

ARBEIDSFORSKNINGSINSTITUTTET AFI

Sikkerhet og trygghet i vekterarbeid

Vekteres vilkår for oppgaveløsning

Christin Thea Wathne, Inger Marie Hagen,
Ingrid Haugland og Helene O. I. Gundhus

OSLO METROPOLITAN UNIVERSITY
STORBYUNIVERSITETET



ARBEIDSFORSKNINGSINSTITUTTETS RAPPORTSERIE

THE WORK RESEARCH INSTITUTE'S REPORT SERIES

AFI-rapport nummer: 2023:11

Sikkerhet og trygghet i vekterarbeid

Vekteres vilkår for oppgaveløsning

Forfattere: Christin Thea Wathne, Inger Marie Hagen, Ingrid Haugland og Helene O. I. Gundhus

Prosjekt: Vektorsikkerhet

Prosjektleder: Christin Thea Wathne

Oppdragsgiver: Arbeidsmandsforbundet

Publiseringsdato: 14. April 2023

Antall sider: 121

Forsidefoto/illustrasjon: Terje Hansteen

Emneord: Vektore, sikkerhet, trygghet, arbeidsmiljø

Resymé: Dette prosjektet utforsker vekternes opplevelse av arbeidet sitt, med særlig fokus på arbeidsbetingelser, sikkerhet og trygghet. Prosjektet bygger på kvalitative og kvantitative data, og er finansiert av Norsk Arbeidsmandsforbund og av Norges forskningsråds prosjekt AGOPOL.

ISBN 978-82-7609-459-6

ISSN 2703-836X

© Arbeidsforskningsinstituttet AFI, OsloMet – storbyuniversitetet, 2023

© Work Research Institute (AFI), OsloMet – Oslo Metropolitan University, 2023

© Forfatter(e)/Author(s)

Arbeidsforskningsinstituttet AFI
OsloMet – Storbyuniversitetet
Pb. 4 St. Olavs plass
0130 OSLO

Work Research Institute (AFI)
OsloMet – Oslo Metropolitan University
P.O.Box 4 St. Olavs plass
N-0130 OSLO

Telefon: +47 93 29 80 30

E-post: postmottak-afi@oslomet.no

Nettadresse: oslomet.no/om/afi

Publikasjonen kan lastes ned gratis fra [arkivet](#)

Publications are available for free download from the [archive](#)

Forord

Samfunnets fokus på risiko har økt parallelt med at politiets ressurser skal prioriteres i retning av den mest alvorlige kriminaliteten. Disse utviklingstrekkene skaper en etterspørsel etter sikkerhetstjenester og vektertjenester. Vekteryrket er mangfoldig, og en del av tjenestene innebærer at vekterne kommer i kontakt med mennesker som befinner seg i sårbare situasjoner og/eller mennesker som bryter regler eller beveger seg på kant av loven. Som en vekter i et av våre fokusgruppeintervjuer sa det: «*Vi er overalt hele tiden og møter folk som er syke og folk som er i ferd med å gjøre dumme ting*». Vekternes plass i første linje mot et mangfoldig publikum kan gi mening til vekterarbeidet, men posisjonen kan også skape belastning og risiko for vekterne selv. Norsk Arbeidsmandsforbund har mottatt en rekke meldinger fra vektere hva angår deres arbeidsforhold. Flere av disse meldingene tilsier at vekterne opplever økte forventninger fra flere hold samtidig som de erfarer sjikane, trusler og vold fra reisende, kunder, brukere eller tilfeldig tilstedeværende.

For å undersøke vekternes opplevelse av arbeidet sitt, med et særlig fokus på arbeidsbetingelser, sikkerhet og trygghet, fikk Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) i 2022 i oppdrag av Norsk Arbeidsmandsforbund å gjennomføre et forskningsprosjekt på området. Prosjektet er utført av Christin Thea Wathne, Inger Marie Hagen, Ingrid Haugland fra AFI, samt Helene I. O. Gundhus fra Universitetet i Oslo og Politihøgskolen. Resultatene av forskningen fremkommer i denne rapporten.

Vi vil takke vekterne for samarbeidet, med en særlig takk til alle ansatte som har stilt opp på intervju og besvart vår spørreundersøkelse. En spesiell takk til Terje Mikkelsen, forbundssekretær i Norsk Arbeidsmandsforbund, som har bidratt til faglige gode diskusjoner og tilrettelagt for oss underveis i studien. Vi vil også takke Tereza Østbø Kuldova og Ida Drange (AFI) for deres bidrag i første del av prosjektet, samt Toril Sandnes for god hjelp med ferdigstillingen av rapporten.

Og ikke minst vil vi takke Marina Hiller Foshaugen (Universitetet i Oslo) som har bistått med kvalitetssikring av rapporten.

Arbeidsforskningsinstituttet, april 2023

Christin Thea Wathne (prosjektleder)

Innhold

Forord	3
Sammendrag	9
1. Innledning	11
1.1 Hovedoppgaven til en vekter	12
1.2 Om vektervirksomhet og vekterutdanningen.....	13
2. Metodisk tilnærming i studien	16
2.1 Fokusgruppeintervjuer	16
2.2 Spørreundersøkelse	16
2.3 Presentasjon av analysetilnærming og kjennetegn ved respondentene	18
3. Mangfoldige oppgaver og hyppig kontakt med publikum	24
3.1 Et relasjonelt yrke	24
3.2 Vektere som aktør for forebygging og trygghet.....	33
3.3 Oppsummering	38
4. Typer oppgaver og opplæring på området	39
4.1 Observere og rapportere i teori og praksis	39
4.2 Opplæring.....	41
4.3 Oppsummering	48
5. Forventinger og vilkår for oppgaveløsning og mestring	49
5.1 Økte forventninger fra flere hold.....	49
5.2 Utvikling i vilkårene for mestring.....	51
5.3 Oppsummering	57
6. Sjukanering, trusler og vold	58
6.1 Vekteres holdninger til uønskede hendelser	58
6.2 Erfaring med trusler, vold og sjikane.....	61
6.3 Oppsummering	70
7. Helse, miljø og sikkerhet	71
7.1 HMS i teori og praksis	71
7.2 Rom for å gjøre feil	74
7.3 Oppsummering	78
8. Digitalisering og økte krav til dokumentasjon	79
8.1 Mer standardisering.....	80

8.2 Informasjonsinnhenting og overvåking.....	83
8.3 Oppsummering	89
9. Medbestemmelse og medvirkning	91
9.1 Den norske modellen på virksomhetsplan	91
9.2 På jakt den norske modellen på virksomhetsnivå	93
9.3 Ledere og innflytelse	104
9.4 Organisatorisk klarhet.....	106
9.5 Individuell og representativ innflytelse.....	108
9.6 Oppsummering	112
10. Oppsummering og avslutning	113
Referanser	119

Figurer

Figur 1. Hvilke typer tjenester jobber du MEST med? Prosentvis (n=673)	19
Figur 2. Figur over høyeste utdanningsnivå. Prosentvis (n=673)	21
Figur 3. Erfaring fra sikkerhetsbransjen. Prosentvis (n=674)	21
Figur 4. Figur over ansettelsesforhold. Prosentandel (n=674)	22
Figur 5. Ulike påstander over hyppigheten av kontakt med kunder, brukere og publikum. Prosentandel (n=671)	25
Figur 6. Ulike påstander knyttet til vekternes roller. Prosentvis (n=672).	26
Figur 7. Hvor ofte må du avvise publikum som ber om hjelp, selv om du gjerne skulle hjulpet? (Men som du av ressursmessig årsaker, prioriteringer eller annet ikke kan hjelpe). Prosentvis (n=673)	27
Figur 8. I hvilken grad opplever du å måtte si nei til personer som ber om hjelp som belastende? Prosentvis (n=667)	28
Figur 9. Jeg har ofte dårlig følelse i magen når jeg går hjem fra jobb, fordi jeg ikke fikk til (el. hadde ressurser til) å gjøre en så god jobb som jeg ønsket. Prosentvis (n=670)	28
Figur 10. Hvor ofte utfører du oppgaver som faller inn under politiets rolle. Prosentvis (n=672)..	29
Figur 11. Hvor ofte utfører du oppgaver som innebærer at noen har gjort mindre alvorlige lovbrudd som nasking, sykkeltveri osv. Sammenligning av vektere som jobber med ulike tjenester. Prosentvis	30
Figur 12. Hvor ofte utfører du oppgaver som innebærer at noen har gjort alvorlige lovbrudd som ran vold osv. Sammenligner vektere som jobber med ulike tjenester. Prosentvis	31
Figur 13. Har du i din tjeneste opplevd å bli feilaktig tatt for å være politi? Prosentvis (n=673) ...	32
Figur 14. Har du i din tjeneste som vekter feilaktig blitt tatt for å være politi? Prosentvis (n=673).	32
Figur 15. Har du i din tjeneste blitt feilaktig tatt for å være politi? Sammenligner ulike vektere som jobber med ulike tjenester. Prosentvis.	33
Figur 16. Ulike påstander om vekternes som aktør for forebygging og trygghet. Prosentvis (n=671-674)	34
Figur 17. I hvilken grad har det blitt enklere å samarbeide med politiet etter nærpoltireformen? Sammenligner vekter som jobber i ulike tjenester. Prosentvis	36
Figur 18. I hvilken grad er du fornøyd med opplæring i lover og regler du må forholde deg til? Prosentvis (n=672)	41
Figur 19. I hvilken grad opplever du det belastende å håndtere konflikter med el. mellom kunder/reisende osv. Prosentvis (n=667)	42
Figur 20. I hvilken grad er du fornøyd med opplæring i kommunikasjon og konflikthåndtering? Prosentvis (n=671)	43
Figur 21. Hvor ofte de utfører oppdrag som innebærer å håndtere uønskede hendelser i psykiatri- og rusomsorg? Sammenligning av vektere som jobber i ulike tjenester. Prosentvis	44
Figur 22. Hvor ofte de utfører oppdrag som innebærer førstehjelp. Sammenligner vektere som jobber i ulike tjenester. Prosentvis.	45
Figur 23. I hvilken grad opplever du å måtte utføre førstehjelp som belastende? Prosentvis (n=666)	46
Figur 24. Hvor ofte de utfører oppdrag som innebærer brann eller tilløp til brann? Sammenligner vektere som jobber i ulike tjenester. Prosentvis.	47
Figur 25. I hvilken grad er du fornøyd med opplæring i brannvern? Prosentvis (n=671)	47
Figur 26. Ulike påstander om utviklingen av forventninger til service, hjelp og assistanse. Prosentvis (n=669-672)	51

Figur 27. Ulike påstander om hvordan vilkårene på jobben har utviklet seg. Prosentvis (n=671-672).....	52
Figur 28. Ulike påstander om tilbakemeldinger i arbeidet. Prosentvis (n=668-672).....	53
Figur 29. Ulike påstander om situasjoner de ikke mestret godt nok skyldtes. Prosentvis (n=642-649).....	54
Figur 30. Ulike påstander knyttet til å være redd / engstelig og nervøs i arbeidet. Prosentvis (n=668-670).....	56
Figur 31. Ulike påstander om hva vektere må tåle. Prosentvis (n=559-643).....	60
Figur 32. Ulike påstander om hvorfor noen kollegaer er mer utsatt for sjikane/trusler/vold. Prosentvis (n=667-668).....	61
Figur 33. Ulike påstander om vekternes erfaringer med trusler og sjikane. Prosentvis (n=668-669).....	62
Figur 34. Ulike påstander om vekternes erfaring med vold. Prosentvis (n=669-670).....	63
Figur 35. Ulike påstander med erfaring med vold. Vektere som jobber med ulike tjenester. Prosentvis.....	64
Figur 36. Ulike påstander om forhold som vektere opplever belastende. Prosentvis (n=667-668).....	65
Figur 37. Ulike påstander om hva du gjør hvis du utsettes for ulike hendelser. Prosentvis (n=559-643).....	67
Figur 38. Hvem snakker du med? Prosentvis (n=647).....	69
Figur 39. I hvilken grad er du fornøyd med følgende forhold? Prosentvis (n=672).....	72
Figur 40. I hvilken grad gjennomføres risikovurderinger for å redusere uønskede hendelser. Prosentvis (n=667).....	73
Figur 41. I hvilken grad kjenner du deg trygg på at din arbeidsgiver vil ivareta deg hvis du bli utsatt for en uønsket hendelse. Prosentvis (n=667).....	74
Figur 42. Hva skjedde etter rapporteringen. Prosentvis (n=509).....	75
Figur 43. Kan du rapporterer feil og avvik fra regler og rutiner uten frykt for at det vil slå tilbake på oss selv. Prosentvis (n=666).....	76
Figur 44. I hvilken grad opplever du i dag å være trygg i tjenesten? Prosentvis (n=669).....	77
Figur 45. Ulike påstander om standardisering. Prosentvis (n= 671-672).....	80
Figur 46. Ulike påstander digitalisering og organisering. Prosentvis (n=669-670).....	81
Figur 47. Det er avklart mellom ledelsen og ansatte hva informasjonen brukes til. Prosentvis (n=671).....	82
Figur 48. Ulike påstander om digital informasjonshenting/overvåkning. Prosentvis (n=671).....	83
Figur 49. Som vekter må du tåle å bli digitalt overvåket på jobb. Prosentvis (n=669).....	84
Figur 50. Informasjonsinnhenting bidrar til en kontrollorientert kultur ved min arbeidsplass. Prosentvis (n=669).....	84
Figur 51. Jeg er engstelig for at overvåkingen av mitt arbeid skal misbrukes eller brukes mot meg. Prosentvis (n=670).....	85
Figur 52. Jeg har opplevd at overvåkingen av vekternes arbeid har blitt misbrukt (og at det har gått ut over med selv eller kollega). Prosentvis (n=670).....	86
Figur 53. Informasjonsinnhenting bidrar til økt trygghet. Prosentvis (n=670).....	87
Figur 54. Overvåking av vekternes arbeid gir økt trygghet i arbeidet. Prosentvis (n=673).....	88
Figur 55. Påstander knyttet til informasjonsinnhenting og tidsbruk/produktivitet. Prosentvis (n=667).....	89
Figur 56. I hvilken grad bestemmer du selv eller er du med på viktige beslutninger angående... Prosent. (n=670-671).....	94
Figur 57. I hvilken grad bestemmer du selv over. Prosent (n=670).....	96
Figur 58. Ulike påstander til tillitsvalgte om medbestemmelse. Prosent (n=59).....	101

Figur 59. Jeg opplever at toppledelsen / nærmeste leder i selskapet jeg jobber i er opptatt av medbestemmelse og medvirkning fra de ansatte. Prosent (n=670).....	102
Figur 60. Jeg opplever at toppledelsen / nærmeste leder er flinke til å involvere ansatte i endring i arbeidet. Prosent.....	102
Figur 61. Jeg opplever at toppledelsen / nærmeste leder i selskapet jeg jobber i er flinke til å fange opp signaler når det gjelder vekternes hverdag. Prosent.....	105
Figur 62. Jeg opplever at toppledelsen / nærmeste leder i selskapet bidrar til å skape et miljø hvor vi kan komme med kritikk og snakke om ting som er gjort feil slik at vi kan lære av det. Prosent.....	105

Tabeller

Tabell 1. Krysstabell av hvilken tjeneste du jobber mest med og stillingsfunksjon. Frekvens (prosentandel).....	20
Tabell 2. Former for deltakelse.....	91
Tabell 3 Innflytelse over arbeid. Prosent.....	95
Tabell 4 Innflytelse over kvalitet. Prosent.....	95
Tabell 5 Innflytelse over arbeidstempo. Prosent.....	96
Tabell 6. Uenig eller enig i påstand: Arbeidskravene mine fastsettes i løpende dialog med min nærmeste leder. Prosent.....	97
Tabell 7. Hvor stor innflytelse vil du si at du har på arbeidsgivers (vaktelskapets)/virksomhetens (MB2020) beslutninger om Prosent.....	98
Tabell 8. Hvor stor innflytelse vil du si at du har på arbeidsgivers (vaktelskapets)/virksomhetens (MB2020) beslutninger om Prosent.....	98
Tabell 9. Lovbestemte ordninger. Er disse ordningene etablert på din arbeidsplass/i virksomheten du jobber i?.....	99
Tabell 10. Avtalebaserte ordninger.....	100
Tabell 11. Deltakelsesgap.....	100
Tabell 12. I hvilken grad stemmer det at ... Prosent.....	103
Tabell 13. Enig heller uenig i påstand om at	104
Tabell 14. Påstander om ledelsen. Prosent.....	106
Tabell 15. Organisatorisk klarhet. Prosent.....	107
Tabell 15. forts.....	107
Tabell 15. forst.....	108
Tabell 16. Sammenhengen mellom innflytelse og organisatorisk klarhet. Pearson Korrelasjonskoeffesienter.....	109
Tabell 17. Sammenhengen mellom vurdering av ledelsen og organisatorisk klarhet. Pearson Korrelasjonskoeffesienter.....	110
Tabell 18. Sammenhengen mellom i) innflytelse og tilstedeværelse av tillitsvalgte og ii) innflytelse og vurdering av tillitsvalgtes innsats. Pearson Korrelasjonskoeffesienter.....	110
Tabell 19. Sammenhengen mellom vurdering av tillitsvalgtes innsats og organisatorisk klarhet. Pearson Korrelasjonskoeffesienter.....	111

Sammendrag

Et flertall av vektene i vår undersøkelse arbeider fulltid og nesten syv av ti har syv års yrkeserfaring eller mere fra sikkerhetsbransjen.

Blir tatt for å være politi

Rapporten viser at seks av ti vektere opplever at forventningene til dem har økt. For eksempel opplever de i mange situasjoner å bli tatt for å være politi. Dette funnet må ses i sammenheng med at flere vektere mener at de på mange områder har overtatt politiets arbeidsoppgaver, spesielt når det kommer til det å være synlige i gatebildet, men også ved at de involveres i kriminelle hendelser.

Vektene i møte med publikum

Verdt å merke seg er det også at fire av ti vektere sier at de ikke får nok tid og bistand til å løse oppgavene sine på en faglig god måte, og at tre av fire mener de ikke får nok opplæring til å løse arbeidsoppgavene sine.

Seks av ti vektere er misfornøyde med opplæringen i kommunikasjon og konflikthåndtering, og fire av ti opplever det som belastende å håndtere konflikter. Vektene som håndterer psykiatri og rus forteller at de oftere har en dårlig følelse i magen når de går hjem fra jobb sammenlignet med vektere som ikke utfører slike oppdrag.

Tre av ti vektere opplever flere ganger i måneden å avvise publikum de gjerne skulle ha hjulpet, og nesten fire av ti oppgir at de opplever det belastende å si nei til publikum som ber om hjelp. Videre har tre av ti vektere ofte en dårlig følelse i magen når de går hjem fra jobb fordi de ikke fikk tid eller hadde ressurser til å gjøre en så god jobb som de ønsket. Det er vektene som avviser publikum som i størst grad oppgir å ha en dårlig følelse i magen når de går hjem fra jobb.

En tøff hverdag for vektere

I rapporten ser vi også at om lag halvparten av vektene mener at det er for få vektere på jobb, og at dette er hovedgrunnen til deres følelse av manglende mestring. De lister også manglende opplæring og/eller trening som en årsak til manglende mestring. Det viser seg at opplevelser av manglende mestring relatert til arbeidsbetingelser også kan gi opplevelser av bekymring og stress. To av ti vektere har gruet seg til å gå på jobb siste måneden eller oftere, vært spent, nervøs, bekymret eller engstelig i arbeidet. To av ti av vektene oppgir å ha vært redd på jobb i løpet av de siste tre månedene, og disse er de samme som oppgir manglende mestring grunnet for få på jobb og manglende opplæring eller trening.

Åtte av ti vektere oppga at de hadde erfaring med å bli kalt stygge ting i arbeidet. Fire av ti opplever dette belastende. Seks av ti vektere som jobber publikumsnært oppgir å ha erfaring med å bli dyttet uten å få skader, mens tre av ti forteller at de har blitt skadet fysisk. Fire av ti vektere opplever risikoen for vold som belastende.

Usikker på å bli ivaretatt av arbeidsgiver

I møte med en tøff hverdag er det viktig å få støtte i arbeidet. Imidlertid finner vi at tre av ti vektere føler at de i liten grad eller ikke i det hele tatt kan rapportere feil og mangler uten frykt for at det vil slå tilbake på en selv. Fire av ti vektere oppgir at de ikke er trygge på å bli ivaretatt av arbeidsgiver hvis de blir utsatt for en uønsket hendelse. Videre finner vi at åtte av ti vektere oppgir å ha rapportert uønskede hendelser, og at en av ti vektere som rapporterte erfarte at ledelsen tok meldingen om uønsket hendelse ille opp, og at det gikk ut over vekteren selv. Fire av ti vektere oppgir at det i liten grad gjennomføres risikovurderinger og like mange rapporterer at de ikke får riktig utstyr eller verneutstyr.

Vekterne rapporterer om liten autonomi i arbeidet og nesten fem av ti sier at de ikke kan påvirke hvilke oppgaver de skal utføre. Halvparten av vekterne opplever at arbeidsoppgavene har blitt mer standardisert de siste årene, og fire av ti opplever i ulik grad at en ikke får utført arbeidsoppgavene på den måten en ønsker fordi det er etablert andre standarder.

Digitalisering og kontrollkultur

Mange vektere mener digitaliseringen innskrenker deres påvirkning på fordeling og organisering av arbeidet. Et flertall erfarer imidlertid den digitale flåtestyringen som positiv.

Ledelsens bruk av informasjonen som hentes inn er uklar. Seks av ti er mer eller mindre engstelige for at overvåking av deres arbeid skal misbrukes eller brukes mot dem. Fire av ti vektere mangler tillit til ledelsens bruk av personlig informasjon. Nesten fire av ti vektere har tillit til at kunden ikke misbraker personlig informasjon, mens det tilsvarende tallet for vekternes tillit til ledelsen er noe lavere.

Seks av ti vektere er i ulik grad uenige i at overvåking er noe en som vekter må tåle og nesten fem av ti er enige i at informasjonsinnhenting bidrar til en kontrollkultur ved arbeidsplassen. Vekterne er todelt i synet på om informasjonsinnhenting bidrar til trygghet, hvor noen flere vektere er skeptiske til at overvåking bidrar økt trygghet i arbeidet.

Ønsker bedre partssamarbeid

Vi finner et stort potensial for et mer aktivt partssamarbeid. Om lag en fjerdedel av vekterne oppfatter at toppledelsen er opptatt av god medbestemmelse og medvirkning, og at de ansatte skal komme med kritikk og åpent snakke om å unngå feil.

Sammenlignet med andre ansatte i privat sektor generelt oppgir vekterne å ha liten grad av individuell innflytelse over egen arbeidssituasjon. Det er ingen sammenheng mellom at det finnes tillitsvalgte i virksomheten og individuell innflytelse, men innflytelsen øker dersom medlemmene er fornøyde med de tillitsvalgtes innsats. Vekterne i vår studie er godt fornøyde med de tillitsvalgtes innsats.

1. Innledning

Vekterordningen strekker seg langt tilbake i tid og kan spores til Magnus Lagabøtes bylov fra 1270-årene. Vekterne fungerte som offentlig ansatte som skulle våke over at det hersket ro og orden i byens gater og hadde også oppgaven med å varsle brann. Fordi vekterordningen manglet respekt hos byens innbyggere, ble det på midten av 1800-tallet besluttet å avskaffe ordningen og erstatte den med et politikonstabelkorps som skulle ta seg av ordens- og patruljevirkksomheten (Ellefsen & Larsson, 2014). Rundt to hundre år etter at det ble besluttet å avskaffe vekterordningen ser vi at vekterne er på god vei til å få sin synlige plass i bybildet tilbake i Norge. Veksten i vekterbransjen har økt: i 1980-årene var det omtrent 2500 vektere, mot ca. 5000 politifolk (Aase, 2008). I 2009 viser statistikken at 9 500 ansatte jobber som vektere, mot 8 500 i politiyirket. Innen 2015 er det 11 000 vektere mot 9 600 politifolk (Microdata.no). Tallene viser at antall vektere har gått fra å utgjøre halvparten av politiutdannede på 1980-tallet til i dag å utgjøre flere antall ansatte sammenlignet med politifolk. I dag er det ca. 8 000 vekterårsverk og ca. 10 000 politiårsverk (politiutdannede).

Dette illustrerer hvordan hva som til enhver tid oppfattes som vekteres og politiets rolle, og oppgaver er i bevegelse og påvirkes av hva som oppfattes som god politisær virksomhet. Begrepet «politisær virksomhet» har det samme innholdet som det engelske «policing» og viser til at politiet kun er en av flere aktører som utøver kontroll og overvåkning (Gundhus & Larsson, 2007). Men vi finner liten grad av mobilitet mellom vekteryirket og politiyirket; kun to prosent av de som jobbet som vektere i 2009 var en del av politiyirket i 2019. Motsatt er det en prosent av de som var politi i 2009 som jobbet i vekteryirket i 2019 (Microdata.no).

Generelt har samfunnet blitt mer opptatt av risiko og politiet uttaler at de må samarbeide med vekterbransjen for å møte publikums etterspørsel etter mer sikkerhet (Politidirektoratet, 2012 s. 52). I 2018 undertegnet Politidirektoratet og Næringslivets Hovedorganisasjon i Norge en avtale om at politiet og sikkerhetsbransjen skal samarbeide tettere om å forebygge kriminalitet og opprettholde ro og orden (NHO Service og Handel, 2018). Samarbeidet innebærer alt fra informasjonsutveksling i hverdagen til felles øvelser, krise- og beredskapsarbeid. Norge er med dette det første landet i Europa som formaliserer et slikt samarbeid.

Forskning viser at politiets daglige arbeid, både i Norge og i andre land, i mindre grad har vært preget av kriminalitetsrelaterte kontrolloppgaver (Bayley, 2006; Finstad, 2000; Holgersson & Knutsson, 2012; Reiner, 2013). Dette kan være i endring. Et av reformgrepene i Nærpolitireformen vedtatt i 2015, var å redefinere politiets kjerneoppgaver til oppgaver som direkte bidrar til å forebygge og bekjempe kriminalitet og ivareta borgernes trygghet og sikkerhet, og hvor politiet er eneste organ som har myndighet og forutsetninger for å utføre disse oppgavene. Det er grunn til å se nærmere på konsekvensene av at politiet skal konsentrere seg om den alvorlige kriminaliteten og at de skal samarbeide mer med vekterbransjen;

Hvem skal ta seg av de mindre alvorlige ordens- og kontrolloppgavene når politiet skal konsentrere seg om den alvorlige kriminaliteten? Hvordan står det til med vekternes vilkår for mestring av sine arbeidsoppgaver og deres opplevelse av trygghet og sikkerhet i arbeidet? Hvilke erfaringer har de med sjikane, trusler og vold i arbeidet, og hvordan blir de ivaretatt av arbeidsgiver? I hvilken grad blir vekterne selv styrt og kontrollert i arbeidet? Og i hvilken grad opplever de medbestemmelse og medvirkning?

Det siste spørsmålet tas opp i siste kapittel i denne rapporten. For selv om norske arbeidstakere har høy grad av individuell medvirkning (Hagen og Steen Jensen 2022), samtidig som

organisasjonsgraden er høy og lov - og avtaleverket gir partene en viktig rolle i organiseringen av arbeidet (Trygstad m. fl 2021), har flere undersøkelser vist (se f.eks. Drange m. fl 2020) at det er store forskjeller mellom ulike deler av arbeidsmarkedet og mellom ulike bransjer. Vekterbransjens vekst og betydning aktualiserer en nærmere titt på hvordan «den norske modellen» utfolder seg i praksis.

1.1 Hovedoppgaven til en vekter

Hovedoppgaven til en vekter er å sørge for trygghet, sikkerhet og forebygge uønskede hendelser som ulykker og kriminalitet (Vekterfaget, 2017). Felles for alle vektertjenester er at de utføres på oppdrag for en kunde som kan være en privat aktør, eller kommune/stat. Mens kunden betaler for vekterens tjenester, er det staten som betaler for politiets tjenester. Og mens vekternes oppgaver er relativt tydelig definert, er politiets mandat bredt: «Politiet skal gjennom forebyggende, håndhevende og hjelpende virksomhet være et ledd i samfunnets samlede innsats for å fremme og befeste borgernes rettssikkerhet, trygghet og alminnelige velferd for øvrig» (Politi-loven. Kap. 1, § 1). I vaktvirksomhetslovens §2 om virkeområde er vaktvirksomhet delt inn i seks overordnede funksjoner: «Med vaktjenester forstås tjenester der det ved bruk av personer, TV-overvåking, elektronisk overvåking eller på annen måte:

- a) utføres tilsyn med privat område eller offentlig område
- b) utføres kontrolltjenester,
- c) utføres verditransporter,
- d) utføres ledsagertjenester,
- e) mottas og behandles alarmsignaler fra overfalls- eller innbruddsalarmanlegg eller utrykning etter slike signaler etter avtale, eller
- f) opplæring i vaktjenester.»

Dette konkretiseres mer når man deler inn vektertjenester etter hvor tjenesten foregår (Vekterfaget, 2017, s. 19-22). *Stasjonær* vektertjeneste betyr at vekteren er hos kunden hele vekten, og bevokter et avgrenset området, for eksempel resepsjonstjeneste, adgangskontroll eller vaktjeneste ved kjøpesenter.

Patroljerende vektertjeneste innebærer at vekteren kontrollerer eiendommer til flere kunder. Dette kan være mobilt vakthold med bil, hvor vekteren også kan ha med hund. Det kan også være bomiljøvakt hvor inspiserer fellesarealer i et boområde, eller det kan være områdevakthold og utrykningstjeneste. Den tredje formen for vektertjeneste er *teknisk bevokning* hvor bevokningen skjer via en alarmstasjon. Vekterne er da i en alarm- og utrykningstjeneste. I tillegg kan man jobbe med verditransporttjenester, vektere i ledsagertjeneste, som skal ivareta sikkerhet til bestemte personer, kontrolltjenester i forhold til tyveri og tap (svinnkontroll) og flyplasstjeneste i sikkerhetskontrollen.

I boken Juss for vektere skiller Spurkeland, Myhrer og Bunæs (2017, s. 22) ut tre grupper vektere i tillegg til de mer spesifiserte funksjonene som ledsagertjeneste og verditransport. Det er *byvektere*, som patroljerer områder i tettbebygde strøk som er offentlig tilgjengelige. Dette kan være på oppdrag for kommune eller private grunneiere. For det andre *sentervektere* som jobber i butikker og kjøpesentre og reise- og trafikknutepunkter, og for det tredje *ordensvakter* som jobber på utesteder, hoteller og ved arrangementer, som russetreff og idrettsarrangementer.

Vektertjenester skal være av forebyggende karakter. Vektere skal i hovedsak forebygge uønskede hendelser og håndtere konfliktsituasjoner. Oppgaven er å rapportere avvik og

observasjoner, samt planlegge og kontrollere HMS-tiltak (helse, miljø og sikkerhet), for eksempel jobbe forebyggende med system og tilrettelegging av HMS-tiltak, i tillegg til å veilede publikum. Private vekterselskaper melder ofte hendelser videre til offentlige instanser som politietaten, brannvesen og helsevesenet. Dette oppsummeres gjerne med at vektere skal observere, kontrollere og rapportere (Politidirektoratet 2017, s. 8).

Vekternes arbeidsoppgaver varierer derfor etter funksjon og sted. Det kan være vakthold av områder som store arbeidsplasser, kjøpesentre, museer eller eiendommer og lignende innen både offentlig og privat sektor. Det kan være tilsyn og oppfølging av tekniske installasjoner og å respondere på ulike typer alarmer (brann, heis, innbrudd, kjølfrys, overfall). Vektere kan betjene resepsjoner og utøve adgangskontroll, og ha oppsyn med overvåkningsanlegg (Utdanning.no).

Både i stasjonær tjeneste på kjøpesentre og T-banestasjoner og i patruljerende tjeneste mellom for eksempel butikker i en gågate, vil vekteren bistå og veilede både ansatte og publikum. Vekterne har gjerne oppgaver som skal gjøre at områder oppleves trygge og sikre for flere enn kunden.

1.2 Om vektervirksomhet og vekterutdanningen

Vekternes virke er regulert i lov om vaktvirksomhet (vaktvirksomhetsloven, LOV-2001-01-05-1). Formålet med vaktvirksomhetsloven (§1) er a) å ivareta rettsikkerhet for personer som kommer i kontakt med vektere, b) sikre god kvalitet på vaktjenestene, c) tilrettelegge for effektivt offentlig kontroll av virksomheten og d) hindre vaktvirksomhet som på grunn av sin militære eller annen sikkerhetsmessige karakter er uforenlig med vaktvirksomhet etter denne loven, eller for øvrig er ulovlig eller i strid med internasjonal rett.

Den første loven om vaktvirksomhet kom i 1989 og ble revidert i 2001 med bakgrunn i sterk vekst i bransjen (Ot.prp.nr.54 (1999–2000) Om lov om vaktvirksomhet). Et hovedankepunkt for revideringen av loven var at opplæringen var for dårlig, og hovedformålet med en ny lov om vaktvirksomhet var å øke kvaliteten på vektertjenestene, bedre den offentlige kontrollen og styrke rettssikkerheten for de som kommer i kontakt med vekterne. Videre var hensikten å sikre et minimumsnivå som alle aktører i vaktbransjen måtte tilfredsstillende, og som kundene kunne være forvisset om var oppfylt når de kjøpte vaktjenester. I 2001 ble det derfor bestemt at utdanningskravene skulle fastsettes i forskrift. Utdanningskravene ble ytterligere skjerpet i en lov om endring av vaktvirksomhet (LOV-2009-06-19-85) som spesifiserte hvilke momenter som skal tilhøre utdanningen, og utdanningskravet fikk en strengere ordlyd (§9). Det var også da det kom inn i formålsparagrafen at vaktvirksomhetsloven skal ivareta rettsikkerhet for personer som kommer i kontakt med vekter (§1a)).

Den nye vaktvirksomhetsloven trådte i kraft 2011. Det var likevel mulig å ta utdanningen over flere år. Utdanningen besto av tre trinn før de kunne jobbe i selvstendig tjeneste. De skulle ha gjennomført et introkurs på 15 timer og en praksisperiode tilsvarende et halvt årsverk (850 timer) før utdanningen sluttførtes med 80 timers undervisning, inkludert eksamen. Siden mange jobbet deltid, strakk de 850 timene seg utover en lang periode, og det kunne ta flere år å fullføre praksisperioden. I praksis ble det 15 timers introduksjonskurset for mange den eneste forberedelse til vektertjenesten.

I vaktvirksomhetsforskriften fra 2017, som trådte i kraft 1.1.2018 kom det inn nytt krav om at vekterutdanningen skal tas i et løp. Det skal også dokumenteres at man gjennom praksisperioden følges opp av kvalifiserte instruktører. I 2017 kom også nye læreplaner som satte strengere krav

til både grunnutdanningen og praksisdelen (Garté 2017). Antall timer økte til 120 timer med godkjenning hvert 4 år på 30 timer. Det vil si at utdanningen ble lengre fra 2018. I tillegg tilbys tilleggstudanning innen verditransport og ledsagertjenester for denne type vektertjenester.

Vekterutdanningen skal også gjennomføres etter læreplan fastsatt av Politidirektoratet. Fagbrev som vekter fra videregående opplæring oppfyller kravene til vekterutdanningens grundel.

Utdanningens formål er derfor tresidig, slik det er beskrevet på politiet.no:

Grunnutdanningen er grunnlaget for å kunne jobbe som vekter. Formålet med utdanningen er å ta vare på rettssikkerheten for dem som kommer i kontakt med vektere. Utdanningen skal også sikre god kvalitet på vaktjenestene. I tillegg skal vekteren kunne sørge for egen sikkerhet. Hvis du ønsker å ta vekteropplæringen, må du ha tilfredsstillende vandel for å bli ansatt som vekter, jf. vaktvirksomhetsloven paragraf 8.

Innholdet i det teoretiske grunnkurset er fastsatt i Vaktvirksomhetsforskriften § 8:

Kurset skal omfatte introduksjon til vekterbransjen, relevant regelverk, herunder internasjonale menneskerettigheter og internasjonal humanitær rett, holdninger og etikk, konflikthåndtering, rapportering, førstehjelp, brannvern, HMS, egensikkerhet og risikoanalyse på generelt nivå og på tekniske sikringsanlegg. Kurset kan gjennomføres som fulltids- eller deltidsopplæring, og skal være innledet i samsvar med læreplan før praksisopplæring kan starte.

Ordensvakter faller ifølge vaktvirksomhetsforskriften §8 utenfor kravet, da de kan gjennomføre begrenset teoretisk grunnkurs til bruk i egenvakthold etter en egen læreplan fastsatt av Politidirektoratet. De kan også gjennomføre begrenset praksisopplæring til bruk i egenvakthold, også etter særlig læreplan fastsatt av Politidirektoratet.

Vektere og andre som har oppgaver innen vaktjenester må imidlertid oppfylle kravet om tilfredsstillende vandel, et krav som også gjelder alle med innflytelse på virksomhetens drift, slik som eier, daglig leder og styremedlemmer (Politiet.no).

Lære- og kursplan for grunnutdanning vektere

Læreplanen for nasjonal grunnutdanning for vektere og kursplan for grunnutdanning vektere er tilgjengelig på politiet.no.¹ Ser vi på timefordelingen på kursplanen er 17 timer satt av til kommunikasjon og konflikthåndtering og 20 timer til juss. HMS, risikovurdering, fysiske, manuelle og administrative tiltak, førstehjelp, alkohol, medikamenter og narkotika, samt brannvern har mellom 8-12 timer hver. De resterende seks temaene; kulturforståelse og mangfold, yrkesetikk og holdninger, service og kvalitet, beredskapsplaner, rapportlære og samarbeid med offentlige myndigheter har 1-3 timer hver.

Det er to bøker på pensum på vekterutdanningen:

1. **Vekterfaget. Lovpålagt nasjonal vekteropplæring** (2017) er skrevet for den som skal få opplæring som vekter. Ansvar for utgivelsen av boken er partene i sikkerhetsbransjen, NHO Service og Handel og Norsk Arbeidsmandsforbund. Boken skal dekke kursplanen i den nasjonale grunnutdanningen for vektere (godkjent av Politidirektoratet i 2017), med unntak av de juridiske emnene. I presentasjonen av boken fremgår det at leseren vil lære om typiske arbeidsoppgaver for en vekter, hvordan en bør opptre profesjonelt på jobb, leseren vil få en innføring i HMS-arbeid, risikovurderinger og beredskapsplanlegging, og lære om symptomer på rus- og alkoholpåvirkning som en kan støte på i vekterarbeidet. Boken omtaler temaer som brannvern, førstehjelp og etikk

¹ <https://www.politiet.no/tjenester/vaktvirksomhet/opplaring/>

for vektere, og gir leseren nyttige tips om hvordan ulike typer konflikter kan håndteres.

2. **Juss for vektere** av Kai Spurkland, Tor-Geir Myhrer og Runa Bunæs (2017). Denne læreboken for vekterutdanningen er ment å dekke de rettslige temaene i Politidirektoratets nye opplæringsprogram for vektere, med hovedvekt på emner knyttet til den praktiske utøvelsen av vekteryrket. I følge Spurkland, Myhrer og Bunæs (2017, s. 23) er det den samme jussen som gjelder for alle typer vekterfunksjoner, men noe er mer aktuelt for noen vektertyper enn andre.

Vekterne skal gjennomgå en regodkjenningsprøve for grunndelen på 30 timer hvert fjerde år. Denne regodkjenningen skal avlegges og bestås innen fire år etter bestått vektereksamen eller regodkjenningsprøve. Den enkelte virksomhet skal bidra til at ansatte vektere til enhver tid har nødvendig utdanning og kunnskap til å utføre tildelte oppgaver på forsvarlig måte.

Politiet skal hvert år gjennom administrative kontroller og besøkskontroller sjekke at virksomheten blir drevet etter lover og regler. Hvis driften er i strid med lov og forskrift eller øvrige krav til å drive vaktvirksomhet, kan politiet trekke tilbake tillatelsen til å drive vaktvirksomhet, inkludert vaktjenesteopplæring.

2. Metodisk tilnærming i studien

Denne rapporten er basert på to fokusgruppeintervjuer med vektere, som sammen med innspill fra oppdragsgiver, danner grunnlag for utarbeiding av et spørreskjema. Hensikten med dette kapitlet er å gi innblikk i den metodiske- og analytiske prosessen som utgjør grunnlaget for rapporten.

2.1 Fokusgruppeintervjuer

Med utgangspunkt i de skisserte problemstillinger i prosjektet, utformet vi et utkast til en intervjuguide med noen sentrale temaer vi ønsket å berøre i de innledende fokusgruppeintervjuene. Hensikten med å gjennomføre fokusgruppeintervjuer i forkant av den kvantitative undersøkelsen var å fange opp sentrale temaer i vekternes arbeidsvilkår og arbeidsmiljø. På denne måten fikk fokusgruppeintervjuene en svært eksplorativ karakter. Deltagerne kunne komme med sine konkrete erfaringer og refleksjoner knyttet til arbeidet som vekter. På bakgrunn av det som kom frem i fokusgruppeintervjuene, ble spørreskjemaet utformet i prosess med oppdragsgiver.

Det ble foretatt to fokusgruppeintervjuer med to ulike grupper bestående av til sammen syv mannlige vektere fra ulike steder i landet og med ulike roller og oppgaver som vekter. Det deltok tre forskere i hvert fokusgruppeintervju som hadde en varighet på ca. 1,5 timer.

Fordi hensikten med fokusgruppeintervjuene var å få frem de intervjuedes erfaringer og opplevelser i sitt arbeid, fløt samtalen rimelig fritt ut fra hva gruppen var mest opptatt av. På denne måten var det den enkelte fokusgruppe som selv avgjorde hvilke temaer som ble utdypet. Dette bidro til at ulike temaer ble vektlagt av deltagerne i de to fokusgruppene.

2.2 Spørreundersøkelse

Gjennomføring og svarprosent

Mens intervjuer kan bidra til å trekke frem sentrale forhold i vekterarbeidet slik vekterne selv ser det, kan en spørreundersøkelse bidra til å dokumentere utbredelsen av de ulike fenomenene. På bakgrunn av samtalen med Arbeidsmannsforbundet og det som kom frem i fokusgruppeintervjuene, ble det utformet et utkast til spørreskjema som tok sikte på å fange inn i hvilken grad de ulike forholdene berørte vekterne. Skjemaet besto av de overordnede temaene og underspørsmålene som var relatert til emner som Arbeidsmannsforbundet hadde ønsket seg, fenomener som kom frem i fokusgruppeintervjuene og andre forhold som vi forskere mente det var hensiktsmessig å ta med. Eksempler på dette er spørsmål som tidligere er stilt til politiansatte, og spørsmål om digitalisering i arbeidet.

Spørsmålene i kapittel 8 følger i en viss grad spørsmålene i «Medbestemmelsesbarometeret» (heretter MB2020) i 2020, en representativ undersøkelse blant norske arbeidstakere som gjennomføres annethvert år. Antall svar i MB2020 fra privat sektor i 2020 var 1326 (se Drange m.fl. 2020 for en gjennomgang av metode og resultater). Dette gjør at vi kan sammenligne deler av spørsmålene som omhandler situasjonen for vektere med resten av arbeidsmarkedet. Medbestemmelsesbarometeret dekker hele arbeidslivet, men når vi sammenligner med

vekkerbransjen bruker vi resultatene fra privat sektor. Enkelt sagt; finner vi et 'normalt' partssamarbeid i vekterbransjen?

Vår spørreundersøkelse til vektene ble gjennomført i perioden april til juni 2022 og sendt ut med bruk av Questback på SMS med lenke til spørreunderskjemaet til alle vektere som er medlem av Norsk Arbeidsmandsforbund. Spørreundersøkelsen ble sendt ut 27. april 2022, og det ble deretter gjennomført to purrerunder (10. mai.2022 og 7. juni 2022). Skjemaet ble sendt ut til vektere med registrerte telefonnummer hos Norsk Arbeidsmandsforbund. Spørreundersøkelsen ble sendt ut til 4 067 personer. Vi fikk til slutt svar fra 674 vektere, som betyr at 16 prosent av vektene som fikk tilsendt spørreundersøkelsen svarte på den.

Representativitet

To spørsmål er viktige når vi vurderer representativiteten:

- Er undersøkelsen representativ for norske vektere?
- Er undersøkelsen representativ for vektermedlemmene i NAF?

Undersøkelsen gikk som nevnt ut til Norsk Arbeidsmandsforbund sine medlemmer i vekterbransjen. Tall fra SSB viser at bransjen i alt har nesten 11 000 sysselsatte. NAF anslår at om lag 70 prosent hører til under deres område. Organisasjonsgraden er 54 prosent, noe som er høyt i privat tjenesteyting. Den høye organisasjonsgraden tilsier at vi får et rimelig representativt bilde av bransjen, men det er likevel viktig å understreke at nesten halvparten av vektene ikke er organisert og dermed ikke del av undersøkelsen.

Når det gjelder om undersøkelsen er representativ for medlemmene i NAF er det viktig å ta hensyn til at selskapenes størrelse varierer sterkt. Totalt er det registrert 813 selskaper innen bransjen², mange av disse har ingen ansatte. På Norsk Arbeidsmandsforbund sin hjemmeside finnes en oversikt over bedrifter med tariffavtale. Her finner vi totalt 189 avtaler. Avtalestruktur og selskapsstruktur følger ikke alltid hverandre, eksempelvis har man avtaler med underavdelinger som ikke er selskaper i seg selv. Av de 189 avtalene hører 68 avtaler til Avarn-konsernet og 95 til Securitas. 'Resten' utgjør dermed bare 26 avtaler. På basis av antall avtaler er det rimelig å anta at medlemmene er konsentrert i de største virksomhetene. Tolkningen av noen spørsmål – eksempelvis spørsmål knyttet til ledelsen – må ta hensyn til dette, mange av respondentene vil ha den samme ledelsen i tankene.

Vi har lite informasjon om populasjonen, men Norsk Arbeidsmandsforbund har gitt oss informasjon om kjønn og alder. Blant medlemmene er det 71 prosent menn og 29 prosent kvinner, kjønnsfordelingen blant de som har svart er 66 prosent menn og 34 prosent kvinner, utvalget gjenspeiler dermed medlemsmassen på en rimelig god måte. For alder kan en i tillegg se at det er flere eldre som har svart på undersøkelsen. Den gjennomsnittlige alderen for utvalget var 36 (median=33), mens gjennomsnittsalder for de som svarte var 40 (median=37).

Små utvalg gir større risiko for utvalgsfeil, det vil si at svarene fra noen få respondenter kan gi store utslag, og tilfældigheter kan mistolkes som reelle endringer. Imidlertid er 670 et tilstrekkelig antall til at vi kan anta at sjansen for utfallsfeil er rimelig liten (Johannessen, Tufte & Christoffersen 2010, s. 246).

² Kodene 80.100 (Private vaktjenester) og 80.200 (Tjenester tilknyttet vaktjenester)

Dataenes validitet og reliabilitet

Undersøkelsen er finansiert av Norsk Arbeidsmandsforbund, dette fremgår i informasjonsbrevet hvor det også opplyses at undersøkelsen er anonym. Slik ønsket vi å bidra til at respondentene ble trygg på at eventuelle svar som er ufordelaktige for arbeidsgiver ikke kan spores tilbake til den enkelte.

Den kvalitative delen av prosjektet ga innspill til spørsmål som kan belyse vekternes erfaring knyttet til arbeidet. Dataenes validitet, altså om vi virkelig har målt det vi har ønsket å måle, er videre forsøkt ivaretatt ved å gjennomgå utkast til spørreskjema med oppdragsgiver. Det ble også gjennomført en pilotundersøkelse hvor seks vektere svarte på og kommenterte spørsmålene.

Dataenes reliabilitet, som viser til dataens pålitelighet og etterprøvnbarhet, er forsøkt ivaretatt ved å utforme så presise spørsmål som mulig og ved at spørreskjemaet var utformet på en måte som gjorde det vanskelig for respondenten å krysse av feil. I denne sammenheng var pilotundersøkelsen til god hjelp.

2.3 Presentasjon av analysetilnærming og kjennetegn ved respondentene

Vår kvantitative analyse innebærer at vi i all hovedsak presenterer enkle frekvenstabeller, men vi har også benyttet enkle korrelasjonsanalyser. Korrelasjonsanalysene er primært gjort for å undersøke om vi finner mønstre eller sammenhenger i svarene primært fra vektere som jobber mest publikumsnært og de som i mindre grad gjør det. Dette henger sammen med at noen av vektertjenestene innebærer tettere kontakt med folk både i det private og offentlige rommet. Korrelasjon er altså et statistisk mål på sammenheng, typisk: dersom man velger en høy verdi på en variabel er sjansen stor for at man velger en høy på en annen. Positive koeffisienter tilsier at det er en positiv sammenheng (eksempelvis enig i spørsmål A øker sjansen for enig i spørsmål B) mens negative koeffisienter indikerer en negativ sammenheng (eksempelvis enig i spørsmål A øker sjansen for uenig i spørsmål B). Koeffisientene er merket med *, det viser hvilket signifikansnivå det opereres med, ** betyr at vi opererer med et nivå på 0,01, eller mao. det er en prosentvis sjanse for at vi tar feil når vi påstår at det er en sammenheng mellom variablene. Vi opererer med standard krav til signifikans, altså at vi krever et nivå på 0,05(*) eller 0,01(**).

Men det statistiske målet sier ingenting om hvilken vei sammenhengen går, eksempelvis: dersom en ansatt svarer at arbeidsmiljøet er dårlig er sjansen stor for at vedkommende også svarer at det er et høyt sykefravær i selskapet. Men – vi vil trenge mer informasjon før vi kan slå fast at dette skyldes at arbeidsmiljøet påvirker sykefraværet eller om det er høyt sykefravær som fører til dårlig arbeidsmiljø. Slike vurderinger er svært viktige når vi skal tolke sammenhengen mellom variablene. Tidligere forskning om tema er den viktigste ledetråden når vi tolker data, men bastante konklusjoner bør uansett unngås³.

To hovedgrupper vektere

Vi benytter begrepet «publikum» for å vise til folk i betydningen allmennheten eller menigmann (Nilstun, 2020). Tettere kontakt med publikum kan være at vekteren møter kunder i en butikk, at

³ I all hovedsak karakterisere vi alle korrelasjoner over 0,2 som en sterk sammenheng.

vekteren i en resepsjon tar imot folk, eller at en som vokter ute i gaten mottar ulike henvendelser fra folk. Samhandlingen kan være alt fra å yte service til å gripe inn ved butikkyveri eller overstadig berusede personer på en bar. I de korrelasjonsanalysene har vi delt inn vektene i to hovedgrupper etter publikumsnærheten i tjenesten:

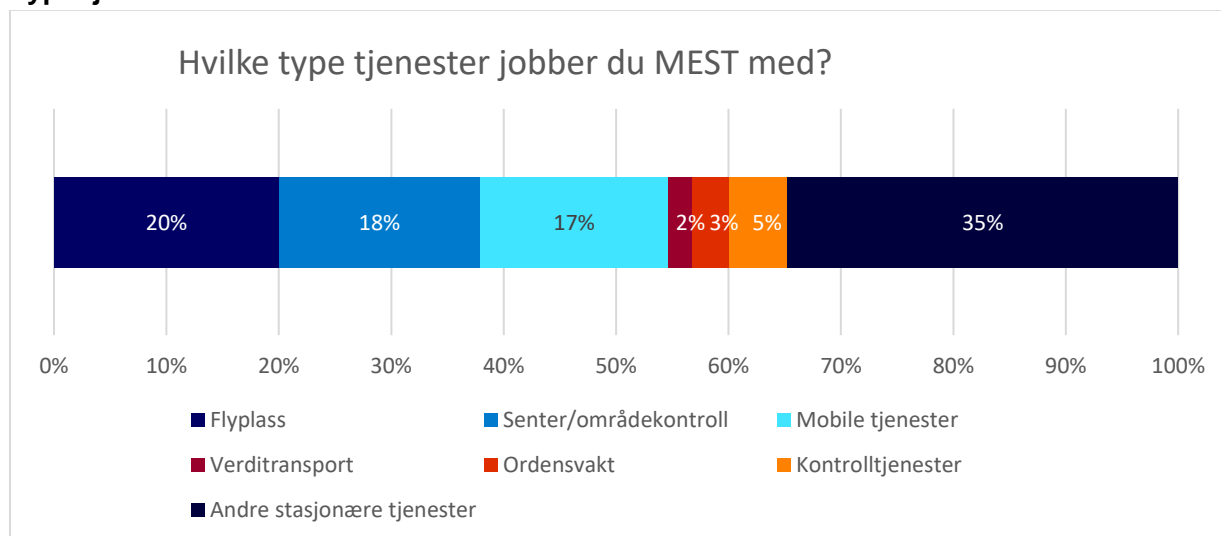
1. «Vektene med publikumsrettede tjenester»: i denne kategorien finner vi vektene som jobber med Senter/områdekontroll, mobile tjenester, ordensvakt og kontrolltjenester. Denne gruppen består av 290 vektene totalt.

2. «Vektene med mindre publikumsrettede tjenester»: i denne kategorien finner vi vektene som jobber med verditransport, andre stasjonære tjenester og vakthold på flyplass. Denne gruppen består av 383 vektene totalt.

Selv om ca. halvparten av vektene som jobber på flyplass er i kontakt med publikum/reisende gjennom sikkerhetskontroll mv. har vi valgt å ta disse inn i kategorien «Vektene med mindre publikumsrettede tjenester» fordi vektens kontakt med publikum etter hvert har blitt såpass finslipt og strømlinjeformet på flyplassene. For å undersøke om denne inndeling er hensiktsmessig, ble det gjennomført analyser av vektene som jobber som vakthold på flyplass sammenlignet med vektene som jobber med andre tjenester på spørsmål om vold, trusler og sjikane. Analysene viste at vektene som jobber med vakthold på flyplass er mindre tilbøyelige til å bli utsatt for vold, trusler og sjikane.

I det følgende presenteres datamaterialet.

Type tjeneste



Figur 1. Hvilke typer tjenester jobber du MEST med? Prosentvis (n=673)

Som vi ser i figur 1, oppga de fleste av vektene i vår undersøkelse (35 prosent) at de var stasjonert ute hos en kunde, for eksempel i en resepsjon, på et museum, eller at de jobbet med vakthold av bygg. Videre oppga 20 prosent oppga at de jobbet på flyplass, 18 prosent at de jobbet med senter/områdekontroll, og 17 prosent oppga at de jobbet med mobile tjenester. Færrest vektene oppga at de jobbet med kontrolltjenester (5 prosent), ordensvakt (3 prosent) og verditransport (2 prosent).

