informasjon fra arbeidsgiver.
 - b) Egen forskning og lesing av relevant dokumentasjon.
 - c) Opplæring eller kurs utenfor arbeidsplassen.
 - d) Annet (vennligst spesifiser):

5. I hvilken grad føler du deg trygg på at arbeidsgiveren din forstår kravene i internkontrollforskriften §1 avsnitt 6 og §5?
 - a) Svært trygg
 - b) Ganske trygg
 - c) Nøytral
 - d) Usikker
 - e) Ikke trygg i det hele tatt

6. Hvor tilgjengelig er informasjonen om internkontrollforskriften §1 avsnitt 6 og §5 på arbeidsplassen din?
 - a) Meget tilgjengelig
 - b) Tilgjengelig
 - c) Verken tilgjengelig eller utilgjengelig
 - d) Utilgjengelig
 - e) Meget utilgjengelig

7. Har du blitt informert om arbeidsgiverens forpliktelse til å kartlegge farer og problemer i arbeidsmiljøet i henhold til internkontrollforskriften §1 avsnitt 6?
 - a) Ja, grundig informert
 - b) Ja, men bare overfladisk informasjon
 - c) Nei, jeg er ikke blitt informert om dette

8. Har du blitt informert om arbeidsgiverens plikt til å vurdere risikoforhold og iverksette tiltak i henhold til internkontrollforskriften §5?
 - a) Ja, grundig informert
 - b) Ja, men bare overfladisk informasjon
 - c) Nei, jeg er ikke blitt informert om dette

.....

Forskningsspørsmål 2: Hvordan identifiserer arbeidsgivere mulige risikoer knyttet til uønskede tilsiktede hendelser?

1. Hvordan er risikoidentifikasjon og vurdering av uønskede tilsiktede hendelser håndtert på arbeidsplassen din?
 - a) Vi har ingen spesifikke tiltak for å identifisere slike risikoer.
 - b) Vi har rapporteringsmekanismer for å melde om mistenkelig eller uønsket atferd.
 - c) Vi utfører jevnlig risikovurderinger for å identifisere potensielle risikoer.
 - d) Vi har et dedikert sikkerhetsteam som analyserer og identifiserer risikoer.

2. Hvilke metoder brukes for å identifisere risikoer knyttet til uønskede tilsiktede hendelser? (Du kan velge flere alternativer)
 - a) Innrapporteringssystemer for å melde om mistenkelige aktiviteter.
 - b) Regelmessige sikkerhetsinspeksjoner og vurderinger.
 - c) Analyse av historiske hendelser og trender.
 - d) Bruk av teknologi og overvåkningsverktøy.
 - e) Andre metoder (vennligst spesifiser):

3. Hvordan vurderes alvorlighetsgraden av identifiserte risikoer knyttet til uønskede tilsiktede hendelser?
 - a) Risikoene blir ikke vurdert.
 - b) Risikoene vurderes basert på subjektiv skjønn.
 - c) Vi bruker en standardisert risikomatrix eller lignende verktøy.
 - d) Vi får eksternt bistand fra spesialister til å vurdere risikoene.

4. I hvilken grad føler du at arbeidsgiveren din er effektiv i å identifisere risikoer knyttet til uønskede tilsiktede hendelser?
 - a) Svært effektiv
 - b) Ganske effektiv
 - c) Nøytral
 - d) Lite effektiv
 - e) Svært lite effektiv

5. Hvilke tiltak blir vanligvis iverksatt for å håndtere identifiserte risikoer knyttet til uønskede tilsiktede hendelser? (Du kan velge flere alternativer)
 - a) Endring av retningslinjer og prosedyrer.
 - b) Økt opplæring og bevisstgjøring av ansatte.
 - c) Implementering av tekniske sikkerhetstiltak (f.eks. adgangskontrollsystemer, overvåkningssystemer).
 - d) Etablering av sikkerhetsrutiner og -regler.
 - e) Annet (vennligst spesifiser):

6. Hvordan evalueres effektiviteten av tiltakene som er iverksatt for å håndtere risikoer knyttet til uønskede tilsiktede hendelser?
 - a) Evaluering utføres ikke.
 - b) Basert på feedback og tilbakemeldinger fra ansatte.
 - c) Gjennom jevnlig revisjoner og interne kontroller.
 - d) Ekstern revisjon eller sertifisering av sikkerhetsstyringssystemer.

