

# MASTEROPPGAVE

Emnekode: BE323E

Navn: Geir Myrvold, Kjetil Elnan Ringseth

og Jo Rennemo Jellum

---

## I samme båt eller på hver sin tue?

En studie av hvilke effekter samlokaliseringen av politiets og brannvesenets nødmeldingssentraler har hatt

---

Dato: 20.5.2022

Totalt antall sider: 108

## Abstract

This master's thesis is a qualitative study that looks at how employees at the emergency call centers for the police and fire brigade in the districts East and South-East experience the effect of co-location. The co-location was adopted in connection with the police reform and is intended to increase collaboration between the emergency services in order to handle complex incidents better. The emergency services were to be enabled to provide strengthened services to the public, among other things through better cooperation and information sharing. On the basis of this, the objective for the thesis has become: *"What effect has the co-location of the police and fire service's emergency call centers had on trust, collaboration and information sharing?"*

Our research is an abductive cross-sectional study with phenomenological cross-case design. We developed an interview guide that was the starting point for semi-structured interviews of twelve employees at the co-located emergency call centers for the police and fire brigade in the districts East and South-East. Three people were interviewed at each emergency call center. After conducting the interviews, these were transcribed, and by using the analysis tool Nvivo we coded the raw data, to simplify the analysis process.

Through the interviews, we gained insight into how the employees experience the co-location of the emergency call centers. We have found that most employees are positive about the change and experience increased trust, understanding and knowledge between the agencies. The informants nevertheless point out that there is a large untapped potential in the co-location. Unison disappointment is expressed over shortcomings in the organization, and it is pointed out that the effects could have been far greater if more work had been done to facilitate collaboration between the agencies.

In the discussion, we have compared our findings with current theory and previous research in the field. We have found direct connections between existing literature and our findings, which among other things point out the importance of trust, information sharing, and communication to achieve collaboration. The thesis shows how proximity affects communication. We see the importance of setting small and achievable goals to achieve trust, and how the lack of this can lead to a loss of trust. The importance of having a continuous and comprehensive work to facilitate collaboration is also clear.

We conclude that co-location of the emergency call centers provides opportunities for increased trust and knowledge between the agencies, better information flow and better

assignment solutions. But we also see that the cases we have examined have a great potential for greater collaborative advantages. To achieve this, it is not enough to co-locate, it is also necessary to invest in, and continuously work with, coordination mechanisms for experience sharing, formal and informal relationship building and systems that facilitate information- and knowledge sharing. We demonstrate how South-East district has implemented more coordination mechanisms than East district and that this corresponds with the informants from the South-East expressing more positivity. However, the differences between the districts are small, which suggests that the challenges apply to the entire sector and that the problem statement should therefore be raised to a higher level.

## Sammendrag

Denne masteroppgaven er en kvalitativ studie som ser på hvordan ansatte på nødmeldingssentralene til politiet og brannvesenet i distriktene Øst og Sør-Øst opplever effekten av samlokalisering. Samlokaliseringen ble vedtatt i forbindelse med politireformen og er ment å øke samhandlingen mellom nødetatene for å håndtere komplekse hendelser bedre. Nødetatene skulle settes i stand til å gi styrkede tjenester for publikum, blant annet gjennom bedre samarbeid og informasjonsdeling. På bakgrunn av dette ble problemstillingen for oppgaven: *«Hvilken effekt har samlokaliseringen av politiets og brannvesenets nødmeldingssentraler hatt for tillit, samhandling og kommunikasjon?»*

Vår forskning er en abduktiv tverrsnittstudie med fenomenologisk cross-casedesign. Vi utviklet en intervjuguide som var utgangspunkt for semistrukturerte intervjuer av tolv ansatte på de samlokaliserte nødmeldingssentralene til politiet og brannvesenet i distriktene Øst og Sør-Øst. Det ble intervjuet tre personer på hver nødmeldingssentral. Etter å ha gjennomført intervjuene ble disse transkribert, og ved hjelp av analyseverktøyet Nvivo kodet vi rådataene, for å forenkle analyseprosessen.

Gjennom intervjuene fikk vi innsikt i hvordan de ansatte opplever samlokaliseringen av nødmeldingssentralene. Vi har funnet at de fleste ansatte er positive til endringen og opplever økt tillit, forståelse og kunnskap mellom etatene. Informantene påpeker likevel at det er et stort uutnyttet potensial i samlokaliseringen. Det uttrykkes unison skuffelse over mangler ved organiseringen og påpekes at effektene kunne vært langt større dersom det hadde vært lagt mer arbeid i å tilrettelegge for samhandling mellom etatene.

I drøftingen har vi sammenlignet våre funn med aktuell teori og tidligere forskning på området. Vi har funnet direkte sammenhenger mellom eksisterende litteratur og våre funn, som blant annet påpeker viktigheten av tillit, informasjonsdeling og kommunikasjon for å få til god samhandling. Oppgaven viser hvordan nærhet påvirker kommunikasjon. Vi ser viktigheten av å sette seg små og oppnåelige mål for å oppnå tillit, og hvordan mangelen på dette kan medføre tap av tillit. Viktigheten av å ha et kontinuerlig og helhetlig arbeid for å tilrettelegge for samhandling kommer også tydelig frem.

I denne studien har vi konkludert med at samlokalisering av nødmeldingssentralene gir muligheter for økt tillit og kunnskap mellom etatene, bedre informasjonsflyt og bedre oppdragsløsning. Men vi ser også at casene vi har undersøkt har et stort potensial for større samhandlingsgevinster. For å få til dette er det ikke nok å samlokalisere, det må også

investeres i, og kontinuerlig jobbes med, samordningsmekanismer for erfaringsdeling, formell og uformell relasjonsbygging og systemer som legger til rette for informasjons- og kunnskapsdeling. Vi viser at Sør-Øst har implementert flere samordningsmekanismer enn Øst og at dette korresponderer med at informantene fra Sør-Øst uttrykker mer positivitet. Forskjellene mellom distriktene er imidlertid små, hvilket antyder at utfordringene gjelder hele sektoren og at problemstillingen derfor burde løftes til et høyere nivå.

## Forord

Denne masteroppgaven er skrevet som en del av vår mastergrad i Beredskap og kriseledelse ved Nord universitet, og handler om samlokaliseringen av politiets operasjonssentral og brannvesenets 110-sentral i Øst og Sør-Øst. Det har tidligere vært forsket på fullverdige samlokaliseringer, hvor også AMK har vært med, men lite på effektene av samlokaliseringen mellom kun politi og brannvesen. Dette ønsket vi å se nærmere da vi mener dette er viktig for å kunne gi både innbyggerne de beste tjenestene, og de ansatte de beste forutsetninger for å gjøre sine oppgaver så effektivt som mulig.

Å skrive en masteroppgave ved siden av full turnusjobb har vært utfordrende, men takket være god tilrettelegging fra arbeidsgiver har vi kommet oss godt gjennom det. Det skal imidlertid ikke legges skjul på at det har vært noen slitsomme perioder med uforutsette hendelser og lite søvn.

Vi vil rette en stor takk til ledelsen ved de ulike sentralene som har lagt til rette for oss og til alle informantene som sa seg villige til å bli med i prosjektet. Sist, men ikke minst, vil vi takke Jan-Oddvar Sørnes for god veiledning. Takk!

Oslo, 20. mai 2022

Jo Rennemo Jellum, Geir Myrvold og Kjetil Elnan Ringseth

## Innholdsfortegnelse

1 Innledning.....	1
1.1 Aktualisering .....	1
1.1.1 Politisk prosess .....	1
1.1.2 Hull i kunnskapsgrunnlaget.....	3
1.2 Problemstilling og forskerspørsmål .....	4
1.2.1 Operasjonalisering og avgrensninger .....	5
1.3 Oppgavens oppbygning.....	5
1.4 Sentrale begrep .....	6
1.5 Nødmeldingssentralenes oppbygning .....	6
2 Teoretisk grunnlag.....	7
2.1 Samvirke, samhandling, samarbeid, samordning, kommunikasjon og koordinering i en samlokalisert sentral. Opprydding i begrepene. ....	8
2.1.1 Kommunikasjon, koordinasjon, samarbeid og samhandling .....	8
2.1.2 Samvirke.....	9
2.1.3 Samordning og samlokalisering .....	10
2.2 Forskning på samhandling og samlokalisering generelt .....	10
2.3 Forskning på samlokaliserte nødmeldingssentraler .....	12
2.4 Informasjonsdeling og felles situasjonsforståelse .....	14
2.5 Informasjonsteknologi.....	18
2.6 Tillit og tilhørighet .....	19
2.7 Oppsummering .....	21
3 Metode.....	22
3.1 Forskningsdesign og metode .....	23
3.1.1 Teori .....	23
3.1.2 Praksis .....	25
3.2 Utvalg .....	26

3.3	Datainnsamling.....	27
3.4	Dataanalyse .....	29
3.5	Pålitelighet, troverdighet, overførbarhet og bekreftbarhet .....	31
3.6	Etiske problemstillinger .....	34
3.7	Refleksjon over egen rolle som forsker .....	35
4	Funn.....	36
4.1	Fysiske rammebetingelser .....	36
4.1.1	Møtearenaer.....	37
4.1.2	Lokaler .....	38
4.1.3	Geografisk plassering og andre samarbeidspartnere .....	39
4.1.4	Oppsummering .....	41
4.2	Kommunikasjon og samhandling.....	41
4.2.1	Generell informasjonsdeling .....	41
4.2.2	Faste møter og evaluering .....	42
4.2.3	Utarbeidelse av felles situasjonsforståelse .....	44
4.2.4	Læring og kunnskap om den andre etaten.....	45
4.2.5	Hindre for informasjonsdeling .....	47
4.2.6	Oppsummering .....	47
4.3	Tillit og tilhørighet .....	48
4.3.1	Tillit.....	48
4.3.2	Tilhørighet.....	49
4.3.3	Oppsummering .....	50
4.4	Overordnet innstilling til samlokaliseringen .....	50
4.5	Konkrete eksempler på samhandling .....	51
4.6	Oppsummering .....	53
5	Drøfting .....	54
5.1	Hvordan definerer man samarbeidet mellom nødmeldingssentralene? .....	55



5.2 Fysiske rammebetingelser .....	56
5.3 Kommunikasjon og samhandling .....	56
5.3.1 Felles situasjonsforståelse .....	57
5.3.2 Læring og kunnskap om den andre etaten .....	59
5.4 Tillit og tilhørighet .....	59
5.5 Sammenfaller våre funn med Allen-kurven? .....	62
5.5.1 AMK som den viktigste samarbeidspartneren .....	63
5.5.2 Brannvesenet er redd for å forstyrre .....	63
5.5.3 Manglende relasjoner .....	63
5.5.4 Systemer som ikke snakker sammen .....	64
5.5.5 Man deler mindre informasjon ved kriser .....	64
5.5.6 Fasilitator .....	65
5.5.7 Oppsummering .....	67
5.6 Samordningsmekanismer .....	68
5.6.1 Formelle mekanismer .....	68
5.6.2 Administrativt-funksjonelle mekanismer .....	68
5.6.3 Sosio-emosjonelle mekanismer .....	69
5.6.4 Oppsummering .....	69
5.7 Hvorfor fungerer det? .....	70
5.8 Hvorfor fungerer det ikke? .....	71
5.9 Hvordan forklarer vi forskjellene mellom etater og distrikter? .....	72
5.10 Hvordan stemmer våre funn med annen forskning? .....	73
5.11 Oppsummering .....	74
6 Konklusjon .....	75
6.1 Hvilken opplevelse har de ansatte? .....	75
6.2 Hvilke forskjeller finner vi? .....	76
6.3 Hvordan forklarer vi resultatene? .....	76

6.4 Praktiske implikasjoner .....	77
6.5 Teoretiske implikasjoner .....	78
6.6 Videre forskning .....	78
Litteraturliste .....	80
Vedlegg .....	85
Vedlegg 1: Meldeskjema NSD.....	85
Vedlegg 2: Tilbakemelding fra NSD .....	91
Vedlegg 3: Intervjuguide.....	93
Vedlegg 4: Forespørsel om deltagelse med samtykkeskjema .....	95

## Oversikt over figurer og tabeller

Figur 1: Allan-kurven (1977) Hentet fra ("Remote working and the Allen curve," 2018).....	15
Figur 2: Prosjektkart fra Nvivo .....	31
Figur 3: Overordnet organisering av funn.....	36
Figur 4: Prosentvis fordeling av negativt/positivt ladede utsagn .....	51
Figur 5: Organisering av drøftingskapittelet .....	55
Tabell 1: Samordningsmekanismer .....	70

# 1 Innledning

Oppgaveforfatterne jobber på politiets operasjonssentral og har opplevd endringen ved at politiets og brannvesenets sentraler har blitt samlokalisert. Vi har flere ganger undret oss over hvilke effekter denne endringen har gitt.

I vår masteroppgave ønsker vi å fokusere på samlokaliseringen av politiets og brannvesenets nødmeldingssentraler, altså operasjonssentralen til politiet og 110-sentralen til brannvesenet. I Øst politidistrikt og Sør-Øst politidistrikt ble dette gjennomført i forbindelse med politireformen, og har således fått noen år på å «sette seg».

Med denne oppgaven har vi fått mulighet til å gjøre et systematisk arbeid for å belyse noen sider ved samlokaliseringen. Vi har blant annet brukt forskning innen temaene samhandling, tillit og kommunikasjon som grunnlag for å belyse resultatet av denne konkrete politisk styrte omorganiseringen. Samlokaliseringen er en stor endring i organiseringen til nødmeldingssentralene ved brannvesen og politi, og det finnes lite forskning på den konkrete organiseringen som er valgt. Vårt mål er å bidra med ny kunnskap innenfor forskningen på norske samlokaliserte nødmeldingssentraler. Dette er et forholdsvis nytt og lite fagfelt. De sentrale bidragsyterne vi bruker er Antonsen, Ellingsen, Øren, Almklov, Evjemo, Rhode og Grut. Når vi drøfter funnene våre, bygger vi videre på generell forskning på samhandling, tillit og kommunikasjon av blant andre Huxham og Vangen; McNamara; Giddens; Möllering samt Seppänen, Mäkelä, Luukkala og Virrantaus. Allen er en viktig kilde når det kommer til sammenhengen mellom kommunikasjon og fysisk nærhet.

Innledningsvis ønsker vi å gjennomgå den politiske prosessen som førte til dagens løsning, og problematisere den valgte løsningen. Deretter presenterer vi problemstillingen vår og oppbyggingen av oppgaven. Vi ønsker også å avklare sentrale begrep og gi en overordnet beskrivelse av organiseringen til nødmeldingssentralene i Norge i det innledende kapittelet.

## 1.1 Aktualisering

### 1.1.1 Politisk prosess

I stortingsmelding nr. 17 fra 2001-2002 (2002) omtales samlokalisering av nødmeldingssentralene til brann, politi og helse. Det vises der til at det er igangsatt en utredning av om dette er en hensiktsmessig organisering. Utredningen, FENN-rapporten (Justis- og Beredskapsdepartementet, 2004), konkluderte med at man bør redusere antallet

nødmeldingssentraler, at man bør ha et felles nødnummer og at nødmeldetjenesten skal være organisert som en felles funksjon for alle nødetatene.

Stortingsmelding 22 2007-2008 (2008) viser til FENN-rapporten og beslutter at dette skal utredes videre med sikte på å innføre felles nødnummer og felles nødmeldingssentral. Den nye utredningen, 112-rapporten (2009), anbefaler å fullintegre brann og AMK i en sentral som skal ta imot alle nødtelefoner til ett felles 112-nummer. Politiet skal i tillegg ha en egen sentral som håndterer politiets ressurser og andre politioppgaver. I 2012 kom en rapport som viser en tydelig europeisk trend med felles nødnummer og nødmeldingssentraler (Bovim & Vassbotn, 2012). Også brannstudien (Madsen et al., 2013) peker på muligheter for forbedringer ved en tettere samordning av de tre nødmeldingssentralene, og etterspør en endelig avklaring av spørsmålet rundt organiseringen.

En annen sentral hendelse for utviklingen var terrorhendelsen 22. juli 2011, der operasjonssentralen til politiet generelt, og Nordre Buskerud sin spesielt, fikk kritikk for sin organisering. Operasjonssentralen i Nordre Buskerud politidistrikt hadde ansvaret for å besvare nødtelefonene fra ungdommene som befant seg på Utøya og å koordinere politiinnsatsen. Operasjonssentralen som betjente nødtelefonen, sambandet og all operativ aktivitet i politidistriktet var kun bemannet av én person denne dagen (NOU 2012:14, p. 450).

På bakgrunn av disse rapportene og evalueringen av terrorhendelsen 22. juli 2011 ble det konkludert i stortingsmelding 21 (2012-2013) (2013) med at det skal etableres fellessentraler som mottar alle nødansrop, og som sørger for iverksettelse av nødvendige tiltak på tvers av etatsgrenser.

I rapporter og litteratur frem mot 2014 fremstår det som at begrepet samlokalisering er synonymt med felles/fullintegre sentraler. Vi finner problematisering rundt svekkelse av fagkyndighetsprinsippet (se *1.4 Sentrale begrep*) ved felles sentraler, men det virker ikke som om man har sett eller vurdert en løsning med samlokalisering av nødmeldingssentralene uten at de integreres. Fra 2014 skjer det imidlertid en dreining.

Oppfølgingsrapporten til 112-rapporten peker på at tjenesten, slik den var organisert, var sårbar og hadde lite kapasitet til å håndtere store, uforutsette hendelser. I tillegg beskrives samvirket mellom etatene som for dårlig. Den konkluderer med at samlokalisering, færre sentraler, like geografiske områder og felles teknologiske løsninger vil gi store fordeler. Rapporten mener, i motsetning til tidligere rapporter, at det ikke er behov for felles nødnummer og felles nødmeldingssentraler. Den anbefaler å starte med samlokalisering av

brann og politi sine nødmeldingssentraler i forbindelse med etablering av nye politidistrikt, og viser til betydelige samvirkegevinster (Nasjonalt nødmeldingsprosjekt, 2014). Bakgrunnen for ønsket om samlokalisering var erfaringene fra SAMLOK i Drammen hvor alle tre nødmeldingstjenestene var samlokalisert. I nærpolitireformen peker de på at erfaringene fra Drammen er at samlokaliseringen har ført til bedre samhandling på tvers av etatene, bedre tverretattlig støtte til operative styrker, bedre tverretattlig koordinering på strategisk ledelsesnivå, økt kjennskap til hverandres kompetanse og økt motivasjon blant de ansatte (Regjeringen, 2015, p. 95). De ansatte opplever videre at det er mindre kulturforskjeller mellom etatene og at de kommuniserer bedre både før, under og etter hendelser (Nasjonalt nødmeldingsprosjekt, 2014, p. 20). De ansatte mener selv at dette gir positive effekter både ut mot publikum som opplever en mer effektiv og brukerrettet tjeneste og overfor de operative ressursene som er bedre koordinert (Nasjonalt nødmeldingsprosjekt, 2014, p. 20).

I de påfølgende stortingsmeldingene om samfunnssikkerhet (2017; 2016; 2020; 2015) nevnes ikke lenger felles nødnummer eller felles sentraler. Meldingene beskriver at politireformen skal sørge for robuste nødmeldingssentraler, og det besluttes en samlokalisering med brannvesenet. Nødmeldingssentraene skal legges vegg-i-vegg i samme etasje og det skal legges til rette for å etablere stab i tilknytning til operasjonssentralen. Det er ikke noe krav om at AMK er med, men det skal tilrettelegges for at dette kan skje. Formålet med samlokalisering av brann og politi er «[s]tyrkede tjenester for publikum, blant annet gjennom bedre samarbeid og informasjonsdeling» (Justis- og Beredskapsdepartementet, 2018).

I stortingsmelding 5 (2020-2021) (2021) beskrives foreløpig status på samlokalisering av politiets og brannvesenets nødmeldingssentraler. Regjeringen mener erfaring tilsier at samlokalisering gir bedre tjenester for publikum, spesielt ved større hendelser. Sentralene drar nytte av hverandre ved å dele erfaringer og kunnskap.

#### 1.1.2 Hull i kunnskapsgrunnlaget

Samlokalisering av politiets og brannvesenets nødmeldingssentraler er en politisk styrt prosess, som har pågått i overkant av 20 år. Det har underveis vært en dreining fra å ønske en felles sentral med felles nødnummer for alle nødetater, til dagens løsning. Samvirke har vært et sentralt begrep i lang tid, mens samlokalisering er en nyere debatt. Debatten kommer av en bred enighet om økende kompleksitet i samfunnet og tverrsektoriell avhengighet for å løse komplekse problemer. Problemstillingen har blitt særlig aktualisert av større hendelser som terroren 22. juli og Årdalsdrapet.

Det fremstår for oss som om det første ønsket om felles sentraler og nødnummer og den påfølgende dreiningen til samlokalisering av etatsvise nødmeldingssentraler baserer seg på grundige evalueringer, rapporter og forskning, som vi har vist til i dette kapitlet og teorikapitlet. Vi kan imidlertid ikke finne tilsvarende vurderinger som ligger til grunn for valget om å utelate AMK, og kun samlokalisere politi og brann. All litteratur vi har funnet ser på løsninger som inkluderer alle tre etater. Sluttrapporten som anbefaler løsningen med samlokalisering av politi og brann sine nødmeldingssentraler, viser til at samlokalisering av alle tre nødetater vil gi best resultat. Det gis ikke noen begrunnelse for hvorfor rapporten anbefaler en løsning med kun politi og brannvesen (Nasjonalt nødmeldingsprosjekt, 2014). I stortingsmelding 5 (2020-2021) tydeliggjør regjeringen at ansvaret for plassering av AMK ligger hos de regionale helseforetakene (2021). Dette kan indikere at en medvirkende faktor til at man har besluttet en løsning med samlokalisering av kun brann og politi, er mangelen på direkte statlig styring over plassering av AMK. Denne styringsmuligheten har man overfor politi og brannvesen. Det er også store forskjeller i det geografiske ansvarsområdet til AMK-sentralene og politi-sentralene. Brannvesenet sine sentraler er mer fleksible, da brannvesenet er kommunalt og en sentral kan dekke de kommunene som ansees mest hensiktsmessig.

Basert på litteraturen fremstår det som om beslutningen om å endre organiseringen til kun å gjelde brann og politi er fattet uten forutgående utredning eller etterfølgende evaluering. Vi mener derfor det mangler kunnskap om effektene av organiseringen som er valgt, og vårt mål er at oppgaven skal bidra til å tette noe av dette kunnskapshullet.

## 1.2 Problemstilling og forskerspørsmål

På bakgrunn av det gjennomgåtte grunnlaget har vi formulert en generell problemstilling:

***Hvilken effekt har samlokaliseringen av politiets og brannvesenets nødmeldingssentraler hatt for tillit, samhandling og kommunikasjon?***

Vi ønsket å undersøke to forskjellige lokasjoner for også å kunne vurdere om ulike praksiser gir ulikt resultat. For å spisse og konkretisere problemstillingen har vi formulert tre forskningsspørsmål vi ønsker å finne svar på:

*Hvilken opplevelse har de ansatte av samlokaliseringen, med fokus på endring i tillit, samhandling og kommunikasjon?*

*Finner vi forskjeller mellom de to etatene og de to distriktene?*

*Hvordan forklarer vi resultatene?*

### 1.2.1 Operasjonalisering og avgrensninger

Vi har valgt å undersøke to distrikter – Øst og Sør-Øst. Fordelen med å velge flere distrikter er at vi da vil kunne finne likheter og ulikheter, og vi har muligheten til å si noe mer generelt om hvordan ting er på samlokaliserte sentraler. Når vi skal undersøke effektene, har vi valgt å avgrense dette ved å se på tre hovedtemaer: tillit, samhandling og kommunikasjon. Med effekten av samlokaliseringen mener vi hvilke endringer informantene har opplevd innen disse temaene. Under kommunikasjon inngår informasjonsdeling og felles situasjonsforståelse. Vi går grundigere inn i definisjonen av de forskjellige temaområdene i teorikapittelet.

Hensikten med problemstillingen er å gi en situasjonsrapport på hvordan samhandlingen fungerer og endringen som har skjedd i samhandling, tillit og informasjonsflyt mellom nødmeldingssentralene etter samlokaliseringen. Vi mener det er vesentlig med kunnskap rundt effektene av en slik stor organisatorisk endring innenfor nødetatene. Det vil også være av interesse å se om forskjellige lokasjoner har ulik tilnærming til samhandlingen som gir utslag på områdene vi skal undersøke. Dette er kunnskap som kan bidra til å få økte samhandlingsgevinster.

Det finnes allerede forskning på fullverdige SAMLOK-sentraler, der alle tre nødmeldingssentralene er samlokalisert. Vi har valgt å kun fokusere på samlokaliseringen mellom politi og brann, ettersom vi ikke har klart å finne noe forskning på denne type samlokalisering. Vi skriver derfor i liten grad om samlokalisering og kommunikasjon med AMK, men nevner det der det er relevant eller hvor informantene trekker det fram.

### 1.3 Oppgavens oppbygning

I kapittel 1 presenterer vi tema og problemstilling for oppgaven, samt aktualisering og nødvendige avgrensninger. I neste kapittel legger vi fram det teoretiske rammeverket vårt, med teori og tidligere forskning som er aktuelt for å besvare problemstillingen. I kapittel 3 forklarer vi metoden og designet vi har brukt i oppgaven, og hvordan vi har gjennomført litteratursøket, datainnsamlingen og dataanalysen. I kapittel 4 viser vi til funnene fra intervjuene våre sammen med utvalgte sitater fra informantene som vi finner spesielt beskrivende. Kapittel 5 er drøftingskapittelet hvor vi sammenlikner og drøfter våre funn med den teorien som foreligger, før vi bruker dette for å besvare problemstillingen vår i kapittel 6.



## 1.4 Sentrale begrep

*BAPS:* BAPS-talegruppene er felles talegrupper hvor utrykningsenhetene fra ulike nødetater kan snakke med hverandre eller med hverandres sentraler. De forskjellige nødmeldingssentralene kan også snakke med hverandre i disse talegruppene.

*Fagkyndighetsprinsippet:* Prinsipp for nødmeldingssentraler i Norge som innebærer at innringer skal sikres direkte kontakt med fagpersonell som kan gi veiledning og vurdere ressurser (DSB, 2015).

*Nødmeldingssentraler:* Vi har valgt å bruke dette som en samlebetegnelse på de tre nødetatenes sentraler som mottar og videreformidler nødansrop fra publikum til innsatsenheter. Selv om de er litt forskjellig organisert, med litt forskjellig ansvarsområde.

*Samhandling:* Det finnes mange synonymer og nyanser, som samvirke, samarbeid og koordinering. Dette vil vi gå grundigere gjennom i et eget kapittel. Vi velger å bruke begrepet samhandling, definert som: *å arbeide på tvers av organisasjoner for å oppnå et resultat* (Huxham & Vangen, 2005).

*Talegrupper:* Dette er sambandskanaler på nødnettet. Alle nødetatene har egne talegrupper som brukes mellom utrykningsenhetene, og mellom utrykningsenhetene og deres respektive sentraler.

*Trippelvarslingsprosedyre:* En nasjonal prosedyre for de tre nødetatenes mottak av nødsamtaler om hendelser som utløser utrykning fra flere etater. Prosedyren er et skjema for utspørring av innringer i en telefonkonferanse der innringer og de tre nødmeldingssentralene deltar.

## 1.5 Nødmeldingssentralenes oppbygning

Brannvesenet og politiets nødmeldingssentraler har ansvaret for å besvare nødtelefoner på henholdsvis 110 og 112. Begge sentralene vil i tillegg ha ansvar for å besvare andre telefoner inn til sentralene fra egne ansatte, andre nødetater, ulike samarbeidspartnere og publikum – for å nevne noen. Ved akutte hendelser vil nødmeldingssentralene ha ansvar for å motta, loggføre og varsle mannskaper og andre nødetater. Videre skal de kommunisere med innsatsstyrkene på stedet og andre nødmeldingssentraler. Hovedforskjellene mellom de to sentralene er at politiet er statlig, og 112-sentralene har ansvar for koordinering og ledelse av mannskapene ute. Brannvesenet er kommunalt, og 110-sentralene er et interkommunalt samarbeid mellom kommunene den aktuelle nødmeldingssentralen dekker. De ulike

kommunene som dekkes av sentralen plikter å knytte seg til denne. 110-sentralen har ikke noe ledelsesansvar over mannskapene og fungerer mer som en meldingssentral. Politiets og brannvesenets ulike nødmeldingssentraler dekker de samme geografiske områdene.

Det er store forskjeller rundt om i Norge med tanke på om nødmeldingssentralene er samlokalisert, og hvem som sitter sammen. Noen steder sitter politiet fortsatt alene, andre steder er politiet og brannvesenet samlokalisert, mens i Nordland og Finnmark er alle tre nødmeldingssentralene samlet under samme tak. I Øst og Sør-Øst, distriktene som vi undersøker i denne oppgaven, er brannvesenet og politiet samlokalisert.

## 2 Teoretisk grunnlag

I dette kapitlet vil vi presentere utvalgt teori og litteratur som danner grunnlaget for drøfting av funnene våre. En del av teorien og litteraturen i dette kapitlet danner også bakteppet for spørsmålene i intervjuguiden. På bakgrunn av intervjuene og analysen har vi gjort nye litteratursøk for å ha et teoretisk grunnlag som dekker de praktiske problemstillingene som fremkommer.

Begrepene innen samarbeid brukes litt om hverandre, også innen academia, og vi starter derfor med å gå gjennom aktuell teori og definere sentrale begreper. Deretter ser vi på forskning innen samhandling generelt, før vi redegjør for rapporter og forskning som foreligger innen samlokalisering av nødmeldingssentraler i Norge. Avslutningsvis går vi i dybden på de sentrale begrepene informasjonsdeling og tillit.

Mye av teorien er hentet fra pensumlitteraturen i fagene som danner grunnlaget for masteroppgaven. For å komme dypere i teorien har vi gjort litteratursøk i søkemotorene Google Scholar og Oria. Alle søkeord er prøvd i begge søkemotorer for å forsikre oss om at vi dekker et bredt utvalg av databaser. Vi har også benyttet snøballmodellen på artikler med relevant teori og andre skriftlige kilder som rapporter og stortingsmeldinger. Dette innebærer å utforske kildene som er brukt i disse arbeidene, og slik utvide kildegrunnlaget vårt.

Vi har søkt på nøkkelord innenfor samlokalisering, nødetater, nødmeldingssentraler, samhandling, informasjonsdeling, situasjonsforståelse, tillit og samarbeid. Vi har søkt på begrepene både på norsk og engelsk. For å snevre inn søket og finne forskning og litteratur med store likheter til vår problemstilling har vi også kombinert begrepene.

## 2.1 Samvirke, samhandling, samarbeid, samordning, kommunikasjon og koordinering i en samlokalisert sentral. Opprydding i begrepene.

Begrepene i overskriften brukes om hverandre og i noen tilfeller som synonymmer. I dette kapitlet definerer og forklarer vi begrepene, samt trekker grenser mellom dem. Siden mye av litteraturen på området er skrevet på engelsk, vil vi også knytte norske og engelske begreper sammen.

### 2.1.1 Kommunikasjon, koordinasjon, samarbeid og samhandling

Huxham og Vangen skriver om collaboration (2005), som oversettes til samhandling. De har gjort forskningen sin på etater og organisasjoner som går sammen og tar felles beslutninger – gjerne ved å opprette en paraplyorganisasjon, en felles ledelse eller ved å samles til felles beslutninger. Samtidig har de en veldig bred definisjon av begrepet samhandling: «å arbeide på tvers av organisasjoner for å oppnå et resultat» (2005, p. 4).

Flere forskere bruker en smalere definisjon på begrepet samhandling. Ansell og Gash (2008) mener begrepet gjelder når offentlige aktører engasjerer private i en formell setting for felles å komme frem til konsensusbaserte avgjørelser som skal løse offentlige oppgaver. Kapucu, Arslan og Demiroz (2010) beskriver det som enhver felles aktivitet fra to eller flere etater som er ment å øke den offentlige verdien ved å jobbe sammen heller enn hver for seg.

Et eksempel på begrepsuklarhetene finner vi hos Borch og Andreasen (2020, p. 129) hvor det settes likhetstegn mellom collaboration, samordning og samvirke. Forfatterne viser videre til Faraj og Xiao (2006) når de definerer begrepene. Faraj og Xiao bruker imidlertid begrepet coordination. Her settes det altså likhetstegn mellom collaboration, coordination, samordning og samvirke. Som vi vil vise i dette kapitlet, forstår vi imidlertid coordination som koordinasjon, og collaboration som samhandling. Vi forstår ikke begrepene som synonymmer, selv om de har mange likhetstrekk.