Ledelse

I spørreundersøkelsen ble respondentene som oppga at de var ledere stilt spørsmål om de var vaktleder, objektleder eller områdeleder. Det var 101 vektere som oppga at de var vaktledere, som er vektere med drifts- og opplæringsansvar for et vaktlag. Vaktledere er operative ledere, altså vektere med enkelte operative lederoppgaver. De har ikke personalansvar.

Videre var det 33 vektere som oppga at de var objektledere, mens 35 vektere oppga at de var områdeledere. Mens objektledere viser til vektere med drifts- og opplæringsansvar for et arbeidssted, oppdrag og/eller kunde som er definert som et objekt, viser områdeledere til vekter med drifts- og opplæringsansvar for flere objekter, kunder og/eller ruter innenfor et vaktområde eller tjenestegren.

Stillingsfunksjon og type tjeneste

	Ikke leder	Leder
Flyplass	95 (19)	38 (22)
Senter/områdek kontroll	92 (18)	28 (17)
Mobile tjenester	86 (17)	27 (16)
Verditransport	8 (2)	6 (4)
Ordensvakt	16 (3)	5 (3)
Kontrolltjenester	27 (5)	7 (4)
Andre stasjonære tjenester	176 (35)	58 (34)
Total	500 (100)	169 (100)

Tabell 1. Krysstabell av hvilken tjeneste du jobber mest med og stillingsfunksjon. Frekvens (prosentandel).

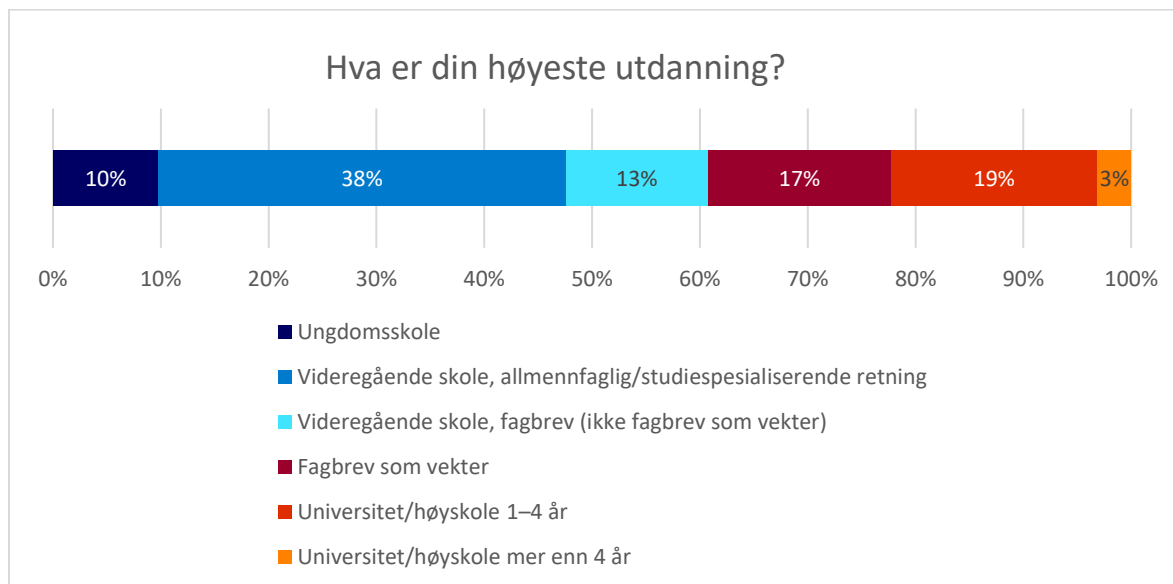
Tabell 1 presenterer stillingsfunksjon (leder/ikke leder) og hva slags tjeneste som vekterne oppga at de jobbet mest med. Tabell-rad 1 viser at de fleste av vekterne i undersøkelsen har stillingsfunksjonen «ikke leder» hvor 500 vektere faller inne under denne stillingsfunksjonen, mens 169 vektere oppgir at de er ledere.

Blant vekterne som er ledere, svarer flest (34 prosent) at de jobber med andre stasjonære tjenester. Blant vektere som oppgir at de ikke er ledere, jobber flest med andre stasjonære tjenester (35 prosent).

Færrest av vekterne som er ledere oppgir at de de arbeider med tjenestene kontrolltjenester (4 prosent), verditransport (4 prosent) og ordensvakt (3 prosent). Tilsvarende tendenser ser man blant vektere som ikke er ledere, hvor 5 prosent oppgir at de jobber mest med kontrolltjenester, 3 prosent oppgir at de jobber mest som ordensvakt og 2 prosent oppgir at de jobber mest med verditransport.

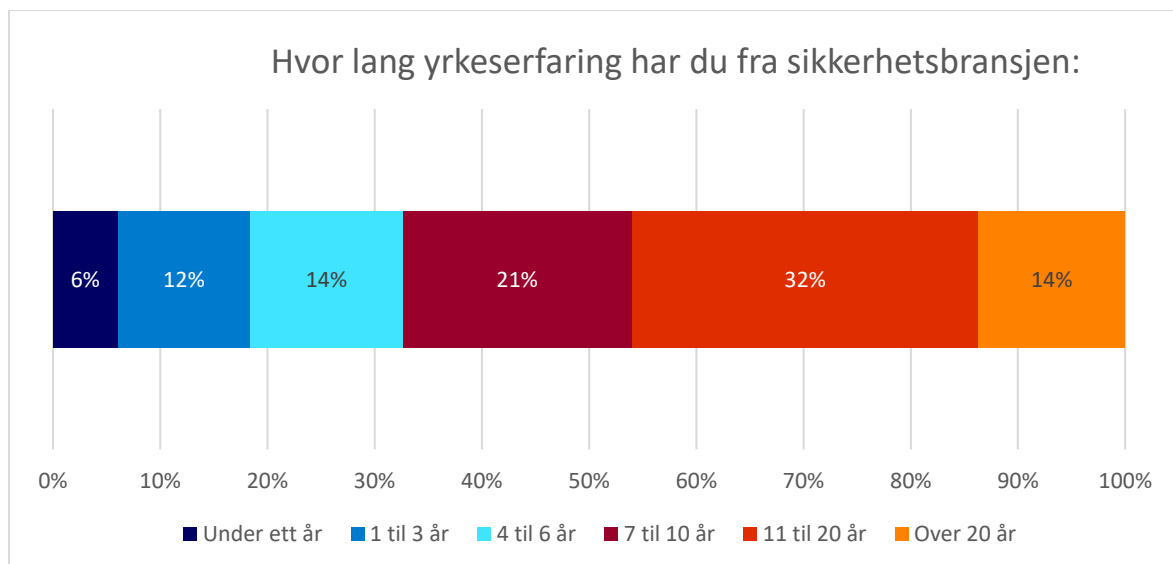
Utdannelsesnivå og erfaring fra sikkerhetsbransjen

Figur 2 presenterer utdanningsnivået til vektene i undersøkelsen. Nesten 2 av 5 (38 prosent) av vektene har videregående, allmennfaglig/studiespesialiserende som sin høyeste utdanning. 17 prosent av vektene har fagbrev som vekter. 19 prosent av vektene har gått på høyskole/universitet 1-4 år, mens 3 prosent av vektene har mer enn 4 år høyskole/universitet.



Figur 2. Figur over høyeste utdanningsnivå. Prosentvis (n=673)

Vi stilte vektene spørsmål om hvor lang yrkeserfaring de hadde fra sikkerhetsbransjen. Vi fant at 32 prosent av vektene hadde 11 til 20 års erfaring, mens 14 prosent hadde over 20 års erfaring, til sammen 46 prosent. Se figur 3.



Figur 3. Erfaring fra sikkerhetsbransjen. Prosentvis (n=674)

Med andre ord har opp mot halvparten (46 prosent) av vektene i vårt utvalg mer enn 11 års erfaring.

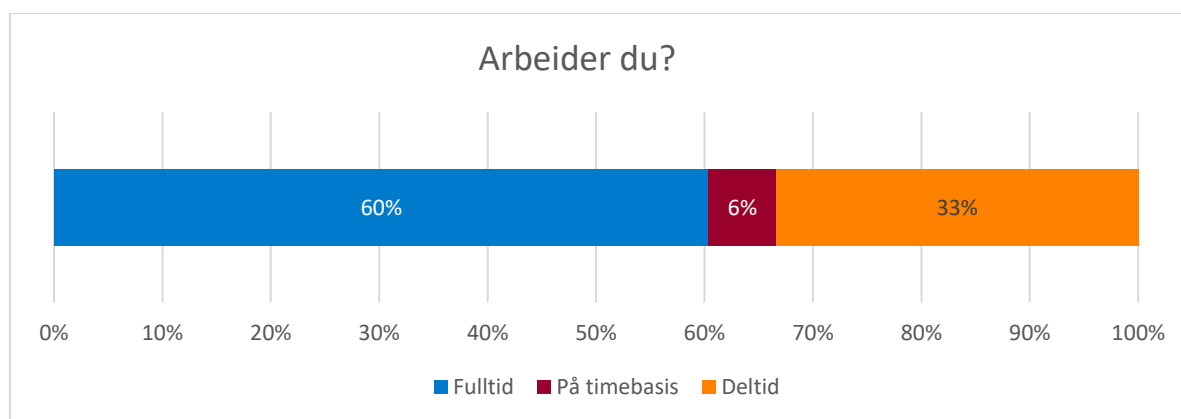
Videre oppga 21 prosent av vektene at de hadde 7 til 10 års erfaring som vektere, mens 14 prosent hadde 4 til 6 års erfaring, til sammen 35 prosent.

Vi ser at 12 prosent oppga at de hadde 1 til 3 års erfaring, mens 6 prosent oppga at de hadde under 1 års erfaring – til sammen 18 prosent.

Oppsummert oppga 46 prosent av vektene å ha mer enn 11 års erfaring, 35 prosent oppga å ha mer enn mer enn 4 års erfaring, mens 18 prosent oppga å ha 3 års erfaring eller mindre.

Ansettelsesforhold og stillingsprosent

Når det gjelder vektene ansettelsesforhold, stilte vi følgende spørsmål: «Hva slags ansettelsesforhold har du ved det arbeidsstedet du arbeider i dag?». I figur 4 ser vi at 60 prosent arbeidet fulltid, 33 prosent deltid, mens 6 prosent arbeidet på timebasis.



Figur 4. Figur over ansettelsesforhold. Prosentandel (n=674)

Videre oppga 93 prosent av vektene at de hadde fast stilling, 5 prosent var ansatt som ekstravakt, 2 prosent var midlertidig eller vikar, og 1 prosent var lærlinger.

Vektene som oppga å arbeide deltid fikk spørsmål om de ønsket en større stillingsprosent. **Av de 223 vektene som jobbet deltid, ønsket 58 prosent en høyere stillingsprosent, 32 prosent svarte at de ikke ønsker en større stillingsprosent,** mens 9 prosent av vektene oppga at de ikke visste om de ønsket seg en høyere stillingsprosent.

At 6 av 10 vektene ønsker seg høyere stillingsprosent kan ses i relasjon til at 20 prosent av vektene oppga å ha flere arbeidsgivere.

Videre oppga 78 prosent at de i stor grad (38 prosent) eller noen grad (40 prosent) trivdes med nåværende vaktordning/skiftplan, mens 22 prosent svarte at de i liten grad trivdes med den.

Arbeidstid i tidsrom med redusert kollektivtilbud

Det å jobbe skift kan innebære at man må komme seg på jobb i et tidsrom hvor det er redusert kollektivtransporttilbud. Vi stilte derfor spørsmål om i hvilken grad det går greit å komme seg på jobb til første skift. Her oppga 71 prosent at det i stor grad gjorde det, 24 prosent opplevde at det i noen grad gjorde det, mens 4 prosent svarte at det i liten grad var greit å komme seg på jobb.

Vi stilte også spørsmål om i hvilken grad det gikk greit å komme seg hjem etter siste skift. Her svarte 69 prosent at det i stor grad gjorde det, 25 prosent at det i noen grad gjorde det, mens 6 prosent svarte at det i liten grad var greit å komme seg hjem etter siste skift.

3. Mangfoldige oppgaver og hyppig kontakt med publikum

I våre fokusgruppeintervjuer med vekterne stilte vi spørsmål om hva som var positivt med å være vekter. Vi gjengir et par sitater:

Følelsen av at du gjør noe fornuftig for samfunnet er ganske høyt oppe på lista. Det å føle at man gjør verden litt tryggere for andre. Det er det som er inngangsverdien vil jeg tro, så kommer hverdagen og forklarer deg at det ikke er sikkert bedriften tenker likt. Det å hjelpe noen er en fantastisk følelse for seg selv, det å kunne gå hjem og vite at du har hjulpet en person. Det kan være servicerelatert eller sikkerhetsrelatert.

Det er jo den følelsen av at du faktisk er til nytte. At den jobben du gjør i enkelte tilfeller er avgjørende for sikkerheten til privatkunder og bedriftskunder. At den jobben du gjør er samfunnsnyttig. Så er det jo en generell interesse jeg har hatt i livet, det at ting skal være trygt og ordentlig. Jeg vil at ting skal være rettferdig og i orden og mest mulig sikkert. Alltid vært opptatt av brann sikkerhet og alt mulig sånt.

Det kom også frem at vekterne opplevde et mangfold av oppgaver og relasjoner. En av vekterne sa det slik:

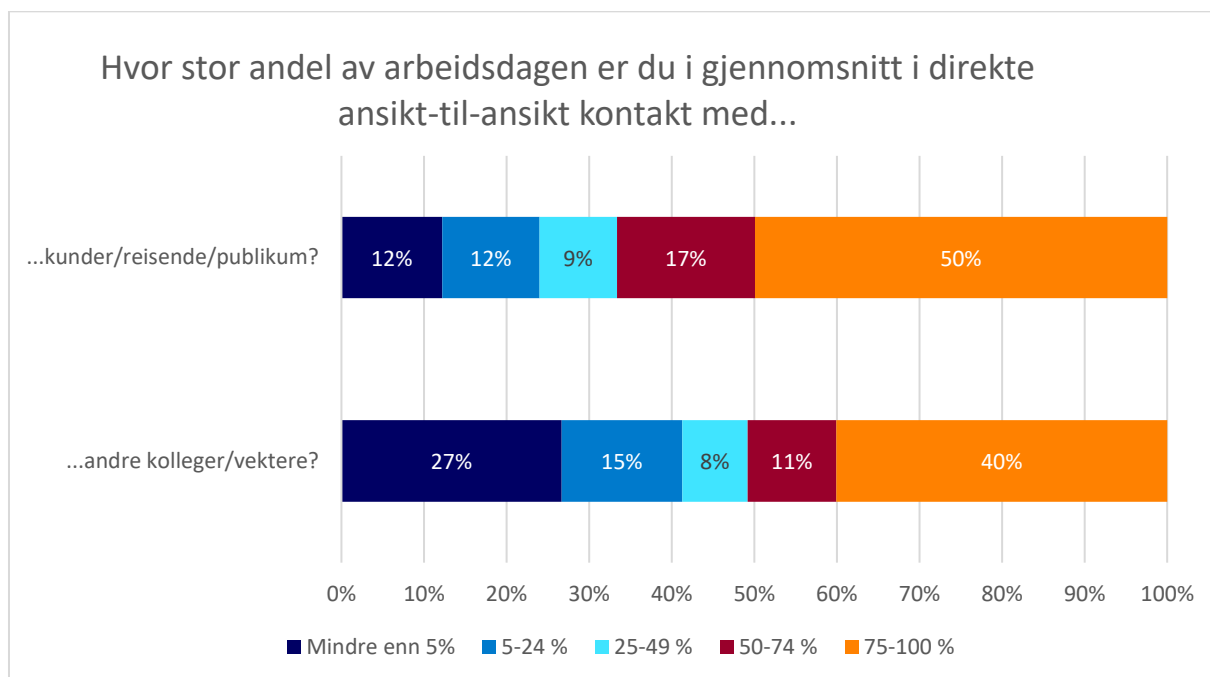
Vi har fokus på statistikk på tyveri og jobber aktivt for å ta disse tyvene. Vi leker litt detektiv for å prøve å gjenkjenne de som kom flere ganger og stjeler, og kobler de forskjellige anmeldelsene for politiet og for få en ordentlig case. Ellers er tjenesten veldig serviceorientert og for noen er det sikkert kjempehyggelig å være den servicen for butikken. Vi brukes jo slik at butikkene har færre ansatte selv fordi vi kommer inn og avløser sånn at de ansatte får gjort sine ting. Men innimellom sklir jo det litt ut, og da er det jo alt fra at man hjelper til med å representere deres selskap til ... Vi er jo egentlig bare en manuell tjeneste, men kanskje de har et alarmsystem fra oss, så det er litt komplisert. Du må være teknisk hjelp og bistå med masse over hele spekteret. Men innimellom også banale ting som å hjelpe gamle damer med å bære bildekkene opp fra garasjen fordi de har en så etablert relasjon, og det er jo hyggelig for noen da, mens andre føler det er misbruk av deres tid.

Som tematisert i sitatet over, har vekterne kontakt med mange ulike aktører: ledere og kolleger, bedrifter som vektervirksomheten har avtaler med, ledere og ansatte i avtalebedriftene, kunder, brukere og «tyver», og ikke minst folk generelt. Oppgavene kan spenne fra å stanse tyver, utøve service, være avløser i en butikk når en ansatt må gjøre et ærende, bistå med teknisk hjelp og gjøre praktiske oppgaver og mye mer.

3.1 Et relasjonelt yrke

Både den formelle beskrivelsen av vekteroppgavene og vår studie viser at vekteryrket er et relasjonelt yrke hvor vekterne har hyppig kontakt med ulike grupper av publikum; 71 prosent av vekterne oppga å ha kontakt med publikum flere ganger daglig/så og si daglig, 19 prosent flere ganger i uken eller måneden, og 11 prosent en gang per måned eller sjeldnere. Kontakt med publikum behøver ikke nødvendigvis være direkte, men kan innebære kontakt på telefon, epost eller annet.

Vi stilte spørsmål om hvor stor andel av arbeidsdagen de i gjennomsnitt var i direkte ansikt-til-ansikt kontakt med kunder/reisende/publikum, se grafisk fremstilling under.



Figur 5. Ulike påstander over hyppigheten av kontakt med kunder, brukere og publikum. Prosentandel (n=671)

I figur 5 ser vi at 67 prosent oppga at de i 50 til 100 prosent av tiden var i direkte kontakt med kunder/reisende/publikum. Til sammenligning ser vi at 51 prosent av vektene oppgir å være i direkte kontakt med kolleger/vektre i 50 til 100 prosent av tiden. **Dette betyr at vektene som jobber publikumsnært⁴ opplever å ha mer kontakt med publikum enn med kolleger. Da er også vektene relasjon til et mangfoldig publikum sentralt for vektene arbeidsmiljø.**

«Vi blir jo et mellomledd»

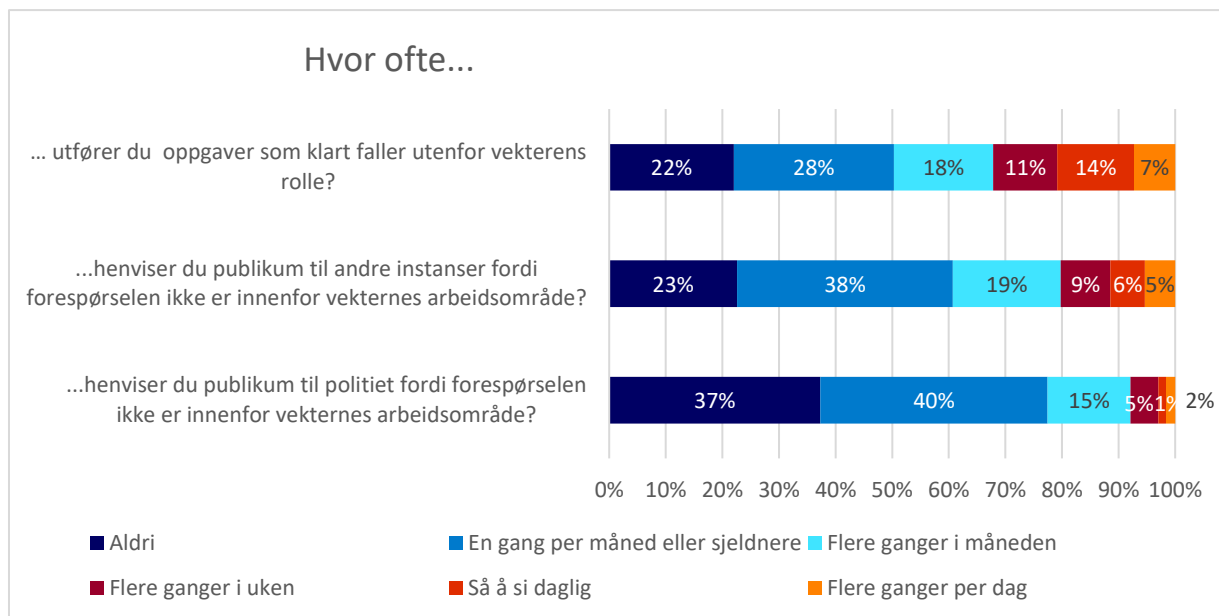
Som nevnt innledningsvis i dette kapittelet ga vektene i fokusgruppeintervjuene uttrykk for at henvendelsene fra publikum var svært mangfoldige. Vi slipper til en vekt fra et av fokusgruppeintervjuene for å illustrere bredden i oppgavene:

Det er veldig mangt hva vi holder på med. Alt fra å heise det norske flagget på nasjonaldagen eller andre flaggdager, til å hente ut en postkasse til en kunde som vi skal levere inn til deres bolig, og utrykning ved innbrudd. Og man får en mestringsfølelse av å på en måte gjøre noe som er viktig for kunden. At vi ivaretar deres sikkerhet og verdier. Ja for eksempel å kontakte en låsesmed som skal fikse på låsen som nettopp har blitt ødelagt i forbindelse med et innbrudd, eller om det er eventuelt sikring av et vindu som er knust, så får vi glassmesteren til å fikse det.

⁴ For vektgruppen som jobber mot publikum finner vi ikke signifikante forskjeller på hvor mye tid de tilbringer med kollegaer / publikum.

Eventuelt at vi bortviser og da har jeg gjort en god jobb med å få vekk vedkommende herfra som da har vært til bry for både kunde og andre folk rundt om.

I fokusgruppeintervjuene kom det også frem at publikum gjerne henvender seg til vekterne med spørsmål om bistand til forhold som ikke alltid var en del av vekternes stillingsbeskrivelse. På bakgrunn av dette stilte vi i spørreundersøkelsen spørsmål om hvor ofte en utførte oppgaver som klart *faller utenfor vekterens rolle*.



Figur 6. Ulike påstander knyttet til vekternes roller. Prosentvis (n=672).

Som vi ser i figur 6 oppga 21 prosent å gjøre det flere ganger daglig eller så å si daglig, 11 prosent flere ganger i uken, 18 prosent flere ganger i måneden, 28 prosent en gang i måneden eller sjeldnere, mens 22 prosent oppga å aldri utføre oppgaver som faller klart utenfor vekterens rolle. Vi har ikke systematiske data for å si hvilke typer oppgaver dette er. **Når 50 prosent oppgir å utføre oppgaver som klart faller utenfor egen yrkesrolle flere ganger i måneden eller oftere, er det grunn til at bransjen bør utforske hva disse oppgavene består i.**

Fremfor å utføre oppgaver som vektene oppfatter å ligge utenfor egen rolle, kan de henvise folk videre til andre instanser. Vi stilte derfor spørsmål om hvor ofte vekterne henviser publikum til andre instanser fordi forespørselen ikke er innenfor vekternes arbeidsområde. Som vi ser i figuren over oppga **12 prosent av vekterne å henvise publikum til andre instanser daglig eller flere ganger om dagen og 18 prosent flere ganger i uken eller måneden, til sammen 30 prosent**. Videre henviste 38 prosent av vekterne videre en gang i måneden eller sjeldnere, mens 23 prosent av vekterne oppga at de aldri har gjort det.

På spørsmål om hvor ofte vekterne henviste publikum til politiet fordi forespørselen ikke var innenfor deres arbeidsområde, oppga 37 prosent at de aldri har gjort det, mens 40 prosent gjorde det en gang i måneden eller sjeldnere. Videre henviste **23 prosent av vekterne til politiet flere ganger i måneden eller oftere** (se figur over).

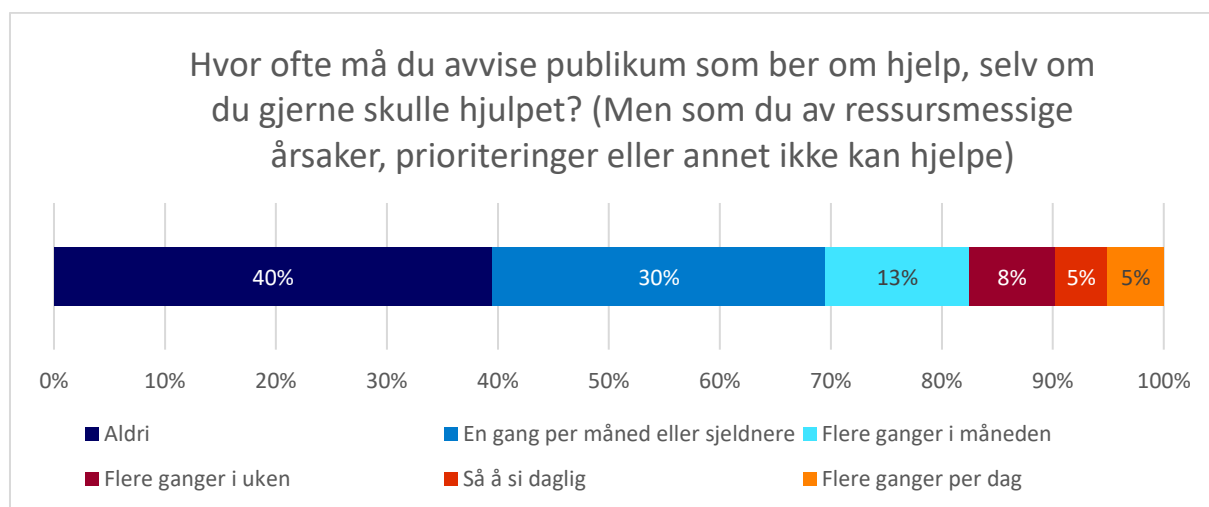
Vi stilte også spørsmål om hvor ofte de utfører oppgaver i forbindelse med veiledning av publikum og fant at 53 prosent oppga å gjøre slike oppgaver flere ganger per dag eller så å si daglig, 13 prosent flere ganger i henholdsvis uken og måneden, 13 prosent en gang i måneden

eller sjeldnere, mens 9 prosent oppga å aldri veilede publikum. **Dette betyr at 8 av 10 vektere til en viss grad erfarer å veilede publikum i en eller annen form.**

Dette er i tråd med hva som kom frem i fokusgruppeintervjuene hvor noen vektere mente at grunnene til at så mange folk tok kontakt med dem, var at vekterne går i uniform og er synlige. Som en vokter sa det: «*De spør om alt mulig rart, hender at jeg blir stoppa, at folk vinker meg inn og så har de ett eller annet de skulle si, vi blir jo et mellomledd*».

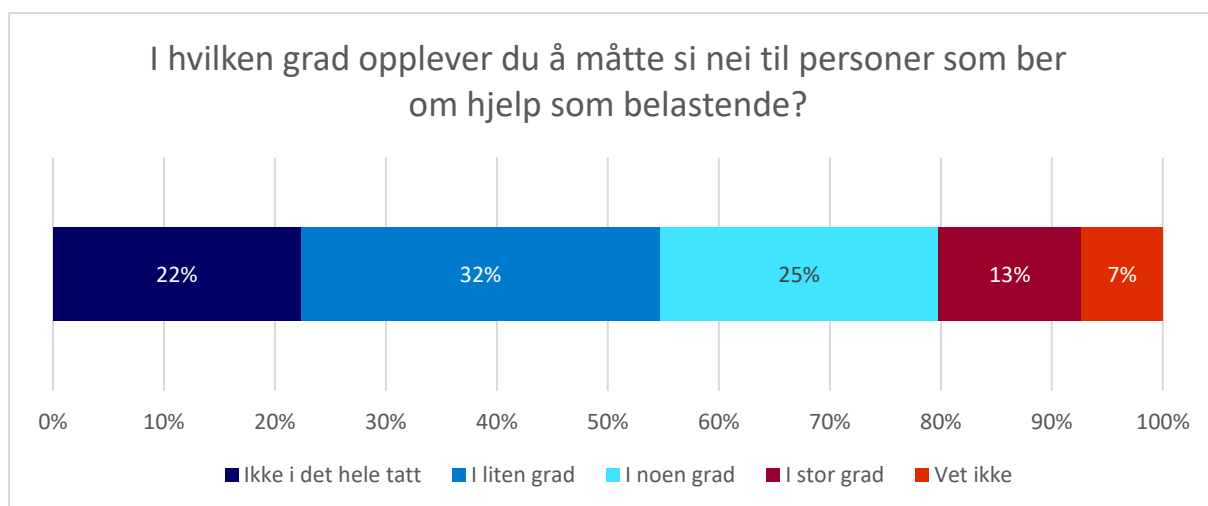
Belastende å avvise folk som ber om hjelp

Fremfor å utføre oppgaver som faller utenfor egen rolle eller henvise folk videre til andre instanser, kan vekterne også avvise forespørselen. I spørreundersøkelsen stilte vi følgende spørsmål: «*Hvor ofte må du avvise publikum som ber om hjelp, selv om du gjerne skulle hjulpet? (Men som du av ressursmessige årsaker, prioriteringer eller annet ikke kan hjelpe)*». Se figur 7.



Figur 7. Hvor ofte må du avvise publikum som ber om hjelp, selv om du gjerne skulle hjulpet? (Men som du av ressursmessig årsaker, prioriteringer eller annet ikke kan hjelpe). Prosentvis (n=673)

Figuren over viser at 10 prosent av vekterne flere ganger om dagen eller så å si daglig opplever å måtte avvise publikum som ber om hjelp, selv om de gjerne skulle hjulpet. Videre oppga 21 prosent av vekterne å gjøre det flere ganger i uken eller måneden, 30 prosent en gang i måneden eller sjeldnere, mens 40 prosent av vekterne oppga å aldri avvise publikum. **Med andre ord opplever 3 av 10 vektere å avvise publikum de gjerne skulle ha hjulpet flere ganger i måneden eller hyppigere.** Disse tallene gir grunn til å se nærmere på i hvilken grad dette oppleves som belastende, se figur 8.



Figur 8. I hvilken grad opplever du å måtte si nei til personer som ber om hjelp som belastende? Prosentvis (n=667)

I figur 8 ser vi at 38 prosent av vektene i stor grad (13 prosent) eller noen grad (25 prosent) opplever at det er belastende å avvise publikum. Videre oppgir 32 prosent at det i liten grad er belastende, mens 22 oppgir at det ikke i det hele tatt er belastende å avvise publikum som ber om hjelp (7 prosent svarte at de ikke visste). **Med andre ord oppgir nesten 4 av 10 vektere at det i stor eller noen grad er belastende å si nei til publikum som ber om hjelp.**

En studie blant flyplasspersonell som møtte utfordringer med vanskelige passasjerer viste at følelsen i magen etter dette møtet var av betydning for utvikling av selvtillit og kompetanse blant de ansatte (Amble 2010). På denne måten er publikum en viktig leverandør av anerkjennelse i arbeidet. Dette må ses i relasjon til at den gruppen vektere som jobber publikumsnært tilbringer mer tid med publikum generelt enn egne arbeidskolleger og ledere, som i arbeidslivet gjerne er sentrale kilder til anerkjennelse. På denne bakgrunn fremsatte vi en påstand om at «Jeg har ofte en dårlig følelse i magen når jeg går hjem fra jobb, fordi jeg ikke fikk tid til (el. hadde ressurser til) å gjøre en så god jobb som jeg ønsket».



Figur 9. Jeg har ofte dårlig følelse i magen når jeg går hjem fra jobb, fordi jeg ikke fikk til (el. hadde ressurser til) å gjøre en så god jobb som jeg ønsket. Prosentvis (n=670)

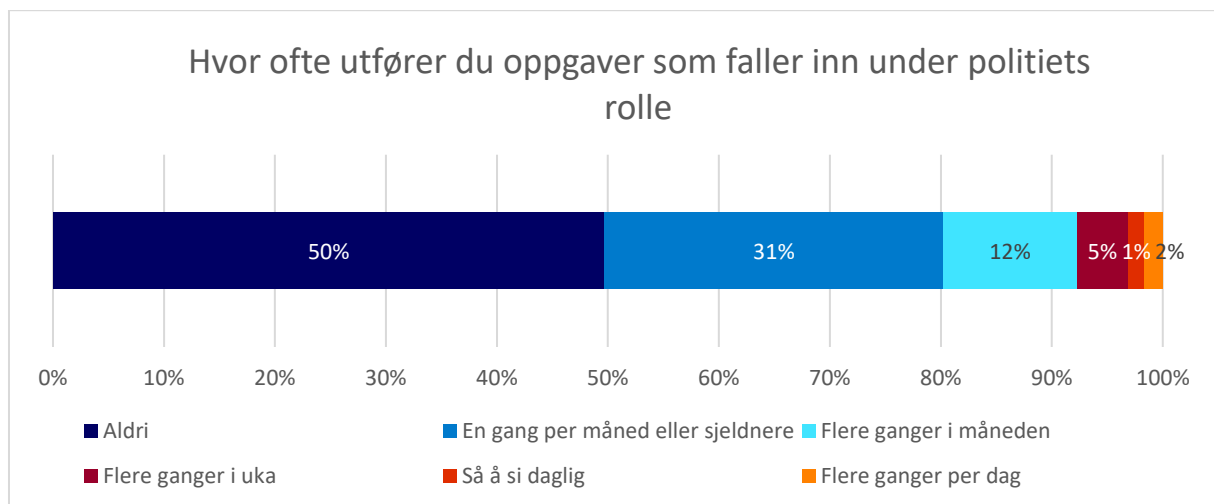
Som vi ser av figur 9 sier 29 prosent seg helt enige (9 prosent) eller litt enige (20 prosent) i påstanden om at de ofte har en dårlig følelse i magen når de går hjem fra jobb fordi de ikke fikk tid eller hadde ressurser til å gjøre en så god jobb som de ønsket. Videre svarte 22 prosent «verken eller», 18 prosent var litt uenige, mens 31 prosent var helt uenige.

Nærmere analyse viser at de som avviser mest er de samme som i størst grad oppgir å ofte ha en dårlig følelse i magen når de går hjem fra jobb fordi de ikke fikk tid eller hadde ressurser til å gjøre en så god jobb som de ønsket (signifikant forskjell *** $p < 0.01$). Dette funnet er i tråd med funnet om at politiansatte som avviste mest også i størst grad oppga å ha en dårlig følelse i magen når de gikk hjem fra jobb (Wathne 2015).

Selv om politiet har et bredt samfunnsmandat hvor de skal ivareta alle borgere, i kontrast til vektertjenester som kan være betalt av private aktører og har et mer spisset mandat, befinner vektere og politi seg i første linje til et publikum som kommer med mangfoldige forespørsler om bistand. Det er derfor relevant å se hen til politiforskning som viser at det kan oppleves belastende å avvise publikum som ber om hjelp (Wathne 2015). Politiansatte som avviste mest, oppga også i størst grad å ha en dårlig følelse i magen når de gikk hjem fra jobb. I likhet med politiet opplever vekterne i kontakt med folk å bruke egne følelser til å skape fornøyde mottakere, og de blir eksponert for folks umiddelbare oppfatning av resultatet av det arbeidet som blir levert (Hochschild 1983).

To av ti vektere utfører politioppgaver flere ganger i måneden

Forskning har vist at vekterne i dag utfører oppgaver som tidligere lå innenfor politiets domene, men hvor ofte skjer dette egentlig? For å få mer kunnskap om dette stilte vi vekterne spørsmål om *hvor ofte de utfører oppgaver som faller inn under politiets rolle*. Det er viktig å understreke at disse resultatene er basert på vekternes egen vurdering av forholdet og at hva som er «politioppgaver» ikke er gitt, men kan forstås ulikt fra person til person.



Figur 10. Hvor ofte utfører du oppgaver som faller inn under politiets rolle. Prosentvis (n=672)

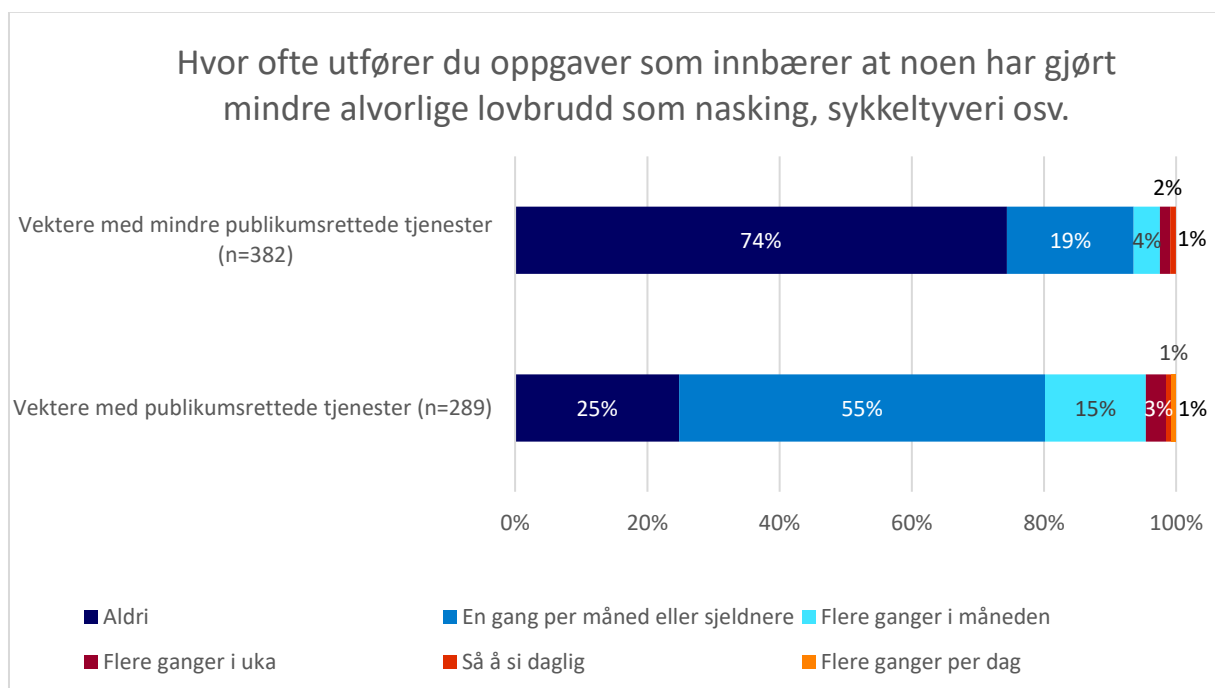
Som vi ser i figur 10 oppgir halvparten av vekterne i vårt utvalg å aldri utføre oppgaver som faller inn under politiets rolle. Videre oppgir 3 prosent at de gjorde det flere ganger daglig eller så å si daglig, 5 prosent flere ganger i uken, 12 prosent flere ganger i måneden, mens 31 prosent oppgir

å gjøre det en gang i måneden eller sjeldnere. **Med andre ord oppgir 20 prosent av vekterne at de utfører oppgaver som faller inn under politiets rolle flere ganger i måneden eller hyppigere.**

For å få kunnskap om hvilke typer politioppgaver vekterne blir involvert i, stilte vi spørsmål om hvor ofte vekterne utførte oppgaver som innebærer at noen har gjort mindre alvorlige lovbrudd som nasking, sykkeltyverier osv. på den ene siden, og alvorlige lovbrudd som ran, vold osv. på den andre siden.

Mindre alvorlige lovbrudd

Som vi ser i figur 11, svarer 74 prosent av **vekerne med mindre publikumsrettede tjenester** at de aldri er borte i oppgaver som innebærer mindre alvorlig lovbrudd, mens 19 prosent oppgir at de er i befatning med slike oppgaver en gang i måneden eller sjeldnere. Syv prosent er borte i slike oppgaver flere ganger i måneden eller oftere.



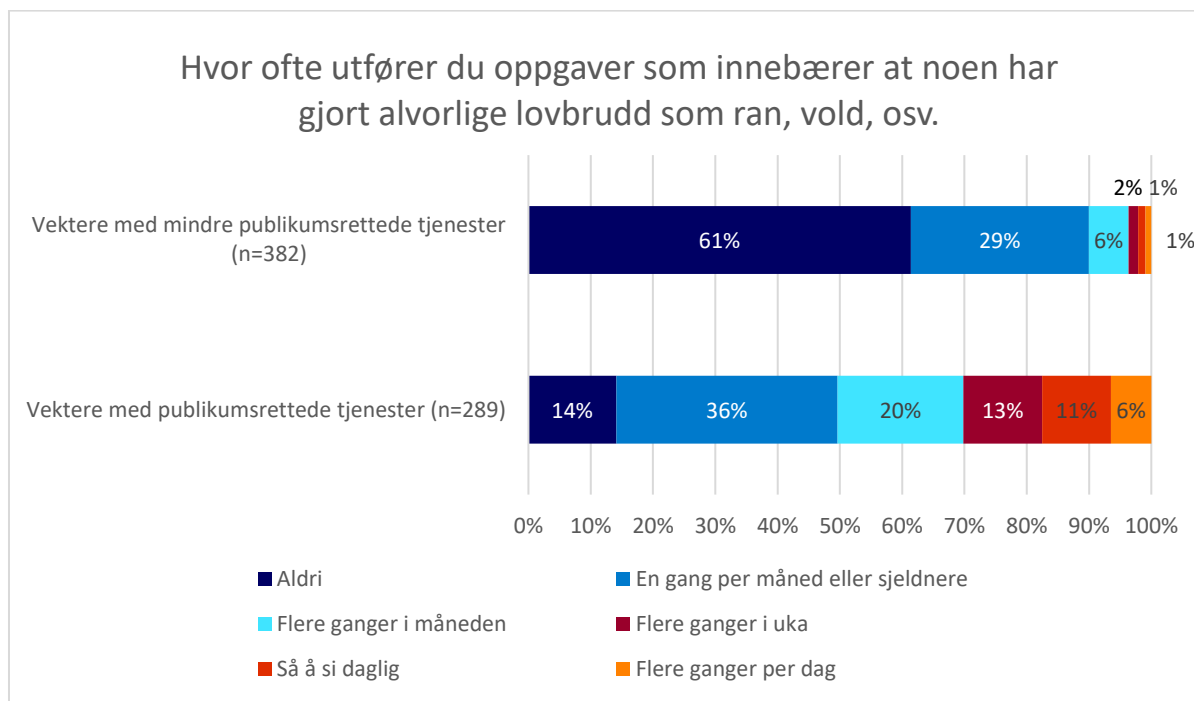
Figur 11. Hvor ofte utfører du oppgaver som innebærer at noen har gjort mindre alvorlige lovbrudd som nasking, sykkeltyveri osv. Sammenligning av vektere som jobber med ulike tjenester. Prosentvis.

Til sammenligning ser vi i figuren over at andelen som oppgir å aldri være i befatning med oppgaver som innebærer mindre alvorlig lovbrudd har sunket til 25 prosent når vektere **med publikumsrettede tjenester svarer**. Videre oppgir 55 prosent av vekterne **med publikumsrettede tjenester** at de er i befatning med oppgaver som innebærer mindre alvorlig lovbrudd en gang per måned eller sjeldnere. Det er **20 prosent av vekterne som jobber tett mot publikum som oppgir at de flere ganger i måneden eller oftere er borte i oppgaver som innebærer mindre alvorlig lovbrudd.**

Alvorlige lovbrudd

Vi stilte også spørsmål om hvor ofte vekterne utførte oppgaver som innebærer at noen har gjort alvorlige lovbrudd som ran, vold osv. Også her har vi delt vekterne inn i grupper ettersom de

jobber i tett kontakt med publikum eller ikke. Som vi ser av figur 12 svarer 61 prosent **av vekterne med mindre publikumsrettede tjenester** at de aldri er borte i oppgaver som innebærer alvorlig lovbrudd, mens 29 prosent oppgir at de er borte i slike oppgaver en gang i måneden eller sjeldnere. Det er 6 prosent som oppgir å utføre oppgaver som innebærer at noen har gjort alvorlige lovbrudd som ran, vold osv. en gang per måned eller sjeldnere, mens 4 prosent gjør det flere ganger i måneden eller oftere.



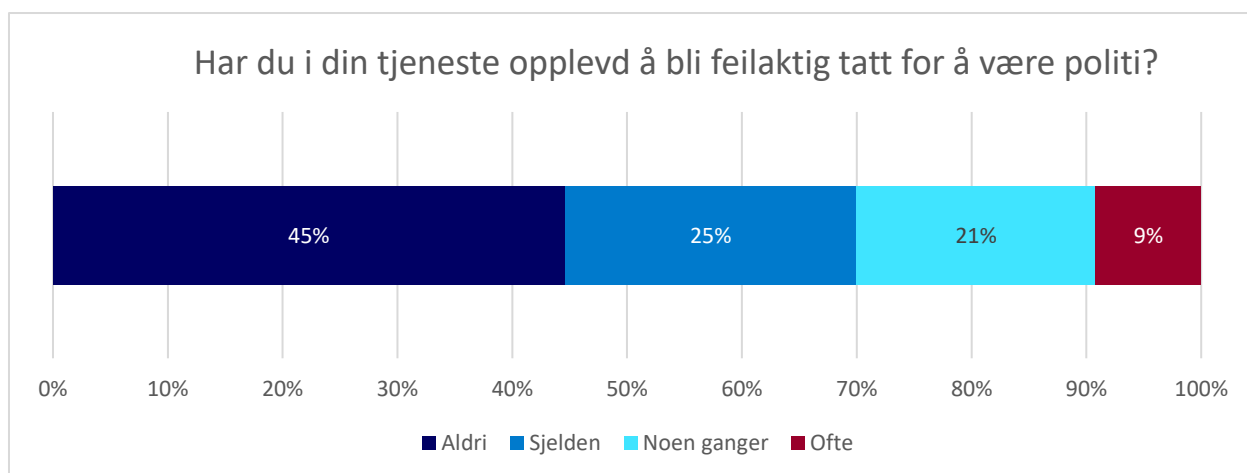
Figur 12. Hvor ofte utfører du oppgaver som innebærer at noen har gjort alvorlige lovbrudd som ran vold osv. Sammenligner vektere som jobber med ulike tjenester. Prosentvis.

Til sammenligning ser vi i figuren over at 14 prosent av **vekerne med publikumsrettede tjenester** oppgir at de aldri er borte i oppgaver som innebærer alvorlig lovbrudd, mens 36 prosent oppgir at de er borte i slike oppgaver en gang i måneden eller sjeldnere. Videre oppgir 20 prosent av disse vekterne at de flere ganger i måneden er borte i alvorlige lovbrudd, 13 prosent er det flere ganger i uken, 11 prosent så å si daglig og 6 prosent flere ganger per dag. Med andre ord **oppgir 50 prosent av vekterne som jobber tett mot publikum at de flere ganger i måneden eller oftere er borte i oppgaver som innebærer alvorlig lovbrudd.**

Dette betyr at vektere som jobber med publikumsrettede tjenester i større grad opplever å utføre oppgaver som innebærer at noen har gjort lovbrudd sammenlignet med vektere som ikke jobber så tett mot publikum.

3 av 10 vektere feilaktig tatt for å være politi

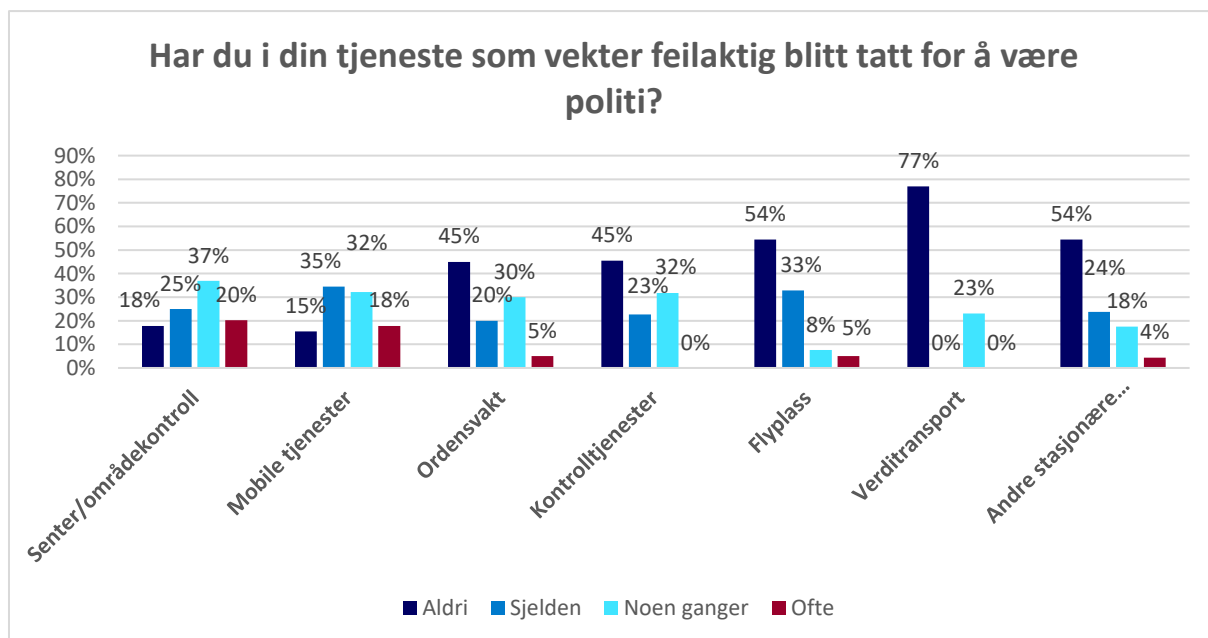
I våre fokusintervjuer med vekterne kom det frem at de en rekke ganger hadde opplevd at publikum oppfattet at de var politi og ikke vektere. På bakgrunn av dette stilte vi i spørreundersøkelsen spørsmål om vekterne i sin tjeneste hadde opplevd å bli feilaktig tatt for å være politi.



Figur 13. Har du i din tjeneste opplevd å bli feilaktig tatt for å være politi? Prosentvis (n=673)

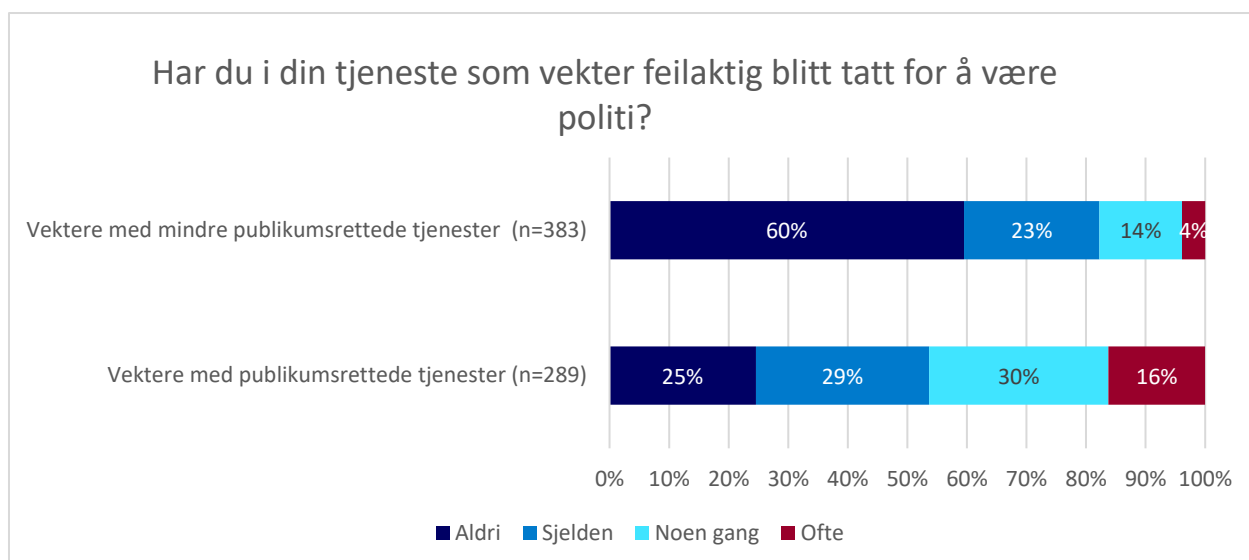
Som vi ser av figur 13 oppgir 45 prosent av vekterne at de aldri har blitt tatt for å være politi, mens 25 prosent oppgir at de sjelden blir det. Videre har 21 prosent av vekterne noen ganger opplevd å bli tatt for å være politi, mens 9 prosent opplever dette ofte.

Funnet med at 30 prosent av vekterne noen ganger eller ofte blir tatt for å være politi, kan antyde at skillet mellom politi og vektere kan oppleves som uklart for publikum. Årsakene til dette kan handle om uniformenes utforming, men også om tid og sted for møtet mellom vekteren og publikum. For eksempel møtes gjerne publikum av en vokter fremfor en politiansatt når de entrer et politihus. Det er derfor interessant å se nærmere på hvilke vektere som hyppigst opplever å feilaktig bli tatt for å være politi.



Figur 14. Har du i din tjeneste som vokter feilaktig blitt tatt for å være politi? Prosentvis (n=673).