7. Er du kjent med retningslinjer eller prosedyrer for rapportering av mistenkelige eller uønskede tilsiktede hendelser på arbeidsplassen din?
 - a) Ja, jeg er godt kjent med retningslinjene og prosedyrene.
 - b) Ja, men jeg er bare delvis kjent med dem.
 - c) Nei, jeg er ikke kjent med noen retningslinjer eller prosedyrer.

8. Føler du deg trygg på at arbeidsgiveren din tar tilstrekkelige forholdsregler for å identifisere og håndtere risikoer knyttet til uønskede tilsiktede hendelser?
 - a) Svært trygg
 - b) Ganske trygg
 - c) Nøytral
 - d) Usikker
 - e) Ikke trygg i det hele tatt

.....

Forskningsspørsmål 3: Hvilke strategier og tiltak bruker arbeidsgivere for å forebygge uønskede tilsiktede hendelser?

1. Er du kjent med forebyggingsstrategier og tiltak for uønskede tilsiktede hendelser som er implementert på arbeidsplassen din?
 - a) Ja, jeg er godt kjent med strategiene og tiltakene.
 - b) Ja, men jeg er bare delvis kjent med dem.
 - c) Nei, jeg er ikke kjent med noen strategier eller tiltak.

2. Hvilke av følgende forebyggingsstrategier og tiltak er implementert på arbeidsplassen din? (Du kan velge flere alternativer)
 - a) Opplæring og bevisstgjøring av ansatte om sikkerhetsrisikoer og konsekvensene av uønskede hendelser.
 - b) Styrking av internkontrollsystemer og rutiner.
 - c) Etablering av retningslinjer og prosedyrer for håndtering av uønskede hendelser.
 - d) Implementering av tekniske sikkerhetstiltak (f.eks. overvåkningssystemer, adgangskontroll).
 - e) Annet (vennligst spesifiser):

3. I hvilken grad mener du at forebyggingsstrategier og tiltak på arbeidsplassen din er effektive for å hindre uønskede tilsiktede hendelser?
- a) Svært effektive
 - b) Ganske effektive
 - c) Nøytrale
 - d) Lite effektive
 - e) Svært lite effektive
4. Hvor ofte gjennomgår arbeidsgiveren din risikovurderinger og revisjoner av forebyggingsstrategier og tiltak?
- a) Kontinuerlig/jevnlig
 - b) Årlig
 - c) Hvert annet år
 - d) Sjeldnere enn hvert annet år
 - e) Aldri
5. Hvilken rolle mener du at ansatte spiller i implementeringen og opprettholdelsen av forebyggingsstrategier og tiltak for uønskede tilsiktede hendelser?
- a) Sentral rolle – ansatte er aktivt involvert i implementering og opprettholdelse.
 - b) Støtterolle – ansatte støtter implementering og opprettholdelse, men har ikke aktivt ansvar.
 - c) Ingen spesifikk rolle – ansatte er ikke involvert i implementering og opprettholdelse.
 - d) Annet (vennligst spesifiser):
6. Er du fornøyd med arbeidsgiverens innsats for å forebygge uønskede tilsiktede hendelser på arbeidsplassen din?
- a) Svært fornøyd
 - b) Ganske fornøyd
 - c) Nøytral
 - d) Lite fornøyd
 - e) Svært lite fornøyd
7. Hvilke forslag har du for å forbedre forebyggingsstrategier og tiltak for uønskede tilsiktede hendelser på arbeidsplassen din?

Forskningsspørsmål 4: Hvilken rolle spiller ansatte i implementeringen og opprettholdelsen av en effektiv risikostyring og internkontroll?

