

Malin Janzon & Andrea M. Ringstad

Hvordan ivaretar den fysiske utformingen av offentlige bygg taushetsplikten og personvernet?

En teori- og casestudie

Masteroppgave i Eiendomsutvikling og -forvaltning

Veileder: Reidar Gjersvik

August 2021

Malin Janzon & Andrea M. Ringstad

Hvordan ivaretar den fysiske utformingen av offentlige bygg taushetsplikten og personvernet?

En teori- og casestudie

Masteroppgave i Eiendomsutvikling og -forvaltning
Veileder: Reidar Gjersvik
August 2021

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Fakultet for arkitektur og design
Institutt for arkitektur og planlegging



Kunnskap for en bedre verden

Forord

Denne masteroppgaven er en avsluttende eksamen i det erfaringsbaserte masterstudiet eiendomsutvikling og forvaltning, ved fakultet for arkitektur og billedkunst på NTNU. Oppgaven teller 30 av totalt 90 studiepoeng. Vi er to studenter som i fellesskap skriver denne masteroppgaven i Eiendomsutvikling og - forvaltning ved NTNU. Vi har formell bakgrunn innenfor jus med hovedvekt på fast eiendom, organisasjonspsykologi og Facility management, og jobber som henholdsvis eiendomssjef og eiendomsforvalter.

Temaet for oppgaven er strategisk arealforvaltning. Målet med oppgaven er å undersøke hvilken betydning valg av arbeidsplasskonsept, utforming, organisering og tekniske hjelpemiddel har, for å tilrettelegge for at offentlig ansatte skal kunne ivareta sin lovbestemte taushetsplikt i sin yrkesutførelse. Har arealeffektiviseringen hatt noen konsekvenser for ivaretakelsen av taushetsplikten? Problemstillingen vil også til stor grad være relevant for private virksomheter, men vi har snevret oppgaven inn til å omfatte offentlige arbeidsplasser, som tilbyr innbyggerne tjenester som de kanskje ikke umiddelbart ønsker å motta, men som de av ulike grunner er i behov av.

Tjenestemottakerne er i mer eller mindre grad i en tvangssituasjon, og de er nødt til å gi fra seg personlig informasjon om seg selv for å kunne motta tjenesten. Vi ønsker også å se på hvilke tiltak som kan bedre ivaretakelsen, og om virksomheter der ansatte i stor grad jobber med taushetsbelagte oppgaver er mer arealkrevende. Vi har jobbet i samme kommune, og har begge erfart at overgangen fra de tradisjonelle cellekontorene til de mer åpne kontorkonseptene har medført at man blir mer bevisst på sin stemmebruk, og føler mer på hva man kan si i telefonsamtaler og lignende, og vi tenkte at dette ville være spennende å finne ut mer om denne problemstillingen i praksis, og vi fant tidlig at vår oppgave skulle omhandle dette temaet på ett eller annet vis.

Vi vil takke vår dyktige veileder Reidar Gjersvik som har hjulpet oss gjennom oppgaven. En takk går også til tre virksomhetsledere og elleve rådgivere og konsulenter som lot seg intervju. Vi vil takke alle våre medstudenter i kull 2018. Takk for fine opplevelser og for at dere har delt av deres erfaringer og gjort oss klokere. Vi har savnet å treffe dere under pandemien, og ser frem imot at vi kan møtes i fremtiden i ulike sammenhenger. Vi vil også takke våre fantastiske forelesere, og ikke minst Elin M Røsok for all støtte og hjelp.

22.08.21 Malin Janzon og Andrea N. Ringstad

Sammendrag

Formålet med oppgaven er å undersøke hvordan den fysiske utformingen av offentlige bygg ivaretar taushetsplikten og personvernet.

Arealeffektivisering og overgang fra tradisjonelle cellekontorer til åpne landskap og aktivitetsbaserte arbeidsplasser i ulike utforminger, har medført nye fordeler og ulemper for ansatte. Det er gjennomført forskning på hvilke konsekvenser de nye arbeidsplasskonseptene har hatt for muligheten til å arbeide effektivt, uforstyrret og konsentrert. Det har også vært fokus på hvordan ansattes trivsel og helse har blitt påvirket av de nye konseptene.

Vi ønsker med vår masteroppgave å undersøke hvordan et utvalg kontorbygg ivaretar lovbestemt taushetsplikt og personvern, samt å finne tiltak for å bedre ivaretagelsen. Vi har begrenset undersøkelsen til kun å omfatte offentlige bygg, som også har en mottaksfunksjon for klienter/brukere. Vi har som hensikt at resultatet kan være med på å utvikle en arbeidsplassnorm for organisasjoner som håndterer slik informasjon herunder krav til arbeidsplass relatert areal.

Følgende forskningsspørsmål er undersøkt:

- Er de ansattes lovbestemte taushetsplikt ivaretatt slik arbeidsplassene er innrettet i dag?
- Hvilke fysiske, tekniske og organisatoriske tiltak kan forbedre ivaretagelsen av taushetsplikten?
- Er arbeidsplasser som håndterer taushetsbelagte opplysninger mer arealkrevende enn arbeidsplasser som ikke håndterer slik informasjon?

Metodene som er benyttet i oppgaven er litteraturstudie, dokumentasjonsstudie, casestudier, dybdeintervjuer, strukturerte gruppeintervjuer og digitale gåturer.

Det teoretisk rammeverket er litteratur fra pensum ved masterstudiet, rapporter, artikler og masteroppgaver og juridisk litteratur om emnet taushetsplikt.

Funnene viser at den fysiske utformingen av bygget sammen med tekniske løsninger og organisatoriske forhold påvirker hverandre og er alle viktige faktorer for ivaretagelsen. Hvilket kontorkonsept som er valgt har ingen avgjørende betydning for god ivaretagelse. Funnene viser også at av det ikke nødvendigvis er en sammenheng mellom arealbruk og god ivaretagelse av taushetsplikten. En suksessfaktor er at det gjennomføres en grundig prosess der taushetsplikten er en faktor, både i programmeringen av nye bygg, og i den løpende driften.

Abstract

The purpose of the thesis is to investigate how the physical design of public office-buildings safeguards the duty of confidentiality and privacy imposed on employees by the legislature.

Space efficiency and the transition from traditional cell-offices to open landscapes and activity-based workplaces, in various designs; have led to new advantages and disadvantages for employees. The consequences of the new workplace concepts for the opportunity to work efficiently, undisturbed and concentrated, has been the focus for research and debate. Also, in which regard the well-being and health of the employees have been affected.

With our master's thesis, we want to investigate how a selection of office buildings fulfills the statutory duty of confidentiality and privacy, as well as find measures for improvement. We have limited the survey to only public buildings, which also have a reception function for clients / users. We intend that the result can help to develop a workplace norm for organizations that handle such information, including requirements for workplace-related area.

The following research questions have been investigated:

- Are the employees' statutory duty of confidentiality sufficient as the workplaces are arranged today?
- What physical, technical, and organizational measures can improve compliance with the imposed duty?
- Are workplaces that handle confidential information more space-intensive than workplaces that do not handle such information?

The methods used in the thesis are literature study, documentation study, case studies, in-depth interviews, structured group interviews and digital walks.

The theoretical framework is literature from the syllabus for the master's program, reports, articles and master's theses and legal literature on the subject of confidentiality.

The findings show that the physical design of the building together with technical solutions and organizational conditions affect each other and are all-important factors to consider. Which office concept is chosen has no decisive significance. The findings also show that there is not necessarily a connection between land use and good safeguarding of the duty of confidentiality. A success factor is that a thorough process is carried out where the duty of confidentiality is a factor, both in the programming of new buildings, and in the ongoing operation.

Innhold

Forord	1
Sammendrag	2
Abstract	3
Innhold	4
1 Innledning	7
1.1 Bakgrunn	7
1.2 Avgrensninger	8
1.3 Presiseringer	9
1.4 Formål	9
1.5 Problemstilling	9
1.6 Oppgavens struktur	10
2 Teori	11
2.1 Arbeidsplassutvikling	11
2.2 Brukerprosess og medvirkning	12
2.3 Arbeidsplasskonsepter	14
2.4 Usability - Brukskvalitet	19
2.5 Arealeffektivisering	20
2.6 Taushetsplikt og personvern	25
2.6.1 Nærmere om reglene i forvaltningsloven	27
2.6.2 Yrkesmessig taushetsplikt	31
2.7 Offentleglova	33
2.8 Arbeidsmiljøloven	33
2.9 Straffeloven	33
3 Metoder	35
3.1 Teorigrunnlag	35
3.2 Casestudier	36
3.3 Kriterier for valg av forskningsdesign	36
3.4 Valg av forskningsmetode	36
3.5 Hva er USEtool?	37
3.6 Utvalget av intervjuobjektene	41
3.7 Fordeler og ulemper med valgte forskningsdesign	42
3.8 Validitet og reliabilitet	42
4 Resultat	43
4.1 Presentasjon av casene	44

4.2	Funn Barnevernet.....	46
4.2.1	Funn fra kvalitativt intervju med virksomhetsleder.....	47
4.2.2	Funn fra strukturerte gruppeintervjuer.....	49
4.2.3	Funn fra gåtur.....	51
4.3	Funn NAV.....	53
4.3.1	Funn fra kvalitativt intervju med virksomhetslede.....	54
4.3.2	Funn fra strukturerte gruppeintervjuer.....	58
4.3.3	Funn fra gåtur.....	59
4.4	Funn Boligutleie.....	63
4.4.1	Funn fra kvalitativt intervju med virksomhetsleder.....	63
4.4.2	Funn fra strukturerte gruppeintervjuer.....	65
4.4.3	Funn fra gåtur.....	66
4.5	Oppsummering av funn fra strukturerte gruppeintervjuer.....	70
4.6	Funn brukerombud.....	74
5	Diskusjon.....	76
5.1	Byggets egnethet for ivaretagelse av taushetsplikten.....	77
5.2	Fysiske, tekniske og organisatoriske tiltak.....	81
5.3	Arealeffektivitet.....	86
6	Konklusjon og anbefaling.....	89
6.1	Forskningsspørsmål.....	89
6.2	Problemstilling.....	91
6.3	Forslag til videre forskning og anbefalinger.....	91
	Litteraturliste.....	93
7	Vedleggsliste.....	98

Figurliste

Figur 1	Oversikt over oppgavens struktur og hovedkapitler.....	7
Figur 2	Oversikt over oppgavens struktur og hovedkapitler.....	10
Figur 3	Oversikt over oppgavens struktur og hovedkapitler.....	11
Figur 4	Figuren over viser strukturen i et arbeidsplasskonsept.....	12
Figur 5	Prosess for rom og funksjonsprogram.....	13
Figur 6	Kontorets fysiske utforming.....	14
Figur 7	Cellekontor og gangsone/korridor.....	15
Figur 8	Åpent landskap.....	16
Figur 9	Ulike arbeidsplasser i ABW.....	18
Figur 10	Illustrasjon av aktiviteter i løpet av en arbeidsdag (Blakstad, 2019).....	19
Figur 11	En illustrasjon på hva areal per bruker og arbeidsplass (Blakstad, 2019).....	21
Figur 12	Bruksbelegget i løpet av en uke i kontorbygg (Blakstad, 2019).....	21
Figur 13	Sammenhengen mellom de ulike arealbegrepene (Byggordboka, 2007).....	22
Figur 14	Eksempel på areal typer i et leieforhold (Nore, 2019).....	23
Figur 15	Fordeling av arealene innenfor arealnormen (Statsbygg, 2018).....	24

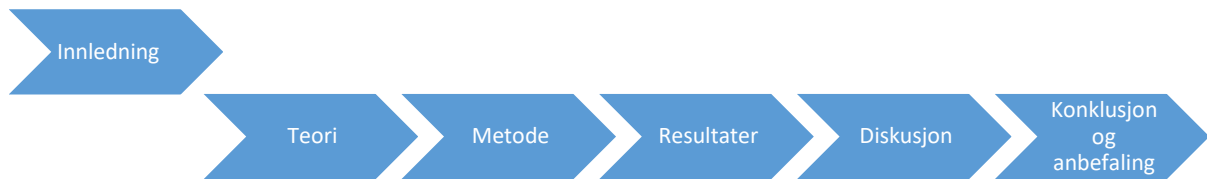
Figur 16 Benchmarking av kontorareal (Nore, 2019)	25
Figur 17 Oversikt over oppgavens struktur og hovedkapitler	35
Figur 18 Trinnene i USEtool (Hansen, Blakstad & Knudsen, 2009)	38
Figur 19 Bilde av gangsonen	46
Figur 20 Plantegning 3.etg.	47
Figur 21 Plantegning 4.etg.	47
Figur 22 Bilde av mottaksfunksjon Barnevernet	51
Figur 23 Bilde av mottaksfunksjonen	51
Figur 24 Bilde av cellekontor/delt kontor	52
Figur 25 Bilde av møterom intern og ekstern	52
Figur 26 Plantegning 3.etg	53
Figur 27 Plantegning 2. etg.	54
Figur 28 Plantegning 1 etasje, mottaksrom mv.	54
Figur 29 Regler til sonene i ABW	57
Figur 30 Regler til sonene i ABW	58
Figur 31 Bilde av mottaksfunksjon	59
Figur 32 Bilde av kontorplass i åpent landskap	60
Figur 33 Bilde av møterom intern	60
Figur 34 Bilde av skriver i printerrom	62
Figur 35 Bilde av multirom	62
Figur 36 Plantegning 2.etg.	63
Figur 37 Bilde av mottaksfunksjon	66
Figur 38 Bilde av postfunksjon.	66
Figur 39 Plantegning av 2.etg.der posthyllenes posisjon er merket med rød pil	67
Figur 40 Bilde av cellekontor/del kontor	67
Figur 41 Bilde av møterom internt	68
Figur 42 Bilde av møterom ekstern	68
Figur 43 Bilde av printerrom	69
Figur 44 Oversikt over oppgavens struktur og hovedkapitler	76
Figur 45 Nøkkelinformasjon om casene	76

Alle fotografier er tatt av Janzon og Ringstad i forbindelse med befaringer i de ulike casene.

Tabelliste:

Tabell 1 Nøkkelinformasjon om casene	45
Tabell 2 Oversikt over nøkkelpersonene i casene	46
Tabell 3 Gjennomsnitt score gruppeintervju	49
Tabell 4 Gjennomsnitt score gruppeintervju	58
Tabell 5 Gjennomsnitt score gruppeintervju	65
Tabell 6 Tema 1 - Oversikt score gruppeintervju	71
Tabell 7 Tema 2 - Oversikt score gruppeintervju	72
Tabell 8 Tema 3 - Oversikt score gruppeintervju	73
Tabell 9 Tema 3 - Oversikt score gruppeintervju	74

1 Innledning



Figur 1 Oversikt over oppgavens struktur og hovedkapitler

1.1 Bakgrunn

Trenden i samfunnet er at stadig flere organisasjoner endrer arbeidsplasskonsept, og går over fra å benytte seg av cellekontorer til "åpne landskap", eller aktivitetsbaserte kontorlokaler (Skogland & Skjæveland, 2017).

Det foreligger mye forskning på arealeffektivisering, fordeler og ulemper ved det ene eller det andre konseptet. En konsekvens av å gå bort fra tradisjonelle cellekontorer, er at andre kollegaer eller utenforstående lettere kan overhøre diskusjoner, telefonsamtaler eller komme over dokumenter og lignende, som inneholder opplysninger av ulik art.

Offentlige og private organisasjoner behandler en mengde opplysninger som er underlagt lovbestemt taushetsplikt. Mottakerne av disse tjenestene er ofte sårbare, og kan befinne seg i en tvangssituasjon, siden vedkommende er helt avhengige av å motta en tjeneste eller ytelse. Eksempelvis en ytelse fra NAV eller medisinsk bistand på legevakten.

Overtredelse av taushetsplikten kan medføre straff for overtreder, og kan få store personlige konsekvenser for den som har krav på hemmelighold. Brudd kan medføre tap av sosial aktelse og ulemper av ulik art. Brudd kan også få konsekvenser for den som har handlet i strid med loven, som i ytterste konsekvens kan bli straffet.

Vi har valgt å utelukkende undersøke offentlige arbeidsplasser. I offentlige kontorbygninger skal det løses en rekke ulike samfunnsoppdrag på vegne av allmennheten. Oppgavene består av fordeling av goder, veiledning, kontroll, planlegging og gjennomføring av kritiske fortløpende samfunnsoppgaver, for å ha nevnt noen. Bygningene er også arbeidsplass for ett stort antall mennesker, som har krav på at arbeidsplassen er tilrettelagt for å løse disse oppgavene.

Vi har valgt å benytte tre virksomheter i en mellomstor norsk kommune som case, for å undersøke hvorvidt disse lokalene bidrar til at ansatte kan ivareta taushetsplikten på en god måte.

Kommunen har mellom 50 og 100.000 innbyggere. Vi har valgt å anonymisere kommunen av hensyn til personvernet. Vi anser at denne kommunen er representativ for kommuner med tilsvarende størrelse og økonomi.

I dag jobber majoriteten av de kontoransatte i kommunen i cellekontor. Gjennomsnittlig leiepris pr. kvm er kr. 1728,-, og det i snitt mer enn 40 kvm disponibelt pr ansatt. Kommunen ønsker å redusere kostnaden. En mulig strategi for å oppnå målet, er å gå over til aktivitetsbaserte arbeidsplasser og mer åpne løsninger. Tilbakemeldingene fra de

ansatte, er at særlig de som jobber med sensitiv informasjon opplever en slik overgang som krevende.

Forvaltningen jobber nå mer strategisk og strukturert med arealdisponering enn tidligere, og har særlig fokus på effektive innleiebygg. Det er opprettet en avdeling som skal jobbe strategisk med innleiebyggene.

Det som er felles for de tre virksomhetene vi har undersøkt, er at de jobber mye med taushetsbelagte opplysninger og at de har mye publikumskontakt. De skiller seg i omfang, og har også innrettet seg ulikt. De har helt ulike oppgaver og funksjoner. Noe vi ble oppmerksomme på innledningsvis, var at den ene virksomheten tidligere hadde leid de lokalene som nå leies av en av de andre virksomhetene vi skulle undersøke. Dette gav oss en ekstra dimensjon å undersøke, slik at vi under intervjuene med leder og ansatte, kunne stille spørsmål som sammenlignet de to byggene. Som vi skal komme nærmere inn på senere var arealbruken for virksomheten det samme i begge byggene, men konseptene ulike.

1.2 Avgrensninger

Diskusjonen i samfunnet om valg av arbeidsplasskonsept omhandler i stor grad muligheten for trivsel, konsentrert arbeid, arbeidsbelastning ved støy og risiko for sykdom hos ansatte. Det er skrevet mye teori om emnet, og det er daglig debattert i forbindelse med Covid-19 pandemien. I vår oppgave behandler vi ikke disse konsekvensene av åpne arbeidsplasser, men mye av forskningen er uansett relevant. En arbeidsplass der man kan sitte helt uforstyrret i et cellekontor, med egen printer på kontoret osv., vil formodentlig være bedre egnet til å ivareta taushetsplikt enn en mer åpen løsning.

Vi vurderte innledningsvis om vi skulle inkludere arbeid på reise og arbeid på hjemmekontor i våre undersøkelser, siden det er grunn til å tro at arbeidsoppgaver vil løses også andre steder enn på kontorplassen fremover, særlig i lys av den digitale utviklingen vi har sett etter omleggingen i forbindelse med den pågående pandemien. Vi har imidlertid valgt å holde dette utenfor, da det antas at de offentlige kontorbyggene vil bestå også i fremtiden, og vårt fokus er å undersøke hvordan disse kan tilpasses for å ivareta lovbestemt taushetsplikt. Vi vil heller ikke behandle hvordan data (GDPR) oppbevares og håndteres i virksomhetene, da byggets utforming ikke er det mest sentrale for denne problemstillingen.

Vårt hovedfokus vil være plikten til å hindre at noen får kjennskap om noens personlige forhold etter forvaltningsloven (fvl) § 13(1) 1), som omtales som forvaltningsmessig taushetsplikt. Vi vil ikke behandle taushetsplikten etter fvl § 13(1) 2), som omhandler opplysninger om tekniske innretninger og fremgangsmåter mv, som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde, for eksempel i forbindelse med offentlige anskaffelser. Likevel vil de samme tiltakene på arbeidsplassen beskytte også disse interessene. Vi vil også behandle den taushetsplikten som er knyttet opp mot å tilhøre en egen profesjon, den såkalte yrkesmessige taushetsplikten, men begrenser fremstillingen til de mest sentrale lover som angår de konkrete casene. Det er flere lover som kommer til anvendelse i yrkesutøvelsen i virksomhetene som for eksempel lov av helsepersonell mm, men vi kommer ikke til å gjøre rede for disse.

Vi vil gjøre rede for hovedreglene, hensyn og formål med reglene, samt noen av unntakene. Vi gjennomgår imidlertid ikke reglene om taushetsplikt på et slikt detaljnivå

som for eksempel en masteroppgave i rettsvitenskap ville krevd. Dette er en oppgave i eiendomsutvikling og -forvaltning, og det ville føre for langt utenfor faget, dersom det juridiske skulle behandles i en slik utstrekning. Vi gjennomgår reglene i den grad og på det detaljnivå vi anser er tilstrekkelig for å kunne besvare problemstillingen.

1.3 Presiseringer

Vi vil utelukkende besvare problemstillingen med offentlige bygg i tankene. Samme problemstilling kan være aktuell for private organisasjoner som for eksempel banker. Vi har i noen grad undersøkt hvordan private organisasjoner har løst disse utfordringene, men da vil vi trekke inn dette i den delen av oppgaven som omhandler forbedringspotensialet for offentlige bygg.

De casene vi vil undersøke har to dimensjoner:

En frontfunksjon der den ansatte møter kunden/brukeren personlig. Dette vil omfatte venterom, selve mottakssituasjonen, og den påfølgende dialogen. Dialogen mellom den ansatte og kunden/brukeren kan foregå på ulike møterom, mottaksrom, skranke eller på den ansattes kontor.

Den andre dimensjonen er selve saksbehandlingen som foregår på bakrommet, på interne møter, og i samhandling med andre. Den ene virksomheten omtaler disse arealene nokså treffende som Baklandet. Her foregår saksbehandlingen direkte mellom kolleger, samarbeidende virksomheter eller eksterne. Noe av samhandlingen foregår også med pårørende, verger eller politiet osv. Vi har forsøkt å kartlegge hvor denne dialogen foregår, på hvilken måte og om lokalet er tilrettelagt slik at taushetsplikten kan ivaretas.

1.4 Formål

Vi ønsker med vår masteroppgave å undersøke hvordan et utvalg offentlige bygg ivaretar lovbestemt taushetsplikt og personvern, samt å finne tiltak for å bedre ivaretagelsen. Vi har som hensikt at resultatet kan være med på å utvikle en arbeidsplassnorm for organisasjoner som håndterer slik informasjon. Vi ønsker også å finne ut om det bør være et eget krav til arbeidsplassrelatert areal for slike virksomheter. Vi har også et ønske om at oppgaven skal bidra til god ivaretagelse av taushetsplikten blir en viktig faktor i forbindelse med nybygg og ombygninger av kontorbygg.

1.5 Problemstilling

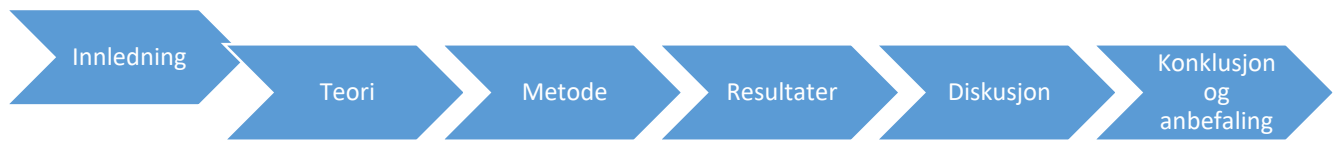
Hvordan ivaretar den fysiske utformingen av offentlige bygg taushetsplikten og personvernet?