Okhuysen og Bechky (2009) bekrefter at det er en del forvirring ved å vise at begrepet coordination (koordinasjon) ofte brukes løst og sammenblandes med begrepene collaboration (samhandling) og cooperation (samarbeid).

I et forsøk på å rydde i begrepsjungelen har McNamara (2012) plassert begrepene samarbeid (cooperation), koordinasjon (coordination) og samhandling (collaboration) på en skala som går fra mindre omfattende og bindende til et mer integrert, omfattende og formalisert samarbeid. Almklov, Antonsen, Bye og Øren (2017) plasserer samhandling i forhold til samarbeid som en høyere grad av integrasjon, eller som en form for intenst samarbeid. Også

Martin, Nolte og Vitolo (2016) har laget en oppstilling der de tar utgangspunkt i de fire C'ene i kriesamarbeid: communication, cooperation, coordination og collaboration. De ser begrepene som forskjellige aktiviteter som delvis overlapper. Kommunikasjon er den enkleste formen som kun går på informasjonsdeling. I et samarbeid jobber man mot samme mål, men det er uformelt, kortvarig og frivillig med lav risiko og intensitet. Ved koordinasjon tilpasser og innretter man seg etter hverandre, samt deler ressurser. Mens samhandling gjerne er langvarig med den største graden av gjensidig avhengighet og risiko, og der det er høy grad av informasjons- og ressursdeling.

Som vist, er det forskjellige definisjoner på disse sentrale begrepene som brukes om samarbeidsformer. De brukes også litt om hverandre og som synonymer. Basert på teorien vi presenterer kan man etter vår forståelse presentere følgende begrepspar:

- communication = kommunikasjon
- cooperation = samarbeid
- coordination = koordinasjon
- collaboration = samhandling

Man finner ikke en eksakt definisjon på hvert enkelt begrep, men i rekkefølgen vi har listet opp er det en stigende grad av integrasjon, forpliktelse, delt risiko, felles ressurser og felles informasjon, med noe overlapp. Den enkleste formen, kommunikasjon, innebærer kun informasjonsdeling. Mens den øverste formen, samhandling, innebærer en integrering av organisasjonene med delt risiko, ansvar og ressurser, samt felles beslutninger. Det er også verdt å merke seg at de «høyere» formene for samarbeid også innebærer at man benytter de lavere gradene. Det er ikke mulig å samarbeide uten å kommunisere, eller å koordinere uten å samarbeide.

### 2.1.2 Samvirke

Samvirke er et norsk begrep og prinsipp som går langt tilbake i tid. Det ble innført som prinsipp i norsk redningstjeneste allerede i 1960 (Aasland & Braut, 2018), og ble lagt til som et av fire prinsipper for beredskaps- og samfunnssikkerhetsarbeid i 2012 (Meld.St.29 (2011-2012), 2012). Det er imidlertid ingen klar definisjon av begrepet samvirke i stortingsmeldingen. Heller ikke i stortingsmelding 22 (Meld.St.22 (2007-2008), 2008), som i sin helhet er viet samvirke og samordning, er det noen klar og konsis definisjon av begrepet, og det fremstår som om det ikke er gjort en grundig avgrensning. I DSB sin mulighetsstudie (2015) er definisjonen svært vid: *samhandling og koordinering av ressurser for å sikre best*

*mulig total oversikt og styring.* Aasland og Braut går over flere artikler dypere for å forstå hva samvirkebegrepet innebærer. De konkluderer med at det ikke finnes et engelsk begrep som er dekkende for den norske bruken av begrepet som prinsipp for samhandling og samarbeid. Samvirke inneholder prinsipper fra samhandling og samarbeid, men er samtidig noe mer. Viktige verdier som tillit, forståelse og respekt mellom aktørene er vesentlig og det baseres på åpenhet, frivillighet og demokratisk styring. De kommer ikke med noen klar definisjon av begrepet, men i engelsk tekst mener de cooperation (samarbeid), er det mest nærliggende begrepet (2018, 2019, 2020). Sørensen (2017) beskriver samvirke som at involverte aktører går sammen, uten prestisjehensyn, for å løse et felles problem. Definisjonen ligner veldig på definisjonene av samhandling. Sørensen gir også flere av de samme rådene for samvirke som Huxham og Vangen (2005) gir for samhandling: Det er bedre dersom en aktør kan løse oppgaven alene. Om man samhandler fordrer det frivillighet, og derfor bør utfordringer med organisasjon og ledelse, metodikk, prinsipper, språk og kultur være løst på forhånd.

### 2.1.3 Samordning og samlokalisering

Samordning er et velkjent begrep som vi opplever at sjeldent defineres når det brukes i forskningsartikler. Ut fra ordlyden forstår vi begrepet som synonymt med koordinering. Borch og Andreassen (2020) skriver at samordning mellom beredskapsorganisasjoner er helt nødvendig. De definerer samordning som en undergruppe av samarbeid. Samarbeid er den overordnede formen for interaksjon, der man går sammen om noe istedenfor å konkurrere, mens samordningen er det spesifikke, der aktiviteter og mål er i fokus.

Samlokalisering er å være lokalisert på samme sted. Dette kan organiseres på forskjellige måter. Som vi viser i kapittelet om aktualisering, har myndighetenes bruk av begrepet innenfor organisering av nødetatene endret seg fra å innebære en integrering/sammenslåing av nødmeldingssentraler, til plassering av autonome nødmeldingssentraler i samme bygg.

## 2.2 Forskning på samhandling og samlokalisering generelt

I en oppfølging av mulighetsstudien beskrives innføringen av samvirkeprinsippet som en erkjennelse av at innsatsen i kritiske situasjoner krever samhandling som ikke kan styres og gjennomføres utelukkende innad i de forskjellige etaters styringslinjer (Braut et al., 2016). I dette ligger det at samvirke går i retning av en integrering av etater i krisesituasjoner.

Uhr refererer til Waught et al. (2017) som beskriver samhandlingsnettverk som fundamentale i enhver nødsituasjonsrespons. Han viser videre at selv ved små hendelser kan det utløses et komplekst system av ressurser. Ledere i nødetatene skal i tillegg til å lede egne styrker, i et

top-down hierarkisk system, være fleksible og nettverksorienterte for å kunne samhandle med andre etater. Kulturkrasj når hierarkiske organisasjoner skal samarbeide på denne måten, er uunngåelig.

Mange internasjonale studier viser at kunnskapsdeling og læring fremmes når man er plassert i fysisk nærhet til hverandre (Maskell, Salazar & Holbrook, Cassiman et al. referert av Hatling, Damman, & Halvorsen, 2016). Den samme rapporten referer til Sylla et al. og Earles et al., som viser at samlokalisering innen helsesektoren kan gi bedre pasientbehandling. Studiene viser imidlertid at fysisk plassering alene ikke er nok. Det kreves flere tiltak, spesielt innen koordinering og ledelse.

Kraut og Egido (1988) viser til intervjuer gjennomført av Hegström som indikerer at mulighetene for hyppig kommunikasjon leder til uformell kommunikasjon som igjen leder til samhandling. De beskriver økende samarbeid og kommunikasjon med de man sitter i nærheten av, i tillegg til at kvaliteten på kommunikasjonen blir bedre. Fordelene ved å sitte nær hverandre kan også realiseres ved hjelp av teknologiske løsninger. Dette krever at teknologien muliggjør spontan og uformell kontakt like enkelt som om man satt på nabokontor. Dette er gammel forskning, så det er nærliggende å anta at dagens teknologiske verktøy vil kunne kompensere i enda større grad enn på tidspunktet artikkelen ble skrevet.

Samhandling er krevende, det er mange fallgruver. På bakgrunn av dette er det ikke anbefalt å samhandle dersom det ikke er nødvendig for å få et tilstrekkelig godt resultat (Huxham & Vangen, 2005; Kristiansen, 2017). Når politiet og brannvesenet har valgt å øke graden av samhandling gjennom samlokalisering, er det interessant å se på de forskjellige ulempene og fordelene dette kan føre til. Huxham og Vangen har drevet aksjonsforskning, ved at de har vært til stede i en rekke organisasjoner som samhandler for å undersøke og gi råd. Det har ikke vært nødetaer blant de undersøkte, heller ikke norske organisasjoner, men funnene er likevel relevante.

Samhandling kan hjelpe til med å overvinne begrensningene ved egne ressurser og kompetanse. Huxham og Vangen bruker begrepet samhandlingsgevinster og samhandlingsbremser (*collaborative advantage* vs *collaborative inertia*), og understreker viktigheten av å være bevisst på dette. Områder som kan føre til gevinster eller brems er blant annet kultur, struktur, tillit, maktfordeling og kommunikasjon. Ledere er viktige premissleverandører for rammene rundt disse områdene, og en vellykket samhandling krever gjerne langt større innsats enn mange antar. Samhandlingen må hele tiden «gis næring», tilrettelegging for samhandling er således en prosess som aldri tar slutt (2005).

Samordningsmekanismer er de organisatoriske arrangementene som gjør det mulig å få til en kollektiv strømlinjeformet innsats av flere aktører mot et gitt mål (Okhuysen & Bechky referert av Borch & Andreassen, 2020). For å systematisere og lettere kunne analysere disse mekanismene deler Borch og Andreassen (2020) inn i tre områder: formaliserte, som regler og retningslinjer; administrativt/funksjonelle, som organisatoriske løsninger; og sosio-emosjonelle, som uformelle og personlige relasjoner.

De formelle mekanismene er de enkleste og billigste å implementere. Disse mekanismene ligger «i bunn» og egner seg for normalsituasjonen, men et problem er at de er rigide. Ved mer komplekse samhandlingsoppgaver er de administrative/funksjonelle og sosio-emosjonelle mekanismene viktige, da de gir rom for mer fleksibilitet og ad-hoc løsninger. Ulempen er at sosio-emosjonelle mekanismene krever mye tid å implementere, mens administrative/funksjonelle mekanismer kan være kostbare (Borch & Andreassen, 2020).

### 2.3 Forskning på samlokaliserte nødmeldingssentraler

Vi har gjort en rekke søk etter litteratur eller forskning som ser på samlokalisering av brannvesenets og politiets nødmeldingssentraler. Dette har ikke gitt resultater. Det er imidlertid gjort flere forskningsprosjekter der man ser på effektene av samlokaliseringen av alle tre nødetatenes sentraler. Dette er gjort i SAMLOK Drammen som eksisterte fra 2010 til 2018 og SAMLOK Bodø som har vært i full drift siden 2018. Begge disse sentralene er blitt til som følge av lokalt initiativ. Full samlokalisering er en annen organisering enn der man bare inkluderer to etater, og det er derfor ikke direkte overførbart. Men det nærliggende å anta at det er likhetstrekk.

Den første evalueringen av SAMLOK Drammen ble gjort i regi av Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap (KoKom). Den finner ikke litteratur som beskriver samlokalisering der enhetene som samlokaliseres, består som separate enheter, og den mangler data for å kunne gjøre en før/etter-sammenligning. Rapporten peker på felles forståelse som den største gevinsten, i tillegg til profesjonalisering og læring. Det at to av etatene flytter vekk fra sine fagmiljøer, har medført mindre kontakt med egen fagetat, og oppleves av noen som en svekkelse. På den annen side dekker alle nødmeldingssentralene flere stasjoner, og hadde bare den fysiske nærheten til én av disse. Ved å flytte ut fra egen fagetat har kommunikasjonen mot egen fagetat blitt mer profesjonalisert, og lik ovenfor alle stasjonene (Bovim, Bryde, Rustad, & Storrøsten, 2012).

Forskere ved NORUT har også skrevet flere artikler og en samlerapport om resultatene fra SAMLOK Drammen (Antonsen & Ellingsen, 2014, 2017, 2019). De sammenligner samlokalisering med to andre caser hvor nødmeldingssentralene ikke er samlokalisert. En hvor de ligger i samme by og en hvor de er geografisk mer spredt. De finner mange av de samme effektene fra samlokaliseringen som KoKom-rapporten. En forskjell er at denne rapporten viser at det er svært få felles fagdager, så det er grunn til å tro at dette endret seg mellom de to rapportene. NORUT-rapportene viser at tillit, forståelse og uformell læring på tvers av nødmeldingssentralene blir bedre ved samlokalisering. Samlokaliseringen gir lavere terskel for å gi uformelle tilbakemeldinger og å stille spørsmål. Denne ansikt til ansikt-kommunikasjonen bidrar til større kunnskap, forståelse og tillit. Selv om det blir etterspurt, er det ingen negative opplevelser av samlokaliseringen. Den største utfordringen for samhandling mellom nødmeldingssentralene er IKT-systemer som ikke kommuniserer på tvers av etatene. Nærhet til egen fagetat blir ikke sett på som et problem.

Selv om rapportene viser positive effekter av samlokaliseringen, peker de på et stort potensial for ytterligere forbedring. Det understrekes at samlokalisering alene ikke er nok for å utnytte potensialet. Undersøkelsene viser at samhandlingen er uformell og usystematisk, og det kan virke som om ledelsen kun har tenkt på fysiske rammer og lagt til grunn at resten vil løse seg selv. Det etterlyses en mer systematisk tilnærming til erfaringslæring, evalueringer og refleksjon. Hospitering er en ordning som foreslås for å forsterke læringsfellesskapet ytterligere. DSB peker også på at fysisk samlokalisering alene ikke er nok, i sin evaluering av håndteringen av Årdalsdrapet. De aktuelle nødmeldingssentralene til brannvesenet og politiet var samlokalisert, men rapporten konkluderer med at mulighetene denne samlokaliseringen ga, ikke var tatt i bruk. Rapporten anbefaler bedre tilrettelegging for informasjonsdeling og fellesarenaer for styrking av samhandling og samvirke (DSB, 2014).

Også Rohde og Grut (2019) finner at samlokaliseringen i Drammen ga positive resultater. De fant at de ansatte mente samhandlingen hadde blitt dårligere etter oppløsningen av SAMLOK, da kun politiet og brannvesenet fortsatt var samlokalisert. Et aspekt de også viser til, er maktbalansen. Selv om de samlokaliserte nødmeldingssentralene var lokalisert på politihuset i Drammen, følte alle etatene seg likeverdige, og ingen følte seg som en gjest hos politiet. Forfatterne mener det er usikkert om man vil få de samme resultatene andre steder hvis organiseringen er besluttet sentralt. I Drammen var samlokaliseringen et lokalt initiativ som i stor grad ble styrt nedenfra og opp. En påtvunget sammenslåing kan gi helt andre resultater.



Øren, Almklov, Evjemo og Antonsen (2021) har forsket på den samlokaliserte sentralen i Bodø. Denne er lokalisert på hovedbrannstasjonen, til forskjell fra i Drammen hvor lokalene lå på politihuset. Forfatterne har sammenlignet med de ikke samlokaliserte nødmeldingssentralene i Trondheim og finner de samme positive effektene som ble funnet i Drammen: økt samarbeid, økt tillit, felles arbeidsmiljø og lavere terskel for tilbakemeldinger og spørsmål. Heller ikke her finner forskerne noen tegn på svakere relasjon til egen fagetat på grunn av samlokalisering.

SAMLOK Bodø har hatt en egen prosjektleder ansatt fra de ble etablert og frem til høsten 2020. Dette var en prosjektstilling hvor vedkommende fungerte som en koordinator mellom de tre sentralene, uten selv å være ansatt i en av etatene (Øren et al., 2021).

*“Han hadde en særs viktig rolle ved å være en pådriver for felles møter og aktiviteter og også å følge opp og støtte lederne og fagutviklerne i deres arbeid. Flere informanter trekker fram hans rolle som avgjørende for å holde fokus på SAMLOK oppe i en hverdag der det er vanskelig å prioritere det” (Øren et al., 2021, p. 70).*

Et felles usikkerhetsmoment som trekkes frem i forskningsrapportene om de samlokaliserte sentralene gjelder årsakssammenheng. Det har vært en stor utvikling, uavhengig av prosessene med samlokalisering, innen organisering, utstyr og arbeidsmetodikk. For eksempel innføring av felles talegrupper, nytt nødnett, trippelvarslingsrutiner mm. Disse prosessene har trolig også påvirket resultatene forskerne finner. Det er imidlertid enighet om at samlokaliseringen har gitt positive effekter på samhandlingen mellom nødmeldingssentralene.

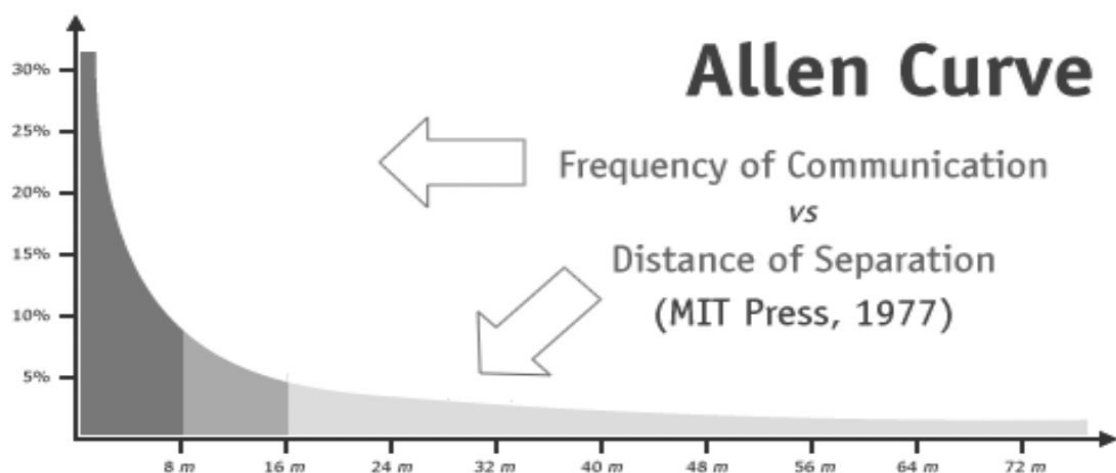
## 2.4 Informasjonsdeling og felles situasjonsforståelse

Nødetatene jobber med hver sine oppgaver i det daglige, men i mange tilfeller må alle nødetatene samarbeide for å løse et oppdrag. Trafikkulykker, branner, redningsaksjoner, drukninger og andre ulykker er eksempler hvor nødetatene jobber tett sammen. Når flere aktører skal arbeide sammen, er det avgjørende at man har en felles situasjonsforståelse for å få en vellykket håndtering (Flin & Paton, 1999). Felles situasjonsforståelse blir av Wellens (1993) definert som deling av felles perspektiver blant to eller flere individer om hendelser i omgivelsene, deres betydning, og en forventet fremtidig status.

For å få en felles situasjonsforståelse er kommunikasjon og informasjonsdeling viktig. Informasjon må flyte gjennom kommandostrukturen mellom alle nivåer og organisasjonsledd (Chen et al., referert i Borch & Andreassen, 2020). Operative ledere kan ha utfordringer med å informere hverandre mens de arbeider med ulik informasjonsflyt. Dette påvirkes også av

begrenset tillit, forskjeller i terminologi, stress, osv. En annen ting som kan påvirke informasjonsdelingen, er systemfaktoren – hvilken evne systemet har til å dele informasjon. Systemer er designet ulikt, og dette kan påvirke deres evne til å dele nødvendig informasjon med andre aktører (Endsley, 1995). Informasjonsteknologi er avgjørende for å bedre informasjonsdeling og beslutningstaking i nødetatene, og det har allerede forandret måten organisasjoner samhandler med hverandre (Bharosa, Lee, & Janssen, 2010).

Også hvem man er samlokalisert med, og hvor langt unna man er plassert de man samarbeider med, er noe det er gjort en del forskning på. Den mest kjente og innflytelsesrike i denne sammenheng er den amerikanske forskeren Thomas J. Allen. Han lagde blant annet den kjente «Allan-kurven» (se figur 1) som viser sammenhengen mellom kommunikasjon blant ansatte sett opp mot hvor langt unna hverandre de sitter. Den viser at det er en klar nedgang i uformell kommunikasjon blant dem som satt mer enn åtte meter fra hverandre. Blant dem som satt mer enn 50 meter fra hverandre, var det nesten ingen kommunikasjon ansikt til ansikt (Allen, 1977). Allan-kurven ble til ved å forske på ingeniører ved et universitet på 1970-tallet, men nyere forskning viser de samme funnene (Kraut og Egidio, Katz, Torre, Wineman, Catalini og Lee et al. referert av Hatling et al., 2016). Allen undersøkte i 2007 om mer teknologi og nye måter å kommunisere på hadde gjort at hans tidligere forskningen ikke lenger var aktuell. Han fant imidlertid at både ansikt til ansikt-kommunikasjon og kommunikasjon med telefon og e-post økte i takt med at distansen ble kortere, og forklarer dette med at jo oftere man ser noen, jo større er sannsynligheten for at man kommuniserer uavhengig av kommunikasjonsplattform (Allen & Henn, 2007).



Figur 1: Allan-kurven (1977) Hentet fra ("Remote working and the Allen curve," 2018)

«Ettersom effekt i form av økt ansikt-til-ansikt kontakt og uformell kommunikasjon ser ut til å oppstå innenfor en svært begrenset radius, er det viktig å identifisere hvor en vil ha størst nytte av dette - hvilke enheter og funksjoner som bør plasseres nærmest hverandre, og hvilke som kan fungere greit med større avstand» (Hatling et al., 2016, p. 11). Dette er viktig da flere studier viser at medarbeidere som er spredt geografisk, har dårligere kommunikasjon og koordinering, selv om det er utstrakt bruk av samarbeids- og kommunikasjonsteknologi (Kiekel, Gorman, & Cooke, 2004). Også nyere norsk forskning viser samme funn. Steinmo og Rasmussen (2015) slår fast at nærhet i avstand er viktig ved samarbeid, også ved samarbeid mellom organisasjoner. I tillegg til geografisk avstand viser de at også kognitiv og organisasjonsmessig avstand mellom organisasjonene spiller en viktig rolle når det kommer til samarbeid og kontakt mellom aktørene, og at det er viktig å prioritere å utvikle disse nærhetene. De konkluderer med at geografisk nærhet er viktig for å opparbeide tillit og felles situasjonsforståelse mellom organisasjoner (Steinmo & Rasmussen, 2015).

I dag er det kun Nordland og Finnmark som har samlokaliserte sentraler med alle tre nødetatene, mens Agder har sin under etablering (Stortinget.no, 2021). SINTEF-rapporten om effektene fra den nedlagte SAMLOK i Drammen trekker frem at nødetatene fikk økt kunnskap om hverandre, samtidig som det førte til at det ble enklere å utveksle kritisk informasjon ved alvorlige hendelser samt en bedre koordinering (Bovin et al. 2012, Antonsen og Ellingsen 2014, referert i Hatling et al., 2016).

Sentralt innen samvirke og krisehåndtering ligger kommunikasjon som en viktig organisatorisk prosess. Borch og Andreassen (2020, p. 153) viser til Coombs definisjon av krisekommunikasjon som «bruk av ord og tiltak for å håndtere informasjon og mening under krise». En utfordring ved kriser er at det gjerne er en ubalanse mellom informasjonen som trengs og informasjonen som er tilgjengelig, samtidig som man arbeider under tidspress og med begrensede ressurser (Borch & Andreassen, 2020).

*«Studier viser at kommunikasjon blir påvirket av kontekstuelle forhold. For eksempel viste en innholdsanalyse at alle typer av kommunikasjon sank under en intensiv arbeidsperiode sammenliknet med en periode med lav arbeidsintensitet (Volpe, Cannon-Bowers, Salas & Spector, 1996). Dette skjedde til tross for at teamets medlemmer hadde stort behov for informasjon i intensive perioder, særlig for presis og kortfattet informasjonsformidling». (Brun et al., 2003, p. 25)*

Ordet kommunikasjon kommer fra det latinske ordet «communicare», som betyr å gjøre felles, og kan defineres som «utveksling av informasjon mellom sender og mottaker, og slutningen av mening mellom deltakerne» (Eid & Johnsen, 2018). Kommunikasjonen kan enten skje direkte ved at den blir overlevert fra den ene til den andre med sansene, men den kan også være indirekte og skje via telefon, bilder og samband (Eid & Johnsen, 2018). Formålet med kommunikasjon er å sørge for at de ulike aktørene bygger opp en felles forståelse for den situasjonen man står overfor. Mangel på, eller feil, informasjon kan føre til at man ikke oppnår den felles situasjonsforståelsen som man trenger (B.A. Turner & Pidgeon, 1997).

Team som samarbeider og som har en høy samhørighet, vil ha enklere for å skape felles mentale modeller enn team bestående av ukjente teammedlemmer (Brun et al., 2003). Turner (1997) peker også på at mangelfull informasjonsdeling og informasjonsprosessering har ført til flere hendelser med et katastrofalt utfall. Han omtaler det som «a disjunction of information» og definerer det som

*«a complex situation in which a number of parties handling a problem are unable to obtain precisely the same information about the problem, so that many differing interpretations of the situation exist» (B.A. Turner & Pidgeon, 1997, p. 40).*

Hvis man ikke har samme informasjon, kan hver etat bli sittende med sin egen forståelse av situasjonen. Denne forståelsen tolkes på forskjellige måter for å passe egen håndtering. Andreassen og Borch (2020) peker også på at det kan skapes en ubalanse mellom mengden informasjon som genereres og mengden informasjon man har bruk for. Det vil da være en lederoppgave og vurdere hvilken informasjon som skal deles. «I håndtering av situasjoner preget av usikkerhet, manglende ressurser og begrenset tid, er kollektiv situasjonsbevissthet avgjørende. En tilpasset informasjonsinfrastruktur bidrar til felles situasjonsforståelse og effektive beslutninger» (Borch & Andreassen, 2020, p. 154). Viktige punkter knyttet til kommunikasjon mellom alarm/operasjonssentralene og enhetene som rykker ut til hendelsessted vil være informasjonsdeling og etablering av felles situasjonsforståelse (Borch & Andreassen, 2020), noe som også virker å være ett av formålene med å samlokalisere nødmeldingssentralene.

Situasjonsforståelse blir av Endsley forklart som å kunne tolke en situasjon, og denne forståelsen eller tolkningen er nødvendig for å kunne håndtere den situasjonen man står overfor (Endsley, 1995). Felles situasjonsforståelse vil dermed si at man har den samme

tolkningen av situasjonen. En NORUT-evaluering av SAMLOK i Drammen slo fast at informantene var opptatt av at «felles situasjonsforståelse er vesentlig enklere når man er samlokalisert» (Antonsen & Ellingsen, 2014). Grunnen til det var at misforståelser enklere kunne avklares i døra, samt at det var enklere å avklare ting ansikt til ansikt enn over telefonen.

Et av de største problemene når det kommer til kriseledelse- og håndtering er dårlig samarbeid.

*«Organizational factors that hinder cooperation include, among others, lack of cross-sector structure, lack of common concepts, lack of a process that leads to common goals, lack of distribution of information, or lack of situational awareness» (Seppänen, Mäkelä, Luukkala, & Virrantaus, 2013).*

God kommunikasjon mellom team og teammedlemmer, samt tillit og trening, styrker samarbeidet (Seppänen et al., 2013). Informasjonsutveksling er avgjørende for å oppnå en felles situasjonsforståelse og nødvendig for pålitelig beslutningstaking og lederskap (Kruke 2010 og Hoch 2014, referert i Jegtnes, 2015).

## 2.5 Informasjonsteknologi

For å få til god informasjonsdeling, og følgelig en felles situasjonsforståelse, spiller informasjonsteknologi en viktig rolle, og den har endret måten organisasjoner samhandler på (Bharosa et al., 2010). Ifølge Endsley er en utfordring med å skape en felles situasjonsforståelse at systemer er designet ulikt, noe som fører til at de ofte ikke kan dele informasjon med andre aktører (Endsley, 1995). Allerede i 2013 slo Teknologirådet fast at en «sammensying av IKT-systemene til de ulike nødetatene vil gjøre det lettere å kommunisere på tvers» (2013), mens en rapport fra KoKom i 2014 pekte på at det var «utfordringer med manglende felles verktøy for digital kommunikasjon mellom etatene» (Dreyer & Leirvåg, 2014, p. 8). Sistnevnte viste til at etatene har teknologi som ikke kommuniserer med hverandre, samt bruk av telefon som barriere for effektiv kommunikasjon mellom nødetatene. Anbefalingen fra KoKom var at det ble utviklet et felles oppdragsløsningssystem hvor nødsentralene kan sende informasjon til hverandre elektronisk (Dreyer & Leirvåg, 2014). Denne problemstillingen ble også trukket frem i evalueringen av SAMLOK, hvor informantene påpeker at det er tungvint at systemene på de ulike sentralene ikke «snakket sammen», og at de var utviklet på en slik måte at de ikke kunne integreres med hverandres løsninger (Antonsen & Ellingsen, 2014)

I en studie der man innhentet data fra 277 selskaper i USA og 125 selskaper i Nederland sammenliknet man fordelene med bedre IKT-baserte kommunikasjonsløsninger sett opp mot samlokalisering med økt mulighet for ansikt til ansikt-kommunikasjon (Song et al. 2007, referert i Hatling et al., 2016). Den viste at begge tiltakene hadde positiv effekt. Ny kommunikasjonsteknologi hadde størst effekt, men de to kommunikasjonskanalene styrket hverandre, og flere studier anbefaler at man balanserer investeringene mellom kommunikasjonsteknologi og samlokalisering (Hatling et al., 2016).

Selv om kommunikasjonsteknologi kan bedre kommunikasjonen, er man avhengig av at aktørene har tillit til hverandre for at de skal dele informasjon og kunnskap med hverandre selv om de har verktøyene tilgjengelig (Seppänen et al., 2013).

Av 19 AMK-sentraler var det kun én som i KoKoms rapport fra 2014 opplevde at det var en utfordring med felles språk og begreper mellom nødmeldingssentralene (Dreyer & Leirvåg, 2014).

## 2.6 Tillit og tilhørighet

For å få et best mulig samarbeid er sentralene til politiet og brannvesenet avhengige av å ha gjensidig tillit. Undersøkelser har vist at offentlige organisasjoner i Norge gjennomgående har høy gjensidig tillit (Christensen & Læg Reid, 2002).

Antonsen og Ellingsen har i sin studie fra 2017 undersøkt tillit i nødmeldingstjenestene. Ved å se på SAMLOK i Drammen fant de ut at «gjennom å gi mulighet for dialog og samhandling ansikt til ansikt skaper SAMLOK-modellen bedre betingelser for tillitsbygging og samvirke» (Antonsen & Ellingsen, 2017, p. 269). Selv om sentralene i Øst og Sør-Øst mangler AMK for å være en fullverdig SAMLOK, er denne studien relevant da samlokaliseringen gir mulighet for tillitsbygging ved at man kan ha dialog og samhandling ansikt til ansikt. «Tillit bygger på kunnskap om hverandre; når vi bygger kunnskap bygger vi også en plattform for tillit, og samhandling avstemmer om det blir tillit» (Ellingsen, 2014, referert i Antonsen & Ellingsen, 2017). Vi vil videre se på hvorfor nettopp gjensidig tillit er så viktig mellom sentralene.

Christensen og Læg Reid (2008) trekker frem at man har forsøkt å løse samordningsproblematikken i Post-NPM-reformer tidligere, men at horisontal koordinering mellom spesialiserte enheter er særlig utfordrende. Ved gjensidig svake tillitsrelasjoner øker samordningsproblemene. Ifølge Antonsen og Ellingsen vil omlokalisering og samlokalisering påvirke og få konsekvenser for tillits- og samvirkeprosesser (2017, p. 256).

*«It is important that human agents can both trust in the SAR organization in which they are acting as a system and also, for their part, enhance trust in the system. Therefore, it is important to be aware of and understand those factors that affect the development of trust.»* (Seppänen, Mäkelä, Luukkala, & Virrantaus, 2012, p. 1)

Det er ikke faglig enighet om en felles definisjon av tillit (Möllering, 2006). Innen samfunnsvitenskap, økonomisk teori, filosofi og ledelsesteorier varierer definisjonene (Lane, 1998). Tillit kan eksistere mellom personer, organisasjoner og i sosiale strukturer (Seppänen et al., 2012). En definisjon som står sterkt innen forskningen, er definisjonen til Rousseau et al. (1998, p. 395) som definerer tillit som *«[...] en psykologisk tilstand som involverer en intensjon om å akseptere sårbarhet basert på de positive forventinger til andres intensjoner eller atferd»* (vår oversettelse).

Giddens (1990, p. 34) definerer tillit som *«[...] confidence in the reliability of a person or system, regarding a given set of outcomes or events, where that confidence expresses a faith in the probity or love of another, or in the correctness of abstract principles»*.