Som vi ser av figur 14 så er det **vekttere som arbeider ved senter/områdekontroll og mobile tjenester som oftest har opplevd å feilaktig bli tatt for å være politi.**



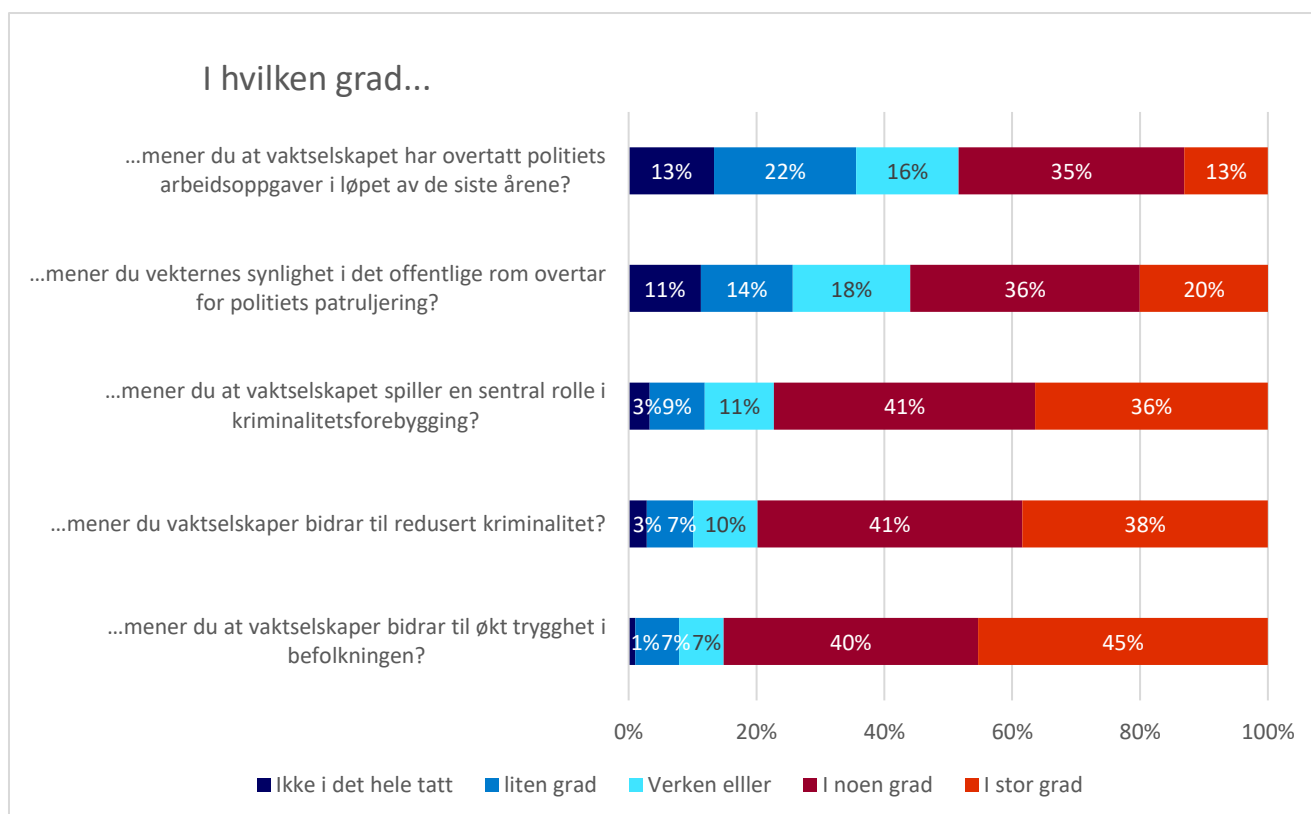
Figur 15. Har du i din tjeneste blitt feilaktig tatt for å være politi? Sammenligner ulike vektere som jobber med ulike tjenester. Prosentvis.

Figur 15 illustrerer at av vektterne som jobber med Senter/områdekontroll oppgir 57 prosent at dette skjer noen ganger (37 prosent) eller ofte (20 prosent), mens 50 prosent av vektterne som jobber med mobile tjenester oppgir at det skjer noen ganger (32 prosent) eller ofte (18 prosent). **Ikke overraskende er det vektere som jobber tettest mot publikum som i størst grad opplever å feilaktig bli tatt for å være politi. Av vektterne som jobbet tett mot publikum oppga 46 prosent at de noen ganger (30 prosent) eller ofte (16 prosent) feilaktig ble tatt for å være politi.**

På bakgrunn av vektternes opplevelser av å utføre politioppgaver og at publikum enkelte ganger feilaktig tar vektere for å være politi, er det interessant å se nærmere på hvordan vektterne på et mer overordnet nivå vurderer sin rolle i samfunnet når det gjelder å forebygge kriminalitet og skape trygghet. I neste kapittel vil vi sammenligne vektterne svar på spørsmålene med svar fra politiansatte på tilsvarende spørsmål.

3.2 Vekttere som aktør for forebygging og trygghet

Vi stilte vektterne spørsmål om politiets og vaktelskapenes rolle som trygghetsskaper og kriminalitetsforebygger, som vist i figur 16.



Figur 16. Ulike påstander om vekternes som aktør for forebygging og trygghet. Prosentvis (n=671-674)

Som vi ser i figur 16 mener 48 prosent av vekterne at vaktelskaper har overtatt politiets arbeidsoppgaver i stor grad (13 prosent) eller noen grad (35 prosent). I motsatt ende mener 13 prosent at dette ikke er tilfelle, mens 22 prosent mener at det i liten grad er det, til sammen 35 prosent. Disse tallene må ses i relasjon til en undersøkelse blant norske politiutdannede i 2018 hvor det samme spørsmålet ble stilt. Tallene fra denne politistudien viser at 51 prosent av politiansatte mener at vaktelskaper i noen grad har overtatt politiets arbeidsoppgaver i løpet av de siste fem årene, mens 11 prosent mener de har gjort det i stor grad, til sammen 62 prosent (Wathne, Talberg og Gundhus, 2019). **Basert på disse undersøkelsene ser det altså ut til at politiansatte i sterkest grad opplever at vaktelskaper overtar politioppgaver.**

Som vi ser i figuren over oppgir 56 prosent at vekternes synlighet i det offentlige rom overtar for politiets patruljering i stor (20 prosent) eller noen (36 prosent) grad. I motsatt ende mener 11 prosent at dette ikke er tilfelle, mens 14 prosent mener at det i liten grad er det, til sammen 25 prosent.

I lys av at nesten halvparten av vekterne mente at vaktelskaper har overtatt politiets arbeidsoppgaver i løpet av de siste årene og at vekternes synlighet i det offentlige rom i stor grad overtar for politiets patruljering, er det interessant å se på hvorvidt vekterne opplever at vaktelskaper spiller en sentral rolle i kriminalitetsforebygging.

I figuren over ser vi videre at 36 prosent mener at vaktelskapene i stor grad spiller en sentral rolle i kriminalitetsforebygging, mens 41 prosent mener at de i noen grad gjør det, til sammen 77 prosent. Elleve prosent svarer «verken eller», mens 9 prosent svarer «i liten grad» og 3 prosent «ikke i det hele tatt». Disse tallene kan ses i relasjon til den oven nevnte politiuundersøkelsen hvor det ble stilt spørsmål om politiet er bekymret for at vekternes synlighet i

det offentlige rom overtar for politiets patruljering, hvor 24 prosent av de politiansatte i stor grad var bekymret, mens 33 prosent i noen grad var det, til sammen 57 prosent. Sett i sammenheng kan disse tallene indikere at **vektene og politi er omforente i synet på at vekterne overtar for politiets rolle i bybildet**. Dette funnet kan også ses i relasjon til at 46 prosent av vekterne som jobber tett mot publikum noen ganger eller ofte feilaktig oppgir å bli tatt for å være politi (vist tidligere i rapporten).

I figuren over vises også resultatene fra et mer konkret spørsmål vi stilte: «*I hvilken grad mener du vaktelskaper bidrar til redusert kriminalitet*». Her oppga 79 prosent av vekterne at vaktelskaper bidrar til redusert kriminalitet i stor (38 prosent) eller noen grad (41 prosent). **Med andre ord mener 8 av 10 vektere at vaktelskaper bidrar til redusert kriminalitet**. Ti prosent svarte «verken eller», mens 7 prosent svarer «i liten grad» og 3 prosent «ikke i det hele tatt». Det samme spørsmålet ble stilt politiutdannede i 2018, hvor 57 prosent av politiansatte mente at vaktelskaper i noen grad har bidratt til redusert kriminalitet, mens 9 prosent mente at de gjorde det i stor grad, til sammen 66 prosent (Wathne, Talberg og Gundhus, 2019). **Når 79 prosent av vekterne mener at vaktelskaper bidrar til redusert kriminalitet, mens det tilsvarende tallet blant politiansatte er 66 prosent, betyr dette at vekterne i større grad mener at de selv bidrar til redusert kriminalitet**.

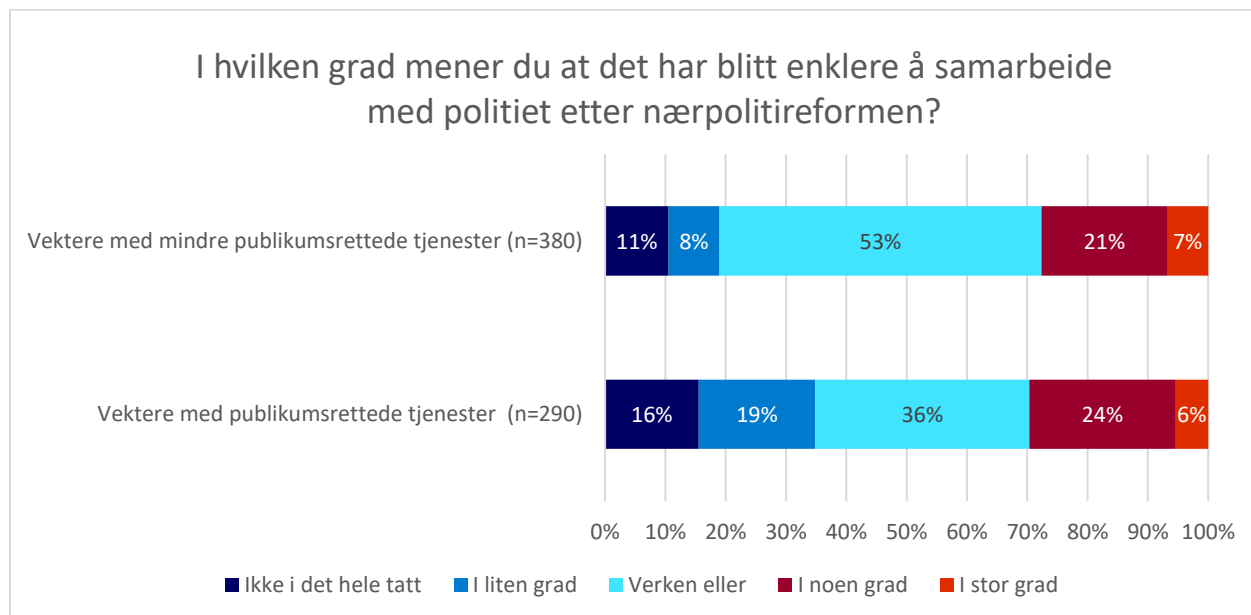
Vekterne innsats og rolle i kriminalitetsbekjempelsen ble tematisert på fokusgruppeintervjuene hvor en vokter hadde følgende refleksjon:

Forholdet til politiet er veldig varierende om at man treffer politi som er veldig samarbeidsvillig, og det er fra politimester til politimester også. Jeg tenker på de man treffer ute, på holdningen politiet har til den enkelte vekteren på stedet, det er veldig varierende. For eksempel alt fra en uttrykning hvor den ene politimannen vil høre på hva du har å si, det er hvilken holdning han møter deg med. Om du har gjort et ordentlig arbeid i forkant av at politiet kom, og stoler på det du sier, kontra det helt motsatte da. Med nedlatende holdning og sånn. Men den nedlatende holdningen var verre før. Siden 22.juli, da vokterbransjen i Oslo faktisk viste hva vi er gode for, så har dette snudd. Det er en annen holdning til at vi er ute og gjør samfunnsnyttig arbeid, og med dette politisamarbeidet som startet som et prøveprosjekt i Oslo, og nå er rullet utover hele landet, så er det på en måte mer dialog mellom vaktelskapene og politiet, i forhold til hvilke utfordringer vi har til enhver tid. Og politiet virker å ha en større respekt for at vi faktisk står i førstelinje på alt det vi holder på med. Det er vi som er på kjøpesentrene, det er vi som er på flyplassene og vi som er i bysentrene. Også er det veldig ofte vi som tilkaller dem, og da har vi allerede gjort første delen av arbeidet. Ofte. Så jeg kjenner at den holdningen til det vi gjør, den har blitt mye, mye bedre.

I figuren over fremkommer også resultatene fra spørsmål om i hvilken grad en mener at vaktelskaper bidrar til økt trygghet i befolkningen. **Som vi ser oppga 85 prosent av vekterne at vaktelskaper bidrar til økt trygghet i befolkningen i stor (45 prosent) eller noen grad (40 prosent)**. Syv prosent svarte henholdsvis «verken eller» og «i liten grad» på spørsmålet, mens 1 prosent svarte «ikke i det hele tatt». Også dette spørsmålet ble stilt politiutdannede i 2018, hvor 62 prosent mente at vaktelskaper bidro til økt trygghet i befolkningen i noen (58 prosent) eller stor grad (8 prosent) (Wathne, Talberg og Gundhus, 2019). **Også her ser vi at vekterne i større grad mener at vaktelskaper bidrar til trygghet i befolkningen**.

Samarbeidet mellom vektere og politi

Den voksende sikkerhetsindustrien har i kombinasjon med politiets sterke fokus på mer alvorlige kriminalitetsbekjempende oppgaver, bidratt til en ny arbeidsdeling mellom politi og private aktører. Forskyvningen av kontrollopgaver fra det offentlige til det private krever et godt samarbeid mellom aktørene. Som nevnt innledningsvis var et sentralt grep i «Nærpolitireformen» å i større grad samarbeide med andre aktører. På denne bakgrunn stilte vi spørsmål om i hvilken grad vekterne mente det var blitt enklere å samarbeide med politiet etter nærpolitireformen.



Figur 2. I hvilken grad har det blitt enklere å samarbeide med politiet etter nærpolitireformen? Sammenligner vekter som jobber i ulike tjenester. Prosentvis.

I figur 17 har vi skilt mellom vektere som jobber tett mot publikum og de som ikke gjør det. Vi ser at vektere som i mindre grad jobber publikumsnært også synes mindre berørt av reformen hvor 53 prosent svarer «verken eller» mens det tilsvarende tallet for de som jobber tett mot publikum er 36 prosent.

Vi ser også at **35 prosent av vekterne som jobber tettest mot publikum opplever at det ikke i det hele tatt (16 prosent) eller i liten grad (19 prosent) har blitt enklere å samarbeide med politiet etter nærpolitireformen.** Til sammenligning svarer 11 prosent av vekterne som ikke jobber tett på publikum at det ikke i det hele tatt er enklere å samarbeide med politiet, mens 8 prosent synes at det i liten grad er det (til sammen 19 prosent). **På den andre siden opplever 30 prosent av vektere med tett kontakt med publikum at det i stor grad (6 prosent) eller i noen grad (24 prosent) har blitt enklere å samarbeide.** Tilsvarende tall for vektere med lite publikumskontakt er 7 prosent (i stor grad) og 21 prosent (i noen grad) (til sammen 28 prosent).

Med andre ord har vekterne et delt syn på om samarbeidet med politiet har blitt bedre etter reformen. Vektere som jobber med publikumsrettede tjenester opplever i mindre grad at det har blitt enklere å samarbeide med politiet etter nærpolitireformen, sammenlignet med vektere som ikke jobber tett på publikum.

. Det er verdt å legge merke til at vi ikke har tall for om vekterne opplever at samarbeidet med politiet etter reformen har blitt dårligere. Imidlertid ble samarbeidet med politiet etter

Nærpolitireformen tematisert i fokusgruppeintervjuene hvor vekterne primært ga uttrykk for frustrasjon. Vi gjengir et knippe refleksjoner fra ulike vektere:

Jeg har jo arbeidsplass utenfor storby, en internasjonal flyplass, og da har du jo alt mulig rart som ramler inn. Vi hadde en mann som slo seg vrang; slo på passasjerer og klatra og ødela. Da måtte jeg jo inn og si at det der er ikke greit. Det endte jo opp med at jeg måtte sitte på han det gikk jo bra det. Vi ringte politiet, men nei de var 15 mil unna. De hadde bare en patruljebil i det området og de var på et annet oppdrag, så jeg måtte vente i tre kvarter. Jeg måtte sitte på han, heldigvis var han så full at ... Men det er jo ikke greit. Før reformen hadde vi jo politi på flyplassen, men nå er du heldig hvis politiet dukker opp i løpet av en halvtime. Så det er litt frustrerende. For vi går jo i uniform og publikum ser en uniform og forventer at vi skal fikse problemet.

Vi slipper til en vokter som jobber i en storby:

Politiet har hatt politireformen sin. I storbyene så merker vi det kanskje ikke så mye som man merker det ute i distriktene. Men vi også merker at det er vanskeligere å få politi på plass når vi trenger det, det tar lengre tid, også i byene. De virker å ha mindre bemanning enn de burde hatt, for det er sånn at hvis jeg ringer politiet og sier at jeg har en sånn og sånn situasjon, så får jeg spørsmålet tilbake: «har du kontroll», «er det kritisk» bla bla. For de driver og vurderer om de skal komme til meg først eller gå et annet sted.

I det følgende sitatet reflekterer to andre vektere over konsekvensene av et mer formalisert samarbeid med politiet etter nærpolitireformen:

Vi har dette samarbeidsforumet med politiet, eller møtefora som går en gang i uken eller ett eller annet sånn, men det startet jo med en god terskel, og så begynner man jo skjønne at hvis man deler altfor mye informasjon så deler man jo ting som man egentlig kan selge og da ble jo alle parter litt mer tilbakeholdne. Så har jo politiet også byttet sine aktører der, sånn at nå er det mer formelt og skjemavelde og ikke bare denne løse praten. Og det er egentlig greit for vår bransje er jo selv drevet av veldig mange sånne selvgode folk som liker å tro at de vet, det ser man jo i avisen hvert år at nå kommer det en utenlandsk bølge som skal raide alt, og så er det ingen papirer som dokumenterer det. Så disse pratmakerne er borte og disse akademikerne som har kommet inn, de ... det har blitt veldig formelt så vi har veldig lite utbytte av det.

Hvis vi hopper 15 år tilbake i tid, så var politiet på flyplassen og du hadde dem i lokaldistriktet. Hvis jeg som sikkerhetskontrollør ser en bag, og jeg ser at det er 17 iPader i den baggen, da går det en liten alarm, for folk flest har jo ikke 17 iPader i baggen. Da ringte jeg politiet og sa at jeg ser en bag med 17 iPads, og da sa politiet «vi kommer springende, vi vil se på hvem som eier den og hvor de skal reise hen og vi vil prate med eier». Men hvis vi ringer i dag er det bare å glemme. Det er ingen som dør av det der, så da blir det nedprioritert. Og hvis vi finner narkotika i håndbagasjen til en narkoman, så er det «skriv ned navnet på vedkommende så sender vi en rapport». Før hadde de uttrykning på sånne ting, men nå er det svært sjeldent at vi får politiet til å komme. Da må det være fysisk vold eller noe sånt.

I sitatene fremkommer en refleksjon over hvordan samarbeidet mellom politi og vektere har endret seg etter at politiet ble sentralisert og fikk spisset sine kjerneoppgaver i retning av den mer alvorlige kriminaliteten. Vi har ikke nok svar fra vektere som jobber i tettsteder eller annet til å

lage systematiske analyser på om geografi har betydning for hvordan man som vekter oppfatter at samarbeidet med politiet har utviklet seg etter nærpoltireformen.

3.3 Oppsummering

Vektere som jobber med publikumsrettede tjenester, opplever å ha mer kontakt med publikum enn med kolleger. Henvendelsene fra publikum er svært mangfoldige, og halvparten av vekterne oppgir å utføre oppgaver som klart faller utenfor egen yrkesrolle flere ganger i måneden eller oftere. Åtte av ti oppgir at de veileder publikum i en eller annen form, og to av ti henviser publikum til politiet flere ganger i måneden eller oftere.

Forskning har vist at vekterne i dag utfører oppgaver som tidligere lå innenfor politiets domene. Vi finner at to av ti vektere oppgir å utføre oppgaver som faller inn under politiets rolle flere ganger i måneden eller hyppigere. To av ti vektere som jobber med publikumsrettede tjenester oppgir at de flere ganger i måneden eller oftere er borte i oppgaver som innebærer mindre alvorlig lovbrudd, mens fem av ti er flere ganger i måneden eller oftere borte i oppgaver som innebærer alvorlig lovbrudd. Blant vektere generelt oppgir tre av ti at de noen ganger eller ofte å bli tatt for å være politi. Det tilsvarende tallet for vektere som jobbet tett mot publikum er fem av ti.

Tre av ti vektere opplever å avvise publikum de gjerne skulle ha hjulpet flere ganger i måneden eller hyppigere, og nesten fire av ti føler at det i stor eller noen grad er belastende å si nei til publikum som ber om hjelp. Tre av ti vektere har en dårlig følelse i magen når de går hjem fra jobb fordi de ikke fikk tid eller hadde ressurser til å gjøre en så god jobb som de ønsket. De som avviser mest, er de samme som i størst grad oppgir å ha en dårlig følelse i magen når de går hjem fra jobb.

Fem av ti vektere mener at vaktelskaper har overtatt politiets arbeidsoppgaver, og seks av ti mener at vekternes synlighet i det offentlige rom overtar for politiets patruljering. Åtte av ti vektere mener at vaktelskapene i stor grad spiller en sentral rolle i kriminalitetsforebygging og at vaktelskaper bidrar til redusert kriminalitet og økt trygghet i befolkningen. Vektere og politi er omforente i synet på at vekterne overtar for politiet rolle i bybildet. Vektere som jobber med publikumsrettede tjenester opplever i mindre grad at det har blitt enklere å samarbeide med politiet etter nærpoltireformen, sammenlignet med vektere som ikke jobber tett på publikum.

4. Typer oppgaver og opplæring på området

I Lov om vaktvirksomhet § 12 Bruk av makt står det følgende: Den som utfører vakttjeneste, har ingen adgang til bruk av fysisk makt utover den enhver har adgang til, jf. straffeloven § 18 og straffeprosessloven § 176 første ledd, jf. § 170 a. Dette betyr at vektere i utgangspunktet ikke kan bruke andre maktmidler enn andre borgere. Vekterens oppgave er i utgangspunktet å observere og rapportere til politiet hvis de oppdager noe som potensielt kan være ulovlig.

4.1 Observere og rapportere i teori og praksis

Reglene for når borgere har lov til å pågripe noen finnes i straffeprosessloven § 176, og gjelder for alle som ikke er politi, inkludert vektere. Der står det at enhver person kan pågripe noen "dersom den mistenkte treffes eller forfølges på fersk gjerning eller ferske spor." Det må også være "fare ved opphold". Man skal straks overlate den pågrepne til politiet. Det betyr at en vokter kan stanse og holde fast en forbryter som tas på fersken, men at han eller hun straks skal tilkalle politi. En vokter kan ikke bruke mer makt enn det som er nødvendig for å holde personen tilbake (Ung.no)

I våre fokusgruppeintervjuer kom det frem at vektere kunne oppleve en rekke ulike hendelser som de ikke alltid opplevde at de var i stand til å håndtere:

I instruksjonen er at du skal observere, rapportere og stikke av. De har ryggdekningen sin der, for det er det som står i papirene at du skal gjøre. Men vi er jo mennesker og hvis jeg ser en person i trøbbel så vil jeg jo prøve å hjelpe, jeg er jo vokter. Men da følger jeg ikke instruksjonen til bedriften.

Bedriftene har jo noen instruksjoner som sier at observer og rapporter. Det er lett å sitte på kontoret og si det, men når du er ute, har du jo et oppdrag og skal jo sjekke hva som foregår. Samtidig er det jo stort fokus på egen sikkerhet, hvor man faktisk da må på et punkt skal trekke seg unna situasjonen rett og slett.

Det er den der ærekjærheten. Hvis det er en situasjon som tilsier at noen er på vei til å bli skadet, enten det er en slåsskamp eller noe annet, så tror jeg ikke at jeg kjenner noen vektere som ikke går inn i de situasjonene og prøver å gjøre noe med det. For vi kan ikke bare stå og se på det, vi klarer ikke det.

Det er det du blir møtt med når du sier at, «Okey her er vi avhengig av noe mer opplæring, vi trenger konflikthåndtering, vi trenger kanskje noe kursing i bruk av nødvendig verneutstyr og diverse». Så får du til svar: «Okey hvorfor det da? Du skal jo bare observere og rapportere.

I sitatet over fremgår det at ikke alle ledere er villig til å tilby vektere opplæring med begrunnelse i at deres oppgave er å observere og rapportere. Flere vektere i fokusgruppeintervjuene trakk frem at opplæring var et økonomisk spørsmål. En vokter uttalte følgende:

Ta eksempelet nå når vi akkurat har kjørt ut et anbud. De etterspør jo ikke fagbrev, det eneste de spør om er å få det billigere og prøver å gjøre om tjenesten til ikke å

være vekter-tjenester, men de krever at det skal være et vaktelskap som leverer inn anbudet. Men vi skal ikke stille med vektere; vi skal stille med servicemedarbeidere og alt mulig sånne ting, som gjør at de prøver å forringe kvaliteten. Det er veldig spesielt, for de ønsker ikke å forholde seg til justisdepartementet og lov om vaktvirksomhet, men de forholder seg til samferdsel, og da ...

I sitatet over fremkommer det hvordan markedets krav om rimelige tjenester kan føre til mindre opplæring for vekterne.

Håndtering av lovbrudd

Som tidligere vist i denne rapporten, oppgir to av ti vektere som jobber tett mot publikum at de flere ganger i måneden eller oftere er borte i oppgaver som innebærer *mindre alvorlig lovbrudd*, mens fem av ti i samme gruppe oppgir at de like ofte er borte i oppgaver som innebærer *alvorlig lovbrudd*. Skillelinjene mellom lovbrudd og brudd på andre regler er ikke alltid like klare, og vekterne beveger seg i et juridisk landskap som kan være krevende. I fokusgruppeintervjuene fortalte vekterne om hvordan de kunne oppleve at de kunne oppleve å stå overfor utfordrende situasjoner og oppgaver:

En utvikling som har vært er at det er mye mindre åpne offentlige rom. Det finnes ikke postkontorer, det finnes ikke banker, det finnes ingenting lenger, og da er det plutselig våre kunder som er igjen. Disse butikkene, kjøpesentrene og ulike ting. Det er litt sånn frustrerende og utfordrende, for eksempel dette her med hvor du blir avvist. Du har din egen opprinnelige rett til å gå inn, men så skal man jo følge husets regler, for eksempel hvis du går inn i et solarium for å varme deg og ikke for å ta sol, det liker jo ikke solariet selvfølgelig. Da kommer vi og kaster deg ut. Også gjør vi det igjen da, også gjør vi det 2 ganger og 3 ganger. Også har du disse som skal tørke klærne sine fordi de bor på gata, også tar det lenger og lenger tid. Altså det er jo ikke en løsning, det er bare å skufle problemet frem og tilbake hver dag. Det finnes jo kanskje noen muligheter for å bruke straffelover på det, men det er jo papir eller administrativ kostnad som vi ikke er veldig gode på og kundene ikke kan noe om. Og da ender det vel med at vekteren må håndtere konflikten hver gang, istedenfor for at det faktisk er et system som løser det.

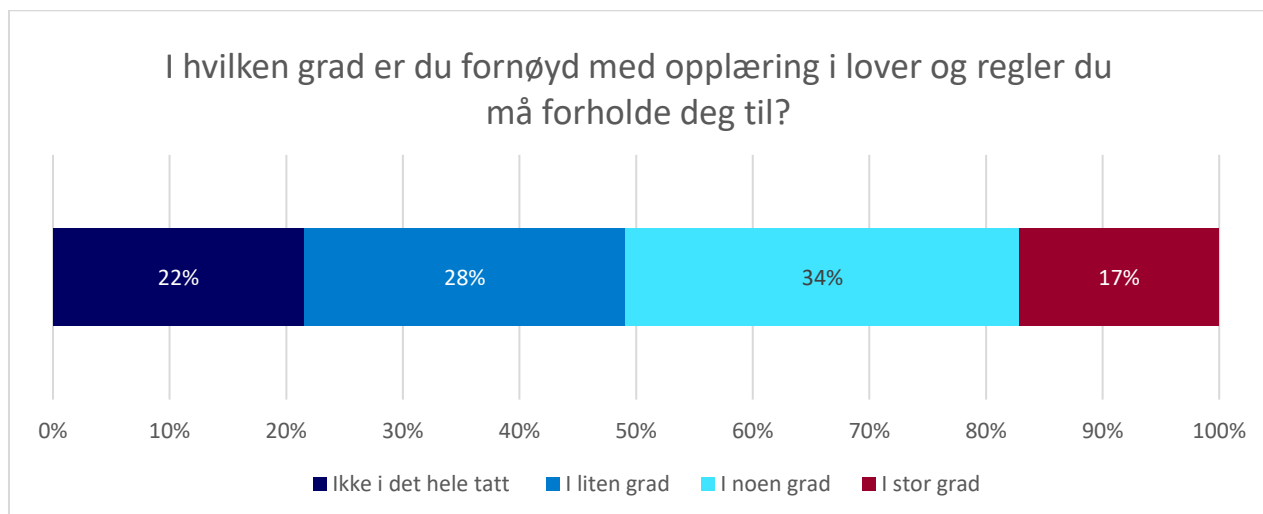
I sitatet over reflekterer vekteren over hvordan færre offentlige rom bidrar til at private aktører som vektere må håndtere oppgaver i et juridisk grenseland. Lover og regler en som vekter må forholde seg til spenner vidt og kan fremstå relativt uklare fordi de er åpne for skjønnsmessige vurderinger. Dette ble også tematisert i våre fokusgruppeintervjuer hvor en informant påpekte forskjellen i hvordan vektere og politi skal benytte håndjern i tjenesten:

Verneutstyr kan være mye, det går på alt fra førstehjelpsutstyr til stikkvester og den typen ting. I vår bransje vil også håndjern være et verneutstyr, fordi vi skal ikke bruke håndjern på en måte som politiet gjør, vi skal bruke håndjern som et verneutstyr hvis noen åpenbart er til fare for seg selv eller andre.

Vurderingen av hvorvidt en person er til fare for seg selv eller andre og om bruk av håndjern er på sin plass eller ei, må gjerne tas raskt og kanskje under omstendigheter hvor en jobber alene. Som en vekter i et av fokusgruppeintervjuene sa det:

Jeg har jo opplevd mye rart, innbruddstyver som man tar på fersk gjerning, og så skal man liksom holde de igjen til politiet kommer og vi er jo som oftest alene, det er mye alenearbeid, med mindre du har med deg noen på opplæring.

De mangfoldige og til tider krevende vekteroppgavene aktualiserer vekternes opplæring. Vi stilte spørsmål om i hvilken grad vekterne var fornøyde med opplæring i lover og regler en må forholde deg til, se figur 18.



Figur 18. I hvilken grad er du fornøyd med opplæring i lover og regler du må forholde deg til? Prosentvis (n=672)

Som vi ser i figur 18 oppga 22 prosent av vekterne at de ikke i det hele tatt var fornøyd med opplæring i lover og regler, mens 28 prosent i liten grad var det, til sammen 40 prosent. I motsatt ende var 17 prosent i stor grad fornøyd mens 34 prosent i noen grad var det, til sammen 51 prosent. **Det betyr at 4 av 10 vektere i ulik grad var misfornøyd med opplæring i lover og regler en må forholde seg til.**

4.2 Opplæring

Opplæring i kommunikasjon og konflikthåndtering

I vekteryrket gjelder kravet om at man har gode evner til å kommunisere (Vekterfaget 2017). Det å håndtere konflikter innebærer at man må søke å forhindre at uenigheten eskalerer og heller jobbe med å roe ned situasjonen. I fokusgruppeintervjuene fortalte noen av vekterne følgende:

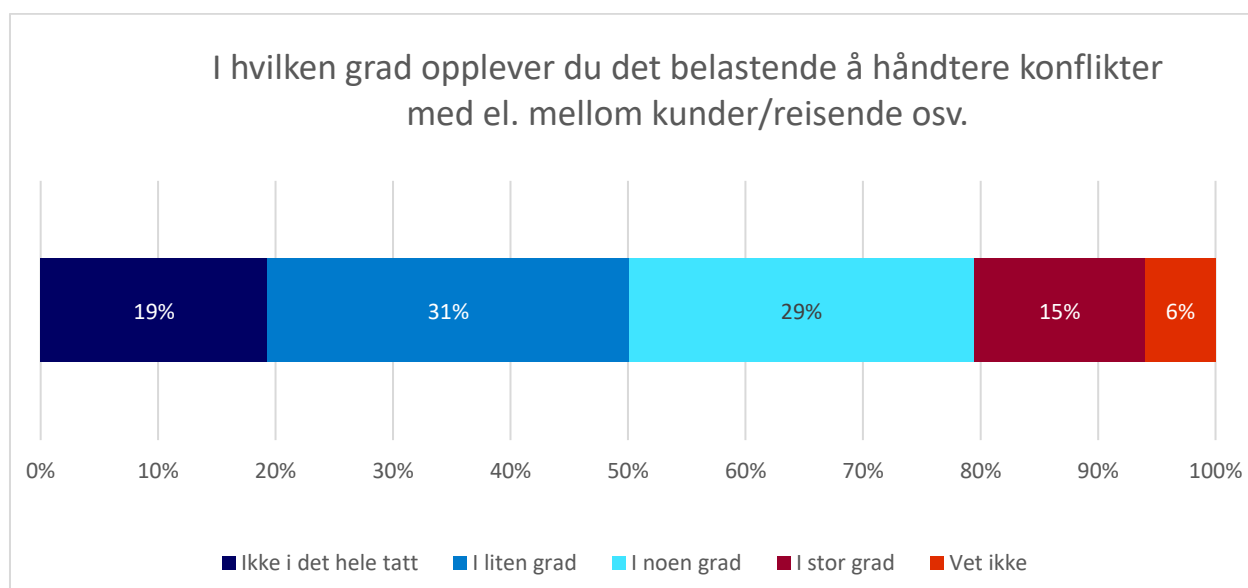
Veldig ofte når du kommer inn i denne bransjen her, så får du ikke en fast arbeidsplass. Da er du litt sånn potet som vi kaller det, du jobber litt her og litt der og tar sykefravær og sånn. Og gjennom det så skaffer man seg erfaring, og på noen steder finnes det jo vektere som jobber sammen. Jeg går i dag inn i situasjoner som jeg ikke ville gått inn i for ti år siden, for da var jeg ikke trygg på det. Men fordi jeg har lært et klientell å kjenne eller har bygget en relasjon over tid, for det er mye av det vi gjør, spesielt med kriminelle miljøer og rusmiljøer og den typen ting, så er det et poeng at vi må bygge en relasjon. For vi kan ikke håndtere det sånn som vi er satt opp uten at vi har skapt gjensidig type respekt og relasjon. De må forstå at vi har en

jobb å gjøre, men de må også ha en opplevelse av at vi behandler de rettferdig og så videre. Og hvis de har gode dager, så går man ofte bort og prater med dem bare for å slå av en prat, og det handler om å skape en relasjon. Så man lærer seg teknikker, og en av mine teknikker er at uansett hvilken situasjon jeg kommer til, om det er slåsskamp eller bare høylytt krangling eller butikktyster eller hva det nå enn er, så kommer jeg alltid inn smilende og imøtekommende og lurer litt på «hva skjer her?». Du lærer deg noen sånne avvæpnede og konfliktdependende greier, for ting har mye med hvordan du fremstår selv. Men det er selvlært mye av det.

Å jobbe på et kjøpesenter er egentlig fulltids konflikthåndtering i alle henseender. For det er alt fra butikktyster og ungdom som krangler med hverandre, butikker som ikke liker kunder, ansatte mot ansatte. Alt du gjør der er en eller annen form for konflikthåndtering. Man lærer jo mens man går, og etter hvert så lærer man teknikker som gjør at man etter hvert blir god på det. Men det er ikke noe som vi får fra arbeidsgiver.

I sitatene over kommenteres at kompetanse på konflikthåndtering er noe en lærer gjennom erfaring og ikke nødvendigvis gjennom kursing fra arbeidsgiver.

Konflikthåndtering kan oppleves som en utfordrende øvelse, kanskje spesielt hvis ferdigheten føles som et privat anliggende hvor en må tilegne seg kompetansen selv. Vi stilte vektene spørsmål om i hvilken grad de opplever det å håndtere konflikter med eller mellom kunder, reisende osv. som belastende. Se grafisk fremstilling under.

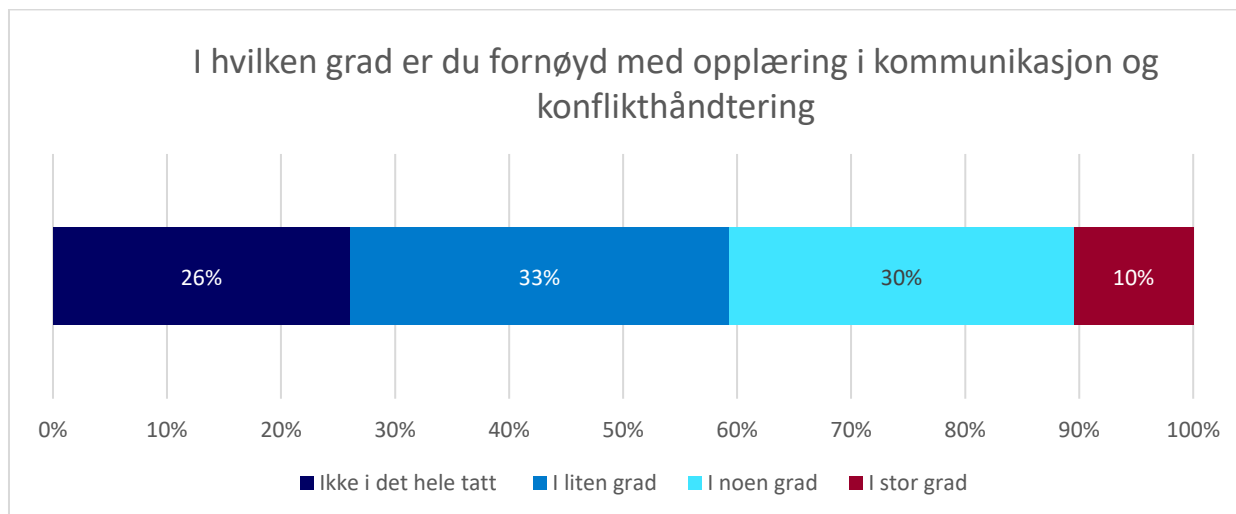


Figur 19. I hvilken grad opplever du det belastende å håndtere konflikter med el. mellom kunder/reisende osv. Prosentvis (n=667)

Som vi ser i figur 19 opplevde **43 prosent av vektene det å håndtere konflikter med eller mellom kunder, reisende osv. som belastende i stor grad (14 prosent) eller noen grad (29 prosent)**. Videre oppga 31 prosent at det i liten grad var belastende, mens 19 prosent oppga at denne type arbeid ikke i det hele tatt er belastende.

Mens utdanningen på Politihøgskolen vektlegger gode kommunikasjonsferdigheter og konflikthåndtering i oppgaveløsningen, og trener på dette, er vektene opplæring til

sammenligning vesentlig begrenset. Vi stilte vektene spørsmål i hvilken grad de var fornøyde med opplæring i kommunikasjon og konflikthåndtering, se figur 20.



Figur 20. I hvilken grad er du fornøyd med opplæring i kommunikasjon og konflikthåndtering? Prosentvis (n=671)

I figur 20 ser vi at 58 prosent ikke i det hele tatt (26 prosent) eller i liten grad (33 prosent) var fornøyd med dette forholdet. Videre oppga 40 prosent at de i noen (30 prosent) eller i stor grad (10 prosent) var fornøyd med opplæringen på dette området. **Med andre ord var 6 av 10 vektere i ulik grad misfornøyd med opplæringen i kommunikasjon og konflikthåndtering.**

Psykiatri – og rusomsorg

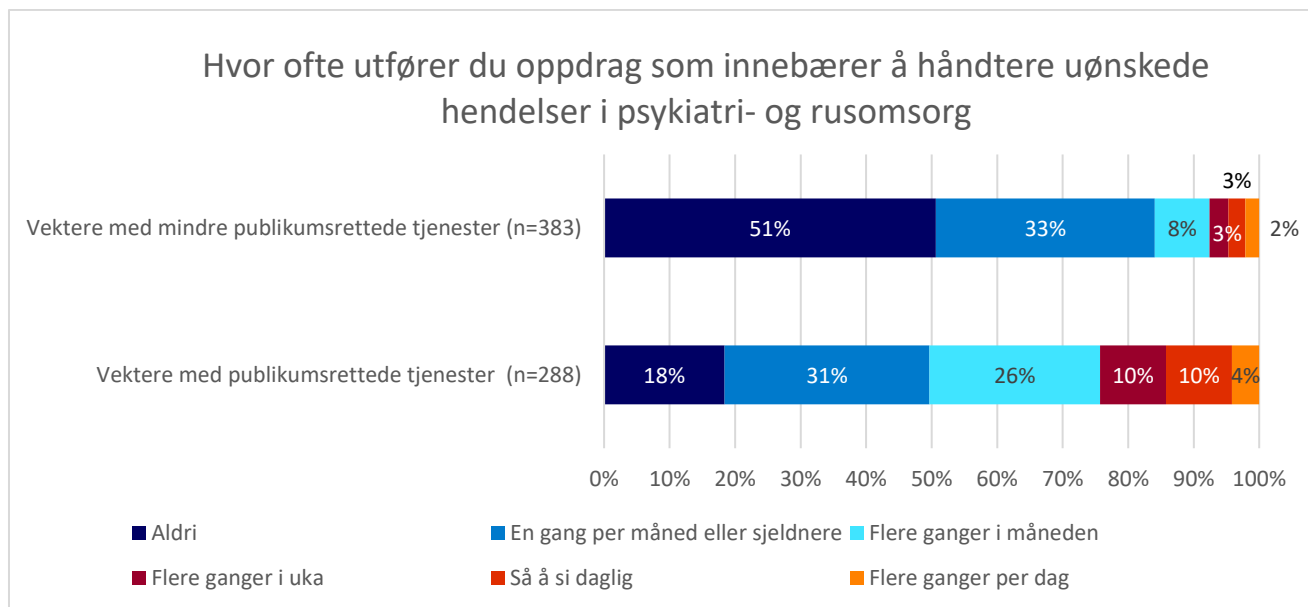
I våre fokusgruppeintervjuer med vektene fortalte de om sine erfaringer med psykiatri, rus og førstehjelp. Vi gjengir følgende refleksjon fra en av vektene:

For våre folk så er det å håndtere gjengangere som nasker etter hvert hverdagsmat. Det som skaper mest usikkerhet er overgangen mellom rus og psykiatri. Man leser jo at politiet jager narkomane, det kjenner jeg meg egentlig ikke igjen i. Oslopolitiet har ikke tid til det, men de fanger jo narkomane fordi vi tar dem for tyver. Siden narkomane bor på gata så har jo de med seg alle sine eiendeler i ryggsekken, og når politiet kommer så ransaker de den også finner de dop i tillegg. Vi prøver som oftest å deeskalere situasjonen, vi står der og sier at vi er kun er interessert i varene du har tatt fra min kunde, jeg bryr meg ikke om hva annet du har i sekken. Også kommer neste spørsmålet om har du ID, da sier de selvfølgelig nei, og da må man blande inn politiet. Hvis de da er ettersøkt for noe annet, så kommer politiet og så blir det hauset opp som en annen sak. Men skjæringspunktet psykiatri og rus er egentlig en veldig stor utfordring i dagarbeidet og det er ikke veldig godt fanget opp. Det som sitter igjen mest er når man må ha førstehjelp på en psykiatri-sak, altså det ... De kan jo dukke opp ute av det blå, det kan være at du er billettkontrollør og personen har ikke noe billett, men personen sitter og banker hodet i veggen bak i bussen, og da må man jo bry seg. De situasjonene er litt vanskelige, den psykiske slitasjen over tid er noe av grunnen til at noen av oss tror at folk slutter i bransjen.

Vektene sier i siste setning i sitatet over at en hendelse som innebærer personer med psykiske utfordringer er litt vanskelige og at den psykiske slitasjen over tid kanskje er noe av grunnen til at

folk slutter i bransjen. **En nærmere analyse av dataene viser en korrelasjon mellom de som har dårlig følelse i magen når de går hjem og de som ofte håndterer psykiatri og rus** (signifikant på 0,5 prosentnivå). Dette funnet bør arbeidsgiverne kikke nærmere på.

I spørreundersøkelsen stilte vi spørsmål om hvor ofte vekterne utførte oppdrag som innebar å håndtere uønskede hendelser i psykiatri- og rusomsorg. I analysen har vi delt vekterne i to grupper ettersom de jobber publikumsnært eller ikke.



Figur 21. Hvor ofte de utfører oppdrag som innebærer å håndtere uønskede hendelser i psykiatri- og rusomsorg? Sammenligning av vektere som jobber i ulike tjenester. Prosentvis.

Som vi ser i figur 21 håndterer vekterne med mest publikumsrettede tjenester i større grad oppdrag som innebærer psykiatri og rus. **Blant de som jobber publikumsnært ser vi at 25 prosent utfører slike oppdrag flere ganger i uken eller oftere, mens 26 prosent oppgir å gjøre det flere ganger i måneden, til sammen 51 prosent.** Videre oppgir 49 prosent å gjøre det en gang pr måned eller sjeldnere, mens 18 prosent oppgir å aldri utføre oppdrag som innebærer å håndtere uønskede hendelser i psykiatri- og rusomsorg. I kontrast til disse tallene oppgir 51 prosent av vektere som i mindre grad har publikumskontakt å aldri utføre slike oppdrag, 33 prosent gjør det en gang i måneden eller sjeldnere, 8 prosent flere ganger i måneden, og 8 prosent flere ganger i uken eller oftere.

Førstehjelp

I 2016 reddet vektere 285 liv og ga førstehjelp til 2120 personer, mens trygghetsassistanse ble gitt 70 250 ganger (Vekterfaget 2022). I fokusgruppeintervjuene fortalte vekterne om at det ble forventet at de kunne førstehjelp, men at denne kompetansen enten ikke ble gitt, eller ikke ble holdt ved like. Vi slipper noen vektere til:

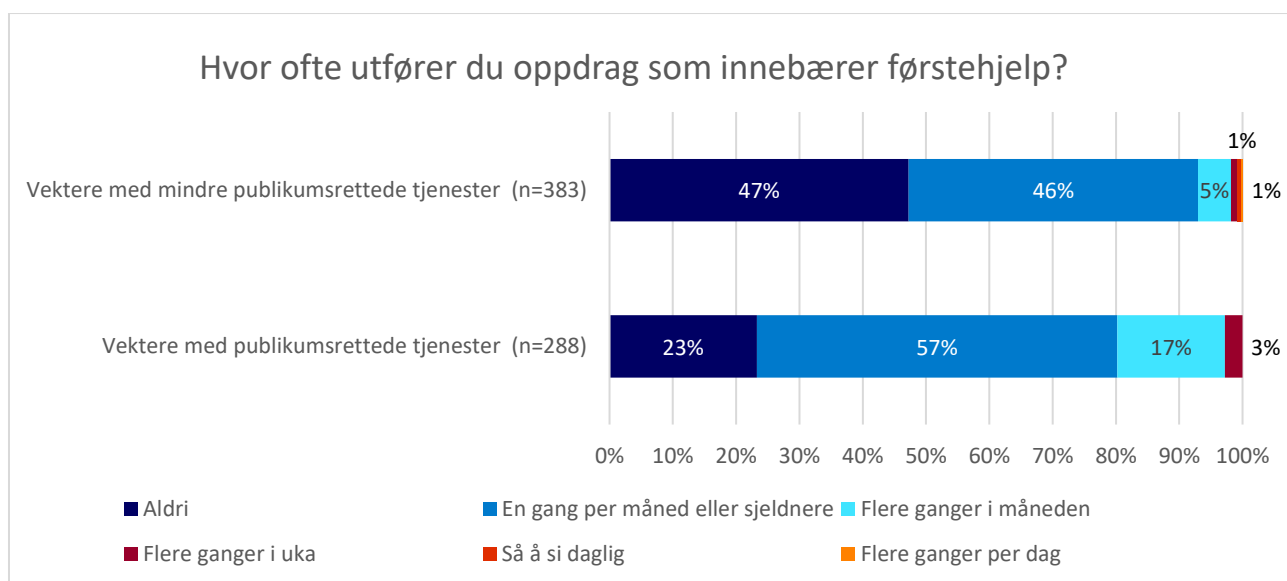
Kompetanseheving har vært et tema i mange år, og med den nye resertifiseringen hvert fjerde år så har man jo etter hvert fått en liten kompetanseheving. Men det gjenstår jo fremdeles en del da, og spesielt førstehjelpskurs er jo etterspurt i alle mulige tjenester. Innenfor andre bransjer har man dette i hvert fall en gang i året.

Men i vekterbransjen er du heldig hvis du får det hvert tredje eller fjerde år. Du trenger jevnlig trening på hjerte- og lungeredning hvis du skal få noe nytte ut av det.

I løpet av de 16 årene jeg har jobba her, har vi hatt ett sånt kurs, men det var frivillig å møte opp på kveldstid, og ikke lønna. Da kommer det jo bare to stykker som tilfeldigvis var i område og ikke hadde noe annet å gjøre. Viljen til å betale for kunnskapen er ikke der fra bedriftens side

Økonomisk gevinst er eneste motivator for bedriften. Ta et eksempel ... det var en person som ramlet om i sikkerhetskontrollen, hjerteinfarkt. Heldigvis kunne en av vektene livreddende førstehjelp, styrer til og kjører i gang hjerte- og lungeredning. Hun klarer å holde liv i personen til ambulanspersonellet dukker opp og får beskjed fra legen etterpå at hvis personen ikke hadde gjort det, da hadde vedkommende dødd. Og klapp på skuldra og godt jobba, men de 15 andre vektene som står der, de har ikke den kunnskapen. En går til tillitsvalgte etterpå og sier at dette her var veldig ugreit, tenk om han ikke hadde vært på jobb den dagen, da hadde publikum kikket på meg for jeg har på meg uniform, men jeg kan ikke hjerte- og lungeredning. De går til ledelsen og sier at vi trenger ordentlig førstehjelpskurs for det er ferskvare, det må vi ha med i rutinene. Nei, det koster penger, ikke interessant. Så prøver vi å spille at hva skjer med bedriftens renommé hvis vektoren står der med hendene i lommene når folk detter om? Det er alltid noen der som kan noe. Vi har jo et par timer om det på vektorkurset vi tok for 15 år siden, så det husker vi jo ...

På bakgrunn av fokusgruppeintervjuene stilte vi i spørreundersøkelsen spørsmål om hvor ofte vektene utførte oppdrag som innebærer førstehjelp. Også her har vi delt inn utvalget etter som de jobber publikumsnært eller ikke.



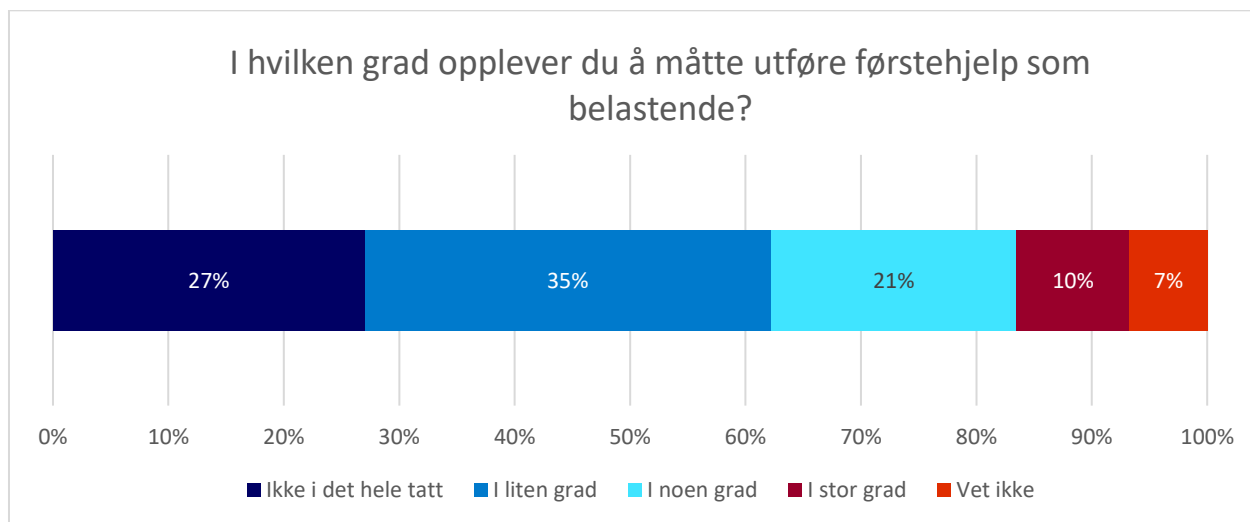
Figur 22. Hvor ofte de utfører oppdrag som innebærer førstehjelp. Sammenligner vektene som jobber i ulike tjenester. Prosentvis.

Som vi ser i figur 22 utfører de som jobber mest publikumsnært også mest førstehjelp. I denne gruppen oppga 27 prosent at de aldri gjorde slike oppdrag, mens det tilsvarende tallet for vektene som jobber mindre mot publikum er 47 prosent. **Videre oppga 57 prosent av vektene som**

jobber publikumsnært at de utfører oppdrag som innebærer førstehjelp en gang i måneden eller sjeldnere, 17 prosent flere ganger i måneden og 3 prosent flere ganger i uken.

Blant vektere som i mindre grad jobber publikumsnært oppga 46 at de utfører oppdrag som innebærer førstehjelp en gang i måneden eller sjeldnere, og 7 prosent flere ganger i måneden eller sjeldnere.

På denne bakgrunn er det interessant å se på tallene som avspeiler i hvilken grad vektterne opplever det å måtte utføre førstehjelp som belastende.

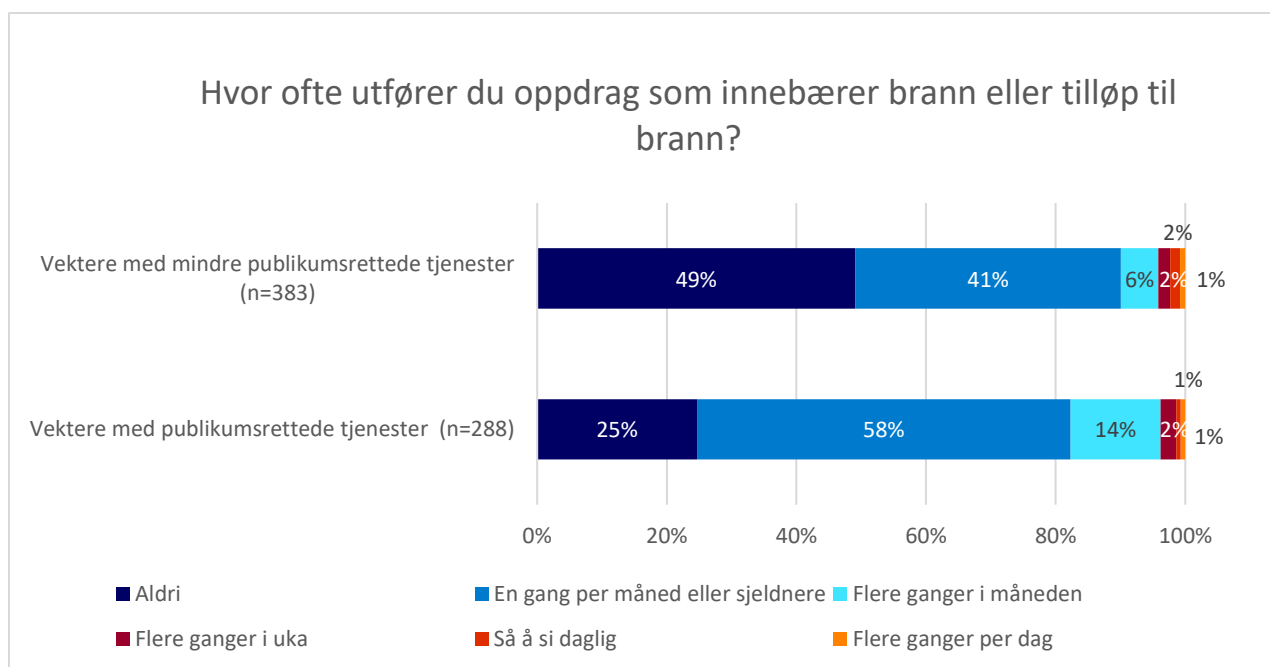


Figur 23. I hvilken grad opplever du å måtte utføre førstehjelp som belastende? Prosentvis (n=666)

Som vi ser i figur 23, oppga 27 prosent av vektterne at det å utføre førstehjelp ikke i det hele tatt er belastende, 35 prosent at det i liten grad er belastende, mens 7 prosent ikke visste. **Videre oppga 31 prosent at det i noen (21 prosent) eller stor grad (10 prosent) er belastende å utføre førstehjelp.**

Brann og tilløp til brann

Vi stilte også spørsmål om hvor ofte vektterne utfører oppdrag som innebar brann eller tilløp til brann. Fordi vi antok at vektere som beveger seg ute i større grad kunne komme over dette, delte vi også her inn respondentene ettersom de jobber mest med publikumsrettede tjenester eller ikke.