1. Er du kjent med hvilken rolle ansatte spiller i implementeringen og opprettholdelsen av risikostyring og internkontroll på arbeidsplassen din?

- a) Ja, jeg er godt kjent med deres rolle.
 - b) Ja, men jeg har bare delvis kunnskap om deres rolle.
 - c) Nei, jeg er ikke kjent med deres rolle.
2. Hvilke oppgaver og ansvar har ansatte i forbindelse med implementering og opprettholdelse av risikostyring og internkontroll? (Du kan velge flere alternativer)
- a) Overholde retningslinjer og prosedyrer for risikostyring og internkontroll.
 - b) Rapportere risikoer og uønskede hendelser til overordnede.
 - c) Delta i opplæring og bevisstgjøringsaktiviteter knyttet til risikostyring og internkontroll.
 - d) Bidra med forslag til forbedringer av risikostyring og internkontroll.
 - e) Annet (vennligst spesifiser):
3. I hvilken grad føler du at ansatte blir involvert og deltatt i implementering og opprettholdelse av risikostyring og internkontroll på arbeidsplassen din?
- a) Svært involvert og deltatt
 - b) Ganske involvert og deltatt
 - c) Nøytral
 - d) Lite involvert og deltatt
 - e) Svært lite involvert og deltatt
4. Hvordan oppfordres ansatte til å delta aktivt i implementering og opprettholdelse av risikostyring og internkontroll på arbeidsplassen din?
- a) Gjennom regelmessige opplæringsprogrammer og informasjonskampanjer.
 - b) Gjennom etablering av kanaler for å rapportere risikoer og uønskede hendelser.
 - c) Gjennom anerkjennelse og belønning av ansatte som bidrar aktivt.
 - d) Gjennom tydelig kommunikasjon av betydningen av ansattes rolle.
 - e) Annet (vennligst spesifiser):
5. Hvilken type støtte får ansatte i implementeringen og opprettholdelsen av risikostyring og internkontroll på arbeidsplassen din? (Du kan velge flere alternativer)
- a) Tilgang til nødvendig opplæring og ressurser.
 - b) Veiledning og rådgivning fra overordnede eller eksperter.
 - c) Regelmessige møter eller fora for å diskutere og utveksle beste praksis.
 - d) Tilbakemelding og tilrettelegging for forbedring.
 - e) Annet (vennligst spesifiser):
6. Hvordan blir ansattes etterlevelse av retningslinjer og prosedyrer for risikostyring og internkontroll evaluert på arbeidsplassen din?
- a) Evaluering utføres ikke.
 - b) Gjennom jevnlig revisjoner og interne kontroller.
 - c) Gjennom ekstern revisjon eller sertifisering av sikkerhetsstyringssystemer.

- d) Gjennom tilbakemeldinger og samtaler med overordnede.
- e) Annet (vennligst spesifiser):

7. Hvilke faktorer mener du kan påvirke ansattes evne og vilje til å delta aktivt i implementering og opprettholdelse av risikostyring og internkontroll? (Du kan velge flere alternativer)
- a) Tydelig kommunikasjon om betydningen av risikostyring og internkontroll.
 - b) Tilgjengelighet av ressurser og verktøy for å håndtere risikoer.
 - c) Ledelsesstøtte og engasjement for risikostyring og internkontroll.
 - d) Opplæring og kompetanseutvikling knyttet til risikostyring og internkontroll.
 - e) Belønning og anerkjennelse for aktiv deltakelse.
 - f) Annet (vennligst spesifiser):
8. Hvilke forslag har du for å styrke ansattes rolle i implementering og opprettholdelse av risikostyring og internkontroll på arbeidsplassen din?

Vennligst bruk alternativene for hvert spørsmål ved å markere det som passer best. Du kan også gi ytterligere kommentarer eller informasjon etter behov. Takk igjen for at du tar deg tid til å besvare denne spørreundersøkelsen.