Tillit er en kvalitet man har, gir, får eller gjør seg fortjent til. Ved å ha tillit har en forventninger om at andre ikke vil handle opportunistisk eller egoistisk (Lewicki & Bunker, 1996).

Sydow (1998) definerer interorganisatorisk tillit som *«the confidence of an organization in the reliability of another organization, regarding a given set of outcomes or events»*.

Det er bred enighet om at tillit er en forutsetning for samhandling (Huxham & Vangen, 2005; Schiefloe, 2003), og Möllering (2013) peker på at tillit også er et resultat av samhandling. Nødmeldingssentralene har et selvstendig ansvar for å bidra til godt samvirke, og ifølge Holtan (2015) er nettopp tillit kjernen for å få til et godt samvirke. Man er avhengig av tillit for samhandling og det har en positiv innvirkning på kommunikasjon, informasjonsdeling og interorganisatorisk samarbeid (Seppänen et al., 2012).

De ulike sentralene får hver for seg mye informasjon når de håndterer ulike oppdrag. Tillit mellom dem er derfor av betydning da organisasjoner som har tillit til hverandre, lettere fokuserer på relevant informasjon for å håndtere krisen (Foulquier & Caron, 2010). Den informasjonen etatene får, kan fort bli værende hos den enkelte etat ved mangel på tillit. Dette er fordi aktører ikke deler informasjon og kunnskap mellom hverandre om de ikke har tillit. Dette til tross for at systemene legger til rette for det (Virrantaus, Mäkelä, & Demšar, 2009).

Mengden tillit man har til hverandre ses på som en utslagsgivende faktor for mengden samarbeid man har, og fungerer konfliktdepende (Moorman, Zaltman, & Desphande, 2012). Sentralene må daglig samhandle om oppdrag som er komplekse, og ifølge Luhmann (1999) kan tilliten i seg selv være en måte å redusere kompleksitet på.

Tilliten øker over tid når man samhandler med hverandre og øker kjennskapen til hverandre (Lewicki & Bunker, 1996). Også Huxham og Vangen peker på hvordan relasjoner er viktig for å bygge tillit. De viser til tillitssirkelen, som er en sirkulær prosess der man bygger tillit lag på lag ved å oppnå «små seire» (2005, p. 154). At man lykkes gjør at man opplever økt tillit, som igjen øker sjansen for å lykkes. For å få denne effekten er det viktig at man setter seg små og oppnåelige mål. Disse små seirene oppnås når man samhandler og bygger felles forventinger til hvordan resultatet skal bli og hvordan den andre parten vil bidra til å oppnå det. Når forventningene blir innfridd, blir tilliten forsterket. Dersom man setter seg uoppnåelige mål er det fort gjort å få motsatt effekt (Huxham & Vangen, 2005). Ved å ha tillit til hverandre skaper det bedre samarbeid og handlingsrom da man ikke trenger å forsikre seg og sjekke ut alt (Ellingsen, 2014). «*Selv om det er personer som samarbeider og bygger tillit, så vil rammen for samarbeidet på tvers av etatene også preges av om en har tillit til den andre etaten*» (Antonsen & Ellingsen, 2017, p. 255)

Pentland (2009) sin studie på sosialt samvær på arbeidsplassen viser at samhold er en av de viktigste faktorene for produktivitet og jobbtilfredshet. Han kom med definisjonen «*the water cooler effect*» på effekten av at man er sosial med kollegaene når man samler seg rundt vannmaskinen eller møtes i gangen og slår av en prat. Dette har vist seg å øke de ansattes produktivitet med 10-15%, øke tilfredsstillheten på jobb og skape tillit.

## 2.7 Oppsummering

I dette kapitlet har vi presentert et teoretisk rammeverk for sentrale temaer og begreper innen samlokalisering av nødmeldingssentraler.

Som vi viser er det lett å gå seg vill i begrepsjungelen. Vi har gjort rede for hvordan vi forstår de ulike begrepene og hvordan de er plassert i forhold til hverandre. Det er en stor grad av overlapp, spesielt når man skal bruke de særnorske begrepene samvirke og samordning sammen med de mest brukte begrepene fra engelsk litteratur: kommunikasjon, samarbeid, koordinasjon og samhandling. Kort oppsummert og forenklet øker graden av samarbeid og integrasjon fra kommunikasjon, gjennom samarbeid og koordinasjon, til det øverste nivået samhandling. Samvirke kan forstås som et synonym til samarbeid, mens samordning er et



synonym til koordinasjon, selv om det ligger noe mer i de norske begrepene enn begrepene oversatt fra engelsk.

Samhandling er krevende, med mange fallgruver. Såpass krevende at det ikke anbefales dersom man ikke må. Samtidig ser vi at samhandling er vesentlig i nødsituasjonsresponser. Samhandling overviner begrensninger knyttet til manglende ressurser og kompetanse. Det krever kontinuerlig oppfølging og fungerende samordningsmekanismer. Vi har vist en inndeling av samordningsmekanismer, som vi vil bruke som rammeverk for å systematisere egne funn.

Vi finner kun forskning på samlokalisering av alle nødmeldingssentraler, ikke organisering med brann og politi, som er det vi undersøker. Disse rapportene viser tydelige positive effekter av samlokalisering med tanke på samhandling, tillit, læring, felles forståelse og mer. De viser imidlertid også store urealiserte gevinster og en manglende systematisk tilnærming til og overordnet styring av arbeidet med å tilrettelegge for samhandling.

Vi har vist hvordan kvaliteten på kommunikasjon henger sammen med hvor langt unna hverandre man sitter. Fysisk avstand kan veies opp for med tekniske løsninger, men en utfordring er at de tekniske løsningene til de ulike nødmeldingssentralene ikke snakker sammen. Dette gjør det vanskelig å dele informasjon med hverandre. Informasjonsteknologi er funnet å være like viktig som samlokalisering da de utfyller hverandre, og anbefalingen er at organisasjoner balanserer investeringene mellom disse. Forskningen viser imidlertid at man er avhengig av tillit mellom aktørene for at de skal dele kunnskap og informasjon med hverandre, selv om de tekniske løsningene finnes.

Tillit er både en betingelse for samhandling og et resultat av den. Vi har vist at det er bred enighet om betydningen tillit har for samhandling og samvirke. Ved å samhandle med hverandre over tid og øke kjennskapet til hverandre, så vil tilliten også øke. Økt tillit vil også bidra til at kommunikasjonen, informasjonsdelingen og det interorganisatoriske arbeidet blir positivt påvirket.

### 3 Metode

I dette kapittelet vil vi gjennomgå hvordan vi har arbeidet med oppgaven, og begrunne metodevalgene vi har gjort teoretisk. Vi vil her vise hvordan vi gikk frem for å finne relevant litteratur, hvilket forskningsdesign og metode vi har valgt, og ikke minst hvordan vi har gjennomført datainnsamlingen og -analysen. Til sist vil vi se på relabilitet og validitet, samt ta

opp etiske problemstillinger vi har støtt på. Kapittelet bygger videre på eget arbeid innlevert i faget ME303E (2021).

I denne oppgaven ønsker vi å danne oss et bilde av hvordan de ansatte vurderer effektene av å være samlokalisert, samt å undersøke hva som ligger bak disse erfaringene. Den beste måten å få dybdekunnskap og en dypere forståelse er gjennom kvalitative intervjuer (Johannessen, 2020). Vi vil gjennom intervjuene foretatt på de ulike sentralene dokumentere hvordan tilstanden er, for deretter se om vi kan finne en forklaring på funnene gjennom teori som finnes på dette feltet.

### 3.1 Forskningsdesign og metode

#### 3.1.1 Teori

Det finnes mange metoder og retninger man kan velge blant når man skal undersøke et fenomen. Det er viktig at man tar stilling til dette i en tidlig fase slik at man ikke kommer skjevt ut fra startblokk (Johannessen, 2020). Vi vil først skissere de forskjellige mulighetene og begrepene før vi begrunner hvor i dette landskapet vi har plassert vårt prosjekt.

Forskningsdesign handler om å ta stilling til hva og hvem som skal undersøkes, for så å se på hvordan undersøkelsen skal gjennomføres (Johannessen, 2020). Dette leder frem til hvilket design og hvilken metode man ønsker å benytte. Problemstillingen er sentral når man skal besvare disse spørsmålene, og det er sentralt å se på hva formålet med problemstillingen er.

Forskningsdesign kan deles i *eksplorativt*, *deskriptivt* og *kausalt design*. Enkelt beskrevet vil ofte det eksplorative handle om å utforske et område der det fra før er gjort lite forskning og man har en uklar problemstilling som må utvikles underveis. Deskriptiv design brukes der forskeren har oversikt og kunnskap om problemområdet og man har en mer spisset problemstilling og ofte forskerspørsmål som utgangspunkt. Kausalt design handler om årsakssammenhenger, hvor fokuset ligger på å forklare hvordan fenomener henger sammen (Gripsrud, Olsson, & Silkoset, 2016).

Den samfunnsvitenskapelige metodelæren deles gjerne grovt sett i to deler: kvalitativ og kvantitativ metode. Den kvalitative samler data i form av tekster, lyder eller bilder, hvor den vanligste innsamlingsmetoden er intervjuer. I kvalitative undersøkelser er ikke hensikten å generalisere eller lage et fasitsvar slik det ofte er i de kvantitative, men man søker heller mot å forstå og få innsikt (Johannessen, 2020).

Det finnes en underskog av forskjellige forskningsdesign og metodevalg under de kvantitative og kvalitative metodene (Johannessen, 2020). I denne oppgaven vil vi bare trekke frem de to som er mest relevante for vårt prosjekt: fenomenologi og case.

Fenomenologi handler om hvordan fenomener fremstår eller viser seg for mennesker. Fenomenologisk forskningsdesign innebærer å undersøke menneskers erfaring og forståelse av et fenomen. Man søker den subjektive opplevelsen i stedet for en objektiv sannhet samtidig som man er opptatt av å undersøke mennesket. Det er ikke fokus på å undersøke konkrete hypoteser og antagelser, men å undersøke virkeligheten i et felt man ikke kjenner (Johannessen, 2020).

Når man jobber med casedesign, ser man på noen få enheter eller caser, som man studerer i en kontekst. Man ser gjerne på en spesifikk aktivitet, aktør, hendelse, tiltak eller system. Man ser altså på et avgrenset eller lukket fenomen. Innenfor casedesign finnes det flere valg og retninger, man må blant annet velge om man vil se på én eller flere caser med én eller flere analyseenheter (Johannessen, 2020).

Retningene innenfor casedesign henger tett sammen med hvorvidt oppgaven er deduktiv, induktiv eller abduktiv. Deduktiv, eller teoridrevet, metode innebærer å gå fra teori til empiri ved f.eks. å teste hypoteser på virkeligheten. Induktiv, eller empiridrevet, vil si at man samler inn data med hensikt å skape teorier, mens abduksjon vil si at man kombinerer de to (Johannessen, 2020). Avhengig av hvor mye forkunnskaper man har, vil man ha med seg en teoretisk forforståelse inn i datainnsamlingen også når man velger en empiridrevet oppgave.

En annen faktor man må ta stilling til, er om undersøkelsen skal foretas som en tverrsnitt- eller longitudinell studie. Mens en tverrsnittstudie tar et øyeblikksbilde av fenomenet vi studerer, undersøker man ved en longitudinell studie fenomenet over tid, og hvordan det endrer seg (Johannessen, 2020).

Hva slags type undersøkelse vi ønsker å gjennomføre er, som vi nevnte innledningsvis, styrt av hva problemstillingen og formålet med oppgaven er. Vi må legge opp arbeidet slik at vi best mulig finner svar på de spørsmålene vi har stilt. Det beste hadde vært om dette var det eneste vi trengte å ta hensyn til, men en annen faktor som påvirker i stor grad er rammefaktorene. Ressurser som tid og økonomi setter rammer for hva vi kan gjennomføre (Johannessen, 2020). Disse faktorene er avgjørende når man planlegger en undersøkelse så man ikke starter opp noe man ikke får fullført, og dette må det tas hensyn til i planleggingsprosessen.

### 3.1.2 Praksis

Vi er tre studenter som har skrevet denne oppgaven sammen, men vi har også jobbet i 100 % stillinger ved siden av oppgaveskrivingen. Vi har ikke hatt noen økonomiske ressurser tilgjengelig for oppgaven. En longitudinell studie var derfor utelukket. Vi anså også at en kombinasjon av kvantitativ og kvalitativ metode ville bli for tidkrevende, selv om det var noe vi vurderte innledningsvis.

Problemstillingen vår har rom for å besvares med flere tilnærminger, og vi har derfor definert forskerspørsmål som setter klarere rammer for hva vi ville finne ut av. Fra disse fremgår det at målet er å beskrive hvordan situasjonen oppleves på de fire nødmeldingssentralene, for deretter å prøve å forstå hvilke mekanismer som ligger bak ved å se til teorien. Vi ønsket å få frem opplevelser og erfaringer fra informantene våre, og å kunne gå i dybden og bredden for å få innsikt. Det var derfor best å gå for en kvalitativ studie.

Vi har innledningsvis vist til at vi ikke har funnet tidligere studier på denne konkrete organiseringen av nødmeldingssentraler, noe som tilsier et eksplorativt design. Samtidig er det forsket mye på samhandling. Vi ser altså på et kjent fenomen i en ny kontekst. Det tilsier et mer deskriptivt design. Utviklingen av problemstilling og forskerspørsmål har også basert seg på en kombinasjon av disse to. Det er ikke laget noen hypoteser eller teorier vi ønsker å teste ut, men åpne spørsmål vi ønsker å utforske. Samtidig laget vi spisse og klare forskerspørsmål som søker en beskrivelse av situasjonen.

Selv om vi ikke tester ut spesifikke teorier, er teorien viktig. Den kan bidra til å forklare hvorfor situasjonen er som den er, og gi en retning på videre utvikling. Det er derfor naturlig å velge en abduktiv tilnærming som gir stor verdi når vi tar utgangspunkt i situasjonen organisasjonene faktisk opplever, og søker å gi svar og retning for videre arbeid.

Våre undersøkelser dreier rundt ett tiltak (samlokalisering). Vi undersøker tiltaket på to lokasjoner (Øst og Sør-Øst) og på hver av lokasjonene er det to organisasjoner (politi og brannvesen) som gjennomfører dette tiltaket. Hver av organisasjonene har flere ledernivåer som er direkte involvert i tiltaket. Vi vil sammenlikne de to lokasjonene og de to organisasjonene for å finne likheter og ulikheter. Som vist er casesdesign en god måte å undersøke avgrensede tiltak eller fenomener. I vårt tilfelle er det to separate tilfeller, altså to caser, som blir sammenliknet. Innenfor hver case har vi flere analyseenheter. Vi har begrenset oss til å se på de forskjellige organisasjonene, og ikke dele opp innenfor ledernivåer i tillegg, da dette ville gitt oppgaven en kompleksitet som overskrider rammebetingelsene. Vi endte

derfor opp med en cross-casestudie med to caser: samlokalisering i distriktene Øst og Sør-Øst. Hver av casene inneholder to analyseenheter: politiets operasjonssentral og brannvesenets 110-sentral. I bunn av undersøkelsene våre ligger informantenes egne opplevelser av tiltaket. Det er deres subjektive opplevelser som er grunnlaget for analysen som skal gjøres. Vi ender dermed opp med en kombinasjon av fenomenologi og casedesign.

Oppsummert har vi valgt å gjennomføre oppgaven som en abduktiv tverrsnittstudie med fenomenologisk cross-casedesign.

### 3.2 Utvalg

Ved kvalitative undersøkelser er hovedformålet å få mest mulig kunnskap og fyldige beskrivelser om det fenomenet som studeres (Johannessen, 2020). Rekruttering av informanter i slike undersøkelser er ikke tilfeldig, men har et klart mål og bygger på «systematiske vurderinger av hvilke enheter som ut fra teoretiske og analytiske formål er mest relevant og mest interessant» (Grønmo referert av Johannessen, 2020). Ved kvoteutvelgelse, eller stratifisert utvalg, oppretter man kategorier basert på sentrale kjennetegn for så å rekruttere informanter som tilhører de forskjellige kategoriene. Ved kriteriebasert utvalg velges det informanter som oppfyller spesifikke kriterier (Johannessen, 2020). I tillegg finnes det flere andre måter å velge ut informanter.

Når man har bestemt seg for utvalgsstrategi, er neste steg å rekruttere informantene. Altså å få tak i de personene vi ønsker å intervju. Det er ikke uvanlig at dette gjøres ved å bruke en kvantitativ undersøkelse som springbrett, for eksempel ved at man på slutten av skjemaet spør om respondenten er villig til å bli intervjuet. Dette omtales som metodetriangulering. Man kan også benytte seg av personlig rekruttering, ved å ta personlig kontakt med dem man ønsker å intervju (Johannessen, 2020).

Når det gjelder utvalgsstørrelsen, antallet informanter, vil dette være avhengig av flere ting. For eksempel ressurser til rådighet, valg av problemstilling og hvordan man velger å samle inn og analysere dataene (Johannessen, 2020). Det finnes altså ikke noe fasitsvar på hvor mange intervjuer man bør gjennomføre, men en generell regel er at man skal intervju personer til det ikke lenger kommer frem ny informasjon. Vi snakker da om at man når et «datametningspunkt» der det ikke lenger har noen hensikt å intervju flere informanter (Johannessen, 2020).

I enkelte mindre prosjekter er det ikke uvanlig med ti til femten informanter, noen ganger kan det være flere og andre ganger færre. Hvis undersøkelsen har to eller flere målgrupper kan det

være aktuelt å intervju et visst antall informanter i hver av målgruppene. Hvor mange informanter man til slutt velger kommer imidlertid også an på hva som er praktisk gjennomførbart. For eksempel kan det ved studentprosjekter være utfordrende med tanke på økonomi og tid til rådighet (Johannessen, 2020).

Ettersom vi i masteroppgaven skriver om samlokaliseringen av to sentraler i to forskjellige distrikter, ville vi få mest informasjon og flest ulike erfaringer om vi hentet inn data fra alle de fire sentralene. Vi valgte derfor å intervju ansatte på alle fire sentraler. For å få erfaringene fra både operatørene og operasjonslederne/vaktlederne, sørget vi for at begge grupper ble inkludert på hvert sted. Vi benyttet oss dermed av et kvotebasert eller stratifisert utvalg ved at vi rekrutterte informanter fra begge disse kategoriene i hver av etatene og i hvert av distriktene. I tillegg stilte vi krav om at informantene måtte ha jobbet på sentralen en viss tid slik at de hadde rukket å danne seg et bilde av samvirket og informasjonsdelingen på tvers av etatene. Alle hadde i tillegg jobbet så lenge at de også hadde erfart hvordan det var før man ble samlokalisert. Vi unngikk å bruke informanter som tidligere hadde jobbet på SAMLOK Drammen. Dette gjorde vi fordi vi ønsket å undersøke effekten av å gå fra spredte sentraler til samlokaliserte, og informanter med erfaring fra samlokalisering av alle nødetater ville svare ut fra sin erfaring med endringen fra full til delvis samlokalisering. Her brukte vi altså et kriteriebasert utvalg, noe som gjorde at vi fikk data fra informanter som hadde rukket å gjøre seg opp meninger og fått erfaringer med hvordan samlokaliseringen fungerer. Vi fant informantene våre ved personlig rekruttering ved at vi tok direkte kontakt med de vi ønsket å intervju, og som oppfylte kriteriene. Alle som ble spurt takket ja til å bli med.

Ettersom det ikke finnes noe fasitsvar på hvor mange informanter man bør ha, valgte vi å intervju så mange at vi følte at vi hadde fått svar på problemstillingen vår. Vi er tre studenter som skriver sammen, og hadde dermed mulighet for å få gjennomført flere intervjuer enn vi ville hatt dersom vi arbeidet alene. Vi endte opp med å intervju tolv informanter, tre fra hver sentral. Med dette antallet mottok vi stor grad av overlappende informasjon, hvilket gjør oss trygge på at informasjonen er dekkende for hvordan samlokaliseringen oppleves.

### 3.3 Datainnsamling

Innenfor kvalitativ forskning er gruppesamtaler, observasjon og kvalitative intervjuer de mest brukte metodene for datainnsamling. Det som er spesielt med teoribyggende casestudier, er friheten man har til å gjøre endringer underveis. Man kan for eksempel undersøke spesielle

ting som dukker opp og som man ønsker å se nøyere på, man kan legge til nye spørsmål i intervjuguiden eller beslutte å bruke flere datakilder (Johannessen, 2020).

Gruppesamtaler, også kjent som fokusgrupper, foregår ved at en moderator organiserer og styrer en diskusjon rundt et tema, vanligvis med seks til tolv deltakere. Hvis man velger å samle inn data ved hjelp av observasjoner, samler man inn og analyserer informasjon som er hentet inn ved at forskeren selv er til stede, enten direkte eller indirekte, og observerer mennesker som befinner seg i naturlige eller arrangerte situasjoner (Johannessen, 2020). Det er imidlertid kvalitative intervjuer som er den mest brukte formen for datainnsamling innen kvalitativ forskning. Dette er en fleksibel metode som kan benyttes på ulike områder, og som gjør det mulig å få detaljerte beskrivelser av det vi skal undersøke. Mens man ved en gruppesamtale går i bredden, egner denne metoden seg bedre når man vil gå i dybden på noe (Johannessen, 2020).

Kvale og Brinkmann (referert av Johannessen, 2020) beskriver det kvalitative forskningsintervjuet som «en samtale med en struktur og et formål, og det egner seg godt når vi skal studere meninger, holdninger og erfaringer». Det passer i tillegg godt når vi ønsker fylldige og detaljerte beskrivelser av informanters forståelser, følelser, oppfatninger og refleksjoner rundt et fenomen (Johannessen, 2020). Intervjuets form gir dessuten informantene større mulighet for å uttrykke seg enn det et spørreskjema gjør, og når informantene får være med å bestemme hva som blir tatt opp i intervjuet, kommer deres erfaringer og oppfatninger bedre frem (Johannessen, 2020).

Kvalitative intervjuer kan ha ulike grader av struktur, hvor ytterpunktene er strukturerte intervjuer med faste svaralternativer, og ustrukturerte intervjuer hvor man stiller spørsmål rundt et tema, men hvor spørsmålene og rekkefølgen på dem ikke er bestemt på forhånd. Den vanligste formen er imidlertid semistrukturerte intervjuer som befinner seg et sted mellom disse ytterpunktene (Johannessen, 2020). Man har da en overordnet intervjuguide som rettesnor og utgangspunkt, men intervjueren kan fritt bevege seg frem og tilbake mellom spørsmål og temaer. Ved utarbeidelsen av intervjuguiden må forskeren først identifisere deltemaer som inngår i den overordnede problemstillingen, og stille spørsmål knyttet til disse på en slik måte at informanten kan komme med utdypende svar (Johannessen, 2020).

Ettersom problemstillingen vår er å undersøke om samlokaliseringen fører til bedre informasjonsdeling og samhandling, ønsker vi å høre de ansattes erfaringer, oppfatninger og refleksjoner. Vi valgte derfor semistrukturerte intervjuer som metode for datainnsamling.

Ut fra vårt tema og problemstilling kunne det også ha vært fornuftig å gjennomføre observasjoner som metode, men ettersom vi har forsket på egen arbeidsplass kunne det blitt vanskelig å skille rollene som medarbeider og forsker. Tids- og ressursbegrensningene gjør også denne metoden vanskelig å gjennomføre i en masteroppgave da det gjerne kreves mange timer med observasjon for å få nok data. Hadde arbeidet vært et større forskningsprosjekt med flere ressurser, ville observasjon vært en aktuell metode. Siden vi forsøker å finne svar på hvordan informasjonsdelingen og samvirket mellom etatene oppleves, har vi valgt intervjuer. Med kvalitative intervjuer kan vi dykke dypere i informantenes erfaringer og meninger, og dermed svare på hvordan informasjonsdelingen og samvirket mellom etatene oppleves.

Vi har benyttet oss av semistrukturerte intervjuer, og fordelte intervjuene mellom oss slik at alle gjennomførte like mange. Vi har fulgt samme intervjuguide for å sikre at alle informantene ble stilt de samme spørsmålene. Dette gjorde det enklere å sammenlikne og analysere dataene i ettertid. Intervjuguiden ble laget i forkant av intervjuene på bakgrunn av problemstillingen og forskerspørsmålene. Selv om vi hadde en intervjuguide, har vi hatt frihet til å hoppe frem og tilbake mellom spørsmål. I tillegg har vi stilt oppfølgingsspørsmål når respondenten har tatt opp interessante temaer eller eksempler. Intervjuene har dermed hatt en del avsporinger, men vi har alltid beveget oss tilbake til intervjuguiden. Alle respondentene har blitt stilt alle spørsmålene fra intervjuguiden, mens rekkefølge og øvrige spørsmål har vært forskjellig fra intervju til intervju.

Hvert intervju ble tatt opp på lyd og transkribert i ettertid. Intervjuene starter med at informantene blir gitt informasjon om oppgaven og intervjuet de skal være med på, før selve intervjuet starter. Intervjuene varte mellom 45 og 90 minutter.

### 3.4 Dataanalyse

I fenomenologisk design er det viktig å se meningsinnholdet, og ved analysen jobber man med teksten for å sortere og kategorisere den inn i temaer og undertemaer (Johannessen, 2020). Når vi kombinerer dette med en cross-casestudie er det viktig å også sortere ut fra de forskjellige casene og analyseenhetene, slik at vi har mulighet til å sammenlikne.

Det er i utgangspunktet tre hovedmåter man kan benytte for å dele og organisere datamateriale (Mason (2018), referert av Johannessen, 2020): (1) tverrsnittbasert og kategorisk inndeling av data, (2) kontekstuell dataorganisering eller (3) bruk av diagrammer og tabeller. Tverrsnittbasert inndeling av data vil si at man setter merkelapper på, eller indekserer, setninger eller avsnitt som gjør det mulig å identifisere og finne igjen spesielle



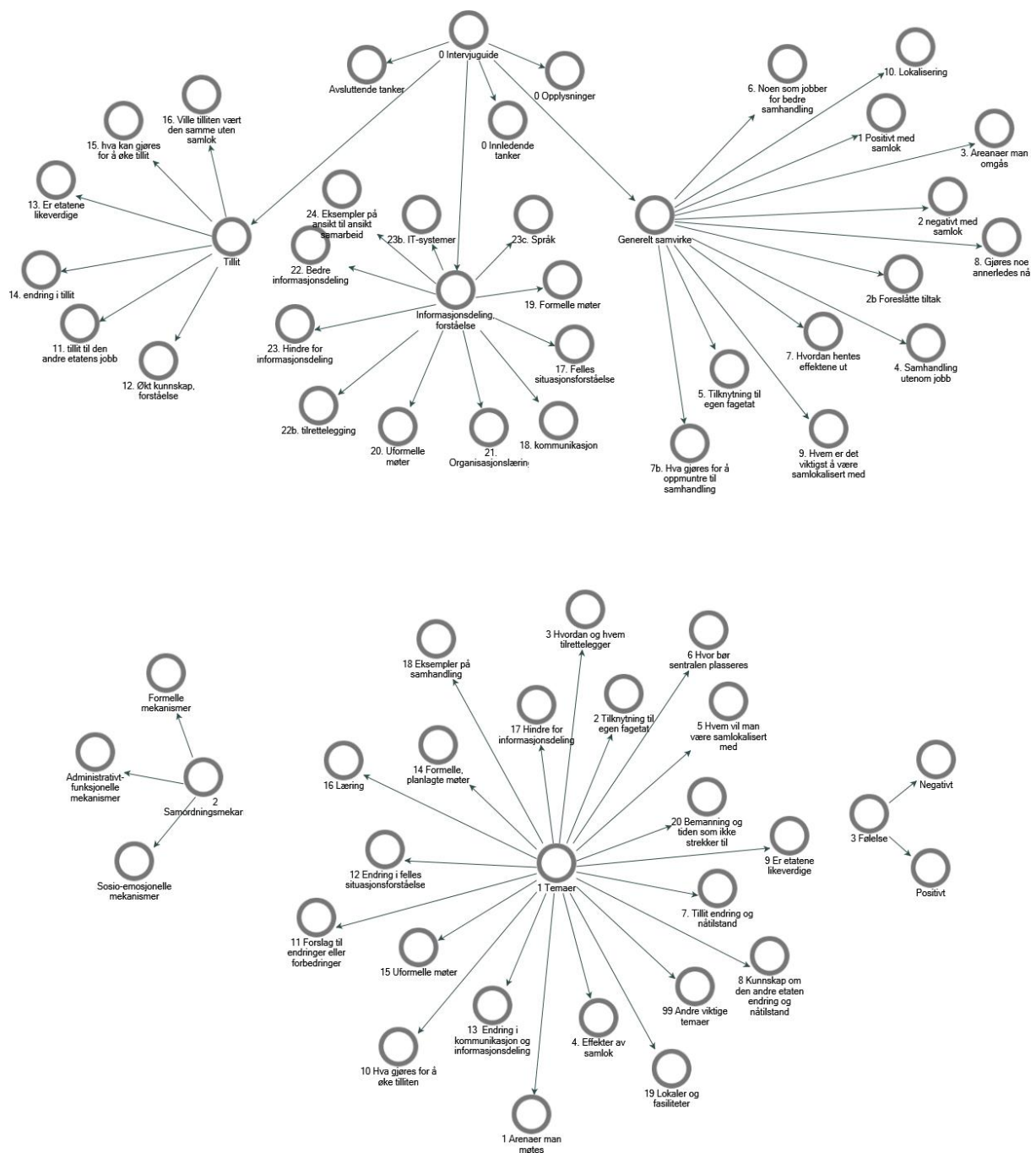
temaer på et senere tidspunkt. Prosessen kalles også for kategorisk inndeling da man ofte ender opp med en inndeling i kategorier som kan fungere som overskrifter i en bok, ved at de forklarer hva hver tekstdel handler om (Johannessen, 2020). Dette gjør det enklere for oss å finne tilbake til viktige ting som kommer frem i intervjuene, og sammenlikne disse opp mot svarene fra andre informanter.

Vi begynte med å høre gjennom alle intervjuene og transkriberte dem ordrett. Råmaterialet vi satt igjen med etter transkriberingen, var 143 sider med 74 000 ord. For å håndtere en stor mengde råmateriale brukte vi et dataprogram til å analysere og sortere informasjonen. Vi har brukt programmet Nvivo for å merke og kategorisere de transkriberte intervjuene, også kalt koding. Alt datamaterialet er innledningsvis registrert for hvilken analyseenhet det kommer fra. Deretter har vi gått gjennom hvert enkelt intervju og sortert ut viktig meningsinnhold, tema for tema, ved å kode setninger eller hele avsnitt. Vi brukte altså en kategorisk inndeling. Vi kategoriserte og sorterte datamaterialet i ulike temaer og undertemaer, men vi kodet også intervjuene på de ulike spørsmålene som ble stilt for at det skulle være enkelt å sammenlikne hva de ulike respondentene svarte på et bestemt spørsmål. Kodene som ble brukt ble valgt for at alt innhold skulle passe inn under minst en av dem. Noen av kodene er valgt på bakgrunn av spørsmålene som ble stilt, mens andre er valgt fordi det er temaer eller momenter som flere av informantene kom inn på selv om de ikke ble spurt konkret om det. I tillegg brukte vi en kode som het «sitater». Der kodet vi alle setninger og utsagn som vi syntes var spesielt gode eller beskrivende. Vi opprettet deretter et Excel-skjema for å sortere dataene fra intervjuene hos de ulike sentralene i ulike temaer slik at vi lettere kunne sammenlikne og se likheter og ulikheter. Sluttresultatet ble en tabell med sammendrag for hvert tema/kode innen hver analyseenhet.

Vi har også merket utsagn som positivt eller negativt ladet for å kartlegge informantenes innstilling. Dette ga oss mulighet til enkelt å kunne sammenligne informantenes fokus på positive eller negative aspekter ved samlokaliseringen, samt sammenstille basert på etat og distrikt.

Med denne metoden har vi analysert informantenes opplevelser etter en fenomenologisk metode, og deretter jobbet videre med en cross-caseanalyse der temaer og undertemaer sorteres og sammenlignes mellom caser og analyseenheter.

På neste side vises prosjektkartet fra Nvivo over alle koder som er brukt i analysearbeidet.



Figur 2: Prosjektkart fra Nvivo

### 3.5 Pålitelighet, troverdighet, overførbarhet og bekreftbarhet

Det brukes forskjellige begreper i kvantitative og kvalitative undersøkelser når man skal beskrive kvaliteten på forskningen. Innen kvalitativ forskningsdesign brukes begrepene pålitelighet, troverdighet, overførbarhet og bekreftbarhet (Johannessen, 2020).