Forskningsspørsmål:

- Er de ansattes lovpålagte taushetsplikt ivaretatt slik arbeidsplassene er innrettet i dag?
- Hvilke fysiske, tekniske og organisatoriske tiltak kan forbedre ivaretagelsen av taushetsplikten?
- Er arbeidsplasser som håndterer taushetsbelagte opplysninger mer arealkrevende enn arbeidsplasser som ikke håndterer slik informasjon?

1.6 Oppgavens struktur

Oppgavens struktur følger systematikken i Praktisk rapportskrivning (Olsson, 2014), skjematisk fremstilt i figur 2.



Figur 2 Oversikt over oppgavens struktur og hovedkapitler

Kapittel 2 presenterer teori og litteratur om de ulike arbeidsplasskonseptene som vi vil benytte i vår case-studie. Vi vil benytte forskning som omhandler arbeid som krever konsentrasjon og muligheten til å arbeide uforstyrret i de ulike arbeidsplasskonseptene, da det ikke finnes mye forskning som er avgrenset til å arbeide uten å bli observert. Videre vil det bli gjort rede for juridiske begrep og de sentrale hjemlene som omhandler begrepet «taushetsplikt», samt formålet med lovbestemmelsene.

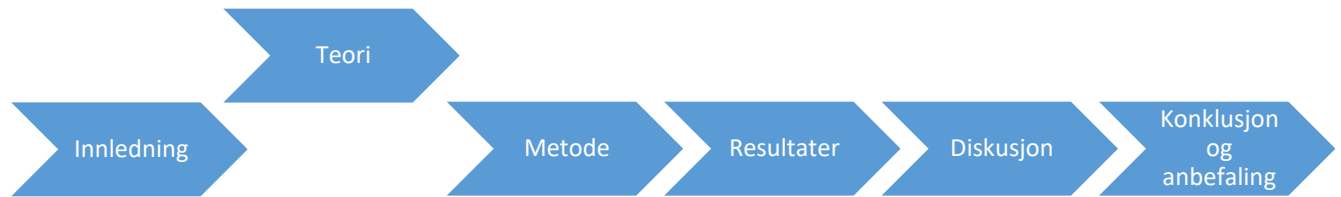
I kapittel 3 presenterer vi metodene som er benyttet for å besvare problemstillingen, og styrker og svakheter ved metodene, samt hvilke tilpasninger som er tatt i bruk grunnet at samfunnet og arbeidsplasser har vært helt og delvis nedstengt grunnet den pågående pandemien.

I kapittel 4 blir de tre casene beskrevet. Her blir resultatene presentert og systematisert.

I kapittel 5 vil resultatene fra undersøkelsen diskuteres opp mot litteratur og teori. Ulike funn i casestudiet vil bli sammenlignet med eksisterende litteratur.

Kapittel 6 vil binde sammen de tidligere kapitlene for å svare på problemstillingene vi hadde innledningsvis, og forsøke å svare på hvordan de ulike arbeidsplasskonseptene er egnet til å ivareta taushetsplikten. Det vil avslutningsvis gis noen anbefalinger om tema for videre forskning.

2 Teori



Figur 3 Oversikt over oppgavens struktur og hovedkapitler

Det finnes mye undersøkelser og litteratur innen feltet strategisk arealforvaltning. I denne oppgaven har vi brukt hovedsakelig litteratur fra pensum ved masterstudiet, rapporter, artikler og masteroppgaver fra BRAGE, juridisk litteratur, lovdata og rettsdata. I en tidligere rapport om strategisk arealforvaltning har vi brukt teorier og begreper fra ulike rapporter og studier. I kommende avsnitt tillater vi oss å ta med litt av dette da vi anser det som relevant litteratur. Vi gjør derfor oppmerksom på at vi har brukt noe fra oppgaven inn i dette kapittelet.

2.1 Arbeidsplassutvikling

Winston Churchill sa en gang:

«*We shape our building; thereafter they shape us*» (Cisek, 2012)

Gjennom tidene har det vært mange ulike varianter av kontorløsninger. Kontorbygget vokste frem for ca. 150 år siden. Man delte kontoret inn i cellekontor og åpne landskap. Kombikontor konseptet ble formet på 80- tallet. Etter hvert utviklet svenske virksomheter «alternative kontor» som hadde fokus på å jobbe som team, kunnskapsdeling, IKT løsninger, samt være drift og arealeffektive. Videre utviklet trendene seg mot fokuset på kontorbygget som et møtested, hvor bedriften f.eks. skulle vise sin merkevare og identitet (Fjellestad, 2010).

Litteraturen viser til en stor endring i kontorutformingen. Når vi snakker om denne utviklingen, er det viktig å ha fokus på tre ulike dimensjoner som er avhengig av hverandre. Disse dimensjonene er: fysiske utforming, organisering og teknologiske verktøy (se figur 4). Tanken bak figuren er at når det skjer endring i en dimensjon fører det til endring i de to andre (Blakstad, 2019). For eksempel har nye teknologiske verktøy gjort arbeidstakere mer fleksible i forhold til når og hvor de kan utføre sine arbeidsoppgaver. Dette har medført endring i organisering, økt bruk av hjemmekontor og endret behovene og kravene til det fysiske kontoret. I undersøkelser som Statsbygg har gjennomført, har arbeidsdagen til ulike medarbeidere blitt kartlagt, og fremkom et interessant mønster. Rundt 50% av arbeidshverdagen blir brukt til samarbeid med andre. Nesten halve samarbeidstiden blir brukt på formelt samarbeid, og den resterende tiden arbeider de med en felles problemløsning (Statsbygg, 2016).



Figur 4 Figuren over viser strukturen i et arbeidsplasskonsept (Hermundsgård & Skogland, 2016)

Nye teknologiske verktøy har ikke bare ført til en automatisering, men også til en reduksjon av rutineoppgaver og gir mer tid til krevende oppgaver. I mange jobber behøves det kun tilgang til pc, mobil og nettverk for å kunne utføre arbeidsoppgavene. De teknologiske verktøyene er mer brukervennlige og åpner opp for faglig og sosial kontakt, og gjør den ansatte uavhengig av arbeidskontoret. Dette gir mer rom for intellektuelle oppgaver og den fysiske utformingen av arbeidsplassen krever færre cellekontorer, men flere arbeidssoner for bl.a. skjerming, uformelt og formelt samarbeid (Blakstad, 2019). Dagens trender relatert til arbeidsplasskonsepter viser at organiseringen av arbeidet, arbeidsprosesser og oppgaver blir mer spesialisert, og det er i større grad behov for å tilpasse lokasjonene deretter. Utviklingen i dimensjonene må også sees opp mot behovet for informasjonssikkerhet (Statsbygg, 2016).

2.2 Brukerprosess og medvirkning

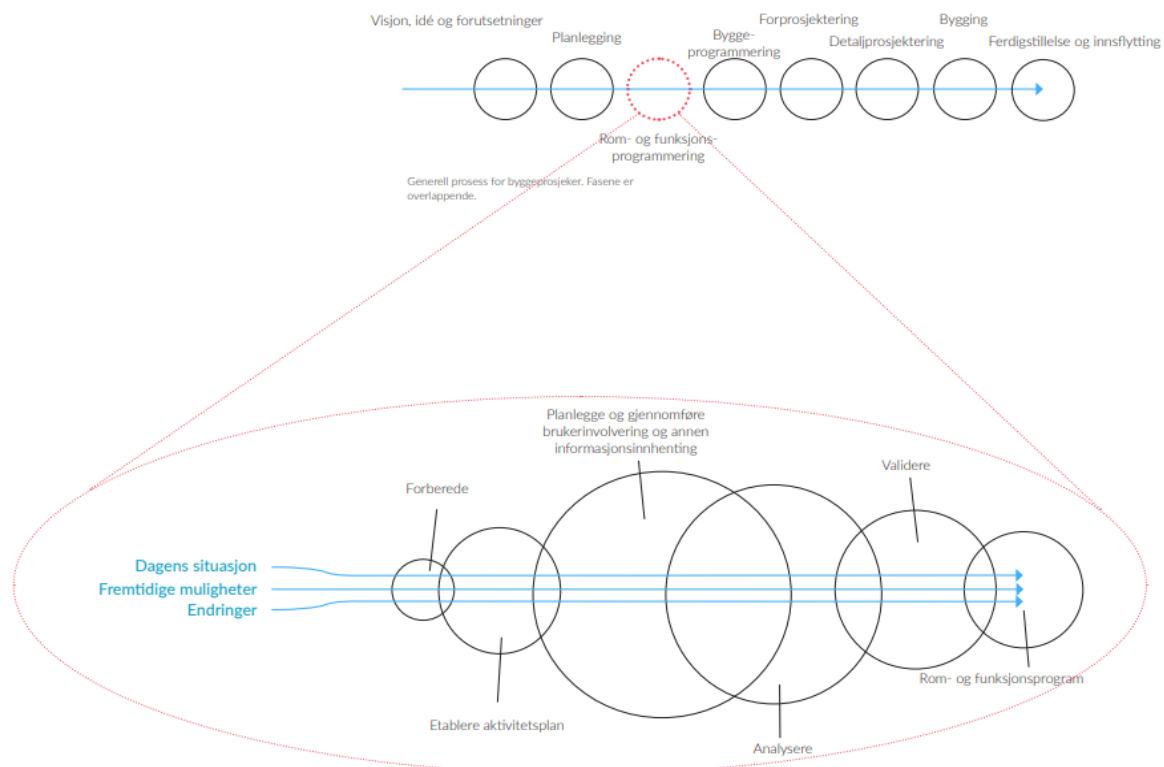
Før man skal utforme arbeidslokalene er det viktig med kunnskap om hvilken effekt det fysiske rommet har på de ansatte og hvordan ulike konsepter og løsninger kan støtte arbeidstakerne sine behov og organisasjonens aktiviteter. Ulike studier av arbeidsmiljøer viser at det fysiske arbeidsmiljøet kan påvirke flere ulike psykososiale og organisatoriske utfall, slik som tilfredshet (Been & Beijer, 2014). Vår hypotese er at muligheten for å arbeide i lokaler som er fysisk tilrettelagt for ivaretagelse av taushetsplikten er en faktor som kan påvirke det psykososiale arbeidsmiljøet positivt. Andre studier av kontormiljøer har også vist at det kan innvirke på de ansattes presentasjoner og helse (Seddigh et al., 2015). Det som kjennetegner funnene, er at det er varierende og noen ganger motstridende resultat for hvordan kontorkonseptet og løsningen påvirker de ulike faktorene.

For at arbeidsplasskonseptet skal ta høyde for denne utviklingen og endrede behov, er det viktig å ha god brukerinvolvering i aktivitetene med rom- og funksjonsprogrammet (Skogland & Skjæveland, 2018). Rom- og funksjonsprogrammet oppsummerer og definerer bakgrunnen og grunnlaget for prosjektet; visjoner og mål, rammer for arealer, kostnader, behov samt ytre rammebetingelser (se figur 5). For å forstå hvordan man skal utarbeide fremtidens arbeidsplasser, er det viktig å jobbe tett med sluttbrukeren i en

brugerprosess. Kvaliteten på brukerprosessen vil påvirke tilfredshet og mestring av nye omgivelser (Statsbygg, 2016).

Gjerland og forskerkolleger ved senter for kunnskapsbasert praksis på Høyskolen på Vestlandet, publiserte i 2019 en rapport som systematisk kartla hva slags forskning som har blitt utført på kontorkonsepter (Løvereide, 2019). Formålet med undersøkelsen var å få kunnskap om hvilke temaer som er undersøkt i litteraturen, hvilket svakheter/styrker det er ved metoden m.m. Gjerland og kollegaer fant til sammen kun 257 empiriske studier på hele feltet og et av hovedfunnene var at mye av forskningen har begrensninger. For eksempel manglet studiene beskrivelser av faktorer som kan ha hatt en betydning for resultatet; hvorvidt det er tilstrekkelig støttestruktur knyttet til arbeidsstasjonen, delte eller faste plasser, støytiltak, ventilasjon m.m. I tillegg var det svært få studier som kartla hvor god endringsprosessen var fra ett konsept til et annet. For eksempel om det overhode var gjennomført brukermedvirkning. (Løvereide, 2019). Lite fokus på brukerprosessen i tidligfasen, medfører negative holdninger hos de ansatte som skal bruke bygget. Honigsto og med kollegaer (2016) skriver at en god prosess er et av suksesskriteriene til gode holdninger til nye kontorkonsepter. God ledelse og gjennomføring av prosessen er viktig både for å unngå misnøye, men også for å skape velfungerende og effektive arbeidsplasser for brukeren.

En annen viktig faktor er at selve utformingen av arbeidsplassen kan være et strategisk virkemiddel for organisatoriske endringer. Vi tilbringer store deler av vår våkne tid på arbeidsplassen, og kontorbygget påvirker arbeidet som foregår der. Utformingen av arbeidsplassen kan påvirke helsen, arbeidsmiljø, samarbeidet, hvilke arbeidsaktiviteter som kan gjennomføres og hvem som treffes og ikke treffes. På den måten blir utformingen av arbeidsplassen et strategisk virkemiddel til å skape endring (Statsbygg, 2016).



Figur 5 *Prosess for rom og funksjonsprogram (Statsbygg, 2018)*

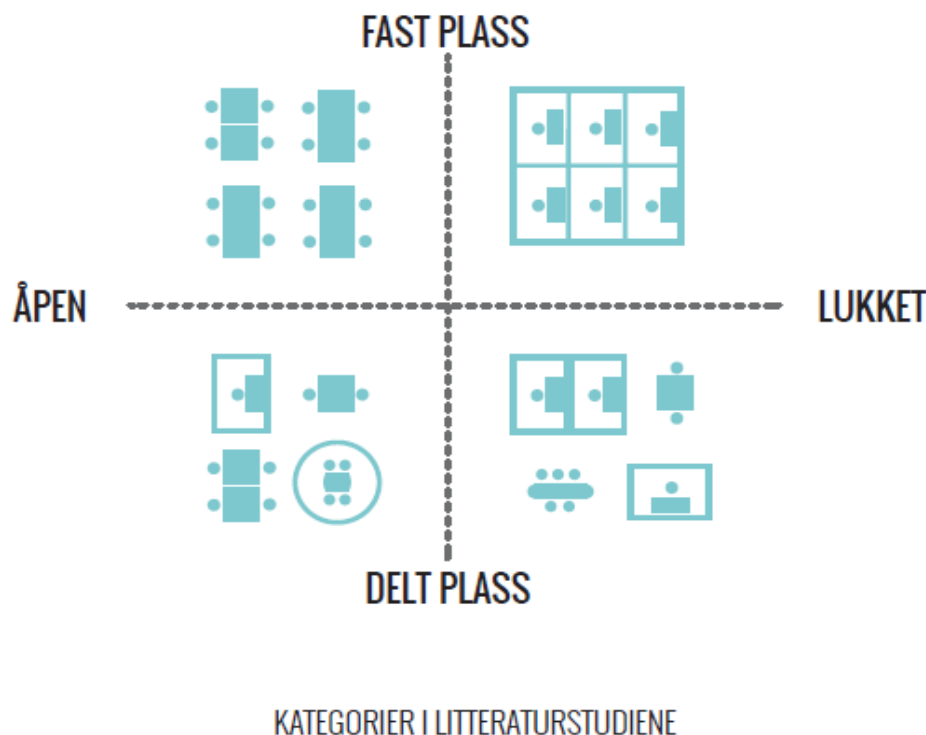
2.3 Arbeidsplasskonsepter

«Arbeidere i åpent landskap viser seg å ha bedre samhandlingsmønstre. Responstidene fra ledere og kollegaer er dobbelt så raskt» (Craig, 2010)

«Cellekontorer er en bedre løsning enn åpent landskap, relatert til støy og personvern. Samtidig så øker det menneskers private soner» (Kim & De Dear, 2013)

«Når man skal utføre en krevende oppgave, viser undersøkelser at ytelsen blir dårligere når man arbeider i et cellekontorer» (Seddigh, 2015)

Man kan finne mange ulike undersøkelser som peker på fordeler og ulemper ved åpne kontorlandskap. Funnen er varierende og noen ganger motstridene. I litteraturen blir kontortyper som regel forklart ut fra tre dimensjoner: kontorets fysiske egenskaper, plassering og bruken av det fysiske kontoret (Blakstad & Hatling, 2007). Kontorets fysiske egenskaper handler om hvordan det er utformet; er det åpent eller lukket? Hva er avstanden mellom arbeidsstasjoner? Kontorets plassering handler om hvor arbeidstaker utfører sine arbeidsoppgaver; blir de utført på kontoret eller andre steder? Bruken av kontoret handler blant annet om hvorvidt arbeidstaker har fast eller delt arbeidsplass. Ingen av de tre dimensjonene kan definere kontortyper alene da det finnes mange variasjoner. Figur 6 illustrerer dimensjonene bruken av kontoret og kontorets fysiske egenskaper.



Figur 6 Kontorets fysiske utforming (Blakstad, 2019)

I arbeidet med casene er arbeidsplasskonseptene sentrale. Disse beskrives nærmere nedenfor.

Cellekontor

Cellekontor kjennetegnes ofte som en serie av individuelle kontor langs en fasade, med tilgang via en delt gangsone/korridor. Som regel tildeles cellekontoret til en person. Men det finnes også cellekontorer som blir delt mellom 2-3 personer. Kontoret blir definert som lukket. Skilleveggen mot korridoren har varierende grad av mengde transparens/glass. Konseptet er lite arealeffektivt da det kreves mer areal ved for eksempel øking av ansatte, endring av arbeidsform eller struktur (NTNU, 2018).



Figur 7 Cellekontor og gangsone/korridor

Cellekontorer vil i stor grad skjerme den ansatte mot støy og visuelle forstyrrelser. Konseptet kan gi den ansatte en opplevelse av kontroll over store deler av arbeidsplassen sin og nok personlig rom. I følge Store norske leksikon er personlig rom en "betegnelse på den avstanden vi liker å bevare rundt oss selv" (Store norske leksikon, 2019). Ved å ha cellekontor kan det bidra til at ansatte klarer å hente seg inn etter stressende hendelser som kan oppleves gjennom en arbeidshverdag (Haans, Kaiser, & Kort, 2007). Ansatte i dette konseptet har også stor grad mulighet for å oppbevare personlige eiendeler og arbeidsmateriell som for eksempel dokumenter, bøker, rekvisita med mer. Ofte blir et cellekontor benyttet til samtaler og samarbeid/møter i små grupper.

Vår hypotese er at taushetsplikten kan ivaretas godt i et cellekontor da konseptet i stor grad tilbyr brukeren visuell og høy akustisk dempning. Derfor er forskningen knyttet til dette relevant for å besvare problemstillingen i oppgaven vår. I selvrapporterte studier trekkes det ofte fram at de som sitter i cellekontor opplever mindre forstyrrelser sammenlignet med åpent landskap. Disse studiene har fokus på konsentrasjon i ulike kontormiljøer og hvorvidt støy fører til fall i prestasjonsnivå. Seddigh et.al. (2015) forsket på hvordan ansatte presterte på kognitivt krevende arbeidsoppgaver i ulike kontorkonsepter. Eksperimentet gikk ut på at medarbeiderne gjennomførte en test i en stille sone (en sone der man ikke kan snakke, spise eller benytte tlf.), et cellekontor og ulike åpne landskap. Funnene viste at presentasjonsnivået ble dårligere i alle konseptene

sammenlignet med "stille sonen". Presentasjonen var noe bedre i mindre landskap enn i store landskap. Det som var overraskende i undersøkelsen var at prestasjonsnivået var dårligere for de som utførte testen i cellekontoret sammenlignet med «stillesonen». (Seddigh et.al. 2015). En gjennomgang av undersøkelsen viste at forsøkspersonene som satt i cellekontoret hadde hatt døren åpen under testen. Støy fra gangen kan ha påvirket resultatet. Dette er en svakhet ved konseptet, og funnene gir en klar indikasjon på at cellekontor kanskje ikke er så fordelaktig som selvrappotereringen viser pga. irrelevante stimuli som oppstår for eksempel støy fra nabokontoret og gangen.

Åpne landskap

Åpne landskap eller åpent kontorlandskap består typisk av et åpent rom med arbeidsstasjoner. Konseptet skal legge til rette for mer felleskap, åpenhet og informasjonsflyt. Konseptet gir en større grad av variasjon enn et cellekontor, da det ofte finnes støtterom i nærheten, til for eksempel teamarbeid, prosjektarbeid eller stillerom. Mye av arealene går til arbeidsstasjoner som ofte er arrangert i grupper eller rekker. Arbeidslokalene i åpne landskap varierer i stor grad i størrelse, tetthet mellom arbeidsplasser, støtterom, skjerming, soner, takhøyde, lysinnslipp m.m. (Statsbygg, 2019).



Figur 8 Åpent landskap

Tilfredshet er en kjent målparameter i arbeidsplassforskning. I relevant forskning har man målt tilfredshet med omgivelsene og opplevelsen av hvordan kontorlokalet tilrettelegger for arbeidsoppgavene og aktivitetene som foregår i virksomheten. Forholdet

mellom åpne løsninger og tilfredshet er kompleks, da det finnes mange ulike løsninger på åpne landskap (Hongisto et al., 2016). Det kan derfor være vanskelig å sammenligne ulike forskning, med mindre det fysiske og organisatoriske karakteristikkene er sammenlignbare.

Stami sine studier på kontorløsninger peker mot at de ansatte som sitter i cellekontor har mindre sykefravær og er mer tilfreds med omgivelsene enn ansatte i åpne kontorlandskap (Knardahl & Nilsen, 2019). Metoden baserer seg på subjektive målinger og har ikke forsket på brukerinvolveringsprosessen. De sterkeste negative faktorene er knyttet til støy, redusert privathet og mangel på kontroll over omgivelsene. Opplevelsen av privathet er knyttet til fysiske forhold på arbeidsplassen, og som gir den ansatte mulighet å kontrollere innkommende stimulering, sosiale forhold og utgående informasjon (Bakke og Fostervold, 2017).

En forskningsstudie utarbeidet av Bakke og Fostervold (2017) fant ut at ansattes mulighet til å skjerme seg mot ytre faktorer som støy, sosialt klima og økt kognitiv belastning kunne forsterke følelsen av privathet. Vi mennesker er forskjellige. Og fordi behovet varierer fra person til person og fra arbeidssituasjon til arbeidssituasjon, bør de ansatte få muligheten til å bestemme graden av privatliv i et arbeidsplasskonsept (Ashkanasy et al., 2014).

Juristforbundet gjennomførte i 2020 en spørreundersøkelse som analyserte dagens arbeidsmønster og hvordan dagens kontorlokaler fungerte for medlemmer i Norges juristforbund, i hovedsak politijuristene. De som svarte satt enten i cellekontor, delt kontor eller åpne landskap. Det ble rapportert flere tidstyver og utfordringer knyttet til støy i åpne landskap og delt kontor enn i cellekontor. Høy prat fra medarbeidere er rapportert som hovedkilden til støy i lokalet. En stor del av arbeidsaktivitetene foregår på telefon og er taushetsbelagte samtaler. Medarbeiderne som hadde sin arbeidsplass i delt kontor eller åpne landskap opplevde at konseptet hemmet til slike aktiviteter. De ansatte benyttet stillerom ca. 60%. Kommentarer fra respondentene tyder også på at stillerommene ikke var tilrettelagt for ordinært arbeid og var utilstrekkelig beskyttet mot støy. Kun 19% av respondentene oppga at det var innført kjøreregler for bruk av lokalene (Company Pulse, 2020).