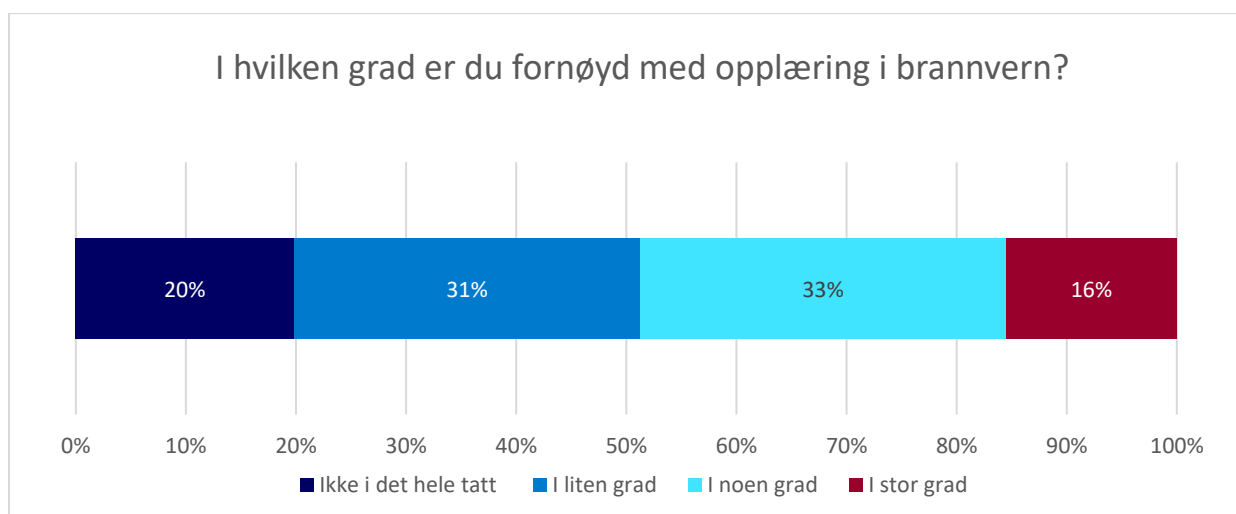


Figur 24. Hvor ofte de utfører oppdrag som innebærer brann eller tilløp til brann? Sammenligner vekttere som jobber i ulike tjenester. Prosentvis.

Som vi ser i figur 24 var det vekttere som jobbet mest publikumsnært som i størst grad utførte slike oppdrag: 17 prosent av disse oppgave å utføre slike oppdrag flere ganger i måneden eller oftere. Videre oppgave 58 prosent å gjøre det en gang i måneden eller sjeldnere, mens 25 prosent aldri utførte slike oppdrag.

Tilsvarende tall for de som i minst grad jobbet publikumsnært var at 49 prosent oppgave å aldri gjøre slike oppdrag, 41 prosent en gang i måneden eller sjeldnere, mens 10 prosent oppgave å utføre slike oppdrag flere ganger i måneden eller oftere.

Vi stilte spørsmål om i hvilken grad en var fornøyd med opplæring i brannvern og resultatet viser en to-delning. Se figur 25 som viser resultatene fra hele vektterutvalget vårt.



Figur 25. I hvilken grad er du fornøyd med opplæring i brannvern? Prosentvis (n=671)

Mens 31 prosent av vekterne oppga at de i mindre grad var fornøyd, var 20 prosent ikke fornøyd i det hele tatt, til sammen 51 prosent. I den andre enden sa 33 prosent seg i noen grad fornøyd, mens 15 prosent i stor grad var fornøyd, til sammen 48 prosent. Nærmere analyser viser ingen signifikante forskjeller mellom de vektere som har mye publikumskontakt sammenlignet med vektere som har mindre publikumskontakt.

Selv om mange vektere ønsker seg mer og bedre opplæring, kom det også frem i fokusgruppeintervjuet at det hadde gått fremover:

Det er jo sånn at den nye utdanningen jobbet vi lenge med før vi fikk den til. Den har forbedret dette, helt klart. Vi må re-sertifiseres hvert fjerde år. Det gjør at vi må ha en slags fersk kompetanse, men det er vel den eneste grunnen til at det har blitt bedre. Og det er fordi man har slåss for den utdanningen lenge.

4.3 Oppsummering

De mangfoldige og til tider krevende vekteroppgavene aktualiserer vekternes opplæring. Vår studie viser at fire av ti vektere i ulik grad er misfornøyd med opplæring i lover og regler en må forholde seg til.

Også når det gjelder opplæring i kommunikasjon og konflikthåndtering ser vekterne et forbedringspotensial: seks av ti vektere er i ulik grad misfornøyd med opplæringen og fire av ti vektere føler det er belastende det å håndtere konflikter med eller mellom kunder, reisende osv.

Fem av ti vektere med mest publikumsrettede tjenester utfører oppdrag som innebærer psykiatri og rus flere ganger i måneden eller oftere. Vi finner en korrelasjon mellom de som har en dårlig følelse i magen når de går hjem og de som ofte håndterer psykiatri og rus.

To av ti vektere som jobber publikumsnært utfører oppdrag som innebærer førstehjelp flere ganger i måneden eller oftere. Tre av ti vektere føler det belastende å utføre førstehjelp.

To av ti vektere som jobber publikumsnært utfører oppdrag som innebærer brann eller tilløp til brann flere ganger i måneden eller oftere. Fem av ti vektere er i mindre grad eller ikke i det hele tatt fornøyd med opplæringen i brann.

5. Forventninger og vilkår for oppgaveløsning og mestring

I våre fokusgruppeintervjuer med vekterne stilte vi spørsmål om hva som var positivt med å være vekter. Vi gjengir følgende sitat:

Det er den mestringsfølelsen i å vite at hvis jeg gjør jobben min skikkelig, så er alle rundt meg trygge. For flyplass sin del så handler det om at farlige gjenstander ikke skal gjennom og alle de tingene som hører med der. På et kjøpesenter så handler det om at alle som går rundt på det senteret skal være trygge. Det skal være trygt å bevege seg rundt, å bruke rulletrappa osv. Men det skal også være trygt for at man ikke skal gå rundt å frykte eh ... uønskede elementer. Som gjør hverdagen sur for andre. Da tenker jeg på ulike former for kriminelle miljøer og den typen ting.

I sitatet over kommer det frem at mestringsfølelsen har sammenheng med å gjøre jobben sin skikkelig. I dette kapitlet skal vi se nærmere på vilkårene for oppgaveløsning og mestring.

5.1 Økte forventninger fra flere hold

Samfunnets fokus på risiko og risikohåndtering har økt markant de siste 20 årene og vekterbransjens vekst må ses i denne sammenheng. I dette kapitlet skal vi se nærmere på vekternes opplevde forventninger til leveranse av trygghet og sikkerhet, og hvilke vilkår de opplever at de har til å levere disse tjenestene. Refleksjoner om forventninger til kvalitet og vilkårene for å gjøre jobben, fremkom i fokusgruppeintervjuene:

Vi er en veldig kundestyrt bransje. Hvis kunden sier hopp, så hopper vi. Vi er færre vektere på jobb, vi har flere arbeidsoppgaver, vi har mindre tid å gjøre det på, og så måles vi på kvalitet: møter du kundeforventningene eller ikke. Hvis du møter kundeforventningene så leverer du på det, overgår du kundeforventningene, så leverer du god kvalitet. Hvis du ikke møter kundeforventningene så leverer du dårlig kvalitet. Hvis du ikke møter kundeforventningene, så vil kunden ta kontakt med bedriften og si at vi ikke er fornøyd med vekterne. Og så er du der og gjør alt du kan, du har bare ikke forutsetningene for å gjøre det kunden forventer, enten det går på opplæring eller lovhjemmel til å ha lov å gjøre ting. Vi har jo kunder som forventer at vi skal komme inn et sted og ta noen i nakken og bare kaste de på hodet og ut fysisk, og det er ikke sånn vi har lovhjemmel til i utgangspunktet. Da må det noe mer til, for vi har ikke den myndigheten som eventuelt politiet har. Vi har den samme myndigheten som den vanlige mannen i gata i utgangspunktet.

I fokusgruppeintervjuene kom det frem at vektere kan oppleve forventninger fra flere hold, gjerne samtidig. En vekter beskrev situasjonen slik:

På kjøpesenteret blir du jo etter hvert veldig god til å lese situasjoner. Det er en sånn setting med mye publikum og gjerne flere elementer som du må håndtere, bråk i en ungdomsgjeng f.eks. Det er ikke like lett å håndtere hvis du er alene; og gå inn i en sånn gjeng og begynne å mekle i en konflikt. Da må du hele tiden ... balansen om hva det er, hva det er verdt. Så er det arbeidsgiver på en side som sier at du skal trekke deg unna og ikke gå inn i dette, så har du kunden sine forventninger om at

dette skal du fikse for dette skal vi ikke ha på vårt kjøpesenter. Også har du publikum sine forventninger, som ser deg i uniform og forventer at du ordner opp. Og den balansen lever man med hele tiden. Og det er hele tiden situasjoner som man havner oppi, som man ikke kan forlate. Man må være der, man må være til stede i en eller annen grad.

I sitatet over fremkommer hvordan vekteren opplever at forventninger fra arbeidsgiver, kunder/oppdragsgiver og publikum må balanseres kontinuerlig, og at en må reflektere over hva en står overfor når det gjelder en hendelse som utspiller seg, og også gjøre vurderinger om «hva det er verdt».

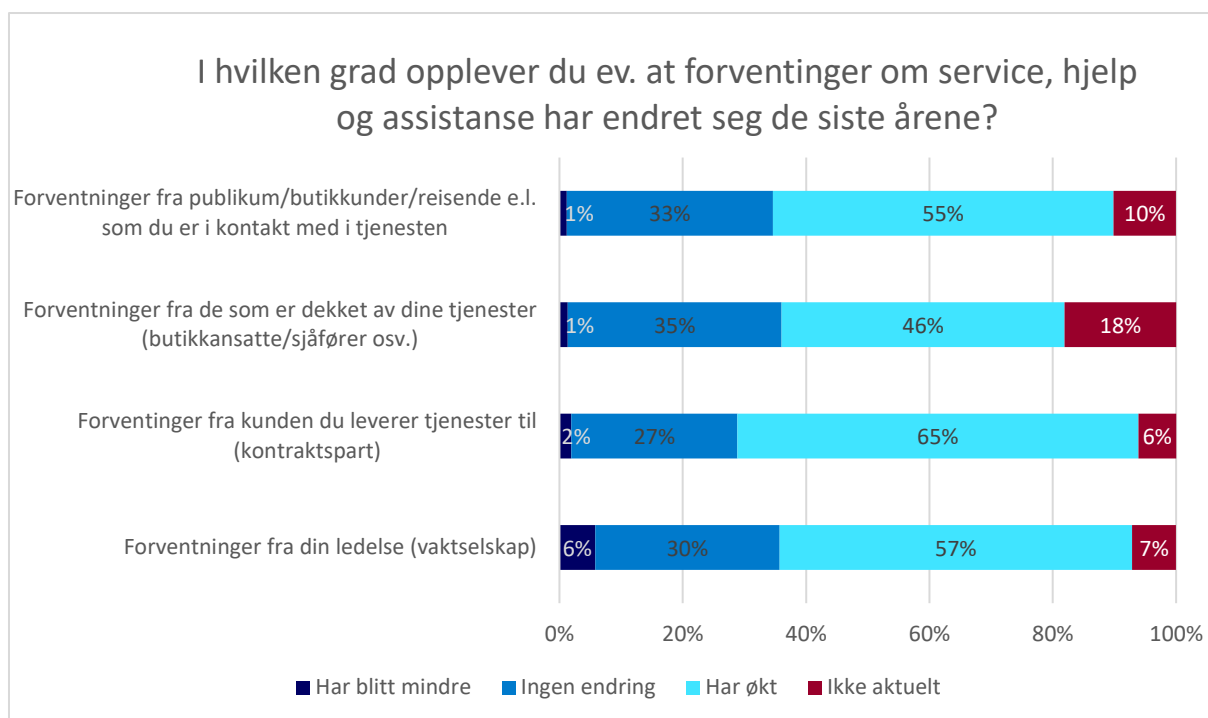
En annen vekter hadde følgende refleksjon om hvordan kundene forventet høy kvalitet med minst mulig ressurser:

Samtlige kunder forventer mer av oss enn det vi kanskje har forutsetninger for å kunne levere eller egentlig har kompetanse til. Men så er det jo spesielt ofte på kjøpesentre hvor kundene har redusert såpass mye bemanning, spesielt de siste to årene. Store kjøpesenterkunder har redusert så mye bemanning, og forventer da samme type kvalitet og de tjenestene som om man skulle vært to eller tre vektere.

Vi slipper til en vekter som har tanker om at manglende forventningsavklaringer kan skape press:

Til syvende og sist havner vi i situasjoner som vi ikke alltid kommer oss ut av. Eller som vi ikke alltid føler at vi kan komme oss ut av. Fordi vi står mellom publikums forventninger, kundens forventninger og bedriftens forventninger, så vi har øynene på oss alle veier. Men det er vanskelig for alle har forskjellige forventninger, også opplever vi i veldig liten grad at bedriften foretar en slags forventningsavklaring og avgrensning opp mot kunden.

I spørreundersøkelsen stilte vi spørsmål om i hvilken grad vekterne eventuelt opplevde at forventninger om service, hjelp og assistanse har endret seg de siste årene. Se figur 26.



Figur 26. Ulike påstander om utviklingen av forventninger til service, hjelp og assistanse. Prosentvis (n=669-672).

Som vi ser av figuren over **mente 65 prosent av vekterne at forventninger fra kunden de leverer tjenester til har økt mest, med forventninger fra egen ledelse (57 prosent) og publikum (55 prosent) på en tilnærmet delt andreplass.** Vi ser også at 46 prosent av vekterne opplever at forventninger fra de som er dekket av vektertjenestene har økt sine forventninger til vektertjenestene de siste årene. Videre ser vi at rundt en av tre vektere ikke har opplevd endring i forventningene, mens 6 prosent eller færre opplever at forventningene har blitt mindre.

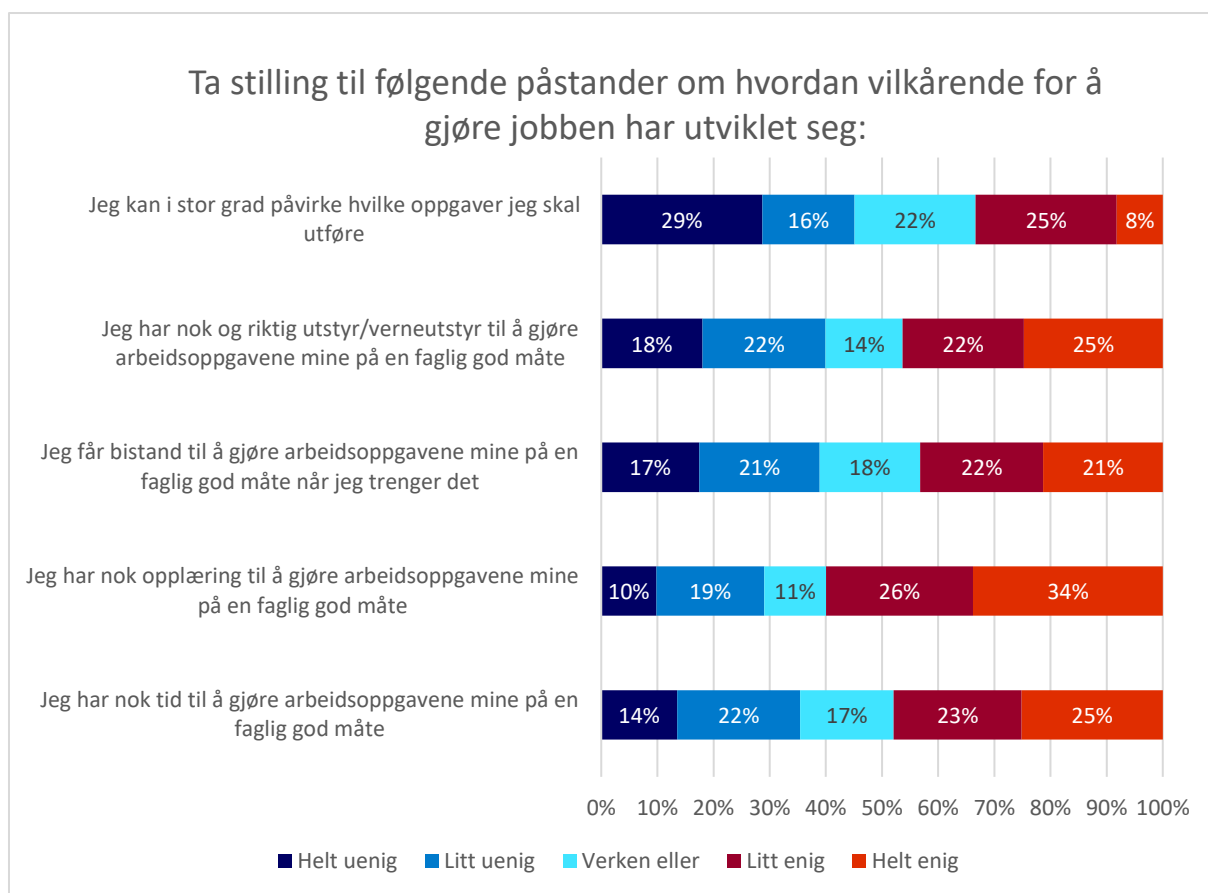
Med andre ord ser vi at vekterne opplever økte forventninger fra flere hold, og det er grunn til å kikke nærmere på deres opplevelse av vilkår for oppgaveløsning og mestring.

5.2 Utvikling i vilkårene for mestring

De økte forventningene fra ledelse, kunder og oppdragsgivere må ses i relasjon til vilkårene for å gjøre jobben og mestre den. Vi fremsatte en rekke påstander om hvordan vilkårene for å gjøre jobben har utviklet seg.

Som vi ser av figur 27 sier 45 prosent av vekterne seg helt (29 prosent) eller litt (16 prosent) uenige i at de i stor grad kan påvirke hvilke oppgaver de skal utføre. Videre svarer 22 prosent «verken eller» på spørsmålet, mens 25 prosent er litt enige i at de i stor grad kan påvirke hvilke oppgaver de skal utføre, mens 8 prosent er helt enige i dette.

Vi fremsatte en rekke påstand om hvordan vilkårene i jobben har utviklet seg, se figur 27.



Figur 3. Ulike påstander om hvordan vilkårene på jobben har utviklet seg. Prosentvis (n=671-672).

Som vi ser i figur 27 er 40 prosent helt (18 prosent) eller litt uenige (22 prosent) i at de får nok og riktig utstyr/verneutstyr (figur 27). Videre svarer 14 prosent «verken eller» på spørsmålet, mens 22 prosent er litt enige og 25 prosent helt enige i at de får det.

Vi fremsatte også en påstand om at vekterne får bistand til å gjøre arbeidsoppgavene på en faglig god måte når de trenger det. I grafen over ser vi at 21 prosent er helt enige i påstanden og 22 prosent litt enige, til sammen 43 prosent. Videre svarer 18 prosent «verken eller», mens 21 prosent er litt uenige og 17 prosent helt uenige, til sammen 38 prosent.

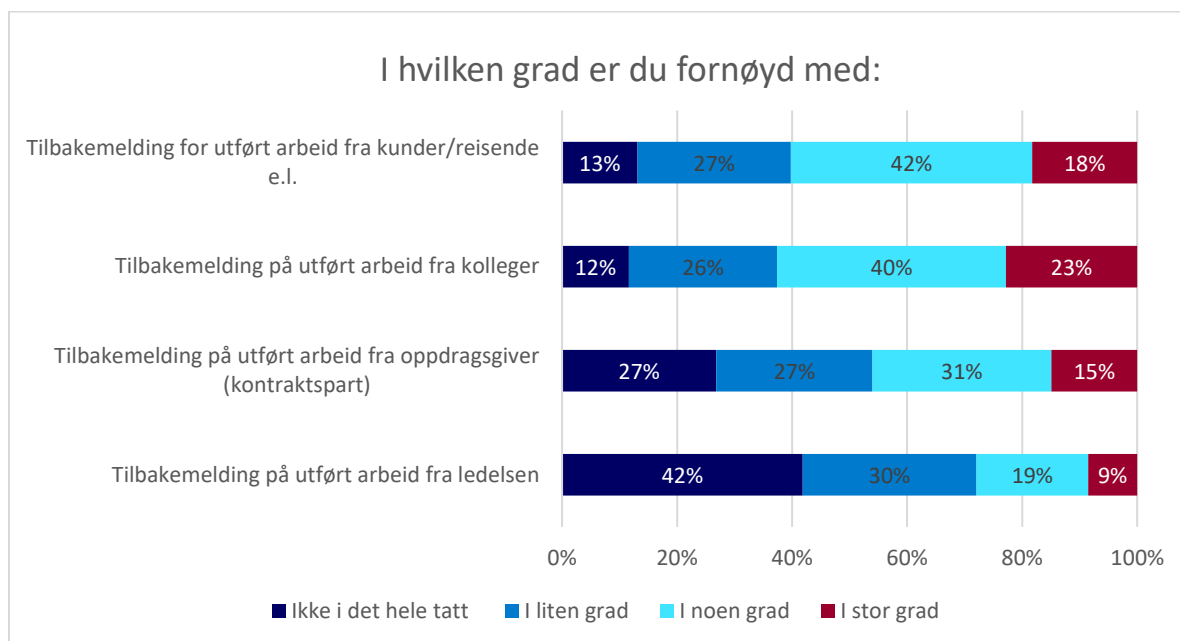
Når rundt fire av ti vektere i ulik grad er misfornøyde med utstyr og bistand til oppgaveløsning er det interessant å se på opplevelsen av om en har nok opplæring og tid til å løse arbeidsoppgavene på en god måte.

Som vist i figur 27 sier 34 prosent seg helt enig og 26 prosent seg litt enige i at de får nok opplæring til å løse oppgavene på en faglig god måte, til sammen 60 prosent. Videre svarer 11 prosent «verken eller», mens 19 prosent sier seg litt uenig og 10 prosent helt uenig, til sammen 29 prosent.

Som figuren over viser opplever vekterne at det står bedre til med opplæringen enn med tiden de har til rådighet til å utføre oppgavene sine. Her sier 25 prosent seg helt enig og 23 prosent seg litt enige i at de får nok tid til å løse oppgavene på en faglig god måte, til sammen 48 prosent. Videre svarer 17 prosent «verken eller», mens 22 prosent sier seg litt uenig og 14 prosent helt uenig, til sammen 36 prosent.

Tilbakemeldinger

Tilbakemeldinger på utført arbeid kan inneholde ris eller ros og være kilde til frustrasjon eller læring, av og til begge deler samtidig. I spørreundersøkelsen stilte vi spørsmål om i hvilken grad en var fornøyd med tilbakemelding på utført arbeid, se figur 28.



Figur 28. Ulike påstander om tilbakemeldinger i arbeidet. Prosentvis (n=668-672)

I figuren over ser vi at flest vektere oppgir å i størst grad får tilbakemeldinger fra kolleger: 23 prosent av vekterne oppgir å få det i stor grad, mens 40 prosent sier de i noen grad mottar tilbakemelding på utført arbeid fra kolleger (til sammen 63 prosent).

På andre plass kommer tilbakemeldinger fra kunder/reisende e.l. hvor 60 prosent av vekterne oppgir å få tilbakemeldinger i stor (18 prosent) eller noen grad (42 prosent).

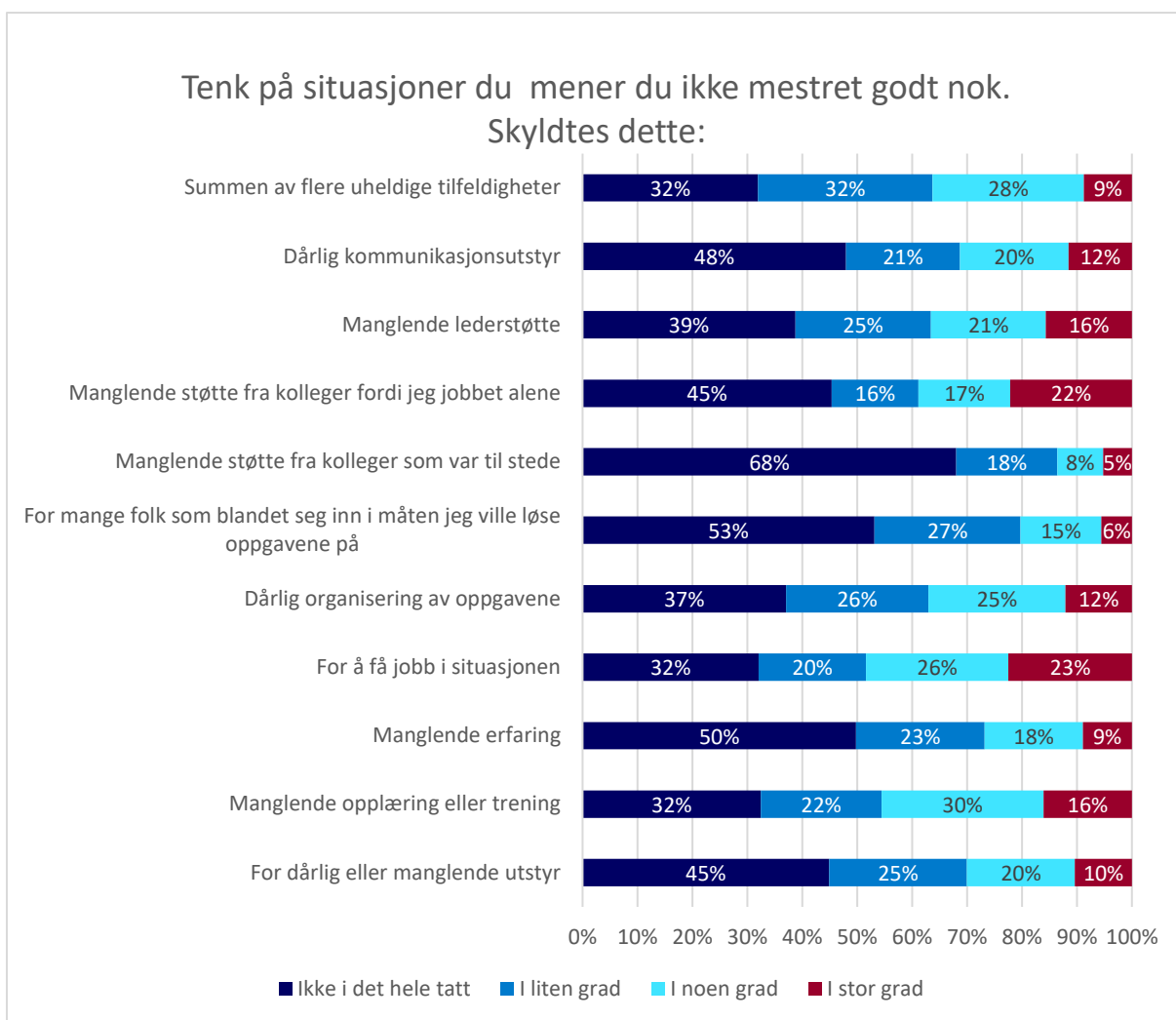
På tredjeplass kommer tilbakemeldinger fra oppdragsgiver hvor 46 prosent av vekterne oppgir å få tilbakemeldinger i stor (15 prosent) eller noen grad (31 prosent).

På fjerdeplass kommer tilbakemeldinger fra ledelsen hvor 28 prosent av vekterne oppgir å få tilbakemelding på utført arbeid i stor (9 prosent) eller noen (19 prosent) grad.

Funnene med at seks av ti vektere oppgir å i størst grad få tilbakemelding på utført arbeid fra kolleger og/eller kunder/reisende el., kan delvis forklares med at vekterens arbeid i stor grad er ute hos kunder.

Årsaker til manglende mestring

På bakgrunn av tallene over er det sentralt å borte videre i hvilke situasjoner eller forhold som påvirker opplevelse av manglende mestring i arbeidet. Vi ba dem tenke på en situasjon en mente en ikke hadde mestret godt nok og vurdere om det kunne skyldes en rekke ulike opplistede forhold. Respondentene fikk fire svaralternativer: ikke i det hele tatt, i liten grad, i noen grad og i stor grad. Se figur 29.



Figur 29. Ulike påstander om situasjoner ha situasjoner de ikke mestret godt nok skyldtes. Prosentvis (n=642-649).

I det følgende skal vi se på årsaker til at vekterne ikke mestret arbeidet, slik vekterne selv opplever det. I beskrivelsen av figuren over vil vi derfor konsentrere oss om de påstandene som har fått høyest skår på «i noen grad» og «i stor grad».

Som vi ser er **det påstanden om at det var for få på jobb i situasjonen som har fått høyest skår** hvor 23 prosent oppgir at dette i stor grad var medvirkende årsak til manglende mestring, mens 26 prosent mener at det i noen grad var det, til sammen 49 prosent. Vi ser også at **manglende støtte fra kolleger fordi jeg jobbet alene** kommer høyt opp hvor 22 prosent oppgir at dette i stor grad var medvirkende årsak til manglende mestring, mens 17 prosent mener at det i noen grad var det, til sammen 39 prosent. **Disse årsakene peker begge i retning av at alenearbeid kan være utfordrende.**

På andreplass kommer «manglende opplæring eller trening» hvor 16 prosent oppgir at dette i stor grad var medvirkende årsak til manglende mestring, mens 30 prosent mener at det i noen grad var det, til sammen 46 prosent.

På delt tredjeplass kommer «dårlig organisering av oppgavene», «manglende lederstøtte» og «manglende lederstøtte». Når det gjelder «Dårlig organisering av oppgavene» oppgir 12

prosent at dette i stor grad var medvirkende årsak til manglende mestring, mens 25 prosent mener at det i noen grad var det, til sammen 37 prosent. Når det gjelder «manglende lederstøtte» oppgir 16 prosent at dette i stor grad var medvirkende årsak til manglende mestring, mens 21 prosent mener at det i noen grad var det, til sammen 37 prosent. Når det gjelder «summen av flere uheldige tilfældigheter» oppgir 9 prosent oppgir at dette i stor grad var medvirkende årsak til manglende mestring, mens 28 prosent mener at det i noen grad var det, til sammen 37 prosent.

På fjerdeplass kommer «dårlig kommunikasjonsutstyr» hvor 12 prosent oppgir at dette i stor grad var medvirkende årsak til manglende mestring, mens 20 prosent mener at det i noen grad var det, til sammen 32 prosent.

På femte plass kommer «for dårlig eller manglende utstyr» hvor 10 prosent oppgir at dette i stor grad var medvirkende årsak til manglende mestring, mens 20 prosent mener at det i noen grad var det, til sammen 30 prosent.

På sjetteplass «manglende erfaring» hvor 9 prosent oppgir at dette i stor grad var medvirkende årsak til manglende mestring, mens 18 prosent mener at det i noen grad var det, til sammen 27 prosent.

På syvendeplass kommer «for mange folk som blandet seg inn i måten jeg ville løse oppgavene på» hvor 6 prosent oppgir at dette i stor grad var medvirkende årsak til manglende mestring, mens 15 prosent mener at det i noen grad var det, til sammen 21 prosent.

På siste plass kommer «manglende støtte fra kolleger som var til stede» hvor 5 prosent oppgir at dette i stor grad var medvirkende årsak til manglende mestring, mens 8 prosent mener at det i noen grad var det, til sammen 13 prosent.

Som vi ser er det altså påstanden om at det var for få på jobb i situasjonen og manglende opplæring eller trening som vekterne i størst grad mener er medvirkende årsaker til manglende mestring. Disse funnene må forstås i lys av at mange vektere arbeider alene og at oppgavene er mangfoldige hvor vekterne har begrensede virkemidler til rådighet.

I våre fokusgruppeintervjuer var informantene opptatt av disse forholdene og vi gjengir følgende refleksjoner fra dem:

En ting jeg vil si er at arbeidsmiljøet blant kollegaer er veldig bra. Det er det eneste stedet man finner støtte, det er faktisk i kollegaen sin. Man lærer fort at uten kollegastøtte så har man et problem. For du får ikke støtte hverken i fra publikum, kunde eller bedrift. Så du er avhengig av å ha det støtteapparatet rundt deg.

Vi kjører brannalarmer, ransalarmer, innbruddsalarmer, vet jo aldri hva som ... Hvis man har kjørt en del så ser en jo litt hva som er gått av sensorer og hvilket inntrykk vi får av infoen vi får om selve alarmer og selve kunden som vi kan si veldig mye om. Men i utgangspunktet så vet man jo aldri hva som påtreffer en. I en del tilfeller så kan det jo fort være litt avhengig av hvor vi er hen, men i mange tilfeller så er vi jo foran brann og politi. Og er da alene på stedet. Man må jo ha noen veldig gode rutiner for å faktisk forstå og gjøre seg kjent med situasjonen før man kanskje går rett inn. Så må man gjøre noen risikovurderinger, og der er det noen som er gode og noen som har havnet i litt vonde situasjoner.

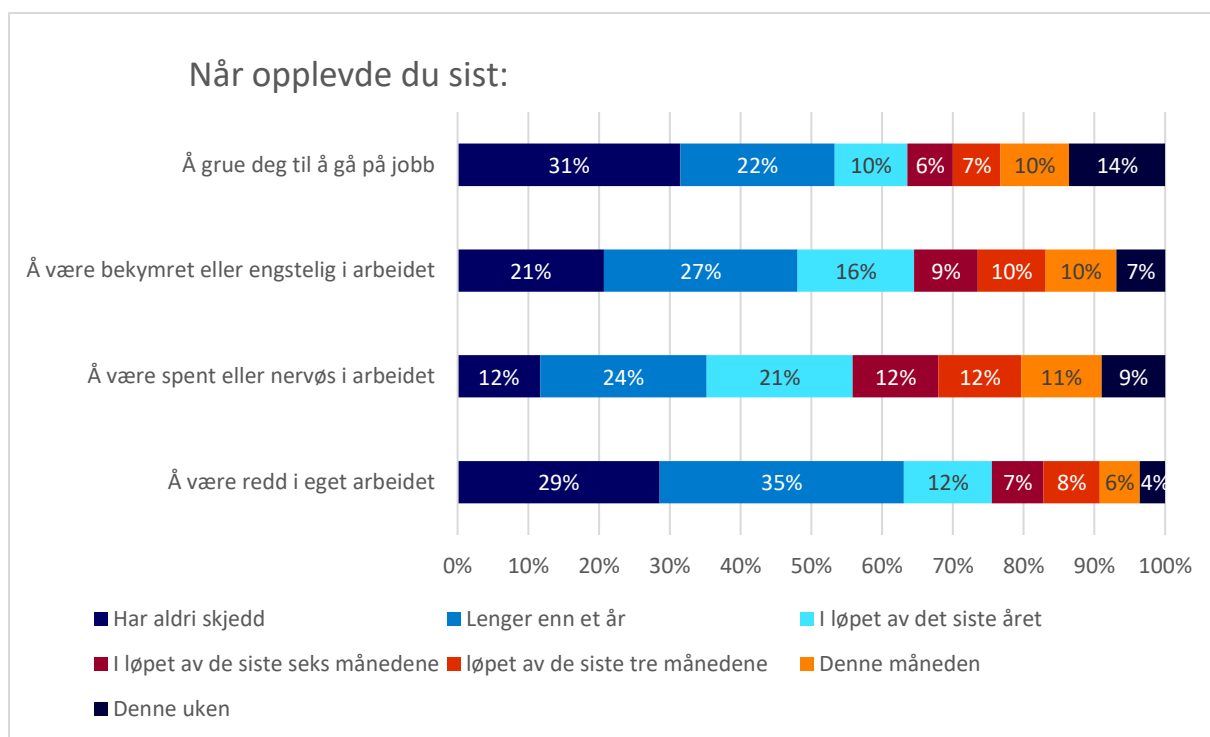
Det er mye av assistansealarm når man er ute blant kunder og påtreffer konflikt og må løse den best mulig. Enten ved at man løser konflikten eller ved at noen bortvises. Da er man stort sett alene. Ja du kan kanskje ha kollegaen på telefon, men

ofte et stykke unna. Det er utfordrende med en sånn type tjeneste, at man er veldig mye alene i tjenesten.

De gjør akkurat det de må på bakgrunn av det som er lovpålagt. Nå har vi jo en lov og forskrift som sier noe om hvordan utdanningen og den resertifiseringen hvert fjerde år skal være. Da foreligger det en læreplan på det. Det er svært sjeldent med spesialkurs som vi kanskje trenger, sånn som førstehjelp og konflikthåndtering og den typen ting. Det settes av og til opp noe, med en slags invitasjon om frivillig oppmøte og det er ulønnet. Hvis du er heldig så kan du få et pizzastykke hvis du kommer, og veldig ofte av dårlig kvalitet. Det er litt sånn at vi er overlatt til oss selv å holde kunnskapen vår fersk, å oppdatere oss på det vi trenger å kunne.

Manglende mestring kan gi redsel

Opplevelse av manglende mestring relatert til arbeidsbetingelser kan gi opplevelser av bekymring og stress. Vi spurte vektene om når de sist gruet seg for å gå på jobb, var bekymret/engstelig, spent/nervøs eller redd i arbeidssituasjonen.



Figur 30. Ulike påstander knyttet til å være redd / engstelig og nervøs i arbeidet. Prosentvis (n=668-670)

Figur 30 viser at 14 prosent av vektene oppgir å ha gruet seg til å gå på jobb denne uken, mens 10 prosent oppgir å ha gruet seg den siste måneden, til sammen 24 prosent. Det betyr at **flere enn 2 av 10 har gruet seg til å gå på jobb siste måneden eller oftere.**

Vi ser også at 9 prosent har opplevd å være spent eller nervøs i arbeidet denne uken, mens 11 prosent oppgir å ha vært det den siste måneden, til sammen 20 prosent. Det betyr at **2 av 10 har vært spent eller nervøs i arbeidet siste måneden eller oftere.**

Videre har 7 prosent opplevd å være bekymret eller engstelig i arbeidet denne uken, mens 10 prosent oppgir å ha vært det den siste måneden, til sammen 17 prosent. Det betyr at **nesten 2 av 10 har vært bekymret eller engstelig i arbeidet den siste måneden eller oftere**

Når det gjelder det å være redd i arbeidet, ser vi i grafen over at 4 prosent av vektene oppgir at de har vært det denne uken, 6 prosent har vært det den siste måneden mens 8 prosent har vært redd på jobb i løpet av de siste tre månedene (til sammen 18 prosent). **Det betyr at nesten 2 av 10 av vektene oppgir å ha vært redd på jobb i løpet av de siste tre månedene.**

En nærmere analyse viser at de som opplever å være mest redd i arbeidet også er de som oppgir manglende mestring grunnet for få på jobb og manglende opplæring eller trening.

5.3 Oppsummering

De siste årene har vektene opplevd økte forventninger om service, hjelp og assistanse fra flere hold. Nesten syv av ti vektene opplever økte forventninger fra kundene de leverer tjenester til, nesten seks av ti opplever at forventninger fra egen ledelse og fra publikum har økt, mens nesten fem av ti opplever økte forventninger fra de som er dekket av vektertjenestene.

Vår studie viser at vektens arbeid er relativt styrt og nesten fem av ti vektene er helt eller litt uenige i at de i stor grad kan påvirke hvilke oppgaver de skal utføre. Vi finner også et forbedringsområde når det gjelder tilgang til utstyr: Fire av ti vektene er helt eller litt uenige i at de får nok og riktig utstyr/verneutstyr.

Videre er fire av ti vektene litt eller helt uenige i at får bistand til å gjøre arbeidsoppgavene på en faglig god måte når de trenger det, og like mange er helt eller litt uenige i at de får nok tid til å løse oppgavene på en faglig god måte. Tre av ti vektene litt eller helt uenige i at de får nok opplæring til å løse oppgavene på en faglig god måte. Videre oppgir seks av ti vektene å i størst grad få tilbakemelding på utført arbeid fra kolleger og/eller kunder/reisende el.

Om lag halvparten av vektene mener at for få på jobb er hovedgrunnen til manglende mestring, mens manglende opplæring eller trening kommer på andreplass. Disse funnene må forstås i lys av at mange vektene arbeider alene, at oppgavene er mangfoldige og at vektene har begrensede virkemidler til rådighet. På delt tredjeplass kommer «dårlig organisering av oppgavene» og «manglende lederstøtte», noe som indikerer at utfordringene ikke nødvendigvis innebærer økte ressurser for å løses.

Opplevelse av manglende mestring relatert til arbeidsbetingelser kan gi opplevelser av bekymring og stress, og vi finner at flere enn to av ti vektene har gruet seg til å gå på jobb siste måneden eller oftere. Videre har to av ti vært spent, nervøs, bekymret eller engstelig i arbeidet siste måneden eller oftere. Nesten to av ti av vektene oppgir å ha vært redd på jobb i løpet av de siste tre månedene. Vektene som oppgir å være mest redd i arbeidet er også de som oppgir manglende mestring grunnet for få på jobb og manglende opplæring eller trening.

6. Sjikanering, trusler og vold

6.1 Vekteres holdninger til uønskede hendelser

Sammen med helse- og sosialtjenesten, politi og militæret, er vektere en av yrkesgruppene som utsettes mest for vold, trusler og trakassering. Tall fra Nasjonal overvåking av arbeidsmiljø og helse viser at 27 prosent av de som var sysselsatt i disse yrkesgruppene ble utsatt for vold eller trusler i 2019 (STAMI, NOA 2019). Disse tallene er basert på selvrapporterte hendelser om vold på arbeidsplassen. Til sammenligning var tallet 7,1 prosent når alle yrkesgrupper sees under ett.

Å bli utsatt for vold og trusler på arbeidsplassen kan ha sammenheng med økt risiko for søvnproblemer, dårlig trivsel på jobb og fysiske eller psykiske plager (Hagen 2019; Rudkjoebing et al. 2020). En studie finner også økt risiko for hjerte- og karsykdommer (Xu et al. 2019).

Dette temaet ble også tatt opp i våre fokusgruppeintervjuer hvor noen av vekterne hadde følgende refleksjoner:

Trakassering er veldig vanlig på flyplasser. Vektere får mye pepper ifra publikum eller reisende, sånn; «står du her og tar fra meg yoghurten fordi du ikke kom inn på Politihøgskolen?». Det har bedret seg de siste ti årene kanskje, men de første fem-seks årene så var det der 50 ganger om dagen, anklager som «kom du ikke inn på Politihøgskolen?». Og vi varsler ikke om det fordi de som er på billettkontroll, de får jo juling og det er jo mye verre enn at vi får litt dritt kastet etter oss. Da ser ikke jeg noen grunn til at jeg skal rapportere noe, når vekteren som får slag i trynet ikke rapporterer det. Så når Arbeidstilsynet kommer så ligger det jo ingenting i ... Da blir vi litt svake når vi kommer med vår krasse kritikk til bedriften, for de viser jo bare til rapporteringssystemet, alt er på stell her, og fint og flott.

Politiet kommer hvis folk har utagert på byen, full i blod og er utagerende og politiet leverer dem på legevakten, og stikker av gårde, og der står vekteren.

Hvis noen trakasserer meg og sånn, så gjør det meg ingenting. Jeg har vært borti det her før, det er ikke uvanlig, og da vil det jo føre til at jeg blir dårligere til å rapportere inn slike tilfeller, fordi jeg får et sånt filter.

Om man skulle meldt alle slike ting, det er papirarbeid. Vi vil heller gjøre arbeid enn å gjøre papirarbeid. Det er mer givende det enn å sitte foran pcen eller telefonen og drive og journalføre og avviksføre absolutt alt. Erfaringen for folk på enkelte enheter er et at det er meget mangelfull saksbehandling og tiltak, spesielt på trakassering, og da bryr man seg ikke om det. Man får beskjed om at det skal registreres og derfor registrerer du, også forventer du ikke noe resultat.

I sitatene over antydes at noen vektere ikke rapporterer trakassering fordi en er vant til det, andre vektere er utsatt for verre ting og fordi papirarbeidet rapporteringen bringer med seg ikke helt oppleves som «ordentlig arbeid». Dette kan føre til mørketall. I sitatet under kommer det frem hvordan noen vektere skiller mellom hva som kan betraktes som seriøse trusler og hva som ikke er verdt bryet med å følge opp:

Litt av utfordringen vår er jo at vi har disse utfordringene her med machokultur. Vi har mørketall, vi har lite innrapporterte ting, det er litt sånn skambelagt. Vi spiser det fordi det hører med i jobben, sant.

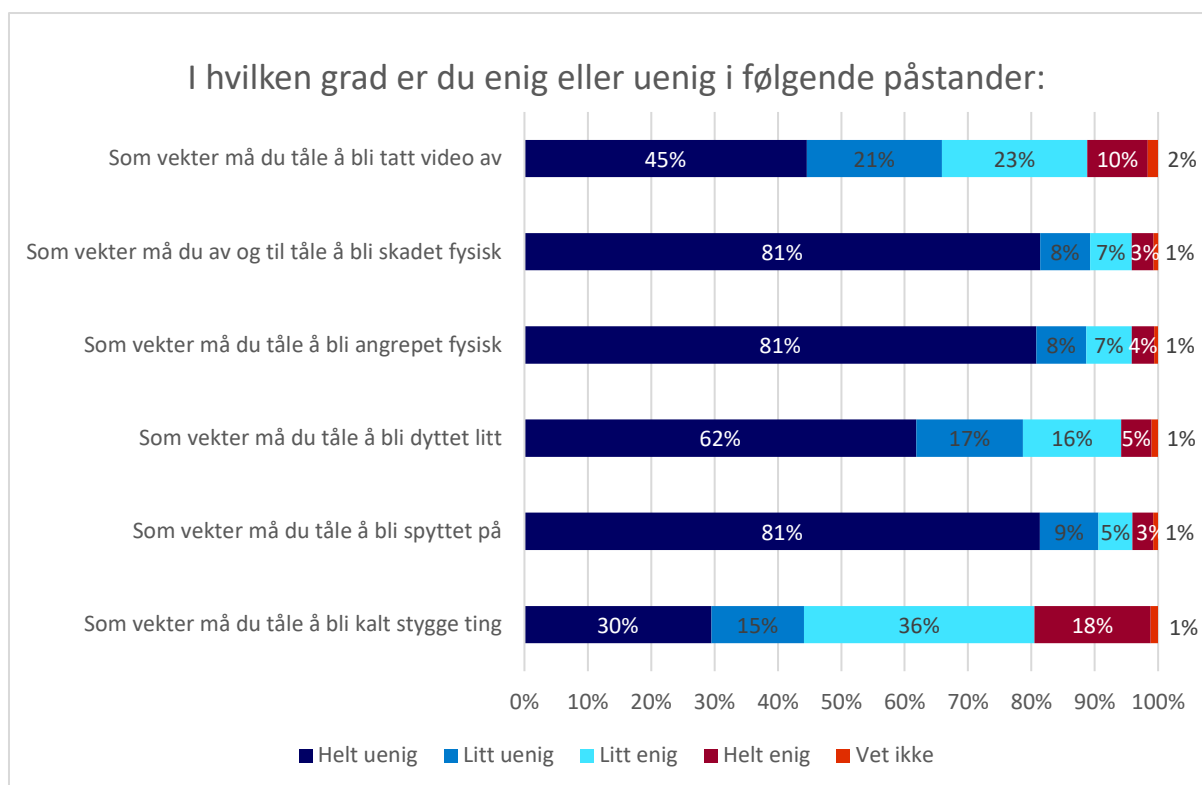
Jeg hadde en case en gang jeg var ute. Da var det en person, han truet egentlig ikke. Jeg oppfattet ikke det som en trussel mot meg, men han truet butikkbetjeningen og de ble jo veldig oppskaket og tok det seriøst. De ringte meg opp og ville ha en ekstra rapport. Da skjønner man jo at det er en mismatch i hvordan man oppfatter ting. Jeg anså personlig det som en dust som ikke var verdt å ta seg bryet å følge opp, mens betjeningen ble jo oppskaket. Instruksene er egentlig at vi skal rapportere alt, alt som er en uønsket hendelse skal rapporteres, og det er det jeg prøver å få til, men det ... Man skriver journal da, og kanskje man nevner det der. Det er kanskje en ekstra terskel å rapportere det en gang til i avvikssystemet. Det blir egentlig ikke fulgt opp hvis vekteren skriver det som at «jeg brydde meg egentlig ikke, men personen var dust og trakasserende». Så det blir bare for statistikkens skyld.

Politiet er veldig glad i å bruke bortvisninger som et verktøy. Og det er en særdeles dårlig løsning når våre kolleger står og blir slått til, og så kommer politiet og de leter alltid etter en unnskyldning for å slippe å ta personen inn. Og da har du liksom blitt angrepet, og nei: «nå har du blitt bortvist fra sentrum i 24 timer, bare gå den veien der du». Politiet bruker bortvisning som en unnskyldning for å ikke gjøre noe annet, og det har blitt mye verre, det har blitt mer av de siste årene, og det er veldig frustrerende.

På bakgrunn av fokusgruppeintervjuene er det interessant å se nærmere på hvilke negative handlinger en vokter må kunne tåle.

Hva skal du tåle?

Vi har fremsatt en rekke påstander om hva en som vokter «må tåle» når det gjelder sjikane, trusler og vold i sitt arbeid, se figur 31.



Figur 31. Ulike påstander om hva vektere må tåle. Prosentvis (n=559-643)

Som vi ser av figuren så er vekterne mest uenige i at en som vekter må tåle å bli angrepet fysisk, bli fysisk skadet eller å bli spyttet på: 81 prosent av vekterne sier seg helt uenig at en skal tåle dette.

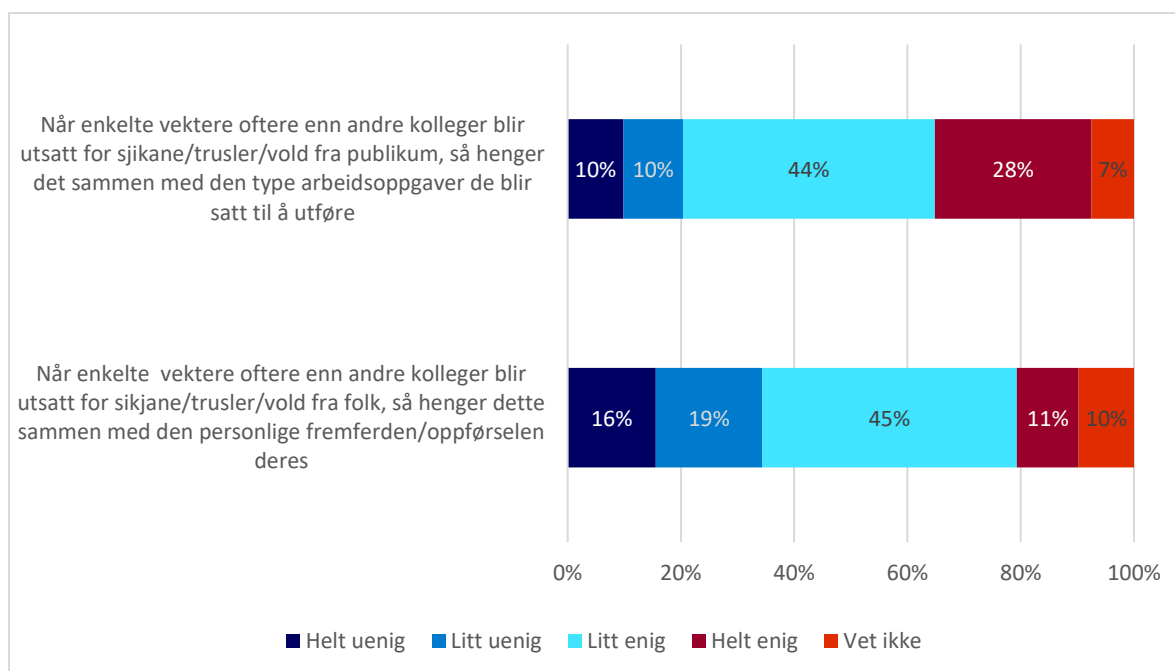
Videre sier henholdsvis 8 prosent at de er litt uenig i at man skal tåle å bli fysisk angrepet/skadet fysisk, mens 9 prosent er litt uenige i at en skal tåle å bli spyttet på.

Det er 7 prosent som sier seg litt enige at en må tåle å bli angrepet fysisk/fysisk skadet, mens 4 prosent er helt enige i at en må tåle å bli angrepet fysisk og 3 prosent er helt enige i at en må tåle å bli fysisk skadet. Når det gjelder å tåle å bli spyttet på, sier 5 prosent seg litt enige i at det må tåles, mens 3 prosent sier seg helt enige.

Når det gjelder påstanden om at en som vekter må tåle å bli dytte litt, sier 62 prosent av vekterne seg helt uenige, 17 prosent litt uenig, 16 prosent litt enige, mens 5 prosent sier seg helt enige i at man må tåle litt dytting.

Som vi ser av figur 31 sier vekterne seg mest tolerante overfor sjikane. På påstanden: «Som vekter må du tåle å bli kalt stygge ting», sier 30 prosent seg helt uenige og 15 prosent seg litt uenige. Videre er 36 prosent litt enige, mens 18 prosent er helt enige.

I det følgende skal vi se på vekternes oppfatninger om årsaken til vold, trusler og trakassering. Henger det kun sammen med type arbeidsoppgaver, eller kan det også handle om vekternes egen fremferd? Vi fremsatte følgende to påstander om dette, se figur 32.