Påliteligheten til innsamlet datamateriale betegnes på forskningsspråket som reliabilitet, fra det engelske ordet reliability (Johannessen, 2020). Dette innebærer å stille spørsmål ved hvor nøyaktige undersøkelsens data er, som hvilke data som har blitt brukt, og hvordan den er samlet inn og bearbeidet (Johannessen, 2020). Dersom vi ikke kan stole på de svarene vi får i undersøkelsen, kan det oppstå et reliabilitetsproblem. For å styrke påliteligheten til undersøkelsen kan vi ifølge Johannesen (2020) gi leseren en inngående beskrivelse av konteksten ved for eksempel en casebeskrivelse og en detaljert fremstilling av fremgangsmåten under hele forskningsprosessen. Vi har derfor i detalj forklart gangen fra råmateriale til funn tidligere i metodekapittelet. Hvert steg i prosessen er forklart slik at leseren kan følge hva vi har gjort med dataene og hvordan de har ført frem til funnene vi har kommet til.

Begrepet troverdighet brukes i kvalitative undersøkelser for å si noe om i hvilken grad forskerens fremgangsmåter og funn reflekterer formålet med studien og representerer virkeligheten på rett måte (Johannessen, 2020). Troverdighet i kvalitative undersøkelser sier noe om hvorvidt den metoden vi bruker, faktisk undersøker det metoden har til hensikt å undersøke, og om forskernes funn og fremgangsmåte reflekterer formålet med studien og representerer virkeligheten (Johannessen, 2020). Etersom vi som har skrevet denne oppgaven jobber på en operasjonssentral, og har gjort det i flere år, er vi godt kjent med feltet. Vi ville med andre ord kunne skilt ut utsagn eller informasjon fra informantene som helt åpenbart var feil, for eksempel ting som var sagt utelukkende for å sverte ledelsen eller den andre etaten. Det at vi selv jobber på en av sentralene trenger imidlertid ikke bare å være positivt med tanke på troverdighet. Vi kunne kommet i en situasjon hvor informantene ikke klarte å skille på vår rolle som forskere og som ansatte på operasjonssentralen. Dette ville i verste fall kunne føre til at for eksempel brannvesenet ikke turte å si sin ærlige mening om politiet overfor oss. Dette motvirket vi imidlertid ved å formidle tydelig før intervjuene startet at vi ønsket at de skulle være ærlig i svarene sine da vi var der som forskere og ikke som ansatte på operasjonssentralen. Ansatte på nødmeldingssentralene jobber i uniform, og vi var bevisste på å bruke sivile klær når vi opptrådte som forskere, for å tydeliggjøre rollen vår. Troverdigheten blir ytterligere styrket ved at lederne ved de ulike sentralene har fått lese gjennom oppgaven før ferdigstilling, slik at eventuelle feil kunne påpekes.

Et annet moment knyttet til troverdighet, er om vårt utvalg av selekterte informanter er representative for problemstillingen som vi forsker på. Potensielle utfordringer kunne være at vi hadde for få informanter eller at de informantene som ønsket å snakke med oss ikke er

representative for vår problemstilling. Dette ville i så fall ha redusert troverdigheten av funnene i oppgaven. Vi har valgt informanter som har jobbet på operasjonssentral over flere år, og som ikke hadde tidligere erfaring fra en samlokalisert sentral. I tillegg har vi sørget for å ha informanter fra flere ledelsesnivåer hos alle sentralene. Disse kriteriene er med på å øke troverdigheten, men vi kan ikke utelukke at de som takker ja til å være med på et slikt prosjekt, gjør det fordi de har spesielt sterke meninger om temaet – enten i positiv eller negativ retning. Vi opplevde imidlertid ikke at noen takket nei til å delta, og slike faktorer har dermed trolig ikke påvirket utvalget.

Overførbarhet dreier seg om hvorvidt resultatene fra et forskningsprosjekt kan overføres til liknende fenomener (Johannessen, 2020). Å lykkes med en undersøkelses overførbarhet innebærer å etablere beskrivelser, begreper, fortolkninger og forklaringer som også kan brukes på andre områder enn det som studeres i undersøkelsen (Johannessen, 2020). Detaljerte beskrivelser av momentene som inngår i en kultur eller et fenomen, kan styrke overførbarheten (Johannessen, 2020). Meningen med fyldige beskrivelser er å gjøre det enklere for andre å bedømme om forskningens resultater kan overføres til andre kontekster (Johannessen, 2020). Vår målsetting er at resultatene skal være et bidrag innen forskning på tillit, kommunikasjon og samhandling, og være overførbare til andre caser enn de vi har undersøkt. Mange forhold vil være felles for alle virksomheter som ønsker å øke samhandlingen ved å organisere seg med liten fysisk avstand. Vi har forsøkt å beskrive våre funn i stor nok detalj til at man vil kunne velge ut relevante funn for forskjellige virksomheter/organisasjoner. Samtidig tror vi at arbeidet og samarbeidet på nødmeldingssentralene er såpass unikt at funnene vil ha størst overføringsverdi til andre samlokaliseringssjekter innen politi og brann. Vi kan ikke se at det skal være forhold som begrenser overføringsverdien her, da sentralene og måten de arbeider på er organisert svært likt over hele landet. Det at vi velger to caser, forebygger at oppgaven preges av forhold som er særegne for kun ett distrikt eller én sentral, men heller gir et mer generelt bilde.

Bekreftbarhet viser til i hvilken grad resultatene i den kvalitative undersøkelsen kan bekreftes av andre forskere i tilsvarende undersøkelser (Johannessen, 2020). Kvalitative forskere forventes å kunne bringe et unikt perspektiv inn i sine studier, samtidig som funnene skal være et resultat av forskningen og ikke forskerens subjektive holdninger (Johannessen, 2020). Vi har ikke funnet tilsvarende undersøkelser som ser på samlokalisering av politiet og brannvesenet sine nødmeldingssentraler, men det har vært flere undersøkelser som har sett på samlokaliseringen av nødmeldingssentralene til alle de tre nødetatene, såkalte SAMLOK-

sentraler. Som vi viser i denne oppgaven, er det et stort samsvar mellom funnene vi har gjort og de som presenteres i denne tidligere forskningen.

Johannessen (2020) trekker frem at forskeren må være selvkritisk når det kommer til hvordan prosjektet er gjennomført, og at det er viktig å legge vekt på å beskrive alle beslutninger i hele forskerprosessen, slik at leseren kan følge og vurdere disse. Dette kan gjøres ved å kommentere tidligere erfaringer, skjevheter eller avvik, fordommer og oppfatninger som kan påvirke fortolkningen og tilnærmingen i prosjektet (Johannessen, 2020). Ettersom vi alle tre er ansatt på en operasjonssentral som er samlokalisert med brannvesenet, og på en av sentralene som vi har forsket på, har vi selv gjort oss erfaringer med samlokalisering og dens effekter. Dette gjør at vi har måtte være bevisste på ikke å trekke inn egne erfaringer og meninger i forskningen, eller å lede informantene i en bestemt retning under intervjuene. Vi har også vært svært selvkritiske til de fortolkningene som vi har gjort av de innsamlede dataene.

### 3.6 Etiske problemstillinger

Når man forsker risikerer man alltid å støte på forskningsetiske problemstillinger. Vi må holde oss innenfor de nasjonale forskningsetiske retningslinjene som er publisert av den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora (NESH). Det er i all hovedsak tre forskjellige hensyn som skal ivaretas (Johannessen, 2020):

1. Informantens rett til selvbestemmelse og autonomi.
2. Forskerens plikt til å respektere informantens privatliv.
3. Forskerens ansvar for å unngå skade.

Vi har vært tydelige overfor informantene våre om hvilke rettigheter de har, og har ikke opplevd noen praktiske utfordringer knyttet til å overholde disse retningslinjene. Vi har også informert om hvordan undersøkelsen ville bli gjennomført, og hva vi ønsket å få svar på. Ved å gjøre dette unngikk vi at informantene ville delta på feil premisser og at intervjuene ikke skulle bli slik de hadde forespeilet seg. Noen dager før intervjuene sendte vi ut et informasjonsskriv til alle informantene. Her fikk de informasjon om prosjektet og formålet med det, hva det innebar for dem å delta, at det var frivillig å delta og at de kunne trekke seg på et hvilket som helst tidspunkt. Vi informerte også om informantenes personvern og hva som ville skje med dataene når prosjektet var ferdig. Informasjonsskrivet ligger som et vedlegg til oppgaven vår.

Som forskere må vi unngå å gjøre skade. Dette gjelder både personlig skade for informanten og skade for virksomheten. Dette kan være at informanten kommer med informasjon som kan

være skadelig dersom den blir tilgjengelig for uvedkommende, slik som sensitiv og taushetsbelagt informasjon. Både politiet og brannvesenet behandler store mengder informasjon som er underlagt taushetsplikt, i tillegg til at sårbar informasjon rundt beredskapen til nødetatene av sikkerhetshensyn ikke må bli gjort tilgjengelig for allmenheten. Vi måtte derfor balansere mellom å få informantene til å snakke ærlig og åpent, samtidig som vi deretter måtte være i stand til å kunne bruke denne informasjonen på en måte som ikke gjør skade eller går utover kvaliteten på undersøkelsen. For å være sikre på at vi ikke skriver om taushetsbelagt eller annen sensitiv informasjon som er unntatt offentligheten, har vi latt seksjonslederne ved de ulike sentralene få muligheten til å lese gjennom oppgaven før den ble levert.

Ettersom vi spør om alder, i hvilken etat informantene jobber, hvor lenge de har jobbet, om de har vært med på tidligere samlokaliseringer, om de har konkrete eksempler fra arbeidshverdagen også videre, vil det være personopplysninger i råmaterialet vårt. Vi har vært bevisste på at disse opplysningene ikke finnes i oppgaven vår og at det ikke skal være mulig å identifisere informantene med bakgrunn i oppgaven. Behandlingen av persondata i råmaterialet er i samsvar med retningslinjene til Nord universitet og NSD. Oppgaven er også meldt til NSD og godkjent.

### 3.7 Refleksjon over egen rolle som forsker

For at resultatene av forskningen skal være både troverdig og pålitelig, er det viktig at vi reflekterer over hvordan vi er og oppfører oss som forskere overfor informanten. Vi må forholde oss til moralsk praksis og ha evnen til å vise empati og sensitivitet i dette arbeidet (Johannessen, 2020).

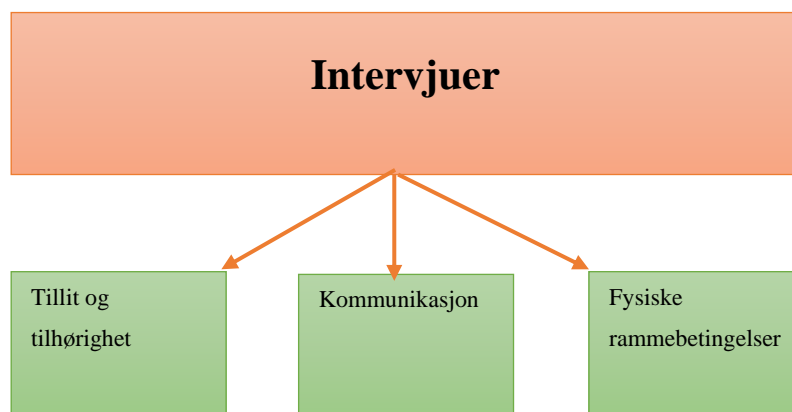
Davies (2016) hevder at det viktigste for å bevare tillit til politiforskning er å være refleksiv og kritisk. Han viser til Brown som klassifiserer de som forsker på politiet. Som forskere befinner vi oss i kategorien «*insider insider*», da vi både er ansatte på politiets operasjonssentral og samtidig forsker på den. Dette er en erkjennelse som bidrar til refleksjon rundt hvordan vi påvirker resultatet. Som ansatte på operasjonssentralen er det naturlig at vi har meninger og holdninger omkring organiseringen. Vi har tilstrebet å være bevisste på at egne holdninger og forforståelse ikke skal påvirke informantens svar under intervjuene. Vi har også fokusert på dette under fortolkningen og analysen av dataene slik at resultatene kommer fra forskningen og ikke våre meninger og holdninger. Samtidig er det umulig å ikke farges av

tidligere erfaringer og kunnskap og vi har derfor tilstrebet å være selvkritiske og åpne slik at resultatene kan ettergås av andre.

## 4 Funn

I dette kapittelet presenterer vi funnene. I foregående kapittel har vi vist hvordan vi har brukt koding til å systematisere dataene våre. Vi endte opp med et stort antall koder med mulighet til å kombinere på kryss av temaer, distrikter og etater for å se sammenhenger og ulikheter. Vi har valgt å presentere funnene etter hovedkategoriene *fysiske rammebetingelser*, *kommunikasjon*, samt *tillit og tilhørighet*. Disse hovedkategoriene ble naturlige sekkebetegnelse under arbeidet med å systematisere dataene, og var knagger som også informantene koblet sine opplevelser til. De fremstod som de overordnede temaene informantene kategoriserte sine erfaringer etter.

I hvert kapittel forsøker vi å belyse hva informantene mener har endret seg etter samlokaliseringen, hva som fungerer eller ikke fungerer, hvilke mekanismer informantene beskriver som årsaker og hvilke forskjeller vi ser mellom etater og distrikter. På tvers av temaene har vi identifisert konkrete eksempler på samhandling og hvilken overordnet innstilling informantene har til organiseringen.



Figur 3: Overordnet organisering av funn

### 4.1 Fysiske rammebetingelser

I dette kapittelet har vi samlet data knyttet til de fysiske rammene for samhandlingen. Dette er møteplassene, lokalene ellers og geografisk plassering.

#### 4.1.1 Møtearenaer

Hvilke arenaer man møtes på, påvirker hvilken type relasjon man får og hva slags samarbeid som utvikler seg. Det er stor forskjell på relasjonene som skapes på en lønningspils, et samarbeidsmøte eller et formelt evalueringsmøte. Hvilke arenaer de ansatte møtes på – formelt og uformelt, faglig og sosialt, strukturert eller ustrukturert – er derfor av stor interesse. De fysiske rammene vil også være avgjørende for hvor velfungerende møteplassene er.

I intervjuene fremkommer det et tydelig bilde av at de felles møteplassene hovedsakelig er uformelle og tilfeldige. Alle informantene trakk frem felles kjøkken og gangen utenfor sentralene som den vanligste møteplassen.

*«Vi deler kjøkken, der treffes vi flere ganger i løpet av en vakt. Man slår alltid av en prat, og deler litt om hva man tenker om ulike ting. Både personlig og faglig. Så det er på kjøkkenet vi treffes mest, ikke inne i rommet.» (Informant politi sør-øst)*

Det at man kommer inn til hverandre, ble også nevnt, men dette virket å skje i mindre grad, og varierte mye med hvem som var på jobb. Informantene fra Sør-Øst beskrev informasjonsdelingen og møtene inne på hverandres sentraler som hyppigere og mer satt i system enn i Øst. I Øst har brannvesenet startet et lite utsalg av brus og sjokolade, og dette trekkes frem som et tiltak som har gitt en merkbart relasjonell effekt, selv om det ikke var intensjonen. Operatørene på brann opplever langt oftere at politiets operatører kommer inn nå enn tidligere, og i den sammenhengen slår de ofte av noen ord. Slik styrkes de uformelle relasjonene mellom de to sentralene.

*«Hvis man er 2-3 minutter inne og kjøper seg en brus og slår av en prat, så er mye gjort. Det skal ikke så mye til for at vi blir litt bedre kjent.» (Informant brann øst)*

Kjøkkenet beskrives som en viktig møteplass, kanskje den viktigste, for faglig diskusjon, men hovedsakelig den uformelle praten. Her er det lav terskel for å ta opp spørsmål, gi tilbakemeldinger eller snakke fotball. Det trekkes imidlertid frem at brannvesenets operatører i hovedsak ikke spiser maten sin på det felles kjøkkenet, kun tilbereder den, før de tar den med inn på egen sentral. Dette fremstår som et hinder for relasjonsbyggingen, som også har blitt forsterket under korona. Informantene fra brann deler denne virkelighetsbeskrivelsen. De trekker frem at det føles vanskelig å sette seg ned når det ofte er mange fra politiet i rommet som snakker sammen og kjenner hverandre, mens de ikke kjenner noen. Da går ikke praten så lett.



Det virker knapt å være noen planlagte eller styrte aktiviteter på tvers av etatene – verken sosialt eller faglig. Både i Øst og Sør-Øst har det kun vært en eller to felles fagdager siden oppstarten. Det er ingen rutine på erfarings-/kunnskapsdeling, debrief eller annet faglig opplegg.

*«Jeg bemerker meg at, i mangel på at det er noen struktur fra ledelsesnivået, så er vi bare to etater som ligger vegg i vegg. Og da er det opptil enhver om man ønsker å ta kontakt.» (Informant politi Øst)*

Når det kommer til sosiale sammenkomster fremstår det som at brannvesenet i størst grad opplever mangelen på dette som et problem. Verken i Øst eller Sør-Øst kan de vise til noen særlig grad av sosiale samlinger på tvers av etatene. I Sør-Øst har de felles fredagslunsj med pølser som spises på felles kjøkken, mens det i Øst er tilsvarende med vafler. I Øst er det imidlertid vanlig at vaflene tas med inn på egen sentral og således ikke bidrar til å bringe etatene sammen. I Øst virker det å være noen få enkeltpersoner på tvers av etatene som har møttes utenom jobb i privat sammenheng, mens det i Sør-Øst har vært arrangert ett felles julebord. Dette har imidlertid politiet ikke ønsket å videreføre, ifølge informantene fra brann.

#### 4.1.2 Lokaler

De fysiske rammene rundt de to nødmeldingssentralene kan for enkelthets skyld deles i to – de som påvirker arbeidssituasjonen, og de som i større grad påvirker de uformelle relasjonene – som kjøkken, trenings- og pauserom. Nødmeldingssentralene i de to distriktene er noe forskjellig utformet, men har til felles at de ligger vegg i vegg med en skyvedør i glass mellom. I begge distriktene er denne glassdøren plassert helt innerst i rommet med en operatørplass rett foran. Det trekkes frem fra begge distrikter at døren sørger for at man kan komme direkte inn til hverandre, men ikke gir gode betingelser for samarbeid mens man er på hver sin sentral. Man har også lite visuell kontakt med hverandre uten å gå inn til hverandre. Det er kun den operatøren fra hver sentral som sitter nærmest døren som kan kommunisere med naboen fra egen operatørplass. Politiet i både Øst og Sør-Øst trekker frem at plassering og utforming av denne døren ikke tilrettelegger for god kommunikasjon.

*«Vi har denne glassdøren som skiller oss, men den er en stor barriere ennå.»  
(Informant politi Sør-Øst)*

Både politi og brann i Øst trekker frem plassmangel som et problem. For politiet er det mangel på nok arbeidsstasjoner, mens brann peker på mangelen på plass til pausefasiliteter inne på sentralen. Politiet har et lite møterom i tilknytning til sentralen, mens brann ikke har

noen lokaler utover hovedrommet. Flere av informantene fra brann i Øst påpeker mangelen på et felles møterom mellom sentralene som kan brukes til daglige møter og under de krevende oppdragene der det er behov for felles situasjonsforståelse. Brannvesenet i Øst hadde en stund et lite bord stående ved skyvedøra med et par-tre stoler rundt, hvor det var tenkt at man kunne møtes og snakke sammen, men dette ble kun brukt til å servere vafler på og ble etter hvert fjernet.

I Sør-Øst har man plassert ledelses- og støttefunksjoner i samme korridor som sentralene. Sentralbord, fagutviklere, ledere, jourhavende jurist, etterforskningsledelse og politiets innsatsleder sitter i samme korridor. I tillegg ligger stabsrommet rett over gangen fra sentralene. I Øst er fagutviklere og ledelse plassert i en annen etasje enn nødmeldingssentralene og innsatsleder sitter i en annen kommune. Stabsrommet ligger i en annen etasje i nabobygget. Det er imidlertid ingen av informantene som peker på plassering av disse elementene som et problem. En annen forskjell mellom distriktene er plassering av kjøkken/pauserom. Dette fellesrommet er plassert rett utenfor sentralene i Sør-Øst, mens i det Øst er flyttet til et tilstøtende bygg som nås gjennom en gangbru. Kjøkkenets plassering trekkes frem som et problem fra en informant fra brann i Øst, som mener at avstand og at man må gjennom flere låste dører gjør at det blir mindre brukt. Det er gjennomgående fra både politi og brann i Øst at byggets fysiske utforming gir plassmangel og dårlige løsninger.

*«Det som trekker ned for mitt vedkommende med motivasjonsfaktor og trivselsfaktor, er at vi har for liten plass. Jeg skulle gjerne sett at vi hadde en organisasjon som var med fra første stund og tilrettela for en god sentral med gode fasiliteter». (informant brann Øst).*

#### 4.1.3 Geografisk plassering og andre samarbeidspartnere

Alle informantene påpeker at AMK også burde vært en del av samlokaliseringen, slik at alle nødetatene var samlet.

*«Hadde vi vært alle tre, hadde det vært en knall løsning, da tror jeg at det hadde vært noe helt annet. Men sånn det er i dag, så kunne vi liksom godt sisset på hver vår tue». (Informant brann Øst)*

Hos både politiet og brannvesenet poengteres det fra flere at AMK er den viktigste samarbeidspartneren. En informant fra brann Øst mener at det ikke hadde blitt noe annerledes om man ble samlokalisert med AMK om det ikke hadde blitt gjort noen tiltak – altså hvis det ble tre etater som satt med døra lukket mellom seg. Informantene i brann ser ikke noe behov

for å være samlokalisert med noen andre enn politiet og AMK, mens politiet ser behov for å være samlokaliserte med etterforskningsledelse (FSI) og jourhavende jurist. En hos politiet i Sør-Øst mener at nærheten til FSI og jourhavende jurist er viktigere enn den til AMK og brannvesenet. Men det er enighet om at nærheten til FSI og jourhavende er ivaretatt slik som lokalene er utformet i dag, selv om man ikke sitter helt vegg i vegg. En informant hos politiet sier at det å være samlokalisert med bare brannvesenet er helt bortkastet slik det er i dag, hvis man sammenlikner med å også være samlokalisert med AMK, ettersom man ikke klarer å hente ut mer gevinst eller effekt. De fleste er imidlertid mer positive, og ønsker ikke å gå tilbake til slik det var tidligere.

Fordelene som blir trukket frem hvis man hadde hatt med AMK i samlokaliseringen, er at det hadde blitt enklere å ta de raske avklaringene ved å stikke hodet innom. I tillegg drar politiet i Sør-Øst frem at de bruker mye tid på uenigheter med AMK, som for eksempel hvem som har ansvaret for noe, og at man ved å være samlokalisert kunne fått et bedre samarbeidsklima fordi man får en bedre forståelse for hverandres arbeidsoppgaver. En annen hos politiet i Sør-Øst forklarer at det er enklere å være krass med AMK over telefonen enn det hadde vært hvis man hadde sittet ved siden av hverandre, mens en tredje sier:

*«De små hendelsene mellom politi og AMK, der hadde det vært allright hvis vi hadde vært samlokalisert. Da hadde vi oftere tatt det opp med hverandre og vært tryggere på hverandre.» (Informant politi Sør-Øst)*

En forskjell mellom Øst og Sør-Øst er at operasjonssentralen og 110-sentralen i Sør-Øst må forholde seg til tre ulike AMK sentraler. Dette trekkes frem av både politiet og brannvesenet som noe negativt og en utfordring med tanke på samarbeid og en eventuell fremtidig samlokalisering.

Vi antok at fysisk plassering av nødmeldingssentralene ville være et aspekt som opptok informantene, spesielt for brannvesenet som har gått fra å være plassert på en brannstasjon til en politistasjon. Dette virker imidlertid ikke å oppleves som et stort problem. Uavhengig av arbeidssted er informantene opptatt av at man bør være geografisk plassert på en måte som sørger for god rekruttering fra hele distriktet. Spesielt i Sør-Øst er man opptatt av at plasseringen inne i en by ikke er egnet for dette. Informantene fra brannvesenet er litt splittet i synet, fra å mene at det er fornuftig å være plassert på en politistasjon der redningsledelsen sitter, til at man ønsker seg tilbake til brannstasjon for å delta i eget fagmiljø i større grad. Ønsket om å flytte tilbake til en brannstasjon er imidlertid knyttet opp mot at informanten ikke føler at mulighetene av samlokaliseringen med politiet utnyttes. Politiiinformantene

mener i all hovedsak at geografisk plassering er det viktigste og at det ikke har noen stor betydning om man er plassert på et politihus, en brannstasjon eller i et nøytralt bygg. Det er mange som er positive til et eget bygg som ikke er tilknyttet noen av etatene, dersom dette er funksjonelt og plassert geografisk hensiktsmessig.

#### 4.1.4 Oppsummering

Alt i alt virker det som om møteplassene for begge distrikter hovedsakelig er fellesarealene som benyttes når man ikke jobber. Innholdet i møtene fremstår også som uformelt og hovedsakelig som sosialt og ikke faglig. Informantene i Øst føler på plassmangel, uhensiktsmessig plassering av kjøkken og mangel på møterom, som ikke virker å være et problem i Sør-Øst. Det virker videre som at brannvesenet på tvers av distriktene opplever et større savn av mangelen på sosiale arrangementer/sammenkomster enn politiet, selv om også politiinformantene trekker frem dette. Uavhengig av distrikt og etat mener informantene at utforming og plassering av døren mellom etatene har svakheter.

## 4.2 Kommunikasjon og samhandling

Kommunikasjon er et sentralt tema innen samhandling. I dette kapittelet har vi delt funnene våre i generell informasjonsdeling, faste møter og evaluering, utarbeidelse av felles situasjonsforståelse, læring og kunnskap om den andre etaten og hindre for informasjonsdeling.

### 4.2.1 Generell informasjonsdeling

Alle informantene er enig i at samlokaliseringen har endret måten man kommuniserer og deler informasjon på. Men distriktene skiller seg noe i hvor stor denne endringen har vært, og Sør-Øst er jevnt over noe mer positive enn det Øst er på dette punktet.

*«Man skulle tro informasjonsdelingen kunne vært bedre når man ligger vegg i vegg, men det er ikke fast i hverdagen på noen måte. Det er ikke lagt til rette for det i noen stor grad.» (Informant politi Øst)*

Dette sitatet er representativt for hva vi har blitt fortalt fra politiet og brannvesenet i Øst. Selv om det også sies at det har blitt noe lettere å ta kontakt med hverandre, sier flere at det ikke har vært samsvar mellom det som var tiltenkt og det som ble virkeligheten. Brannvesenet i Øst bruker sitater som «vi sitter på hver vår tue og deltar på den samme hendelsen» og «vi lever i vår verden, dere lever i deres verden». Dette støttes av en informant som mener at informasjonsdelingen kanskje har blitt noe bedre, men føler at de to sentralene har havnet i hver sin båt og at det kunne ha vært bedre. Brannvesenet i Øst nevner en bombetrussel som

eksempel. En pakke til politihuset i Ski hvor sentralene ligger, viste seg å inneholde en liten bombe. Politiets operasjonssentral jobbet med dette, og bombegruppa var på vei, men det gikk 45 minutter før noen stakk hodet inn til 110-sentralen og informerte dem. Da følte de seg glemt.

Flere i Øst, både hos politiet og hos brannvesenet, trekker frem viktigheten av relasjoner og det å kjenne hverandre for å få til en god kommunikasjon. Slike relasjoner mellom sentralene mener de fleste informantene at man har for lite av. En sier at han har jobbet der siden oppstarten, men kan fortsatt ikke navnene på de som jobber i naborommet, og det er derfor enklere for ham å ta en telefon framfor å gå inn til dem. Det er imidlertid store ulikheter mellom enkeltpersoner og de ulike teamene/vaktlagene. Mens noen nesten aldri setter sin fot inne hos den andre sentralen, er andre innom hver vakt. Informantene fra brann Øst har et svært positivt syn på de som fast kommer inn, så godt at et par av dem også har møttes på fritiden.

I Sør-Øst virker informantene å ha et noe mer positivt syn på situasjonen. Både politiet og brannvesenet mener terskelen har blitt lavere for å ta kontakt med hverandre og utveksle informasjon, selv om informantene også her mener at man kunne vært enda flinkere til å kommunisere med hverandre ansikt til ansikt. Noen trekker fram at det at man kjenner hverandre, gjør det enklere å dele informasjon. En mener imidlertid at det ikke har blitt noen endring – at man sitter vegg i vegg, men uten at man er inne hos hverandre i særlig grad.

Andre endringer i kommunikasjonen som blir trukket frem i begge distrikter, er at man i mindre grad har en krass tone mellom sentralene. Dette nevnes av flere og forklares med at man møter hverandre ansikt til ansikt etterpå. Det fører også til at man er mer på tilbudssiden overfor hverandre, både med tanke på rådgivning og bistand ved oppdrag. I tillegg er det lettere å informere den andre etaten om ting nå, fordi man tenker mer på dem når man ser dem hele tiden. En informant fra politiet i Sør-Øst sier han føler et større ansvar for å besvare en tilfeldig telefon fra brann enn fra AMK, og at dette er et resultat av tettere relasjoner mellom politi og brann etter samlokaliseringen.

#### 4.2.2 Faste møter og evaluering

Alle informantene er enige om at det er få formelle møter mellom sentralene.

*«Det er ikke sånn at vi har møter med brannvesenet jevnt og trutt for å evaluere noe annerledes nå enn før.» (Informant politi Sør-Øst)*

I Sør-Øst har operasjonslederne rutine på å gå inn til 110-sentralen hvert vaktsett.

Brannvesenet i Øst trekker frem navn på et par operasjonsledere som kommer inn ved hver vaktstart for å si hei og høre om det er noe spesielt, mens andre aldri kommer inn. En informant hos politiet i Øst forklarer ulikhetene på dette punktet med at det fra starten var en rutine på at operasjonsleder skulle inn til brannvesenet i løpet av hvert vaktsett, men at dette gled ut og ble borte. I Øst er det derfor mer vilkårlig, og åpenbart personavhengig, om man går inn til hverandre på starten av vaktsettet for å hilse på og fortelle om dagens gjøremål. En sier at:

*«Jeg skulle sikkert vært flinkere til å gå inn på mine vakter; si hei og spørre hva de har å gjøre osv. Det gjør jeg ikke for jeg ser at det jobbes veldig kontinuerlig [...]. Da føler jeg at jeg trækker litt inn i et vepsebol når det koker. Det føler jeg på, jeg vil ikke gå inn og forstyrre.» (Informant brann Øst)*

En annen sier imidlertid at han ikke er redd for å forstyrre:

*«Jeg går inn til den andre sentralen så sant jeg er på jobb. Jeg går inn for å presentere meg og hilse på de som er på jobb. Det synes jeg er veldig ålreit. Jeg prøver å få de andre til å gjøre det også, men det er ikke alle som vil: «Nei, jeg har ikke noe å gjøre der jeg». Men jo, så klart, du har noe der å gjøre. Vis ansiktet ditt, prat litt.» (informant brann Øst)*

Generelt virker brann å synes det er bedre at operasjonslederen kommer inn til dem, enn at vaktlederen deres går inn til politiet, og forklarer det med at de som regel har det roligere. Den hektiske hverdagen på politiets operasjonssentral blir et hinder for at flere fra brannvesenet går inn. En informant hos brannvesenet forklarer det slik:

*«Jeg vil tro at det er stor forskjell på når jeg går inn til politiet og når politiet går inn til oss. Det er ikke en telefon som ringer liksom, kontra når jeg går inn dit og det er kanskje to-tre på vent. De er flere, vi er en mindre gruppe, kanskje sitter vi mer intimt og prater oss imellom. De sitter på flere tuer og når jeg kommer inn blir det litt sånn skal jeg hit eller skal jeg bort der eller hvem skal jeg prate med nå? Mens vi er én gruppe så er de mange grupper som sitter og jobber hver for seg og ser veldig opptatt ut.» (Informant brann Øst)*

Informantene opplyser at det selv ved store alvorlige hendelser ikke er noen rutine på at sentralene møtes i etterkant for å evaluere om man sitter med samme inntrykk og hva som fungerte bra eller dårlig. Brannvesenet i Øst trekker frem raset i Gjerdrum, og brannvesenet i

Sør-Øst trekker frem massedrapene i Kongsberg, som store hendelser hvor man burde satt seg ned og evaluert i etterkant. De enkelte sentralene virker å ha slike evalueringer internt, men sjelden eller aldri med hverandre. Det er flere ting som nevnes som forklaringer på at dette ikke blir gjort. Det ene er at det er vanskelig å møtes og snakke sammen etter en hendelse ettersom sentralene må driftes videre som normalt. Man kunne ha sittet igjen etter vaktslutt, men her er utfordringen at politiet og brannvesenet jobber ulikt; 110-sentralen jobber to-skift, mens operasjonssentralen har tre-delt turnus. Man avslutter dermed på ulike tidspunkt. Dette fører også til at det kan gå lenge til neste gang man jobber med det samme vaktlaget på den andre sentralen.