I en studie skrevet av Fjellestad (2019), ble kunnskapsintensive bedrifter som gikk fra cellekontorer til åpne løsninger undersøkt. Disse resultatene ble framhevet (Fjellestad, 2010):

- Positive sider: Styrket samarbeid, kunnskapsdeling og informativ kontakt mellom de ansatte
- Negative sider: Vanskelig å utføre arbeid som krever konsentrasjon og skjerming

Resultatet viste bl.a. at det er store forskjeller mellom avdelinger og enheter i samme firma. Dette indikerer at forskjeller i arbeidsprosess, kulturelle ulikheter og ledelse vil ha en stor innvirkning på de ansattes tilnærming til konseptet (Fjellestad, 2010). Disse undersøkelsene berører ikke taushetsplikten direkte, men er likevel relevante for oppgaven, siden støy og vanskeligheter for å utføre konsentrert arbeid er forhold som tilsier det er vanskelig å opprettholde taushetsplikten i slike miljøer.

Aktivtetsbaserte kontorløsninger

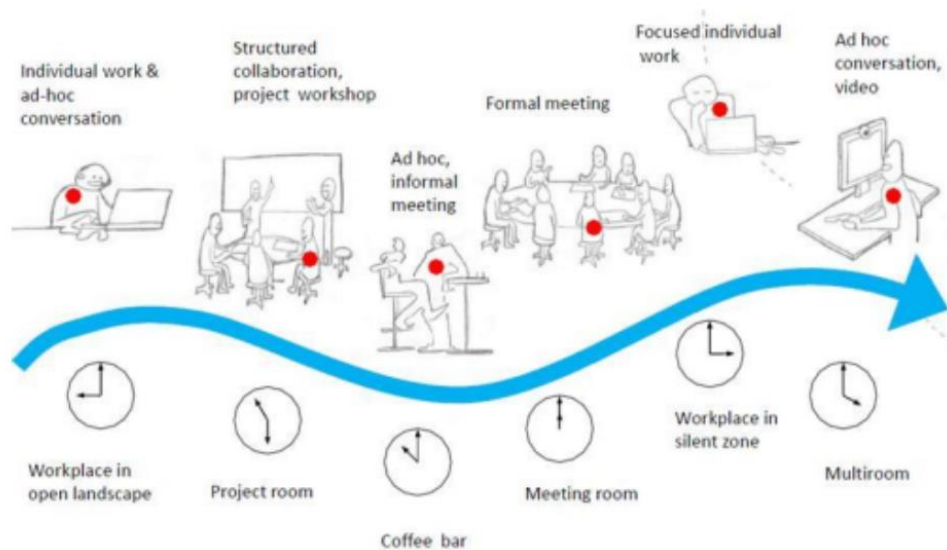
I de senere årene har arbeidsplassutviklingen dreid seg bort fra cellekontor og over til Aktivtetsbaserte arbeidsplasser (Activity Based Working, heretter kalt ABW). Dette er en løsning som legger til rette for ulike typer arbeidsrom og løsninger som er tilpasset ulike typer arbeidsoppgaver. Formålet med konseptet er at de ansatte til enhver tid kan velge arbeidsplass utefra hvordan de ønsker å løse arbeidsoppgaven der og da. (Arge & de Paoli, 2000) For å få en suksessfull prosess bør ikke fokuset kun være å redusere kontor plasser eller areal, men også på organisasjonsendring og implementering (van Meel, 2015)

I dag finnes det ulike løsninger hos organisasjoner som har ABW, slik at det ikke finnes en fast mal for hvordan ABW kan se ut. Noen organisasjoner underdimensjonerer antall ordinære arbeidsplasser pr. ansatt. Andre overdimensjonerer antall tradisjonelle kontorstoler og pulter og underdimensjonerer antall fullverdige ergonomiske arbeidsstasjoner. Det er stor variasjon i hvor stor fleksibilitet og valgmulighet den ansatte har til å flytte seg rundt og bestemme egen arbeidshverdag (Arge & de Paoli, 2000).

Gjensidige i Oslo flyttet fra cellekontor og inn i et aktivbasert arbeidsplasskonsept. Arealet var totalt 23 m² per ansatt i det nye bygget. Undersøkelser i ettertid viser at arbeidsmiljøet har blitt bedre og sykefraværet er redusert. Snittalder i organisasjon var 40 år. For å nå de strategiske målene valgte prosjektgruppen et konsept som innebar at alle ansatte skulle jobbe likt. Av den grunn hadde prosjektet stort fokus på standardisering, gjennom å forsikre seg at alle verktøyene som de ansatte skulle bruke i form av teknologi og fysiske løsninger, var tilpasset alle, uansett avdeling og personlig behov. Prosjektgruppen startet i 2011, og hadde stort fokus på brukerinvolvering. De ble ferdig med brukerinvolveringsprosessen i 2014. Noen av de viktigste suksessfaktorene i prosjektet var: fokus på lyddemping, stille- og møterom i alle etasjer (1 stillerom pr. 8 ansatte), standardisert møblering, to kontorstoler, to skjermen på alle arbeidsstasjonene, fast skap til de ansatte med nøkkelkort (Hermundsgård & Skogland, 2018).



Figur 9 Ulike arbeidsplasser i ABW



Figur 10 Illustrasjon av aktiviteter i løpet av en arbeidsdag (Blakstad, 2019)

Andreas Olsen (2017) utførte en bred undersøkelse som skulle kartlegge hva behovet for støtterom er i dag, og hva det fremtidige behovet kan være i ABW. Studien peker mot at nok støtterom er essensielt i ABW. Det er helt tydelig at isolering av lyd til og fra de ulike støtterommene er en viktig faktor, siden støy i arbeidslokalene er en utfordring. De ulike casene hadde telefonrom, små og store møterom, prosjektrum og små støtterom til impulsbruk. Ifølge intervjuobjektene er det en svakhet at de små støtterommene ikke var i umiddelbar nærhet til arbeidssonene. I løpet av en arbeidshverdag oppstod det akutte behov for isolasjon til f.eks. konfidensielle og akutte samtaler. Når disse rommene ikke er i umiddelbar nærhet, var det mer utfordrende å ivareta taushetsplikten samt skjerme sine medarbeidere for unødvendig støy. Ifølge casene bør det være et slikt rom per 8.ansatt (Olsen, 2017).

Når det gjelder møterommene viser undersøkelsen et økede behov for møterom som har plass til 2-5 personer. Rommets primær oppgave er aktiviteter som videomøter, brainstorming, konfidensielle diskusjoner, problemløsning o.l. Ifølge undersøkelsen bør det bygges et lite «møterom» rom per 6 ansatte og redusere de store møterommene (5-10 personer). I dag er dekningsgraden til de store rommene ett rom per 22. ansatt. Ifølge undersøkelsen kan dekningsgraden reduseres til ett rom per 50 ansatte (Olsen, 2017).

2.4 Usabiliy - Brukskvalitet

Vi skal i vår oppgave undersøke om et kontorbygg bidrar til god ivaretagelse av taushetsplikten. Sagt på en annen måte er byggets egnethet en *brukskvalitet* ved bygget som vi ønsker å måle. Det finnes ulike metoder å kartlegge brukskvalitet på, og vi kommer tilbake til hvilken metode og hvilke verktøy vi har valgt å benytte oss av i kapittel 3.

Begrepet brukskvalitet setter brukerperspektivet i fokus. Metoden ser på hvordan organisasjon, bygning og teknologi støtter opp brukerne og den virksomheten som bruker bygget.

Usability defineres som "...the effectiveness, efficiency and satisfaction with which a specified set of users can achieve a specified set of tasks in particular environment" (ISO, 2018).

Brukskvalitet fokuserer på brukerne og deres erfaringer, opplevelser og tilfredshet med arbeidsplassen. Samtidig blir bygningen evaluert opp mot forhåndsbestemte mål, funksjoner og effektivitet. Bygningen skal være en ressurs for virksomheten. For å realisere dette må nødvendige funksjoner være på plass, slik at brukerne kan utføre arbeidsoppgavene på en effektiv måte (Hansen, 2019).

Studier av brukskvalitet har hovedsakelig kartlagt brukernes tilfredshet med bygget (Blakstad & Hatling, 2007). Tilfredsheten kan måles over tid f.eks. før og etter en virksomhet har tatt i bruk nytt arbeidsplasskonsept. Iht. ISO- Standarden (NS-EN ISO 9241) defineres brukskvaliteten ut fra tre faktorer:

- **Effekt:** Omhandler verdiskapning og må knyttes opp mot de strategiske målene i organisasjonen. For eksempel kan effektmålet med et nytt arbeidsplasskonsept være å øke samarbeidet.
- **Effektivitet:** Effektivitet beskriver om lokalene tilrettelegger for økt produksjon og ressursbruk. For eksempel om det tilstrekkelig areal, utstyr og støtterom.
- **Tilfredshet:** Uttrykker hvor tilfreds brukerne er med bygget. For eksempel om det dekker brukerens behov. (Blakstad & Hatling, 2007)

2.5 Arealeffektivisering

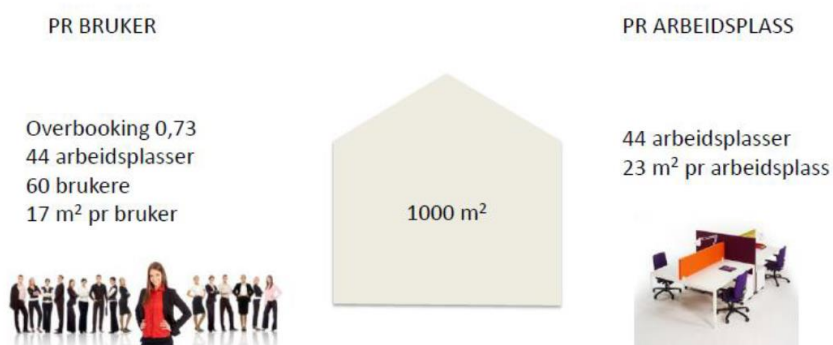
Vi har en hypotese om at arbeidsplasser som håndterer taushetsbelagte opplysninger er mer arealkrevende enn de som ikke håndterer slik informasjon. I forbindelse med våre undersøkelser ønsket vi å se om det var mulig å bekrefte eller avkrefte denne hypotesen. Kan det være slik at arealeffektiviseringen går ut over personvernet?

I arbeidslivet er det fokus på å være effektiv og redusere bedriftenes kostnader. Arealeffektivitet er som regel knyttet til vurderingen av bygnings økonomiske og miljømessige egenskaper. Arealeffektive lokaler medfører lavere kostnader per ansatt, mindre ressursbruk ved oppføring og mindre energi- og ressursforbruk i driftsfasen. Det er en grense for hvor arealeffektivt et bygg kan være før det går utover brukskvaliteten til de ansatte. I denne oppgaven ønsker vi å undersøke om arealeffektivisering kan påvirke de fysiske kvalitetene i et bygg, på en slik måte at det kan medføre at de ansatte i større grad bryter taushetsplikten sin.

Arealeffektiviteten blir som regel målt i antall m². I beregningen legger man til grunn det totale arealet inkl. fellesareal som f.eks. gangparti, møterom, mingleområder o.l. (Byggordboka, 2017). Hauge (2014) skriver i sin bok at effektivitet i bygg kan oppnås ved å enten effektivisere areal eller effektivisere bruk. Effektivisering av areal handler om å optimalisere:

- M²/bruk
- M²/funksjon
- Brutto/netto faktor
- Arealeffektivisere planløsninger

Figur 4 illustrerer hva forskjellen på areal per bruker og areal per arbeidsplass.

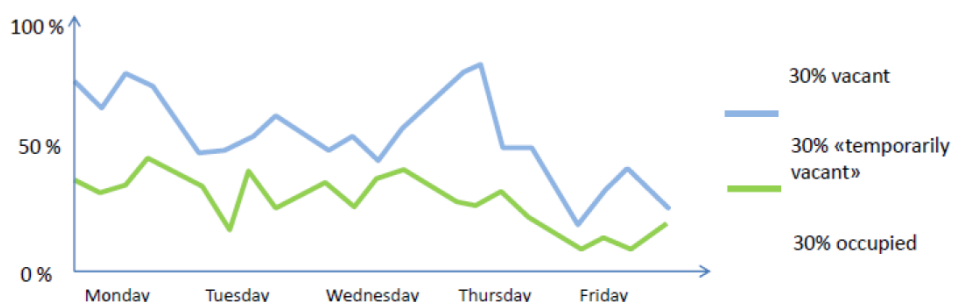


Figur 11 En illustrasjon på hva areal per bruker og arbeidsplass (Blakstad, 2019)

Effektivisere bruk handler om å optimalisere:

- Flerfunksjoner/generalitet
- Sambruk
- Antall brukere/kapasitet
- Brukstil per. Uke, dag osv.
- Effektivisere arealbruket i et rom

Figur 5 illustrerer gjennomsnitt bruksbelegg til kontorbygg i løpet av en uke.

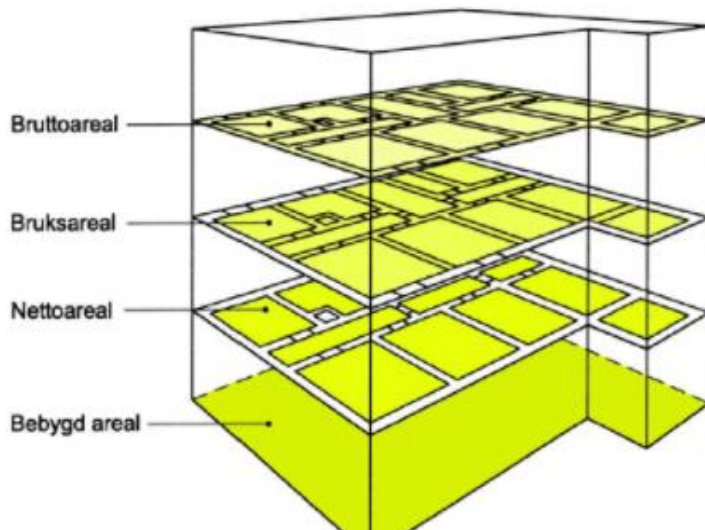


DE FLESTE ARBEIDSPASSER STÅR TOMME 1/3 AV TIDEN!

Figur 12 Bruksbelegget i løpet av en uke i kontorbygg (Blakstad, 2019)

Arealbegreper i programmering

Brutto/netto faktor er en betegnelse som ofte brukes når man skal uttrykke eksempelvis arealeffektivitet ved evaluering av prosjekter. Begrepet er ikke entydig og blir brukt varierende. Dette skaper usikkerheter og kan gi feil i sammenligninger mellom arealprosjekter som har lagt ulike definisjoner til grunn. Noen ganger blir deler av funksjonsarealet inkludert, mens andre ganger tas teknisk areal (TEA) inn i nettobegrepet, og legges til deler av kommunikasjonsarealet (KOA) inn i nettoen. Disse variasjonene vil gi store utslag på brøken (Nore, 2019).



Figur 13 Sammenhengen mellom de ulike arealbegrepene (Byggordboka, 2007)

Areal- og volumberegning av bygninger er definert i Norsk standard. Arealbegrepene defineres følgende:

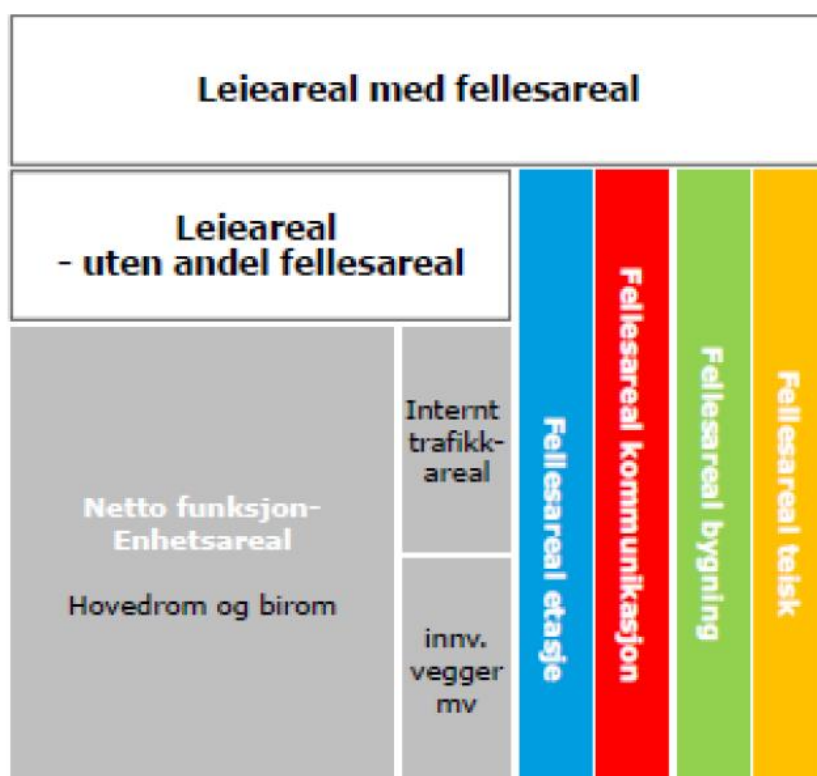
- **Bebygd areal (BYA)** er alle konstruksjoner over bakken dvs. byggets «fotavtrykk» over terrenget.
- **Bruttoareal (BTA)** er arealet i alle plan inkludert yttervegger.
- **Bruksareal (BRA)** er arealet innenfor omsluttende vegger. Dvs. innside yttervegg og vegg mot eksempelvis nabo eller fellesdel. $BRA = NTA +$ areal av innvendig vegger.
- **Nettoareal (NTA)** er det innvendige arealet mellom omsluttende vegger i romareal. Foldevegger, innvendige søyler, frittliggende rør og kanaler medregner (Byggordboka, 2017)

I standarden fra 2007 (NS3940:2007) er blant annet følgende arealbegreper definert:

- **Funksjonsareal (FUA)** er areal av NTA som blir benyttet til bygningens formål og bruk. Trapper, heiser og lobbyer er ikke medregnet.
- **Teknisk areal (TEA)** er arealet til nødvendig tekniske anlegg
- **Kommunikasjonsareal (KOA)** er areal som regel bli bestemt separat for hver plan. Arealet blir målt etter det som er hensiktsmessig, avhengig om det er innvendig eller utvendig. $KOA = NTA - FUA - TEA$ (Byggordboka, 2017).
-

2012- standarden hadde tatt ut arealbegrepene fra 2007- standarden som definerte konstruksjonsareal (KA) og delfunksjoner i bygningen som funksjonsreal (FUA), kommunikasjonsareal (KOA) og teknisk areal (TA). Disse arealbegrepene er delvis ivaretatt og endret i NS 3457 – 4 *Klassifikasjon av byggverk. Del 4: Romfunksjoner*.

I motsetning til norsk standard definerer internasjonale standarder FUA, KOA og TA i tillegg til primærarealdeler. Nore (2019) mener at disse arealbegrepene må defineres for å entydig kunne analyse arealeffektiviteten i bygg samt beskrive areal typer i eksempelvis leiekontrakter (se figur 7).



Figur 14 Eksempel på arealtyper i et leieforhold (Nore, 2019)

Arealnorm

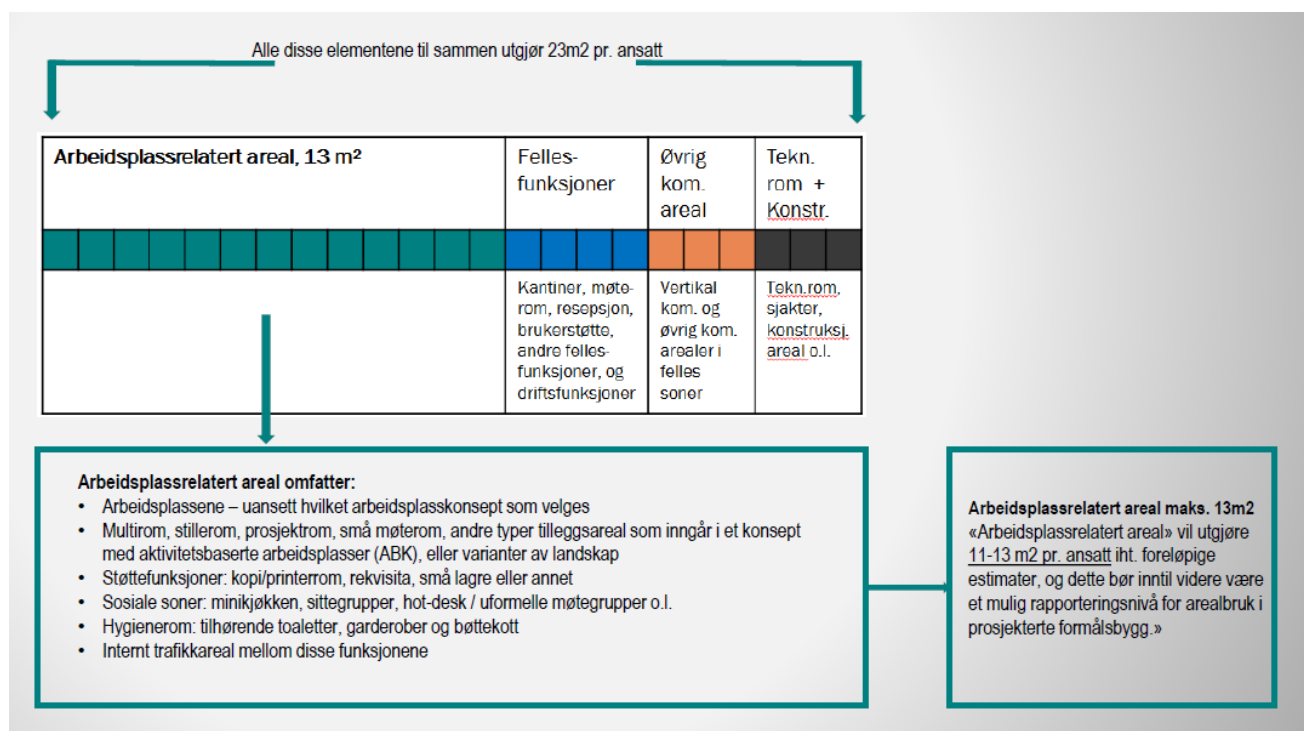
Det finnes ikke noen klar definisjon på arealeffektivitet, eller hvor grensen går for når arealeffektivisering går utover funksjonaliteten og brukskvaliteten. Areal effektiviteten i bruk kan ikke planlegges eller styres av bygget alene, men styres i stor grad av bruken (Hauge, 2014). Samfunnets og arbeidsgivers krav til effektivitet og inntjening har ofte økt arealeffektiviteten i en virksomhet, da dette er lønnsomt. For at virksomheten skal ha en god inntjening kan det være hensiktsmessig å kontinuerlig optimalisere arealet. Samtidig er det viktig å vurdere arealeffektiviteten opp mot behovet slik at reduksjonen ikke går utover de ansattes brukskvalitet. For eksempel tidsbruk og personvern; det å ha lett tilgang til et rom for å skjerme seg selv og andre fra sensitive samtaler (Blakstad og Hatling, 2007). Haugen (2014) fremhever at effektiviseringstiltak knyttet til bruk og areal kan kombineres. For eksempel ved sambruk av fellesrom og funksjoner. For at dette skal bli optimalt bør arbeidsgiver ha en strategi for hvordan de ulike romfunksjoner skal brukes og hvilke brukere som kan benytte disse (Hagen, 2014). Et eksempel på konsekvensene når arbeidsgiver ikke har fokus på dette, er blitt behandlet av Ida M. Bjørnbet (2018). Bjørnbet (2018) skriver i sin masteroppgave om utfordringer knyttet til det fysiske forholdet på arbeidsplassen med tanke på ivaretagelse av taushetsplikten. Flere av intervjuobjektene klaget både på plassering av barnevernstjenesten og åpne kontorløsninger. I et intervju så beskrev barnevernsarbeidere sin opplevelse av arbeidsplassen slik:

«Det er jo utfordringer hvis vi skal ned i 1. etasje og hente noen, så er det ikke alltid så heldig. Det kan være noen som føler på det da det er flere andre tjenester som bruker samme dør som PPT, helsesøster og jordmor» (Bjørnbet, 2018)

«Vi jobber jo som saksbehandlere ... og vi saksbehandlere sitter i samme lokalet som de som gjør tiltak ... De jobber ikke med alle ungdommene som vi har og det hender jo at skjermene står oppe når vi i sitter samlokalisert i et åpent landskap. Dette er ikke heldig da de kan jo bare komme og snakke med oss og vil da lese på skjermen ... Vi sitter jo i åpne landskap sammen, og det har skjedd at jeg har overhørt samtaler som ikke jeg burde ha hørt, eller se noe på andre siner skjermen når jeg går forbi ... Men ledelsen sier at det er innafor da» (Bjørnbet, 2018)

«Det er nok for dårlige systemer og jeg kjenner at når det gjelder saksbehandling så kan det være så dårlig med rutiner på oppbevaring av dokumentasjoner. Også har vi jo det sånn at hvis vi skriver ett vedtak da, så går vi og legger det i ei sånn hylle som er åpen for alle. Altså alle som har tilgang der, f.eks. ulike vaskepersonale og vaktmestere» (Bjørnbet, 2018)

I Norge finnes det ikke en omforent standard for hva arealnormen i et kontorbygg skal være. Det er få data på hva som er for høy arealeffektivitet, men nøkkeltall og benchmarking kan gi oss en indikasjon. Høsten 2015 bestemte regjeringen at kontorer i framtidige statlige prosjekter ikke skal ha mer enn 23 m² BTA per ansatt. Av de totalt 23 BTA m² per ansatt skal det arbeidsrelaterte arealet ha en arealnorm på maks 13m² per ansatt. Arbeidsplassrelatert areal er summen av støtterom (ca. 6m²), arbeidsplassen (ca. 4m²) trafikkareal og andre støttefunksjoner (ca. 3m²) (Statsbygg, 2018). Figur 6 viser arealfordelingen av funksjoner i det nye regjeringskvartalet.