Figur 32. Ulike påstander om hvorfor noen kollegaer er mer utsatt for sjukane/trusler/vold. Prosentvis (n=667–668)

Vekterne mener at årsaken til at enkelte vektere utsettes for sjukane/trusler/vold primært handler om den type arbeidsoppgave de blir satt til å utføre; mens 28 prosent er helt enig i denne påstanden, sier 11 prosent seg helt enig i påstanden om at årsaken til sjukane/trusler/vold henger sammen med den personlige fremtreden/oppførselen deres (figur 32).

Videre ser vi at 44 prosent sier seg litt enige i at sjukane/trusler/vold primært handler om den type arbeidsoppgave, mens 45 prosent er litt enige i at det handler om fremferd/oppførsel hos vekteren.

Det er 10 prosent som sier seg henholdsvis litt uenige og helt uenige i at sjukane/trusler/vold handler om arbeidsoppgavene, mens de tilsvarende tallene når det gjelder personlig fremferd/oppførsel er henholdsvis 19 prosent og 16 prosent.

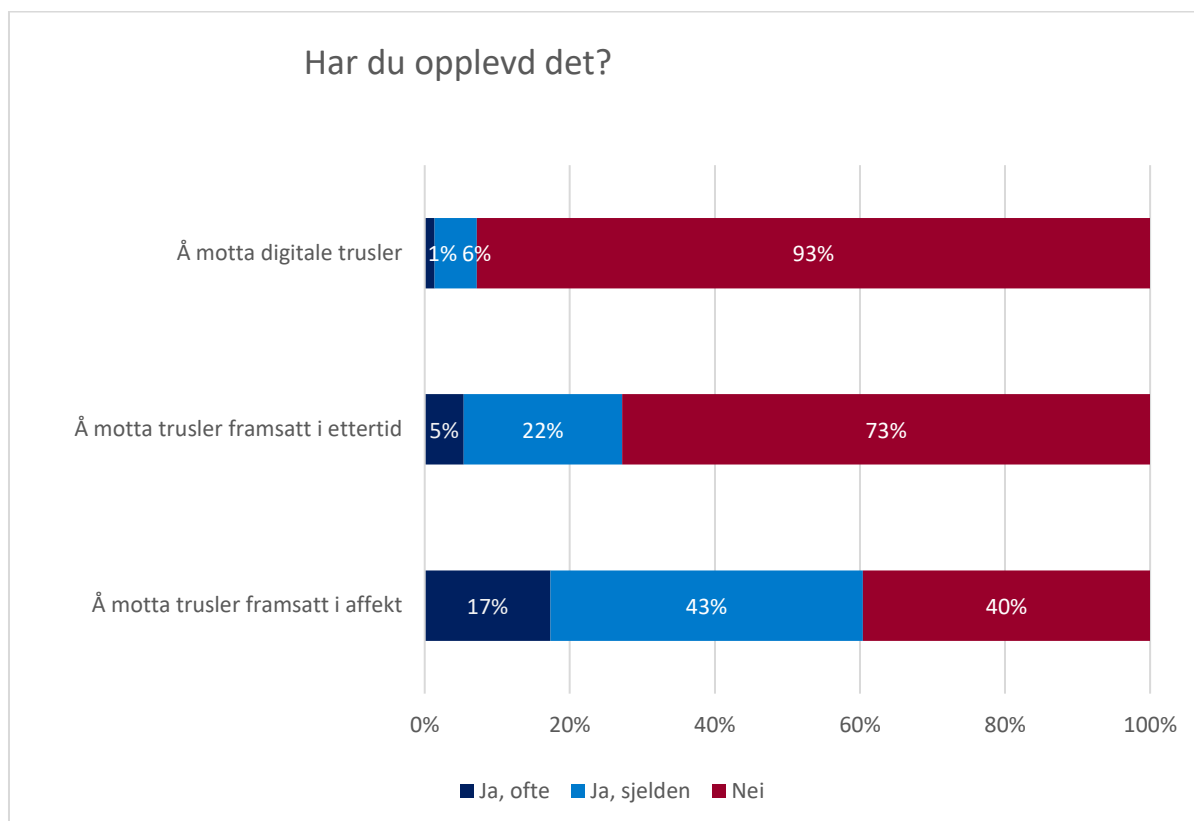
Oppsummert mener flere vektere at utsatthet for sjukane, trusler og vold primært henger sammen med oppdragets art, men om lag halvparten anerkjenner at disse uønskede hendelsene også kan handle om vekterens personlige oppførsel. Nærmere analyse viser at vekternes oppfatning ikke har sammenheng med i hvor stor grad en selv jobber i relasjon til publikum.

6.2 Erfaring med trusler, vold og sjukane

Erfaring med trusler

I spørreundersøkelsen fremsatte vi flere påstander om vekternes erfaringer med vold, trusler og trakassering. Vi vil først presentere vekternes erfaringer med trusler, og deretter vekterens erfaringer med vold.

Ifølge Nasjonal overvåking av arbeidsmiljø og – helse, har 3,6 prosent av alle sysselsatte i løpet av 2019 vært utsatt for trusler som er så alvorlige at man har blitt redd (STAMI, NOA 2019). I grafen under presenteres vekternes erfaring med å motta digitale trusler, motta trusler fremsatt i ettertid og å motta trusler fremsatt i affekt.



Figur 33. Ulike påstander om vekternes erfaringer med trusler og sjikane. Prosentvis (n=668-669)

Figur 33 viser at 17 prosent av vekterne oppgir at de ofte har mottatt trusler fremsatt i affekt, 43 prosent har sjelden opplevd det, mens 40 prosent aldri har opplevd det.

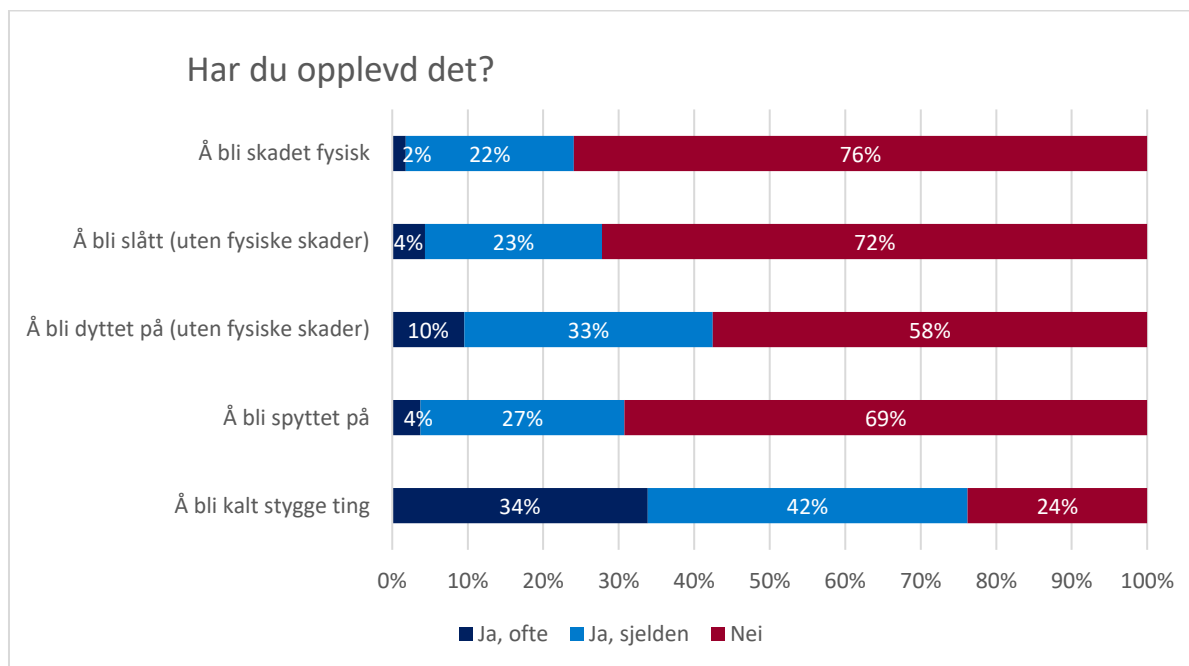
Færre vektere har opplevd å motta trusler fremsatt i ettertid: 73 prosent rapporterer at de ikke har opplevd det. Imidlertid ser vi at over 5 prosent oppgir at de ofte opplever det, mens 22 prosent sjelden opplever det, til sammen 27 prosentpoeng. Det er rimelig å anta at trusler som fremsettes i etterkant av en hendelse gjerne oppleves mer skremmende enn trussel fremsatt i situasjonen. Grunnen til det er nok er tilbøyelig til å i større grad overse trusler som kommer på impuls fra en person i affekt i sammenlignet med trusler som kommer fra en person som har hatt tid til å roe seg ned og tenke seg om etter en hendelse.

Av påstandene som omhandler trusler rapporterer færrest vektere at de har mottatt digitale trusler: 93 prosent av vekterne har aldri opplevd å bli motta digitale trusler, 6 prosent oppgir å ha opplevd det sjeldent, og 1 prosent ofte.

Erfaring med vold og sjikane

Nasjonal overvåking av arbeidsmiljø og – helse har skilt mellom vold med og uten fysiske skader i sin undersøkelse (STAMI, NOA 2019). I 2019 rapporterte 3,9 prosent av alle sysselsatte at ble utsatt for vold uten synlige merker. Tallene for sysselsatte som har blitt utsatt for vold med fysiske

merker er 2,4 prosent. I vår undersøkelse blant vektere har vi spurt respondentene om de har opplevd ulike voldshendelser. Vi skiller i spørsmålene mellom hendelser som har resultert i skader og de som ikke har det.



Figur 34. Ulike påstander om vekternes erfaring med vold. Prosentvis (n=669-670)

Figur 34 viser at 34 prosent ofte har opplevd å bli kalt stygge ting, 42 prosent har sjeldent opplevd det, mens 24 prosent aldri har erfart det. **Med andre ord har tre av fire vektere opplevd å bli kalt stygge ting.**

Vi ser at 10 prosent av vekterne oppgir å ofte ha blitt dyttet på (uten fysiske skader), 33 prosent har sjeldent opplevd det, mens 58 prosent av vekterne aldri opplevd å bli dyttet på. **Med andre ord har fire av ti vekterne opplevd å bli dyttet (uten skader).** Tallene kan ses i relasjon til at 21 prosent av vekterne sa seg helt eller litt enig i at en som vekter må tåle å bli dyttet litt.

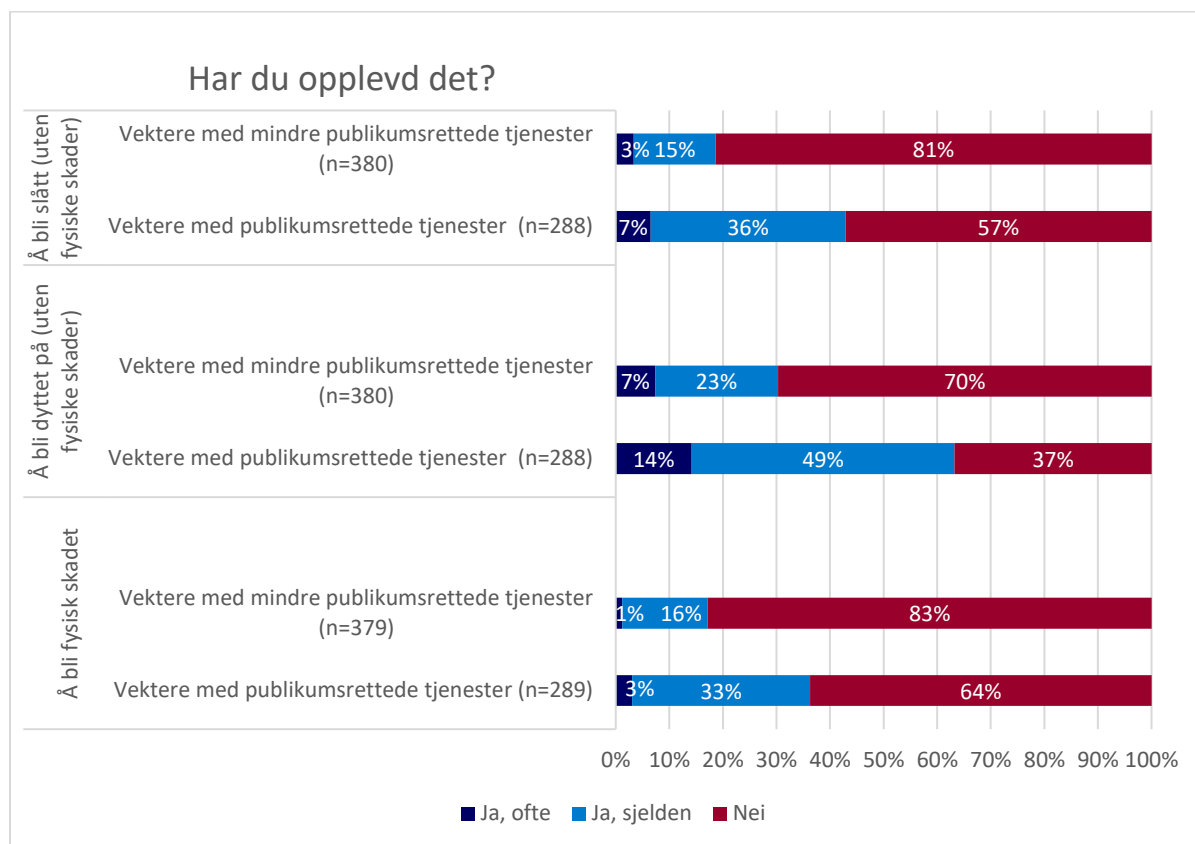
Det er 4 prosent av vekterne som oppgir at de ofte blir spyttet på, 27 prosent oppgir at det sjeldent skjer, mens 69 prosent har aldri opplevd det. **Med andre ord har tre av ti vektere opplevd å bli spyttet på.**

Figur 33 viser at 4 prosent av vekterne oppgir at de ofte blir slått (uten fysiske skader), 23 prosent erfarer det sjeldent, mens 72 prosent aldri har opplevd det. **Med andre ord har nesten tre av ti vektere opplevd å bli slått (uten fysiske skader).**

Tallene for vektere som oppgir å ha blitt skadet fysisk ligger tett opp mot tallene for vektere som oppgir å ha blitt slått uten fysiske skader: 2 prosent av vekterne oppgir at de ofte har blitt skadet fysisk, 22 prosent erfarer det sjeldent, mens 76 prosent aldri har opplevd det. **Med andre ord har en av fire vektere opplevd å bli skadet fysisk.**

Er tjeneste av betydning for utsatthet for vold?

I dette avsnittet skal vi se på om hvilke tjenester vekterne jobber mest med har innvirkning på erfaring med vold. Inndelingen i gruppene som jobber mest publikumsnært og de som ikke gjør det.



Figur 35. Ulike påstander med erfaring med vold. Vektore som jobber med ulike tjenester. Prosentvis.

I figur 35 presenteres sammenhengen mellom det å bli utsatt for vold og hvilke tjenester vekterne jobber mest med. Vi ser en tendens til at de som jobber mest opp mot publikum opplever å være mer utsatt for vold, og dette er gjeldene for alle påstandene. I det følgende vil vi derfor kun kommentere de som jobber publikumsnært.

Når det gjelder å bli slått (uten fysiske skader) oppgir 7 prosent av de publikumsnære vekterne at de ofte har opplevd det, 36 prosent har sjeldent opplevd det, mens 57 prosent aldri har blitt slått. **Med andre ord har fire av ti vektere som jobber publikumsnært opplevd å bli slått (uten fysiske skader).**

Når det gjelder å bli dyttet oppgir 14 prosent av de publikumsnære vekterne at de ofte har opplevd det, 49 prosent har sjeldent opplevd det, mens 37 prosent aldri har blitt dyttet. **Med andre ord har flere enn seks av ti vektere som jobber publikumsnært opplevd å bli dyttet.**

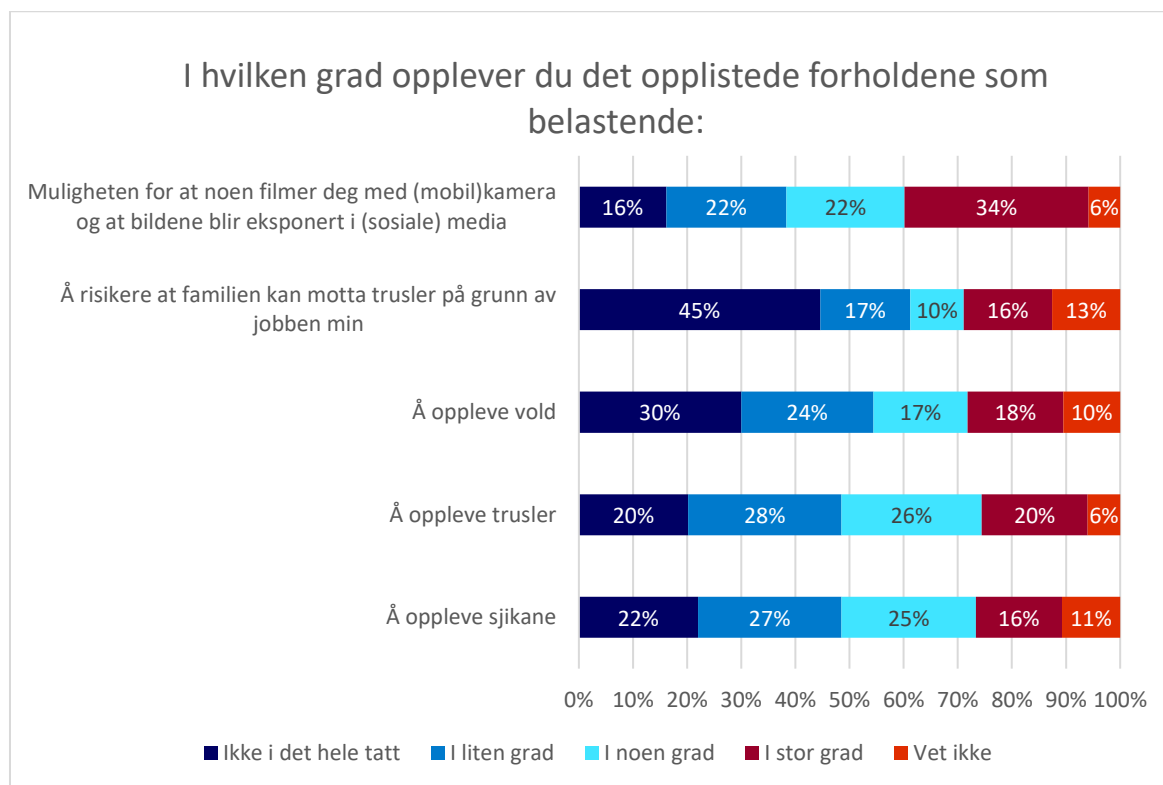
Når det gjelder å bli fysisk skadet oppgir 3 prosent av de publikumsnære vekterne at de ofte har opplevd det, 33 prosent har sjeldent opplevd det, mens 64 prosent aldri har blitt fysisk skadet. **Med andre ord har tre av ti vektere som jobber publikumsnært opplevd å bli fysisk skadet i tjenesten.**

Funnene indikerer at det å oppleve voldshendelsen har sammenheng med publikumskontakt.

Hittil har vi sett på hva vektere mener de bør tåle, og vekternes erfaringer med sjikane, trusler og vold. I det følgende skal vi belyse i hvilken grad vektere opplever disse forholdene belastende.

Hvor belastende er det å bli utsatt for vold?

I spørreundersøkelsen listet vi opp ulike forhold og ba vekterne ta stilling til i hvilken grad de var belastende, se figur 36.



Figur 36. Ulike påstander om forhold som vektere opplever belastende. Prosentvis (n=667-668)

Vi ser at flest vektere opplever «*muligheten for at noen filmer deg med (mobil)kamera og at bildene blir eksponert i (sosiale)media*» som mest belastende; 34 prosent av vekterne oppgir at det i stor grad er belastende, mens 22 prosent av vekterne oppgir det som belastende i noen grad. Videre oppgir 38 prosent av vekterne filming og eksponering som belastende i liten grad (22 prosent) eller ikke i det hele tatt (16 prosent). **Med andre ord opplever nesten 4 av 10 vektere at muligheten for at noen filmer deg med (mobil)kamera og at bildene blir eksponert i (sosiale)media er belastende.** Dette fenomenet ble også tatt opp i fokusgruppeintervjuene hvor en informant sa det slik:

«Med dagens teknologi så lever vi jo i samme verden, og hvis vi blir synlige på et kjøpesenter og det er ett eller annet du må ta tak i, så kan du være helt sikker på at det står 10-15 stykker med mobiltelefoner og filmer»

Mens 26 prosent oppgir at det i stor (16 prosent) eller noen grad (10 prosent) er belastende å risikere at familien mottar trusler pga. jobben, erfarer 17 prosent at det i liten grad er det, mens 45 prosent sier at det ikke er det i det hele tatt. **Med andre ord opplever nesten 3 av 10 vektere at risikoen for at familien mottar trusler pga. jobben som belastende.**

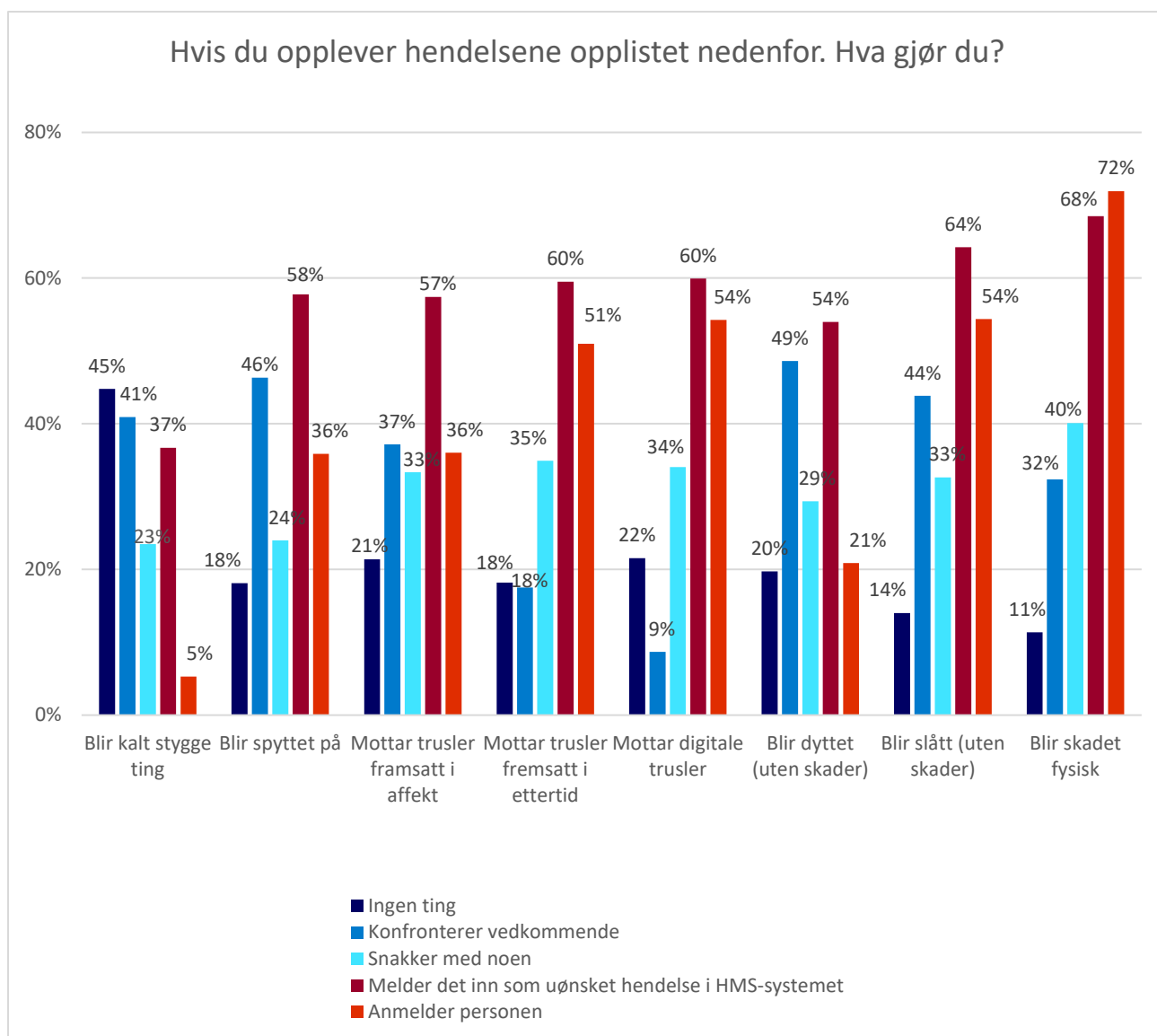
Videre oppgir 35 prosent at det i stor (18 prosent) eller noen grad (17 prosent) er belastende å oppleve vold, erfarer 24 prosent at det i liten grad er det, mens 30 prosent sier at det ikke er det i det hele tatt. **Med andre ord opplever 4 av 10 vektere at vold er belastende.**

Videre oppgir 41 prosent at det i stor (16 prosent) eller noen grad (25 prosent) er belastende å oppleve sjikane, erfarer 27 prosent at det i liten grad er det, mens 22 prosent sier at det ikke er det i det hele tatt. **Med andre ord opplever fire av ti vektere at sjikane er belastende.**

Hva gjør vekterne når de utsettes for uønskede hendelser?

I det følgende skal se nærmere på hva vekterne gjør når de utsettes for en rekke ulike negative handlinger. I spørreskjemaet kunne vekterne krysse av på flere svaralternativer. Vi tar først for oss totalskåren på det «å gjøre ingenting», for deretter å gå inn på de enkelte hendelsene.

I grafen under ser vi at vekterne er mest tolerante når det gjelder å bli kalt stygge ting: 45 prosent oppgir å ikke gjøre noen ting med det. Skåren for ikke å gjøre noe med de ulike hendelsene er videre som følger: motta digitale trusler (22 prosent), motta trusler fremsatt i affekt (21 prosent), å bli dyttet uten skader (20 prosent), motta trusler fremsatt i ettertid (18 prosent), å bli spyttet på (18 prosent), å bli slått uten skader (14 prosent) og å bli skadet fysisk (11 prosent).



Figur 37. Ulike påstander om hva du gjør hvis du utsettes for ulike hendelser. Prosentvis (n=559-643)

Men hva gjør de som agerer hvis de utsettes for uønskede hendelser? Vi har listet opp følgende alternativer: konfrontere vedkommende, snakke med noen, melde det inn som uønsket hendelse i HMS-systemet eller å anmelde personen.

Når det gjelder å bli kalt stygge ting oppgir 41 prosent av vektene at de konfronterer vedkommende, 37 prosent melder forholdet inn som uønsket hendelse i HMS-systemet, mens 5 prosent anmelder vedkommende. Vi ser av figur 37 at 23 prosent snakker med noen om dette.

Når det gjelder å bli spyttet på oppgir 46 prosent av vektene at de konfronterer vedkommende, 58 prosent melder forholdet inn som uønsket hendelse i HMS-systemet, mens 36 prosent anmelder vedkommende. Vi ser av figur 37 at 24 prosent snakker med noen om dette.

Når det gjelder å motta trusler framsatt i affekt oppgir 18 prosent av vektene at de konfronterer vedkommende, 57 prosent melder forholdet inn som uønsket hendelse i HMS-systemet,

mens 36 prosent anmelder vedkommende. Vi ser av figur 37 at 33 prosent snakker med noen om dette.

Når det gjelder **å motta trusler fremsatt i ettertid** oppgir 18 prosent av vekterne at de konfronterer vedkommende, **60 prosent melder forholdet inn som uønsket hendelse i HMS-systemet**, mens 51 prosent anmelder vedkommende. Vi ser av figur 37 at 35 prosent snakker med noen om dette.

Når det gjelder **å motta digitale trusler** oppgir 22 prosent av vekterne at de konfronterer vedkommende, **60 prosent melder forholdet inn som uønsket hendelse i HMS-systemet**, mens 54 prosent anmelder vedkommende. Vi ser av figur 37 at 34 prosent snakker med noen om dette.

Når det gjelder **å bli dyttet uten skader** oppgir 49 prosent av vekterne at de konfronterer vedkommende, **54 prosent melder forholdet inn som uønsket hendelse i HMS-systemet**, mens 21 prosent anmelder vedkommende. Vi ser av figur 37 at 29 prosent snakker med noen om dette.

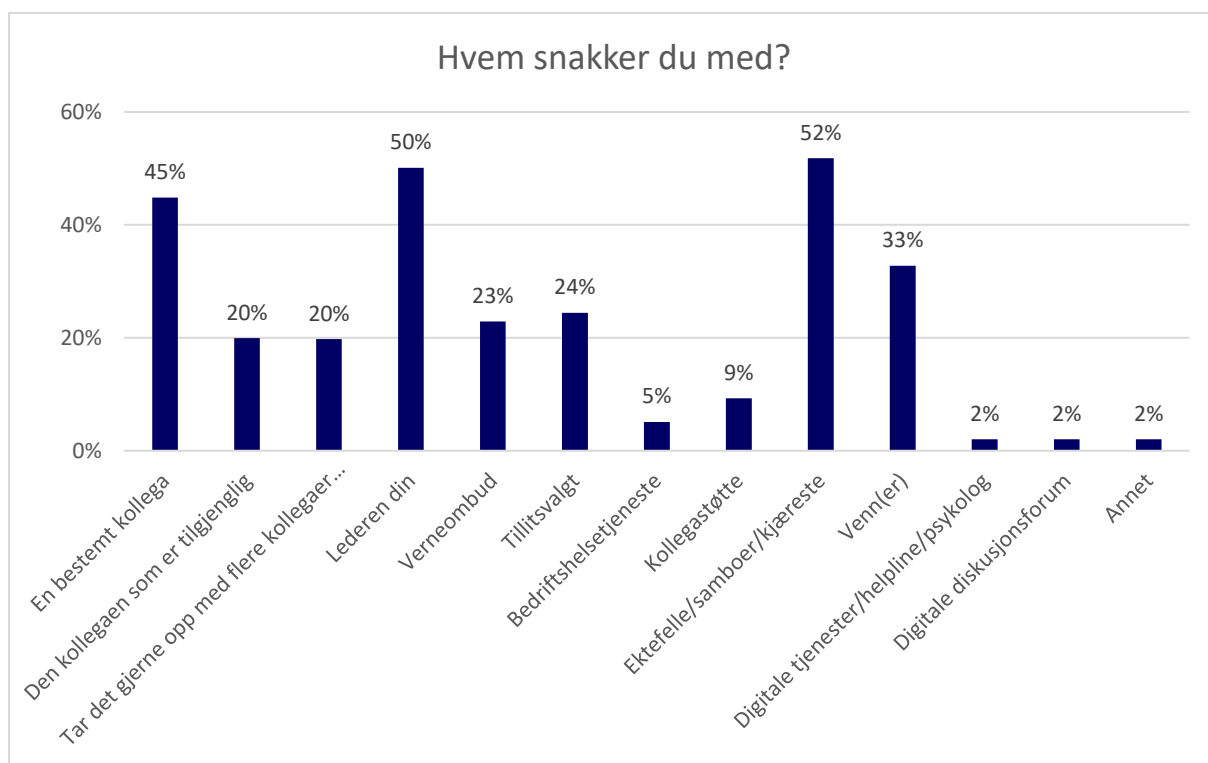
Når det gjelder **å bli slått (uten skader)** oppgir 44 prosent av vekterne at de konfronterer vedkommende, **64 prosent melder forholdet inn som uønsket hendelse i HMS-systemet**, mens 54 prosent anmelder vedkommende. Vi ser av figur 37 at 33 prosent snakker med noen om dette.

Når det gjelder **å bli skadet fysisk** oppgir 32 prosent av vekterne at de konfronterer vedkommende, **68 prosent melder forholdet inn som uønsket hendelse i HMS-systemet**, mens 72 prosent anmelder vedkommende. Vi ser av figur 37 at 40 prosent snakker med noen om dette.

På bakgrunn av at arbeidsgiver skal sørge for at alle personskader som oppstår under arbeid blir registrert og at arbeidstakere har plikt til å informere arbeidsgiver dersom de blir skadet i arbeidet (Arbeidstilsynet.no), er det interessant å oppsummere hvilke forhold som vekteren melder inn i HMS-systemet som uønsket hendelse.

Kort oppsummert melder rundt 6 av 10 inn i HMS-systemet at de har blitt slått (uten skader), mottatt trusler i ulike former (digitale, fremsatt i affekt og i ettertid), og like mange melder inn opplevelser av å bli spyttet på. Videre benytter 5 av 10 vektere HMS-systemets rapporteringsmuligheter hvis de blir dyttet uten skader, mens 7 av 10 rapporterer inn opplevelser av å bli skadet fysisk. Nesten 4 av 10 vektere melder inn opplevelser med å bli kalt stygge ting. Med andre ord indikerer dette at det er relativt store mørketall på området.

Uønskede hendelser kan rammes inn som en arbeidsmiljøutfordring eller som et personlig anliggende. Hvis hendelsene betraktes som arbeidsmiljøproblem er det rimelig at det i større grad tas opp med ledere, kolleger osv. enn hvis slike hendelser oppfattes som et personlig anliggende. Vi ba respondentene krysse av for hvem de snakket med hvis de opplevde slike uønskede hendelser og her var flere kryss mulig, se grafisk fremstilling under. I tillegg inneholdt spørreskjemaet en åpen svarkategori som vekterne kunne benytte. Det var 14 respondenter som skrev i den åpne svarkategorien, og de fleste av disse oppga at de ikke snakket med noen.



Figur 38. Hvem snakker du med? Prosentvis (n=647)

Flest vektere har oppgitt at de snakker med ektefelle/samboer/kjæreste (52 prosent) hvis de blir utsatt for sjikane, vold og trusler, som vist i figur 37. Deretter snakker flest med lederen sin (50 prosent). Videre tar 45 prosent av vekterne slike uønskede forhold opp med en bestemt kollega, mens 33 prosent snakker med venner om dette.

Figur 38 viser også at 24 prosent snakker med tillitsvalgte, 23 prosent med verneombud, mens 20 prosent snakker med den kollegaen som er tilgjengelig eller tar det opp med flere kollegaer samtidig.

Videre oppgir 9 prosent av vekterne å benytte seg av kollegastøtteordningen, 5 prosent bruker Bedriftshelsetjenesten, mens 2 prosent av vekterne oppgir at de benytter digitale/helpline/psykolog eller digitale diskusjonsforum.

Hvilke rutiner vekterne hadde for å bearbeide inntrykk ble også tatt opp i fokusgruppeintervjuene hvor en vokter sa følgende:

Vi har veldig lite vold i sikkerhetskontrollen fordi vi ofte står 10-15 vektere på de store lufthavnene, men på de små så står man jo ofte 1-2. De episodene vi har med vold er gjerne i form av fangetransport og utvisninger fra landet og sånne ting. Der kan det skje en episode, og vi har jo hatt flere, kall det slåsskamper, i sikkerhetskontrollen. Der sitter du og gjør en jobb, og plutselig blir det basketak og da må du inn og hjelpe politiet med et problem. Det er ingen plan for hva som skjer etter at slåsskampen er tatt kontroll på, da er det å sette seg rett tilbake og kjøre maskinen igjen. Det har vi klaget på ganske ofte, for det er ikke noe debrifing. Hvis du konfrontere bedriften med det ... Du kan jo ikke ... altså vekteren har tørka av seg blodet og kan ikke bare sette seg ned og jobbe igjen. Du må ta han ut av tjeneste og følge opp. Nei da må vi jo betale andre for å sitte i den posisjonen, så nei, debrifing blir det ikke noe av.

Som vi ser i sitatet over, er debrifing også et økonomisk spørsmål.

6.3 Oppsummering

Flere av vekterne har erfaring med vold, trusler og trakassering, og de som jobber mest opp mot publikum har gjerne flest erfaringer med sjikane, trusler og vold.

Vi fant at fem av ti vektere er helt eller litt enige i at vektere må tåle å bli kalt stygge ting. Åtte av ti vektere hadde erfaring med å bli kalt stygge ting og fire av ti vektere opplever sjikane belastende.

Seks av ti vektere opplever muligheten for at noen filmer en med (mobil)kamera og at bildene blir eksponert i (sosiale)media som belastende.

Videre sa to av ti vektere seg helt eller litt enig i at en som vekter må tåle å bli dyttet litt. Fire av ti vektere i vårt utvalg oppga å ha erfaring med å bli dyttet uten å få skader, mens det samme tallet for vektere som jobber publikumsnært er mer enn seks av ti.

Vår studie viser at åtte av ti vektere er helt uenige i at en som vekter må tåle å bli angrepet fysisk, bli fysisk skadet eller å bli spyttet på. Tre av ti vektere har opplevd å bli spyttet på. Blant vektere generelt oppgir to av ti å ha blitt skadet fysisk, mens tallet for vektere som jobber publikumsnært er tre av ti. Nesten tre av ti vektere har opplevd å bli slått (uten fysiske skader). Fire av ti vektere opplever at risikoen for vold er belastende.

Nesten to av ti vekterne oppgir at de ofte har mottatt trusler fremsatt i affekt, og nesten tre av ti vektere opplever at risikoen for at familien kan motta trusler på grunn av vekterjobben er belastende.

Et flertall av vekterne mener utsatthet for sjikane, trusler og vold primært henger sammen med oppdragets art, men om lag halvparten anerkjenner likevel at uønskede hendelsene også kan handle om vekterens personlige oppførsel.

Flere vektere gjør ingen ting hvis de utsettes for uønskede hendelser: 45 prosent gjør ingenting hvis de blir kalt stygge ting, 22 prosent gjør ingenting hvis de mottar digitale trusler, 21 prosent gjør ingenting hvis de mottar trusler fremsatt i affekt, 20 prosent gjør ingenting hvis de blir dyttet uten skader, 18 prosent gjør ingenting hvis de motta trusler fremsatt i ettertid eller blir spyttet på, 14 prosent gjør ingenting hvis de opplever å bli slått uten skader og 11 prosent gjør ingenting hvis de blir skadet fysisk.

Mange vektere melder ikke inn uønskede hendelser i HMS-systemet. Av de som velger å melde det inn, finner vi at 64 prosent melder inn opplevelser av å bli slått (uten skader), 60 prosent melder inn trusler fremsatt i ettertid eller digitale trusler, 58 prosent melder inn erfaringer med å ha blitt spyttet på, 57 prosent melder inn trusler fremsatt i affekt, 54 prosent melder inn å bli dyttet uten skader, 40 prosent melder inn å bli skadet fysisk, mens 37 prosent melder inn erfaringer med å ha blitt kalt stygge ting.

Om lag halvparten snakker med ektefelle/samboer/kjæreste, lederen sin eller en bestemt kollega hvis de blir utsatt for sjikane, vold og trusler. Videre snakker tre av ti med venner om det, to av ti med tillitsvalgt, verneombud, den kollegaen som er tilgjengelig eller tar det opp med flere kollegaer samtidig. Færre enn en av ti benytter kollegastøtteordningen, Bedriftshelsetjenesten, digitale/helpline/psykolog eller digitale diskusjonsforum.

7. Helse, miljø og sikkerhet

Som vi har sett i forrige kapittel, har vekterne i vår undersøkelse erfaring med sjikane, trusler og vold, noe som betyr at disse forholdene utgjør risikofaktorer i vekternes arbeidsmiljø. Men som det kom i fokusgruppeintervjuene, har vekterne også andre arbeidsmiljøutfordringer:

Det største verneområdet vi har, det er ikke på sikkerhet, det er på arbeidsmiljø. Vi har hovedkontor med funksjonærer, der er det mye grums, der er det ett verneombud på 180-ish ansatte, med en meget udokumentert overtidsbruk. Men sånn type sikkerhetsfokus, så er det jo billettkontroll-tjenestene våre som har hatt mest basketak og trakassering. Konfliktsituasjoner, uttrykning har jo en variert hverdag med alt fra innbrudd, konflikt, bortvisninger, slike ting. Stasjonærgreiene våre er de roligste, men de har jo arbeidsmiljø og HMS-utfordringer de også.

7.1 HMS i teori og praksis

I henhold til Arbeidsmiljøloven skal ansatte sikres et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon, som gir full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger (aml, LOV-2005-06-17-62). Arbeidsgiver er ansvarlig for å gjennomføre systematiske helse- miljø og sikkerhetsarbeid for virksomheten (Internkontrollforskriften, FOR-1996-12-06-1127), og i dette kapitlet skal vi belyse status på dette slik vekterne oppfatter det. I de neste avsnittene presenteres funn som omhandler opplæring i risikovurdering, om det gjennomføres risikovurdering, hvorvidt arbeidsgiver har tilstrekkelig kunnskap i helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid og om vekterne føler seg ivaretatt hvis de bli utsatt for en uønsket hendelse.

Hms-forskriften (internkontrollforskriften) stiller krav om at det skal gjennomføres en arbeidsrisikovurdering i virksomheten. En slik risikovurdering skal klarlegge farer og risiko ved arbeidet, gjennomføre en risikovurdering, forebygge og iverksette tiltak. Målet er at risikonivået skal holdes så lavt som mulig.

I fokusgruppeintervjuene med vekterne kom temaer som HMS og rapportering opp. En av vekterne hadde følgende refleksjon:

«I forhold til machokultur er det en veldig underrapportering når det gjelder HMS-avvik, trusler og vold. For eksempel fikk jeg jeg fingeren i nesa, men det trenger jeg ikke å skrive inn (i avvikssystemet) for det der skal jeg tåle. Det der må jeg tåle som vekter, og da rapporterer jeg det ikke inn i noen systemer. Det verste er jo alle disse truslene du får slengt etter deg, i alle mulige former. For det er en daglig affære på de aller, aller fleste tjenestene. Du går der alene, du gjør en jobb, du skal gjerne bortvise noen mennesker som dummer seg, du skal gjøre andre ting. Og uten unntak så får du en eller annen trussel når de er på vei ut døra. Da er det; jeg finner ut hvor du bor, jeg skal ta familien din, vi kommer tilbake i morgen, vi står og venter på deg til du er ferdig på jobb. Når du har vært med i gamet en stund, så lærer du deg at 99.9 av disse truslene er tomme ord, og dermed skubber du det under teppet. Dette må vi bare leve med. Det er ikke greit, det fører jo til litt ... det begynner etter hvert å bli skambelagt å begynne å rapportere på sånne ting, for da er du ikke tøff nok, ikke sant. Jeg snakker mye om det når jeg snakker med de som er rundt meg i min krets, men det er tung materie, for det skal du på en måte tåle. Mitt budskap har jo alltid vært at vi skal ikke legge listen på den tøffeste vekteren. Vi skal legge listen på den

minst tøffe vekteren, hun stakkars spjælingen på 18 år skal også kunne å gå her. De vurderingene vi gjør på risiko og sånt, det må måles ut ifra det nivået. Det gjøres det svært lite av».

I sitatet over sier vekteren at listen ikke skal legges på den tøffeste vekteren, men at risikovurderingene må legges ut fra et annet nivå. Vi slipper til noen flere refleksjoner fra vekterne i fokusgruppeintervjuene:

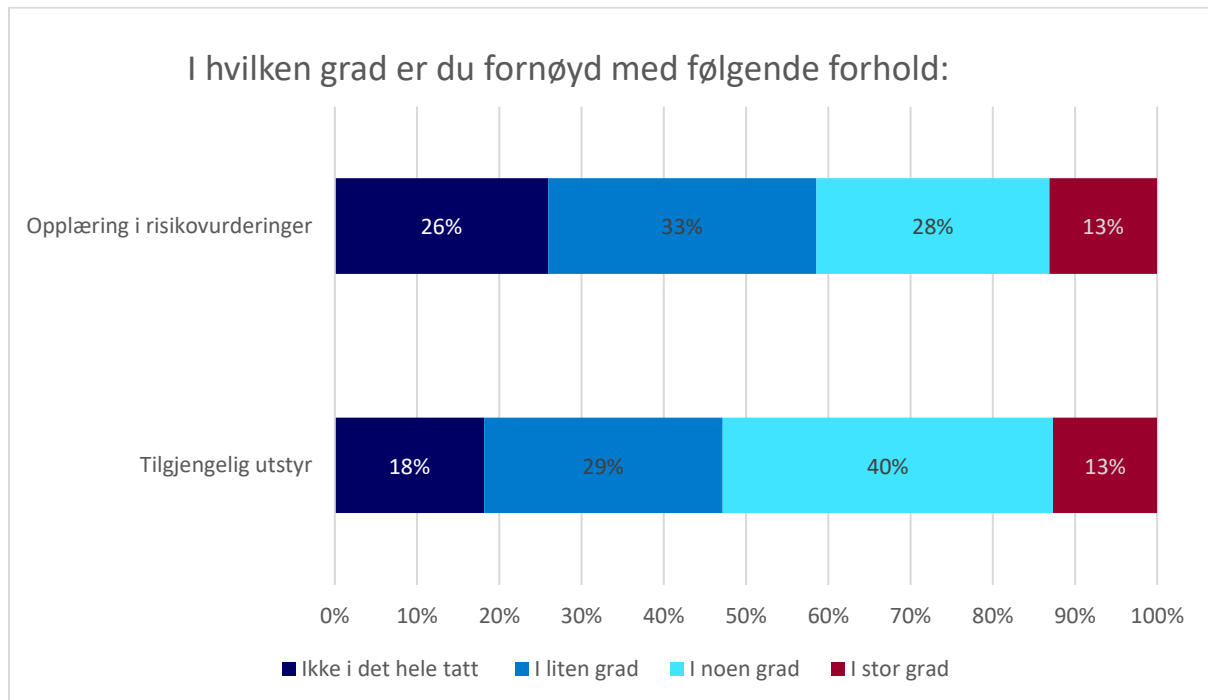
I praksis så er det egenvurdering, fordi at det er jo sånn at man skal risikovurdere oppdraget og man skal, ut ifra forventet risiko, gjøre tiltak og det gjøres i fryktelig liten grad. Det har vært gjort noen risikovurderinger enkeltvis på enkeltoppdrag av vekterne sjøl, og det er som å stikke fingeren i været og synes noe om noe. Utover det så er det egenvurdering i hver enkelt situasjon. Det er opp til deg selv å lese rommet og situasjonen før du går inn i det.

Man har satt av så lite ... fordi man ser på risikovurdering og vernerunde som en kostnad, og ikke en verdi, for selskapet, og da er det sånn at det er satt av 1 time. Da skal vernerunde og risikovurdering, alt være utført. Og da rekker du jo ikke å gjøre det kvalitetsmessig etter forskriftene og lovene, man setter ikke av nok tid. Fordi kostnadene blir for høye i forhold til at selskapet ikke ønsker å bruke så mye penger, og man setter ikke av nok tid til verneombudet til at man får gjort nok arbeid.

I sitatene kommer det frem at risikovurderinger kan gjøres på ulike nivåer og at det kan være et kostnadsspørsmål fordi tidsbruken er en sentral ressurs.

Opplæring i risikovurderinger

I spørreundersøkelsen stilte vi vekterne spørsmål om i hvilken grad de var fornøyde med opplæringen i risikovurdering og tilgjengelig utstyr, som vist i figur 39.



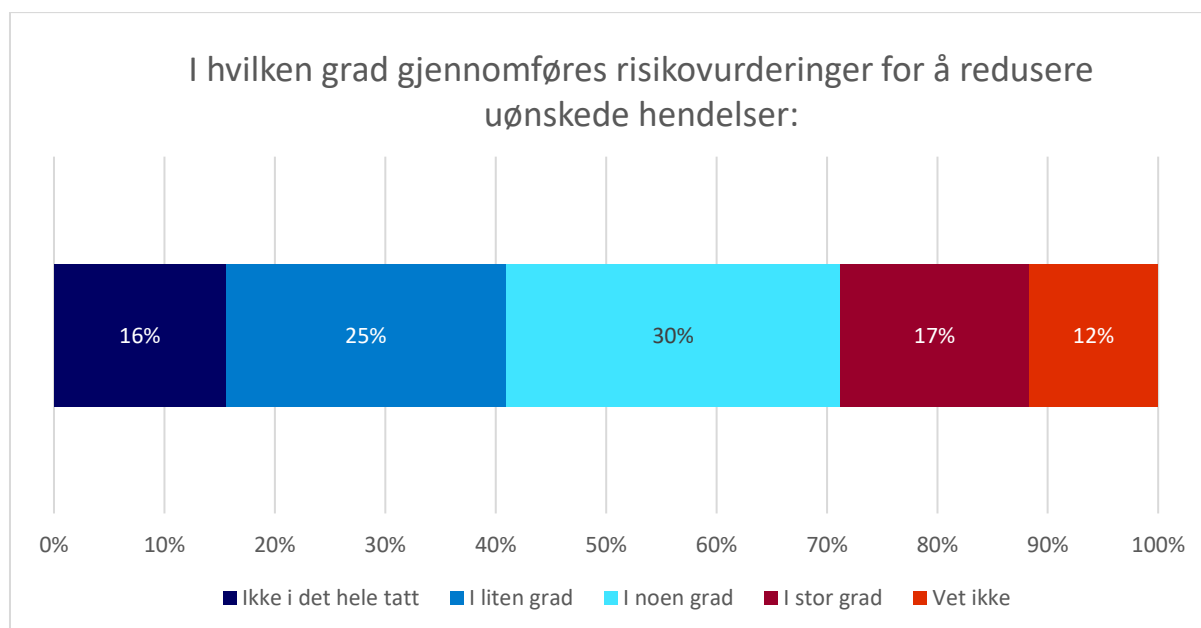
Figur 39. I hvilken grad er du fornøyd med følgende forhold? Prosentvis (n=672)

Som vi ser i figuren over svarer 26 prosent av vekterne at de ikke i det hele tatt er fornøyde med opplæringen i risikovurderingen og 33 prosent av vekterne er i liten grad fornøyde med denne opplæringen, til sammen 59 prosent. Videre oppgir 28 prosent av vekterne at de i noen grad er fornøyde og 13 prosent svarer at de i stor grad er fornøyde med opplæringen i risikovurderinger. **Med andre ord er seks av ti vektere ikke i det hele tatt eller i mindre grad fornøyd med opplæringen i risikovurderinger**, som vist i figur 39 over.

På spørsmål om hvor fornøyd vekterne var med tilgjengelig utstyr, svarte 18 prosent at de ikke er fornøyde i det hele tatt, mens 29 prosent oppga at de i liten grad var fornøyd med tilgjengelig utstyr, til sammen 47 prosent. Videre svarte 40 prosent av vekterne at de i liten grad var fornøyde, mens 13 prosent svarer at de i stor grad var fornøyde med tilgjengelig utstyr. Basert på disse tallene, kan man se en todeling i om vekterne er fornøyde eller misfornøyde med tilgjengelig utstyr. **Dette betyr at fem av ti vektere ikke i det hele tatt eller i mindre grad er fornøyd med tilgjengelig utstyr.**

I lys av at nesten seks av ti vektere i liten grad eller ikke i det hele tatt er fornøyd med risikovurderingen, er det interessant å se nærmere på i hvilken grad risikovurderinger gjennomføres.

Vekterne fikk spørsmålet: «I hvilken grad gjennomføres risikovurderinger for å redusere uønskede hendelser», se grafisk fremstilling under.



Figur 40. I hvilken grad gjennomføres risikovurderinger for å redusere uønskede hendelser. Prosentvis (n=667)

Som vi ser av figur 40 svarer 16 prosent av vekterne at det ikke i det hele tatt gjennomføres risikovurderinger, mens 25 prosent svarer at det i liten grad gjennomføres risikovurderinger, til sammen 41 prosent. Videre svarer 30 prosent at det i noen grad gjennomføres, mens 17 prosent svarer at det i stor grad gjennomføres. Det er 12 prosent som svarer at de ikke vet om det gjennomføres risikovurderinger. Dette betyr at tallene for om det gjennomføres risikovurderinger er todelt med en liten overvekt mot «i stor» og «i noen grad» hvor 47 prosent av vekterne svarer at det i stor eller noen grad gjennomføres risikovurderinger. **Det er imidlertid grunn til å merke**

seg at 4 av 10 vektere oppgir at det ikke eller i liten grad gjennomføres risikovurderinger og at 12 prosent av vekterne ikke vet om det gjennomføres risikovurderinger eller ei.

Hva som er årsakene til manglende risikovurderinger har vi ikke systematiske data på, men vi slipper til en vokter som i et av våre fokusgruppeintervjuer hadde noen refleksjoner på temaet:

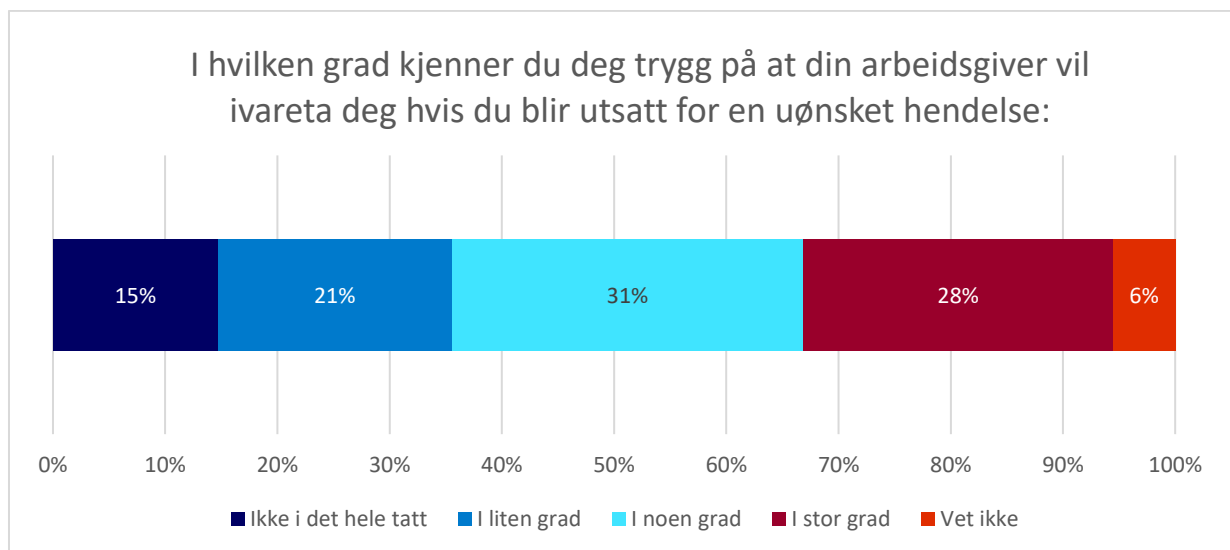
Jeg synes det har vært en endring i negativ retning, hvis vekteren skal gjøre flere arbeidsoppgaver med færre vektere og på kortere tid, med samme krav til innsats, og vi har jo sett at folk springer fra punkt til punkt. Og når du har det så travelt så er jo risikovurderingene du tar når du kommer inn i situasjonen gjerne forhastet. Du har en lang liste til du skal gjennom i løpet av natta og overtid må avklares med nærmeste leder før det settes i gang, så det får du jo ikke. Og det har jeg lyst til å legge litt av skylda på ... det er jo bedriften, men kundene stiller jo mer og mer krav, for det er jo pengene som styrer skuta.