En informant fra Øst sier at han omtrent ikke kan huske noen tilfeller hvor man har gått inn til hverandre og snakket om hvorfor ting ble gjort slik de ble. Også her blir mangelen på tid trukket fram som en forklaring, men også at det ikke er fokus på det. Vår oppfatning etter å ha snakket med informantene, er at det gis tilbakemeldinger i noe større grad i Sør-Øst enn i Øst. En av politiinformantene i Sør-Øst sier at det oppfordres til å gi tilbakemeldinger til hverandre etter hendelser og at det skjer til en viss grad.

Flere informanter i Sør-Øst trekker frem at det er faste møter mellom etatene innen både fagutvikling og ledelse. Dette er et forum hvor problemstillinger kan løftes og slik tas inn i de ulike etatenes fagdager og implementeres i arbeidshverdagen. I Øst har ikke informantene noe kjennskap til slikt samarbeid på tvers av etatene.

#### 4.2.3 Utarbeidelse av felles situasjonsforståelse

Av faktorer som har bedret den felles situasjonsforståelsen mellom sentralene, trekker flere fra både politiet og brannvesenet frem den nasjonale trippelvarslingsprosedyren og en felles BAPS-talegruppe mellom de tre nødetatene. Det påpekes imidlertid at trippelvarslingsprosedyren er en prosedyre for telefonkonferanse mellom nødetatene, og dermed ikke har noen direkte sammenheng med samlokaliseringen.

I forkant av samlokaliseringen så noen for seg at skyvedørene mellom sentralene skulle stå åpne og at man kunne sitte og snakke med hverandre og samarbeide. Dette har imidlertid ikke skjedd. Effektene i denne sammenhengen blir av disse beskrevet som fraværende og at det ikke hadde vært noen forskjell om man satt hver for seg.

*«Den døra er jo lukket i 99% av tilfellene.» (Informant brann Øst)*

*«Vi må ringe hverandre, det er veldig lite gåing mellom. Jeg føler egentlig at det hadde vært mye likt om vi hadde sittet et annet sted når vi ikke flyr inn til hverandre og uansett må ringe hverandre.» (Informant brann Sør-Øst)*

En forklaring som blir nevnt er at det å la dørene stå åpne virker forstyrrende. En informant påpeker at aktivitets- og støynivået er såpass mye høyere inne hos politiet, og det derfor er hensiktsmessig å ha døren lukket.

Hovedinntrykket er at det meste som former den felles situasjonsforståelsen, blir delt på telefon og samband. Selv om det ikke er uvanlig at man åpner døren og går inn til hverandre, skjer det ikke så ofte som man hadde sett for seg og skulle ønske. Informanter fra både Øst og Sør-Øst trekker frem muligheten til å gå inn til hverandre for å se på kart, bilder eller video som konkrete eksempler som har ført til en bedre felles situasjonsforståelse, og som skjer jevnlig. Det framstår som politiet i større grad oppfatter at samlokaliseringen har bedret den felles situasjonsforståelsen, enn brannvesenet. Også i denne sammenheng nevner flere informanter AMK og at situasjonsforståelsen trolig hadde blitt enda bedre om alle tre hadde vært samlokalisert.

#### 4.2.4 Læring og kunnskap om den andre etaten

Når det kommer til felles fagdager er bildet ganske likt, og her er det få ulikheter mellom de to distriktene. Det har vært én eller to felles fagdager siden oppstart.

*«Vi har hatt én felles fagdag eller to, men da har vi hatt med AMK og da har det ikke vært på huset. Da har vi møttes et sted, så det har ikke noe med SAMLOK å gjøre.» (Informant politi Sør-Øst)*

*«Så det jeg savner er at vi kunne hatt litt mer på fagdager. Om vi ikke har hele dagen, men at vi kunne hatt en halv dag. Dette ville kunne være med på å gjøre samarbeidet enda bedre og øke forståelsen for hverandres roller.» (Informant politi Øst)*

Det er unison enighet om at man ønsker flere felles fagdager, både for å bli bedre kjent med hverandre, men også for å gjøre samarbeidet bedre og lære av den andre etaten som er eksperter på sitt felt. En informant påpeker at informasjonsteknologien i dag har kommet så langt at man i utgangspunktet ikke trenger å være samlokalisert for å kunne ha felles evalueringer og fagdager.

Selv om man mener at de to etatene har mye å lære av hverandre, er oppfatningen at det ikke skjer. Det blir sagt at man skulle vært mye flinkere, men at det virker som om organisasjonene



er veldig atskilt, uten at det blir gjort noe for at de skal komme tettere. I tillegg til flere fagdager er det et ønske om mer læringsutveksling i det daglige.

*«Skal man bli bedre, må man lære av sine feil. Det skjer ikke, man sitter i stedet på hver sin sentral og klager uten å gjøre noe mer med det.» (Informant brann Øst)*

*«Jeg føler kanskje at vi ikke har hatt noe veldig sånt faglig utbytte av sammenslåingen.» (Informant politi Øst)*

Kunnskap om den andre etaten og hvordan de arbeider, er noe som trekkes frem som viktig for flertallet av informantene. Men innad i brannvesenet sine to sentraler er det uenighet om hvor mye ny kunnskap om politiet de har fått. En informant i brannvesenet i Øst sier han får mye informasjon om hverdagen og hendelser som ikke kommer frem i media.

*«Jeg har fått et helt annet inntrykk av den jobben de utfører, det er helt klart.» (Informant brann Øst)*

*«Men jeg vet ikke så mye om hva de gjør. Det er mye lukket, de bare sitter der inne og gjør sine ting.» (Informant brann Øst)*

Hos politiet er det større enighet om at de har fått økt forståelse for jobben til brannvesenet. I Sør-Øst nevnes fagdagene og at brannvesenet har vært til stede og gitt informasjon. Dette har gitt økt innsikt og forståelse, selv om det kun har skjedd ved to anledninger. Denne kunnskapen gjør at de vet hvilken informasjon brannvesenet trenger for å kunne gjøre sin jobb, noe som har medført at man raskere innhenter den informasjonen det er størst behov for. Ved å gjøre dette lærer de å se ting fra et annet perspektiv.

Brannvesenet i Sør-Øst trekker frem hospiteringsordningen de hadde hos politiet den første perioden etter oppstarten, som noe positivt for å danne relasjoner og øke kunnskapen om hverandre. At brannvesenet i Sør-Øst har hatt denne hospiteringsmuligheten, blir trukket frem som noe positivt av begge etater, men den opplevdes kort og flere kunne tenke seg en lengre periode.

*«Jeg hadde 2-3 timer med hospitering inne hos politiet da jeg begynte her. Bortsett fra det så føler jeg at det ikke er noe tilrettelagt.» (Informant brann Sør-Øst)*

I Øst later det ikke til å ha vært noen slik ordning med hospitering. En informant hos brannvesenet i Øst sier at han har hospitert hos AMK i Oslo, men ikke hos politiet i naborommet. Både i Øst og Sør-Øst påpeker informanter fra politiet at de kunne hatt nytte av hospitering hos brann.

Å ha sentralene samlokalisert gjør det lettere å få innsyn i hverandres arbeidsmetodikk. Muligheten til å gå fysisk inn og se hvordan den andre etaten gjør arbeidet, ses på som noe positivt i alle sentraler. Det er enighet om at man har fått økt kunnskap om den andre etaten, men også at det er behov for langt mer kunnskap.

#### 4.2.5 Hindre for informasjonsdeling

En utfordring som trekkes frem av alle, er at politiet og brannvesenet har ulike datasystemer som ikke snakker sammen.

*«Per i dag, opp mot politiet, har vi vel ingen felles systemer som gir oss noen gevinst hva jeg vet. Det nærmeste vi kommer er talegrupper som vi får tildelt; BAPS eller Samvirke, hvor aktørene treffes.» (Informant brann Øst)*

Bortsett fra dette finnes det ingen systemer som fasiliterer informasjonsdeling og samhandling. Alt må tas muntlig, på telefon eller samband, eller på e-post. Alle informantene ser på dette som en svakhet, og skulle ønske man hadde en felles plattform mellom de ulike sentralene. AMK og brannvesenet har derimot noen systemer som snakker sammen, og som politiets informanter mener skaper utfordringer for politiet å ikke være en del av:

*«Jeg vet jo at brannvesenet og AMK kan dele posisjoner i kart, så må de begynne å fortelle oss hvor dette er fordi vi sitter på utsiden. Det hadde jo vært supert om vi kunne fått en felles plattform, med kart og deling av posisjoner.» (Informant politi Øst)*

Alle politiinformantene nevner at de skulle ønske man kunne dele posisjoner i kart på lik linje som det AMK og brannvesenet gjør med hverandre. Brannvesenet, på sin side, trekker frem som positivt at systemene til AMK og 110-sentralen snakker sammen, , men sier det er synd at politiet ikke kan dra nytte av dette på samme måte. Det gjør at de må bruke tid på å forklare politiet hvor for eksempel et ulykkessted befinner seg. Ellers nevner flere at de skulle ønske at man så hverandres ressurser i kartet, at politiet for eksempel så hvor sykebilene og brannbilene befinner seg, noe som heller ikke er mulig i dag.

Når det gjelder felles språk, begreper, stammespråk osv., er det ingen som ser på dette som et problem for kommunikasjonen og informasjonsdelingen.

#### 4.2.6 Oppsummering

Det er en delt opplevelse av at informasjonsflyten går bedre mellom etatene enn før samlokaliseringen. Det er enklere å gi kjappe opplysninger, dele bilder og annen info som bidrar til en delt situasjonsforståelse og bedre oppdragsløsning. Det er også et bedre samarbeid hvor man er vennligere innstilt og mer på tilbudssiden. Det er imidlertid også

enighet blant informantene om at det er et stort potensial som ikke blir utnyttet. Mangelen på strukturert evaluering, informasjons- og kompetansedeling oppleves som et problem av samtlige informanter. Spesielt pekes det på at det ikke er felles fagdager og ingen rutine for evaluering og erfaringslæring etter større hendelser. Mangelen på felles IKT-plattformer er også et problem. Generelt virker det som Sør-Øst har litt mer struktur for informasjonsdeling enn Øst, spesielt når det kommer til situasjonsoppdatering i vaktskiftet og samarbeid hos ledelse og fagutviklere. Det virker også som informantene i Sør-Øst opplever en større tilbakemeldingskultur enn de gjør i Øst. Hovedtrekkene og utfordringene i de to distriktene er likevel ganske like.

### 4.3 Tillit og tilhørighet

#### 4.3.1 Tillit

Vi ser at det gjennomgående er stor grad av tillit mellom nødmeldingssentralene, men at det samtidig er ønske om å øke denne tilliten. Det uttrykkes tro på at dette kan gjøres med enkle hjelpemidler.

Alle informantene svarer at de har tillit til den andre sentralen, og alle bortsett fra to svarer at denne har økt etter samlokaliseringen. En mener tilliten er den samme, mens en mener den er svekket. Det påpekes likevel at det ikke nødvendigvis er samlokaliseringen i seg selv som kan forklare tilliten. En informant uttalte:

*«Jeg tror ikke det er samlokaliseringen som har gitt veldig god tillit. Den må man uansett ha mellom etatene. Det å kunne vite om hverandres arbeid vil hele tiden styrke tilliten. Det kunne vi fått til ved å ligge i hvert vårt bygg også, sånn som hverdagen er. Jeg tror ikke sammenslåingen har gjort noe for tilliten». (Informant brann Øst)*

Flertallet hos brannvesenet i både Øst og Sør-Øst opplever imidlertid økt tillit grunnet samlokaliseringen. De begrunner dette med at man kommer tettere på hverandre når man møtes i gangen, på kjøkkenet og inne på sentralene. En av informantene trekker frem at når man møtes fysisk og blir kjent vil tilliten naturlig bli større enn om man ikke kjente hverandre, da relasjoner skaper tillit.

*«Jeg tror ikke vi hadde hatt samme forståelse for hvor mye det tydeligvis er å gjøre og lite ressurser som finnes. Jeg tror tilliten hadde blitt svekket fordi man er uvitende og fordi man rett og slett ikke vet hva som er årsaken til endel av de tingene som man hadde stusset på om man ikke var samlokalisert». (Informant brann Sør-Øst)*

De samme momentene trekkes frem av ansatte på politiets operasjonssentral.

*«Jeg vil jo påstå at jeg har fått en større tillit til arbeidsutførelsen deres enn jeg hadde før». (Informant politi Sør-Øst)*

Informanter ved begge brannsentralene trekker frem at det er ønskelig med mer samarbeid for å øke tilliten. Mangelen på tilrettelegging fra ledelsesnivå for å øke tilliten er gjennomgående blant alle som ble intervjuet. Å bli bedre kjent med de som jobber på de andre sentralene, virker å være vel så viktig som å bli bedre faglig gjennom formelle møteplasser som felles fagdager, evalueringer og møter. Det er ønskelig at det blir større grad av fellesskap og at man opplever seg som kollegaer på tvers av etatene.

*«Jeg tror at hvis man bygger relasjoner både privat og jobbmessig vil man få bedre tillit». (Informant brann Øst)*

Kun en informant pekte på svekkelse av tilliten. Også han påpekte at det har vært mangel på samhandling og at dette kunne vært bedre. Ved å få mer kunnskap om brannvesenet opplevde han imidlertid å ha fått svekket sine forventninger.

#### 4.3.2 Tilhørighet

Sentralene til brann Øst og Sør-Øst har blitt plassert på politistasjoner hvor politiet har store og etablerte fagmiljøer. Dette er noe som blir påpekt av ansatte på alle sentralene. Begge sentralene til brann trekker frem at de er i mindretall og at de har blitt plassert i et politidominert miljø.

*«Vi har jo felles pauserom, men jeg har vel inntrykk av at de drar inn til sin egen sentral. De går inn og lager maten, så trekker de inn på eget rom. Så jeg har vel inntrykk av at de føler seg litt utenfor når de sitter der». (Informant politi Øst)*

Opplevelsen av likeverd har også betydning for samarbeidet og tilliten mellom etatene. Det fremstår som at de ansatte hos brann i Øst føler seg som gjester hos politiet. Dette blir blant annet begrunnet i at deres ledelse har gitt beskjed om at de må videreformidle alle forespørsler vedrørende lokaler og fasiliteter til politiet. De har en følelse av å ha kommet litt på sidelinja fordi det er politisk bestemt at de skal være der. Dette medfører at de føler seg mer reservert, og ikke beveger seg like mye rundt i bygget. Spesielt bruk av vaskeplassen i garasjen blir nevnt som et usikkerhetsmoment ved begge sentralene i Øst.

*«Jeg har ikke sett en eneste brannmann andre steder enn i gangene og opp og ned fra jobb. Jeg vasker bilen av og til, men ser aldri en brannmann annet enn 'der han skal være', for å bruke det uttrykket». (Informant politi Øst)*

Hos politiet er det litt delte meninger om man ser på brannvesenet som gjester. En trekker frem at de har adgangskort og tilgang til alle stedene de skal i huset, og at de dermed er likeverdig alle de andre ansatte.

*«Håper de ikke føler seg som gjester, men tror de kanskje føler det litt sånn. De er jo en brøkdel i både kvadratmeter og personell». (Informant politi Sør-Øst)*

En informant fra politi Øst sier at han føler brannvesenet er litt gjester fordi de har blitt stuet bort i et hjørne. Han føler heller ikke at de har blitt innlemmet på samme måte som øvrige på huset. Han føler de bare er plassert der. Han tror brannvesenet føler dette selv også og at de ikke er fornøyde med lokalene de er tildelt. En informant fra politiet i Sør-Øst mener det er behov for et eget bygg for sentralene, en nøytral grunn hvor alle kommer inn likt og har eierforhold til det. I politiet er det kun den ene informanten som opplever brannvesenet som gjester. De resterende sier de ser på brannvesenet som likeverdige, men flere tror brannvesenet kanskje føler seg som gjester.

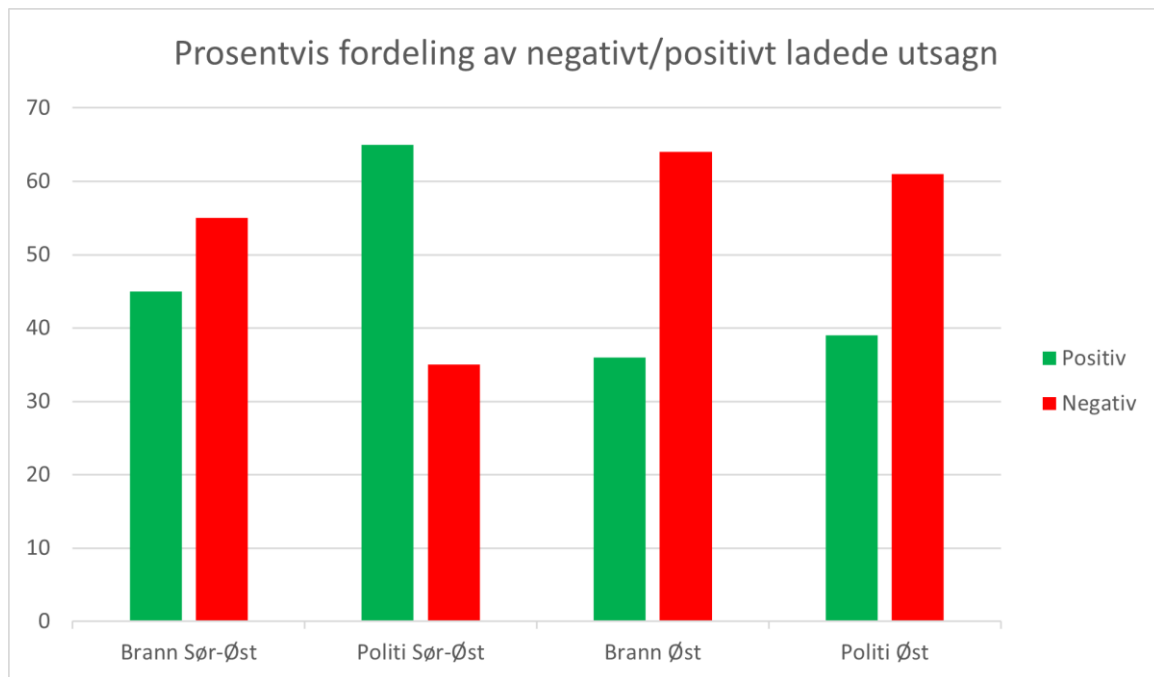
#### 4.3.3 Oppsummering

Selv om det er to informanter som skiller seg ut, tegner det seg et tydelig bilde av at tilliten til den samarbeidende etaten har økt. Dette gjelder på tvers av etater og distrikter. Vi opplever en litt høyere grad av tillit mellom etatene i Sør-Øst enn i Øst, men ingen store forskjeller. Vi ser at informantene mener de får økt tillit til den andre etaten når de blir kjent, både med enkeltpersonene som jobber der og med etaten som helhet, arbeidsmetodikk og kompetanse. En rød tråd som går igjen i svarene, er at det er et stort uutnyttet potensial for å oppnå enda større tillit. Opplevelsen mange fra brannvesenet har av at de er gjester hos politiet går igjen i begge distrikter. Politiet deler ikke oppfattelsen, men har forståelse for at brannvesenet sitter med denne følelsen. Fra politiet i begge distrikt har det kommet forslag om at et eget felles bygg vil kunne motvirke dette.

#### 4.4 Overordnet innstilling til samlokaliseringen

Under analysen har intervjuene blitt kodet etter om utsagn er positivt eller negativt ladet. Ved å gjøre en opptelling fremstår det å være omtrent likevekt mellom positive og negative meninger rundt samlokaliseringen. Det er ikke enkeltinformanter som er overveiende positive eller negative, alle informantene virker nyanserte og balanserte. Når vi fordeler tallene på de

fire enhetene og mellom de to distriktene, er det forskjeller. Begge etater i Sør-Øst er tydelig mer positivt innstilt til samlokaliseringen enn de er i Øst. I Øst er forholdet mellom positive og negative utsagn ganske like hos brann og politi. Politiet i Sør-Øst skiller seg markant fra de resterende i positiv retning, og det er verdt å merke seg at de er den eneste enheten med overvekt av positive markeringer. Hos de øvrige tre er det en overvekt av negative markeringer. I begge distrikter har brannvesenet en høyere andel negative markeringer enn politiet, selv om forskjellen i Øst er marginal.



Figur 4: Prosentvis fordeling av negativt/positivt ladede utsagn

Det er imidlertid viktig å påpeke at de negative ladede utsagnene sjeldent dreier seg om motstand mot selve samlokaliseringen, men heller mot aspekter man ser kunne vært bedre og bidratt til et tettere samarbeid og en bedre arbeidshverdag.

#### 4.5 Konkrete eksempler på samhandling

Når man skal vurdere en organisatorisk endring som denne samlokaliseringen, er det også interessant å se på konkrete eksempler der samlokaliseringen har hatt en avgjørende effekt. Det er viktig å merke seg at vi har intervjuet et begrenset antall personer, så disse konkrete eksemplene vil ikke gi et fullstendig bilde.

I løpet av de ca. 3,5 årene sentralene har vært samlokalisert, har informantene erfart flere oppdrag og situasjoner hvor samlokaliseringen har gjort oppdragsløsningen bedre ved at man har fått en bedre situasjonsforståelse.

*«Hvis det er noe jeg lurer på hvordan ser ut, så går jeg inn der og så har de bilder».*  
(Informant politi Øst)

Å få se video direkte fra ulykker og branner for å danne seg en situasjonsforståelse som man kan videreformidle til mannskapene ute, er noe begge sentraler ser som fordelaktig.

Brannvesenets mulighet til å motta direktevideo fra innringere på stedet gir også politiet mulighet til å danne seg et inntrykk av omfanget av oppdraget. Dette gjør at man kan skalere innsatsen etter dette og gi patruljene på vei til stedet en bedre situasjonsforståelse. Politiet har ingen tilsvarende direkteoverføring av video inn til sine sentraler, så man er avhengig av fysisk å gå inn og se.

Derimot har politiet mulighet til å få video fra politihelikopteret. Dette ble brukt under en skogbrann i Øst hvor brannvesenet kom inn til politiet. De fikk da nyttig informasjon om hvor det brant og omfanget, som det ellers kunne vært vanskelig å få så raskt. Det er heller ikke her lagt opp til at videoen fra politihelikopteret blir sendt inn til brannvesenet sin sentral.

Under en nyttårsaften i Sør-Øst var det langt flere brannmeldinger enn politiet hadde kapasitet til å rykke ut på. Informanten fra politiet opplevde det som nyttig å kunne gå inn til brannvesenet for å lage en strategi rundt hva som burde prioriteres.

*«Sånn generelt tror jeg det er lettere å bare gå inn døra der og få litt situasjonsforståelse direkte fra dem der inne».* (Informant politi Øst)

*«Det er støtt og stadig man går mellom og spør om ting, eller lurer på ting, for å få mer klarhet i situasjonsforståelsen».* (Informant politi Øst)

Hvordan rommene er plassert ved siden av hverandre, er ikke noe som blir trukket frem som positivt for samarbeidet. Det er en enighet om at rommene ikke er designet for å ha døren åpen og kommunisere mellom dem. Dette vil bare medføre mer støy og virke kontraproduktivt når arbeidsmengden og krisen øker og man ønsker ro, effektivitet og konsentrasjon. Det trekkes imidlertid frem et oppdrag hvor brannvesenet plasserte en liaison i døråpningen som lyttet på politiet og videreformidlet informasjon direkte inn til brann sin sentral. Dette var under en reell PLIVO-hendelse, som er et krevende oppdrag, og liaisoneringen i døra ble trukket frem som et viktig bidrag til en felles situasjonsforståelse. En annen hendelse som trekkes frem fra brann i Sør-Øst, er en situasjon der politiet satte stab og en representant for brannvesenets nødmeldingssentral ble tatt med. Dette er ikke vanlig, og informanten er sikker på at det skjedde på grunn av nærheten mellom etatene og nærheten til

stabsrommet. Muligheten for å opprettholde kommunikasjonen ved bortfall av telefon og samband har blitt opplevd i Sør-Øst og opplevdes som vellykket.

Likevel er det de små og store avklaringene man kan ta ansikt til ansikt, som blir trukket frem som den store endringen. At man går en rask tur inn, gjør en avklaring, og så går tilbake på egen arbeidsstasjon. Informantene er samstemte i at dette ikke gjøres i de mest krevende fasene av oppdraget, men gjerne når de har litt ekstra kapasitet.

En informant fra politiet kunne ikke peke på noen eksempler hvor samlokaliseringen har hatt en positiv effekt.

*«Jeg vet ikke om jeg har så mye positivt å si om samlokaliseringen, om jeg har noen direkte eksempler. Jeg har aldri tenkt at dette løste seg bra på grunn av at vi er samlokaliserte». (Informant politi Øst)*

#### 4.6 Oppsummering

Gjennomgående er informantene positivt innstilt til samlokalisering, og ser mulighetene dette gir. Det er få som mener samlokaliseringen har gitt negative effekter, bortsett fra noen informanter fra brann som opplever en svekket tilknytning til eget fagmiljø og en følelse av å være gjester på egen arbeidsplass. Det store flertallet av informanter opplever økt tillit, forståelse og kunnskap mellom etatene. De aller fleste peker også på hvordan informasjonsflyten mellom etatene går bedre og det er enklere å få en felles situasjonsforståelse. Det vises til hvordan man har blitt bedre kjent ved å møtes på fellesområdene, hvordan man deler kunnskap om hverandres hverdag, muligheter og begrensninger. Deling av informasjon som bilder, video og kart i de mer hverdagslige oppdragene trekkes også frem, i tillegg til hvordan man har utnyttet at man sitter tett på hverandre i større, komplekse krisesituasjoner.

Området hvor informantene er mest enige, er skuffelsen over at potensialet ved samlokalisering ikke er tilstrekkelig utnyttet. Det er enighet om at alle de positive effektene kunne vært mye større dersom det hadde vært lagt arbeid i å bedre samarbeidet mellom etatene. Ingen av informantene kan peke på konkrete personer som arbeider for å «smøre» samarbeidet. Det virker å ha blitt skapt en forventning om hvordan arbeidshverdagen ville bli, som ikke har blitt oppfylt. Det pekes spesielt på mangelen på felles fagdager, faste rutiner på evalueringer og erfaringslæring og mangelen på sosiale og uformelle møteplasser/arrangementer på og utenfor arbeidsplassen.



Alle informantene peker på mangelen på sosiale og uformelle møter, men i begge distrikter fremstår det som brann er de som opplever dette som det største problemet. Det er også brannvesenet som opplever effektene av samlokaliseringen som minst når det kommer til informasjonsdeling.

Informantene i Sør-Øst er generelt mer tilfredse enn i Øst. I Sør-Øst beskrives de fysiske lokalene som mer egnet, mens det er stor frustrasjon over plassmangel og uhensiktsmessig utforming av lokalene i Øst. Også strukturene rundt samarbeidet oppleves å fungere best i Sør-Øst, med faste møter mellom etatene på leder- og fagutviklernivå, fast felles fredagspølselunsj og faste møter mellom sentralene i vaktbyttet. Alle disse faste rutinene i Sør-Øst skjer kun sporadisk i Øst.

Alt i alt opplever vi informantene som positivt innstilt til selve samlokaliseringen, men skuffet over at resultatet ikke er blitt bedre og at ingen tar tak i de åpenbare mulighetene som ligger i denne organiseringen.

## 5 Drøfting

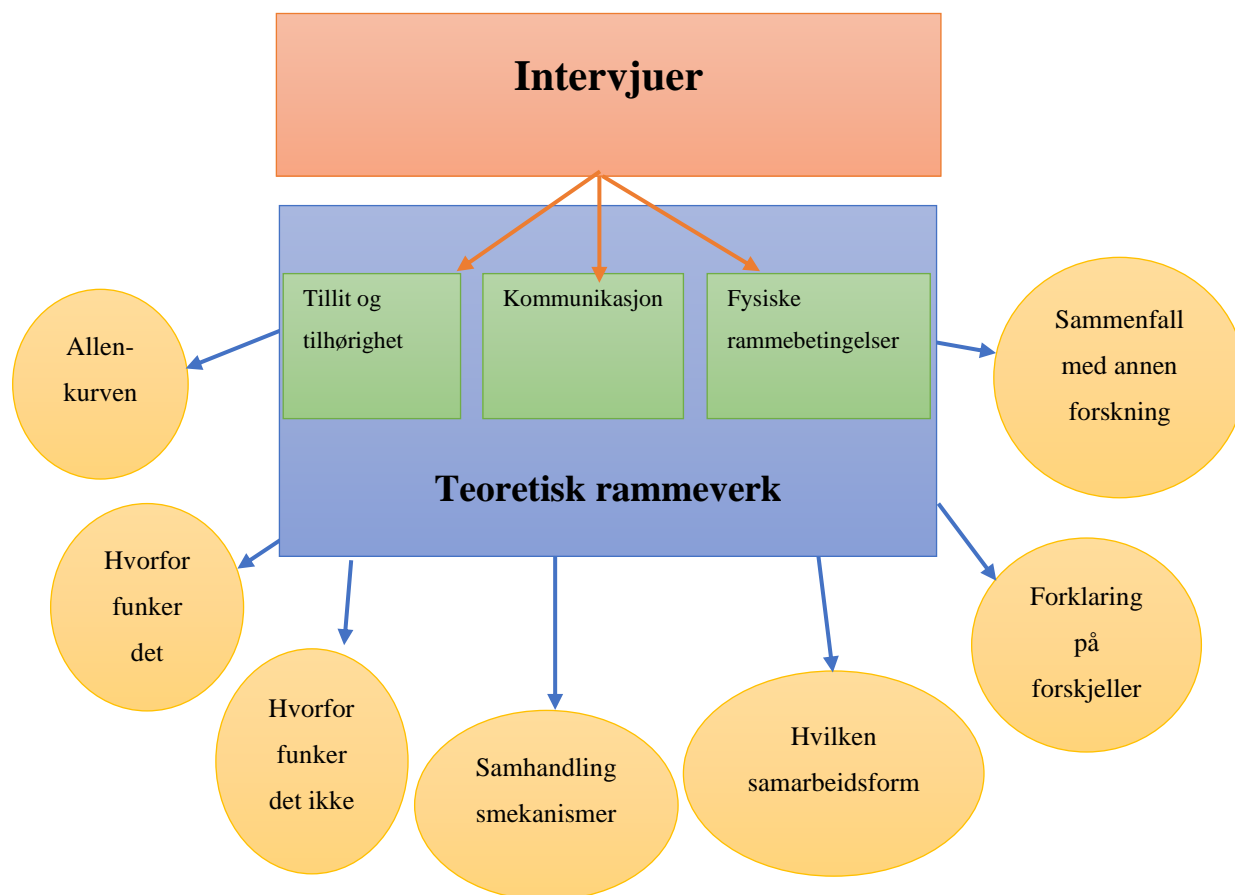
I dette kapittelet skal vi drøfte funnene i foregående kapitler opp mot relevant teori. Dette er ment å gi svar på forskerspørsmålene vi stilte oss i starten av oppgaven.

Vi vil starte med å definere samarbeidet i de samlokaliserte sentralene ut fra begrepsgjennomgangen i teorikapittelet, før vi ser på de forskjellige aspektene som er trukket frem i funn-kapittelet og sammenstiller dem med teorien som er presentert.

I de siste delkapitlene vil vi se på hvordan våre funn passer med Allen-kurven, som viser sammenheng mellom avstand og samarbeid. Videre, for å gi en mer systematisk oversikt over hvordan samarbeidet organiseres, bruker vi teorien om samordningsmekanismer som rammeverk og plasserer funnene inn i denne.

Avslutningsvis vil vi forsøke å forklare, basert på teorien, hva som fungerer og ikke fungerer i samhandlingen mellom de to etatene, hvordan vi forklarer forskjellene mellom etater og distrikter, samt sammenligne våre funn med forskningen på samlokaliserte nødmeldingssentraler i Norge.

For å kunne gi et oversiktlig svar på problemstillingen besvarer vi forskningsspørsmålene i et eget konklusjonskapittel til slutt.