Figur 15 Fordeling av arealene innenfor arealnormen (Statsbygg, 2018)

I 2014 gjennomførte markedssjef for arkitektur og plan, Lars Jarle Nore, en kvalitativ undersøkelse av arealbruken til kontorbygg. Han sammenlignet 13 organisasjoner, som viste et gjennomsnitt FUA på 12,8 per ansatt (se figur 9). Det kan være svakheter i tallene, da organisasjonene melder inn tallene selv, og det ikke er kvalitetssikret at alle har en omforent forståelse av arealdefinisjonen. Men funnene indikere hvordan markedet har innrettet seg.

BENCHMARKING ARBEIDSPASSRELATERT AREAL – KONTORBYGG

- Entydige arealbegrep er avgjørende for å kunne benchmarke arealer og samle og sammenligne nøkkeltall

Prosjektnavn													
Type virksomhet/sektor	Olje & Gass	Konsulent etc	IT	Media	Olje & Gass	Finans/Bank	Energi	Konsulent mv	Hovedkontor	Dep. (KD)	Advokater	Olje & Gass	Dep (KMD)
Arbeidsform	Free-s Åpen	ABW Åpen	ABW Åpen	Faste Åpen	Faste Åpen	ABW Åpen	Faste Åpen	ABW Åpen	Celle / Åpen	Celle / Åpen	Celle / Åpen	Faste Åpen	Faste Åpen
Arkitekt bygningsanlegg:													
Arkitekt/int.arkitekt arbeidspl.utforming													
Ibruktage år	2014	2013	2014	2014	2014	2013	2013	2013	2014	2013	2013	2013	2013
Areal (FUA) pr. etg. Kontorrelatert	4244	1073	825	2244	1626	1538	2540	908	1426	1519	1202	1117	1723
Ant. brukere	370	100	117	178	122	111	178	125	78	94	82	99	103
Ant. arbeidsplasser	340	90	90	178	122	111	178	96	78	94	82	99	103
Areal (FUA) pr bruker	11,5	10,7	7,1	12,6	13,3	13,9	14,3	7,3	18,3	16,2	14,7	11,3	16,7
Areal (FUA) pr.arbeidsplass	12,5	11,9	9,2	12,6	13,3	13,9	14,3	9,5	18,3	16,2	14,7	11,3	16,7
Ant. cellekontorer	0	0	0	0	0	0	0	0	21	5	53	0	0
% andel cellekontorer	0	0	0	0	0	0	0	0	27	5	65	0	0
Ant. fokus-/multirom	44	11	9	16	13	14	22	12	17	10	5	12	19
Ant. arb.pl. pr. fokus-/multirom	7,7	8,2	10,0	11,1	9,4	7,9	8,1	8,0	4,6	9,4	16,4	8,3	5,4

Figur 16 Benchmarking av kontorareal (Nore, 2019)

2.6 Taushetsplikt og personvern

De fleste har en formening om hva taushetsplikt innebærer, men å gi en skarp definisjon av hva dette innebærer i enhver sammenheng, og hvor grensene går i det konkrete tilfelle vil være mer krevende. Noen ganger vil taushetsplikten kunne komme i konflikt med andre verdier, som enkelte kan mene skal veie tyngre i en gitt situasjon. En av våre respondenter uttalte i forbindelse med intervjuet at «Jeg vil bryte taushetsplikten og sone i fengsel for dette, hvis det er til barnets beste». En slik situasjon vil neppe oppstå, da det finnes en rekke unntak i lovverket for å unngå nettopp slike dilemmaer. Men dette illustrerer hvor krevende det kan være å ha full oversikt over reglene. I tillegg til juridisk teori, vil vi støtte oss på egen erfaring som jurist, og tidligere advokat, når det redegjøres for rettssituasjonen. Som nevnt er fremstillingen begrenset til det vi anser som nødvendig og tilstrekkelig for å besvare problemstillingen, og for å få sammenheng og oversikt.

Hvorfor skal vi ha regler om taushetsplikt?

De som er pålagt å gi fra seg opplysninger eller som må gjøre det for å kunne ivareta sine interesser, beskyttes av reglene om taushetsplikt. Taushetsplikten bidrar til at folk gir fra seg korrekte og fullstendige opplysninger, når de vet at disse ikke blir fortalt videre. Taushetsplikten gjelder både overfor private og for andre forvaltningsorgan. Dette er i praksis ofte et hinder for å kunne samhandle effektivt.

Hva er taushetsplikt og personvern?

En som har utformet et forsøk på en definisjon er Wilson (1980) som hevder at taushetsplikt nesten er universelt definert, og beskriver plikten som at du skal: «holde munnen din lukket og ikke plapre om klientene dine» (s. 2). Videre beskriver Wilson at det er to typer av taushetsplikt yrkesutøvere må kjenne til: Absolutt taushetsplikt og relativ taushetsplikt. Med absolutt taushetsplikt menes den informasjonen som absolutt ikke blir delt med noen, mens relativ taushetsplikt er den taushetsplikten som innebærer at du kan dele opplysninger som er nødvendig for å kunne utføre arbeidet. Denne sondringen følger også av lovbestemmelsene, som vi kommer nærmere inn på i neste avsnitt.

I Fellesorganisasjonen, 2015 i kapittelet «Yrkesetiske utfordringer» beskrives personvern som en grunnleggende *verdi* i helse- og sosialfaglig arbeid. Det utgjør også en forutsetning for tillit mellom klient og yrkesutøver som er nødvendig slik at det faktisk er mulig å kunne utføre arbeidet.

Taushetsplikten er en konsekvens av personvernet, som pålegger de som får tilgang til personlig informasjon om individer på grunn av sin stilling, til aktivt å hindre at denne informasjonen kommer på avveie.

Det sentrale spørsmålet er om opplysningene alene eller sammen med andre kan skade eller utlevere en person.

Det er derfor stadig viktigere at det offentlige legger til rette for at taushetsplikt og personvern kan ivaretas når det gjøres endringer for å redusere kostnader ved arealeffektivisering. Vi ønsker å undersøke hvilken konsekvens denne overgangen har for rettsikkerheten for de personer som er avhengige av de tjenestene som ytes i disse lokalene. Kan det være slik at arealeffektivisering går på bekostning av rettsikkerheten? Hvordan avveies disse hensynene i praksis, og hvilke tiltak kan iverksettes for å sikre konfidensialitet? Hvordan har kommunen innrettet seg, og hvilke ytterligere tiltak kan gjøres, organisatorisk og fysisk?

Personvernets rettslige forankring

Personvern handler om retten til et privatliv og retten til å bestemme over egne personopplysninger.

Alle mennesker har en ukrenkelig egenverdi. Som enkeltmenneske har du derfor rett på en privat sfære som du selv kontrollerer, hvor du kan handle fritt uten tvang eller innblanding fra staten eller andre mennesker (Datatilsynet, 2021).

Personvernet er blant annet forankret i Den europeiske menneskerettighetskonvensjonen (EMK) og i Grunnloven.

EMK artikkel 8:

Enhver har rett til respekt for sitt privatliv og familieliv, sitt hjem og sin korrespondanse.

Grunnloven § 102:

Enhver har rett til respekt for sitt privatliv og familieliv, sitt hjem og sin kommunikasjon (...)Statens myndigheter skal sikre et vern om den personlige integritet.

For å kunne besvare problemstillingen har det vært nødvendig å tilegne seg tilstrekkelig kunnskap om rettsreglene, fordi det er viktig å vite hvem som er beskyttet og det konkrete omfanget av taushetsplikten. De fleste opplysninger er ikke taushetsbelagt. Ofte er det en forutsetning at det er en effektiv samhandling mellom ulike seksjoner for å kunne yte de tjenester som vedkommende har behov for. Det finnes også en rekke unntak fra taushetsplikten, som kan få betydning for hvordan vi besvarer problemstillingen.

Forvaltningsmessig taushetsplikt

Den generelle hjemmelen for taushetsplikten for offentlige tjenestemenn er LOV-1967-02-10 om behandlingsmåten i forvaltningssaker, Forvaltningsloven, heretter fvl. De viktigste forarbeidene til fvl. er Ot.prp nr. 3 (1975-77, jfr. Innst O nr 50(1976-77). Reglene suppleres av Lov-2018-06-15-38 om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven), og LOV-2006-05-19-16 om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova) som gjelder når innsyn skal gis i offentlige dokumenter. Regjeringens veileder til offentliglova (2021) gir utdypende informasjon om det nærmere innholdet i taushetsplikten. Reglene fantes før forvaltningsloven spredt rundt i forskjellige lover og instruksjer, jfr. Ot.prp nr (1976-1977).

Hovedregelen finner vi i §13. §§ 13 b) -13 e) utfyller og stiller opp en rekke unntak fra hovedregelen, slik at taushetsplikt likevel ikke foreligger. De viktigste unntakene i vår sammenheng, er samtykke fra den som er vernet av bestemmelsen, og regelen i § 13 b) nr 2. Denne sier at taushetsplikten ikke er til hinder for at opplysningene brukes for å oppnå det formål de er gitt eller innhentet for. Det blir ikke i særlig grad redegjort for de resterende unntakene i denne sammenheng.

2.6.1 Nærmere om reglene i forvaltningsloven

Hvem er forpliktet?

Det følger av ordlyden i § 13 (1) at reglene gjelder alle ansatte i alle offentlige forvaltningsorganer:

§ 13. (taushetsplikt).

Enhver som utfører tjeneste eller arbeid for et forvaltningsorgan, plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til det han i forbindelse med tjenesten eller arbeidet får vite om:

1) noens personlige forhold, eller

2) tekniske innretninger og fremgangsmåter samt drifts- eller forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde av hensyn til den som opplysningen angår.

Alternativ 2) behandles ikke i denne oppgaven.

Det har ingen betydning hvilken utdanning du har, eller hvilken type arbeide, (Eckhoff og Smith, 2002), det har altså ingen betydning om du er jurist eller vaktmester. For noen yrkesgrupper er det regler i andre lover som kommer i tillegg til reglene i forvaltningsloven, se nedenfor.

Også oppdragstakere rammes av bestemmelsen, Bernt (2017). Eksempler på slike oppdragstakere kan være innleide IT-konsulenter eller innleide rådgivere i forbindelse med utredninger. I praksis ber ofte det offentlige oppdragstakere om å undertegne taushetserklæringer, men i henhold til lovens ordlyd er dette strengt tatt ikke nødvendig. Forvaltningsorganet plikter imidlertid å gjøre alle kjent med taushetsplikten, jfr. Fvl. § 13 c (1). Regjeringens veileder til offentleglova nevner også folkevalgte og private sakkyndige. Sistnevnte gjelder for eksempel for oppnevnte sakkyndige i forbindelse med barnevernssaker.

Taushetsplikten gjelder opplysninger den ansatte får i forbindelse med tjenesten, Dette gjelder først opplysninger man får i arbeidstiden, men kan også angå opplysninger man får utenfor arbeidsstedet. Det vesentlige er at man kan sies å ha opptrådt i egenskap av den rollen man har i tjenesten. Denne tolkningen er slått fast av Høyesterett i Rt. 1989 s. 1363.

Plikten påhviler både forvaltningsorganet som sådan og den ansatte personlig, (Bernt 20197). Det gjelder også en aktsomhetsplikt å påse at individer ikke lider unødig skade når det offentlige gir ut opplysninger, og måten de gis ut på. Dette gjelder for øvrig også når det vurderes om det skal gis innsyn i eller utleveres informasjon, som strengt tatt ikke er taushetsbelagt, såkalt merinnsyn, jfr. offentleglova § 11. Se mer om offentleglova nedenfor.

Hvilke interesser er vernet?

Det er primært private interesser som er vernet av reglene om taushetsplikt i første ledd nr. 1. Næringsinteresser er vernet etter første ledd nr. 2. Siden det offentlige kan pålegge individer å gi opplysninger, enten for å ivareta sine interesser, eller fordi det offentlige kan ha lovhjemmel for å pålegge dette, er det rimelig at individene beskyttes av taushetsplikten, (Eckhoff og Smith, 2002). Videre skriver forfatterne at taushetspliktene er en forutsetning for at individer skal kunne gi fra seg opplysninger, slik at det offentlige kan ivareta viktige interesser, som for eksempel sørge for at syke barn får behandling.

Hva innebærer taushetsplikten?

Taushetsplikten innebærer et forbud mot å opptre på en måte som gjør at en viss type av opplysninger blir kjent for utenforstående. Dette enten ved å fortelle om dem eller å gi ut dokumenter eller lignende, jfr. bl.a. Regjeringens veileder til offentleglova (2021). En alminnelig tolkning av bestemmelsens ordlyd tilsier også at man aktivt må sørge for at taushetsbelagte opplysninger ikke havner hos andre enn de som etter forvaltningsloven har krav på dem. Man plikter altså både å tie om de aktuelle opplysninger og å hindre muligheten for at uvedkommende skal gis innsyn. Plikten gjelder også ovenfor andre i forvaltningen, og kan også gjelde mellom ansatte i samme

avdeling. En ansatt må derfor sørge for at utenforstående ikke overhører samtaler eller får muligheten til å se dokumenter eller på annen måte blir kjent med disse opplysningene. Det å snakke i telefon på bussen, la dokumenter ligge fremme på pulten, eller å ta med seg dokumenter hjem og la de ligge fremme, er eksempler på adferd som utgjør brudd på taushetsplikten.

Hva er et personlig forhold?

§ 13 første ledd nr. 1 omfatter *personlige forhold*. Dette er opplysninger som man vanligvis ønsker å holde for seg selv. Enhver opplysning som kan knyttes til person kan være taushetspliktbelagt. Også avdøde personer er omfattet av vernet. Helsemessige, økonomiske og sosiale forhold er eksempler her. Det er en forutsetning at opplysningene kan identifisere en person, slik at når opplysninger er anonymisert, eller gjort til gjenstand for statistikk, er ikke lengre vernet i henhold til Regjeringens veileder til offentleglova.

Annet ledd gir en rekke eksempler på forhold som språklig sett kan anses som personlige, men som likevel i utgangspunktet ikke anses som personlige forhold i denne lovs betydning:

Som personlige forhold regnes ikke fødested, fødselsdato og personnummer, statsborgerforhold, sivilstand, yrke, bopel og arbeidssted, med mindre slike opplysninger røper et klientforhold eller andre forhold som må anses som personlige. Kongen kan ellers gi nærmere forskrifter om hvilke opplysninger som skal regnes som personlige, om hvilke organer som kan gi privatpersoner opplysninger som nevnt i punktumet foran og opplysninger om den enkeltes personlige status for øvrig, samt om vilkårene for å gi slike opplysninger.

Det fremgår imidlertid direkte av lovens ordlyd at disse forholdene likevel skal anses å være personlige forhold dersom de røper et klientforhold eller lignende. Dersom en person for eksempel har oppgitt at adressen er til et fengsel eller en psykiatrisk klinikk, vil adressen være vernet etter denne bestemmelsen jfr. Regjeringens veileder til offentleglova.

Woxholth (1999) og Frihagen (1994) nevner slektsforhold, familieforhold og forhold relatert til fysisk og psykisk helse, som eksempler på hva som kan utgjøre et personlig forhold. Seksuell legning kan være et personlig forhold, dersom vedkommende ikke har stått frem offentlig angående dette. Det at en opplysning for eksempel er personopplysninger etter personopplysningsloven, betyr ikke automatisk at det må være underlagt taushetsplikt etter fvl. Regjeringens veileder til offentleglova. Bernt (2017) hevder at det er antatt at opplysninger om utdanning og arbeid er unntatt, men her vil det i praksis være en rekke opplysninger som likevel ikke er unntatt på bakgrunn av unntaket i § 13 a 3. alternativ, som på visse vilkår unntar fra taushetsplikten de opplysninger som er allment kjent eller allment tilgjengelige. Regjeringens veileder til offentleglova har det motsatte utgangspunkt der det fremgår at opplysninger om utdanning, arbeidsted og arbeidstid mv. normalt ikke er underlagt taushetsplikt. Offentleglova § 26 fastsetter at det er anledning til å unnta innsyn i karakterer, og derfor vil slike opplysninger være å anse som taushetsbelagte, også etter fvl.

Ifølge forarbeidene er opplysninger om boforhold, økonomi og arbeidsforhold i utgangspunktet taushetsbelagt, jfr. Ot.prp. nr. 3 (1976-77) s. 15. For offentlig ansatte er det imidlertid gjort unntak fra dette utgangspunktet ved at offentleglova sier at innsyn kan gis i bruttolønn for offentlig ansatte § 25 (3) 2. punktum. Opplysninger om at en person mottar sosialstønning vil være beskyttet og dette fremgår også av bestemmelsen i annet ledd da dette vil avdekke et klientforhold.

Tinglyste bruks- og eiendomsretter i ifølge forarbeidene ikke taushetsbelagte, s.136.

Opplysninger om holdninger og medlemskap i frivillige organisasjoner, som for eksempel fagforeninger er ikke taushetsbelagt, såfremt disse er ukontroversielle. Dersom en person er medlem i en liten organisasjon som har markerte politiske holdninger el. Kan medlemskap være underlagt taushetsplikt. Men for eksempel utadrettet og offentlig politisk virksomhet eller lignende er neppe beskyttet. Også dersom en person har et tillitsverv i en slik forening, vil dette ikke være undergitt taushetsplikt, jfr. Regjeringens veileder til offentleglova. Mistanke om at en person har begått lovbrudd, eller at lovbrudd faktisk er begått kan være beskyttede opplysninger Frihagen (1994) og Woxholth (2011). Lovbrudd som har skjedd i næringsvirksomhet er bare i noen tilfeller taushetsbelagt, Regjeringens veileder til offentleglova.

Taushetspliktens varighet

Plikten består også etter at man har avsluttet arbeidsforholdet eller oppdraget, jfr. siste ledd:

Taushetsplikten gjelder også etter at vedkommende har avsluttet tjenesten eller arbeidet. Han kan heller ikke utnytte opplysninger som nevnt i denne paragraf i egen virksomhet eller i tjeneste eller arbeid for andre.

Unntak fra taushetsplikten

Dersom den som er beskyttet av vernet samtykker i at opplysninger gjøres kjent, er den forvaltningsansatte ikke bundet av taushetsplikten, jfr. Fvl § 13 a 1. alternativ. Det er ikke tilstrekkelig at andre gir samtykke, for eksempel den som har gitt opplysningene, jfr. lovens ordlyd. For mindreårige må samtykke gis av den som har foreldreansvaret, jfr. barneloven. Loven oppstiller ikke noe krav om på hvilken måte samtykket skal gis, og det må derfor være tilstrekkelig med et muntlig samtykke. Forsvarlighetsprinsippet i forvaltningen tilsier imidlertid at et slikt samtykke bør nedtegnes og arkiveres.

§ 13 a.(begrensninger i taushetsplikten når det ikke er behov for beskyttelse).

Taushetsplikt etter § 13 er ikke til hinder for:

- 1. at opplysninger gjøres kjent for dem som de direkte gjelder, eller for andre i den utstrekning de som har krav på taushet samtykker,*
- 2. at opplysningene brukes når behovet for beskyttelse må anses varetatt ved at de gis i statistisk form eller ved at individualiserende kjennetegn utelates på annen måte, og*
- 3. at opplysningene brukes når ingen berettiget interesse tilsier at de holdes hemmelig, f.eks. når de er alminnelig kjent eller alminnelig tilgjengelig andre steder.*

Loven oppstiller også unntak for anonymiserte opplysninger i 2. alternativ, som er nevnt tidligere. Det er et vilkår at disse opplysningene er forsvarlig behandlet, slik at det heller ikke indirekte lar seg gjøre å identifisere personen.

Dersom opplysningene er allment kjent, fritar 3.alternativ for vernet. Det blir en konkret avveining i det enkelte tilfelle om hvor utstrakt opplysningen er kjent for å favnes av unntaksbestemmelsen, (Bernt2017).

§ 13 b oppstiller også en rekke unntak fra taushetsplikten på bakgrunn av offentlige eller private interesser. Her har lovgiver veiet hensynet til den enkeltes interesse i hemmelighold opp mot andre hensyn, som for eksempel hensynet til en effektiv samhandling i forvaltningen opp mot hverandre, og har funnet det nødvendig å gjøre enkelte unntak. Vi behandler kun alternativ nr 2.

§ 13 b.(begrensninger av taushetsplikten ut fra private eller offentlige interesser)

Taushetsplikt etter § 13 er ikke til hinder for:

(...)

2. at opplysningene brukes for å oppnå det formål de er gitt eller innhentet for, bl.a. kan brukes i forbindelse med saksforberedelse, avgjørelse, gjennomføring av avgjørelsen, oppfølging og kontroll,

(...)

I utgangspunktet er det fri adgang til kommunikasjon mellom ansatte i samme forvaltningsorgan, over- og underordnede organ, og tilsvarende organ i samme distrikt, (Bernt 2017). Det er derimot ikke adgang til å gi opplysninger til andre offentlige organer, såfremt det ikke foreligger hjemmel i lov for dette, (Eckhoff og Smith, 2002). Regelen gjelder bruk av opplysningene i forbindelse med behandlingen av den sak for hvis opplysningene er innhentet eller avgitt, jfr. lovens ordlyd. Opplysningene må være nødvendige for at den enkelte skal kunne gjennomføre den konkrete saksbehandlingen, og de skal ikke brukes til noe annet, jfr. Ot.prp. nr. 3 (1976-77) s 34. Dersom loven ikke hadde stilt opp denne adgangen til informasjonsdeling ville ikke den som har behov for beskyttelse kunne motta den tjeneste eller ytelse som vedkommende er i behov av, og forvaltningen ville ikke kunnet saksbehandle forsvarlig.

Særlovene som omhandler den yrkesmessige taushetsplikten, hvorav to som vi skal behandle nedenfor, har utfyllende regler om denne adgangen til å dele informasjon.

2.6.2 Yrkesmessig taushetsplikt

Taushetsplikt i medhold av NAV-loven

Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (arbeids- og velferdsforvaltningsloven) [NAV-loven] pålegger alle ansatte som arbeider i Arbeids- og velferdsetaten taushetsplikt om noens personlige forhold, jfr. § 7. Paragrafen viser i første ledd til fvl §§ 13-13 e og 13 g. Det hensyn og unntak mv. som er redegjort ovenfor gjelder også for ansatte i NAV. NAV-loven er en spesiallov og går foran de generelle reglene i fvl der de ikke er enslydende. Dette følger av lex specialis prinsippet i norsk rett.