I sitatet over fremheves tidspress grunnet krav om høyere økonomisk gevinst som en sentral årsak til manglende risikovurderinger.

7.2 Rom for å gjøre feil

Ivaretagelse av arbeidsgiver ved uønskede hendelser

I det følgende skal vi se nærmere på i hvilken grad vekterne er trygge på at de vil bli ivare tatt dersom de blir utsatt for en uønsket hendelse. Se figur 41.



Figur 41. I hvilken grad kjenner du deg trygg på at din arbeidsgiver vil ivareta deg hvis du bli utsatt for en uønsket hendelse. Prosentvis (n=667)

I figur 41 over ser vi at 28 prosent av vekterne i stor grad er trygge på å bli ivare tatt av arbeidsgiver hvis de ble utsatt for en uønsket hendelse, mens 31 prosent i noen grad er det, til sammen 59 prosent. Videre oppgir 21 prosent at de i liten grad er trygge på dette, mens 15 prosent sier at de ikke i det hele tatt er trygge på det, til sammen 36 prosent. **Oppsummert**

oppgir nesten 4 av 10 vektere at de ikke er trygge på å bli ivaretatt av arbeidsgiver hvis de blir utsatt for en uønsket hendelse.

Gjengjeldelse etter rapportering av uønskede hendelser

Vi stilte spørsmål om vekterne noen gang har rapportert uønskede hendelser til nærmeste overordnede og fant at 76 prosent svarte «ja», mens 24 prosent svarte «nei» på spørsmålet (n = 669). De vekterne som svarte «ja» på dette spørsmålet, ble videre spurt om hva som skjedde etter rapporteringen. Respondentene hadde mulighet til å krysse av på flere svaralternativer, se figur 42.

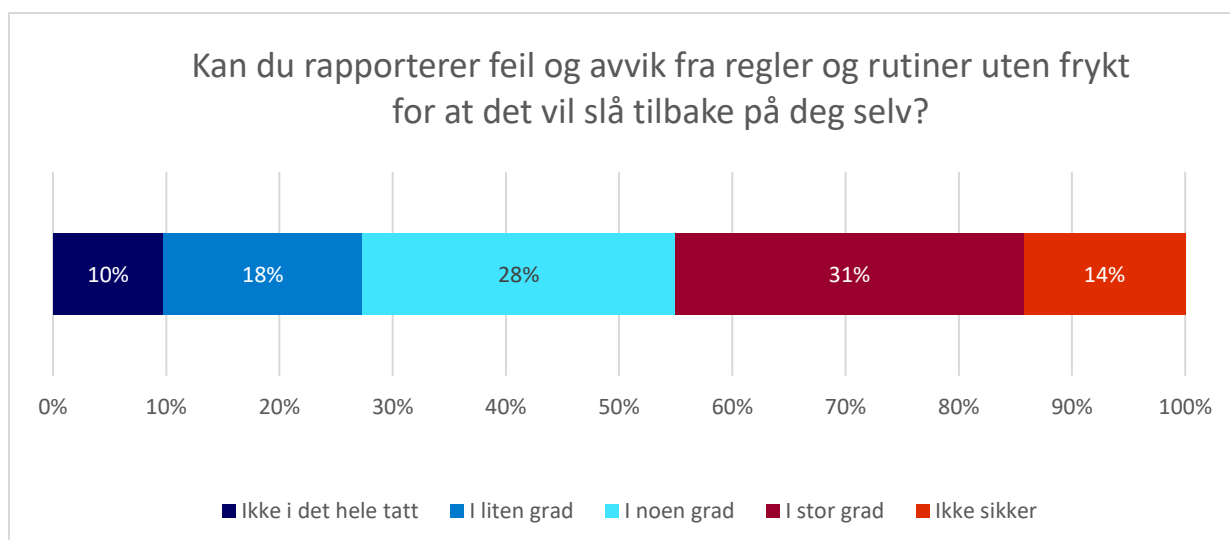


Figur 42. Hva skjedde etter rapporteringen. Prosentvis (n=509)

Som vi ser i figur 42 over, mottok 50 prosent av vekterne en bekreftelse på at saken var mottatt, mens 31 prosent av vekterne oppgir at de ikke fikk noen tilbakemelding etter rapporteringen. Videre oppgir 39 prosent av vekterne at de er usikre på hva som skjedde etter rapporteringen.

Innrapportering av uønskede hendelser i arbeidsmiljøet er viktig fordi det gir nyttig informasjon om arbeidsmiljøtilstanden og kan bidra til å kartlegge farer, vurdere risiko og vurdere behov for endringer og tiltak ved ulike arbeidsoppgaver (Arbeidstilsynet.no). Det å få en positiv opplevelse av rapporteringsprosessen kan være viktig, da dette kan redusere terskelen for å rapportere ved en senere anledning. Prosentandelen for vekterne som oppgir at det å melde inn en uønsket opplevelse var positiv opplevelse er 19 prosent, mens **9 prosent av vekterne oppgir at ledelsen tok rapporteringen om uønsket hendelse ille opp og at det gikk ut over en selv.**

Vi stilte også følgende spørsmål: «*Kan du rapportere feil og avvik fra regler og rutiner uten frykt for at det vil slå tilbake på deg selv?*».



Figur 43. Kan du rapportere feil og avvik fra regler og rutiner uten frykt for at det vil slå tilbake på oss selv. Prosentvis (n=666)

Som vi ser i figur 43 svarer 31 prosent av vekterne at de i stor grad kan rapportere feil og mangler uten frykt for at det vil slå tilbake på en, mens 28 prosent oppgir at de i noen grad kan det. Videre oppgir 18 prosent at de i liten grad kan det, mens 10 prosent svarer at de ikke i det hele tatt kan det. **Dette betyr at 28 prosent av vekterne i liten grad eller ikke i det hele tatt opplever å kunne rapportere feil og mangler uten frykt for at det vil slå tilbake på en selv.** I tillegg viser grafen over at 14 prosent oppgir at de ikke er sikre. Nærmere analyse viser at vekterne som har opplevd gjengjeldelse etter rapportering er mindre tilbøyelige til å svare at de kan rapportere feil og mangler fra rutiner uten at det slår tilbake på dem selv.

I tillegg til å rapportere feil og mangler i systemer, kan virksomheter etablere arenaer for å snakke om utfordringer for å skape felles læring og utvikle en trygg kultur for det å gjøre feil. Vi stilte vekterne følgende spørsmål: «Holdes det rutinemessige møter der det diskuteres for eksempel avvik, vanskelige situasjoner, feil og uhell for at alle skal kunne lære av hverandres erfaring?». Vekterne hadde følgende svaralternativer: 1) Nei, 2) Nei, men det ville være fint om det fantes, 3) Ja, det er planlagt, men ennå ikke gjennomført, 4) Ja (skriv en linje om hvordan det foregår).

Vi fant at 9 prosent av vekterne oppga at det holdes rutinemessige møter, mens 9 prosent oppga at slike møter er planlagt, men at de ikke har blitt gjennomført enda. Videre svarte 37 prosent «nei», mens 45 prosent svarte «nei, men det ville være fint om det fantes».

Funnet med at et klart flertall ikke opplever å kunne delta på arenaer hvor avvik, feil osv., kan diskuteres og funnet med at 28 prosent av vekterne ikke uten frykt kan rapportere feil og mangler bør ses i sammenheng. Hvis vekterne ikke har tilstrekkelige gode individuelle kanaler eller kollektive arenaer for å rapportere og å lære av feil, kan dette bidra til at virksomheten i mindre grad blir en lærende organisasjon, men at feil og uheldige episoder gjentas.

Alenearbeid

I fokusgruppeintervjuene kom det frem at vekterarbeidet gjerne ble gjennomført uten andre kolleger eller ledere til stede:

Mange steder er det alenearbeid. Når de ringer politi, så kommer politi med to, og da blir det veldig synlig at man jobber alene. For da er det tydeligvis en stor mismatch i risikovurderingen. Det er økonomi det går på her, å doble prisen for å ha vekter på natt, det ... da blir det ikke noe inntjening for arbeidsgiverne.

Vi sender enkeltvektene inn i situasjoner, også kommer politiet omsider da.

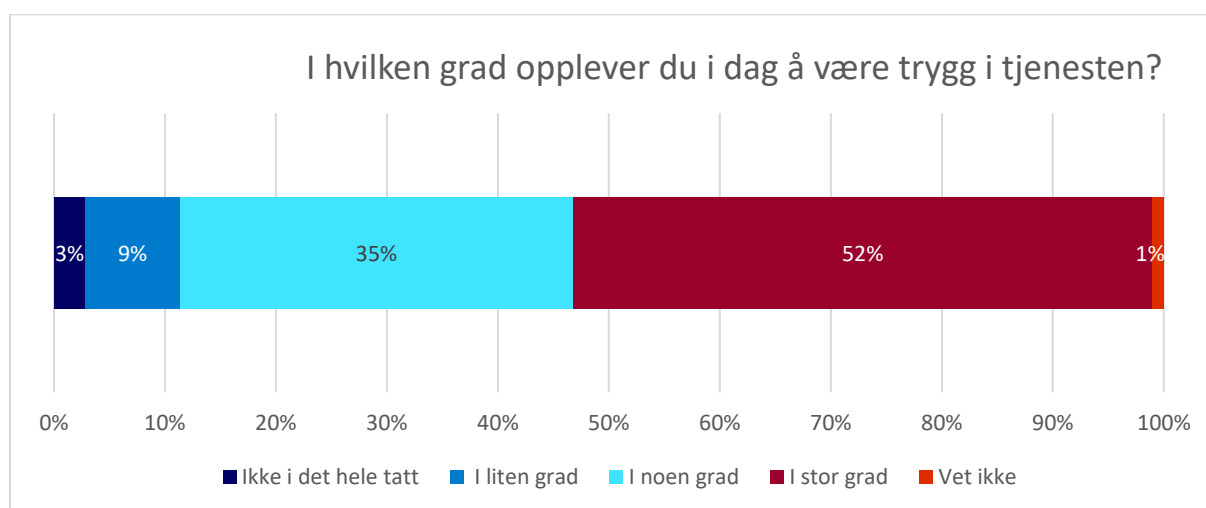
Vi er jo som oftest alene, med mindre du har med deg noen på opplæring.

I denne bransjen er det veldig mye alenearbeid, det være seg på et kjøpesenter eller i en mobil bil på natt. Det er veldig få steder ... da skal det være stort omfang på oppdraget før det er flere vektere på samme oppdrag.

Det tar lenger tid og det er vanskeligere for å få politiet på plass, kombinert med at vi ikke nødvendigvis er så mange lenger. Du står der alene, mange steder.

I noen av sitatene over ser vi at vekteren gjerne er alene når de venter på politiet. Dette er ikke alltid uproblematisk. En studie om hms ved alenearbeid blant ansatte i fem LO-forbund, viser betydelige fysiske og psykososiale utfordringer med redsel for uønskede hendelser og risiko for skade og ulykke (Bråten, 2018). Bråten fant at 62 prosent av respondentene oppga at de jobbet alene i cirka en fjerdedel av tiden eller mer, og at de i liten grad selv kunne velge om de vil jobbe alene eller sammen med kolleger.

I arbeidsmiljøloven fremgår det at arbeidets organisering, tilrettelegging og ledelse m.m. skal være slik at arbeidstakerne ikke utsettes for uheldige fysiske eller psykiske belastninger og slik at sikkerhetshensyn ivaretas. Videre fremgår det at særlig risiko knyttet til alenearbeid i virksomheten skal vurderes og at tiltak som er nødvendig for å forebygge og redusere eventuell risiko ved alenearbeid skal iverksettes, slik at lovens krav til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø ivaretas (aml § 4-1). Fordi alenearbeid kan påvirke opplevelsen av trygghet i arbeidet, stilte vi i spørreundersøkelsen vekterne følgende spørsmål: «I hvilken grad opplever du i dag å være trygg i tjenesten».



Figur 44. I hvilken grad opplever du i dag å være trygg i tjenesten? Prosentvis (n=669)

Som vist i figur 44 oppgir 52 prosent av vekterne at de i stor grad opplever å være trygg i tjenesten. Videre oppgir 35 prosent at de i noen grad er trygge, 9 prosent at de i liten grad er

trygge, mens 3 prosent oppgir at de ikke er trygge i det hele tatt. **Med andre ord oppgir 1 av 10 vektere at de i liten grad eller ikke i det hele tatt er trygge i tjenesten.**

7.3 Oppsummering

Dette kapitlet har vist at seks av ti vektere ikke i det hele tatt, eller i mindre grad, er fornøyde med opplæringen i risikovurderinger. Fire av ti vektere oppgir at det ikke i det hele tatt, eller i liten grad, gjennomføres risikovurderinger. Seks av ti vektere er ikke i det hele tatt eller i mindre grad fornøyde med tilgjengelig utstyr.

Åtte av ti vektere oppgir å ha rapportert uønskede hendelser til nærmeste overordnede og halvparten av disse fikk en bekreftelse på at saken var mottatt. En av ti vektere oppgir at ledelsen tok rapporteringen om uønsket hendelse ille opp og at det gikk ut over en selv.

Tre av ti vektere føler at de i liten grad eller ikke i det hele tatt kan rapportere feil og mangler uten frykt for at det vil slå tilbake på en selv. Nesten fire av ti vektere oppgir at de ikke er trygge på å bli ivaretatt av arbeidsgiver hvis de blir utsatt for en uønsket hendelse. En av ti vektere oppga at de i liten grad eller ikke i det hele tatt opplever å være trygge i tjenesten.

8. Digitalisering og økte krav til dokumentasjon

Digitalisering av arbeidet er en trend vi finner i både private og offentlige virksomheter. I vekteryrket benyttes for eksempel datapenn til rapportering, et verktøy som registrerer strekkoder som er festet på avtalte steder på objekter som skal kontrolleres (Vekterfaget 2017). I «Vekterfaget» som er en læringsbok om lovpålagt nasjonal vekteropplæring, kan vi lese at datapenner først og fremst brukes som av mobilvektere, men at også enkelte store stasjonære kunder ønsker en slik elektronisk rapportering. Denne bruken kan betraktes som en del av målstyringstrenden hvor målstyring har blitt et utbredt styringsverktøy i både private og offentlige virksomheter. Dette temaet ble tatt opp i fokusgruppeintervjuene hvor en vokter hadde følgende kommentar:

Nå mater man det inn der (i systemet) og de kundene som bryr seg, de henter ut det som er relevant for dem. Men utover det er det veldig lite læring av disse journalene. På mobilt så bruker de et mer strukturert system, for der går vi jo. Hvis dere husker den der sykepleier med stoppeklokke, så er jo våre vektere også på stoppeklokke og går jo da og scanner merker for å kunne ha full oversikt når vekteren kom, hvor de gikk rundene sine og når de dro.

En annen vokter følger opp:

Samme gjelder uttrykning, stoppeklokke på når var det vi var der, og hvor lenge, og hva er det vi gjorde der. «Hvorfor tok det så lang tid før du trykket på den alarmen, eller fra alarmen gikk til du kom?» Den har vi fått mange ganger.

En tredje vokter har en refleksjon om hvordan kravet til dokumentasjon har økt:

Vi må loggføre alt vi gjør i elektronisk system for det. Vi journalfører alt vi gjør, jeg må dokumentere alt, for bedriften må jo dokumentere overfor kunden hva vi faktisk gjør, fordi de ikke har sett oss. Det har blitt mer og mer press fra kunden nå om at vi må dokumentere arbeidet vårt. De siste syv årene har det økt spesielt.

En fjerde vokter sier noe om hvordan kravet til dokumentasjon kan benyttes til å beholde kunden og drive mersalg:

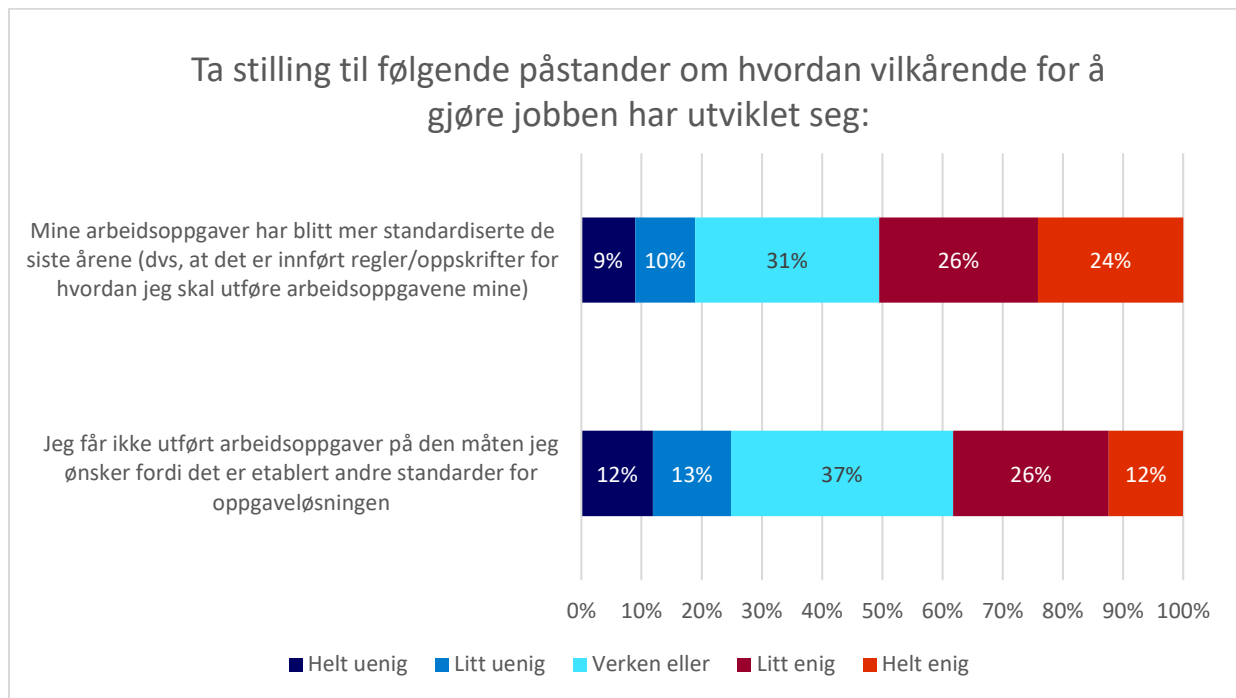
For å lettere kunne dokumentere for kunden at man gjør noe... at de bruker deg for å avløse betjeningen sånn at de kan gå på do, kjøpe seg lunsj, drikke kaffe, fylle på vann, - så registrerer eller loggfører man jo da, at man har gjort en service for dem. Og da blir det jo, for de store gutta, den kjedelige delen av jobben. For å få gode rapporteringer og få tydeliggjort at man faktisk gjør veldig mye service, sånn at du i etterkant kan gå til kunden og si at «du kan ikke slutte å bruke oss, for se her: du bruker jo oss 4 ganger om dagen sånn og sånn», så hadde vi konkurransefokus på det. Rett og slett for å beholde kunden, vise hva vi gjør, beholde kunden og drive mersalg.

I det følgende skal vi se nærmere på hvordan vektere opplever endringene i økt digitalisering og standardisering av arbeidet.

8.1 Mer standardisering

Vi fremsatte en påstand om at arbeidsoppgavene var blitt mer standardisert de siste årene, dvs. at det var blitt innført regler/oppskrifter for hvordan en skulle utføre arbeidsoppgavene.

Som vi ser av figur 45 sier halvparten av vekterne seg enige i at arbeidsoppgavene har blitt mer standardiserte: 24 prosent sier seg helt enige i påstanden, mens 26 prosent sier seg litt enige. Videre svarer 31 prosent «verken eller», 10 prosent er litt uenige, mens 9 prosent er helt uenige. **Med andre ord opplever halvparten av vekterne at standardiseringen har økt.**



Figur 45. Ulike påstander om standardisering. Prosentvis (n= 671-672)

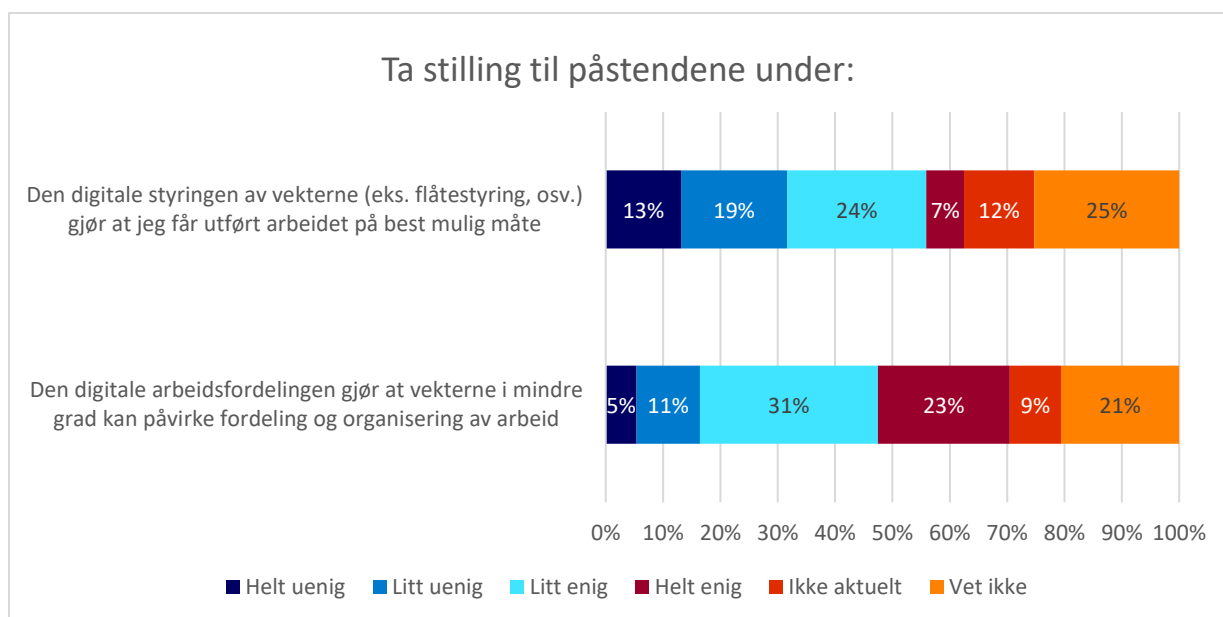
Standardisering kan forbedre arbeidsprosesser, men den kan også hemme arbeidsutførelsen fordi visse oppgaver kan kreve tilpasning, fleksibilitet og bruk av skjønn. Dette er det vanskeligere å få til med sterke standardiseringskrav fordi arbeidsprosessen gjerne blir mer styrt.

Vi fremsatte påstanden om at en ikke fikk utført arbeidsoppgavene på den måten en ønsket fordi det var etablert andre standarder for oppgaveløsningen. I grafen over ser vi at **38 prosent er helt (12 prosent) eller litt (26 prosent) enige i påstanden om at en ikke fikk utført arbeidsoppgavene på den måten en ønsket fordi det var etablert andre standarder for oppgaveløsningen.**

Flåtestyring

«Flåtestyring» av vekterne går ut på at man mer «hands on» styrer vekternes tilstedeværelse for å søke å optimalisere arbeidsprosessen med tanke på effektiv bruk av ressurser. I likhet med standardisering av arbeidsprosesser, kan styringen fra ansattes perspektiv erfares både positivt og negativt.

Vi fremsatte påstanden om at «Den digitale styringen av vekterne (for eks. flåtestyring osv.) gjør at jeg får utført arbeidet på best mulig måte», se figur 46.



Figur 46. Ulike påstander digitalisering og organisering. Prosentvis (n=669-670)

Som vi ser av figuren over sier 31 prosent seg helt (7 prosent) eller litt enig (24 prosent) i at den digitale styringen av vektene bidrar til god oppgaveløsning. På den annen side oppgir 22 prosent av vektene at de er helt (13 prosent) eller litt uenige (19 prosent) i påstanden. I tillegg svarer 12 prosent «ikke aktuelt», mens 25 prosent svarer «vet ikke». **Selv om utvalget er todelt i synet på om digital styring bidrar til å optimalisere oppgaveløsningen, er det 9 prosent flere i gruppen som erfarer den digitale flåtestyringen som positiv.** Vi finner ingen forskjeller mellom vektene relatert til hvor tett kontakt de har med publikum.

Vi fremsatte også en påstand om at den digitale arbeidsfordelingen gjør at vektene i mindre grad kan påvirke fordeling og organisering av arbeidet. Som vi ser i figuren over **sier 54 prosent seg helt enige (23 prosent) eller litt enige (31 prosent) i påstanden om at digitaliseringen innskrenket vektene påvirkning.** På den annen side er 16 prosent litt uenig (11 prosent) og helt uenige (5 prosent). Videre svarer 30 prosent henholdsvis «vet ikke» og «ikke aktuelt».

Funnet med at 54 prosent av vektene opplever at digitaliseringen innskrenker vektene påvirkning av fordeling og organisering av arbeidsoppgaver, bør ses i relasjon til at nesten fire av ti (37 prosent) oppga at dårlig organisering av oppgavene i stor eller noen grad er årsak til manglende mestring. På bakgrunn av at menneskers forestilling om egen mestringsevne påvirker hvor mye stress og mismot de opplever i truende eller vanskelige situasjoner (Bandura 1994), er det grunn til å undersøke hvilke digitaliseringsgrep som kan gi redusert mestring for vektene.

Overvåking og bruk av informasjon

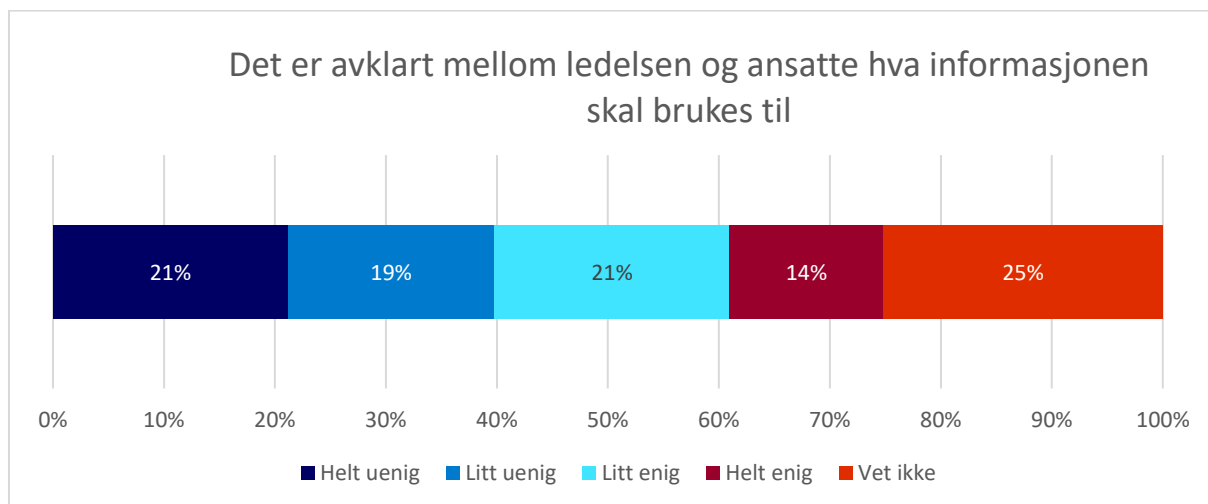
En metaanalyse viser at elektronisk monitorering er assosiert med ulike former for stress og psykologiske belastninger. Dette er uavhengig av formål eller måten det blir gjennomført på, selv der formålet er å ivareta helse og sikkerhet eller å bidra til læring og utvikling. (Ravid, Daniel M., et al. 2022, "A meta-analysis of the effects of electronic performance monitoring on work outcomes." Personnel Psychology, her i Kuvaas 2023).

I vekterykket benyttes informasjonsinnhenting til flere formål: å skape notoritet og systematikk av sikring av mennesker og objekter, å sikre vektens trygghet i tjenesten, å synliggjøre at jobben

blir gjort overfor arbeidsgiver og kanskje også få dokumentasjon til bruk i videre salg eller mersalg av vektertjenestene. Imidlertid er det nå engang slik at den informasjonen som kan brukes, gjerne også kan misbrukes. Arbeidsgivers adgang til å bruke kontrolltiltak bygger på styringsretten, og denne adgangen er begrenset ut fra et grunnleggende saklighets- og forholdsmessighetskrav. Dette følger blant annet av arbeidsmiljøloven § 9-1 hvor det fremgår at kontrolltiltak bare kan iverksettes når tiltaket har saklig grunn i virksomhetens forhold. I tillegg legger Personopplysningsloven og tariffavtalen begrensninger på arbeidsgivers rett til kontroll i arbeidet.

I vekteryrket kan overvåkning rammes inn både som et arbeidsverktøy og et sikkerhetstiltak for vekteren. For eksempel kan det at arbeidsgiver til enhver tid vet hvor vekteren er gi vekteren en følelse av trygghet hvis noe skulle skje med hen, samtidig som at arbeidsgiveren kan kontrollere at vekteren ikke reiser andre steder for å utføre private gjøremål i arbeidstiden.

Et grunnleggende prinsipp for innhenting av data til kontrollformål på arbeidsplasser er at det er avklart hva informasjonen skal brukes til. Vi fremla en påstand om at det er avklart mellom ledelse og ansatte hva informasjonen skal brukes til. Se figur 47.



Figur 47. Det er avklart mellom ledelsen og ansatte hva informasjonen brukes til. Prosentvis (n=671)

Som vi ser i figuren over oppgir 40 prosent av vekterne at de er helt (21 prosent) eller litt uenige (19 prosent) i at det er avklart mellom ledelsen og ansatte hva informasjonen skal brukes til. Videre oppgir 35 prosent av vekterne at de er litt (21 prosent) eller helt uenige (14 prosent) i at det er avklart hva informasjonen skal brukes til, mens 25 prosent oppgir at de ikke vet. **Dette betyr at ledelsens bruk av informasjonen som hentes inn er mer eller mindre uklar for fire av ti vektere.**

Tillit til bruk av informasjon

Vi har ikke systematisk kunnskap om hvordan informasjon om den enkelte vektors arbeidsutførelse eventuelt kan misbrukes, men temaet ble diskutert i fokusgruppene. En vokter sa følgende:

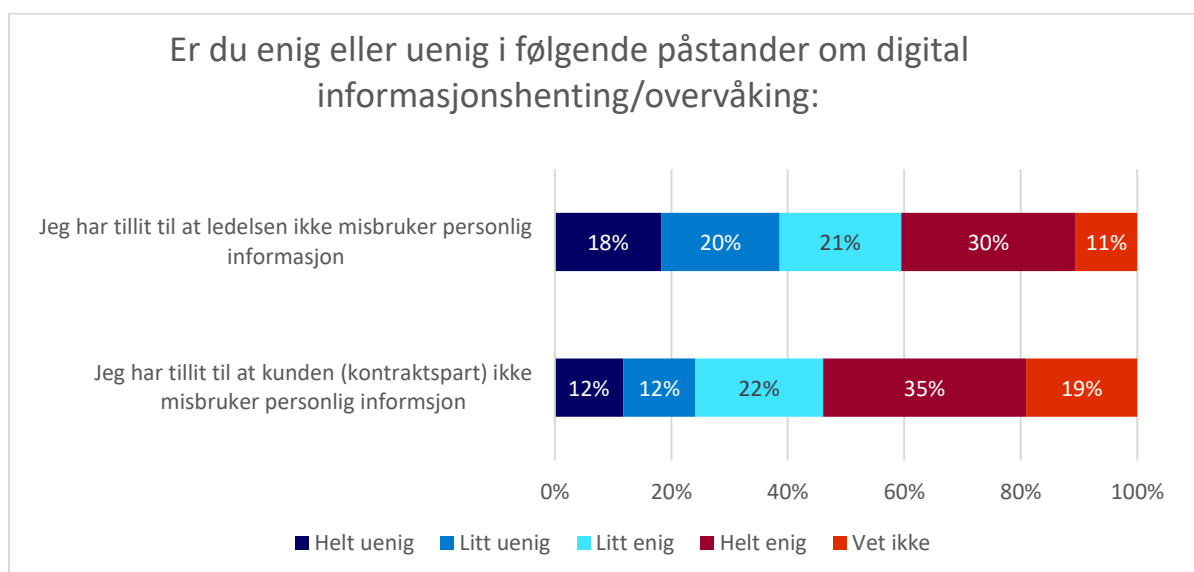
De fleste vekterne på mobile tjenester føler seg jo overvåket med tanke på disse PDA-ene som det heter, det er jo et verktøy vi bruker, som overvåker. Det er jo GPS-tracking som forteller hvor du er hen til enhver tid, men vi får jo vite at dette er for vår egen sikkerhet og hvis noe skulle skje så vet vi hvor du er. Mens vekterne forstår det

som en slags overvåking, de er redd for at det skal bli misbrukt, hvis de da driver med noe i arbeidstiden, at de da kan få dette her mot seg da.

I fokusgruppeintervjuene hadde en vokter følgende refleksjon om kundens bruk av informasjonen:

Kundene leser rapporter. De får automatisk rapporter hver gang mobilaktøren er ute på tur: De lærer seg å lese hvordan det skal se ut, og så finner de avvikene. De er kun avviksfokusert, istedenfor å se på de 364 dagene i året hvor alt var riktig. Det påvirker de ansatte, men også at det blir sånn avviks jag, istedenfor «bra jobbet»-fokus.

Vi fremsatte en påstand som angikk dette forholdet: «Jeg har tillit til at kunden (kontraktspart) ikke misbruker personlig informasjon». Se figur 49.



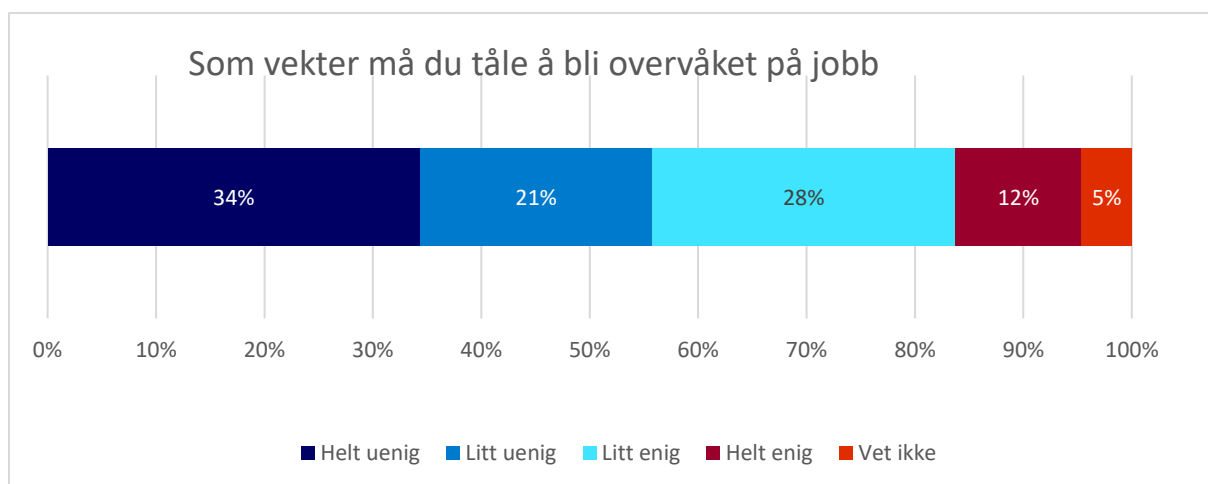
Figur 48. Ulike påstander om digital informasjonshenting/overvåking. Prosentvis (n=671)

Som vi ser av figuren over er tilliten til kunden høyere enn til egen ledelse: **mens 35 prosent av vektene oppgir at de er helt enige i at de har tillit til at kunden ikke misbruker personlig informasjon, svarer 30 prosent av vektene at de har tillit til at ledelsen ikke gjør det.** Og mens 38 prosent av vektene oppgir at de er helt (18 prosent) eller litt uenige (20 prosent) i påstanden en har tillit til at ledelsen ikke misbruker personlig informasjon, er de tilsvarende tallene når det gjelder kunden 24 prosent (12 prosent er helt uenig og 12 prosent er litt uenig).

8.2 Informasjonsinnhenting og overvåking

Informasjonsinnhenting til flere formål

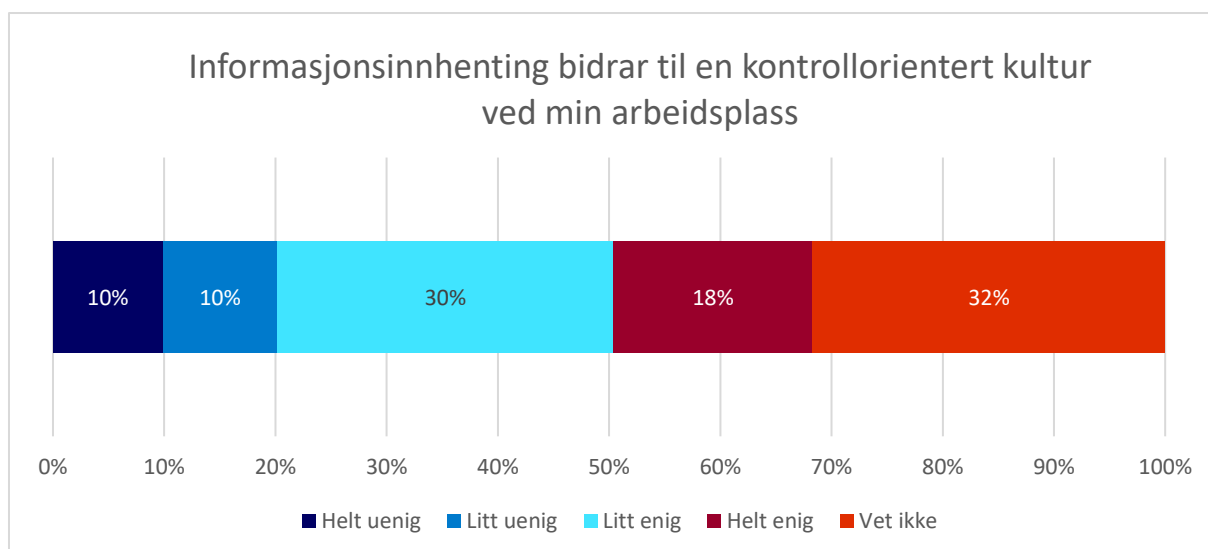
For å få fram synspunkter på overvåking på arbeidsplassen, fremsatte vi en påstand om at en som vokter må tåle å bli digitalt overvåket på jobb. Se figur 49.



Figur 49. Som vekter må du tåle å bli digitalt overvåket på jobb. Prosentvis (n=669)

Som vi ser av figuren over sier **55 prosent seg helt uenige (34 prosent) eller litt uenige (21 prosent) i påstanden om at overvåkning er noe en som vekter må tåle**. Videre sier 40 prosent seg litt (28 prosent) eller helt enige (12 prosent) i at overvåkning må tåles, mens 5 prosent oppgir at de ikke visste.

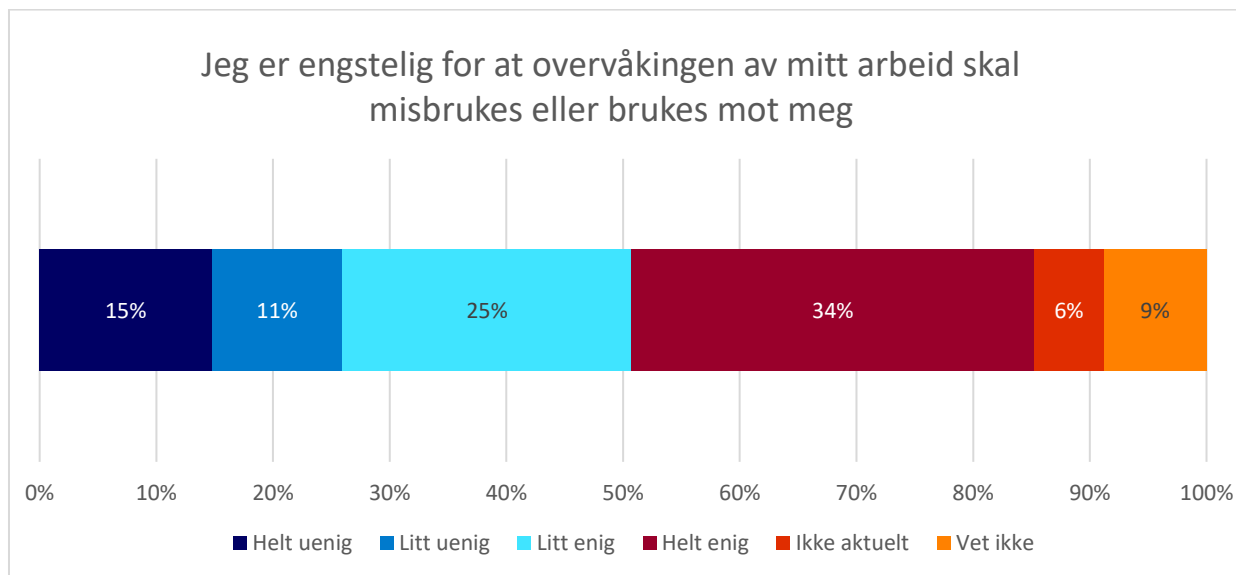
Vi fremsatte en påstand om at «informasjonsinnhenting bidrar til en kontrollkultur ved min arbeidsplass». Vi definerte ikke begrepet «kontrollkultur», noe som betyr at de ulike respondentene kan ha lagt noe ulikt innhold i spørsmålet. Se figur 50.



Figur 50. Informasjonsinnhenting bidrar til en kontrollorientert kultur ved min arbeidsplass. Prosentvis (n=669)

I figuren over ser vi at **48 prosent av vektene sa seg helt (18 prosent) eller litt enig (30 prosent) i påstanden om at informasjonsinnhenting bidrar til en kontrollkultur**. Videre sa 20 prosent seg helt (10 prosent) eller litt uenige (10 prosent), mens 32 prosent oppgir at de ikke vet.

På bakgrunn av funnet om at 55 prosent i ulik grad er uenige i at overvåkning er noe en som vekter må tåle (figur 49), og at nesten halvparten av vektene var litt eller helt enige i at informasjonsinnhenting bidrar til en kontrollkultur ved arbeidsplassen, er det interessant å undersøke hvorvidt vektene er engstelige for at overvåkningen av arbeidet skal misbrukes. Se figur 51.



Figur 51. Jeg er engstelig for at overvåkningen av mitt arbeid skal misbrukes eller brukes mot meg. Prosentvis (n=670)

I figuren over ser vi at 59 prosent er helt (34 prosent) eller litt enige (25 prosent) i påstanden om at de er engstelige for at overvåkningen av arbeid skal misbrukes eller brukes mot en. Videre oppgir 26 prosent at de er litt (11 prosent) eller helt uenige (15 prosent) i påstanden. Det er 6 prosent som svarer at påstanden ikke er aktuell, mens 9 prosent oppgir at de ikke vet. **Med andre ord er seks av ti vektere mer eller mindre engstelig for at overvåkning av deres arbeid skal misbrukes eller brukes mot dem.** En nærmere analyse viser ingen sammenheng mellom skårene på påstanden om at en er engstelig for at overvåkningen skal misbrukes og om de jobber tett mot publikum eller ei.

Eksempel på informasjonsinnhenting som måling av kvalitet

Et eksempel på informasjonsinnhenting/overvåkning som vektere kan være gjenstand for, er at kunder oppfordres til å gi uttrykk for hvor fornøyd de er med tjenesten som er levert. Enkelte bedrifter har plassert stativer med knapper som kundene kan trykke på for å gi uttrykk for hvor fornøyd de er med tjenesten, for eks. er dette ganske vanlig å se etter at man har passert sikkerhetskontrollen. Et grønt smilefjes viser at en er svært fornøyd, mens et rødt «surfjes» viser at en er svært misfornøyd. Fjesene imellom disse representerer en blandet opplevelse. Vi stilte spørsmål om hvordan denne informasjonsinnhenting ble brukt, og en vektor svarte slik:

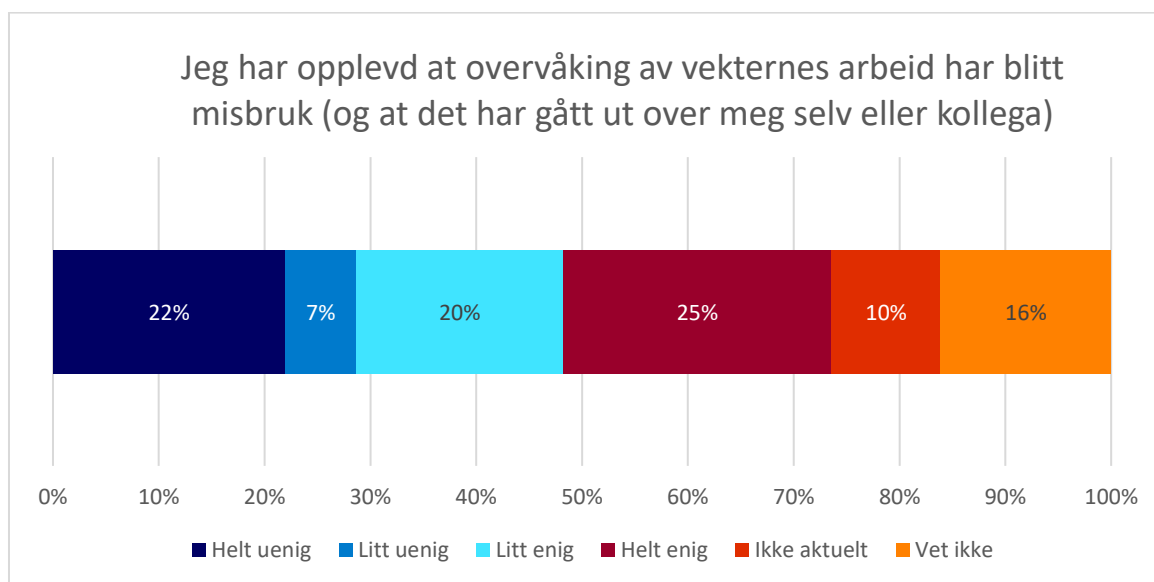
Det får konsekvenser for oss og for bedriften. Disse greiene bruker kunden til å måle kvaliteten på tjenesten som er levert av bedriften, og det ligger enten økonomiske gevinster eller straff i det. Hvis alle trykker på smilefjes så er det noen bonuser å hente for bedriften, men hvis alt går andre veien, så er det gjerne noen mindre penger. Og da er det klart at da begynner bedriften å rasle overfor de vektene som

jobber på stedet. De kan ikke ta en og en, for dette systemet viser ikke hvem du er fornøyd med eller misfornøyd med, men da blir det et trykk på alle som er der.

En annen vokter ga uttrykk for frustrasjon fordi negativ tilbakemeldinger fra kunder kan komme av utenforliggende forhold og ikke vokterens arbeidsutførelse:

Det er veldig frustrerende. Når vi tar utskrift av rapportene ser vi jo det at på morrarushet så er passasjerene morragretne og da er det høy grad av rødt for da er det kø og folk er trøtte. Da trykker dem rødt. Utover dagen så er det klart det er mindre kø, og folk er mer våkne, da er det mer grønt. Så skal vi bli dømt på om passasjerene er morragretne eller ikke? Det er det som er konsekvensen.

Vi fulgte opp påstanden om engstelse for at overvåking skal misbrukes med en påstand om at det faktisk har skjedd: «Jeg har opplevd at overvåking av vekternes arbeid har blitt misbruk (og at det har gått ut over meg selv eller kollega)». Som vi ser i figuren under sa 25 prosent seg helt enige i påstanden, mens 20 prosent sa seg litt enige, til sammen 45 prosent.



Figur 52. Jeg har opplevd at overvåkingen av vekternes arbeid har blitt misbrukt (og at det har gått ut over med selv eller kollega). Prosentvis (n=670)

Mange vektere kan ha kjennskap til at en kollega har blitt utsatt for misbruk av overvåkingsinformasjon, noe som betyr at disse tallene må tolkes med varsomhet. Vi vet heller ikke alvorlighetsgraden i disse erfaringene av misbruk av overvåking. Når nesten halvparten av vekterne oppgir å ha opplevd at misbruket har gått ut over en kollega eller en selv, kan det være gunstig å følge opp med videre undersøkelser og tiltak for å sikre at bruk av overvåkingsinformasjon ikke misbrukes.

Overvåking, trygghet og produktivitet

I fokusgruppeintervjuene kom det frem at overvåking var en naturlig del av det å være vokter:

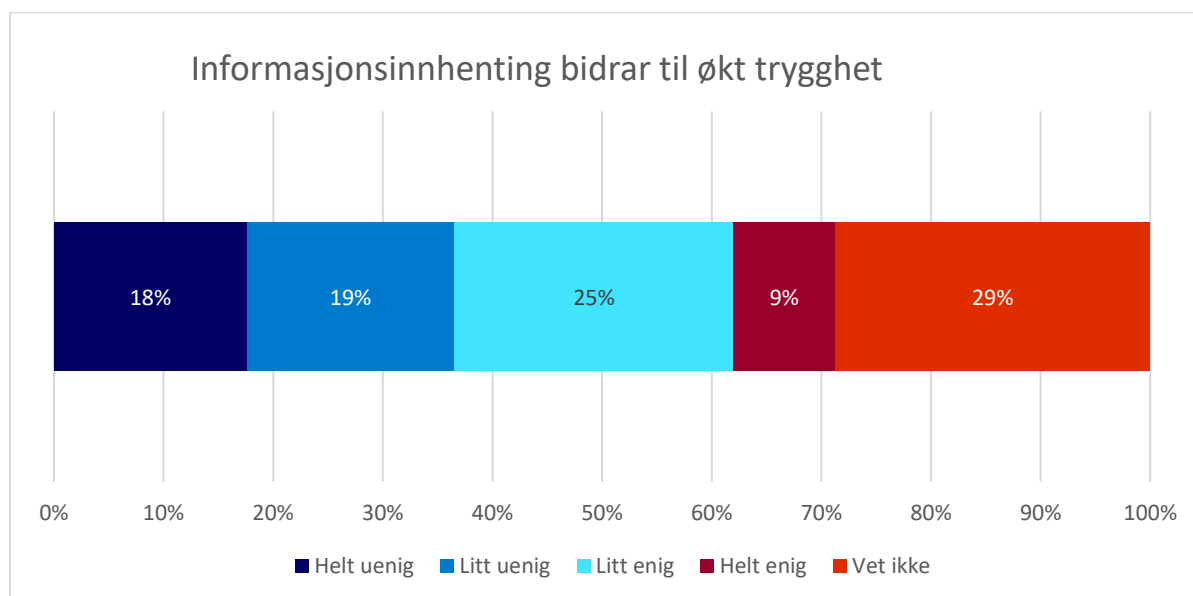
Du blir overvåka hele tida av sentralen, vi skanner jo blant annet koder underveis, hvor vi faktisk kan gå inn og se. Og så har man også en sånn SOS-knapp man kan bruke.

Det har blitt noe bedre, fordi det har blitt mye mer overvåkning i forhold til flåtestyring på biler og den typen ting. Der bruker man GPS for sporingen, for rett og slett sikkerheten til vekter. Det handler om at hvis kommer det en uttrykning eller en hendelse så vet man hvor den nærmeste bilen er, så man kan bistå eller gjøre jobben. Men det handler også om at vi har rutiner på å melde fra om at vi er oppe og går, og når vi stopper med jevne mellomrom. Vi må melde rutinen da. Men det er ikke slik at hvis du ikke melder ifra, så lyser det rødt på skjermen til alarmstasjonen så de må de ta kontakt, og hvis de ikke får kontakt så må de sende ut noen.

Det er enklere rapporteringssystemer enn tidligere da vi satt og skrev word-dokumenter på alt vi gjorde, eller for så vidt håndskrev uttrykkningsrapporter. Vi har fått bedre verktøy til det, men det er foreløpig lite som tar fra oss den arbeidsoppgaven vi har og har hatt. Men vi ser jo at det er på vei til å komme. Ta uttrykningstjenester generelt. Si for eksempel markedet i forhold til boligalarmkunder hvor alarmene har blitt smartere. En kan overvåkes mer nå når det faktisk er en reell hendelse hos en kunde. Der hvor man tidligere kjørte en uttrykning, så kjører man i mindre grad utrykninger i dag, fordi man faktisk kan se på et kamera om alt er ok. Man kan løse en hendelse på en helt annen måte da.

Vekteren i førsteposisjon skal si «god morgen». Men hvis du leser en person så er det ikke alltid en person har lyst til å ha en god morgen, og så sier vi det. Men det er instruksfestet å si «god morgen», og så står vaktlederen og noterer. Og hvis du ikke gjør det (sier god morgen) da så får du skriftlig advarsel.

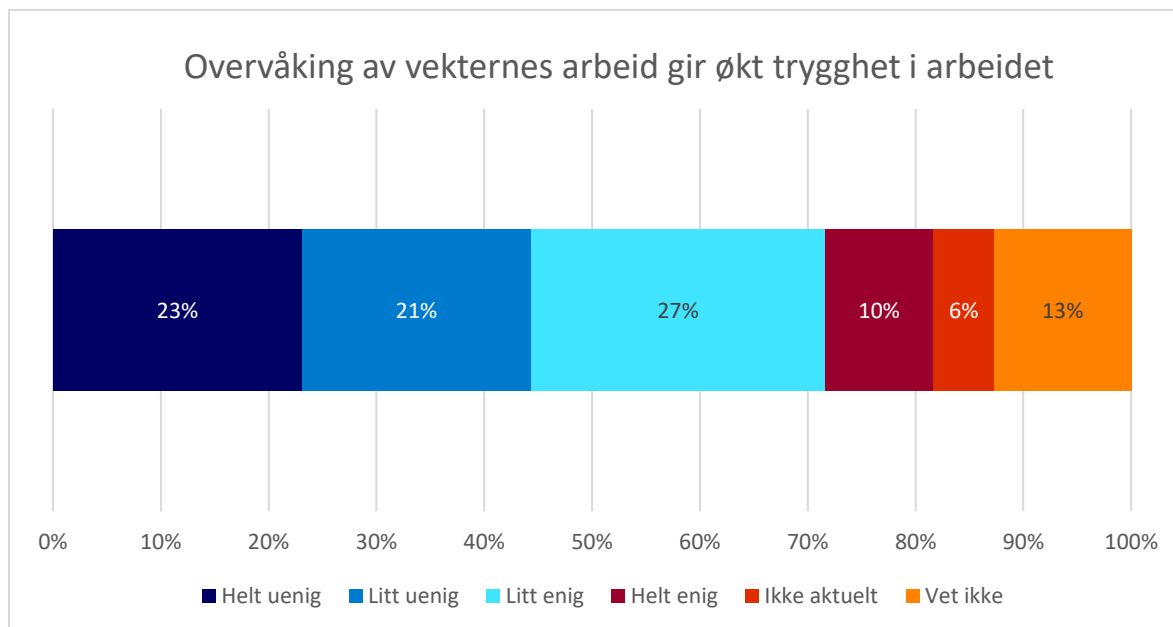
I det siste sitatet fremkommer hvordan overvåkingen fortsatt i dag kan være en person, en vaktleder som observerer vekternes atferd. Som vi ser i sitatene over, behøver ikke overvåking å oppleves som noe negativt, men kan også oppleves som en trygghet i arbeidet. Vi fremsatte en påstand om at «informasjonsinnhenting bidrar til økt trygghet». Se figur 53.