Figur 5: Organisering av drøftingskapittelet

### 5.1 Hvordan definerer man samarbeidet mellom nødmeldingssentralene?

De norske nødmeldingssentralene er samlokalisert, men har beholdt full autonomi. Det er ikke noe krav om at man skal ta felles beslutninger, men at man skal kommunisere, samarbeide/samvirke og koordinere/samordne ressursene for et best mulig resultat. I mange oppdrag samarbeider etatene imidlertid svært tett. På taktisk nivå kan brann, helse og politi opptre tilnærmet integrert ved noen type oppdrag. På det operasjonelle nivået, der nødmeldingssentralene arbeider, har man ikke denne integrasjonen. Vi har tidligere vist at det er stor variasjon i hvordan de ulike begrepene brukes. Slik vi har definert dem anser vi i utgangspunktet at nødmeldingssentralene til brann, politi og AMK kommuniserer, samarbeider/samvirker og koordinerer/samordner, men ikke samhandler. Det at politiet og brannvesenet sine sentraler er samlokalisert, gjør imidlertid at formen for koordinasjon blir tettere, med mulighet for større grad av felles beslutningstaking og integrasjon. Slik formålet med samlokaliseringen er beskrevet, fremstår det som et tydelig ønske at sentralene til politiet

og brannvesenet samhandler. Ved å sitte tett skal de kunne dele all relevant informasjon raskt, koordinere ressursbruk og informasjonsflyten ut. Denne måten å jobbe på, hvor de to etatene jobber tett sammen mot et felles mål ved å samordne ressursbruk og bli enige om avgjørelser, mener vi kan defineres som samhandling. Vi kan derfor anvende teori om samhandling på de samlokaliserte nødmeldingssentraler.

## 5.2 Fysiske rammebetingelser

Nærhet er viktig for utviklingen av god kommunikasjon og samhandling. Den politiske beslutningen om samlokalisering er så konkret at den spesifiserer at sentralene må ligge vegg-i-vegg i samme etasje. Dette er i tråd med teorien om effektene av nærhet. Men selv om den fysiske avstanden er kort, opplever informantene våre den som lang. Årsaken kan forklares ut fra både teorien og studiene vi har presentert, nemlig at kort fysisk avstand alene ikke er nok. Den må suppleres av en rekke tiltak – spesielt innen ledelse og koordinering.

Informantene beskriver også at utformingen av skyvedøren, innerst i rommet med operatørplasser rett foran, oppleves som en slags barriere. Opplevd nærhet blir forsterket når man har visuell kontakt. En annen plassering og større vinduer kunne bidratt til sterkere fellesskapsfølelse. Men dette er selvfølgelig ikke uproblematisk opp mot informasjonssikkerhet og taushetsplikt mellom etatene. Det er verdt å merke seg at SAMLOK Drammen gjennomførte et prosjekt, SAMVIRKE, der de ønsket å styrke samhandlingen. Et av hovedgrepene som ble gjort, var å installere større glassdører. Selv om det i etterkant viste seg umulig å evaluere effektene, var hensikten å åpne opp mer mellom sentralene, og slik oppmuntre til økt samhandling (Antonsen & Ellingsen, 2014).

Kraut og Egido (1988) beskriver de positive effektene av muligheten for hyppig kommunikasjon. Plasseringen av sentralene vegg-i-vegg bidrar til dette, men også plassering og utforming av pauserom, treningsrom, garderober og andre møteplasser er viktig. Her virker det som Sør-Øst har klart å få til en nærhet til felles møteplasser som kjøkken og lederfunksjoner, mens informantene i Øst rapporterer om plassmangel som skaper barrierer for gode møteplasser. Eksempler som trekkes frem er avstanden til kjøkkenet som fører til at det ikke brukes, og at man ikke møter ledere og fagutviklere i gangen.

## 5.3 Kommunikasjon og samhandling

Som nevnt har nærhet mye å si for god kommunikasjon. Dette gjør at man må vurdere hvilke funksjoner og enheter som bør ligge i umiddelbar nærhet til hverandre, og hvilke som kan fungere med større avstand (Hatling et al., 2016), ettersom medarbeidere som sitter spredt har

vist seg å ha dårligere kommunikasjon og koordinering (Kiekel et al., 2004). Man må dermed vurdere hvem det er viktigst at man sitter nært, da det sier seg selv at man ikke kan sitte like nært alle. Våre funn viser at de ansatte ser det som aller viktigst at nødetatenes sentraler ligger ved siden av hverandre. For politiets del ble også nærheten til FSI og juristene trukket frem, men bare én mente at det var viktigere å være samlokalisert med dem fremfor med brannvesenet og AMK. Det fremstår som dagens løsning hvor FSI og juristene sitter lenger bort i gangen, fungerer tilfredsstillende.

Funnene våre viser at man ser positive effekter av å være samlokalisert når det kommer til samarbeid og informasjonsdeling. Men effektene er på langt nær er så store som informantene hadde sett for seg, og som den fysiske samlokaliseringen legger opp til. Man kan spørre seg om dette kan henge sammen med at det er stor organisatorisk avstand mellom 110-sentralen og operasjonssentralen. Organisatoriske forhold som kan hindre samarbeid er blant annet “lack of cross-sector structure, lack of common concepts, lack of process that leads to common goals [...]” (Seppänen et al., 2013). Det er ingen tvil om at det er stor avstand mellom organisasjonene, og inntrykket er at det blir gjort lite for å komme nærmere hverandre. For eksempel har felles fagdager og sosiale sammenkomster vært så å si fraværende i begge distrikter. Felles fagdager kunne vært en arena hvor man kunne satt seg og jobbet mot slike felles mål.

Seppänen (2013) peker på at god kommunikasjon både mellom teammedlemmer og mellom ulike team er viktig for samarbeidet, og at tillit og trening styrker dette samarbeidet. Samtidig har dårlig kommunikasjon som følge av manglende personlige relasjoner blitt trukket frem som en medvirkende årsak ved flere kriser og uheldige hendelser, blant annet ved Aberfan-ulykken i Wales (Barry A. Turner, 1976). Forskning har vist at team som samarbeider og som har høy samhørighet, enklere vil kunne dele informasjon og skape felles mentale modeller sammenliknet med team bestående av medlemmer som ikke kjenner hverandre (Brun et al., 2003). Dette kan overføres til vår forskning, da flere informanter savner en nærere relasjon til de som jobber på den andre sentralen og mener det hadde gjort kommunikasjonen enklere. En informant i politiet sier at han ikke kan navnene på noen av de på den andre sentralen, og at det hever terskelen for å gå inn når han ikke kjenner dem.

### 5.3.1 Felles situasjonsforståelse

Informasjonsutveksling er helt avgjørende for at man skal oppnå en felles situasjonsforståelse, og for å få et riktig beslutningsgrunnlag (Kruke 2010 og Hoch 2010, referert av Jegtnes, 2015). Manglende eller feil informasjon, kan på sin side føre til at man ikke får den felles

situasjonsforståelsen som er nødvendig (B.A. Turner & Pidgeon, 1997). Ettersom situasjonsforståelsen mellom nødetatene er såpass viktig ved løsningen av både kriser og mer dagligdagse oppdrag, er det fokus på dette hos de ulike nødmeldingssentralene. Informantene mener det er lettere å gå inn til hverandre og dele eller søke informasjon nå når man er samlokalisert, og at dette har ført til bedre situasjonsforståelse. Eksempler som blir trukket frem er muligheten til å gå inn til hverandre for å se på kart, bilder og videoer. Her ser man at samlokaliseringen har ført til at man deler mer informasjon enn før, noe som igjen fører til en likere situasjonsforståelse mellom sentralene.

Funnene våre viser altså at det er enighet om at man har fått en bedre felles situasjonsforståelse mellom sentralene. Samtidig viser de fleste til felles BAPS-talegrupper og de nye nasjonale trippelvarslingsrutinene som de viktigste årsakene til dette. Det er med andre ord vanskelig å skille effektene av selve samlokaliseringen, fra andre iverksatte tiltak på dette punktet. Det kan imidlertid tenkes at effektene av disse andre tiltakene, som de teknologiske, blir utnyttet bedre på grunn av samlokaliseringen. Et eksempel på dette var under raset på Gjerdrum. Da hadde brannvesenet drone i lufta som filmet rasområdet, og bildene ble overført til 110-sentralen via videolink. Dette ble oppdaget da en fra politiet var inne hos brannvesenet og så at de hadde live-bilder fra stedet. De forklarte at det var en videolink over internett, og at det eneste man trengte var brukernavn og passord for å logge inn. Politiet fikk dermed tilgang til de samme bildene inne på operasjonssentralen. Dette viser at teknologien var til stede, men det er ikke sikkert det hadde blitt fanget opp om man ikke var samlokalisert.

Hovedinntrykket er imidlertid at den felles situasjonsforståelsen blir til ved at man kommuniserer på telefon og samband, fremfor at man går inn til hverandre. Også her viser funnene at det er en stor forskjell på hva som ble forespeilet før sammenslåingen, og hva som ble realiteten. Mens informantene sier at de før sammenslåingen så for seg at dørene skulle stå åpne og at det skulle være et utstrakt samarbeid mellom de to sentralene, endte dørene med å være lukket i «99 prosent av tilfellene».

Felles talegrupper mellom nødetatene og nasjonal trippelvarslingsprosedyre er eksempler på grep som er tatt for å få en felles situasjonsforståelse mellom sentralene. Det er imidlertid fortsatt en lang vei å gå, ikke minst på den teknologiske siden, hvor sentralene fortsatt sitter med hver sine systemer som ikke snakker sammen. På lokalt plan gjenstår det også en god del, spesielt når det kommer til å få til mer samarbeid og informasjonsflyt mellom sentralene. Når de tekniske løsningene, som kunne hjulpet til med å få en felles situasjonsforståelse, ikke

finnes, blir det fysiske samarbeidet og informasjonsdelingen ekstra viktig. Det er imidlertid vanskelig å se for seg at man får det til uten at døren mellom sentralene åpnes.

### 5.3.2 Læring og kunnskap om den andre etaten

Flere internasjonale studier viser at samlokalisering og fysisk nærhet til hverandre fører til økt kunnskapsdeling og læring mellom aktørene (Maskell, Salazar & Holbrook, Cassiman et al. referert av Hatling et al., 2016). Dette ser vi også i våre funn. Selv om svarene er noe delt, er det jevnt over enighet om at man har fått økt kunnskap. Informantene er imidlertid tydelige på at det er rom for forbedringer, og nevner at det skulle vært flere felles fagdager og mer hospitering mellom sentralene. Også sluttevalueringen etter SAMLOK i Drammen konkluderer med at samlokaliseringen har ført til mer samarbeid, og økt kunnskap om hverandre (Bovim et al., 2012). Der ble det imidlertid arrangert fagdager for operatørene på alle sentralene, hvor det ble tatt opp temaer som var relevante for alle tre sentraler, samtidig som man utvekslet kunnskap og erfaringer (Bovim et al., 2012). At også AMK var innlemmet i samlokaliseringen i Drammen, kan være én årsak til at de ansatte der opplevde å ha mer kunnskap om hverandre sammenliknet med i Øst og Sør-Øst. I tillegg ble det i Drammen trukket frem at fagutviklerne på de tre sentralene samarbeidet tett på områder der det var aktuelt, noe som bedret samhandlingen. Spesielt i Øst har ikke informantene kjennskap til at det er noe utstrakt samarbeid mellom lederne og fagutviklerne på de to sentralene. Det at informantene mangler kjennskap til slikt samarbeid, trenger imidlertid ikke bety at det ikke eksisterer. I Sør-Øst sitter lederne og fagutviklerne i samme etasje som sentralene, og det kan være enklere for de ansatte å legge merke til det som skjer i kulissene. Hvor mye informasjon som går fra ledelsen til de ansatte om hva som foregår i ledelsen, og hva det jobbes med opp mot samlokaliseringen, kan også variere. En slik prosjektleder/koordinator som pekes på i evalueringen av SAMLOK Bodø, ville naturlig hatt en sentral rolle i å fasilitere en slik informasjonsflyt.

### 5.4 Tillit og tilhørighet

I litteraturkapittelet har vi sett at det er en sammenheng mellom relasjoner, tillit og samhandling. Tilliten øker over tid når man samhandler med hverandre og får økt kjennskap til hverandre (Lewicki & Bunker, 1996). Vi har gjort samme observasjon i våre funn.

I datamaterialet finner vi gjennomgående stor interorganisatorisk tillit mellom alle de fire sentralene. Dette stemmer overens med Christensen og Læg Reid (2002) sine funn om at offentlige organisasjoner har gjennomgående høy gjensidig tillit. Av de tolv personene vi

gjennomførte intervjuer med, sier kun én at tilliten er den samme og én at tilliten har blitt mindre etter samlokaliseringen.

Huxham og Vangen (2005) nevner viktigheten av å oppnå «små seire» for å bygge tillit i det de kaller tillitssirkelen. Informantene pekte på flere slike «små seire» etter samlokaliseringen. Brannvesenet trakk frem at de i forbindelse med en skogbrann fikk se video fra politihelikopteret inne hos politiet, slik at de fikk en oversikt over hvor det brant og en oppdatert situasjonsforståelse. Det ble også trukket frem at brannvesenet hadde en liaison i døren mellom brannvesenet og politiet under en PLIVO-hendelse og fikk informasjon direkte fra dem som styrte hendelsen hos politiet og kunne gi informasjonen videre til sine kollegaer på egen sentral. I Sør-Øst var en representant fra brannvesenets sentral med i politiets stab, noe som ikke er vanlig og neppe ville blitt gjort om man ikke var samlokalisert. Vi har også beskrevet eksempelet der brannvesenet delte dronevideo under Gjerdrumskredet. Dette er eksempler der samhandlingen mellom sentralene fungerte godt, forventningene til organiseringen blir nådd og man får en forsterket tillit.

Huxham og Vangen (2005) peker også på maktfordeling som et tema som kan skape problemer for tillit og dermed samhandling. Brannvesenet er plassert i politiets bygg, de føler seg til en viss grad som gjester og en informant fra brann tar opp at spørsmål i noen tilfeller henvises til politiet. Likevel virker det ikke som informantene opplever store gnisninger knyttet til maktfordeling mellom etatene. De fleste virker å akseptere maktbalansen som eksisterer.

Vi ser at svarene blant våre respondenter i stor grad stemmer overens med teorien om at relasjoner skaper tillit. Både hos politiet og brannvesenet blir viktigheten av å ha relasjoner og kjennskap til hverandre, og hverandres arbeidsoppgaver nevnt som et viktig grunnlag for gjensidig tillit. Det kan se ut som at man har oppnådd «the water cooler effect» ved at informantene peker på at man møtes på kjøkkenet, i gangen og inne hos hverandre, og at dette skaper tillit. En av informantene uttalte:

*Det å bygge relasjoner er jo noe som skaper tillit, og jeg tenker at når man har kontakt med hverandre over annet enn telefon, så bygger man tillit og blir kjent på en annen måte». (Informant brann Øst)*

Kjøleskapet med brus og sjokolade hos brann i Øst er nevnt av flere som medvirkende til at man har fått mer kontakt på tvers av etatene. Ved at politiet kommer inn til brannvesenet for å handle, blir det naturlig at man samtidig prater sammen og blir bedre kjent. Flere fra

brannvesenet trakk frem at dette kjøleskapet hadde gitt merkbar effekt på den uformelle kontakten etatene imellom. Denne uformelle kontakten har også enkelte ansatte på tvers av sentralene beholdt på fritiden ved at de treffes og besøker hverandre. Disse funnene indikerer at det er mulig å skape gode relasjoner på tvers av sentralene ved enkle virkemidler som verken er kostnads- eller ressurskrevende.

Man er avhengig av tillit for samhandling, og tillit har en positiv innvirkning på kommunikasjon, informasjonsdeling og interorganisatorisk samarbeid (Seppänen et al., 2012; Virrantaus et al., 2009). Disse positive effektene finner også vi. Respondentene peker på at det er en mindre krass tone mellom sentralene og at man er mer på tilbudssiden når det kommer til rådgivning og bistand ved oppdrag.

*«Jeg tror ikke vi hadde hatt samme forståelse for hvor mye det tydeligvis er å gjøre og lite ressurser som finnes. Jeg tror tilliten hadde blitt svekket fordi man er uvitende og fordi man rett og slett ikke vet hva som er årsaken til endel av de tingene som man hadde stusset på om man ikke var samlokalisert da.» (Informant brann Sør-Øst)*

Når man ikke når mål eller innfrir forventninger, bygger man ned tilliten. Det kan virke som dette har skjedd i en viss grad i både Øst og Sør-Øst. Det trekkes frem at man så for seg en hverdag hvor man jobbet mye tettere og hadde felles fagdager og evalueringer, men at dette ikke har blitt fulgt opp. Mangelen på tilrettelegging fra ledelsesnivå både faglig og sosialt er en gjennomgående tilbakemelding fra alle som ble intervjuet.

*«Jeg tror ikke det er samlokaliseringen som har gitt veldig god tillit. Den må man uansett ha til etatene. Det å kunne vite om hverandres arbeid vil hele tiden styrke tilliten. Det kunne vi fått til ved å ligge i hvert vårt bygg også sånn som hverdagen er. Jeg tror ikke sammenslåingen for oss har gjort noe på tilliten.» (Informant brann Øst)*

Dette sitatet er representativt for hvordan flere av informantene beskriver hverdagen. De opplever et savn etter sosiale og faglige møter de hadde en forventning om at ville komme som et resultat av samlokaliseringen. Informantene beskriver også at de, i tillegg til egne forventninger, har fått presentert mål for samlokaliseringen av ledelsen, som ikke er nådd. Dette dreide seg om samarbeid, felles fagdager og evalueringer som heller ikke er innfridd. En av respondentene fra brann i Sør-Øst uttalte: *«hadde 2-3 timer med hospitering inne hos politiet når jeg begynte her. Bortsett fra det så føler jeg at det ikke er noe tilrettelagt»*. Huxham og Vangen (2005) advarer mot å sette seg uoppnåelige mål, da dette fjerner



grunnlaget for å bygge tillit. Det stemmer overens med funnene, hvor det fremstår som at mange er skuffet og at det går ut over tilliten til den andre etaten at man ikke har fått personlig og faglig kjennskap slik man så for seg før samlokaliseringen.

Vi ser at det er noe høyere tillit mellom etatene i Sør-Øst enn i Øst. Det fremstår som relasjoner og kjennskap mellom etatene er sterkere i Sør-Øst, og informantene peker på organisering og rutiner som årsak til relasjonsbyggingen. I Øst kan de ikke i samme grad vise til rutiner og organisering som har skapt nære relasjoner, og det er grunn til å tro at dette er en viktig faktor for forskjellen i tillit i de to distriktene.

Som vi har presentert i teoridelen, er horisontal koordinering mellom spesialiserte enheter særlig utfordrende, samtidig som samordningsproblemene øker ved gjensidig svake tillitsrelasjoner. Dette er noe vi også har funnet når det kommer til samarbeidet mellom politiet og AMK. Det blir trukket frem at politiet bruker mye tid på uenigheter med AMK om hvem som har ansvaret i ulike oppdrag. Respondentene trekker frem at ved å være samlokalisert kunne man fått en bedre forståelse for hverandres arbeidsoppgaver. En informant fra politiet uttalte: «De små hendelsene mellom politi og AMK, der hadde det vært allright hvis vi hadde vært samlokalisert. Da hadde vi oftere tatt det opp med hverandre og vært tryggere på hverandre.» Videre trekkes det frem at ved å være samlokalisert, kunne man tatt slike avklaringer ansikt til ansikt ved å stikke innom hverandre. At man har en svakere relasjon til AMK enn brannvesenet etter samlokaliseringen, kommer også til syne ved at en annen informant fra politiet i Sør-Øst sier han føler et større ansvar for å svare en tilfeldig telefon fra brann enn en fra AMK, og at dette er et resultat av tettere relasjoner mellom politi og brann.

## 5.5 Sammenfaller våre funn med Allen-kurven?

Hvem man er samlokalisert med har, som tidligere nevnt, mye å si for samarbeidet og kommunikasjonen. Thomas J. Allen har forsket mye på sammenhengen mellom hvor mye ansatte kommuniserer med hverandre, sett i sammenheng med hvor nært hverandre de sitter rent fysisk. Basert på dette laget han den såkalte «Allan-kurven» (Allen, 1977, se figur 1). Modellen viser at man kommuniserer mye med de man sitter få meter unna, mens kommunikasjonen går drastisk ned med økt distanse. Ut ifra intervjuene kan vi se at samlokaliseringen har endret måten man kommuniserer og deler informasjon på. Samtidig er de fleste informantene klare på at effektene ikke er så store som de burde ha vært, og som de

så for seg på forhånd. Det er åpenbart at man kommuniserer mer enn før sammenslåingen, men endringen er ikke like stor som Allan-kurven skulle tilsi. Det betyr ikke at teorien er feil, det kan være mange årsaker som har innvirkning på og forklarer hvorfor situasjonen er som den er i Øst og Sør-Øst. Vi skal se på noen av dem her:

#### 5.5.1 AMK som den viktigste samarbeidspartneren

Noe som går igjen hos sentralene i begge distrikter, er at man skulle ønske man også var samlokalisert med AMK. Ifølge Steinmo og Rasmussen (2015) er nærhet i avstand også viktig mellom organisasjoner, og det er derfor viktig at organisasjoner er plassert i nærheten av andre organisasjoner som man har et nært samarbeid med. For nødetatene er det dermed naturlig at deres nødmeldingssentraler ligger i tilknytning til hverandre. Per mars 2022 er det kun i Nordland og Finnmark man har en samlokalisering med alle tre sentraler, mens en er under etablering i Agder (Stortinget.no, 2021). Alle informantene skulle helst sett at man også var samlokalisert med AMK, og at det er tydelig at én av samarbeidspartnerne – kanskje den viktigste – mangler. I de fleste av oppdragene hvor politiet og brannvesenet samarbeider, er også AMK involvert. Flere informanter trekker fram at man dermed må ty til telefon når man skal kommunisere uansett, fordi også AMK må være med i planleggingen og gjennomføringen av oppdraget. Både hos politiet og brannvesenet ser de fleste på AMK som den viktigste samarbeidspartneren, og den de samarbeider mest med. Det er derfor nærliggende å anta at samarbeidet og kommunikasjonen mellom politiet og brannvesenet ville vært større om også AMK hadde vært med på samlokaliseringen.

#### 5.5.2 Brannvesenet er redd for å forstyrre

Et annet funn vi har gjort viser at spesielt brannvesenet unngår å gå inn til operasjonssentralen til politiet, fordi de er redd for å forstyrre. Flere trekker frem at operasjonssentralen har det såpass mye travlere enn 110-sentralen, at de synes det er bedre om operasjonsleder kommer inn til 110-sentralen enn omvendt. Det at brannvesenet opplever at det er så travelt på operasjonssentralen at man kvier seg for å gå inn, kan spille inn på hvorfor man ikke har så mye fysisk kontakt mellom sentralene som man ellers kunne hatt.

#### 5.5.3 Manglende relasjoner

En annen faktor som potensielt hindrer kommunikasjonen mellom sentralene, er manglende relasjoner. Dette trekkes frem av flere, spesielt i Øst. En forklarer at han har jobbet der siden oppstart i 2018, men at han fortsatt ikke kan navnene på de i naborommet, noe som gjør at han tar en telefon i stedet for å gå inn til dem. Som nevnt tidligere er det nærliggende å tenke

at terskelen for å gå inn til hverandre ville vært lavere om man kjente de som sitter på den andre siden av glassdøra.

#### 5.5.4 Systemer som ikke snakker sammen

*«Per i dag, opp mot politiet, har vi vel ingen felles systemer som gir oss noen gevinst hva jeg vet. Det nærmeste vi kommer er talegrupper som vi får tildelt; BAPS eller Samvirke, hvor aktørene treffes.» (Informant brann Øst)*

Flere informanter, fra både politiet og brannvesenet, trekker frem at ulike systemer er et hinder for effektivt å kunne dele informasjon mellom sentralene. Dette stemmer overens med det Endsley (1995) sier, om hvordan systemfaktoren kan påvirke informasjonsdelingen, og at systemer som er designet ulikt kan vanskeliggjøre informasjonsdelingen med andre aktører. At operasjonssentralen og 110-sentralen har ulike IKT-systemer som ikke snakker sammen, er ingen ny utfordring. Allerede i 2013 slo Teknologirådet fast at en «sammensying av IKT-systemene til de ulike nødetatene vil gjøre det lettere å kommunisere på tvers», mens en rapport fra Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestenes kommunikasjonsberedskap (KoKom) i 2014 pekte på at det var «utfordringer med manglende felles verktøy for digital kommunikasjon mellom etatene» (Dreyer & Leirvåg). Da anbefalte KoKom å utvikle et felles system for de tre nødmeldingssentralene hvor det er mulig å utveksle informasjon elektronisk. Den samme problemstillingen ble trukket frem i evalueringen av SAMLOK i Drammen, og også der var det ulike systemer som ikke «snakket sammen» som var utfordringen (Antonsen & Ellingsen, 2014). De samme utfordringene ser vi fortsatt i dag, og det er noe som trekkes frem av informanter fra alle sentralene. Selv om det har skjedd mye på IKT-fronten innad i de ulike etatene, har lite skjedd med måten man kan dele informasjonen med hverandre. Blant de ansatte oppleves dette som en utfordring og det er enighet om at felles IKT-verktøy er viktig for informasjonsdeling. Dette støttes også av Bharosa, Lee og Janssen (2010) som sier at IKT-verktøy er avgjørende for informasjonsdeling og beslutningstaking, og at det fører til at organisasjoner samhandler med hverandre på en ny måte. Resultatet er at kommunikasjonen i større grad må foregå per telefon, og det blir ikke like lett å få en felles situasjonsforståelse under oppdrag. Hadde sentralene hatt systemer som snakket sammen, er det grunn til å tro at man ville fått en større grad av samhandling.

#### 5.5.5 Man deler mindre informasjon ved kriser

Funnene våre tyder på at møtene mellom sentralene i stor grad er uformelle, slik som på kjøkkenet eller når politiet i Øst er inne hos brannvesenet for å kjøpe brus eller sjokolade. I disse tilfellene er det hovedsakelig hverdagslige temaer som tas opp fremfor de faglige, men

det er også eksempler på at slike møter fører til faglige diskusjoner. Når det gjelder faglige møter, er det ofte i rolige perioder at det er mest samhandling. En informant uttalte at:

*«Ettersom arbeidsmengden og krisen øker, lukkes døren. [...] Når man trenger mer ro og effektivitet og være mer alene for å konsentrere seg, så er ikke fokuset på å holde døren åpen.» (Informant brann Sør-Øst)*

Dette utsagnet stemmer godt med studier som har vist at kommunikasjonen påvirkes av kontekstuelle forhold. Blant annet ble det vist til at alle typer kommunikasjon sank ved intensive arbeidsperioder sammenliknet med perioder med lavere tempo. Dette selv om behovet for informasjon var vel så stort i de intensive periodene, spesielt når det kommer til presis og kortfattet informasjonsutveksling (Brun et al., 2003). Årsakene til dette kan være flere, men det er nærliggende å tenke at bemanning og kapasitet på sentralene kan ha en innvirkning. Dette stemmer overens med det Borch og Andreassen (2020) sier om at det er en utfordring under kriser at det er en ubalanse mellom mengden informasjon som er tilgjengelig og den som det er behov for, samtidig som man arbeider under tidspress og har begrensede ressurser. Dette gjelder også for nødmeldingssentralene, hvor man gjerne har mer enn nok med seg selv og egen etat, innledningsvis i en krise. Flere hos brannvesenet trekker fram frykten for å forstyrre hvis de går inn til politiet, som de føler at ofte har det travelt. Dette kan også være en forklaring på hvorfor man ikke kommuniserer mer under kriser. Det er mulig avstanden mellom organisasjonene også spiller inn her. Flere informanter nevnte at det er stor organisatorisk avstand mellom politiet og brannvesenet, og at man «sitter på hver sin tue». Ved en større hendelse kan det da være enklere å tenke på egen organisasjon, fremfor hva som er best for de to sentralene samlet.

#### 5.5.6 Fasilitator

Å ha en egen fasilitator har vært en suksessfaktor ved SAMLOK i Bodø, som vi verken finner i Øst eller Sør-Øst. Dette er en prosjektleder eller koordinator som «har hatt en viktig koordinerende rolle og ikke minst en pådriverrolle for samarbeidet mellom sentralene» (Øren et al., 2021). I begge distriktene, men kanskje spesielt blant informantene i Øst, skapes det et inntrykk av at det er manglende tilrettelegging og oppfølging fra ledelsen når det kommer til samhandling mellom sentralene. Noen peker på at det er opp til de ansatte selv å legge til rette for ting, mens andre peker på at lederne på de ulike sentralene har mer enn nok med seg selv og egen etat. En informant mener at det er stor avstand og lite kommunikasjon mellom organisasjonene «uten at det blir gjort noe jobb for å komme tettere». På spørsmål om hvem som bør ha ansvaret for et godt samarbeid mellom sentralene, peker noen på

seksjonsledernivå og andre på fagutviklere. Det er imidlertid en gjengs oppfatning blant informantene at slikt arbeid ikke er noe man ser mye av. En informant sier:

*«Jeg bemerker meg det at, i mangel på at det er noe struktur fra ledelsesnivået, så er vi bare to etater som ligger vegg i vegg.» (Informant politi Øst)*

Samme informant uttalte:

*«Man skulle tro informasjonsdelingen kunne vært bedre når man ligger vegg i vegg, men det er ikke fast i hverdagen på noen måte. Det er ikke lagt til rette for det i noen stor grad.» (Informant politi Øst)*

Også flere informanter fra de andre sentralene forteller om det samme: Det er lite samhandling mellom sentralene og det er en relativt stor organisatorisk avstand mellom dem. Det er ingen koordinator eller fasilitator som jobber for å øke samhandlingen. Dermed blir det mye opp til den enkelte ansatte å ta initiativ til samhandling, siden det ikke er lagt til rette for det i utover at sentralene er plassert ved siden av hverandre. Flere etterlyser økt tilrettelegging fra ledelsesnivået.

At prosjektlederen fulgte opp samlokaliseringen i månedene og årene etter den fysiske samlokaliseringen var gjennomført opplevdes positivt i Bodø, og er noe som savnes av våre informanter. Viktigheten av denne fasilitatoren for å oppnå samhandlingsgevinster trekkes fram av Huxham og Vangen (2005), sammen med det å sette av tid til samhandlingsaktiviteter. Inntrykket fra våre distrikter er at jobben sluttet da de to sentralene var plassert ved siden av hverandre, og at det ikke har vært noen som sørget for å hente ut effektene av samlokaliseringen gjennom koordinering, sosiale sammenkomster og lignende. Huxham og Vangen (2005) trekker også frem lederens viktighet i denne sammenhengen som den som hele tiden må «gi næring» til samhandlingen, ettersom tilrettelegging for samhandling er en prosess som aldri tar slutt.

Samlokaliseringsprosessen er med andre ord ikke over bare fordi sentralene har blitt plassert ved siden av hverandre. Vi kan si at det er da den virkelige jobben begynner. Steinmo og Rasmussens (2015) forskning viser at det er mer enn den fysiske avstanden som er viktig for samarbeidet mellom organisasjoner. Kognitiv og organisasjonsmessig avstand spiller også en stor rolle når det kommer til kommunikasjon og samarbeid mellom dem, og disse områdene bør prioriteres (Steinmo & Rasmussen, 2015).

### 5.5.7 Oppsummering

Allens kurve, som viser at kommunikasjonen avtar når man er plassert lenger unna hverandre, er i seg selv ikke veldig overraskende. Det er naturlig at man kommuniserer mer dersom man sitter ved siden av hverandre og kan snakke uten videre anstrengelser, enn om man må reise seg eller gå gjennom dører eller til andre etasjer. Det er likevel litt overraskende at man ikke ser disse effektene i like stor grad hos de samlokaliserte sentralene til politiet og brannvesenet. Vi har listet opp noen faktorer ovenfor som kan være med på å forklare dette, men vi kan ikke utelukke at avstanden, til tross for at man sitter vegg i vegg, fortsatt er litt for stor. Vi ser på Allen-kurven at grafen faller aller mest de første meterne. Kan terskelen for å snakke med den andre sentralen ved at man må reise seg, åpne en dør og gå inn være nok til at man ikke kommuniserer. Ville situasjonen vært annerledes om døra sto åpen og pultene så nærme at man kunne sittede og snakket? Om man skal gjøre noe med dette vil det imidlertid skape mange utfordringer, blant annet knyttet til taushetsplikt og støy.

Allen tar også opp lederne i sin forskning, og skriver at sjefen bør motstå fristelsen av å plassere kontoret sitt «in the corner with the best view», men heller være plassert i tilknytning til de han er leder for. Dette vil føre til en bedre kommunikasjon mellom lederen og de ansatte, samtidig som han lettere kan «keep close touch with what is going on in the organization» (Allen, 1977, p. 242). Selv om ingen av informantene nevner avstanden til ledelsen som et problem, var det heller ikke et av spørsmålene som ble stilt dem direkte. Men vi merker oss at det er uttalt en større tilfredshet med strukturene rundt samarbeidet i Sør-Øst, selv om vi ikke kan slå fast at dette har en sammenheng med at ledelsen der sitter tettere på sentralene. Her må vi imidlertid huske at det fysiske utgangspunktet når det kommer til byggene er forskjellige da det i Øst ikke er plass til å ha ledelsesfunksjonene i samme etasje som sentralene.