§ 7. Taushetsplikt

Enhver som utfører tjeneste eller arbeid for Arbeids- og velferdsetaten etter denne loven, har taushetsplikt etter forvaltningsloven §§ 13 til 13 e og 13 g. Taushetsplikten gjelder også fødested, fødselsdato, personnummer, statsborgerforhold, sivilstand, yrke, bosted og arbeidssted. Det kan bare gjøres unntak fra taushetsplikten når dette følger av bestemmelsene i andre til fjerde ledd eller av andre bestemmelser gitt i eller i medhold av lov.

*Opplysninger om en person kan brukes ved formidling av arbeid eller ved gjennomføring av arbeidsmarkedstiltak.
(...)*

Som vi ser er det ikke gjort unntak for de ikke-sensitive opplysningene fødested, fødselsdato mv i loven tilsvarende i fvl. Dette innebærer at NAV-loven er strengere, og utvider omfanget av hva som er å anse som en personlig opplysning. Videre beskriver loven hvilke formål som opplysninger opplysningene kan benyttes til; arbeidsformidling og gjennomføring av arbeidsmarkedstiltak.

NAV-loven har også bestemmelser i § 8 og § 16 som ytterligere regulerer adgangen til å dele informasjon.

Taushetsplikt i medhold av barnevernloven

Barnevernlovens regler om taushetsplikt finner vi i § 6-7. I likhet med NAV-loven § 7, viser bestemmelsen til reglene i fvl., som får anvendelse for ansatte i barnevernet i de tilfeller barnevernloven eller andre spesiallover har avvikende eller utfyllende regler. Videre har Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (BLD, med tidl. BFD) og Bufetat, utformet et rundskriv Q-24/05 (2005), for å fremme kunnskap om reglene i loven. § 6-4 pålegger andre forvaltningsorganer å gi barnevernet opplysninger uten hinder av taushetsplikt. Dette tilsier at barnevernet bør være ytterst aktsomme når de skal dele disse opplysningene som de har innhentet uten samtykke videre. Lovgiver har funnet at hensynet til barns sikkerhet og velbefinnende veier tyngre enn personlig integritet og personvern (Køhler-Olsen 2018). I likhet med NAV-loven er barnevernloven strengere enn fvl i den forstand at det heller ikke her gjøres unntak fra taushetsplikten for de ikke- sensitive opplysningene som fødested, fødselsdato mv.

§ 6-7. Taushetsplikt.

Enhver som utfører tjeneste eller arbeid for et forvaltningsorgan, en institusjon, et senter for foreldre og barn eller et omsorgssenter for mindreårige etter denne loven, har taushetsplikt etter forvaltningsloven §§ 13 til 13 e og 13 g. Overtredelse straffes etter straffeloven § 209.

Taushetsplikten gjelder også fødested, fødselsdato, personnummer, statsborgerforhold, sivilstand, yrke, bopel og arbeidssted. Opplysning om en klients oppholdssted kan likevel gis når det er klart at det ikke vil skade tilliten til barneverntjenesten, institusjonen eller senteret for foreldre og barn å gi slik opplysning.

I rundskrivet av 2005 fremgår at alle opplysninger om en persons tilknytning til barnevernet alltid vil være omfattet. Barnevernet bør aldri bekrefte eller avkrefte henvendelser om en person har tilknytning til en barnevernssak, dersom det ikke foreligger hjemmel etter 3. ledd, eller andre bestemmelser.

Opplysninger til andre forvaltningsorganer, jf. forvaltningsloven § 13 b nr. 5 og 6, kan bare gis når dette er nødvendig for å fremme barneverntjenestens, institusjonens, senteret for foreldre og barns eller omsorgssenteret for mindreåriges oppgaver, eller for å forebygge vesentlig fare for liv eller alvorlig skade for noens helse.

(...)

2.7 Offentleglova

Offentleglova er av 2006, og avløser lov av 19.06.1970. Formålet med den nye loven var å styrke retten til innsyn i forvaltningens dokumenter, jfr. Justisdepartementets veileder. Offentleglova gjelder innsyn i dokumenter, og ikke opplysninger som kommer frem i tale eller på annen måte. Likevel inneholder loven og veilederen mye informasjon som er relevant også for det talte ord. Lovbestemt taushetsplikt har forrang fremfor retten til innsyn som følger av offentliglova. Offentliglova skal ivareta andre hensyn enn fvl, nemlig demokratihensynet, kontrollhensynet og hensynet til rettssikkerheten, jfr. lovens § 1. Regjeringens veileder til loven gir som nevnt en oversikt over bl.a. innholdet av hva som

2.8 Arbeidsmiljøloven

Det følger av arbeidsmiljøloven § 4-1 at arbeidsgiver er ansvarlig for at arbeidstakers arbeidsmiljø er fullt forsvarlig. Lovens § 4-3 omhandler det psykososiale arbeidsmiljøet, og (1) pålegger arbeidsgiver en plikt til å tilrettelegge arbeidsplassen slik at arbeidstakers integritet og verdighet ivaretas. Vi har ikke funnet noe teori eller praksis om at arbeidsgiver har blitt holdt ansvarlig for å ikke i tilstrekkelig grad har tilrettelagt for at arbeidstaker skal kunne ha mulighet til å ivareta taushetsplikten. Vi anser det imidlertid som innlysende at en slik tilretteleggelse faller inn under lovens ordlyd «fullt forsvarlig arbeidsmiljø».

2.9 Straffeloven

Straffeloven har regler i §§ 209-211 som hjemler straff or den som bryter lovpålagt taushetsplikt. Straffeloven er av nyere dato, 2005, men den viderefører i stor grad reglene i tidligere straffelov av 1902, jfr. lovens forarbeider, Ot.prp. nr. 22 (2008-2009). Reglene er plassert i kapitlet som omhandler vern av informasjon og informasjonsutveksling:

§ 209 .Brudd på taushetsplikt

Med bot eller fengsel inntil 1 år straffes den som krenker taushetsplikt som han eller hun har i henhold til lovbestemmelse eller forskrift,(...)

Bestemmelsen rammer bevisst brudd på lovbestemt taushetsplikt, uavhengig om overtrederen er offentlig ansatt eller ikke, og uavhengig av hvilken lov som hjemler taushetsplikten, såfremt det ikke er bestemt noe annet i den aktuelle loven (Matningsdal

2021). Konsekvensen av simpelt (ikke grovt) brudd på taushetsplikten, kan altså bli bot eller fengsel i opptil ett år.

Første ledd gjelder tilsvarende ved brudd på taushetsplikt som følger av gyldig instruks for tjeneste eller arbeid for statlig eller kommunalt organ.

For den som arbeider eller utfører tjeneste for et statlig eller kommunalt organ, rammer første og annet ledd også brudd på taushetsplikt etter at tjenesten eller arbeidet er avsluttet.

For offentlig ansatte følger det av fvl. at taushetsplikten varer også etter at arbeidsforholdet er avsluttet, for andre personer må man gå til særlovgivningen for å finne hjemmel.

Grovt uaktsom overtredelse straffes på samme måte.

Også uaktsom overtredelse rammes, denne må være imidlertid være å anse som grov. Rt 1989 s. 1363 er et eksempel på at en sosialarbeider dømt for grovt uaktsomt, å ha brutt taushetsplikten etter fvl § 13.

Medvirkning er ikke straffbar

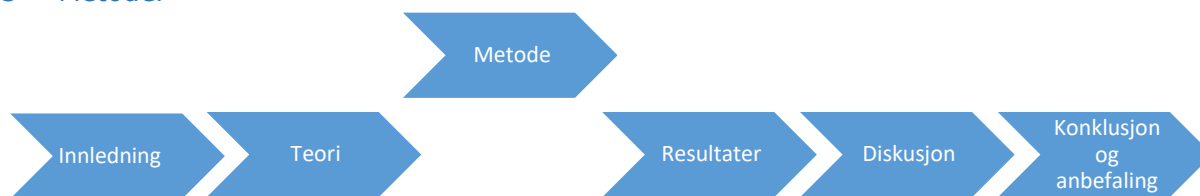
Dette betyr for vår del at en arbeidsgiver ikke kan dømmes til straff etter denne bestemmelsen for å ha medvirket til at en ansatt har brutt sin taushetsplikt.

§ 210 regulerer grovt brudd på taushetsplikten. Ved avgjørelsen om et brudd skal anses som grovt skal det legges vekt på om bruddet har medført tap eller fare for tap for den som er vernet, eller om overtrederen har hatt som forsett å oppnå en uberettiget vinning. Den øvre strafferammen er øket til tre års fengsel.

§ 211 har bestemmelser om straff for brudd på taushetsplikten for enkelte yrkesgrupper.

Brudd på taushetsplikten kan også medføre erstatningsansvar etter de generelle erstatningsreglene, og kan også føre til andre sanksjoner som oppsigelse, avskjed, suspensjon, ordensstraff, jfr. aml §§ 15-7, 15-12, 15-13 og 15-14, og fvl§ 2 andre ledd.

3 Metoder



Figur 17 Oversikt over oppgavens struktur og hovedkapitler

I dette kapittelet blir teorien og grunnlaget for valg av metoden forklart og begrunnet. Deretter blir det forklart og beskrevet hvordan undersøkelsen er blitt gjennomført. Kvaliteten og troverdigheten av undersøkelsen forsvares til slutt.

Vi har en hypotese om at taushetsplikten ivaretas på en god måte på arbeidsplasser med cellekontorer. Dette er antakelig et ukontroversielt utgangspunkt. Vi vil derfor undersøke virksomheter med andre løsninger, som delt cellekontor og en som har aktivitetsbaserte lokaler, for å undersøke om taushetsplikten kan ivaretas i like stor grad her, samt hvilke tiltak som kan eller bør gjennomføres for å ivareta hensynet tilfredsstillende. Et underspørsmål vi vil undersøke, er om ansatte som har oppgaver som er underlagt taushetsplikt har behov for større areal enn andre kontoransatte, eller om annen tilrettelegging kan bidra til god ivaretagelse av taushetsplikten.

Siden problemstillingen er kompleks, og det forutsettes at informantene har god kjennskap til lovverk, fant vi at vil ønsket å velge en kvalitativ metode for å få svar på problemstillingene. Vi mente det var behov for å gå i dybden og få en helhetlig forståelse av problematikken. For å unngå misforståelser og uklarheter var det nødvendig å ha mulighet til å stille oppfølgingsspørsmål.

3.1 Teorigrunnlag

Det er mange ulike metoder som kan benyttes for å finne svar på problemstillingen, men det må gjøre en konkret vurdering av hvilken metode som er best å anvende. Tjora (2017) skriver at «*Alle former for forskningsaktivitet preges av begrensede ressurser, som gjerne begrenser en metodologisk mangfoldighet. Hva slags metoder og analyser man bestemmer seg for å bruke, styres derfor ikke bare av faglige hensyn, men også i noen grad av praktiske forhold*». En metode er kort fortalt hvordan vi innhenter og bruker data på for å få svar på en problemstilling gitt visse forutsetninger.

I løpet av vår utdanning har vi tilegnet oss kunnskap som danner kjernen i det teoretiske grunnlaget som oppgaven er basert på. I tillegg er det i hovedsak blitt benyttet pensum litteratur, internett og akademiske databaser, som for eksempel Bibsys. Dette resulterte i flere treff fra forskjellige artikler, rapporter og bøker både på norsk og engelsk. Når det kommer til innhenting av informasjon fra internett, er det viktig å være kritisk til det man leser. Derfor har vi vært nøye med å sjekke opp i kildene og artiklene, for å påse at disse er relevant informasjon.

Vi har funnet lite forskning og teori som omhandler vår problemstilling direkte. Vi har derfor gått igjennom en rekke rapporter og artikler som omhandler muligheten for å kunne arbeide uforstyrret og konsentrert, og har benyttet disse funnene analogisk. Det vi ønsker å finne ut av gjennom våre undersøkelser er om og eventuelt hvordan taushetsplikten kan ivaretas i andre kontorkonsepter enn cellekontor.

3.2 Casestudier

Oppgaven vår tar for seg tre casestudier. Det finnes flere ulike forklaringer på hva en casestudie er. Jacobsen (2005) definerer casestudie i sin bok som; «en form for studier der selve studieobjekt er avgrenset tid og rom. Studieobjektet kan være en organisasjon eller en spesiell «hendelse» (Jacobsen, 2005).

Vi valgte tidlig at det vil være mest hensiktsmessig å bruke casestudie tilknyttet til problemstillingen i denne oppgaven fordi de spørsmålene vi ønsket svar på forutsatte dybdeforståelse. Vi har foretatt 3 case med ulike arbeidsplasskonsepter. Innledningsvis skulle vi undersøke 4 case. Men pga. Covid19 ble det ene bygget stengt og det var ikke praktisk mulig å gjennomføre undersøkelsen. Det casene har felles er at alle er offentlige/kommunale virksomheter som har en arbeidshverdag som er preget av taushetsplikt og personvern. De 3 utvalgte virksomhetene er Barneverntjenesten, NAV og Boligutleie.

3.3 Kriterier for valg av forskningsdesign

Forskningsdesignet som vi velger å benytte, må være tilpasset slik at informasjonsinnsamlingen vil kunne generere informasjon som vi ønsker skal belyse vår vurdering. Det vil si innhenting av data om de ansattes subjektive mening om:

- Dagens arbeidskonsept og løsning
- Hvorvidt bygget hemmer eller fremmer taushetsplikten og personvernet
- Hvilke fysiske, tekniske og organisatoriske tiltak kan være relevant for å ivareta disse hensynene?

3.4 Valg av forskningsmetode

I metodedelen kan man velge kvantitativ og/eller kvalitativ metode som forskningsstrategi. Vi har hovedsakelig benyttet kvalitativ metode, men også benyttet til dels kvantitativ metode gjennom spørreskjemaene i gruppeintervjuene. Med en kvantitativ metode er målet å samle inn data fra flere enheter, og er en god metode for å svare på spørsmål om «hvor mange» eller «hvor ofte». Ulempen med denne metoden er at forskeren har lite fleksibilitet. I tillegg bør man ha en god del fagkunnskap om emnet man skal undersøke (Johannessen, Tufte, Christoffersen, 2004). Vi har imidlertid benyttet flest spørsmål av typen «hvordan» og «hvorfor», og disse besvares bedre gjennom en mer kvalitativ metode.

I denne oppgaven skal vi undersøke:

Hvordan ivaretar den fysiske utformingen av offentlige bygg taushetsplikten og personvernet?

Formålet med undersøkelsen er å avdekke de ansattes oppfatninger og erfaringer om arbeidsplasskonseptet relatert til ivaretagelsen av taushetsplikten og personvernet. Det vi ønsker å undersøke er det vanskelig å kvantifisere. Vår problemstilling blir derfor løst best ved å velge hovedsakelig en kvalitativ metode til informasjonsinnhenting. Ved å velge kvalitativ forskningsmetoden kan man velge en mer ustrukturert intervjuform, som gir en større frihet for å avdekke temaer som ikke har blitt oppgitt på forhånd. Ved hjelp av en slik metode vil man få dybdeinformasjon om et område. Ulempen med denne metoden er at det kan bli vanskelig å generalisere dataene som man samler inn (Johannessen et al., 2004). De kvalitative tilnærmingene som ble benyttet i denne oppgaven består av delvis strukturerte intervjuer, virtuell befarings og egne befarings av lokalene.

Ringdal (2007) utdyper i sin bok om ulike forskningsdesign som for eksempel tidsdesign, tverrsnittdesign, langsgående design og casestudie. Metoden tidsdesign går ut på at undersøkelsen skal bli utført enten en eller flere ganger. Den er delt opp i to varianter: langsgående design og tverrsnittdesign (Ringdal, 2007). For at denne metoden skulle være aktuell for prosjektet vårt, ville det vært best å gjennomføre intervjuene rett etter innflytting, for så å utføre et nytt intervju en tid etter at ansatte hadde tatt i bruk det nye bygget. Da kunne man ha sett hvordan ansattes meninger om bruken har endret seg etter å ha blitt kjent med arbeidskonseptet og plassen. Pga. begrenset med tid vil denne metoden ikke være gjennomførbar. Langsgående designet handler om å følge en case over tid (Ringdal, 2007). Denne metoden vil gi gode observasjoner av bruken på arbeidsplasskonseptet, og bedre grunnlag til evalueringen. Men denne metoden utelukker seg selv pga. tiden og Covid19. Hvor stor nytte vår prosjektoppgave ville ha hatt av disse to metodene er vi usikre på, siden vi er ute etter de ansattes oppfatninger.

I dette prosjektet ser vi det som mest nyttig og gjennomførbart å velge casestudie med tre caser som har ulike arbeidsplasskonsepter. Vi har gjennomført flere observasjoner og intervjuer. Vårt utvalg består av 15 informanter.

Det er den ansatte som er bruker av bygget. Hva angår taushetsplikten er det imidlertid ikke brukeren som primært skal beskyttes av taushetsplikten, men mottakeren av den tjenesten som brukeren tilbyr. Vi fant tidlig ut at det ikke ville være praktisk mulig å undersøke denne dimensjonen av problemstillingen i særlig utstrekning. Vi kontaktet derfor brukerombudet i kommunen, for å få belyst denne siden.

3.5 Hva er USEtool?

Som en ramme rundt analysen har vi benyttet verktøyet USEtool (Hansen, Blakstad & Knudsen, 2009). Fokuset i evalueringen vil være på de ansatte som bruker arbeidsplassen, og deres tanker på hvordan bygget er tilrettelagt for den aktuelle bruken.

Vi vil ikke benytte alle trinnene, men vi velger ut deler av-, og tilpasser metoden i den grad det er nødvendig for å besvare oppgaven, og hva som er praktisk mulig under en pandemi, der ansatte sitter på hjemmekontor. Som informanter i datainnsamlingen til gruppeintervjuene har vi valgt å bruke 11 ansatte i tillegg til intervju med 3 virksomhetsledere.

USEtool er et verktøy som beskriver trinn for trinn, om hvordan man kan evaluere bygningens brukskvalitet på en systematisk måte. Vi har tilpasset metoden for passe vår problemstilling, der muligheten for ivaretagelse av taushetsplikten er den kvalitet som skal evalueres. USEtool er en metodehåndbok for kartlegging og evaluering av bygningens brukskvalitet. Håndboken presenterer metoder og verktøy som skal bidra til å avdekke hvor tilfreds brukerne er av bygningen samt gir en oversikt om brukskvaliteten. Det medfølger en rekke maler for informasjonsinnhenting som vi har tatt utgangspunkt i for våre intervjuer. Metoden gir en systematisk prosessbeskrivelse for hvordan forvaltere og eiere av bygningen kan skaffe brukererfaring. Denne erfaringen kan brukes videre til forbedringer i eksisterende bygninger samt input til programmering av nye lokaler eller bygninger (Hansen, Blakstad & Knudsen, 2009).



Figur 18 Trinnene i USEtool (Hansen, Blakstad & Knudsen, 2009)

Kartleggingen presenterer systematisk fem forskjellige innsamlingsmetoder (se figur 18). Den gir retningslinjer og råd for hvordan vi skal utføre metoden på en best mulig måte.

Det er ingen krav å benytte alle metodene, men i stedet bruke deler av kartleggingsverktøyet. Dette vil være avhengig av hva som egner seg best. Det viktigste er å bruke de metodene som gir et godt og riktig bilde av situasjonen (Hansen, Blakstad & Knudsen, 2009). Pga. Covid19 har vi endret gjennomføringsmetoden i trinn 3 "Gåtur". I stedet for å gjennomføre en fysisk befaring valgte vi å gjennomføre befaringen digitalt på Teams med gruppen. Mal for digital gåtur er tatt inn i vedlegg 3. Trinn 4, workshop, har gått ut pga. oppgavens rammer.

Første trinn – Definere evalueringen

I trinn en ble formålet og omfanget i evalueringen definert. Innledningsvis innhentet vi tegninger over bygninger og de ulike arealene. Videre intervjuet vi ledelsen i brukervirkosomhetene for å finne ut hvilke strategier, oppgaver, visjoner og målsettinger virksomhetene har. Dette foregikk på Teams og fungerte godt. I tillegg fikk vi avdekket ledelsens tanker om hvordan konseptet og løsningen bidrar til ivaretagelsen av taushetsplikten samt generelle brukererfaringer. Leder fikk oversendt en detaljert intervjumal på forhånd, samt spørsmål og problemstillinger som vi ønsket svar på.

Andre trinn - Kartlegging av brukskvalitet

Andre trinn i evalueringen bestod av en samlet kartlegging. Formålet i dette trinnet var å få et overordnet innblikk av bygget og deler av bygget ved å innhente tilgjengelig data. Hansen, Blakstad og Knudsen (2009) anbefaler å innhente data fra et strukturert gruppeintervju med utvalgte brukergrupper. Erfaringer tilsier at brukskvaliteten blir evaluert best ut fra den enkeltes ståsted og kontekst. Trinn 2 dannet grunnlaget for den videre evalueringen, og definerte fokusområdene som vi ønsker å få belyst i trinn tre. Fokusområdene bør ses i sammenheng med oppgavens problemstilling.

Tredje trinn – Virtuell befaring

Formålet med den digitale befaringen/gåturen er å samle relevant erfaring fra brukerne rundt bestemte temaer, og få oversikt om hvor og hvorfor noe fungerer godt eller dårlig. Metoden er en kvalitativ metode som krever at man forhåndsvelger et antall brukere. Disse skal man ta med på en runde i bygget, i dette tilfelle en digital runde, på forhåndsbestemte stoppesteder. For å få best grunnlag til evaluering, bør man velge brukere som har en brukerrettet tilknytning til arbeidsplassen (Hansen, Blakstad & Knudsen, 2009).

Trinn tre ga oss en bedre forståelse om dagens løsning og arbeidsplasskonsept fungerte bra eller dårlig. Man kan selv velge hvilken grad av åpenhet og diskusjon man ønsker å ha gjennom «gåturen». Enten kan deltakerne diskutere høyt sammen, eller stille og individuelt (Hansen, Blakstad & Knudsen, 2009). Formålet med undersøkelsen var å få mest mulig informasjon fra brukervirkosomheten, herunder hvordan dagens arbeidsplasskonsept og løsning ivaretar taushetsplikten i det daglige. Vi valgte derfor å tilrettelegge for gruppediskusjoner.

På forhånd valgte vi ut stoppestedene som deltagerne skal stoppe å reflektere over. Hansen, Blakstad og Knudsen (2009) anbefaler å velge de stoppestedene som utvalget bruker eller kan mye om.

Før den digitale befaringen ble en epost sendt ut til alle deltagerne, slik at de fikk på forhånd informasjon om tema og formålet med "gåturen". Vurderingene av brukskvaliteten fra deltagerne kan bli påvirket av hva slags stilling og arbeidsoppgaver

den enkelte har (Hansen, Blakstad & Knudsen, 2009). Vi startet derfor møte med å få informasjon om deltagerens stilling og bakgrunn.

Fjerde trinn – Workshop

Ved å gjennomføre en workshop kan man gjennomgå og diskutere funnene i trinnene opp imot problemstillingen og virksomhetens strategi. Denne workshopen bør bli gjennomført med de brukerne som deltok i trinn tre. Optimalt sett burde også ledelsen og den lokale Facility Management- avdelingen være representert her. I dette trinnet skal man finne ut om hvorfor arbeidsplassen oppleves som god eller dårlig i forhold til målsettingene (Hansen, Blakstad & Knudsen, 2009). På grunn av oppgavens rammer utgikk dette trinnet.

Femte trinn – Sluttrapport/Handlingsplan

Målet med trinn fem er å utforme handlingsplanen, eller oppsummere de viktigste resultatene av evalueringsprosessen. Resultatet av sluttrapporten vil være farget av formålet som ble definert i trinn en: de overordnede strategiene og problemstillingene. Rapporten kan bli benyttet til å forbedre løsninger, hvordan framtidens bygg bør være utformet eller få et større innblikk i relasjonen mellom bygget og dens bruker (Hansen, Blakstad & Knudsen, 2009).