Figur 53. Informasjonsinnhenting bidrar til økt trygghet. Prosentvis (n=670)

Som vi ser i figuren over oppgir 37 prosent av vekterne at de er helt (18 prosent) eller litt (19 prosent) uenige i påstanden. Videre sier 35 prosent seg litt (26 prosent) eller helt (9 prosent) enige, mens 29 prosent oppgir at de ikke vet. Med andre ord ser vi en todeling i utvalget.

Vi fremsatte også en mer direkte påstand om at «overvåking av vekternes arbeid bidrar til økt trygghet i arbeidet». Sammenlignet med svarene på spørsmål om informasjonsinnhenting, var prosentandelen som oppga at de ikke visste sunket fra 29 til 13 prosent.



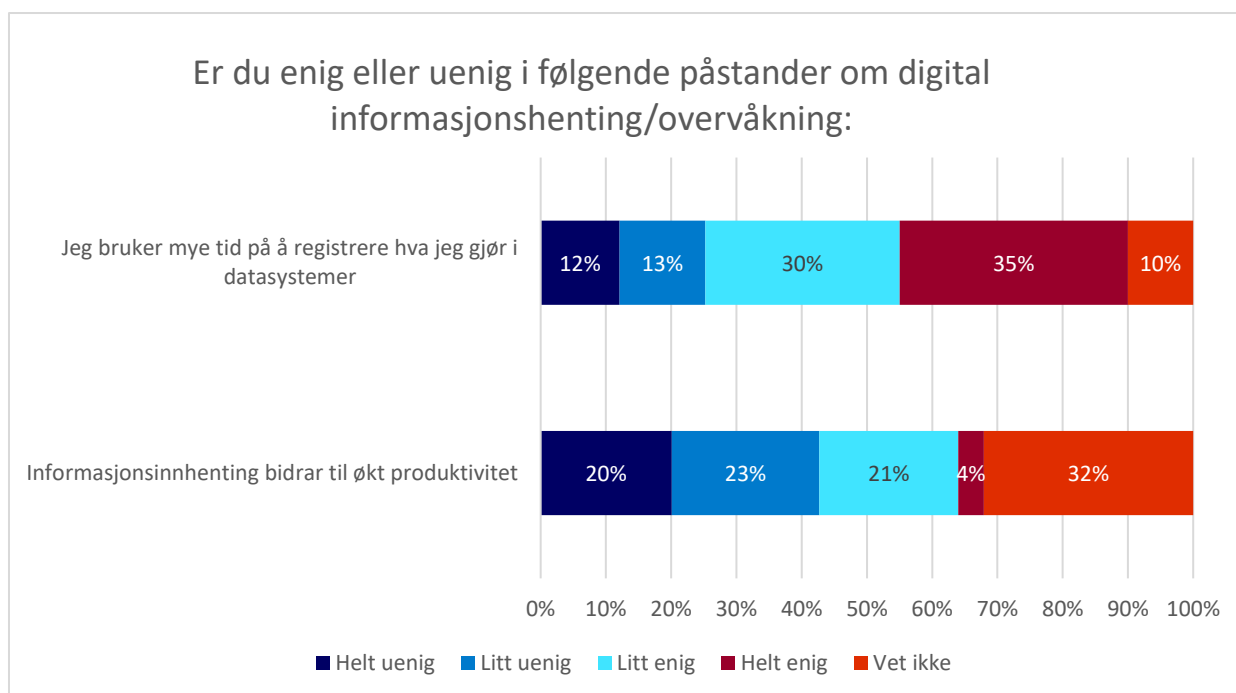
Figur 54. Overvåking av vekternes arbeid gir økt trygghet i arbeidet. Prosentvis (n=673)

Som vi ser i figur 54 oppgir 44 prosent at de er helt (23 prosent) eller litt (21 prosent) uenige i at overvåkingen bidrar økt trygghet i arbeidet. På den annen side oppgir 37 prosent av vekterne at de er litt (27 prosent) eller helt enige (10 prosent).

Tallene indikerer at overvåking oppleves litt mindre trygghetsskapende sammenlignet med informasjonsinnhenting. Overvåking oppfattes også som mer negativt enn informasjonsinnhenting når det gjelder å skape trygghet i arbeidet.

Tidsbruk ved registrering av oppgaver

Vi fremsatt følgende påstand: «Jeg bruker mye tid på å registrere hva jeg gjør i datasystemer». Som vi ser i figuren under oppgir 65 prosent av vekterne at de er helt (35 prosent) eller litt enige (30 prosent) i påstanden. Videre oppgir 25 prosent at de er litt (13 prosent) eller helt uenige (12 prosent), mens 19 prosent oppgir at de ikke vet.



Figur 55. Påstander knyttet til informasjonsinnhenting og tidsbruk/produktivitet. Prosentvis (n=667)

Det å bruke mye tid på noe som oppleves nyttig erfares gjerne meningsfylt. Vi fremsatte en påstand om at «Informasjonsinnhenting bidrar til økt produktivitet». Som vi ser i figur 55 oppgir **43 prosent av vektene at de er helt (20 prosent) eller litt uenig (23 prosent) i at informasjonsinnhenting bidrar til økt produktivitet**. Videre ser vi at 25 prosent av vektene sier seg litt (21 prosent) eller helt enige (4 prosent) i at informasjonsinnhenting bidrar til økt produktivitet. I tråd med at bruken av informasjonen som hentes inn fremstår noe uklart for vektene, oppgir 32 prosent at de ikke vet.

8.3 Oppsummering

I dette kapittelet har vi sett at halvparten av vektene opplever at standardiseringen har økt. Fire av ti er helt eller litt enige i påstanden om at en ikke fikk utført arbeidsoppgavene på den måten en ønsket fordi det var etablert andre standarder for oppgaveløsningen.

Vektene er todelt i synet på om digital styring bidrar til å optimalisere oppgaveløsningen, men et flertall erfarer den digitale flåtestyringen som positiv. Vi finner ingen forskjeller mellom vektene relatert til hvor tett kontakt de har med publikum.

Fem av ti vektene er helt eller litt enige i at digitaliseringen innskrenker vektene påvirkning.

Ledelsens bruk av informasjonen som hentes inn er mer eller mindre uklart for fire av ti vektene og like mange vektene mangler tillit til ledelsens bruk av personlig informasjon. Seks av ti vektene er mer eller mindre engstelig for at overvåkning av deres arbeid skal misbrukes eller brukes mot dem. Vektene tillit til kunden er høyere enn til egen ledelse: mens 35 prosent av vektene oppgir at de er helt enige i at de har tillit til at kunden ikke misbruker personlig informasjon, er det tilsvarende tallet for vektene tillit til ledelsen 30 prosent.

Nesten seks av ti vektere er i ulik grad uenige i at overvåkning er noe en som vekter må tåle og nesten fem av ti er i ulik grad enige i at informasjonsinnhenting bidrar til en kontrollkultur ved arbeidsplassen.

Vekterne er todelt i synet på om informasjonsinnhenting bidrar til trygghet, mens noen flere vektere er skeptiske til at overvåking bidrar økt trygghet i arbeidet.

Nesten syv av ti vektere er i ulik grad enige i at en bruker mye tid på å registrere hva en gjør i datasystemer og fire av ti er i ulik grad uenige i at informasjonsinnhenting bidrar til økt produktivitet.

9. Medbestemmelse og medvirkning

NAF er part i Vekteroverenskomsten med NHO Handel og Service, her finner vi regler knyttet til lønns- og arbeidsforhold. Når det gjelder medbestemmelse og medvirkning er det i hovedsak Hovedavtalen mellom LO og NHO som kommer til anvendelse, her finnes regler om partenes rettigheter og plikter i samarbeidet og ikke minst – en rekke regler som sier noe om hvordan man skal samarbeide og hva man skal samarbeide om. I tillegg er også arbeidsmiljøloven (aml) sentral når det gjelder den enkeltes rett til deltakelse, utvikling og informasjon.

9.1 Den norske modellen på virksomhetsplan

Samarbeidet i den enkelte virksomhet blir ofte omtalt som mikromodellen (Hernes 2006) – eller den norske modellen på virksomhetsnivå (Trygstad m.fl. 2015). Modellen har en dobbel begrunnelse; samarbeidet skal gagne begge parter: trygge og gode arbeidsplasser **og** verdiskapning og produktivitet. Både ansatte og tillitsvalgte skal ha medinnflytelse; partene forplikter seg altså til både individuell deltakelse fra den enkelte arbeidstaker og fra de ansattes representanter. For det tredje: det er snakk om *reell innflytelse*, her med et eksempel fra Hovedavtalen LO-NHO: «De ansatte og deres tillitsvalgte skal ha reell medinnflytelse og gjennom samarbeid, informasjon og drøftelse bidra til økt verdiskapning og produktivitet og derved til de økonomiske forutsetninger for bedriftens fortsatte utvikling og trygge og gode arbeidsplasser.» (§9-1)

Innflytelsen begrunnes altså med både ansattes rett til et demokratisk arbeidsliv, eller et arbeidsliv hvor de det gjelder kan delta i viktige beslutninger. Den enkelte har også rett til individuell utvikling og selvbestemmelse. På den annen side, skal samarbeidet og innflytelsen bidra til et mer effektivt produktivt arbeidsliv. Dette doble argumentet gjelder både for den individuelle innflytelsen og det gjelder for det representative – altså samarbeidet mellom ledelsen og de tillitsvalgte. I tabellen oppsummeres argumentene:

Tabell 2. Former for deltakelse

Former for deltakelse	Normer om...	
	Demokrati	Produktivitet
Individuell	Autonomi og frihet Selvbestemmelse	Utfoldelse: økt produktivitet og innovasjon
Representativ	Likhet og rettferdighet	Konfliktløsning og legitime beslutninger Arbeidsfred

Det demokratiske argumentet for individuell deltakelse knyttes til grunnleggende demokratiske rettigheter, som rett til å bestemme over eget liv og å delta i beslutninger som angår en selv. Demokratisøylen viser altså til demokratiets to sider: frihet og likhet. Frihet viser til individenes rett til autonomi og selvbestemmelse; dette kan bare sikres gjennom individuell deltakelse. Amls §4-2(2) er sentral her (se nedenfor). Likhet viser til rettferdighetsprinsipper; maktdeling og deltakelse i beslutningsprosesser. Dette må sikres gjennom representative ordninger – eller altså tillitsvalgte.

Når det gjelder hensynet til produktiviteten, kan dette også ivaretas gjennom ulike individuelle og representative ordninger. Tabell 2 bygger på en antagelse om at individuell utfoldelse er nødvendig for å kunne utnytte den enkeltes kompetanse og kunnskap, og at gode ordninger dermed vil øke produktiviteten. Den kollektive deltakelsen gis flere funksjoner i tabell 2. For det første: lov- og avtalesystemet setter regler for konfliktløsning slik at man unngår langvarige konflikter (blant annet streik og andre aksjoner) som vil senke produktiviteten. For det andre: tillitsvalgtes deltakelse i beslutningsprosessene i selskapet vil øke informasjonstilgangen og bidra til å legitimere beslutningene som fattes og lette iverksettingen. Dette vil øke produktiviteten.

Det er denne doble begrunnelsen som ligger til grunn for at vi kan se på lokalt partssamarbeid som en vinn-vinn-situasjon. Dette gjelder også fordelingen av verdiskapningen; partene samarbeider for å gjøre kaka større – og så fordeles produktivetsgevinsten mellom partene i sentrale og lokale forhandlinger.

Vinn-vinn-situasjonen kommer ikke av seg selv, Hernes (2006) understreker at det er behov for at partene møtes ofte og jevnlig:

«Partene på bedriftsnivå vet at de skal og må leve og virke sammen i lang tid. Derfor vil en kortsiktig gevinst på ett felt fort oppveies av det langsiktige utbyttet som vinnes ved fordragelighet og gjensidig tillit, og av at det man gir på ett område kan kompenseres av det man vinner på et annet.» (Hernes 2006:29)

Hernes bruker uttrykket 'mikromodellen' om dette samarbeidet og lister opp resultatene for begge parter (Hernes 2006: 28-29).

Arbeidsgiverne vil oppleve:

- i) Reduserte kostnader (bedre arbeidsmiljø og mer innsatsvilje fra arbeidstakerne),
- ii) Økt kompetanse (erfarne arbeidstakere og 'learning by doing', noe som også fører til
- iii) Bedre bruk av tilgjengelig teknologi og vilje til å ta i bruk ny teknologi og innovasjoner,
- iv) Økt omstillingsvilje fordi arbeidstakerne ser at omstilling sikrer langsiktige interesser og endelig
- v) Bedre krisehåndtering fordi partene har tillit til hverandre når konflikter og utfordringer skal løses.

For arbeidstakere lister Hernes opp følgende punkter:

- i) Høyere lønn, tryggere arbeidsplasser og mer meningsfylte oppgaver,
- ii) Forsvar mot 'umenneskelig press',
- iii) Økt investering i kompetanse og dermed også personlig utvikling, variasjon og læring og
- iv) Økt respekt gjennom å bli oppfattet som uunnværlige deltakere i organisasjonen og ikke bare arbeidskraft.

Det er viktig å understreke at de to nivåene i tabell 2 – individuell og representativ deltakelse – ikke er uavhengige av hverandre. Tillitsvalgte har ansvar for at arbeidstakerne har innflytelse på eget arbeid og – på den andre siden – informasjon om driften, ideer til forbedringer og økt kompetanse fra medlemmene er grunnlaget for tillitsvalgtes posisjon i partssamarbeidet.

9.2 På jakt den norske modellen på virksomhetsnivå

I dette kapitlet skal vi altså lete etter mikromodellen i vekterbransjen ved først å se på 1) den enkeltes individuelle innflytelse på sitt eget arbeid før vi 2) er opptatt av hvorvidt den enkelte har innflytelse på ledelsens beslutninger. Deretter går vi over til det 3) representative systemet og leter etter lov- og avtalebaserte ordninger og lar de tillitsvalgte komme til ordet. Siste del av avsnitt 3 handler om medlemmenes vurdering av de tillitsvalgtes arbeid. Deretter går vi over til den andre parten i samarbeidet og ser på 4) hvordan vekterne i vår undersøkelse opplever ledelsens holdninger til medbestemmelse og medvirkning.

I avsnitt 5) skifter vi fokus og ser på forhold som kan bidra til god drift av virksomhetene, her står uttrykket 'organisatorisk klarhet' sentralt. Uttrykket viser til fordelene ved at alle ansatte har oversikt og informasjon om hvem som har ansvar og myndighet i selskapet. Slik oversikt – eller klarhet – gjør at driften av virksomheten skilr lettere og mer effektivt, man unngår misforståelser og forsinkelser i arbeidet.

I det siste (6) avsnittet leter vi etter sammenhengene i materialet. For det første; finner vi en sammenheng mellom individuell og/eller representativ innflytelse og organisatorisk klarhet? Og dernest: finner vi en sammenheng mellom tillitsvalgtes rolle og individuell innflytelse?

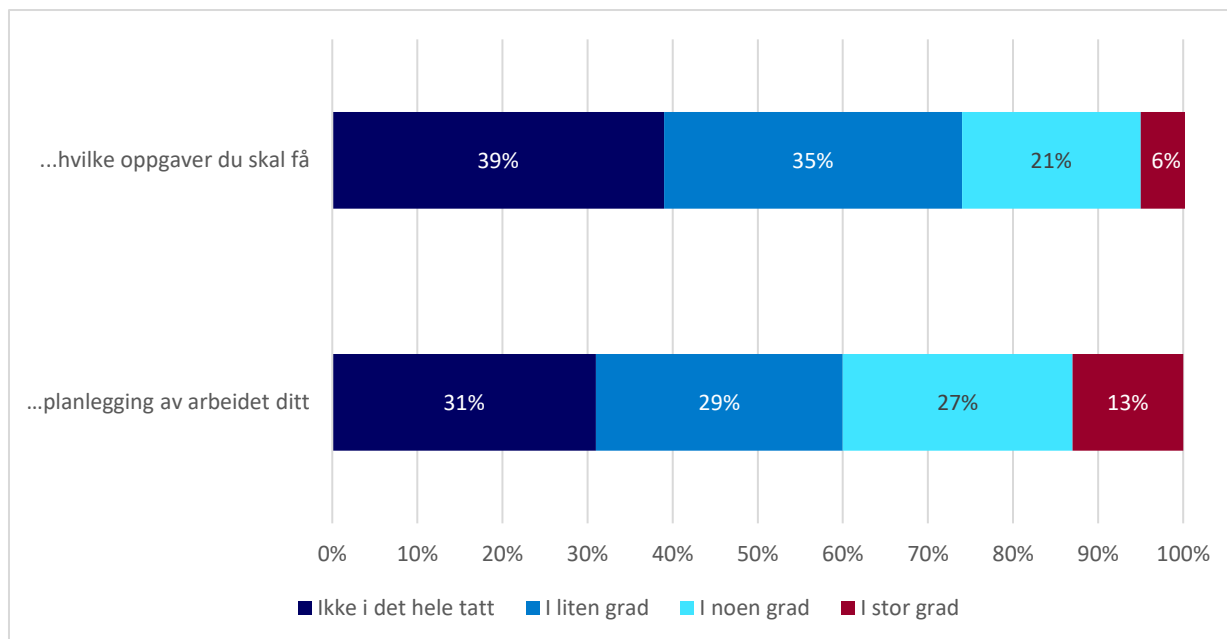
Individuell innflytelse på eget arbeid

Det første temaet er altså hvorvidt den enkelte arbeidstaker selv kan påvirke egen arbeidssituasjon. Her gir arbeidsmiljøloven (aml) viktige føringer:

aml 4, 2- (2) I utformingen av den enkeltes arbeidssituasjon skal:

- a. det legges til rette for at arbeidstaker gis mulighet for faglig og personlig utvikling gjennom sitt arbeid,
- b. arbeidet organiseres og tilrettelegges under hensyn til den enkelte arbeidstakers arbeidsevne, kyndighet, alder og øvrige forutsetninger,
- c. det legges vekt på å gi arbeidstaker mulighet til selvbestemmelse, innflytelse og faglig ansvar,
- d. arbeidstaker så langt som mulig gis mulighet til variasjon og for å se sammenheng mellom enkeltoppgaver,
- e. det gis tilstrekkelig informasjon og opplæring slik at arbeidstaker er i stand til å utføre arbeidet når det skjer endringer som berører vedkommendes arbeidssituasjon.

Det første vi undersøker er hvorvidt den enkelte selv kan bestemme over fordeling av oppgaver og planlegging av arbeidet.



Figur 56. I hvilken grad bestemmer du selv eller er du med på viktige beslutninger angående... Prosent. (n=670-671)

Funnene i figur 56 tyder på at **vektene i liten grad selv kan bestemme og/eller deltar i beslutninger knyttet til hvilke oppgaver den enkelte skal utføre**. Vi ser at 27 prosent svarer i noen eller stor grad, mens 74 prosent svarer «ikke i det hele tatt» eller «i liten grad». Andelen som selv bestemmer og/eller deltar i beslutninger i planlegging av arbeidet synes litt høyere, her svarer 40 prosent i noen eller stor grad.

Når det gjelder tema som utførelse av arbeidet, kvalitetskrav, arbeidstempo og samarbeid kan vi sammenligne med resultater fra Medbestemmelsesbarometeret 2020. Selve spørsmålet og skalaen i de to undersøkelsene er litt forskjellig, men de er likevel like nok til at en sammenligning gir mening⁵. Spørsmålsstilling og verdier på variablene presenteres i tabell 3.

⁵ I de tilfeller hvor svaralternativene varierer sammenligner vi 'ytterpunktene', vi trekker altså i liten grad inn 'verken/eller' (kodet til 3 i MB2020).

Tabell 3 Innflytelse over arbeid. Prosent.

I hvilken grad bestemmer du selv eller er du med på viktige beslutninger angående...		Hvor stor innflytelse vil du si at du har på organiseringen av arbeidet når det gjelder...	
Hvordan du skal gjøre arbeidet		På utførelsen av oppgavene	
	Vektene		MB2020
Ikke i det hele tatt	27	1 Ingen	2
I liten grad	26	2	4
I noen grad	30	3	15
I stor grad	17	4	36
Total	100	5 Stor	42
N	670	Ikke aktuelt	1
		Total	100
		N	1867

I vår undersøkelse svarer 47 prosent av vektene at de i noen eller stor grad bestemmer/deltar i viktige beslutninger om hvordan arbeidet skal gjøres, mens 53 prosent svarer «ikke i det hele tatt» eller «i liten grad». I MB2020 spurte vi om hvor stor innflytelse den enkelte opplevde å ha på utførelsen av oppgavene. Tabell 3 viser at 78 prosent velger å svare 4 og 5 (stor) på skalaen, noe som tyder på at **vektenes opplevelse av mulighet for å påvirke hvordan arbeidet skal gjøres er betydelig lavere enn for ansatte i privat sektor generelt.**

Også når det gjelder kvalitetskrav til arbeidet tyder resultatene fra de to undersøkelsene på reelle forskjeller til tross for ulik skala og ordlyd. Det innledende spørsmålet er det samme som i tabell 3.

Tabell 4 Innflytelse over kvalitet. Prosent.

Hvilke kvalitetskrav som skal stilles		På kvaliteten i det jeg gjør	
	Vektene		MB2020
Ikke i det hele tatt	40	1 Ingen	1
I liten grad	29	2	2
I noen grad	22	3	12
I stor grad	10	4	34
Total	100	5 Stor	50
N	670	Ikke aktuelt	1
		Total	100
		N	1868

32 prosent av de spurte vektene svarer at de i noen eller stor grad selv bestemmer eller deltar i beslutninger om hvilke kvalitetskrav som skal stilles. I det representative utvalget fra privat sektor svarer 84 prosent 4 eller 5 (stor). Nesten ingen (3 prosent) velger de laveste alternativene.

Også når det gjelder arbeidstempo finner vi store forskjeller mellom de to undersøkelsene.

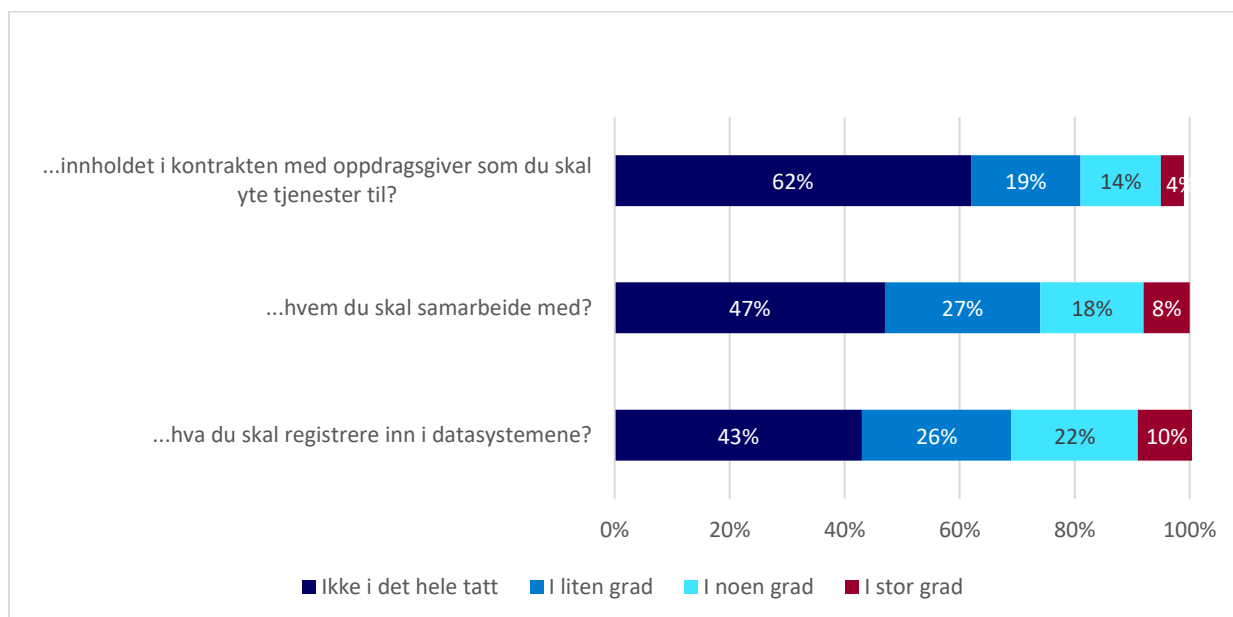
Tabell 5 Innflytelse over arbeidstempo. Prosent.

Vekterne		MB2020	
hvilket arbeidstempo som skal gjelde?		På arbeidstempoet	
	Vekterne		MB2020
Ikke i det hele tatt	40	1 Ingen	4
I liten grad	25	2	8
I noen grad	23	3	20
I stor grad	12	4	35
Total	100	5 Stor	31
N	670	Ikke aktuelt	2
		Total	100
		N	1870

Blant vekterne svarer 35 prosent at de i noen eller stor grad bestemmer selv og/eller deltar i beslutninger om arbeidstempo. I MB2020 er andelen som svarer 4 og 5 (stor) 66 prosent.

Resultatene indikerer altså at den opplevde individuelle innflytelsen er mindre blant vektere enn blant ansatte i privat sektor generelt.

Spørsmålene i figur 57 var ikke del av MB2020 og viser hvordan den enkelte kan påvirke i samspill med andre aktører.



Figur 57. I hvilken grad bestemmer du selv over. Prosent (n=670)

Resultatene tyder på at vekterne i liten grad trekkes inn i arbeidet med å utforme innholdet i kontraktene selskapene inngår med oppdragsgiver, 81 prosent svarer ikke i det hele tatt eller i liten grad. Heller ikke når det gjelder hvem man skal samarbeide med synes det vanlig at ansatte bestemmer selv eller deltar i beslutningen, her svarer 74 prosent ikke i det hele tatt eller i liten grad. Det siste spørsmålet figur 58 handler om den enkeltes mulighet til å kontrollere den informasjonen vedkommende gir fra seg. **Vi finner at 69 prosent av vekterne svarer at de ikke**

i det hele tatt eller i liten grad bestemmer selv eller bidrar til beslutningen om hva som skal registreres inn i datasystemene. Igjen tyder resultatene på at vekterne i liten grad har innflytelse på viktige forhold knyttet til arbeidet. Vi minner om at vi hele tiden måler vekternes opplevelser.

I begge undersøkelsene har vi spurt om dialogen mellom leder og ansatt når det gjelder arbeidskrav, resultatet er gitt i tabell 6.

Tabell 6. Uenig eller enig i påstand: Arbeidskravene mine fastsettes i løpende dialog med min nærmeste leder. Prosent

	Vektere		MB2020
Helt uenig	19	1 Helt uenig	4
Litt uenig	19	2	8
Litt enig	34	3	19
Helt enig	21	4	35
Vet ikke	7	5 Helt enig	31
Total	100	Vet ikke	3
N	673	Total	100
		N	1870

De to undersøkelsene opererte, slik tabell 6 viser, med ulike skalaer. Dersom vi sammenligner helt/litt enig med 5 (helt enig) og 4 ser vi at andelen vektere er 55 prosent, mens den i MB2020 er 66 prosent. Svarene tyder altså på noe (signifikant) forskjell knyttet til den direkte dialogen, men forskjellen er mindre enn i flere av tabellene ovenfor. Her kan vi legge til at dialog nok kan oppfattes forskjellig; fra ren kommando til en reell diskusjon om hvilke arbeidskrav som skal gjelde.

Innflytelse på arbeidsgivers beslutninger

I forrige avsnitt rettet vi fokus på den enkeltes innflytelse på egen arbeidssituasjon. Videre er vi opptatt av hvorvidt den enkelte kan påvirke arbeidsgivers beslutninger. Alle spørsmålene i dette avsnittet er identiske i vekterundersøkelsen og i MB2020.

Tabell 7. Hvor stor innflytelse vil du si at du har på arbeidsgivers (vaktelskapets)/virksomhetens (MB2020) beslutninger om Prosent

	Krav til lønnsomhet i virksomheten		Krav til kvalitet		Krav til effektivitet i arbeidet		Hvem som får vite hva	
	Vektore	MB2020	Vektore	MB2020	Vektore	MB2020	Vektore	MB2020
1 Ingen	59	20	49	12	47	11	52	19
2	12	20	14	14	14	15	15	19
3	10	24	13	24	15	28	16	23
4	5	17	11	28	11	27	7	19
5 Stor	5	13	7	18	7	16	5	13
Ikke aktuelt	8	6	5	3	6	3	6	6
Total	100	100	100	100	100	100	100	100
N	668	1858	670	1856	670	1862	669	1860

Spørsmålene i tabell 7 er knyttet til den enkelte arbeidstaker innflytelse på krav til lønnsomhet, kvalitet, effektivitet og kontroll over informasjonsstrømmen i virksomhetene. Sammenligningen viser at **mange vektere rapporterer om en lav grad av innflytelse**. Dersom vi slår sammen de to laveste svaralternativene (altså 2 og 1 (ingen) på skalaen finner vi 71 prosent av vekterne og 40 prosent av det representative utvalget fra privat sektor, altså en forskjell på 31 prosentpoeng. Når det gjelder kvalitet er forskjellen 37 prosentpoeng, når det gjelder effektivitet 35 prosentpoeng og når det gjelder 'hvem som får vite hva' 35 prosentpoeng.

Tabell 8 handler om strategier, arbeidsmetoder og organisering, samt virksomhetens forhold til utenforstående aktører eller hensyn.

Tabell 8. Hvor stor innflytelse vil du si at du har på arbeidsgivers (vaktelskapets)/virksomhetens (MB2020) beslutninger om Prosent

	Strategier		Valg av arbeidsmetoder		Organisering av virksomheten		Kunde-/brukerbehandling		Virksomhetens samfunns- og miljøansvar	
	Vektore	MB2020	Vektore	MB2020	Vektore	MB2020	Vektore	MB2020	Vektore	MB2020
1 Ingen	59	25	44	10	61	27	42	13	56	24
2	14	20	20	12	13	23	18	14	14	20
3	11	23	16	25	11	22	18	21	13	23
4	6	16	10	31	5	13	9	26	6	15
5 Stor	2	11	6	18	3	11	7	20	3	12
Ikke aktuelt	8	5	5	4	7	6	6	7	8	7
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	670	1861	667	1863	667	1861	668	1859	668	1861

Igjen finner vi gjennomgående store forskjeller. Med samme mål som vi brukte på tabell 7 er forskjellen når det gjelder innflytelse på virksomhetens strategi 28 prosentpoeng, valg av arbeidsmetoder hele 42 prosentpoeng og 24 prosentpoeng når det gjelder organisering av virksomheten. Også på de to siste spørsmålene, som altså i større grad handler om virksomhetens forhold til omverden, finner vi store forskjeller. Når det gjelder kunde-/brukerbehandling er forskjellen 33 prosentpoeng og 26 prosentpoeng når det gjelder virksomhetens samfunns- og miljøansvar.

Resultatene så langt tyder altså på at vektene opplever at de har mindre innflytelse over eget arbeid og organiseringen av arbeidet enn hva vi finner i representative undersøkelser om norsk arbeidsliv.

Tre ulike representative ordninger

I dette avsnittet er vi opptatt av de representative ordningene. Spørreundersøkelsen har gått ut til medlemmer av Norsk Arbeidsmandsforbund (NAF), det gir dermed liten mening å sammenligne med et representativt utvalg av arbeidstakere når det gjelder hvorvidt de ulike lov- og avtalefestede ordningene er på plass. Alle respondentene i undersøkelsen er medlem av en fagforening, i tjenesteyting i privat sektor er organisasjonsgraden 33 prosent (Nergaard 2020). På dette punktet støtter vi oss derfor på en spørreundersøkelse fra 2019 som Fafo (Trygstad og Steen 2019) gjennomførte på oppdrag av NAF. Fafos undersøkelse gikk ut til NAF-medlemmer og tillitsvalgte fra alle NAFs bransjer, men vi bruker her bare funn som kommer frem når utvalget reduseres til vekterne.

Tabell 9. Lovbestemte ordninger. Er disse ordningene etablert på din arbeidsplass/i virksomheten du jobber i?

	Verneombud		Arbeidsmiljøutvalg		Ansatterepresentasjon i styret
	Vektene	Fafo 2019 ⁶	Vektene	Fafo 2019	Vektene
Ja	78	71	44	29	30
Nei	10		12		14
Vet ikke	12		44		56
Total	100		100		100
N	673		672		673

Om lag tre av fire vektere i vår undersøkelse svarer at det er finnes verneombud på deres arbeidsplass/virksomhet, dette resultatet er i tråd med hva Fafo fant i 2019 (71 prosent). Vi finner at 44 prosent svarer at det finnes arbeidsmiljøutvalg (AMU), et resultat i overkant av Fafos resultater, men utvalget er lite og dette kan skyldes tilfeldigheter. Det vi nok kan slå fast er at under halvparten av NAFs medlemmer i vektorbransjen har tilgang til AMU. Det er også verdt å legge merke til at så mange som 44 prosent svarer 'vet ikke' på spørsmålet om AMU. Noen av disse vil sannsynligvis jobbe i selskap med AMU, men ettersom de ikke er klar over at ordningen finnes er det lite trolig at den har betydning for dem.

Når det gjelder spørsmålet om den siste lovbestemte ordningen – ansattes rett til å velge medlemmer til selskapets styre – er andelen som svarer ja 30 prosent. Begge de to største konsernene i bransjen (Securitas og Avarn) har slik representasjon, vi ville derfor forventet en høyere andel, men en slik forventning må ses i lys av den store andelen 'vet ikke' (56 prosent). Fafo spurte ikke om ansatterepresentasjon i styret.

⁶ Fafos rapport oppgir bare andelen som svarer ja.

Tabell 10. Avtalebaserte ordninger

	Tariffavtale	Fagforening(er)/yrkesorganisasjon/ husforening	Tillitsvalgte		Kollektive lønnsforhandlinger
	Vektene	Vektene	Vektene	Fafo 2019	Vektene
Ja	91	77	83	80	43
Nei	3	7	9		9
Vet ikke	6	16	9		47
Total	100	100	100		100
N	672	673	670		673

Ni av ti vektere svarer at det er tariffavtale i virksomheten (tabell 10), det tyder på at dersom det er NAF-medlemmer i selskapet er det også inngått tariffavtale. Andel som svarer at det er fagforening er (signifikant) lavere, her har vi ingen god forklaring annet enn at det må skyldes utvalg og svarprosent. Andelen som svarer at det er tillitsvalgte i selskapet er i tråd med tariffavtaledekningen, her er vårt tall også i tråd med Fafos funn (80 prosent). **Et klart flertall av medlemmene jobber altså i tariffbundne selskaper med tillitsvalgte.** Det gjør det noe utfordrende å forstå at bare 43 prosent svarer bekreftende på spørsmål om kollektive lønnsforhandlinger. Her kan forklaringen ligge i manglende lokale forhandlinger det er mulig medlemmene ikke assosierer sentrale forhandlinger med kollektive forhandlinger. En annen forklaring kan knyttes til den store andelen som svarer vet ikke (47 prosent).

Fafo (Trygstad m. fl. 2015 og 2021) skiller mellom representasjonsgap og deltakelsesgap. Representasjonsgapet viser til om lov- og avtalebaserte ordninger er på plass, mens deltakelsesgapet viser til hvorvidt ledere og tillitsvalgte møtes og praktiserer ordningene. Representasjonsgapet fremstår i tabell 9 og 10 ovenfor, gitt at alle som ble spurt jobber i selskapet med minst 50 ansatte er representasjonsgapet når det gjelder AMU på (100-44=) 56 prosent.

Deltakelsesgap fremkommer ved å spørre ledere og tillitsvalgte hvor ofte de møtes. Vi har ikke spurt om dette i vår undersøkelse, men Fafo spurte de 190 tillitsvalgte som var del av deres undersøkelse og fikk følgende resultat:

Tabell 11. Deltakelsesgap.

		Formelt samarbeid	
		Ja	Nei
Uformelt samarbeid	Ja	43	10
	Nei	23	24

Kilde: Trygstad og Steen 2019:23, tabell 3.1. N=190 (tillitsvalgte fra NAF)

Et godt – og produktivt – forhold mellom partene krever at både formell og uformell kontakt finner sted. Bare formell kontakt kan føre til unødvendig formalisering av saker, økt konfliktnivå og mindre forståelse og kunnskap om samarbeidspartnerens motiver og planer. Bare uformell kontakt kan føre til uklare beslutningsprosesser og manglende informasjon ut til de ansatte.

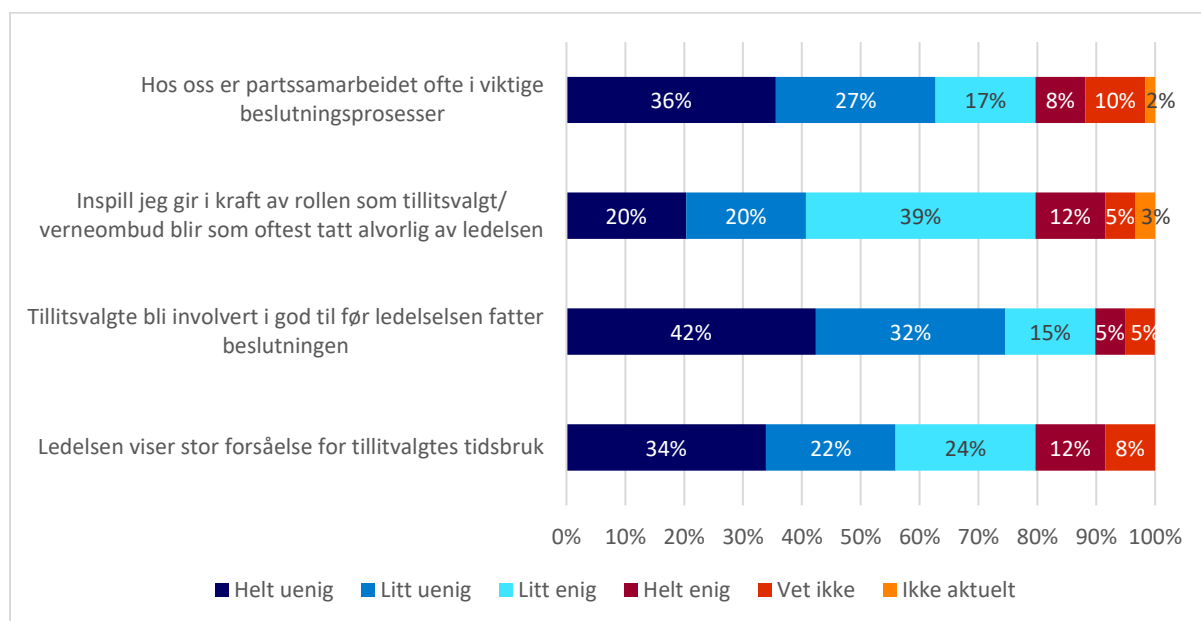
Fafo fant at en fjerdedel av de tillitsvalgte har minimal kontakt med ledelsen, mens 43 prosent møter ledelsen både formelt og uformelt. 23 prosent møtes bare formelt, mens 10 prosent har bare uformelt samarbeid.

Deltakelsesgap viser altså til forholdet mellom praksis og den møtevirksomhet som kan forventes for en god praktisering av avtaleverket, det er eksempelvis neppe mulig å samarbeide i tråd med hovedavtalens bestemmelser dersom man bare møtes noen få ganger i året.

Men det er ikke nok bare å fylle deltakelsesgapet, partene må også – igjen kan vi viser til hovedavtalens bestemmelser – vise vilje til samarbeid slik at:

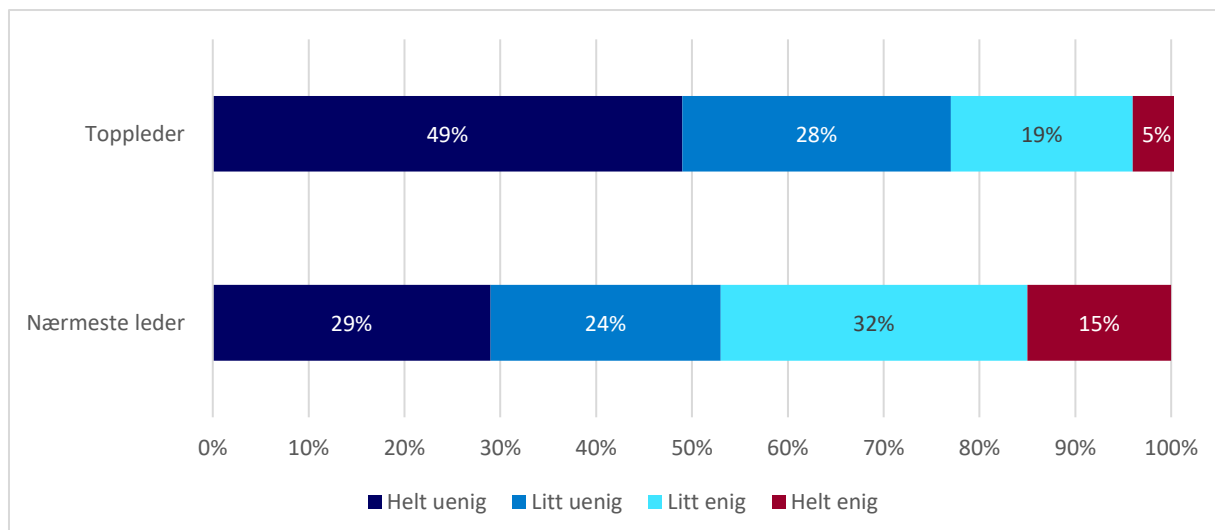
«De ansatte og deres tillitsvalgte skal ha reell medinnflytelse og gjennom samarbeid, informasjon og drøftelse bidra til økt verdiskaping og produktivitet og derved til de økonomiske forutsetninger for bedriftens fortsatte utvikling og trygge og gode arbeidsplasser» (Hovedavtalens §9,1).

Her kan vi dermed snakke om et *praktiseringsgap* – eller hvor stor avstand er det mellom avtalens intensjoner og praktiseringen lokalt. I vår undersøkelse har vi stilt flere spørsmål knyttet til dette, disse spørsmålene gikk bare til respondenter som har svart at de er eller har vært tillitsvalgte de siste to årene, antallet respondenter er altså svært lav og resultatene må tolkes deretter.



Figur 58. Ulike påstander til tillitsvalgte om medbestemmelse. Prosent (n=59)

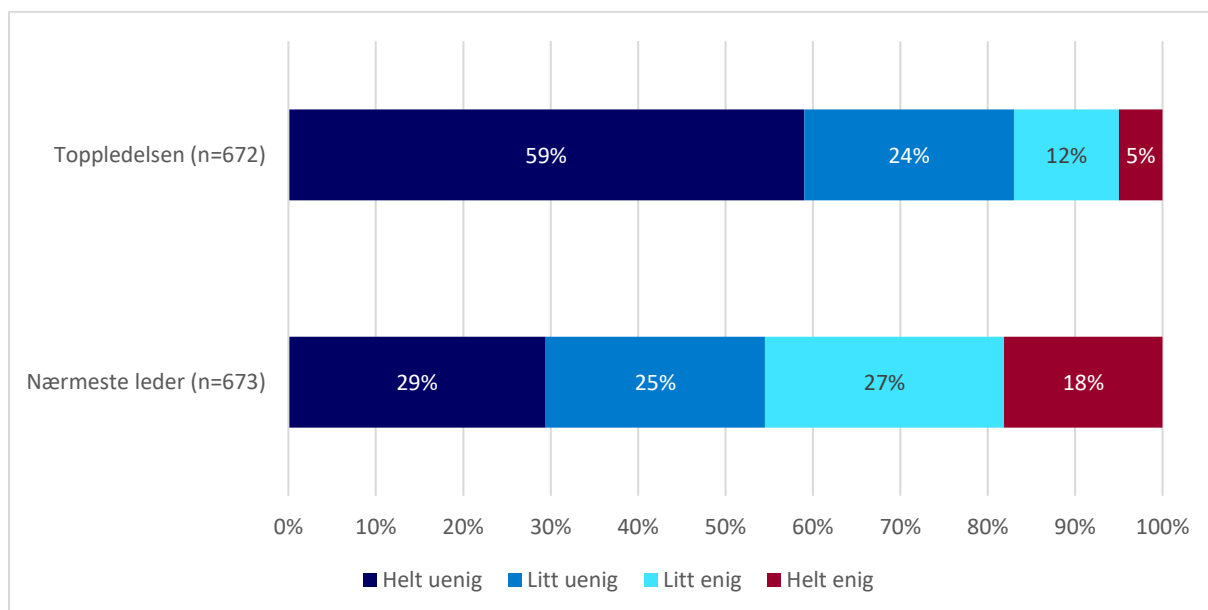
Figur 58 viser at om lag hver fjerde tillitsvalgt svarer at partssamarbeidet ofte brukes i viktige beslutningsprosesser, mens drøyt halvparten svarer at ledelsen tar innspill på alvor. En av fem svarer at tillitsvalgte blir involvert før ledelsen fatter beslutninger, mens drøyt halvparten svarer at ledelsen har stor forståelse for tillitsvalgtes tidsbruk. Utvalget er lite og i tillegg må vi ta hensyn til konsentrasjonen i bransjen, vi vet ikke hvor mange av de som har svart som jobber i samme selskap og dermed snakker om den samme ledelsen. **Resultatene tyder imidlertid på at det er et stort potensial for forbedringer i partssamarbeidet.** Denne konklusjonen styrkes når vi undersøker hvorvidt medlemmene synes ledelsen er opptatt av medbestemmelse og medvirkning fra de ansatte.



Figur 59. Jeg opplever at toppledelsen / nærmeste leder i selskapet jeg jobber i er opptatt av medbestemmelse og medvirkning fra de ansatte. Prosent (n=670)

En fjerdedel av vektene i vår undersøkelse er litt eller helt enig i at toppledelsen er opptatt av medbestemmelse og medvirkning fra de ansatte, halvparten er helt uenige i påstanden. Andelen er lavere når det gjelder nærmeste leder, men også her er det mange som gir uttrykk for manglende interesse for medbestemmelse og medvirkning. Vi finner en sterk og signifikant sammenheng mellom svarene på de to spørsmålene, **det er altså slik at dersom man svarer at toppledelsen er opptatt av medbestemmelse og medvirkning er det stor sjanse for at man også svarer at nærmeste leder er opptatt av dette (korrelasjon=0,39**)**. Dette tyder på at **toppledelsens holdning er viktig for hvordan ledere lenger ned i virksomheten ser på medbestemmelse og medvirkning.**

Omstilling og endring er et viktig tema i partssamarbeid. I figur 60 har vi spurt om ledelsen er flinke til å involvere de ansatte i endring i arbeidet.



Figur 60. Jeg opplever at toppledelsen / nærmeste leder er flinke til å involvere ansatte i endring i arbeidet. Prosent.

Bare 17 prosent er litt/helt enige i at toppledelsen er flinke til å involvere de ansatte i endringer i arbeidet, hele 59 prosent er helt uenig. Når det gjelder nærmeste leder svarer 45 prosent at de er litt/helt uenige, mens en fjerdedel er helt enig.

En foreløpig konklusjon er at **det synes som om NAFs vektermedlemmer har mindre innflytelse på egne arbeidsoppgaver og ledelsens beslutninger enn hva vi finner i andre deler av privat sektor.**

Tillitsvalgtes innsats

Hjelp og støtte til medlemmene er en viktig oppgave for de tillitsvalgte. Tabell 12 og 13 viser vurderinger av de tillitsvalgtes innsats. Her er spørsmålene identiske med MB2020 og bare ansatte som har svart ja på spørsmål om det er tillitsvalgte i virksomheten inngår i MB2020-utvalget.

Tabell 12. I hvilken grad stemmer det at ... Prosent.

	tillitsvalgte gjør en god jobb med å representere de ansattes interesser		tillitsvalgte er en kritisk stemme overfor ledelsen		tillitsvalgte sørger for å holde de ansatte informert om relevante prosesser i virksomheten	
	NAF	MB2020	NAF	MB2020	NAF	MB2020
1 Stemmer dårlig	12	5	11	5	20	6
2	9	9	9	11	12	12
3	17	23	16	23	18	28
4	18	33	20	31	18	28
5 Stemmer godt	33	19	26	16	20	12
Vet ikke / ikke aktuelt	12	12	18	14	13	14
Total	100	100	100	100	100	100
N	554	1311	554	1312	554	1311

Svarene tyder på at vekternes vurdering av NAFs tillitsvalgte ikke skiller seg særlig ut fra hva andre mener om de tillitsvalgtes innsats. Halvparten (eller hhv 51 prosent hos NAF og 52 prosent i MB2020) synes det stemmer (4 og 5 (godt) på skalaen) at de tillitsvalgte gjør en god jobb med å representere de ansattes interesser. Andelen vet ikke/ikke aktuelt er like stor (12 prosent). Når det gjelder andelen som svarer at det stemmer godt/nokså godt på påstanden om at de de tillitsvalgte er en kritisk stemme overfor ledelsen er disse like store (46 versus 47 prosent) og det samme gjelder det siste spørsmålet, altså hvorvidt de tillitsvalgte sørger for å holde de ansatte informert om relevante prosesser i virksomheten.

Informasjon til medlemmer henger tett sammen med hvorvidt de tillitsvalgte kan begrunne de avgjørelse de er med på. Dette er tema for første spørsmål i tabell 13.

Tabell 13. Enig eller uenig i påstand om at

	tillitsvalgte kan begrunne avgjørelser som er tatt		tillitsvalgte er for ofte enige med ledelsen	
	NAF	MB2020	NAF	MB2020
1 Stemmer dårlig	9	3	15	5
2	7	9	14	16
3	22	29	22	33
4	18	28	11	18
5 Stemmer godt	20	11	11	8
Vet ikke / ikke aktuelt	24	20	27	19
Total	100	100	100	100
N	554	1326	554	1309

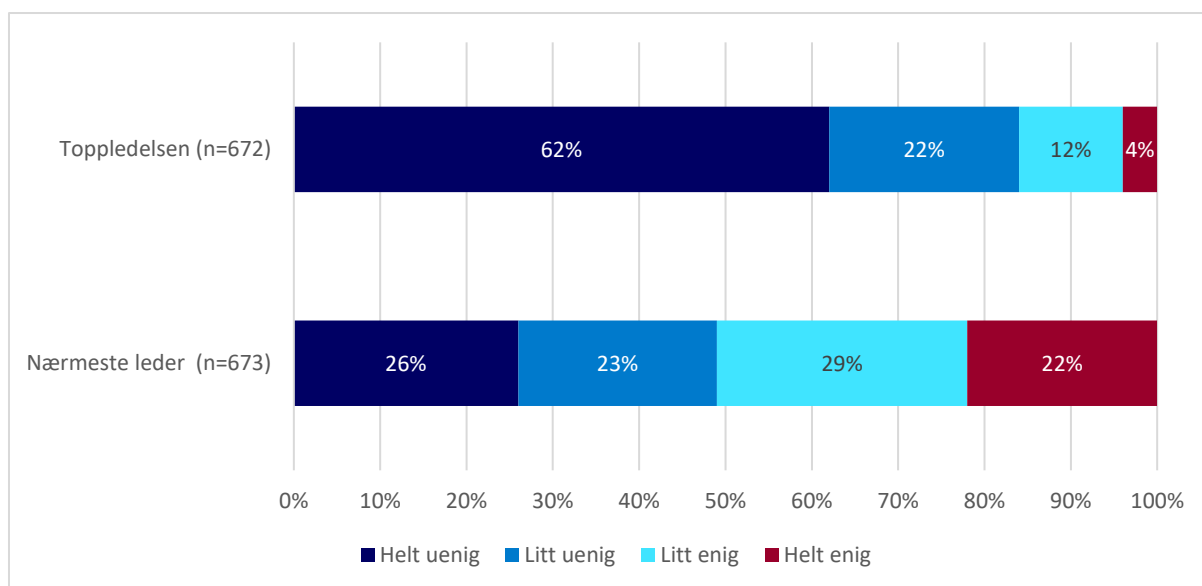
Tabell 13 viser at medlemmene i NAF vurderer sin(e) tillitsvalgte på samme måte som andre fagforeningsmedlemmer, 38 prosent er enige i den første påstanden i tabell 39 i MB2020 var andelen 39.

Tillitsvalgte skal også være bindeledd mellom ledelsen og de ansatte. I noen tilfeller vil tillitsvalgte også slutte opp om ledelsens forslag selv om enkelte medlemmer er skeptiske. Den siste påstanden vi presenterte er ment å sjekke om medlemmer synes de tillitsvalgte går utover sitt mandat som tillitsvalgte i samarbeidet med ledelsen. Her finner vi at 22 prosent av NAFs medlemmer synes at denne påstanden stemmer, mens andelen i MB2020 var 26 prosent. Forskjellen er signifikant, men likevel så liten at konklusjonen må bli at vurderingen er den samme.

Medlemmenes vurdering av de tillitsvalgte er altså gjennomgående den samme. Dette betyr ikke nødvendigvis at tillitsvalgtes innflytelse vurderes på samme måte, her er forventinger et viktig stikkord. Dersom NAFs medlemmer har lavere innflytelse enn andre vil svarene referere til ulike virkeligheter. Hvorvidt lavere innflytelse blant de tillitsvalgte kan brukes til å forklare lavere individuell innflytelse blant vekterne er et langt mer komplisert spørsmål. Denne (eventuelle) sammenhengen kommer vi tilbake til senere i kapitlet.