Allen undersøkte i 2007 om hans forskning fra 70-tallet fortsatt var aktuell, med tanke på at det var kommet ny teknologi og nye måter å kommunisere på. Han fant imidlertid de samme tendensene som før – at både ansikt-til-ansikt-kommunikasjon og kommunikasjon på telefon og e-post økte i takt med at distansen ble kortere (Allen & Henn, 2007). Han mener årsaken til dette er at man kommuniserer oftere, uavhengig av kommunikasjonsplattform, med de man ser ofte. Dette stemmer overens med hva en informant forklarer om at man oftere informerer den andre sentralen om noe, nå som man er samlokalisert, ettersom man tenker mer på dem når man ser dem hele tiden. Dette er med andre ord en positiv effekt av glassdøren selv når

den er lukket, at man ser hverandre og blir minnet på at den andre etaten kan ha et informasjonsbehov

## 5.6 Samordningsmekanismer

Et viktig moment å se på, er hva som gjøres for å tilrettelegge og oppmuntre til økt samordning, altså hvilke samordningsmekanismer vi finner. Vi har vist til forskning som påpeker viktigheten av at man hele tiden jobber med tilrettelegging og at dette arbeidet er kontinuerlig og krevende om man skal lykkes. For å systematisere har vi valgt å bruke de tre samordningsmekanismene formelle, administrativt-funksjonelle og sosio-emosjonelle (Borch & Andreassen, 2020) som rammeverk. Disse mekanismene er altså ordninger, systemer, tiltak eller lignende som bidrar i samordningsprosessen. De kan være iverksatt av ledelsen eller komme som bottom-up initiativer. En slik strukturering kan gjøre det lettere å få oversikt over styrker og svakheter i organiseringen.

### 5.6.1 Formelle mekanismer

I denne oppgaven ser vi på hvordan de ansatte opplever samlokaliseringen og effektene av denne. Det betyr at det vil være de mekanismene som oppleves i hverdagen som informantene trekker frem, og her er det svært få eksempler. De to mekanismene som fremkommer i intervjuene er trippelvarslingsprosedyrer og at operasjonsleder går inn til den andre etaten ved vaktstart for en kort situasjonsoppdatering.

Det påpekes fra flere av informantene at trippelvarslingsprosedyren ikke har noen sammenheng med samlokalisering, men heller minsker behovet for samlokalisering, da den regulerer samarbeidet mellom etatene over telefon. På den annen side ble denne prosedyren utviklet av de ansatte på SAMLOK Drammen. Den tette kontakten mellom etatene gjorde at man identifiserte forbedringsområder og kunne utvikle nye felles rutiner.

Trippelvarslingsprosedyren er således et resultat av en samlokalisering.

Både i Sør-Øst og Øst peker informantene fra politiet på rutinen om at operasjonsleder skal gå inn til brannvesenet i starten av hver vakt for en situasjonsoppdatering. Denne rutinen følges i Sør-Øst, mens det i Øst kun er et fåtall av operasjonslederne som gjør dette.

Selv om det sikkert finnes overordnede formelle mekanismer, opplever informantene fravær av formelle mekanismer som påvirker det faktiske samarbeidet.

### 5.6.2 Administrativt-funksjonelle mekanismer

Informantene peker på felles fagdager som et viktig tiltak for å bedre samarbeidet. Felles for begge distrikter er at det ikke er noen rutiner for dette. Informanter fra begge distrikt oppgir at

de har hatt en til to felles fagdager siden oppstarten i 2018. Det har også vært en fagdag hos politiet i Sør-Øst der brannvesenet har vært foredragsholder. Et annet tiltak er møter med faglig innhold. Her trekkes det frem at ledelse og fagutvikling i Sør-Øst har faste møter mellom etatene. Informantene i Øst har ikke kjennskap til at dette skjer i deres distrikt. I oppstartsfasen hadde Sør-Øst en ordning der operatører fra brann kunne hospitere noen timer hos politiet. Det kommer imidlertid kritikk av varigheten på hospiteringen som ikke gir mulighet for et grundig innblikk i den andre etaten. Det har ikke vært noen tilsvarende ordning i Øst.

#### 5.6.3 Sosio-emosjonelle mekanismer

Brannvesenet i Øst har etablert et kjøleskap med brus og sjokolade de selger for en lav pris. Dette tiltaket har ført til flere møter mellom de to etatene. Dette var ikke tiltenkt som noe virkemiddel for å bli bedre kjent, men har likevel fungert som en mekanisme for uformelle møter. I Sør-Øst har de hatt felles julebord. Brannvesenet ønsker seg flere slike arrangementer, men opplever motstand fra politiet. I begge distrikter er det innført felles mat i fredagslunsjen. Vafler i Øst og pølser i Sør-Øst. I Sør-Øst spises dette på felleskjøkken og bidrar til å samle ansatte fra begge etater i en uformell setting, mens utviklingen i Øst har gått i retning av at man tar med seg vaflene inn på egen sentral når man spiser. I Øst har altså denne mekanismen ikke lenger noen funksjon. I Sør-Øst trekkes også blålysfester frem som en sosial møteplass. Dette arrangementet er imidlertid for alle ansatte i blålysetatene og har ingen sammenheng med samlokalisering av nødmeldingssentralene. Vi ser derfor ikke på dette som en mekanisme i samlokaliseringen.

#### 5.6.4 Oppsummering

Sortering på samordningsmekanismene er en nyttig måte å synliggjøre hvilke tiltak som gjøres for å skape bedre samarbeid, og for å hente ut effektene av samlokaliseringen. Det kan også lettere synliggjøre hvor det er behov for styrking. Det foreligger en rekke formelle mekanismer som regulerer nødetatenes forhold til hverandre, som rundskriv, nasjonale instruksjer, lovverk og overordnede føringer. De aller fleste av disse er felles for begge distrikter og etater. De ligger som en usynlig bærebjelke. Vi ser på disse formelle mekanismene som grunnlaget som muliggjør samlokaliseringen og regulerer handlingsrommet. Det at ingen informanter kommer inn på dette rammeverket bekrefter at dette oppleves usynlig og at det ikke er her «skoen trykker» når det gjelder å styrke samarbeidet. Vi velger derfor å ikke ha fokus på dette aspektet. Når vi setter inn mekanismene som våre informanter trekker frem får vi følgende tabell:



	Formelle	Adm.-funksjonelle	Sosio-emosjonelle
Øst	1. Trippelvarslingsprosedyre 2. Møte i vaktbytte – utføres sjeldent	1. Felles fagdager (to på tre år)	1. Kiosk hos brann 2. Vaffelfredag (fungerer ikke etter intensjonen)
Sør-Øst	1. Trippelvarslingsprosedyre 2. Møte i vaktbytte	1. Felles fagdager (to på tre år) 2. Faste møter mellom fagutviklere. 3. Faste møter mellom ledelse. 4. Hospiteringsordning	1. Pølsefredag

Tabell 1: Samordningsmekanismer

Vi hadde en forventning om en langt større pakke med mekanismer, og er overrasket over hvor lite som gjøres for å «smøre» samarbeidet. Bortsett fra faste møter i Sør-Øst, fremstår de få mekanismene vi finner tilfeldige, og de følges ikke opp. Ut fra denne oversikten virker det ikke som om tiltak for å styrke samarbeidet er en prioritering hos noen av aktørene. Dette står i stor kontrast til det teoretiske grunnlaget, som understreker viktigheten av å arbeide med å tilrettelegge og at dette er et kontinuerlig og krevende arbeid. Det står også i kontrast til visjonene om hva samlokaliseringen skulle føre til. Blant informantene er det også en unison enighet om mangelen på tiltak for å utnytte potensiale i samlokaliseringen.

*«Det skulle bli veldig flott og fint, ble vi forespeilet. Den gevinstrealiseringen har vi vel ikke sett ennå.» (Informant brann Øst)*

*«det er mye positivt, men jeg synes at vi har en veldig lang vei å gå» (Informant brann Sør-Øst)*

*«du føler kanskje litt at noen har fått litt gjennomført samlokalisering, slått seg litt på brystet og er fornøyd med det. Men så har man liksom ikke lagt opp så veldig mye løp etterpå, hvordan man praktisk skal samhandle og utføre det. Det burde jo kanskje noen sett mer på» (Informant politi Øst)*

*«Jeg er helt sikker på at det er et ubrukt potensial der.» (Informant politi Sør-Øst)*

## 5.7 Hvorfor funker det?

Informantene våre påpeker mange positive effekter av samlokaliseringen. Bedre kjennskap, økt tillit, bedre informasjonsflyt. Dette gir gjenklang i teorien. Vi har presentert teorier som viser at fysisk nærhet og mulighet for hyppig kommunikasjon gir nettopp disse effektene. Vi har sett at felles møteplasser er viktige momenter, og i begge distriktene er det felles kjøkken, felles kaffeavtaler og felles fredagslunsj. Disse tiltakene bidrar til at uformelle relasjoner dannes, som igjen leder videre til fagutvikling. Plasseringen av sentralene, vegg i vegg, er

også en grunnpilar i samlokaliseringen, så grunnleggende at en slik plassering er detaljstyrt helt fra politisk nivå. At arbeidsplassene ligger tett, med kun en skyvedør i glass mellom, senker terskelen for fysisk samhandling. Informantene gir flere eksempler på slik samhandling gjennom skyvedøren, som ikke ville vært mulig med en plassering lenger unna hverandre. Avklaringer og samordning under oppdrag, evaluering i etterkant og briefinger i starten av vaktsett bli beskrevet. I Sør-Øst beskrives også plassering av ledelse og støttefunksjoner som egnet for bedre samhandling.

Vi finner ikke de store gnisningene innenfor noen av områdene Huxham og Vangen (2005) presenterer som sentrale innen samhandling. Vi har stilt informantene spørsmål innenfor tillit, kultur, struktur, maktfordeling og kommunikasjon. Selv om det er enkeltinformanter som trekker frem negative momenter, er den klare trenden innenfor begge etater på begge lokasjoner at man ikke ser store problemer innenfor noen av disse områdene. Informantene beskriver «små seire», ved at alle kan vise til eksempler der samlokaliseringen har ført til bedre samhandling enn man ville fått uten denne plasseringen.

### 5.8 Hvorfor funker det ikke?

Vi finner også stort samsvar mellom informantene i hva de mener burde vært forbedret. Gjennomgående i teorien vi har presentert presiseres det at fysisk plassering ikke er nok. Det kreves kontinuerlig fokus på koordinering og ledelse, og som regel langt mer innsats fra ledelsen enn man tror.

Opplevelsene til informantene er at det ikke er noe struktur eller systematikk for å hente ut samhandlingsgevinstene. De opplever at det er lagt store ressurser i selve plasseringen, men at det deretter ikke gjøres noe arbeid for å tilrettelegge for god samhandling. Her står informantenes opplevelser i sterk kontrast til den teoretiske oppskriften for suksess.

Men også de fysiske rammebetingelsene oppleves av flere som dårlige. Spesielt i Øst fremstår det som manglende framtidsplanlegging har ført til for trange lokaler og uhensiktsmessig plassering av fellesarealer kort tid etter oppstart.

Som vi synliggjorde i tabell 1, virker det å være svært få tiltak for å smøre samhandlingen. De virker tilfeldige, ustrukturerte og flere følges ikke lenger. Flere av informantene peker på at «noen» burde ta ansvar for å innføre tiltak for bedre samhandling, både faglig og sosialt. Det er ingen som peker på hvem denne «noen» er, men det er naturlig å tenke at dette er et lederansvar. Samtidig er det to forskjellige etater med mange ledernivåer, helt opp til politisk nivå, som har vært inne med til dels detaljert styring i utformingen av de nye sentralene.

Hvem som har ansvaret for å tenke helhetlig på samhandlingen er ikke gitt. En stor forskjell mellom SAMLOK Bodø/Drammen, og våre to caser, er at samlokaliseringen mellom politi og brann er styrt fra politisk nivå, top-down. De to SAMLOK sentralene er lokale initiativ, bottom-up. I bottom-up initiativer er forankringen allerede på plass og man opplever ofte en større entusiasme og flere initiativ som styrker samhandlingen (Øren et al., 2021). Selv om kiosken hos brannvesenet i Øst er et bottom-up initiativ, er også dette det eneste vi finner. Det at våre caser er top-down initiert forsterker behovet for tydelig ledelse og kontinuerlig oppfølging av tiltak for å drive frem en god samhandlingskultur. Man kan ikke forvente et momentum på «gulvet», som det fremstår i større grad var tilstede ved de to bottom-up initierte SAMLOK'ene.

### 5.9 Hvordan forklarer vi forskjellene mellom etater og distrikter?

Informantene på de fire ulike sentralene er forholdsvis samstemte, og vi finner de samme utfordringene når det kommer til manglende fagdager, erfaringsdeling, evalueringer og sosiale samlinger. Vi ser likevel forskjeller både i organisering og i informantenes opplevelser.

Når vi har oppsummert intervjuene hos de ulike sentralene finner vi at det er mer positivitet å spore i Sør-Øst enn Øst og mer positivitet hos politiet enn hos brannvesenet. Det er ikke mulig for oss å peke på sikre årsaker til forskjellene, men når vi ser utforming, organisering og rutiner hos de ulike sentralene passer det godt med disse resultatene. Sør-Øst har flere og mer fungerende samordningsmekanismer og mer egnede lokaler enn Øst. Det er nærliggende å anta at dette er faktorer som bidrar til at de ansatte i Sør-Øst opplever en mer vellykket samlokalisering. Det er også verdt å merke seg at mange av de ansatte i og rundt de to sentralene i Sør-Øst har bakgrunn fra SAMLOK Drammen. Dette har kunnet gi verdifull erfaring og rutiner som er brukt når man har planlagt og implementert den nye sentralen.

En mulig forklaring på forskjellen mellom politi og brann er at brannvesenet har opplevd den største endringen. De har flyttet vekk fra eget fagmiljø og inn i lokalene til en annen etat, hvor de er i klart mindretall og uten de samme mulighetene til aktiviteter og erfaringsutveksling med den operative delen av organisasjonen som tidligere. Når de etter å ha gjennomført en slik stor endring ikke opplever de positive effektene som var forespeilet, er det naturlig at de er mer misfornøyde enn de ansatte i politiet. Politiet opplever den samme mangelen på positive endringer, men for dem medfører det at det ikke er noen endring. De er fysisk plassert samme sted som de ville vært uten samlokalisering.

## 5.10 Hvordan stemmer våre funn med annen forskning?

Funnene våre stemmer godt overens med de funnene vi har presentert etter forskning på SAMLOK Bodø og Drammen (Antonsen & Ellingsen, 2014, 2017, 2019; Bovim et al., 2012; Rohde & Grut, 2019; Øren et al., 2021). Vi ser de samme momentene går igjen hos våre informanter som i rapportene fra NORUT, SINTEF og Kokom. Samtidig kan det virke som om våre informanter trekker frem flere mangler, og tegner et noe mindre positivt bilde. Dette er ikke overraskende, da vi forventet mindre samhandlingsgevinster ved en delvis samlokalisering som er top-down initiert, enn der alle tre nødetatene er samlet etter et lokalt initiativ.

Vi finner samsvar i opplevelsen av en økt felles forståelse som den største samhandlingsgevinsten. Det trekkes frem økt profesjonalisering og læring, og det er få eller ingen informanter som mener samlokaliseringen har fått negative effekter. I rapporten fra Kokom vises det til at noen opplever mangelen på nærhet til egen fagetat som en svekkelse, men at majoriteten ikke opplever det som et problem. Dette samsvarer også med våre funn.

Rapporten fra SINTEF peker på økt tillit, samarbeid, felles arbeidsmiljø og lavere terskel for tilbakemeldinger og spørsmål. Den finner at det er mellom de store hendelsene man ser den fysiske samhandlingen, mens man under de store oppdragene jobber fra egen arbeidsstasjon. Også dette er opplevelser våre informanter beskriver.

En vesentlig forskjell fra SINTEF sin rapport fra Bodø og våre funn er ansettelsen av en egen koordinator som jobber for bedre samhandling. Den peker på en systematisk tilnærming med faste møter, felles treninger og øvelser. Dette er momenter vi ikke finner, men som etterlyses av våre informanter. Dette er også noe som trekkes frem som et forbedringspotensiale i rapportene fra SAMLOK Drammen. Forfatterne peker, i likhet med våre informanter, på få felles fagdager og utfordringer med IKT-systemer som ikke snakker sammen. Det kan fremstå som om SAMLOK Bodø har tatt lærdom av rapportene fra SAMLOK Drammen. Flere av våre informanter sitter med en følelse av å ha blitt plassert fysisk ved siden av hverandre, men at det deretter ikke er noen ledelse, struktur eller koordinering. Også her samsvarer våre funn med rapportene fra SAMLOK Drammen som peker på uformell og usystematisk samhandling og ser et stort potensial ved en mer systematisk tilnærming til læring og informasjonsdeling.

I NORUT-rapportene beskrives det en ledelse som virker å kun ha tenkt fysisk rammer for samlokaliseringen, og ikke rammer for samhandlingen. Dette er også i tråd med opplevelsene som beskrives av våre informanter. Den samme rapporten påpeker at samlokalisering fører til

et tett samarbeid mellom sentralene som er samlokalisert, mens man blir enda fjernere fra de man ikke sitter tett på. Våre informanter beskriver også en svak relasjon til AMK og viser til samarbeidsutfordringer som kanskje kunne blitt bedre løst dersom også AMK var samlokalisert.

Vi finner de samme positive effektene og utfordringene i beskrivelsene gitt av våre informanter, som beskrivelsene referert i forskningsrapportene på SAMLOK Drammen og Bodø, selv om Bodø skiller seg litt ut. Vi opplever at våre informanter i større grad problematiserer organiseringen. Denne opplevelsen understøttes av SINTEF-rapporten fra 2019 der informantene beskriver at samhandlingen har blitt dårligere etter Sør-Øst gikk fra SAMLOK Drammen til å kun samlokalisere brann og politi i Tønsberg.

### 5.11 Oppsummering

I dette kapittelet har vi knyttet sammen data og teori. Vi har vist at det samarbeidet som foregår på de samlokaliserte nødmeldingssentralene faller innenfor begrepet samhandling.

Den økte nærheten mellom sentralene gir samhandlingsgevinster som økt kommunikasjon, felles situasjonsforståelse, økt informasjonsdeling og styrket tillit. Samtidig er det et tydelig stort potensial for langt større effekter. Mangelen på kontinuerlige oppfølging og tilrettelegging fra ledelsesnivå er tydelig. Dette kunne veid opp for organisatorisk avstand. Også de fysiske rammebetingelsene setter begrensninger på utviklingen av et godt samhandlingsklima, spesielt i Øst.

Vi har vist til tillitssirkelen, hvordan det å nå mål gir økt tillit og skaper en positiv forsterkning, som igjen bidrar til å nå nye mål. Dette ser vi eksempler på, men samtidig ser vi også mange eksempler på mål og forventninger som ikke er nådd. Dette gir motsatt effekt, noe vi mener å kunne se i datamaterialet ved at de uformelle og sosiale møtene blir færre.

Når vi oppsummerer funnene våre ser vi at kommunikasjon mellom de samlokaliserte sentralene har økt, i tråd med Allen-kurven. Samtidig har vi avdekket mange faktorer som begrenser effekten. Vi har systematisert de tiltakene vi finner i dataene våre som tilrettelegger og oppmuntrer til økt samhandling. Det tegner et tydelig bilde av at det er iverksatt svært få slike samordningsmekanismer i de to distriktene. De virker ustruktureerte, tilfeldige og følges ikke opp.

Informantene opplever positive effekter, men er samtidig svært skuffet over effektene de ble forespeilet som ikke har blitt realisert. De fire sentralene er forholdsvis samstemte om det

overordnede bildet, men vi finner størst positivitet i Sør- Øst og i politiet. Vi har presentert flere mulige årsaker til disse forskjellene.

Våre data stemmer godt overens med rapportene som er skrevet om resultatene ved SAMLOK Drammen. Både de positive effektene og forbedringspotensialet. Det er også samsvar med effektene man har funnet ved SAMLOK Bodø, men her virker det som om man har implementert flere av forslagene til forbedring fra evalueringen i Drammen som vi ikke kan finne hos våre sentraler. Det tegner seg derfor et bilde av at SAMLOK Bodø i større grad har klart å hente ut samhandlingsgevinster enn våre sentraler, uten at det bare skyldes tilstedeværelsen av AMK.

## 6 Konklusjon

Dette kapitlet besvarer problemstillingen som ble presentert i kapittel 1.3: *Hvilken effekt har samlokaliseringen av politiets og brannvesenets nødmeldingssentraler hatt for tillit, samhandling og kommunikasjon.* Problemstillingen er generell, og kan besvares på flere måter. Derfor har vi konkretisert ved å stille tre forskningsspørsmål. Når vi svarer på disse spørsmålene, vil vi også besvare den overordnede problemstillingen.

1. *Hvilken opplevelse har de ansatte av samlokaliseringen med fokus på endring i tillit, samhandling og kommunikasjon?*
2. *Finner vi forskjeller mellom de to etatene og de to distriktene?*
3. *Hvordan forklarer vi resultatene?*

I drøftingskapitlet har vi koblet sammen teori og praksis for å besvare disse spørsmålene. I dette kapitlet oppsummerer vi svarene fra drøftingskapitlet på en enkel og lettfattelig måte. Avslutningsvis oppsummerer vi funnene kort, og deler tankene våre om implikasjoner vi mener resultatene har for området.

### 6.1 Hvilken opplevelse har de ansatte?

Basert på funnene, ser vi at informantene har et positivt grunnsyn på samlokaliseringen av nødmeldingssentralene. Med noen få unntak opplever de økt tillit til og kunnskap om hverandre, bedre informasjonsflyt og bedre oppdragsløsning. Men det er også tydelig misnøye med resultatene av samlokaliseringen. Selv om flyttingen har ført til negative endringer for flere, som økt reisevei og mindre tilknytning til egen etat, er ikke misnøyen knyttet til selve omorganiseringen, men hvordan den er fulgt opp. Informantene er enige om at de positive resultatene er relativt små og at det er et uutnyttet potensial for større

samhandlingsgevinster. Det stilles spørsmål ved om de små gevinstene forsvarer den store endringen. Svakheterne knytter seg hovedsakelig til manglende strukturer for informasjons- og kunnskapsdeling, erfaringslæring og formell og uformell relasjonsbygging. Det fremkommer også svakheter ved utformingen av lokalene, og informantene føler de burde vært bedre involverte i dialogen rundt dette.

## 6.2 Hvilke forskjeller finner vi?

Det er stor samstemthet mellom begge etater i begge distrikter. Opplevelsen av de små positive effektene og mangelen på strukturer for å utnytte potensiale deles. Vi finner imidlertid forskjeller.

Brannvesenet føler i større grad enn politiet skuffelse over manglende resultater og mangelen på relasjoner og sosiale tiltak. Vi ser også at begge etater i Øst større grad peker på svakheter enn de gjør i Sør-Øst. Dette dreier seg om uhensiktsmessig fysisk utforming av lokaler og svakere strukturer for samhandling enn i Sør-Øst.

## 6.3 Hvordan forklarer vi resultatene?

Vi har vist at fysisk avstand er en viktig faktor, og teorien tilsier at å være plassert fysisk nær hverandre gir de positive effektene informantene våre opplever. Vi har også vist at de sentrale faktorene for samhandling er tillit, informasjonsdeling og kommunikasjon. Disse faktorene henger sammen med hverandre, men også med fysisk avstand. Fysisk nærhet gir positive effekter. De positive effektene er selvforsterkende, som en oppadgående spiral. Huxham og Vangen kaller denne spiralen for tillitssirkelen, der det å sette små oppnåelige mål gir en positiv selvforsterkende effekt.

Samtidig har vi sett at samhandling har mange fallgruver. Sentralt, at det som regel krever langt mer oppfølging og tilrettelegging fra ledelsen enn man antar. Det er når den fysiske samlokaliseringen er gjort, at arbeidet starter. Basert på våre funn virker det som om dette er en sentral faktor for mangelen på resultater. Det er svært få samordningsmekanismer, de er uten struktur og de følges ikke opp. Vi finner at informantene ikke opplever samhandling som en prioritet lenger opp i systemet. Her ser vi tillitssirkelen med negativt fortegn, der manglende måloppnåelse og skuffelse gir en negativ spiral slik at også de få rutinene som er på plass forvitrer. Som fredagssamlinger, sosiale arrangementer og møter i vaktskiftet.

De noe bedre resultatene vi ser i Sør-Øst kan forklares ut fra denne teorien, da informantene beskriver flere fungerende samordningsmekanismer enn i Øst. Årsaken til dette har vi ikke

tilstrekkelig grunnlag til å kunne konkludere med. Det at ledelse og fagutviklere fra begge etater sitter fysisk tett på sentralene tilsier at man også i disse leddene opplever de positive effektene korte avstander har for samhandling, og kan være en faktor. Et annet aspekt er erfaringene Sør-Øst har fra SAMLOK Drammen, som kan ha påvirket i positiv retning.

Vi har ikke gått dypere inn i årsakene til at brannvesenet i større grad fremstår skuffet over resultatene. Men det er nærliggende å tro at dette har en sammenheng med at de har opplevd den største endringen i form av å flytte vekk fra egen fagetat og egne lokaler. De har dermed god grunn til å oppleve størst skuffelse når de lovede positive effektene ikke oppnås. For å kunne fastslå dette med sikkerhet må det imidlertid grundigere undersøkelser til.

#### 6.4 Praktiske implikasjoner

Funnene vil ha betydning både lokalt, på de enkelte sentralene, og sentralt, for politidirektoratet og politisk nivå.

For de enkelte sentralene viser denne oppgaven viktigheten av å ha fokus på å utvikle samordningsmekanismer, og å følge dem opp. Vi ser hvordan mangelen på fungerende samordningsmekanismer fører til små samhandlingsgevinster og misnøye blant de ansatte. Samtidig er de ansatte positivt innstilt til å være samlokalisert, og har et ønske om å få mer ut av mulighetene. Det gir grunn til å tro at enkle grep kan gi store gevinster uten å møte mye motstand i organisasjonen.

Funnene våre viser den samme mangelen på struktur og samordningsmekanismer for begge de undersøkte distriktene. Mange av funnene våre sammenfaller også med funnene fra evalueringene av SAMLOK Drammen. Det tyder på at utfordringene ikke er lokale, men krever sentrale løsninger. Vi tror det vil kunne ha stor effekt dersom politidirektoratet lagde retningslinjer, veiledere eller på andre måter involverte seg i å lage rammer for hvordan distriktene skal jobbe for å hente ut potensialet for samhandlingsgevinster samlokaliseringen gir. Fokus på utarbeiding av felles IKT-løsninger og å jobbe for samlokalisering av alle tre nødetater er to andre nøkkelpunkter som vil ha stor effekt.

Denne oppgaven viser tydelig at fysisk nærhet alene ikke er nok. Samhandling krever kontinuerlig oppfølging og ledelse. Oppgaven viser også de ansattes ønske om, og tro på effektene av, en samlokalisering av alle tre nødetater, slik den politiske målsettingen var frem til 2014. Dette bør man ta hensyn til når man beslutter rammene for organiseringen av fremtidens nødmeldingssentraler.



Som vi påpeker under neste delkapittel er det behov for grundigere forskning for å kunne trekke sikre konklusjoner, vi mener likevel å ha grunnlag for å komme med noen anbefalinger til praktiske samordningsmekanismer:

Sentralt står lokal ledelse, som må ha fokus på tilrettelegging for samhandling i det daglige arbeidet. En dedikert koordinator som kan jobbe med dette fremstår som en god løsning, men kan være utfordrende med et stramt budsjett. Man bør sørge for å utarbeide faste møteplasser med faglig innhold. Små statusmøter i den daglige rutinen, faste fagdager med erfaringslæring og rutiner for felles evaluering/debrief etter større hendelser. Hospiteringsordninger av en varighet som gir faktisk innsikt er også en god måte å skape grobunn for samhandling. Når de fysiske lokalene planlegges, må påvirkning på samhandlingsmuligheter være en sentral faktor. Til sist bør også ledelsen være en pådriver for sosiale og utenomfaglige møter, som seminarer, julebord, sommerfester, lunsjer o.l.

## 6.5 Teoretiske implikasjoner

Denne oppgaven er en masteroppgave, med de begrensninger for å gå i bredden og dybden det innebærer. Funnene våre peker på grunnleggende mangler ved hvordan de samlokaliserte nødmeldingssentralene samhandler. Forskning, rapporter og politiske styringsdokumenter understreker at samhandling er helt sentralt for å møte komplekse og krevende nødsituasjoner, og trekker frem samlokaliserte nødmeldingssentraler som et tiltak for å oppnå dette.

Funnene i denne oppgaven støtter opp under teori vi har presentert som peker på de positive effektene av samhandling og fysisk nærhet. Vi har også vist hvordan de typiske fallgruvene for samhandling også har gjort seg gjeldende i de samlokaliserte nødmeldingssentralene.

Vi startet oppgaven med å vise til de sentrale bidragsyterne innen forskning på samlokaliserte nødmeldingssentralene. Antonsen, Ellingsen, Øren, Almklov, Evjemo, Rhode og Grut. Videre har vi lent oss på forskning innen samhandling, tillit og kommunikasjon fra blant andre Huxham og Vangen, McNamara, Giddens, Möllering og Seppänen et al. og Allen. Vår oppgave bidrar til disse forskningsfeltene ved å vise teoriene også har gyldighet for samlokaliserte nødmeldingssentraler.

## 6.6 Videre forskning

Når våre funn viser såpass liten måloppnåelse i en så sentral og stor endring av organiseringen hos politi og brann mener vi dette er noe som bør følges opp. Vår oppgave er en tverrsnittstudie, og dette er typisk for annen forskning vi finner på området. Vi har ikke sett

longitudinelle studier som undersøker hvordan samhandlingen utvikler seg over tid. Spesielt stor verdi ville det hatt dersom man gjorde datainnsamling før og etter samlokalisering. Både kvalitative undersøkelser for dybdeinnsyn, men også kvantitative undersøkelser kunne gitt nyttig kunnskap. Dersom man utviklet objektive metoder for å måle responskvaliteten til nødmeldingssentralene og fulgte utviklingen av disse over tid, før og etter samlokalisering, ville det hatt stor verdi for å vurdere effekten av endringen. I flere av studiene vi har vist til, vises det til mangelen på objektive data for å kunne sammenligne tilstanden før og etter samlokalisering.

Det vil også være interessant å gå bredere, slik at man har et bedre grunnlag for å vurdere om våre resultater er tilstanden hos alle de samlokaliserte sentralene. De andre skandinaviske landene har også gjennomgått endringer i sin organisering av nødmeldingssentralene. Ved å sammenstille funn fra Norge med forskning på andre modeller hos naboland vil man kunne se forskjellige modeller og organiseringer opp mot hverandre.

Vi mener funnene i denne oppgaven viser behovet for å utvikle anbefalinger til sentrale myndigheter om hvordan nødmeldingssentralene bør organiseres og driftes for å kunne hente ut de potensielle samhandlingsgevinstene som ligger i en samlokalisering.