Praktisk anvendelse av USEtool som verktøy

I denne undersøkelsen har vi benyttet USEtool for å evaluere byggets brukskvalitet. Den kvaliteten vi konkret evaluerer, er byggets egnethet for ivaretagelsen av taushetsplikten.

Gjennomføring av kvalitative intervjuer

I forbindelse med denne oppgaven ble det gjennomført et informasjonsmøte med organisasjonens direktør, hvor vi blant annet fikk informasjon om bakgrunnen for arbeidsplasskonseptet og organisasjonen. Deretter gjennomførte vi kvalitative intervjuer med 3 virksomhetsledere. Vi brukte semi strukturert intervjuform. Dette ga oss mulighet for fleksibilitet relatert til dybdespørsmål. Ifølge Olsson (2014) skal ikke spørsmålene være ledene, og bør være lett forståelig.

Før intervjuene ble foretatt, ble det sendt en e- post vedlagt dokumentasjon om intervjuguiden, med en beskrivelse av hva oppgaven omhandlet og temaer som skulle tas opp. Med bakgrunn i teoridelen og problemstilling, ble intervjuguiden deretter utformet. Denne var fremme på skjermen i Teamsmøtet under intervjuet og transkriberingen foregikk direkte under intervjuet, slik at leder fikk mulighet å godkjenne og utfylle besvarelsen underveis. Intervjuenes lengde varierte fra 90 – 120 minutter. Alle intervjuene ble gjennomført på Teams. For å sikre validiteten til notatene fra respondentene, utførte vi intervjuene sammen og hadde hver vår rolle samt tok opptak av undersøkelsen. Bevisst booket vi møtet 30 minutter lengre enn planlagt. Avdelingslederne var da lett tilgjengelig, som ga oss muligheten til å etter kontrollere notatene våre.

Gruppeintervju og kartlegging av brukskvalitet

Basert på funnene i trinn 1 utarbeidet vi kartleggingsskjema for strukturert gruppeintervju. Informanter ble utpekt av virksomhetslederne. I tillegg tok noen ansatte, som hadde hørt om oppgaven, tok kontakt med ønske om å delta. Skjema består av totalt 28 påstander fordelt på fire tema. Utsagnene og informasjon ble oversendt

deltagerne på forhånd. De skal svare på en scala fra 0 til 6 i hvilken grad de er enige i påstandene, 0 tilsvarer helt uenig og 6 er i helt enig, jfr. vedlegg 2.

Siden taushetsplikten skal ivareta en viktig og grunnleggende rettighet som sågar er inntatt i EMK og Grunnloven, anser vi at det bør vurderes tiltak dersom score er lavere enn fem.

Utsagnene var delt inn i fire temaer.

- Det første tema omhandler den ansatte, dennes oppgaver, holdninger og kultur på arbeidsplassen. De blir også spurt hvorvidt de opplever at leder har fokus på taushetsplikten i driften.
- Det andre temaet er hvordan byggets planløsning og utforming tilrettelegger for arbeid med taushetsbelagte opplysninger i ulike situasjoner.
- Det tredje temaet er hvilke tekniske tiltak og hjelpemidler som er tatt i bruk for å bedre ivaretagelsen av taushetsplikten.
- Det siste temaet angår hva de ansatte tenker om hvorvidt taushetsplikten kan ivaretas i et annet kontorkonsept enn det de har i dag, og om dette ville la seg gjøre dersom arealet pr ansatt ble mindre enn det der er i dag.

Påstandene er formulert slik at jo høyere score respondentene setter på et utsagn, jo bedre presumeres det at ivaretagelsen av taushetsplikten er.

Ulempen ved å sende intervjuguiden på forhånd er at intervjuobjektet kan tenke ut måter å unngå problemstillinger ved å stille seg nøytral. Vi valgte å gjennomføre gruppeintervju med nøkkelpersonene før den digitale befaringen, siden vi mener at spørsmålene setter informantene i en modus som gjør det lettere å ha riktig fokus når vi gjennomfører intervjuet. Vi valgte også å holde en liten introduksjon om taushetsplikten slik at informantene skulle ha en omforent oppfatning om hva denne innebærer i denne sammenheng, samt forståelse av hva konkret vi ønsket å undersøke. Gruppeintervjuene ble gjennomført på Teams og ble tatt opp etter samtykke med alle deltagerne og svarene ble notert digitalt slik at alle hadde mulighet å korrigere og endre underveis. Merknader og kommentarer ble skrevet på skjerm underveis under intervjuet.

Digital befaring

Selve "gåturen" ble gjennomført på teams ved at vi viste bilder av stoppestedene. På hvert stoppested reflekterte og diskuterte informantene om positive og negative sider ved de utvalgte stoppestedene. Vi noterte alt digitalt på skjermen underveis. Grunnen til at befaringen ble gjennomført sammen og ikke i stillhet, var fordi vi mener at gode refleksjoner vil komme ut av at deltagerne diskutere høyt med hverandre. Ulempen ved at de gjennomførte befaringen høyløst og ikke i stillhet, er at deltakerne kan bli påvirket av hverandres meninger. Optimalt sett ønsket vi å gjennomføre et intervju etter gåturen, alene med hver av deltagerne. Her kunne hver enkelt legge frem sine egne meninger. På grunn av Covid19 fikk vi ikke gjennomført dette.

3.6 Utvalget av intervjuobjektene

På grunn av tidsfristen, har vi begrenset omfanget av intervjuobjekter til det vi følte var et minimum. Optimalt sett skulle vi ha intervjuet flere avdelinger i bygget og gjennomført flere metoder. Vi har intervjuet totalt 15 ansatte, og anse at det et forsvarlig antall, rapportens omfang tatt i betraktning.

Ved valg av respondenter la vi vekt på personer som har førstehånds erfaring med bruken av bygget og flyttingen, samt informasjon tilknyttet til problemstillingen. Til oppgaven har vi intervjuet saksbehandlere, jurister og avdelingsledere. Det ble intervjuet først 3 ledere og 11 medarbeidere (se kapittel 4). Vi har prøvd å dekke hele spekteret av faggrupper som arbeider med taushetsbelagte opplysninger i de ulike virksomhetene.

3.7 Fordeler og ulemper med valgte forskningsdesign

I denne oppgaven skal vi undersøke og evaluere brukerens syn på arbeidsplasskonseptet, samt si noe om i hvilken grad taushetsplikten og personvernet er ivaretatt. En fordel er at vi har tre caser med ulike arbeidsplasskonsepter og har intervjuobjekter som både er ledere og medarbeidere.

En annen fordel ved evalueringen, er at intervjuobjektene har arbeidet i bygget mellom 2 og 4 år. Andersen mfl. (2016) mener hvis prosjektet bli evaluert for tidlig (innen ett år), kan man evaluere et prosjekt som fortsatt ikke har oppfylt sine formål. Det kan også være en del innkjøringsproblemer som kan påvirker utfallet, f.eks. innregulering av ventilasjon, Facility management avtaler som ikke er på plass, interiør osv. På en annen side må ikke prosjektet bli evaluert for sent (mer enn 4 år etter innflytting). Da kan det være vanskelig å vite hvilke endringer som skyldes flytteprosjektet og hvilke som skyldes andre påvirkninger som f.eks. samfunnsutviklingen. Optimalt sett bør evalueringen finne sted to år etter innflytting (Andersen, Andersen & Grude , 2016).

3.8 Validitet og reliabilitet

For at oppgaven skal bli god, er det viktig å vurdere validitet og reliabilitet i metodene. Ifølge Jacobsen bør all empirisk data tilfredsstille disse kravene: empirien burde være gyldig, relevant, pålitelig og troverdig (Jacobsen, 2005). Med gyldighet og relevans menes det at man faktisk måler det man ønsker å måle. I tillegg bør det som blir målt oppfattes som relevant. Generaliserbarhet er også et begrep som tas opp. Dette vil si noe om i hvilken grad et funn kan gjøres generisk og benyttes i andre sammenheng. Begrepene pålitelighet og troverdighet sier noe om undersøkelsen er til å stole på (Jacobsen, 2005).

Intern validitet

Er dataene vi samler inn relevant nok for å kunne konkludere?

Med høy validitet menes det at man faktisk måler det man ønsker å måle. (Jacobsen, 2005). En svakhet ved metoden er at undersøkelsene ble gjennomført kun digitalt da alle satt på hjemmekontor på grunn av Covid19. Dette kan være en svakhet fordi at når man skal stille spørsmål som ikke har et klart svar eller er negativt, trenger man å diskutere og snakke i munnen på hverandre. Torgersen (2020) mener dette er lettere å gjøre i fysiske møter. En annen svakhet er at respondentene ikke har sittet fysisk på kontoret på flere måneder. Da kan det være at respondentene har glemt mye som er relevant.

Vi har til hensikt å måle så nøyaktig og pålitelig som mulig, men vi er klar over at det er fullt mulig å få gale resultater. Dette kan skje dersom vi måler noe annet enn det som var hensikten. For å unngå dette må formålet med intervjuene være tydelig formulert. Derfor valgte vi bevisst å ha oppgavens problemstilling i fokus og god gjennomgang av

begrepene og lovverket før vi startet intervjuene. Intervjuguiden var oppe under intervjuene, slik at informantene kunne lese spørsmålene og se hva vi noterte. I tillegg gjennomførte vi gåturen rett etter gruppeintervjuet, for å kunne gå mer i dybden og kvalitetssikre svarene i spørsmålene. Vi mener at dette til sammen gir en høy intern validitet.

Ekstern validitet

Ekstern validitet handler om resultatet i oppgaven kan generaliseres. Casestudier er sted og tidsavhengige og trenger ikke å være generaliserbare eller representative (Olsson, 2014).

Trendene vi ser i offentlige sektor og som er undersøkt i litteraturinnhenting, vil i viss grad være universelle. Arbeidsplasskonseptene er generelle, men hvordan de er utformet kan variere. Vi ønsker å påpeke at oppgaven tar for seg tre case, og at trivsel, kultur, brukerreisen og bygningstekniske faktorer har en påvirkning. Vi anser at sammensetningen av intervjuobjektene bidrar til at resultatet valid. Intervjuobjektene var fra ulike avdelinger innad i bygget. Dette er en styrke og øker den eksterne validiteten, siden funnene kan dekke flere ulike arbeidsformer og oppgaver.

Reliabilitet

Reliabilitet handler om undersøkelsen er til å stole på. Det vil si at dersom undersøkelsen gjentas eller kontrolleres, og man får det samme resultatet, er det troverdig (Olsson, 2014).

Undersøkelsen bestod hovedsakelig av kvalitative metoder. Det kan være en svakhet siden svarene er personavhengig og gir derfor lavere reliabilitet. Intervjuobjektene ble spurt om å representere oppfatningene og opplevelsene for sin avdeling, men svarene vil naturlig nok bli påvirket av egne preferanser og opplevelser. En styrke i metoden er at vi oversendte intervjuguiden på forhånd. Dette vil være med på å styrke påliteligheten. For å unngå at respondentene misforstod spørsmål og at resultatene ble feil av den grunn, kunne deltakerne avslutningsvis i intervjuene, komme med oppfølgingsspørsmål på emner vi følte var uklare. Vi gjennomførte alle intervjuene sammen for å minimalisere feilkilder når vi skulle analysere resultatene i etterkant. For å hindre misoppfattelser under intervjuene, valgte vi å gjenta utsagnene som respondentene skulle ta stilling til flere ganger og forsikre oss om at de var korrekt oppfattet.

Vi anser at informasjonsreliabiliteten er tilstrekkelig til at undersøkelsen kan legges til grunn som relevant og troverdig.

Når det gjelder reliabiliteten til empirien vi samlet inn i Trinn 2 mener vi at denne er god. Vi transkriberte underveis i møtene direkte på skjermen. I tillegg gjorde vi video opptak som vi brukte som kontroll i etterkant for kvalitetssikring.

4 Resultat

Som vi beskrev i pkt 3.2. ovenfor, har vi gjennomført 3 casestudier.

Vi vil innledningsvis i dette kapitlet kort presentere de tre casene. De sentrale faktaopplysningene er for oversiktens skyld også inntatt i tabell 1 nedenfor. Deretter presenteres funnene fra intervjuene med de tre virksomhetslederne. Intervjuene er

basert på spørsmål som redegjort for i pkt 3.5. og intervjumalen er inntatt i vedlegg 1. Videre presenteres hovedfunnene fra de strukturerte gruppeintervjuene, og deretter funnene fra de digitale gåturene. Intervjumaler, informasjonsskriv og guide til gåturene er inntatt i henholdsvis vedlegg 2, og 3. Funnene fra de to siste trinnene er noe repetitive, men de blir likevel presentert, siden funnene fra trinn tre i stor grad bekrefter funnene fra trinn to. Funnene fra de tre gruppeintervjuene blir oppsummert i et eget avsnitt der samtlige påstander og individuelle score er tatt inn og presentert skjematisk. Avslutningsvis, i pkt. 4,5, presenteres funn som er innhentet i forbindelse med muntlig og skriftlig dialog med brukerombudet i kommunen. Dette for å belyse et av funnene vi gjorde i forbindelse med de planlagte intervjuene.

4.1 Presentasjon av casene

Det første caset er et barnevernkontor med 74 ansatte. Bygget er fra 2000-tallet, og virksomheten har vært i lokalene i 8 år. Kontorkonseptet er cellekontor, noe som man skulle anta gir grunnlag for god overholdelse av taushetsplikten. Virksomheten hadde cellekontor som konsept også i de forrige lokalene. Caset viser imidlertid at kontorløsning, bygningsmessige og tekniske løsninger, og organisatoriske forhold gjør dette mer problematisk enn man skulle anta.

Det andre caset er et NAV-kontor med 220 ansatte. Bygget er et nybygg, og virksomheten har vært i lokalene i 3 år. Kontorkonseptet er ABW, som er en mer åpen løsning enn cellekontor, som de satt i tidligere. Mange ansatte mente denne overgangen ville bli utfordrende med tanke på god overholdelse av taushetsplikten.

Det tredje caset er Boligutleie som er en virksomhet som leier ut og forvalter boliger til vanskeligstilte i kommunen. Det er på intervjuutidspunktet 7 ansatte, og 1,5 stillinger er vakante. Bygget er et eldre kontorbygg i fire etasjer, og virksomheten har vært i lokalene i to år. Konseptet er delt cellekontor. Virksomheten disponerte tidligere eksklusive lokaler i en egen etasje i annet bygg. Konseptet der var cellekontor/delt cellekontor, og det hadde betydelig større kontorareal enn det de har i dag. I 2019 ble virksomheten innlemmet i en drifts- og forvaltningsetat, og samlokalisert i en etasje med andre virksomheter i teknisk drift. De ansatte var i forbindelse med overflyttingen opptatt av hvilke konsekvenser dette ville få, for blant annet muligheten til å ivareta taushetsplikten.

De tre virksomhetene driver kjernevirksomhet som typisk ligger til de fleste av landets kommuner. De skiller seg i areal pr ansatt, og antall ansatte. Det de har felles er at de forvalter og fordeler tjenester av store økonomiske verdier (omsetningen er oppgitt i spenn av hensyn til anonymitet), og at de i ulik grad håndterer taushetsbelagte opplysninger. Alle de tre casene har også det til felles at de har en mottaksfunksjon, der de tar imot avtalte og ikke- avtalte henvendelser fra klienter. Relevant nøkkelinformasjon om casene er inntatt i tabell 1.

	Barnevernet	NAV	Boligutleie
Fakta om virksomheten	Kjernevirksomhet: Forvalte Barnevernsloven	Få mennesker ut i lønnet arbeid	Utleie av boliger til vanskeligstilte
	Omsetning: MNOK 100-150	MNOK 250-300	MNOK 100-150
	Totalt 150 ansatte, hvorav 74 ansatte med arbeidsplass i bygget.	220 ansatte	7 ansatte (8)
	Type ansatte: Saksbehandlere, merkantil (resepsjon) , rådgivere	Saksbehandler, merkantil, rådgivere	Forvaltere, konsulenter
	Totalt areal 2362 kvm, 34 kvm pr. ansatt	Totalt areal: 3200 kvm 23 kvm pr ansatt	Totalt areal; 312 kvm , 8 kvm pr ansatt *
Omfang av oppgaver som er belagt med taushetsplikt	Alt	Alt	10-50 %
Er ivaretagelsen av taushetsplikten tilfredsstillende i dag?	Ja og nei	Ja	Ja og nei
Hvilket arbeidsplasskonsept har virksomheten i dag?	Cellekontor/delt cellekontor	ABW	Delt cellekontor
Er det forbedringspotensiale?	Det opplyses at det antas at det er for trangt til å gjøre tiltak.	Ingen anmerkninger	Ja ifølge leder, nei ifølge ansatte
Ansattes medvirkning ved valg av konsept/utforming	Antar det var noe medvirkning	Mye medvirkning	Ja
Rapporterte brudd på taushetsplikten	Nei	Nei	Nei

Tabell 1 Nøkkelinformasjon om casene

*Av arealet på 312 kvm disponerer Boligutleie kun 56 kvm eksklusivt. Dette utgjør kun arbeidsplass relatert areal (kontorplassene). Så det er ikke direkte sammenlignbart med case NAV og Barnevernet. Det er en svakhet med arealinformasjonen er at det ikke har blitt beregnet areal til kantine, nærstøttendeareal, andre møterom i bygget eller andre lignende fellesfunksjoner.

For ordensskyld vil vi presentere nøkkelpersonene i casene:

A Barnevernet	A0 A1 A2 A3
B NAV	B0 B1 B2 B3
C Boligutleie	C0 C1 C2 C3
Brukerombudet	D1

Tabell 2 Oversikt over nøkkelpersonene i casene

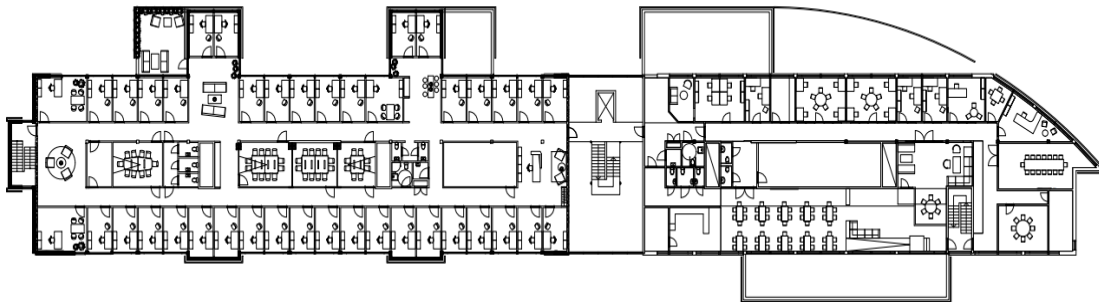
4.2 Funn Barnevernet

Barnevernet disponerer 2. og 3. etasje i et bygg fra 2000-tallet. Kontorkonseptet var opprinnelig cellekontor, som på grunn av økt behov for kapasitet har medført at mange ansatte deler cellekontor i dag. Virksomheten disponerer 3. og 4. etasje i bygget. Besøkende går inn fra bakkeplan, og har adgang til resepsjonen som ligger i fjerde etasje. Som det fremgår av figur 19, og plantegningene er lokalene typiske for konseptet med celler langs ytterveggene og møterom i midten av bygget.



Figur 19 Bilde av gangsonen

Plantegning for 3. etasje:



Figur 20 Plantegning 3.etg.

Plantegning for 4. etasje:



Figur 21 Plantegning 4.etg.

4.2.1 Funn fra kvalitativt intervju med virksomhetsleder

Konsept og fysisk utforming

Bakgrunnen for at Barnevernet valgte cellekontor som konsept, var at de trengte større lokaler. De satt i cellekontor i de lokalene de skulle flytte fra. Det var aldri tema å vurdere andre løsninger. De anser at dette konseptet legger til rette for god ivaretagelse av taushetsplikten.

Virksomhetsleder anser at den største utfordringen ved en eventuell overgang til aktivitetsbasert kontorkonsept i disse lokalene, er at selve lokalene ikke er egnet til dette, og at det er for liten plass som det er. Det blir problematisk å skjerme de enkelte avdelingene lydmessig, på en god måte i disse lokalene. Det måtte blitt syv områder som var skjermet fra hverandre. Innenfor barnevernsetatens område anser virksomheten at cellekontor er det beste alternativet, på bakgrunn av omfanget av taushetsplikten og fordi sakene er komplekse og krever konsentrert arbeide. Men det er også behov for

felleskap, og innenfor den enkelte avdeling kunne det være mulig med en mer åpen løsning.

Virksomhetsleder kjenner ikke årsaken til virksomheten skulle flytte til nettopp disse nye lokalene.

Det ble ikke gjennomført noen bygningsmessige tiltak i lokalene, før innflyttingen, for å tilrettelegge for ivaretagelse av taushetsplikten, annet enn at det ble besluttet at venterommet skulle gjøres større, og at det er streng adgangskontroll. Det er kun venterommet utenforstående kan få adgang til, uten å bli låst inn av en ansatt.

De ansatte sitter i cellekontor, noen sitter alene, og noen sitter to eller tre sammen. Det er mer enn ti kontorer som er delt. Dørene til de enkelte kontorene er i utgangspunktet lukket. Det finnes ikke åpne landskap, telefonrom eller stillerom i bygget. De bruker ikke kontorene som møterom. Alle møter skal foregå i møterommene. Besøkende blir hentet og fulgt rundt i bygget.

Det er ingen spesiell lydisolering i kontorene eller på møterommene. Leder er usikker på om man kan høre konkret *hva* som blir sagt i nabolokalet, men man muligens kan høre *at* det prates. Virksomheten benyttet opprinnelig et kontor ved venterommet til samtalerom, men dette måtte de gå bort fra, på grunn av at det var for lytt mot venterommet. Det ikke meldt inn noen konkrete avvik eller klager på at det ikke er lydisolert ut over dette.

Forutsatt at rommene er tilstrekkelig lydisolerte, tilsier disse funnene at disse lokalene tilrettelegger for god ivaretagelse av taushetsplikten.

Arealbruk

Virksomheten opplever at det er trangt, og at det ikke er forsvarlig eller fysisk mulig å ivareta taushetsplikten på en god måte dersom man reduserer arealet.

Taushetsplikt

Det er forvaltningsloven og barnevernloven som regulerer de ansattes taushetsplikt. Ingen oppgaver i virksomheten er uberørt av taushetsplikten. Alle ansatte må passe på hva de sier og gjør under hele arbeidsdagen. Barnevernet er et stort kontor, sett på landsbasis. Virksomheten er organisert slik at avdelingene er delt opp i avdelinger ut ifra en spisskompetanse. Den ansatte kan fritt dele informasjon innenfor sin egen avdeling, men ikke samarbeide fritt eller dele informasjon med de andre avdelingene. Det er syv ulike avdelinger i lokalene. De som for eksempel jobber med undersøkelser, samarbeider ikke med resten av kontoret, uten at dette er formalisert. Dersom noen fra en annen avdeling trenger opplysninger fra en undersøkelsessak, må de innhente samtykke fra den som opplysningene gjelder, eller ha lovhjemmel.

Virksomhetsleder opplyser om at det er en utfordring for taushetsplikten at de har vrimleområder, der ansatte fra alle avdelinger kan snakke sammen. Her kan det være risiko for å overhøre telefonsamtaler og samtaler. Det er ingen slike områder som er tilrettelagt for konfidensielle samtaler.

Prosess

Det antas at taushetsplikten var et tema når virksomheten flyttet inn i lokalene, siden det var bestemt at det opprinnelig skulle være enkeltmannskontor/cellekontor til hver ansatt, og større kontorer til avdelingslederne. På grunn av økt behov for kontorplasser har dette blitt endret underveis, slik at mange må dele kontor nå. Det er nå flere av de store rommene som er gjort om til tremannskontor. I den avsluttende programmeringen

ble det besluttet større venterom, og låsbare dører. Dette var først og fremst av sikkerhetshensyn.