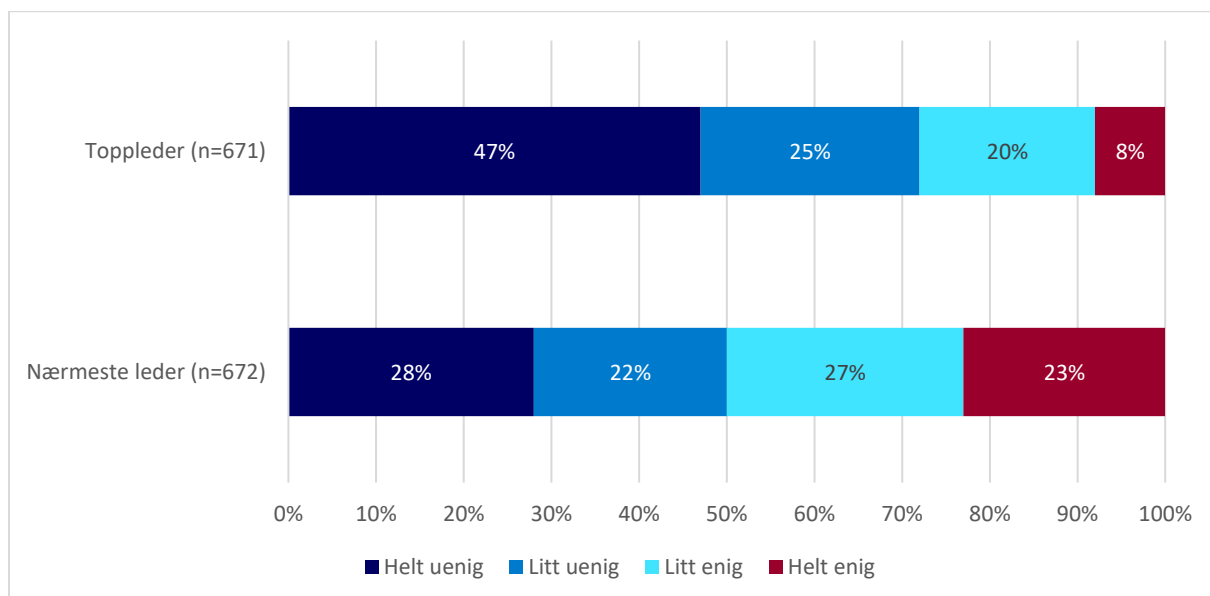
9.3 Ledere og innflytelse

I undersøkelsen ble det altså bedt om en vurdering av toppleder og av nærmeste leder (i skjema oppgitt som (vaktleder/objektleder/områdeleder). Det første vi skal se på er om man oppfatter at lederne er flinke til å fange opp signaler fra de ansatte hverdag.



Figur 61. Jeg opplever at toppledelsen / nærmeste leder i selskapet jeg jobber i er flinke til å fange opp signaler når det gjelder vekternes hverdag. Prosent.

Når det gjelder toppledelsen er det bare 16 prosent som er (litt+helt) enig i påstanden, når det gjelder nærmeste leder svarer om lag halvparten at de enige (figur 61). Her må det legges til at vi ikke har informasjon om hvorvidt de ansatte gir informasjon om hverdagen sin til ledelsen. Hvorvidt man sender signaler, vil også henge sammen med hvorledes slike signaler blir mottatt. Det er tema for neste figur.



Figur 62. Jeg opplever at toppledelsen / nærmeste leder i selskapet bidrar til å skape et miljø hvor vi kan komme med kritikk og snakke om ting som er gjort feil slik at vi kan lære av det. Prosent.

28 prosent er litt eller helt enig i at toppledelsen bidrar til å skape et miljø hvor man kan komme med kritikk og åpent snakke om ting som er gjort feil slik at man kan lære av det: Når det gjelder den nærmeste lederen er andelen litt og helt enig 50 prosent, som vist i figur 62.

I tabell 14 spisses spørsmålet og vi spurte om medlemmene tror at ledelsen vil reagere med uvilje dersom noen kommer med kritiske synspunkter. Her kan vi også sammenligne med resultatene fra MB 2022.

Tabell 14. Påstander om ledelsen. Prosent.

	... vil møte meg med uvilje hvis jeg kommer med kritiske synspunkter om forhold på jobben		Toppledelsen liker ikke at kritikkverdige forhold blir tatt opp	
	Toppledelsen	Nærmeste leder	x	MB2020
Helt uenig	17	31	1 Helt uenig	21
Litt uenig	27	28	2	25
Litt enig	34	25	3	24
Helt enig	22	16	4	17
Total	100	100	5 Helt enig	14
N	668	670	Total	100
			N	1584

Over halvparten – eller 56 prosent – svarer at de er litt/helt enige i påstanden om at toppledelsen vil møte kritikk med uvilje. Tilsvarende andel er 41 prosent når spørsmålet gjelder nærmeste leder. Formuleringen i MB2020 er noe 'mildere' – det er godt mulig at ledelsen misliker kritikk selv om det ikke fører til noen reaksjoner overfor den ansatte. 46 prosent er uenig i påstanden (helt uenig + 2).

Det er ikke grunnlag for å karakterisere ledere innenfor vekterbransjen på basis av disse få spørsmålene, men det kan være grunn til å diskutere om lederne er flinke nok til å utnytte det produktivitetspotensiale som ligger i innspill fra de ansatte – også når innspillene inneholder kritiske synspunkter.

9.4 Organisatorisk klarhet

Innledningsvis var vi opptatt av partssamarbeidets doble begrunnelse: man samarbeider til beste for de ansatte og til det beste for virksomheten. Hensikten nå er å undersøke hvorvidt vi kan finne tegn til at individuell og/eller representativ innflytelse bidrar til god drift i selskapene.

I dette avsnittet er vi derfor opptatt av hvordan medlemmene oppfatter ansvarfordelingen i virksomheten, hvorvidt man vet hvem som skal ta avgjørelser i ulike saker, hvem som skal utføre hvilke oppgaver hvorvidt de ansatte får tilstrekkelig informasjon og ressurser til å utføre jobben på en god måte. Dette er altså faktorer vi vil anta vil bidra til økt produktivitet i virksomheten (Falkum mlf, 2009). Her velger vi igjen – til tross for en noe forskjellig skala – å sammenligne med funn fra MB2020 og ser på forskjellen mellom andelen vektere som er helt eller litt uenig i de ulike påstandene med andelen i MB2020 som svarer 1 (helt enig) og 2. Dette gjør som tidligere nevnt at andelen uenig i MB2020 blir noe undervurdert.

Tabell 15. Organisatorisk klarhet. Prosent.

Det er helt klart hvem som har ansvar for hva				Det er helt klart hvem som skal ta avgjørelser i ulike saker			
	Vektene		MB2020		Vektene		MB2020
Helt uenig	14	1 Helt uenig	3	Helt uenig	15	1 Helt uenig	2
Litt uenig	26	2	8	Litt uenig	22	2	7
Litt enig	26	3	20	Litt enig	29	3	21
Helt enig	32	4	37	Helt enig	30	4	39
Vet ikke	2	5 Helt enig	32	Vet ikke	4	5 Helt enig	30
Total	100	Vet ikke	1	Total	100	Vet ikke	1
N	672	Total	100	N	673	Total	100
		N	1868			N	1864

Fire av ti vektere er uenige i at det er helt klart hvem som har ansvar for hva, mens det til sammenligning i MB 2020 er en andel på og ytterligere 20 prosent velger å svare 3 på skalaen.

Fire av ti vektere er uenige i at det er helt klart hvem som har ansvar for hva, i MB2020 er andelen 11 prosent, mens ytterligere 20 prosent velger å svare 3 på skalaen. Når det gjelder fordeling av myndighet (avgjørelse) er andelen uenige blant vektere 37 prosent og 9 prosent i MB2020. 21 prosent svarer vet ikke. 34 prosent av vektere er uenige i at det er helt klart hvem som skal utføre hvilke oppgaver, i MB2020 er andelen 9 prosent, mens 20 prosent svarer vet ikke.

Tabell 15. forts.

Det er helt klart hvem som skal utføre hvilke oppgaver			
	NAF		MB2020
Helt uenig	12	1 Helt uenig	2
Litt uenig	22	2	7
Litt enig	30	3	20
Helt enig	34	4	42
Vet ikke	2	5 Helt enig	30
Total	100	Vet ikke	1
N	673	Total	100
		N	1825

34 prosent av NAF-medlemmene er (litt eller helt) uenige i påstanden i tabell 15. I MB2020 finner vi at 9 prosent svarer 1 (helt uenig) og 2, mens ytterligere 29 prosent svare 3 eller altså verken/eller. **Igjen tyder resultatene på lavere opplevelse av organisatorisk klarhet enn det MB2020 finner.**

De to siste faktorene vi er opptatt av er informasjon og ressurser.

Tabell 15. forst.

Vi får den informasjonen vi trenger for å gjøre jobben				Vi får de ressursene vi trenger for å løse oppgavene			
	NAF		MB2020		NAF		MB2020
Helt uenig	23	1 Helt uenig	3	Helt uenig	25	1 Helt uenig	4
Litt uenig	29	2	10	Litt uenig	30	2	11
Litt enig	25	3	21	Litt enig	27	3	27
Helt enig	22	4	38	Helt enig	16	4	33
Vet ikke	1	5 Helt enig	29	Vet ikke	2	5 Helt enig	24
Total	100	Vet ikke	1	Total	100	Vet ikke	1
N	673	Total	100	N	673	Total	100
		N	1870			N	1869

Drøyt halvparten av vektene er uenige i at de får den informasjonen som trengs for å gjøre jobben. til sammenligning fant vi i MB2020 en andel på 13 prosent og 21 prosent som svarer midt på skalaen. Og endelig, mens 55 prosent av vektene svarer at de er uenige i at de får de ressursene de trenger for å løse oppgavene, er andelen uenige i MB2020 15 prosent og 27 prosent svarer 3 prosent. **Resultatene gir igjen grunn til å påpeke at vektere gir et mer negativt bilde av virksomheten enn hva vi finner i MB2020 og videre at andelen vektere som melder om lav organisatorisk klarhet er høyere enn det vi finner i undersøkelsen som er representativ for hele privat sektor.**

9.5 Individuell og representativ innflytelse

Nå er vi opptatt av å finne sammenhenger i materialet. Metoden vi bruker er å sjekke om variablene korrelerer med hverandre, eller altså: er det sammenheng i svarene på ulike spørsmål? Som skrevet i metodekapittelet, sier det statistiske målet ingenting om hvilken vei sammenhengen går, og vi trenger mer informasjon hvor tidligere forskning om tema er den viktigste ledetråden når vi tolker data. Slike vurderinger er svært viktige når vi skal tolke sammenhengen mellom variabler som handler om medvirkning og medbestemmelse, eksempelvis: er det ledelses positive holdning til medbestemmelse som fører til økt innflytelse for de tillitsvalgte eller er det mektige tillitsvalgte som presser ledelsen til en positiv holdning?

I tillegg må vi ta hensyn til at andre faktorer kan ligge bak sammenhengen, eksempelvis finner vi ofte at det er forskjell mellom ansattes innflytelse i kommunal og i privat sektor (se for eksempel Trygstad m. fl. 2021). Samtidig vet vi at innflytelse og virksomhetens størrelse ofte henger sammen. Lederspennet i kommunal sektor er gjennomgående større enn i privat sektor. Det er dermed grunn til å tro at det er lederspenn og ikke sektor som forklarer sammenhengen. En fullstendig analyse vil altså måtte ta hensyn til en rekke variabler, dette har vi ikke hatt mulighet til i dette prosjektet.

Individuell innflytelse og organisatorisk klarhet

Det første vi er opptatt av er hvorvidt vi kan finne en sammenheng mellom individuell innflytelse og organisatorisk klarhet. Her tar vi utgangspunkt i de fem påstandene i tabell 16:

Påstander:

1. Det er helt klart hvem som har ansvar for hva
2. Det er helt klart hvem som skal utføre hvilke oppgaver
3. Det er helt klart hvem som skal ta avgjørelser i ulike saker
4. Vi får den informasjonen vi trenger for å gjøre jobben
5. Vi får de ressursene vi trenger for å løse oppgavene

Videre har vi valgt ut variabler som handler om den enkeltes innflytelse på arbeidsgivers beslutninger.

Tabell 16. Sammenhengen mellom innflytelse og organisatorisk klarhet. Pearson Korrelasjonskoeffesienter

Hvor stor innflytelse vil du si at du har på arbeidsgivers (vaktelskapets) beslutninger om	Påstand 1 (uenig-enig)	Påstand 2	Påstand 3	Påstand 4	Påstand 5
Strategier (ingen -stor)	,224**	,215**	,269**	,320**	,353**
Krav til kvalitet	,281**	,253**	,326**	,378**	,386**
Krav til effektivitet i arbeidet	,288**	,255**	,337**	,403**	,410**
Krav til lønnsomhet i virksomheten	,222**	,203**	,285**	,342**	,322**
Valg av arbeidsmetoder	,245**	,246**	,262**	,308**	,306**
Hvem som får vite hva	,295**	,257**	,284**	,338**	,345**
Organisering av virksomheten	,224**	,205**	,261**	,271**	,282**
Kunde-/brukerbehandling	,274**	,214**	,324**	,357**	,324**
Virksomhetens samfunns- og miljøansvar	,266**	,243**	,311**	,349**	,327**
Minste N=596					

Tabell 16 viser at vi finner positive sammenhenger mellom de ulike målene på organisatorisk klarhet og den enkeltes individuelle innflytelse, eksempelvis: **dersom en respondent svarer at han eller hun har ingen innflytelse på krav til effektivitet i arbeidet er sjansen høy for at vedkommende svarer at han/hun er uenig i påstand 1-5 (klarhet i oppgaver, ansvar og avgjørelser, informasjonen og ressurser for oppgaveløsning)**. Størst sjanse er det når det gjelder påstand 4 og 5 (informasjon og ressurser), minst når det gjelder påstand 1 (klart ansvar), dette er et gjennomgående funn i tabellen.

Vi kan altså slå fast at det en sammenheng mellom individuell innflytelse og organisatorisk klarhet. Denne konklusjonen er i tråd med tidligere forskning: «jo mindre innflytelse arbeidstakerne har, jo mer sannsynlig er det at virksomheten oppfattes som uklar og dårlig organisert» (Falkum m. fl. 2009:106). Hvorvidt klarheten øker med økende innflytelse eller om innflytelsen øker med økende klarhet gir analysen ikke noe klart svar på. Men, andre spørsmål i undersøkelsen kan hjelpe oss et stykke på vei.

Ledelse og organisatorisk klarhet

Figur 63 viste at om lag tre av fire ansatte ikke opplever at toppledelsen og også nærmeste leder er opptatt av medbestemmelse og medvirkning. Om lag halvparten har samme opplevelse med nærmeste leder. Finner vi så tegn til at (oppfatninger av) ledelsens holdninger henger sammen med organisatorisk klarhet?

Tabell 17. Sammenhengen mellom vurdering av ledelsen og organisatorisk klarhet. Pearson Korrelasjonskoeffesienter

Jeg opplever at	Påstand 1	Påstand 2	Påstand 3	Påstand 4	Påstand 5
Toppledelsen er opptatt av medbestemmelse og medvirkning fra de ansatte	,334**	,290**	,358**	,423**	,425**
Nærmeste leder er opptatt av medbestemmelse og medvirkning fra de ansatte	,295**	,242**	,350**	,334**	,302**
Minste N=656					

Tabell 17 viser sterke sammenhenger mellom ledelsens holdninger til medbestemmelse og medvirkning og organisatorisk klarhet. Jo mer enig man er i at ledelsen er opptatt av medbestemmelse og medvirkning, jo større er sjansen for at man også er enig i de ulike påstandene.

Men, er det slik at eksempelvis det at de ansatte er klar over hvem som har ansvaret for hva påvirker ledelsens holdninger eller går sammenhengen den andre veien, altså at ledere som er positive til medbestemmelse og medvirkning vil sørge for at ansvarfordelingen er klar og kjent blant de ansatte? Her kan vi ikke konkludere, men bare antyde at det er (oppfatninger av) ledelsens holdning som påvirker svar på påstandene. Dette bygger vi på at det virker rimelig at ledelsens holdninger til ansattes deltakelse vil påvirke informasjonstilgang og ressurser (påstand 4 og 5, her er sammenhengene svært sterke), mens en god ressursituasjon ikke nødvendigvis vil påvirke ledelsens holdninger.

Funnene tyder altså på at en positiv holdning til medbestemmelse og medvirkning øker organisatorisk klarhet og dermed også muligheten for effektiv drift. Finner vi så tilsvarende sammenhenger mellom de tillitsvalgtes rolle og organisatorisk klarhet?

Representativ innflytelse og organisatorisk klarhet

Økt produktivitet er et resultat av at den enkelte arbeidstaker blir mer produktiv. Ovenfor har vi sett at det er en sterk sammenheng mellom individuell innflytelse og organisatorisk klarhet. Hvorvidt tillitsvalgtes innflytelse bidrar til organisatorisk klarhet, blir dermed et spørsmål om representativ innflytelse påvirker den individuelle innflytelsen. Dette er tema i tabell 18.

Tabell 18. Sammenhengen mellom i) innflytelse og tilstedeværelse av tillitsvalgte og ii) innflytelse og vurdering av tillitsvalgtes innsats. Pearson Korrelasjonskoeffesienter

Hvor stor innflytelse vil du si at du har på arbeidsgivers (vaktelskapets) beslutninger om	Tillitsvalgte på arbeidsplassen/ virksomheten (ja/nei)	Påstand; Tillitsvalgte gjør en god jobb med å representere de ansattes interesser
Strategier (lite – mye)	0,065	,191**
Krav til kvalitet	0,038	,245**
Krav til effektivitet i arbeidet	0,039	,225**
Krav til lønnsomhet i virksomheten	0,009	,223**
Valg av arbeidsmetoder	-0,009	,189**
Hvem som får vite hva	0,028	,182**
Organisering av virksomheten	0,021	,183**
Kunde-/brukerbehandling	0,046	,184**
Virksomhetens samfunns- og miljøansvar	0,076	,200**
Minste N		664

Første kolonne leter etter sammenhengen mellom innflytelse og tilstedeværelse av tillitsvalgte. Spørsmålet var altså om det er tillitsvalgte på arbeidsplassen/virksomheten. Svaret på dette spørsmålet henger ikke sammen med hva man svarer på spørsmålene om innflytelse.

Tillitsvalgte i seg selv har altså ingen betydning for innflytelse. Dette er i tråd med tidligere resultater (Falkum m. fl. 2009, Trygstad m. fl. 2021).

Funnene er altså ikke overraskende, det synes rimelig å anta at vi må vite mer om hva de tillitsvalgte gjør for vi kan anta at de kan påvirke ansattes innflytelse. I den andre kolonnen bruker vi derfor medlemmenes vurdering av tillitsvalgtes innsats som mål på aktivitetsnivå, eller altså vurdering av hvorvidt de tillitsvalgte gjør en god jobb med å representere de ansattes interesser. Her inngår bare de respondenter som har svart ja på spørsmålet om det er tillitsvalgte til stede.

Nå fremkommer en klar sammenheng mellom variablene, jo mer fornøyde vektene er med tillitsvalgtes innsats, jo større sjanse er det for at man har innflytelse på de ulike områdene som listes opp i tabell 18. Sterkest sammenheng finner vi når det gjelder krav til kvalitet, effektivitet i arbeidet og til lønnsomhet. **Resultatene tyder altså på at aktive tillitsvalgte har en positiv virkning på ansattes individuelle innflytelse.** En tilsvarende sammenheng – altså at det er en sammenheng mellom aktive tillitsvalgte og ansattes innflytelse fant vi også i analysen av MB2020.

Tabell 19 ser på sammenhengen mellom representativ innflytelse og organisatorisk klarhet. Vi bruker de samme påstandene som ovenfor, altså hvorvidt er klarhet knytte til ansvar, utførelse, avgjørelse samt nødvendig informasjon.

Tabell 19. Sammenhengen mellom vurdering av tillitsvalgtes innsats og organisatorisk klarhet. Pearson Korrelasjonskoeffesienter

Minste N= 447 (bare respondenter med tv) og 526 (alle)					
I hvilken grad stemmer det at tillitsvalgte ...	Påst.1	Påst. 2	Påst.3	Påst. 4	Påst.5
gjør en god jobb med å representere de ansattes interesser	,159**	,196**	,193**	,213**	,245**
er en kritisk stemme overfor ledelsen	,145**	,127**	,155**	,198**	,176**
er for ofte enige med ledelsen	-0,01	-0,007	0,008	-0,031	-0,046
kan begrunne avgjørelser som er tatt	,121*	,192**	,163**	,275**	,223**
sørger for å holde de ansatte informert om relevante prosesser i virksomheten	,202**	,235**	,252**	,308**	,296**
Tillitsvalgte på arbeidsplass/virksomhet	-0,009	-0,03	0,023	0,019	0,06

Igjen finner vi ingen sammenheng mellom tillitsvalgte rene tilstedeværelse og de 5 påstandene (nederste linje i tabell 19). Resten av tabellen gir mer informasjon om de hvordan vektene oppfatter de tillitsvalgtes rolle.

Sterkest sammenheng finner vi mellom vurderingen av de tillitsvalgtes arbeid med å holde de ansatte informert om relevante prosesser i virksomheten og de fem påstandene. Her vil vi anta at det er de tillitsvalgtes innsats som er avgjørende og at vi kan avvise en motsatt virkning (altså eksempelvis at det er den ansattes oppfatning av de ulike påstandene som påvirker deres oppfatning av de tillitsvalgte).

Tabell 19 tyder på at tillitsvalgtes rolle som informasjonsformidler er viktig – med ett unntak (se nedenfor) det er klare sammenhenger mellom påstand 4 (altså 'Vi får den informasjonen vi trenger for å gjøre jobben) og variablene som viser de ansattes vurdering av de tillitsvalgte rolle.

Blant vekterne er det altså en slik at dersom de oppfatter de tillitsvalgte som flinke til å informere er det større sjanse for at de oppfatter høy organisatorisk klarhet.

Tabellen viser også klart at tillitsvalgte som karakteriseres som 'for ofte enig med ledelsen' ikke bidrar til slik klarhet, her er det ingen signifikante sammenhenger.

Analysen, med de reservasjoner vi var opptatt av innledningsvis i dette avsnittet, tyder altså på at aktive tillitsvalgte bidrar til økt innflytelse blant de ansatte og dermed også organisatorisk klarhet. Tidligere fant vi at det var et stort ubrukt potensiale for partssamarbeid og individuell innflytelse, dette gjør de identifiserte sammenhengene enda viktigere.

9.6 Oppsummering

- Sammenlignet med ansatte i privat sektor generelt oppgir vekterne å ha liten grad av individuell innflytelse over egen arbeidssituasjon.
- De fleste av NAFs vektermedlemmer jobber i virksomheter med tariffavtale, men svært mange vet ikke om det er etablert arbeidsmiljøutvalg eller valgt ansattrepresentanter til selskapets styre.
- Resultatene tyder på at det er stort potensiale for et mer aktivt partssamarbeid. Bare om lag en fjerdedel av de spurte oppfatter at toppledelsen er opptatt av medbestemmelse og medvirkning.
- Vekterne er godt fornøyd med de tillitsvalgtes innsats og skiller seg her ikke ut fra andre ansatte i privat sektor.
- Om lag en fjerdedel av vekterne oppfatter at ledelsen er opptatt av at de ansatte skal komme med kritikk og åpent snakke om å unngå feil.
- Vekterne skårer – igjen sammenlignet med ansatte i privat sektor – lavt på spørsmål knyttet til organisatorisk klarhet (ansvarsfordeling, arbeidsfordeling og fordeling av beslutningsmyndighet).
- Individuell innflytelse og organisatorisk klarhet henger sammen – jo mer innflytelse, jo høyere klarhet.
- Det er ingen sammenheng mellom at det finnes tillitsvalgte i virksomheten og individuell innflytelse, men innflytelsen øker dersom medlemmene er fornøyd med de tillitsvalgtes innsats.
- Aktive tillitsvalgte bidrar til økt organisatorisk klarhet.

10. Oppsummering og avslutning

Økte forventninger fra flere hold

Hovedoppgaven til en vokter er å sørge for trygghet og sikkerhet, og forebygge uønskede hendelser som ulykker og kriminalitet for bestemte mottakere som for eksempel kunder, brukere, ansatte. Felles for alle vektertjenester er at de utføres på oppdrag for en kunde som kan være en privat aktør, eller offentlig myndighet som kommune eller stat. Oppgavene kan spenne fra å stanse tyver, utøve service, være avløser i en butikk når en ansatt må gjøre et ærende, bistå med teknisk hjelp, gjøre praktiske oppgaver og mye mer.

Et flertall av vekterne i vår undersøkelse oppga å arbeide fulltid, mens to av ti hadde flere arbeidsgivere. Av vekterne som jobbet deltid oppga seks av ti at de ønsket en høyere stillingsprosent. Videre er vekterne i vårt utvalg relativt erfarne hvor nesten syv av ti har syv års yrkeserfaring eller mere fra sikkerhetsbransjen. Både i fokusgruppeintervjuene og i spørreundersøkelsen kom det frem at forventninger om service, hjelp og assistanse fra flere hold har økt de senere årene. Om lag seks av ti vektere opplever at forventninger fra publikum, egen ledelse og kunden de leverer tjenester til har økt, mens om lag halvparten opplever at forventninger fra de som er dekket av vektertjenestene har økt.

Vekterne har mer kontakt med publikum enn kolleger, hvor syv av ti vektere i vårt utvalg oppgir å ha kontakt med publikum flere ganger daglig eller så og si daglig. Seks av ti vektere oppgir å i størst grad få tilbakemelding på utført arbeid fra kolleger, kunder, reisende og andre. Dette betyr at vekternes publikumskontakt er en viktig relasjon i vekternes arbeidsmiljø.

Vekterne overtar til dels politiets førstelinje mot publikum

Mange kunder, brukere, reisende osv. henvender seg gjerne til en vokter med både store og små utfordringer. Disse henvendelsene kan gå på tvers av vekternes ansvarsområde. Halvparten av vekterne i vårt utvalg opplever å utføre oppgaver som de mener klart faller utenfor egen yrkesrolle flere ganger i måneden eller oftere, og tre av ti henviser folk videre til politiet mer enn en gang i måneden. En viktig årsak til at vektere mottar mange henvendelser fra publikum kan være at vekterne er mere synlige i bybildet nå som politiet er sentralisert og i større grad jobber «back stage» og gjennom institusjonaliserte aktører som skole, barnevern ol. I tråd med dette finner vi at en del folk forveksler vektere med politi: Nesten halvparten av vekterne som utfører publikumsrettede tjenester har noen ganger eller ofte opplevd å bli tatt for å være politi.

Vekternes oppgave med å sørge for sikkerhet og trygghet, og den tette publikumskontakten, innebærer at de involveres i kriminalitet. Blant vektere som har mye publikumskontakt oppgir to av ti at de mer enn en gang i måneden håndterer oppgaver som innebærer mindre alvorlig lovbrudd som nasking, sykkeltyverier osv., mens fem av ti like ofte er involvert i oppgaver som innebærer alvorlig lovbrudd som ran, vold osv.

Vektere som trygghetsskapende aktør

Vekterrollen innebærer å forebygge uønskede hendelser som ulykker og kriminalitet. Vår studie viser at åtte av ti vektere i ulik grad mener at vaktelskapene spiller en sentral rolle i kriminalitetsforebygging og at vaktelskaper bidrar til redusert kriminalitet og økt trygghet i befolkningen. Om lag halvparten av vekterne mener at vaktelskaper i ulik grad har overtatt politiets arbeidsoppgaver og at vekternes synlighet i det offentlige rom overtar for politiets patruljering. Vektere og politi er omforente i synet på at vekterne overtar for politiets rolle i bybildet.

Flere vektere opplever manglende mestring i arbeidet

Mestring i arbeidet handler om å håndtere oppgaver og utfordringer i arbeidssituasjonen, noe som kan kreve formell kompetanse, opplæring, erfaring, samt støtte fra kolleger og ledere. Vi finner et forbedringspotensial når det gjelder opplæring: Tre av ti vektere er i ulik grad uenige i at de får nok opplæring til å løse oppgavene på en faglig god måte, mens fire av ti oppgir at de i ulik grad er misfornøyde med opplæring i lover og regler. Tallene må ses i relasjon til at fire av ti vektere i ulik grad er uenige i at de får nok tid til å løse oppgavene på en faglig god måte og at de får bistand til å gjøre arbeidsoppgavene på en faglig god måte når de trenger det.

Vi har sett nærmere på vekteres oppfatning av ulike typer opplæring, og finner at seks av ti vektere i ulik grad sier seg misfornøyde med opplæringen i kommunikasjon og konflikthåndtering. I vekternes relasjonelle arbeid i ulike publikumsmøter er dette en ferdighet som kan være svært viktig for å løse oppgavene på en best mulig måte. Tallene kan bidra til å forklare hvorfor fire av ti vektere opplever at det i ulik grad er belastende å håndtere konflikter. Kommunikasjon og konflikthåndtering er også viktige kompetanser i håndtering av uønskede hendelser i psykiatri- og rusomsorg. Vårt funn som viser at halvparten av vekterne som jobber publikumsnært oppgir å håndtere slike hendelser flere ganger i måneden eller oftere, må ses i sammenheng med at vektere som håndterer psykiatri og rus oftere enn andre vektere har en dårlig følelse i magen når de går hjem fra jobb. Å ha en dårlig følelse i magen når man går hjem fra jobb kan være en indikasjon på opplevelse av manglende mestring i arbeidet.

Blant vektere som jobber mest publikumsnært oppgir to av ti vektere at de er involvert i oppdrag som innebærer førstehjelp flere ganger i måneden eller oftere. I vår studie finner vi at det å utføre førstehjelp kan oppleves belastende: tre av ti vektere synes det i ulik grad er belastende å utføre førstehjelp. Blant vektere som jobber mest publikumsnært oppgir nesten to av ti å utføre oppdrag som innebærer brann eller tilløp til brann flere ganger i måneden eller oftere, og halvparten av alle vekterne er i ulik grad misfornøyd med opplæring i brann.

I dag er det ikke uvanlig at folk filmer ulike hendelser som oppstår i bybildet. Vi fant at seks av ti vektere opplever muligheten for at noen filmer en, og at bildene blir eksponert i (sosiale)media, som belastende.

Tre av ti vektere har en dårlig følelse i magen når de går hjem fra jobb

På grunn av vekternes begrensede mandat og ressurser er de nødt til å avvise mange publikumshenvendelser. Vi finner at tre av ti vektere flere ganger i måneden opplever å avvise publikum de gjerne skulle ha hjulpet. Mange vektere kjenner på at det kan være fortvilende å avvise publikums henvendelser: Nesten fire av ti oppgir at de opplever det belastende å si nei til publikum som ber om hjelp. Videre har tre av ti vektere ofte en dårlig følelse i magen når de går hjem fra jobb fordi de ikke fikk tid eller hadde ressurser til å gjøre en så god jobb som de ønsket. Det er vekterne som avviser publikum som i størst grad oppgir å ha en dårlig følelse i magen når de går hjem fra jobb.

Om lag halvparten av vekterne mener at for få vektere på jobb er hovedgrunnen til manglende mestring, mens manglende opplæring eller trening kommer på andreplass. Disse funnene må forstås i lys av at mange vektere arbeider alene, at oppgavene er mangfoldige og uforutsigbare, og at vekterne har begrensede virkemidler til rådighet. På delt tredjeplass kommer «dårlig organisering av oppgavene» og «manglende lederstøtte», noe som indikerer at utfordringene ikke nødvendigvis innebærer økte ressurser for å løses.

Opplevelse av manglende mestring relatert til arbeidsbetingelser kan gi opplevelser av bekymring og stress. Vi finner at to av ti vektere har gruet seg til å gå på jobb siste måneden eller oftere, men to av ti har vært spent, nervøs, bekymret eller engstelig i arbeidet siste måneden eller oftere.

Videre oppgi nesten to av ti vektere å ha vært redd på jobb i løpet av de siste tre månedene. Vektere som oppgir å være mest redd i arbeidet er også de som oppgir manglende mestring grunnet for få på jobb og manglende opplæring eller trening.

Med andre ord ser alenearbeid/for få vektere på jobb og manglende opplæring/trening ut til å være kilde til opplevelse av manglende mestring. For selv om vektere i hovedsak skal forebygge uønskede hendelser, håndtere konfliktsituasjoner og rapportere avvik og observasjoner, kan de i visse situasjoner oppleve moralsk handlingsplikt og ytre forventningspress om å handle på måter som krever ressurser de ikke besitter. Forskning viser at tilstrekkelige jobbressurser for å imøtekomme jobbkrav medfører jobbengasjement, mens for store jobbkrav sett i forhold til ressursene som stilles til rådighet, kan medføre at ansatte blir utbrent (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli 2001, s. 508).

Trakassering, trusler og vold

Flere av vekterne har erfaring med trakassering, trusler og vold, og de som jobber mest opp mot publikum har flest erfaringer med sjikane, trusler og vold.

Vi fant at et flertall av vekterne har opplevd å bli kalt stygge ting: åtte av ti vektere oppga at de hadde erfaring med det. Selv om fem av ti vektere i ulik grad mener at det er noe en vokter må tåle, opplever fire av ti vektere sjikane belastende.

Videre sa to av ti vektere seg i ulik grad enige i at en som vokter må tåle å bli dyttet litt. Fire av ti vektere i hele utvalget oppgir å ha erfaring med å bli dyttet uten å få skader. Når vi kun ser på svar fra vektere som jobber publikumsnært, oppgir mer enn seks av ti vektere å ha blitt dyttet.

Vår studie viser at åtte av ti vektere er helt uenige i at en som vokter må tåle å bli angrepet fysisk, bli fysisk skadet eller å bli spyttet på. Tre av ti vektere har opplevd å bli spyttet på. Blant vektere generelt oppgir to av ti å ha blitt skadet fysisk, mens for vektere som jobber publikumsnært er andelen tre av ti.

Nesten tre av ti vektere har opplevd å bli slått uten å få fysiske skader, og fire av ti vektere opplever risikoen for vold som belastende.

Nesten to av ti vekterne oppgir at de ofte har mottatt trusler fremsatt i affekt, og nesten tre av ti opplever risikoen for at familien kan motta trusler på grunn av vekterjobben som belastende.

Et flertall av vekterne mener utsatthet for sjikane, trusler og vold primært henger sammen med oppdragets art, men om lag halvparten anerkjenner likevel at uønskede hendelser også kan handle om vokterens egen oppførsel.

Mange uønskede hendelser meldes ikke inn i helse, miljø og sikkerhetssystemet

Ansatte skal sikres et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon, og som gir full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger (arbeidsmiljøloven, LOV-2005-06-17-62). I denne sammenheng kan innrapportering av uønskede hendelser i arbeidsmiljøet gi nyttig informasjon om arbeidsmiljøtilstanden slik at behov for tiltak ved kan vurderes. Vår studie viser at mange vektere ikke registrerer uønskede hendelser inn i HMS-systemet: 6 av 10 vektere melder i HMS-systemet at de har blitt slått (uten skader), mottatt trusler i ulike former (digitale, fremsatt i affekt og i ettertid), og like mange melder inn opplevelser av å bli spyttet på. Videre benytter 5 av 10 vektere HMS-systemets rapporteringsmuligheter hvis de blir dyttet uten skader, mens 7 av 10 rapporterer inn opplevelser av å bli skadet fysisk. Nesten

4 av 10 vektere melder inn opplevelser med å bli kalt stygge ting. Med andre ord indikerer dette at det er mørketall på området.

Av de som velger å bruke hms-systemet for å melde avvik, finner vi at seks av ti registrerer opplevelser av å bli slått (uten skader), å motta trusler, å bli spyttet på, mens fem av ti melder inn opplevelser av å bli dyttet uten skader. Videre har om lag fire av ti meldt fra at de er blitt skadet fysisk eller at de har blitt kalt stygge ting.

Om lag halvparten av vekterne oppga å snakke med ektefelle/samboer/kjæreste, lederen sin eller en bestemt kollega hvis de ble utsatt for sjikane, vold og trusler. Videre snakket tre av ti med venner, to av ti med tillitsvalgt, verneombud, den kollegaen som er tilgjengelig eller tok det opp med flere kollegaer samtidig. Færre enn en av ti benyttet kollegastøtteordningen, Bedriftshelsetjenesten, digitale/helpline/psykolog eller digitale diskusjonsforum. Fordi en vokter kan dele opplevelser med flere parter, kan tallene indikere at det er vektere som ikke deler sine erfaringer med noen, noe som kan gi helsemessige uheldige konsekvenser.

Forbedringspotensial når det gjelder risikovurderinger og utstyr/verneutstyr

Vi finner et forbedringspotensial når det gjelder opplæring i risikovurderinger: Seks av ti vektere oppgir i ulik grad at de er fornøyde med opplæringen. Fire av ti vektere oppgir at det ikke i det hele tatt, eller i liten grad, faktisk gjennomføres risikovurderinger.

Vi finner også et forbedringsområde når det gjelder utstyr i tjenesten. Fire av ti vektere er i ulik grad uenige i at de får nok og riktig utstyr/verneutstyr, mens seks av ti ikke i det hele tatt eller i mindre grad er fornøyde med tilgjengelig utstyr.

Ikke en selvfølge at rapportering om feil tas godt imot av ledelsen

Studier har vist at kritikk kan være kilde til vekst og læring, eller det kan gi spenninger og skape konflikt. Noe av det mest vesentlige er hvordan kritikken presenteres og hvordan den håndteres av motparten (Heen & Salomon, 2018). Vi finner at vokterbransjen har et forbedringspotensial på området: Tre av ti vektere føler at de i liten grad eller ikke i det hele tatt kan rapportere feil og mangler uten frykt for at det vil slå tilbake på dem selv. Hva denne følelsen av manglende trygghet til ledelsen kommer fra, kan vi ikke si med sikkerhet. Imidlertid er det slik at ansatte ikke opererer i et sosialt vakuum, men er en del av et arbeidsfellesskap hvor det ledelsen gjør mot en ansatt sender signaler til de andre ansatte. Det er derfor interessant å se dette funnet i relasjon til at en av ti vektere som oppgir å ha rapportert uønskede hendelser til nærmeste overordnede også oppgir at ledelsen tok rapporteringen ille opp og at det gikk ut over melder selv.

Videre oppgir fire av ti vektere at de ikke er trygge på å bli ivaretatt av arbeidsgiver hvis de blir utsatt for en uønsket hendelse. Det å føle seg utrygg på arbeidsgiver i denne henseende kan ha rot i kulturelle normer på arbeidsplassen, faktiske erfaringer eller mer usikre forestillinger.

Økt digitalisering og standardisering

Vår studie viser at vekternes arbeid er relativt styrt og at de i liten grad har autonomi til å påvirke hvilke oppgaver de skal gjennomføre. Nesten fem av ti vektere er helt eller litt uenige i at de i stor grad kan påvirke hvilke oppgaver de skal utføre. Halvparten av vekterne opplever at arbeidsoppgavene har blitt mer standardisert de siste årene, dvs. at det var blitt innført regler/oppskrifter for hvordan de skal utføre arbeidsoppgavene.

Standardiseringen kan gi redusert skjønnsutøvelse når det gjelder valg av oppgaver og hvordan oppgavene skal løses, på godt og vondt. Fire av ti vektere opplever i ulik grad at de ikke får utført arbeidsoppgavene på den måten de ønsker fordi det er etablert andre standarder for oppgaveløsningen.

Trenden viser at den økte digitaliseringen i arbeidslivet bidrar til økt standardisering. I tråd med dette finner vi at fem av ti vektere i ulik grad er enige i at digitaliseringen innskrenker vekternes påvirkning på fordeling og organisering av arbeidet. Vekterne i vårt utvalg er todelt i synet på om digital styring bidrar til å optimalisere oppgaveløsningen, hvor et flertall erfarer den digitale flåtestyringen som positiv.

Seks av ti vektere er engstelige for at overvåking av arbeidet skal misbrukes

I vekteryrket benyttes informasjonsinnhenting til flere formål: å skape notoritet og systematikk i sikring av mennesker og objekter, å sikre vekternes trygghet i tjenesten, å synliggjøre at jobben blir gjort overfor arbeidsgiver og kanskje også dokumentere vekterarbeidet til bruk i videre salg av vektertjenester. Syv av ti vektere er i ulik grad enige i at de bruker mye tid på å registrere hva de gjør i datasystemer, og fire av ti er i ulik grad uenige i at informasjonsinnhenting bidrar til økt produktivitet.

Ledelsens bruk av informasjonen som hentes inn er mer eller mindre uklar for fire av ti vektere og like mange mangler tillit til ledelsens bruk av personlig informasjon. Forskning viser at åpenhet med hensyn til formålet med monitring er assosiert med positive jobbholdninger. (Ravid, White, Tomczak, Miles, & Behrend, 2022. A meta-analysis of the effects of electronic performance monitoring on work outcomes. Personnel Psychology, her i Kuvaas 2023)

Seks av ti vektere er mer eller mindre engstelig for at overvåking av deres arbeid skal misbrukes eller brukes mot dem. Vekternes tillit til kunden er høyere enn til egen ledelse på dette området: mens 35 prosent av vekterne oppgir at de er helt enige i at de har tillit til at kunden ikke misbruker personlig informasjon, er det tilsvarende tallet for vekternes tillit til ledelsen 30 prosent.

Overvåking kan fungere som både sikkerhetstiltak for vekteren og kontroll av arbeidstakeren. Vi finner at seks av ti vektere i ulik grad er uenige i at overvåking er noe en som vekter må tåle. Videre er fem av ti vektere i ulik grad enige i at informasjonsinnhenting bidrar til en kontrollkultur ved arbeidsplassen. Vekterne er todelt i synet på om informasjonsinnhenting og overvåking bidrar til trygghet i arbeidet.

Liten individuell innflytelse

De fleste av Norsk Arbeidsmandsforbunds vektermedlemmer jobber i virksomheter med tariffavtale, men svært mange vet ikke om det er etablert arbeidsmiljøutvalg eller valgt ansattrepresentanter til selskapets styre. Resultatene tyder på at det er stort potensiale for et mer aktivt partssamarbeid. Bare om lag en fjerdedel av de spurte oppfatter at toppledelsen er opptatt av medbestemmelse og medvirkning.

Vekterne er godt fornøyd med de tillitsvalgte innsats og skiller seg her ikke ut fra andre ansatte i privat sektor.

Om lag en fjerdedel av vekterne oppfatter at ledelsen er opptatt av at de ansatte skal komme med kritikk og åpent snakke om å unngå feil.

Sammenlignet med ansatte i privat sektor skårer vekterne lavt på spørsmål knyttet til organisatorisk klarhet i betydningen ansvarsfordeling, arbeidsfordeling og fordeling av beslutningsmyndighet. Individuell innflytelse og organisatorisk klarhet henger sammen: jo mer innflytelse, jo høyere klarhet. Sammenlignet med ansatte i privat sektor oppgir vekterne å ha liten grad av individuell innflytelse over egen arbeidssituasjon.

Det er ingen sammenheng mellom at det finnes tillitsvalgte i virksomheten og individuell innflytelse, men innflytelsen øker dersom medlemmene er fornøyde med de tillitsvalgtes innsats. Aktive tillitsvalgte bidrar til økt organisatorisk klarhet.

Vekterne kompletterer politiets plass i første linje – men på hvilke vilkår?

Innledningsvis i denne rapporten stilte vi spørsmål om hvem som skal ta seg av de mindre alvorlige ordens- og kontrolloppgavene når politiet etter Nærpolitireformen skal konsentrere seg om den alvorlige kriminaliteten. Vår studie indikerer at vekterbransjen er på god vei til å bli viktige aktører i deler av det polisiære arbeidet politiet tradisjonelt har tatt seg av. Dette er i tråd med intensjonen i avtalen mellom Politidirektoratet og Næringslivets Hovedorganisasjon som går ut på at politiet og sikkerhetsbransjen skal samarbeide tettere om å forebygge kriminalitet og opprettholde ro og orden (NHO Service og Handel, 2018).

Som vi har sett, er vekternes vilkår for mestring av oppgavene ikke gunstige slik de selv opplever det. Alenearbeid, manglende støtte, for lite/for dårlig opplæring/trening, samt manglende utstyr, peker seg ut som årsaker til manglende mestring. Men der er også en ubalanse mellom vekternes mandat og situasjonene de kan oppleve å måtte håndtere. For selv om vektere i hovedsak skal forebygge uønskede hendelser, håndtere konfliktsituasjoner, rapportere avvik og observasjoner, kommer flere vektere i praksis opp i situasjoner hvor de må vente på bistand fra politiet. Våre fokusgruppeintervjuer indikerer at dette gjelder spesielt for vektere på mindre steder hvor politiet bruker lang tid på å komme til stedet. Den manglende mestringsopplevelsen betaler vekterne for individuelt i form av å være engstelige på jobb, å ha vondt i magen når de går hjem fra jobb og å grue seg til å dra på jobb. Når om lag tre av ti vektere i tillegg ikke opplever at det er trygt å rapportere om feil og mangler til arbeidsgiver, og generelt oppgir å ha liten grad av individuell innflytelse over egen arbeidssituasjon, er det grunn til å tenke over hvordan denne delen av førstelinje mot publikum fungerer i praksis.

Normaliseringen av og veksten i den kommersielle vekter- og sikkerhetsindustrien har skjedd parallelt med fremveksten av nye kriminalitetsforebyggende partnerskap på lokalplanet og offentlig politisk vekt på kriminalitetsbekjempelse. Siden 2000-tallet er politiets fokus flyttet fra de tradisjonelle oppgavene som innbrudd, tyveri til et mer overordnet fokus på alvorlig kriminalitet, beredskap og samfunnssikkerhet. Det at politiet skal konsentrere seg om den alvorlige kriminaliteten og at de skal samarbeide mer med vaktbransjen påvirker den samfunnsskapede arbeidsdelingen mellom vaktvirksomheten og politiet. Politidirektoratet har en viktig rolle i å kvalitetssikre vaktbransjens praksis og opplæring og mottar årlige rapporter fra vaktseksjonene⁷. Polisiær virksomhet kjennetegnes nettopp av samarbeid mellom ulike aktører for å bidra til sosial kontroll, trygghet og sikkerhet. Dette krever trygghet i utøvelsen av yrket. Vi har vist at vekternes vilkår for mestring av arbeidsoppgavene og deres opplevelse av trygghet og sikkerhet i arbeidet er for dårlig. Ressurser, opplæring, autonomi og medvirkning i daglig arbeid har ikke bare betydning for den enkeltes oppfatning av mestring. Det har også betydning for samhandling med politi, andre polisiære aktører og publikum.

⁷ <https://www.politiet.no/tjenester/vaktvirksomhet/>

Referanser

- Amble, N. (2010). Når smilet er arbeid – om rytme og bærekraft i arbeid med mennesker. Tidsskrift for Arbejdsliv, 12(3), 40–56. Hentet fra http://www.nyt-om-arbejdsliv.dk/images/pdf/2010/nr3/tfa3_2010_040-056.pdf
- Arbeidstilsynet.no Registrere skader og sykdom (arbeidstilsynet.no)
- Bandura, A. (1994). Self-efficacy. I: V. S. Ramachaudran (red.), Encyclopedia of human behaviour (Reprintet in H. Friedman (Ed.) Encyclopedia of mental health. 1998 ed., (4), (s. 71–81). New York: Academic Press.
- Bayley, D. H. (2006). What do the police do? I T. Newburn (red.), Policing Key Ridings (s. 141–179). Portland, Oregon: Willan publishing.
- Bråten, Mona (2018), Arbeidstakere som jobber alene. HMS-utfordringer for medlemmer i fem forbund. Fafo-rapport 2018:07. 20656.pdf (fafo.no)
- Demerouti, E, A.B. Bakker, F. Nachreiner & W. B. Schaufeli. (2001) Journal of Applied Psychology, 86(3), 499–512. doi: 10.1037//0021-9010.86.3.499
- Drange, I, E. Falkum og C.T. Wathne (2020), Styring, ledelse og tillit. Medbestemmelsesbarometeret 2020. AFI/OsloMet.
- Ellefsen, B. & Larsson, P. (2014). Skandinavisk politihistorie. I P. Larsson, H. O. I. Gundhus og R. Granér (red.), Innføring i politivitenskap (s. 29–52). Oslo: Cappelen Damm.
- Falkum, E., I.M. Hagen & S.C. Trygstad (2009), Bedriftsdemokratiets tilstand. Medbestemmelse, medvirkning og innflytelse i 2009. Fafo-rapport 2009:35
- Finstad, L. (2000). Politiblikket. Oslo: Pax.
- Garté, Merete Holtan (2017) Nå blir det mye strengere krav for å få godkjenning som vekter. I FriFagbevegelse, LO Media <https://frifagbevegelse.no/arbeidsmanden/na-bli-det-mye-strengere-krav-for-a-fa-godkjenning-som-veker-6.158.491166.8620a86bbf>.
- Gundhus, H.O.I. og Larsson, P (2007) Policing i et norsk perspektiv. I: Gundhus. Larsson og Myhrer (red.). Polisiær virksomhet: Hva er det hvem gjør det. Oslo: Politihøgskolen.
- Hagen, Inger Marie. 2019. Vold og trusler – et stort arbeidsmiljøproblem i helse- og sosialsektoren.
- Hagen, I.M. & R.S. Jensen (2022), Kjønnsperspektiv på arbeidsmiljøutfordringer og HMS-arbeid i kommunal sektor. Fafo-rapport 2022:06.
- Heen, Hanne & Robert Salomon (2018) Varme konflikter i arbeidslivet. Gyldendal.
- Hernes, G. (2006), Den norske mikromodellen. Virksomhetsstyring, partssamarbeid og sosial kapital. Fafo-notat 2006:25.
- Hochschild, A. R. (1983). The managed heart: commercialization of human feeling. Berkeley: University of California Press.
- Holgersson, S., & Knutsson, J. (2012). Hva gjør egentlig politiet? PHS forskning (4). Oslo: Politihøgskolen.
- Hovedavtalen mellom LO og NHO 2022-2025. [Hovedavtalen LO - NHO](#)

Internkontrollforskriften, Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter, FOR-1996-12-06-1127) Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (Internkontrollforskriften) - Lovdata

Johannessen, Asbjørn, Tufte, Per Arne & Christoffersen, Line (2010). Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode. Oslo: Abstrakts forlag.

Kommunesektorens organisasjon. 2018. "Helse, miljø og sikkerhet (HMS)." KS. <https://www.ks.no/fagomrader/arbeidsgiverpolitikk/arbeidsmiljo-og-hms/best-sammen---partssamarbeid-om-arbeidsmiljo/arbeidsmiljo/les-mer/helse-miljo-og-sikkerhet-hms/> (September 26, 2022).

Kuvaas, Bård (2023). Ledelse, Om kontroll og kontrollillusjoner. BI Business Review, 27. mars 2023. Om kontroll og kontrollillusjoner | BI

Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven) Link: [Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. \(arbeidsmiljøloven\) - Lovdata](#)

Microdata.no

NHO Service og Handel (2018) Politi og vektere formaliserer samarbeid. Nyhet, Næringspolitikk, sikkerhetsbransjen. Hentet fra: www.nhosh.no/bransjer/sikkerhet-og-beredskap/nyheter-sikkerhet/2018/Politi-og-vekker/ [Lesedato 12.10.2018]

Nergaard, K (2020), Organisasjonsgrader, tariffavtaledekning og arbeidskonflikter 2018/2019. Fafo-notat 2020:12

Nilstun, Carina 2020. Store Norske Leksikon på nett, publikum – Store norske leksikon (snl.no)

Ot.prp.nr.54 (1999–2000) Om lov om vaktvirksomhet Ot.prp. nr. 54 (1999-2000) - regjeringen.no

Politidirektoratet (2012). Politiets omverdensanalyse (POD publikasjon nr. 2012/10). Hentet fra https://www.politi.no/vedlegg/rapport/Vedlegg_1900.pdf

Politidirektoratet (2017). Læreplan Nasjonal grunnutdanning for vektere. Teori og praksis, Godkjent av Politidirektoratet den 30.03.2017 Versjon 4 – 15.03.2022 læreplan---nasjonal-grunnutdanning-for-vekkere-versjon-3.pdf (politiet.no)

Politi loven (2005): Lov 4. august 1995 nr. 53 om politiet.

Politiet.no Søke om tillatelse til å drive vaktvirksomhet – Politiet.no

Ravid, D. M., White, J. C., Tomczak, D. L., Miles, A. F., & Behrend, T. S. (2022). A meta-analysis of the effects of electronic performance monitoring on work outcomes. *Personnel Psychology*.

Reiner, R. (2013). Who Governs? Democracy, plutocracy, science and prophecy in policing. *Criminal Justice* 13(2), 161–180. doi: 10.1177/1748895812474282

Rudkjoebing, Laura A. et al. 2020. "Work-Related Exposure to Violence or Threats and Risk of Mental Disorders and Symptoms: A Systematic Review and Meta-Analysis." *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health* 46(4): 339–49.

Sanvik, Gudmund (2018) Vekter – nyere tid. Store norske leksikon, nett vekter – eldre tid – Store norske leksikon (snl.no)

Spurkeland, K., T-G. Myhrer og R. Bunæs (2017). Juss for vektere. Universitetsforlaget.

- STAMI, NOA (SSB, LKU-A 2019). 2019. 'Vold og trusler om vold'. *STAMI NOA*. <https://noa.stami.no/yrker-og-naeringer/finn-ditt-yrke-eller-din-naering/> (March 30, 2023).
- Trygstad, S.C., K. Alsos, R.K. Andersen, M. Bråten, I.M. Hagen & R.S. Jensen (2021), Arbeidstakeres medbestemmelse og medvirkning. Fafo-rapport 2021:10.
- Trygstad, S.C og J.R.Steen (2019), De tillitsvalgte og medlemmene. Framtidens arbeidsliv: Notat 4. Fafo-notat 2019:17.
- Trygstad, S.C. Alsos, K., I.M. Hagen, & R. S. Jensen (2015): Den norske modellen på virksomhetsnivå. Fafo-rapport 2015:18
- Tveita, Jan. 2011. "Farlig å være vekter." <https://www.hmsmagasinet.no/arbeidsmiljo-nyttig-utdanning-og-opplaering/farlig-a-vaere-vekker/207348> (September 26, 2022).
- Ung.no Hvilke regler gjelder for vektere? — Ung.no
- Utdanning.no Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse, Vekter
- Vaktvirksomhetsloven, LOV-2001-01-05-1
- Vekterfaget: lovpålagt nasjonal vekteropplæring (2017). Fagbokforlaget.
- Wathne, Christin Thea: Som å bli fremmed i eget hus - Politiets opplevelse av mening og motivasjon i lys av nye styringssystemer. Phd-avhandling til Institutt for kriminologi og retts sosiologi, UiO. Oslo, mars 2015. <https://www.duo.uio.no/handle/10852/53166>
- Wathne, Christin Thea, Niri Talberg og Helene Gundhus: Nærpolitireformen og politiets relasjon til publikum. AFI-rapport 2019:01. <https://fagarkivet.oslomet.no/en/item/naerpolitireformen-og-politiets-relasjon-til-publikum>.
- Xu, Tianwei et al. 2019. "Workplace Bullying and Workplace Violence as Risk Factors for Cardiovascular Disease: A Multi-Cohort Study." *European Heart Journal* 40(14): 1124–34.
- Aase, Marthe (2008). Privatisering av justissektoren. En fare for rettsstaten? I *Stat & Styring*, 04 (18).

POSTADRESSE:

Arbeidsforskningsinstituttet AFI
OsloMet – storbyuniversitetet
Stensberggata 26
Postboks 4, St. Olavs Plass
0130 Oslo

TELEFON:

67 23 50 00

E-POST:

postmottak-afi@oslomet.no