## Litteraturliste

- Allen, T. J. (1977). *Managing the flow of technology: Technology transfer and dissemination of technological inf.* Massachusetts: The Massachusetts Institute of Technology.
- Allen, T. J., & Henn, G. W. (2007). *The Organization and Architecture of Innovation - Managing the Flow of Technology.* Burlington, USA: Butterworth-Heinemann.
- Almklov, P., Antonsen, S., Bye, R., & Øren, A. (2017). Organizational culture and societal safety: Collaborating across boundaries. *Safety Science, 110*. doi:10.1016/j.ssci.2017.12.029
- Andersen, F. M., Gloppen, A., Lossius, K., Bakkeli, M., Vaagen, E., Salvesen, E., . . . Sedler, G. L. (2009). *Forslag til fremtidig organisering av nødmeldetjenesten (112-rapporten) - rapport fra en interdepartemental arbeidsgruppe.* Retrieved from Oslo: <https://evalueringsportalen.no/evaluering/forslag-til-fremtidig-organisering-av-nodmeldetjenesten/112rapport.pdf/@@inline>
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory, 543-571*.
- Antonsen, Y., & Ellingsen, M.-B. (2014). *RASKERE OG RIKTIGERE NØDHJELP - Evaluering av samhandling i mellom politiets, brannvesenets og helsevesenets nødmeldingssentraler i casene SAMLOK, SPREDT og NÆR.*
- Antonsen, Y., & Ellingsen, M.-B. (2017). Samlokalisering bygger tillit i nødmeldingstjenesten. *Norsk statsvitenskapelig tidsskrift, 33(3-04), 254-271*. doi:10.18261/issn.1504-2936-2017-03-04-03 ER
- Antonsen, Y., & Ellingsen, M.-B. (2019). Samlokalisering av nødmeldingssentralene til politi, brann og helse utvider praksisfellesskapet og læring om samvirke. *Nordisk politiforskning, 6, 46-64*. doi:10.18261/issn.1894-8693-2019-01-05
- Bharosa, N., Lee, J., & Janssen, M. (2010). Challenges and obstacles in sharing and coordinating information during multi-agency disaster response: Propositions from field exercises. *Inf Syst Front, 12, 49-65*. Retrieved from <https://doi.org/10.1007/s10796-009-9174-z>
- Borch, O. J., & Andreassen, N. (2020). *Beredskapsorganisering og kriseledelse.* Bergen: Fagbokforlaget.
- Bovim, E., Bryde, N. P., Rustad, M., & Storrøsten, M. (2012). Sluttevaluering av SAMLOK. Retrieved from <https://kokom.no/rapporter/>
- Bovim, E., & Vassbotn, A. B. (2012). *Nødnummer i Europa, status desember 2012.* Retrieved from Bergen: <https://kokom.no/rapporter/>
- Braut, G. S., Borch, O. J., Broch, L. E., Jamtli, B.-O., Knutsen, C. T., Myrvang, B., . . . Svindseth, D. (2016). *Rapport fra samvirkekompetansegruppen for oppfølging av mulighetsstudien.* Retrieved from <https://www.regjeringen.no/contentassets/67d5bf89fbce4bdd8dddb12e4011f97e/rappo-rt-fra-samvirkekompetansegruppen.pdf>
- Brun, W., Ekornås, B., Kobbeltvedt, T., Pallesen, S., Hansen, A., Laberg, J. C., . . . Johnsen, B. H. (2003). Betydningen av felles mentale modeller for beslutningstaking i operative team. *Norsk militært tidsskrift, 11, 22-27*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/262116249\\_Betydningen\\_av\\_felles\\_mentale\\_modeller\\_for\\_beslutningstaking\\_i\\_operative\\_team](https://www.researchgate.net/publication/262116249_Betydningen_av_felles_mentale_modeller_for_beslutningstaking_i_operative_team)
- Christensen, T., & Lægred, P. (2002). *Reform og lederskap.* Oslo: Universitetsforlaget.
- Christensen, T., & Lægred, P. (2008). The Challenge of Coordination in Central Government Organizations: The Norwegian Case. *Springer Science*.

- Davies, M. (2016). To What Extent Can We Trust Police Research? - Examining Trends in Research 'on', 'with', 'by' and 'for' the Police. *Nordisk politiforskning*, 3(2), 154-164. doi:10.18261/issn.1894-8693-2016-02-06
- Dreyer, K., & Leirvåg, J. (2014). *Varsling fra AMK til andrenødetater*. Retrieved from <https://docplayer.me/4136431-Varsling-fra-amk-til-andre-nodetater.html>
- DSB. (2014). *Valdresekspressen - Evaluering av myndighetenes håndtering av hendelsen november 2013*. Retrieved from <https://www.dsb.no/rapporter-og-evalueringer/valdresekspressen/>
- DSB. (2015). *Mulighetsstudien - Vurdering av nasjonale og regionale øvings- og kompetansesentre*. Retrieved from <https://docplayer.me/5563084-Rapport-mulighetsstudien-vurdering-av-nasjonale-og-regionale-ovings-og-kompetansesentre.html>
- Eid, J., & Johnsen, B. H. (Eds.). (2018). *Operativ psykologi* (3 ed.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Ellingsen, M.-B. (2014). *The Trust Paradox*. Universitetet i Tromsø, Tromsø.
- Endsley, M. R. (1995). Measurement of Situation Awareness in Dynamic Systems. *Human Factors*, 37(1), 65-84. doi:10.1518/001872095779049499
- Faraj, S., & Yan, X. (2006). Coordination in Fast-Response Organizations. 52(8), 1155-1169. doi:10.1287/mnsc.1060.0526
- Flin, R., & Paton, D. (1999). Disaster stress: an emergency management perspective. *Disaster Prevention and Management*, 8(4), 261-267. doi:<https://doi.org/10.1108/09653569910283897>
- Foulquier, T., & Caron, C. (2010, 2-5 may). *Towards a formalization of interorganizational trust networks for crisis management*. Paper presented at the Proceedings of the 7th International ISCRAM Conference, Seattle, USA.
- Giddens, A. (1990). *Consequences of Modernity*. Stanford: Stanford University Press.
- Gripsrud, G., Olsson, U. H., & Silkoset, R. (2016). *Metode og dataanalyse : beslutningsstøtte for bedrifter ved bruk av JMP, Excel og SPSS* (3. utg. ed.). Oslo: Cappelen Damm akademisk.
- Hatling, M. A., Damman, S., & Halvorsen, T. (2016). *Samlokaliseringseffekter - hva sier litteraturen?* Retrieved from <http://hdl.handle.net/11250/2452973>
- Holtan, S. (2015). *Veien mot bedre samvirke. Rapport fra ekspertgruppe februar 2015*. Retrieved from Oslo: [http://ryggeberedskapssenter.no/wp-content/uploads/2017/01/Rygge-ekspertrapport-2015\\_FINAL-2.pdf](http://ryggeberedskapssenter.no/wp-content/uploads/2017/01/Rygge-ekspertrapport-2015_FINAL-2.pdf)
- Huxham, C., & Vangen, S. (2005). *Managing to Collaborate: The Theory and Practice of Collaborative Advantage*: Taylor and Francis.
- Jegtnes, L. (2015). *Masteroppgave i samfunnssikkerhet - Sentrale forutsetninger for å få til et godt samvirke*. (Masteroppgave). Universitetet i Stavanger, Retrieved from [https://uis.brage.unit.no/uis-xmlui/bitstream/handle/11250/297641/Jegtnes\\_Lucy.pdf?sequence=3](https://uis.brage.unit.no/uis-xmlui/bitstream/handle/11250/297641/Jegtnes_Lucy.pdf?sequence=3)
- Jellum, J. R., Ringstad, K., & Myrvold, G. (2021). *Semesteroppgave ME303E - Metode*. Semesteroppgave. Nord Universitet. Ikke publisert.
- Johannessen, A. (2020). *Forskningsmetode for økonomisk-administrative fag* (4. utg. ed.). Oslo: Abstrakt forl.
- Justis- og Beredskapsdepartementet. (2004). *Forenkling og effektivisering av nødmeldetjenesten. Et trygt system. (FENN rapporten)*.
- Justis- og Beredskapsdepartementet. (2018). Samlokaliserte nødmeldesentraler i Østfold og Akershus [Press release]. Retrieved from <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/samlokaliserte-nodmeldesentraler-i-ostfold-og-akershus/id2600023/>

- Kapucu, N., Arslan, T., & Demiroz, F. (2010). Collaborative Emergency Management and National Emergency Management Network. *Disaster Prevention and Management*, 19, 452-468. doi:10.1108/09653561011070376
- Kiekel, P. A., Gorman, J. C., & Cooke, N. J. (2004). Measuring Speech Flow of Co-Located and Distributed Command and Control Teams During a Communication Channel Glitch. *Proceedings of the human factors and ergonomics society 48th annual meeting*. Retrieved from <https://journals-sagepub-com.ezproxy.nord.no/doi/pdf/10.1177/154193120404800387>
- Kraut, R., Egido, C., & Galegher, J. (1988). *Patterns of Contact and Communication in Scientific Research Collaboration*.
- Kristiansen, E. (2017). Krisekommunikasjon. In E. Kristiansen, L. I. Magnussen, & E. Carlström (Eds.), *Samvirke : en lærebok i beredskap* (pp. 59-72). Oslo: Universitetsforl.
- Lane, C. (1998). Introduction: theories and issues in the study of trust. In R. Backman (Ed.), *Trust Within and Between Organizations, Conceptual issues and Empirical Applications* (pp. 1-30). New York: Oxford Univeristy Press.
- Lewicki, R. J., & Bunker, B. B. (1996). Developing and Maintaining Trust in Work Relationships. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers in Theory and Research* (pp. 114-119). Sage Publications: Thousand Oaks.
- Luhmann, N. (1999). *Tillid: en mekanisme til reduktion af social kompleksitet*. København: Hans Reitzel.
- Madsen, H. K., Hermansen, A.-K., Berg, H. O., Danielsen, E., Norum, C., Haagenrud, N.-E., . . . Martinussen, B. (2013). *Brannstudien. Rapport fra arbeidsgruppe som har vurdert brann- og redningstjenestens organisering og ressursbruk*. Retrieved from <https://www.dsb.no/globalassets/dokumenter/rapporter/brannstudien.pdf>
- Martin, E., Nolte, I., & Vitolo, E. (2016). The Four Cs of disaster partnering: Communication, cooperation, coordination and collaboration. *Disasters*, 40. doi:10.1111/disa.12173
- McNamara, M. (2012). Starting to Untangle the Web of Cooperation, Coordination, and Collaboration: A Framework for Public Managers. *International Journal of Public Administration*, 35(6), 389-401. doi:10.1080/01900692.2012.655527
- Meld.St.5 (2020-2021). (2021). *Samfunnssikkerhet i en usikker verden*.
- Meld.St.10 (2016-2017). (2017). *Risiko i et trygt samfunn*.
- Meld.St.13 (2015-2016). (2016). *Politiets rolle i den nasjonale kriseledelsen*.
- Meld.St.17 (2001-2002). (2002). *Samfunnssikkerhet - Veien til et mindre sårbart samfunn*.
- Meld.St.21 (2012-2013). (2013). *Terrorberedskap*.
- Meld.St.22 (2007-2008). (2008). *Samfunnssikkerhet, samvirke og samordning*.
- Meld.St.29 (2011-2012). (2012). *Samfunnssikkerhet*.
- Meld.St.29 (2019-2020). (2020). *Politimeldingen - et politi for fremtiden*.
- Moorman, C., Zaltman, G., & Desphande, R. (2012). Relationships Between Providers and Users of Market Research : The Dynamics of Trust Within and Between Organizations. *Journal of marketing research*, 29 (3), 314-328.
- Möllering, G. (2006). *Trust: Reason, Routine, Reflexivity*. Oxford: Elsevier.
- Möllering, G. (2013). Process Views of Trusting and Crises. In Backmann & Zaheer (Eds.), *Handbook of Advances in Trust Research*. Cheltenham: Edward Elgar.
- Nasjonalt nødmeldingsprosjekt. (2014). *Sluttrapport. Anbefalinger - En forbedret norsk nødmeldingstjeneste*. Retrieved from Oslo: [https://www.regjeringen.no/contentassets/349efdcfe5b64df49ee741699f414923/nasjonalt\\_nodmeldingsprosjekt\\_sluttrapport.pdf](https://www.regjeringen.no/contentassets/349efdcfe5b64df49ee741699f414923/nasjonalt_nodmeldingsprosjekt_sluttrapport.pdf)
- NOU 2012:14. *Rapport fra 22.juli-kommisjonen*.

- Okhuysen, G., & Bechky, B. (2009). 10 Coordination in Organizations: An Integrative Perspective. *The Academy of Management Annals*, 3, 463-502. doi:10.1080/19416520903047533
- Pentland, A. (2009). The Water Cooler Effect *Psychology Today*.
- Regjeringen. (2015). *Prop. 61 LS - Endringer i politiloven mv. (trygghet i hverdagen – nærpolitireformen)*. Retrieved from <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/prop.-61-s-2014-2015/id2398784/>
- Remote working and the Allen curve. (2018). Retrieved from <https://www.businessprocessincubator.com/content/remote-working-and-the-allen-curve/>
- Rohde, T., & Grut, L. (2019). *Lærdommer fra Drammen SAMLOK - Dokumentstudier, intervjuer og aktivitetstall*. Retrieved from directly from Rohde
- Rousseau, D. M., Sitkin, S., Burt, R., S., & Camerer, C. F. (1998). Not So Different After All: A Cross-discipline View of Trust. *The Academy of Management Review*.
- Schiefloe, P. M. (2003). *Mennesker og samfunn*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Seppänen, H., Mäkelä, J., Luukkala, P., & Virrantaus, K. (2012). Developing shared situational awareness for emergency management. *Safety Science*.
- Seppänen, H., Mäkelä, J., Luukkala, P., & Virrantaus, K. (2013). Developing shared situational awareness for emergency management. *Safety Science*, 55. doi:10.1016/j.ssci.2012.12.009
- Steinmo, M. T., & Rasmussen, E. (2015). How firms collaborate with public research organizations : The evolution of proximity dimensions in successful innovation projects. *Journal of Business Research*. Retrieved from <http://hdl.handle.net/11250/2374179>
- Stortinget.no. (2021). *Skriftlig spørsmål fra André N. Skjelstad (V) til justis- og beredskapsministeren*. Stortinget.no: Stortinget Retrieved from <https://stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Sporsmal/Skriftlige-sporsmal-og-svar/Skriftlig-sporsmal/?qid=85561>
- Sydow, J. (1998). Understanding the constitution of interorganizational trust. In R. Bachmann (Ed.), *Trust Within and Between Organizations, Conceptual Issues and Empirical Applications*. New York: Oxford University Press.
- Sørensen, J. L. (2017). Samfunnssikkerhet og beredskap: Det norske beredskaps- og krisehåndteringssystemet. In E. Kristiansen, L. I. Magnussen, & E. Carlström (Eds.), *Samvirke : en lærebok i beredskap* (pp. 19-32). Oslo: Universitetsforl.
- Teknologirådet. (2013). - *Politiet har aldri hatt større muligheter*. Retrieved from teknologiradet.no: <https://teknologiradet.no/politiet-har-aldri-hatt-storre-muligheter/>
- Turner, B. A. (1976). The Organizational and Interorganizational Development of Disasters. *Administrative Science Quarterly*, 21(3), 378-397. Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/2391850>
- Turner, B. A., & Pidgeon, N. F. (1997). *Man-made Disasters*: Butterworth-Heinemann.
- Uhr, C. (2017). Leadership Ideals as Barriers for Efficient Collaboration During Emergencies and Disasters. 25(4), 301-312. doi:10.1111/1468-5973.12157
- Virrantaus, K., Mäkelä, J., & Demšar, U. (2009). Supporting the development of shared situational awareness for civilian crisis management with geographic information science – research plan. In A. Krek, M. Rumor, S. Zlatanova, & E. M. Fendel (Eds.), *Urban and Regional Data Management* (pp. 217-230). London: Taylor and Francis.
- Wellens, A. (1993). Group Situation Awareness and Distributed Decision Making: From Military to Civilian Applications. In *Individual and Group Decision Making* (1 ed., pp. 25). New York: Psychology Press.

- Øren, A., Almklov, P., Eyjemo, T. E., & Antonsen, S. (2021). *Følgforskning på samlokaliserte nødmeldesentraler i Bodø*. Retrieved from <https://www.sintef.no/en/publications/publication/1929270/>
- Aasland, T., & Braut, G. S. (2018). Ressursene som finner hverandre. *Heimen*, 55(2), 178-197. doi:10.18261/issn.1894-3195-2018-02-06
- Aasland, T., & Braut, G. S. (2019). Samvirke – the core concept of Norwegian search and rescue services – as seen by voluntary organizations. *International Public Management Review*, Vol 19, No 2(Special Issue - Governing & Organising for Crisis Management & Civil Protection), 7-25. Retrieved from <https://journals.sfu.ca/ipmr/index.php/ipmr/article/view/354/367>
- Aasland, T., & Braut, G. S. (2020). Lokale frivillige: mer nyttig enn sentrale profesjonelle? *Heimen*, 57(4), 317-332. doi:10.18261/issn.1894-3195-2020-04-05

# NSD NORSK SENTER FOR FORSKNINGSDATA

## Meldeskjema

### Referansenummer

797692

### Hvilke personopplysninger skal du behandle?

---

- Navn (også ved signatur/samtykke)
- E-postadresse, IP-adresse eller annen nettidentifikator
- Lydopptak av personer
- Bakgrunnsopplysninger som vil kunne identifisere en person

### Type opplysninger

---

#### Du har svart ja til at du skal behandle bakgrunnsopplysninger, beskriv hvilke

Vil få personopplysninger som e-post adresse, navn, hvor lenge de har jobbet i sin etat og lydopptak under intervjuene. Dem vil i masteroppgaven bli anonymisert og informasjonen slettet når oppgaven er skrevet.

#### Skal du behandle særlige kategorier personopplysninger eller personopplysninger om straffedommer eller lovovertridelser?

Nei

### Prosjektinformasjon

---

#### Prosjektittel

Masteroppgave hvor vi skal se på effektene av samlokaliseringen mellom politiets operasjonssentral og brannvesenets 110-sentral?

#### Prosjektbeskrivelse

Formålet med prosjektet er å undersøke om måten vi samarbeider og deler informasjon på har endret seg etter at vi ble samlokalisert våren 2018. Vi har valgt ut to distriktene Øst og Sør-Øst som de to vi vil undersøke ettersom dette er to distrikter som likner hverandre på flere måter. Vi skriver en kvalitativ



oppgave hvor datainnsamlingen blir gjennomført ved intervjuer.

### **Begrunn behovet for å behandle personopplysningene**

Vi er avhengige av å få navn og e-post til aktuelle kandidater for å kunne kontakte dem vedrørende intervjuet. Vi trenger å få vite hvor lenge de har jobbet i sin etat for å kunne se om det er forskjeller mellom de med og uten erfaring fra tidligere operasjonssentraler. Lydopptak må vi ta for å kunne høre gjennom intervjuet i etterkant for å få med all relevant informasjon.

### **Ekstern finansiering**

#### **Type prosjekt**

Studentprosjekt, masterstudium

#### **Kontaktinformasjon, student**

Geir Myrvold, geir\_myrvold\_3@hotmail.com, tlf: 95153336

### **Behandlingsansvar**

---

#### **Behandlingsansvarlig institusjon**

Nord Universitet / Handelshøgskolen / Marked, organisasjon og ledelse

#### **Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)**

Jan Oddvar Sørnes, jan-oddvar.sornes@nord.no, tlf: 90839821

#### **Skal behandlingsansvaret deles med andre institusjoner (felles behandlingsansvarlige)?**

Nei

### **Utvalg 1**

---

#### **Beskriv utvalget**

Utvalgte ansatte ved operasjonssentralen til politiet. Vi ønsker å intervju tre fra operasjonssentralen til politiet i Øst og tre fra Sør-Øst. Vi ønsker både ansatte med lang og kort erfaring.

#### **Rekruttering eller trekking av utvalget**

Vi planlegger å sende ut informasjonsskrivet til alle ansatte på operasjonssentralen til politiet i de to distriktene. Deretter vil de som ønsker det kunne kontakte oss og melde seg på.

#### **Alder**

23 - 60

**Inngår det voksne (18 år +) i utvalget som ikke kan samtykke selv?**

Nei

**Personopplysninger for utvalg 1**

- Navn (også ved signatur/samtykke)
- E-postadresse, IP-adresse eller annen nettidentifikator
- Lydopptak av personer
- Bakgrunnsopplysninger som vil kunne identifisere en person

**Hvordan samler du inn data fra utvalg 1?**

**Personlig intervju**

**Grunnlag for å behandle alminnelige kategorier av personopplysninger**

Samtykke (art. 6 nr. 1 bokstav a)

**Informasjon for utvalg 1**

**Informerer du utvalget om behandlingen av opplysningene?**

Ja

**Hvordan?**

Skriftlig informasjon (papir eller elektronisk)

**Utvalg 2**

---

**Beskriv utvalget**

Utvalgte ansatte ved operasjonssentralen til brannvesenet . Vi ønsker å intervju tre fra operasjonssentralen til brannvesenet i Øst og tre fra Sør-Øst. Vi ønsker både ansatte med lang og kort erfaring.

**Rekruttering eller trekking av utvalget**

Vi planlegger å sende ut informasjonsskrivet til alle ansatte på operasjonssentralen til brannvesenet i de to distriktene. Deretter vil de som ønsker det kunne kontakte oss og melde seg på.

**Alder**

20 - 60

**Inngår det voksne (18 år +) i utvalget som ikke kan samtykke selv?**

Nei

**Personopplysninger for utvalg 2**

- Navn (også ved signatur/samtykke)
- E-postadresse, IP-adresse eller annen nettidentifikator
- Lydopptak av personer
- Bakgrunnsopplysninger som vil kunne identifisere en person

**Hvordan samler du inn data fra utvalg 2?****Personlig intervju****Grunnlag for å behandle alminnelige kategorier av personopplysninger**

Samtykke (art. 6 nr. 1 bokstav a)

**Informasjon for utvalg 2****Informerer du utvalget om behandlingen av opplysningene?**

Ja

**Hvordan?**

Skriftlig informasjon (papir eller elektronisk)

**Tredjepersoner**

---

**Skal du behandle personopplysninger om tredjepersoner?**

Nei

**Dokumentasjon**

---

**Hvordan dokumenteres samtykkene?**

- Elektronisk (e-post, e-skjema, digital signatur)

**Hvordan kan samtykket trekkes tilbake?**

De kan kontakte en av oss tre som holder intervjuene enten personlig, via e-post eller telefon.

**Hvordan kan de registrerte få innsyn, rettet eller slettet opplysninger om seg selv?**

De kan kontakte en av oss tre som holder intervjuene enten personlig, via e-post eller telefon. Vi vil da sette i gang arbeidet med å gi innsyn, rette eller slette opplysninger umiddelbart.

**Totalt antall registrerte i prosjektet**

1-99

**Tillatelser**

---

**Skal du innhente følgende godkjenninger eller tillatelser for prosjektet?****Behandling**

---

**Hvor behandles opplysningene?**

- Ekstern tjeneste eller nettverk (databehandler)

**Hvem behandler/har tilgang til opplysningene?**

- Student (studentprosjekt)
- Prosjektansvarlig
- Interne medarbeidere
- Databehandler

**Hvilken databehandler har tilgang til opplysningene?**

OneDrive, Nettskjema Diktafon

**Tilgjengeliggjøres opplysningene utenfor EU/EØS til en tredjestat eller internasjonal organisasjon?**

Nei

**Sikkerhet**

---

**Oppbevares personopplysningene atskilt fra øvrige data (koblingsnøkkel)?**

Ja

**Hvilke tekniske og fysiske tiltak sikrer personopplysningene?**

- Opplysningene anonymiseres fortløpende

## Varighet

---

### Prosjektperiode

27.09.2021 - 30.05.2022

### Skal data med personopplysninger oppbevares utover prosjektperioden?

Nei, alle data slettes innen prosjektslutt

### Vil de registrerte kunne identifiseres (direkte eller indirekte) i oppgave/avhandling/øvrige publikasjoner fra prosjektet?

Nei

## Tilleggsopplysninger

---

[Meldeskjema](#) / [Masteroppgave hvor vi skal se på effektene av samlokaliseringen mellom politiets operasjonssentral o...](#) / Vurdering

## Vurdering

### Referansenummer

797692

### Prosjekttittel

Masteroppgave hvor vi skal se på effektene av samlokaliseringen mellom politiets operasjonssentral og brannvesenets 110-sentral?

### Behandlingsansvarlig institusjon

Nord Universitet / Handelshøgskolen / Marked, organisasjon og ledelse

### Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Jan Oddvar Sørnes, jan-oddvar.sornes@nord.no, tlf: 90839821

### Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

### Kontaktinformasjon, student

Geir Myrvold, geir\_myrvold\_3@hotmail.com, tlf: 95153336

### Prosjektperiode

27.09.2021 - 30.05.2022

### Vurdering (1)

#### 01.10.2021 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg den 1.10.2021. Behandlingen kan starte.

#### DEL PROSJEKTET MED PROSJEKTANSVARLIG

Det er obligatorisk for studenter å dele meldeskjemaet med prosjektansvarlig (veileder). Det gjøres ved å trykke på "Del prosjekt" i meldeskjemaet. Om prosjektansvarlig ikke svarer på invitasjonen innen en uke må han/hun inviteres på nytt.

#### TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 30.5.2022.

#### LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

#### PERSONVERNPRINSIPPER

NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenlige formål

dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet

lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

#### DE REGISTRERTES RETTIGHETER

NSD vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18) og dataportabilitet (art. 20).

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

#### FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

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

OneDrive og Nettskjema (UiO) er databehandler i prosjektet. NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29.

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og eventuelt rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

#### MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde: <https://www.nsd.no/personverntjenester/fyll-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-endringer-i-meldeskjema> Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

#### OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Kontaktperson hos NSD: Lisa Lie Bjordal  
Lykke til med prosjektet!

## Intervjuguide

*Be om konkrete eksempler som begrunnelse for svarene. Ved korte svar, be om at informanten utdyper svaret eller forteller mer om det.*

Innledningsvis la ordet være litt fritt. Hva synes du om samlokaliseringen?

### Generelt samvirke

1. Hva er positivt med samlokaliseringen? Hvorfor
2. Hva er negativt med samlokaliseringen? Hvorfor
  - o Hva kunne vært gjort for å bedre samhandlingen?
  - o Felles fag,
3. På hvilke arenaer omgås man ansatte i den andre etaten
4. Er det noe samhandling utenom jobbsetting (f.eks. lunsj, prat i gangene eller andre sosiale ting)
5. Har samlokaliseringen gjort noe med tilknytning til egen fagetat? Hva er konsekvensene av dette?
6. Er det noen som jobber for å bedre samhandlingen? På hvilken måte?
7. Hvordan henter man ut effektene av å være samlokalisert? Hva gjøres i det daglige for å oppmuntre og legge til rette for samvirke og informasjonsdeling? (formelt og uformelt)
8. Føler du at man jobber annerledes nå enn før man ble samlokalisert (hva skyldes samlokaliseringen)?
9. Hvem mener du at det er viktigst å være samlokalisert med (kan være andre etater eller avdelinger i egen etat)?
10. Har det betydning hvor den samlokaliserte sentralen ligger fysisk plassert?

### Tillit

11. Har du tillit til at den andre etaten gjør en god jobb/sitt beste?
  - o Har dette endret seg i forbindelse med samlokaliseringen?
12. Har du etter samlokalisering fått større kunnskap om jobben den andre sentralen gjør?
  - o Har du fått større forståelse for den andre sentralen sine arbeidsoppgaver
13. Er etatene likeverdige? Er brann gjester? (f.eks. Er det greit at brann vasker biler i garasjen?)
14. Har tilliten til den andre sentralen endret seg etter sammenslåingen?
  - o Kan du peke på noen erfaringer som har påvirket dette positivt eller negativt
15. Hva kan gjøres for å øke tilliten til den andre sentralen?
16. Tror du tilliten ville vært den samme uten samlokaliseringen?



## Informasjonsdeling/forståelse

17. Gjør det at man er samlokalisert det enklere å få en felles situasjonsforståelse ved kriser og andre alvorlige hendelser?
18. Blir kommunikasjonen bedre av samlokaliseringen? (mindre krasse eposter f.eks.)
19. Hvor ofte er det formelle møter (debrief/evalueringer/parole) mellom etatene?
20. Hvor ofte er det uformelle møter (evaluering) mellom etatene
  - Gis det uformelle tilbakemeldinger (negative og positive), hvor ofte?
21. Lærer etatene av hverandre (kunnskapsdeling/informasjonsdeling)
22. Tror du den geografiske samlokaliseringen har ført til bedre informasjonsdeling?
  - På hvilken måte har det blitt tilrettelagt for økt interaksjon og samhandling mellom etatene?
23. Hvilke hindringer vanskeliggjør informasjonsdeling og felles situasjonsforståelse?
  - Ligger teknologien og de systemene de to sentralene benytter til rette for informasjonsdeling?
  - Har man et felles språk og begreper?
24. Er det eksempler på at man samhandler ansikt til ansikt under oppdrag. F.eks. ved å åpne dørene mellom sentralene?
  - Hvordan fungerte dette?
  
25. Har du noen avsluttende tanker eller noe mer du ønsker å si som vi ikke har vært innom?

## **Vil du delta i vår masteroppgave hvor vi skal se på effektene av samlokaliseringen mellom politiets operasjonssentral og brannvesenets 110-sentral?**

Dette er et spørsmål til deg om å delta i vår masteroppgave hvor formålet er å se på effektene av samlokaliseringen, med hovedfokus på samvirke og informasjonsdeling. Dette skrevet gir deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltagelse vil innebære for deg.

### **Formål**

Formålet med prosjektet er å undersøke om måten vi samarbeider og deler informasjon på har endret seg etter at vi ble samlokalisert våren 2018. Vi har valgt ut to distriktene Øst og Sør-Øst som de to vi vil undersøke ettersom dette er to distrikter som likner hverandre på flere måter. Problemstillingen vår er «*Hvordan fungerer samhandling og informasjonsdeling hos de samlokaliserte nødmeldingssentralene til politi og brannvesen?*».

Vi har også følgende forskningsspørsmål som vi ønsker å finne svar på:

- Hvilken opplevelse har de ansatte av samhandlingen og informasjonsdelingen med den andre etaten?
- Finner vi forskjeller mellom de to etatene og de to distriktene?
- Hva kan være forklaringen på eventuelle forskjeller?
- Finner vi støtte i etablert teori for funnene våre?

Vi som gjennomfører dette prosjektet tar en mastergrad i Beredskap og kriseledelse ved Nord universitet, og dette gjennomføres som en del av vår masteroppgave. Vi skriver en kvalitativ oppgave hvor datainnsamlingen blir gjennomført ved intervjuer.

### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

Jo Rennemo Jellum, Geir Myrvold og Kjetil Elnan Ringseth, studenter ved Nord universitet, og til daglig ansatt ved operasjonssentralen i Øst politidistrikt er ansvarlig for prosjektet.

### **Hvorfor får du spørsmål om å delta?**

Vi har valgt å intervju ansatte ved både operasjonssentralen og 110-sentralen i Ski og Tønsberg. Vi intervjuer både operatører og oppdragsledere/operasjonsledere og vaktledere for å få meningene til de ulike gruppene og et best mulig datagrunnlag. Til sammen vil vi intervju ca. 12 personer.

Vi har fått tillatelse fra lederne på de ulike sentralene til å gjennomføre intervjuene.

### **Hva innebærer det for deg å delta?**

Hvis du velger å delta vil vi gjennomføre et intervju (én til én) med en varighet på 1-2 timer. Intervjuet vil være semistrukturert, hvilket vil si at spørsmålenes innhold, form og rekkefølge er fastlagt. Spørsmålene man blir stilt vil omhandle samlokaliseringen mellom sentralene.

Intervjuet vil bli tatt opp på lyd, men lydfilene vil ikke bli delt med andre og vil bli slettet etter at masteroppgaven er gjennomført. Respondentene vil ikke bli navngitt i oppgaven, og man vil ikke kunne spore hvem som har sagt hva. Intervjuene vil bli transkribert, men ikke gjort tilgjengelig for andre enn oss tre som skriver oppgaven og vår veileder. Vi vil ikke spørre om eller skrive om taushetsbelagt informasjon.

Respondentene vil ikke bli spurt om personlig informasjon annet enn stilling og hvor lenge man har jobbet på 110-sentralen/operasjonssentralen.

### **Det er frivillig å delta**

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

### **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket og det er som tidligere nevnt bare oss tre studentene og vår veileder som vil ha tilgang til opplysningene vil henter inn.

Vi vil benytte dataprogrammet NVivo for å transkribere og bearbeide dataene som vi samler inn.

### **Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?**

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er i mai 2022. Ved prosjektslutt vil alle opplysninger, transkriberte intervjuer og annet råmateriale bli slettet. Opplysningene som blir hentet inn vil ikke bli benyttet i andre prosjekter senere.

### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Nord universitet har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

### **Dine rettigheter**

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

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

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Jo Rennemo Jellum, tlf 95929186
- Geir Myrvold, tlf 95153336
- Kjetil Elnan Ringseth, tlf 40624948
- Jan-Oddvar Sørnes, tlf 90839821 (veileder)

Vårt personvernombud: Toril Irene Kringen ved Nord universitet, tlf 74022750.

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

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost ([personverntjenester@nsd.no](mailto:personverntjenester@nsd.no)) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Jan-Oddvar Sørnes  
(Forsker/veileder)

Geir Myrvold  
(Student)

---

## Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om masteroppgaven om samlokaliseringen av 110-sentralen og operasjonssentralen, og har fått anledning til å stille spørsmål.

Jeg samtykker til å delta på intervju i forbindelse med masteroppgaven, og at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet.

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)