Mottak

Venterommet er som et vanlig venterom. Klienten blir tatt imot i skranken, og sitter helt åpent. Vedkommende blir deretter fulgt videre til et møterom av saksbehandler. Det kommer også uanmeldte besøk. Disse henvender seg direkte i skranken, og må forklare sitt ærend der.

Tekniske tiltak

Det er gjennomført noen konkrete tiltak underveis i bygget, for å bedre ivaretagelsen av taushetsplikten. På møterommene er det lameller for skjerming på glassveggene. Ved møter, er lamellene er på gløtt på grunn av sikkerhetsrutinene. Denne rutinen er et resultat av en avveining mellom sikkerhet og konfidensialitet.

Printerne står i egne rom. Virksomhetsleder har etterlyst nøkkelkort til printerne. Det er et behov for dette, fordi med dagens system blir dokumenter liggende på printerne noen ganger. Dette er ingen god løsning sett i lys av taushetsplikten, men det er ikke meldt noen konkrete avvik.

Det er ikke noen spesiell sikring av de ansattes mobiltelefoner. De ansatte skal ikke ta med telefoner hjem. Telefonene skal ligge igjen på arbeidsplassen. De som er tilgjengelig hele døgnet, har egne vakttelefoner. De ansatte har ikke tilgang til dokumenter eller fagsystemet via telefonene.

Virksomhetsleder anser at det er ikke behov for screens på pc-ene, for å hindre at noen som går forbi kan se taushetsbelagte opplysninger når de går forbi, siden de ansatte ikke sitter åpent.

Organisasjonskultur

Det har vært mye fokus at de ansatte må slå av skjermene når de går fra plassen sin, og at de ikke skal la dokumenter ligge fremme. I løpet av pandemien har det også vært drøftet hvordan man skal skjerme seg på hjemmekontor. De ansatte har en grunnutdanning som prenter inn betydningen av taushetsplikten, så de ansatte forutsette til en viss grad i å ivareta dette selv. Det bør ligge i ryggmargen deres. Det er også lagt opp til arenaer der de på en trygg måte kan ventilere, dersom de har behov. Dette reduserer risikoen for a de snakker med utenforstående.

4.2.2 Funn fra strukturerte gruppeintervjuer

ANSATTES ARBEIDSOPPGAVER OG FORHOLD TIL TAUSHETSPLIKTEN	5,4
PLANLØSNING/UTFORMING	3,3
TEKNISKE TILTAK/HJEPEMIDLER	3

Tabell 3 Gjennomsnitt score gruppeintervju

Det var tre respondenter som deltok fra Barnevernet. De er mellom 40 og 60 år, og har jobbet i virksomheten i mellom fem og 18 år. De har ulike roller innen saksbehandling og ledelse. Respondent A1 og A2 sitter på delt cellekontor og A3 sitter alene på cellekontor. Arbeidsoppgavene består i stor grad av å behandle taushetsbelagt informasjon (score 6). De har også god kunnskap om reglene og kjenner til at det er straffbart å bryte disse. De oppgir at det er viktig å overholde taushetsplikten av hensyn til brukerne, og av hensyn

til egen faglig integritet. De ansatte setter score på 3,2 på påstanden om at leder har mye fokus på tilrettelegging for ivaretagelse av taushetsplikten.

På utsagnene om at våre lokaler legger til rette for at taushetsplikten kan ivaretas når man saksbehandler og når man snakker i telefonen, scorer de som sitter på delt cellekontor 3, og den som sitter på cellekontor alene 5. A1 og A2 opplever at kontoret er for lite:

«Min kollega kan høre det jeg sier. Vi har taushetsplikt overfor hverandre, det må være nødvendig å dele informasjon av hensyn til saksbehandlingen. Ofte er ikke dette tilfelle for den jeg deler kontor med. Det er også generelt ugreit at andre snakker i bakgrunn, ler osv. når man har en vanskelig telefonsamtale.»

C sitter på cellekontor alene, men vet ikke om personen på nabokontoret kan høre hva som blir sagt. Dette kontoret har også et kjøkken som nabo. De ansatte har ikke stillerom, der de kan snakke uforstyrret. En av respondentene forteller at hen må ta slike samtaler på toalettet.

Ivaretagelsen i mottaket får score 4 fra alle respondentene. De forklarer at de henter klienten i mottaket første gang. Noen ganger kan det oppstå tilfeller der klienten begynner å snakke om seg og saken sin i mottaket, der alle kan høre. De ansatte prøver da å avlede eller forhindre dette. Ved neste besøk sender de en SMS når de er på vei, og det blir da ikke nødvendig å spørre etter navn eller lignende i mottaksrommet.

Respondentene gir ivaretagelsen av taushetsplikten i møter med klientene eller andre score 3. De benytter de samme møterommene til både interne og eksterne møter. Rommene er i varierende grad egnet for konfidensielle samtaler. Det er to rom som er greit lydisolert. På grunn av for liten kapasitet i disse, må også de mindre egnede rommene tas i bruk. Virksomheten har ikke stillerom/multiroom. De ansatte forteller at de savner en sosial sone, der de kan sitte litt skjermet, og snakke sammen.

På utsagnet «Jeg har aldri opplevd at utenforstående har overhørt fortrolige samtaler» er score 4,2. Dette forklares ved at det er umulig å vite sikkert, siden det er såpass lytt.

På spørsmål om de aldri har opplevd at dokumenter har kommet på avveie, er gjennomsnittlig score 4. Tidligere var det postboks på printeren, men ikke i dag. Nå risikerer de at dokumenter blir blandet, og noen ganger kan det komme ut i bolker. Dette er særlig en risiko når det er tomt for papir og lignende.

De ansatte har ikke mulighet til å låse kontorene, og de har heller ikke nøkler til de låsbare skapene på kontoret. Dersom de glemmer dokumenter på pulten, vil andre kunne se disse. De ansatte er bare i liten grad enige i at kontorene er hensiktsmessig utformet, alle forhold tatt i betraktning. Kontorene er opprinnelig utformet med tanke på færre personer.

I kategorien i hvilken grad tekniske hjelpemidler bidrar til god ivaretagelse av taushetsplikten, er gjennomsnittlig score 3. Det som trekker ned i størst grad er at printeren ikke er sikret, og fravær av lyddempende vegger og andre hjelpemidler.

De ansatte mener at de kan ivareta taushetsplikten bedre dersom de satt på cellekontor alene. Gjerne med plass til å ha små møter og konfidensielle samtaler inne på kontoret. De har ikke tro på at ABW er egnet som konsept for å løse de oppgavene som de jobber med. De tror ikke det er fysisk mulig å ha mindre areal pr ansatt enn det det er i dag

4.2.3 Funn fra gåtur

Stoppested 1 Mottaksfunksjon



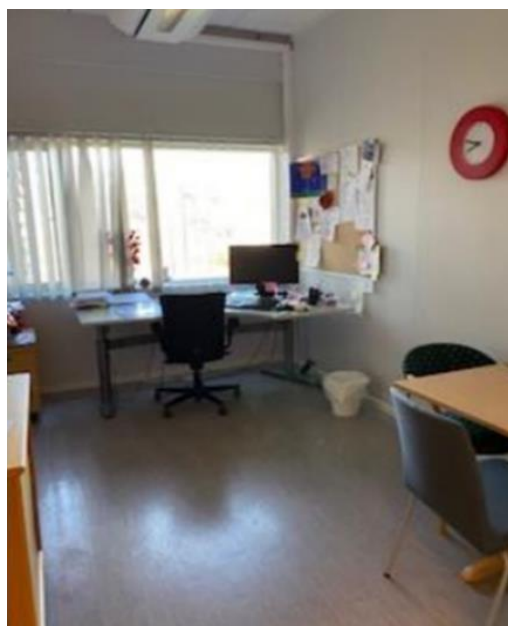
Figur 22 Bilde av mottaksfunksjon Barnevernet

Mottaksrommet er helt åpnet, og det kan gjøres tiltak for å bedre ivaretagelsen av taushetsplikten, men det fungerer på et vis som det er i dag. De ansatte mener at det kanskje burde vært satt opp skjermer og at det med fordel kunne vært litt større.

Stoppested 2 Postfunksjon

Posthyllene er bak skranken, se forrige bilde. Alle ansatte har tilgang til posten, men det sitter alltid en person i skranken når det er åpnet for klienter.

Stoppested 3 Kontor plass



Figur 24 Bilde av cellekontor/delt kontor

De ansatte sitter en, to eller tre personer sammen. De opplever at det er trangt, og at det er lytt.

Stoppested 4 Møterom intern



Stoppested 5 Møterom ekstern



Figur 25 Bilde av møterom intern og ekstern

Det er de samme møterommene. De ansatte opplever at det kun er to av rommene som er godt nok lydisolert, og ivaretar taushetsplikten i tilstrekkelig grad.

Stoppested 6 Printerrom

Bilde mangler fra dette stoppestedet. De ansatte ønsker seg sikring av printeren, slik at dokumenter ikke blir liggende tilgjengelig for andre ansatte.

Stoppested 7 Multirom

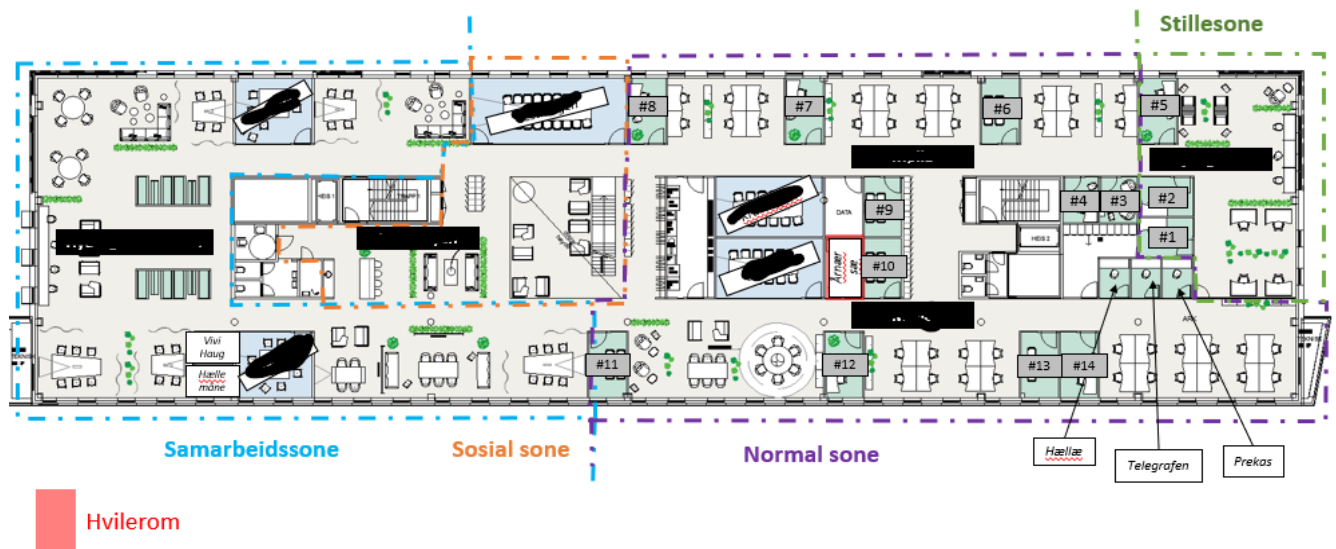
Bilde mangler siden det ikke finnes slike rom. De ansatte ønsker seg et slikt rom der de kan ta konfidensielle og krevende telefonsamtaler.

4.3 Funn NAV

Kontorkonseptet er ABW. Virksomheten flyttet fra lokaler som hadde cellekontor og delte cellekontor, og inn i et nybygg i tre etasjer som ble tilrettelagt for ABW. Det var en grundig og langvarig prosess med de ansatte i forbindelse med overgangen. Virksomheten flyttet inn i bygget sommeren 2018. Den flyttet fra lokaler som hadde cellekontor og delte cellekontor, og inn i et nybygg som var tilrettelagt for ABW.

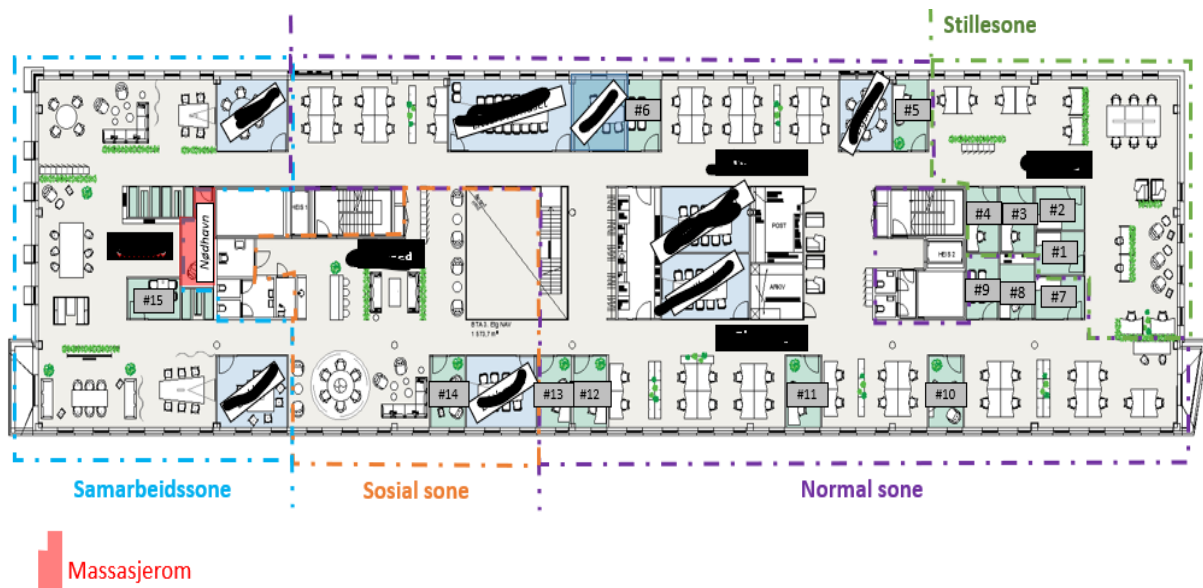
De to øverste etasjene er forbeholdt de ansatte, og her har ikke besøkende adgang. Mottaksfunksjonen er lagt til første etasje, som er spesielt tilpasset dette formålet.

Plantegning 3.etasje:



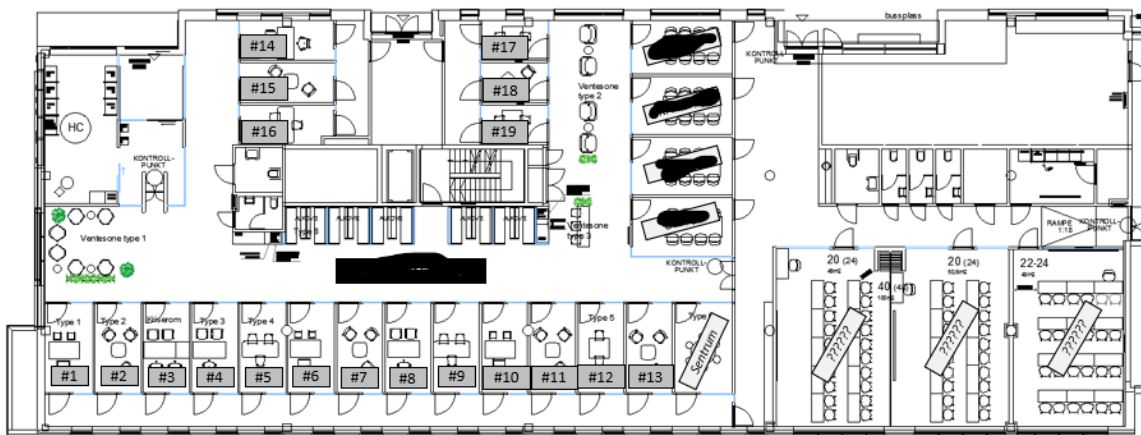
Figur 26 Plantegning 3.etg

Plantegning 2. etasje:



Figur 27 Plantegning 2. etg.

Plantegning 1.etasje med mottaksfunksjon:



Figur 28 Plantegning 1 etasje, mottaksrom mv.

4.3.1 Funn fra kvalitativt intervju med virksomhetsleder

Konsept og fysisk utforming:

Bakgrunnen for at virksomheten har ABW som konsept, var at leiekontrakten gikk ut, og virksomheten kunne velge helt nytt. De leide tidligere de samme lokalene som i dag leies av Boligutleie. Cellekontor til alle var aldri tema når virksomheten skulle finne nye lokaler, siden de ikke anser at dette er kompatibelt med stadig mer komplekse oppgaver, som krever samhandling og delingskultur. Virksomheten anså at ABW ikke kunne gjennomføres like godt i de gamle lokalene, siden konseptet blir best når man har et

tomt skall som man kan tilrettelegge. De anså også at ABW krever god plass. «Det er ikke et konseptet der intensjonen er å spare penger og stable mange ansatte inn på et mindre areal». Virksomhetsleder hadde et krav om at det skulle være nok stillerom i alle soner når lokalene ble planlagt. Det er gjort evalueringer i ettertid, som viser at dagens antall er tilstrekkelig. Møterommene må bestilles, mens multirom er alltid ledige, og de har alltid nok.

Arealbruk:

Alle klaget på at de hadde for liten plass der de satt tidligere. Leder observerte at det for det meste av tiden var store deler av lokalene tomme tidligere. De ansatte var andre steder. De tomme plassene fløt over av rot, så ingen andre kunne bruke disse. De ansatte klaget også på mangel på samtalerom. Det var veldig ofte tomme samtalerom, men alle ville ha samtaler til samme tid, og da var det fullt.

De ansatte har akkurat det samme arealet i dag som tidligere. Nå opplever alle at de har så god plass. Tidligere betalte virksomheten for mye dødt areal, lange ganger mv. Nå har de ansatte 2,5 stoler pr ansatt. Det er også rom for å vokse.

Taushetsplikten:

Det er forvaltningsloven og NAV-loven som regulerer taushetsplikten for de ansatte. Ingen ansatte har meldt ifra om utfordringer i forhold til å kunne overholde taushetsplikten, «og det er sånn det skal være», slår virksomhetslederen fast.

Alle arbeidsoppgaver er taushetsbelagt. Det har vært økende fokus på personvern i NAV de siste årene. Tidligere ble enkeltsaker diskutert i store team. Nå det det kun de som er absolutt nødvendige for å løse saken, som skal ha informasjon og som kan sitte sammen. Bygget er delt inn i soner og har et tilstrekkelig antall rom der saker kan diskuteres konfidensielt. De ansatte velger den sonen som passer for å løse den saken de jobber med. Ingen diskuterer i de åpne sonene. De ansatte er veldig bevisst på hva de kan gjøre hvor. Dette er den enkeltes ansvar. Lederne sitter også i de ulike sonene, og har aldri opplevd å høre noe blitt diskutert i feil sone. I de gamle lokalene måtte de ansatte gjemme seg bort for å snakke sammen.

Virksomheten opplever at det er like enkelt å ivareta taushetsplikten på ABW som i godt fungerende cellekontor. Dette blir det samme. Nå går de ansatte inn på multirom for å snakke, før gikk de inn på cellekontoret.

Proessen:

Når virksomheten skulle vurdere nytt konsept, ble det gjort en grundig prosess. Taushetsplikten var et viktig tema når virksomheten skulle finne nye lokaler. Virksomheten dro på befaringer i Norge, og også i utlandet. De bestemte seg tidlig for at ABW både ville kunne fremme samhandling og bidra til god ivaretagelse av taushetsplikten. Tillitsvalgte, verneombud, de mest skeptiske ansatte og ledere deltok under hele prosessen, også på befaringer. Det ble gitt mye informasjon til de ansatte om konseptet, i ordinære kontormøter og i flere heldagsmøter. Alle ansatte var med i grupper som satte opp reglene for de ulike sonene, plukket ut møbler, farger og navnga de ulike sonene. Skeptikerne endret innstilling underveis. Ansatte ble også bedre kjent med hverandre, etter overgangen til ABW og blitt klar over andres kompetanse. En ansatt oppdaget for eksempel at virksomheten hadde en jurist på huset etter overflyttingen. Konseptet ble også evaluert og 80 % av de ansatte har gitt høyeste score på trivsel.

Mottaksfunksjonen:

Det var særlig fokus på å tilrettelegge for å kunne overholde taushetsplikten i mottaket. Det er over 20 mottaksrom på gateplan. Det er alltid muligheter for å finne et rom som er lydisolert. Det er mye færre ad hoc besøk nå enn tidligere, men det er tilrettelagt slik at dette ikke er noen utfordring. Virksomhetsleder opplyser at det er mye enklere å overholde taushetsplikten i de nye lokalene enn de gamle. Der måtte mange sitte samlet i mottaket, og det ble snakket høyt.

I mottaket taster klienten inn fødselsnummeret ditt når de kommer til avtalte møter, og blir deretter sluset inn på et samtalerom. Dit kommer saksbehandler, og klienten trenger ikke å si noe som helst i arealet der andre kan høre.

Tekniske tiltak:

Det er strenge vilkår for å koble seg på fagsystemer. Alle påkoblinger blir loggført. Dersom ansatte går inn på saker som ikke er tildelt dem, må de føre inn hvorfor de har vært inne på saken. Dersom noen går inn på saker de ikke har noe med, eller gir ut informasjon uten hjemmel, får de sparken, og de kan straffes.

I de gamle lokalene fløt det av dokumenter. Dokumenter ble lagt i skap som ikke var låsbare. Noen ytterst få har papirmapper i de nye lokalene, og de kan legges i låsbare skap. I dag skannes alt.

Printerrommet blir ryddet hver dag. Det ligger ikke papirer noe sted. Alle må bruke kort og kode for å få utskrifter ut av printeren.

Organisasjonskultur:

Det er enhver ansattes ansvar å overholde taushetsplikten. Det er en forutsetning at de ansatte har gode holdninger, noe lederne opplever at de har. De ansatte må alltid passe på stemmebruken, og det er alles, og i særlig grad ledernes, oppgave å minne hverandre på dette.

Virksomheten har detaljerte regler for adferd i lokalene. Reglene bidrar til trivsel og god etterlevelse av taushetsplikten. De ansatte er klar over hvordan de skal forholde seg i de ulike sonene. Disse er utarbeidet i fellesskap med de ansatte. Vi har fått disse oversendt og har tillatt oss å ta inn disse i sin helhet nedenfor:

Evaluering av konseptet:

Virksomheten gjennomførte en evaluering etter seks måneder. Det ble gjennomført 48 intervjuer og 158 svarte på elektronisk spørreskjema. Det var 86 % som mente at lokalene la godt til rette for konsentrert og uforstyrret arbeid. Vi legger til grunn at dette resultatet tilsier at de ansatte også anser at lokalene er tilrettelagt for å ivareta taushetsplikten på en god måte, jfr. hva som er beskrevet i kap. 2.

Evalueringen viste for øvrig at de fleste ansatte også opplevde andre positive effekter av overgangen til ABW, som mer kompetanseutveksling og økt sosial trivsel. Utfordringer var tekniske oppstartsvansker og at enkelte innledningsvis ikke etterlevde reglene. Suksessfaktor var løpende informasjon underveis i hele prosessen.

Regler

Normalsone:

Telefon ok, dempet lyd, slå av lyd på private «varslinger» ikke musikk som kan høres av andre, innestemme, ta hensyn

Kun arbeidsrelaterte samtaler/ kortere faglige avklaringer

Kan spise mellommåltider (kun enkelt, brødskive/yoghurt/frukt), uten sterke lukter, men ikke varmmat, dette forutsetter at alle rydder opp etter seg.

Stillesone:

Ingen mat, ingen lukt, ingen lyd, kun drikke

Ikke ng og «during» må være slått av på telefon.

Drikke ok i egne kopper til dette bruk.

telefonsamtaler

Det må være kultur for at man sier ifra til hverandre ved forstyrrende lyder

Ingen samtaler med kollega, men det må være lov å hente veiledere ved viktige henvendelser.

Head Phones kan benyttes, men da kan det ikke sive ut lyd fra disse.

Samarbeidssone:

Alt samarbeid som varer over noe tid skal gjennomføres i denne sonen.

Kan spise mellommåltider, men ikke varmmat eller mat med sterk lukt, dette forutsetter at alle rydder opp etter seg.

Ikke musikk som kan høres av andre, ta hensyn vedr mobil og «varslinger».

Sosialsone:

Teamfeiringer ved mindre feiringer, men disse bør fortrinnsvis holdes i møterom eller restaurant da sosial sone alltid skal være tilgjengelig for alle.

Lunsj kan spises i denne sonen ved spesielle omstendigheter (ikke varm mat), ikke fast lunsj, ikke faste «klikker».

Kantina:

Lunsj

Feiringer

Ingen varm mat bringes ut av restauranten

Figur 29 Regler til sonene i ABW

Hver enkeltes ansvar: Hver enkelt har ansvar for å ta med seg sine ting fra alle soner.

Oppføre seg ordentlig.

Være tålmodig.

Si ifra til hverandre.

Bruke alle rommene, prøve ut de forskjellige plassene, gi det en sjanse og være positive. Være strukturert og planlegge hvor man skal sitte.

Huske å frigi plassen til andre.

Le og ha godt humør.

Være inkluderende.

Kollegaens ansvar: Samme som alle ansatte.

Lederes ansvar: Opprettholde teamfølelse, rapportere, være gode rollemodeller, være tilgjengelige.

Struktur på møter , Opprettholde teamfølelsen, Tilrettelegging, Arkivskap, Stolparkering

Figur 30 Regler til sonene i ABW

4.3.2 Funn fra strukturerte gruppeintervjuer

ANSATTES ARBEIDSGAVER OG FORHOLD TIL TAUSHETSPLIKTEN	5,9
PLANLØSNING/UTFORMING	5,7
TEKNISKE TILTAK/HJEPEMIDLER	4,8

Tabell 4 Gjennomsnitt score gruppeintervju

Fire personer deltok på intervjuet. De ansatte er mellom 30 og 60 år, og har vært ansatt i fra ett til seks år. Alle sitter i ABW, og jobber utelukkende med taushetsbelagte opplysninger (score 6). De har god kunnskap om reglene og kjenner til at det er straffbart å bryte disse. De oppgir at det er viktig å overholde taushetsplikten av hensyn til brukerne, og av hensyn til egen faglig integritet (score 6). De opplyser at de også vil miste autorisasjoner i tillegg til å miste jobben, og bli straffet, dersom de bryter taushetsplikten. De er i stor grad enige i påstand om at leder har mye fokus på taushetsplikten (score 5, 3).

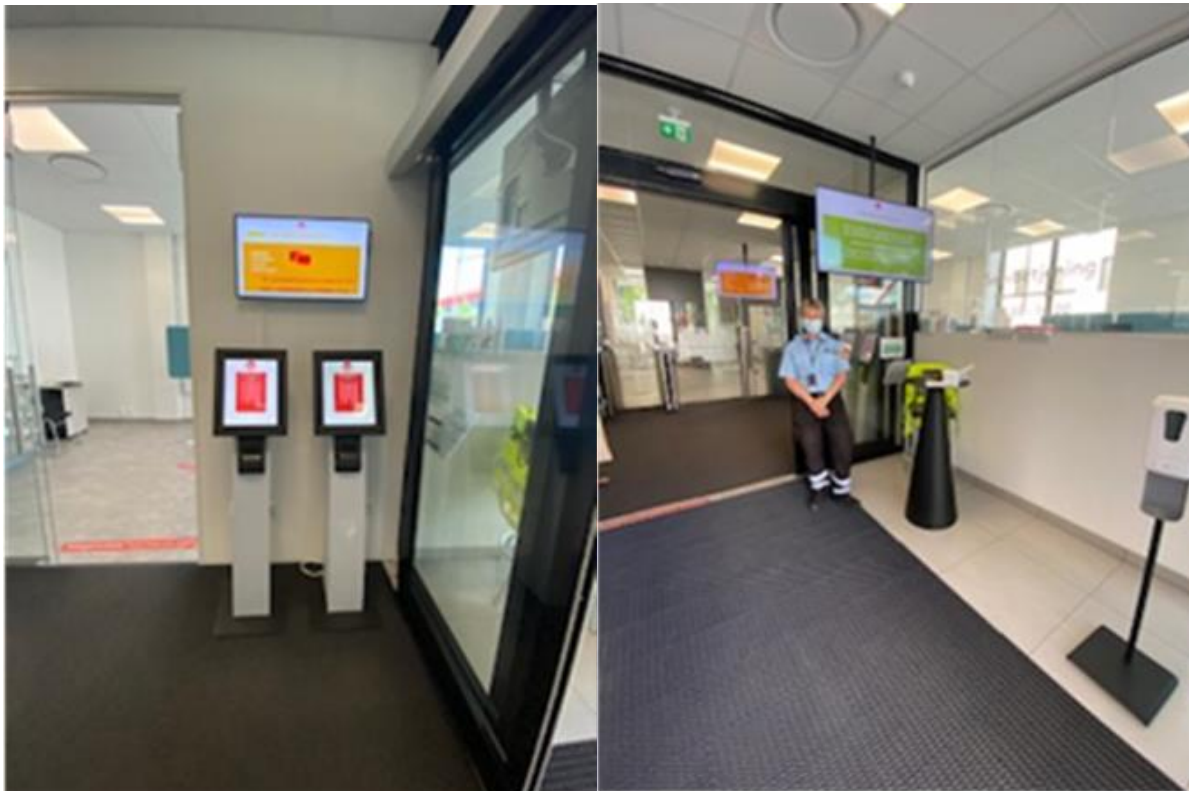
Under temaet som tar for seg hvordan planløsningen tilrettelegger for ivaretagelse av taushetsplikten er gjennomsnittlig score 5,4. Det er ingen score på fire eller lavere. Det som trekker ned, er at andre ansatte kan komme bakfra og lese det som står på skjermen. Dette er ikke et problem hvis de kommer bort fra siden, fordi skjermene er dekket av en screen. Når noen kommer bakenifra, må vi legge ned siden på skjermen. De foreslår at dette kunne vært løst ved å møblere annerledes.

Gjennomsnittlig score under temaet hvordan tekniske hjelpemidler bidrar til å tilrettelegge for ivaretagelsen av taushetsplikten, er score 4,8. Det som trekker ned, er at alle ansatte kan hente all post. De ønsker seg også noen flere lyddempende skillevegger i normalsonene.

De ansatte er helt uenig i utsagnet om at taushetsplikten kan ivaretas like godt i en annen kontorløsning. Og det samme gjelder påstanden om at taushetsplikten kan ivaretas like godt på et mindre areal. De er også helt uenige i at taushetsplikten kunne ivaretas på en like god måte i bygget som nå leies av Boligutleie. Da hadde de dokumenter i papir som ble liggende, og dårligere lydisolering. Det var dårligere tilrettelagt og ikke mulig for ansatte å trekke seg unna.

4.3.3 Funn fra gåtur

Stoppested 1: Mottaksfunksjon



Figur 31 Bilde av mottaksfunksjon

Besøkende logger seg inn via skjerm ved hjelp av sitt fødselsnummer

Alle blir møtt av vekter som bistår. Man logger seg inn med fødselsnummer og melding går til saksbehandler som tar imot vedkommende. Det er mange små samtalerom, som er godt lydisolert. Noen personer begynner å fortelle om seg og saken sin mens de er i mottaket der andre kan høre. Dette er det vanskelig å forhindre, men saksbehandlerne prøver å stanse vedkommende. Det er innsyn i samtalerommene, men dette er nødvendig for å ivareta sikkerheten. De ansatte opplever at mottaket fungerer meget bra. De anser at dette er en enorm forbedring fra de forrige lokalene.

Stoppested 2 Postfunksjon

Det er ikke inntatt fotografi. Posthyllene har en god plassering i bygget. Det er en svakhet at alle ansatte kan hente andres post, men man må ha kort og kode for å komme inn. De får veldig lite post i forhold til tidligere. Det er ikke godt nok i forhold til taushetsplikten, men de ansatte har ikke opplevd brudd. Dersom det skulle vært gjennomført tiltak for å bedre sikkerheten, måtte i tilfelle en ansatt ha sittet for å passe på posthyllen.

Stoppested 3: Kontorplass



De ansatte opplever at kontorplassene fungerer godt for å ivareta taushetsplikten.

Figur 32 Bilde av kontorplass i åpent landskap

Stoppested 4. Møterom intern



Gardin kan trekkes for, for å skjerme, og rommene er tilstrekkelig lydisolert. Noen av møterommene har mulighet for å dimme glassveggene slik at det ikke er mulig å se inn. Dette gjør det mulig å ta opp dokumenter på storskjerm, uten at utenforstående kan se disse. De ansatte synes rommet fungerer tilfredsstillende i forhold til taushetsplikten, men anser at ventilasjonen skulle vært bedre.

Figur 33 Bilde av møterom intern

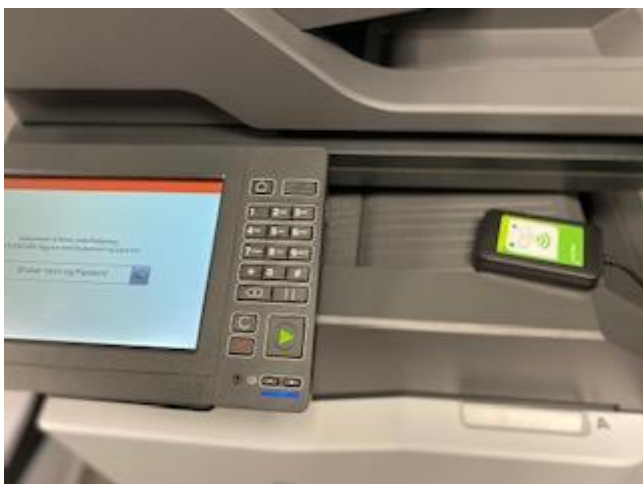
Stoppested 5. Møterom ekstern



De ansatte synes rommet fungerer tilfredsstillende i forhold til taushetsplikten,

Stoppested 6. Printerrom

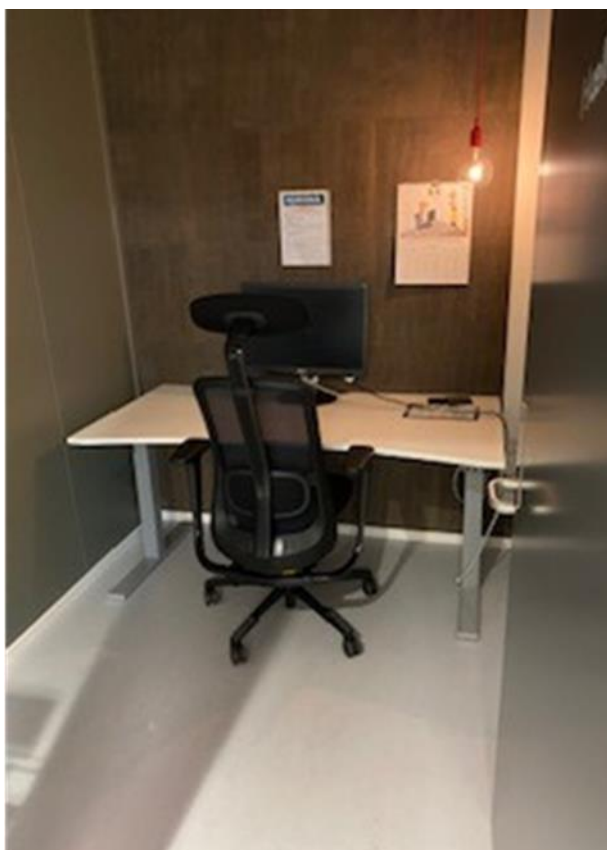




Figur 34 Bilde av skriver i printerrom

De ansatte er fornøyd med at det ikke er mulig å skrive ut dokumenter uten å logge inn på selve printeren. Det er også mulig å makulere dokumenter. Det ligger aldri noe og flyter.

Stoppested 7. Multirom # Rom



Figur 35 Bilde av multirom

De ansatte opplyser at det alltid mulig å finne et rom. De anser at rommene ivaretar taushetsplikten på en god måte. Det er ikke mulig å høre hva som blir sagt i samtaler fra utsiden.

4.4 Funn Boligutleie

Boligutleie disponerer 4 cellekontorer i andre etasje i et bygg på fire etasjer. Kommunen leier hele bygget. Tidligere leide kommunen samme bygget til NAV som nevnt tidligere. Når kontrakten gikk ut og NAV flyttet inn i annet bygg, besluttet kommunen å tegne en ny kontrakt, og plassere ulike virksomheter og etater i dette bygget. Boligutleie flyttet inn i andre etasje, og ble der samlokalisert med bl.a. drift, renhold og vedlikehold. Alle i Boligutleie sitter to personer pr celle. I tillegg benyttes en celle som multirom som deles med en av de andre virksomhetene.

Kontorkonseptet er cellekontor, noe som man skulle anta gir grunnlag for god overholdelse av taushetsplikten. Caset viser imidlertid at kontorløsning, bygningsmessige og tekniske løsninger, og organisatoriske forhold gjør dette mer problematisk enn man skulle anta.

Plantegning 2. etasje:



Bolig disponerer 4 cellekontorer i etasjen. Alle sitter to personer pr celle. I tillegg benyttes en celle som multirom som deles med bygutvikling

Figur 36 Plantegning 2.etg.

4.4.1 Funn fra kvalitativt intervju med virksomhetsleder

Konsept og fysisk utforming

Bakgrunnen for at dette konseptet er valgt var at det ble bestemt at virksomheten skulle innlemmes med andre virksomheter for å bedre samhandling, og derfor samlokaliseres. Lokalet hadde sentral plassering og var vakant. De ansatte sitter to og to i cellekontor, men har tilgang et eget kontor der de kan ta telefoner. Døra til delte kontorer er lydtekt.

Vegger og dører er godt lydisolert. Ansatte har meldt ifra om at lydisolering over tak kan være litt for dårlig, og at det er mulig å høre hva som blir sagt på naborom.

Arealbruk

De ansatte sitter mye trangere i dagens lokaler enn i de forrige lokalene. Det foreligger ingen opplysninger om arealbruken i de tidligere lokalene, men flere ansatte satt tidligere alene på cellekontor som var større enn de de deler i dagens lokaler.

Taushetsplikten

Virksomhetsleder anser at taushetsplikten kan ivaretas i dagens lokaler. De fleste oppgavene er forvaltningsoppgaver, som ikke er underlagt taushetsplikt.

Virksomhetslederen erfarer at taushetsplikten er mest krevende i forhold til juridiske oppgaver, og det er for tiden ikke ansatt jurist. Som vi ser i neste avsnitt 4.4.2 skiller dette seg fra ansattes oppfatting.

Prosess

Taushetsplikten var tema i forbindelse med samlokaliseringen og alle var klar over at taushetsplikten måtte ivaretas i de nye lokalene. Det ble vurdert om de ansatte skulle sitte helt åpnet, men virksomhetsleder valgte i samråd med de ansatte, at alle heller skulle sitte trangt på tomannskontor.

Mottak

Mottaksrommet i 1. etasje deles med mange andre brukere i bygget. Klienten blir sittende nede og deretter loset gjennom bygget og inn på møterom som skal være godt lydisolert. Klienten må gå forbi kantinen i bygget for å komme til møterommet og dette er en utfordring i forhold til taushetsplikten.

Tekniske tiltak

De ansatte har jobbtelefoner, og disse benyttes også privat, og tas med hjem. Det er en viss risiko at man kan få tak i dokumenter via teams på telefoner hvis telefonen kommer på avveie. I forbindelse med overflyttingen ble også gjort noen vurderinger om det skulle anskaffes en ny printer for å unngå at dokumenter kunne bli liggende, men dette ble ikke noe av. Det er uklart hvorfor.

Organisasjonskultur

Når de ansatte snakker høyt, kan uvedkommende høre hva som blir sagt når de går forbi kontorene. De ansatte må lukke døren, eller trekke inn på stillerom når de skal snakke konfidensielt.

Virksomhetsleder antar at det er en viss risiko for at det kan ha forekommet brudd på taushetsplikten, særlig når de ansatte spiser lunsj sammen med de andre virksomhetene. Det snakkes om saker i anonymisert form, og dette fungere ikke alltid. Det er ikke meldt om noen konkrete brudd på taushetsplikten.

4.4.2 Funn fra strukturerte gruppeintervjuer

ANSATTES ARBEIDSOPPGAVER OG FORHOLD TIL TAUSHETSPLIKTEN	4,7
PLANLØSNING/UTFORMING	2,2
TEKNISKE TILTAK/HJEPEMIDLER	2,8

Tabell 5 Gjennomsnitt score gruppeintervju

Det var fire respondenter som deltok fra Boligutleie. En av respondentene hadde gått over i en annen stilling på tidspunktet for intervjuet, men tilbød seg å delta på intervjuet likevel. De er mellom 40 og 60 år, og har jobbet i virksomheten imellom tre og ni år, og har ulike roller. Alle sitter på delt cellekontor. Før de flyttet inn i bygget holdt de til i et annet bygg i sentrum der de disponerte en egen etasje alene, og der flere hadde kontor alene.

Arbeidsoppgavene består i ulik grad av å behandle taushetsbelagt informasjon, gjennomsnittlig score er 3,5. De har også kunnskap om reglene, gjennomsnittlig score er 4,75. og kjenner til at det er straffbart å bryte disse, score 6. De oppgir at det er viktig å overholde taushetsplikten av hensyn til brukerne og scorer 6 i gjennomsnitt på disse påstandene. De oppgir en gjennomsnittlig score på 2 på påstanden om at leder har mye fokus på tilrettelegging for ivaretagelse av taushetsplikten. De ønsker en gjennomgang av regelverket og at leder skal ha mer fokus på reglene om taushetsplikt.

Under tema for i hvilken grad planløsningen er tilrettelagt for å ivareta taushetsplikten, er gjennomsnittlig score 2,2. De viser til mangel på stillerom, dårlig lydisolering og ikke egnet mottaksrom for besøkende. De ønsker seg et eget mottaksrom på første plan, slik at de ikke trenger å ta besøkende med seg til kontoretasjen. Ofte er det møterommet som er forbeholdt disse også opptatt år noen møter opp uten avtale. De ansatte risikerer å måtte ta samtaler i trappegangen eller andre steder som ikke ivaretar taushetsplikten. De opplever dette som vanskelig. De antar at det er stor risiko for at utenforstående kan ha overhørt fortrolige samtaler og at de kan ha brutt taushetsplikten uten å vite dette, siden det er lytt fra kontorer og møterom. Det finnes ingen sosiale soner der de ansatte kan snakke uforstyrret.

Printeren er ikke tilrettelagt med kortleser og de andre virksomhetene har full tilgang til det som skrives ut.

I kategorien tekniske hjelpemidler, er gjennomsnittlig score 2,8. Det som trekker ned i størst grad er at printeren ikke er sikret, og fravær av lyddempende vegger og andre hjelpemidler, samt at posthyllene ikke er sikret, slik at posten er tilgjengelig for alle i bygget.

De ansatte er i stor grad enige i påstanden om at de kan ivareta taushetsplikten like bra eller bedre i en annen kontorløsning (score 5,3). De nevner åpent landskap med skjerming, å sitte mer isolert fra andre virksomheter. De utelukker heller ikke ABW hvis det er tilrettelagt. De anser også cellekontor der man ikke deler kontor som en egnet kontorløsning.

4.4.3 Funn fra gåtur

Stoppested 1: Mottaksfunksjon



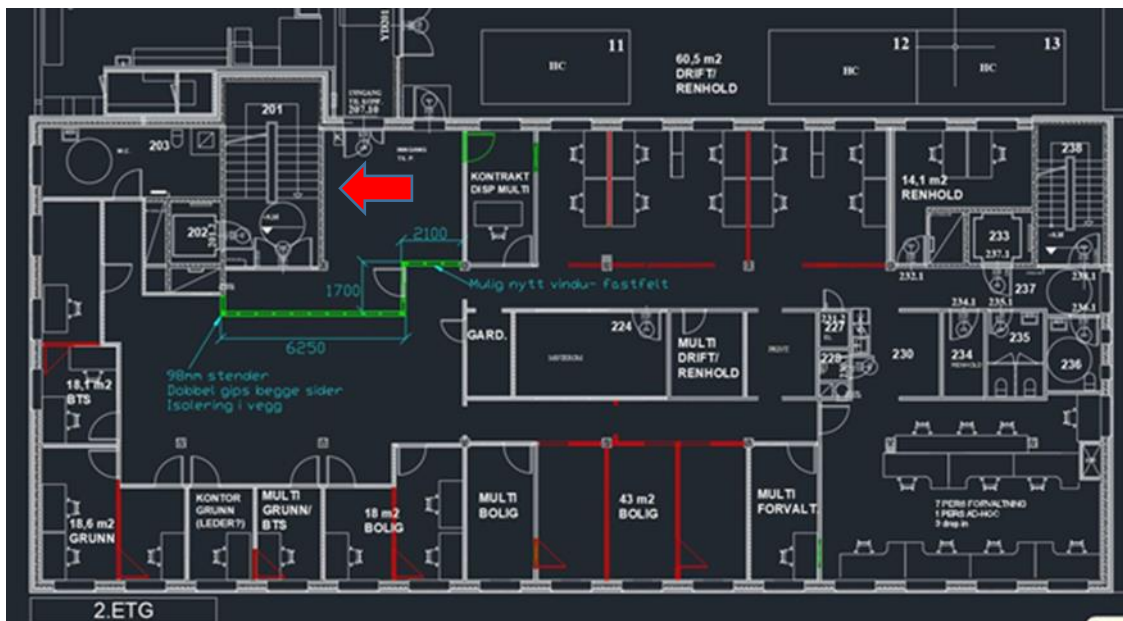
Positive erfaringer: fin sofa, inngang fra gateplan, lett å finne døren, sentralt i byen. Negative erfaringer: fungerer ikke alltid å logge seg inn for bruker, dårlig informasjon, Hvordan fungerer stoppestedet i forhold til taushetsplikten? Dårlig Forslag til forbedringer? Informasjonstavle, sette opp tlf til de ulike etater, merket Boligutleiebygg osv. opprette mottaksrom direkte ved inngang, slik at man slipper å forklare hva man skal når andre som venter kan høre det.

Figur 37 Bilde av mottaksfunksjon

Stoppested 2: Postfunksjon



Figur 38 Bilde av postfunksjon.



Figur 39 Plantegning av 2.etg. der posthyllenes posisjon er merket med rød pil

De ansatte har kommentert at hyllene har en sentral plassering i bygget. Alle som arbeider i byggets 4 etasjer går forbi hyllene når de kommer eller går på jobb. De er plassert ved siden av kantinen. De har kommentert at hyllene er stygge og at alle kan forsyne seg av posten, det er ingen kontroll. Også besøkende går forbi hyllene. De opplever at denne løsningen ikke fungerer i forhold til taushetsplikten, og foreslår at de bør flyttes og at de må gå an å låse på et vis.

Stoppsted 3: Delt cellekontor



Figur 40 Bilde av cellekontor/del kontor

De ansatte sitter to personer på ca 10 kvm. De har dør som kan lukkes og låses, selve døren er lydisolert. Døra må imidlertid stå åpen pga at ventilasjonen er dårlig og vinduene kan ikke åpnes. Det er ikke lydisolert over tak, så det er uansett lytt også når døren er igjen. Det er mye trafikk i gangen utenfor av andre ansatte som jobber i etaten, men som ikke jobber med taushetsbelagt informasjon. Dette er typisk driftavdelinger. De ansatte opplever ikke kontorene som tilfredsstillende i forhold til å ivareta taushetsplikten. De vil anbefale bedre lydisolering. Det er også et multirom tilgjengelig, der man kan ta telefoner mv, men dette deles med en annen virksomhet og er heller ikke godt isolert for lyd.

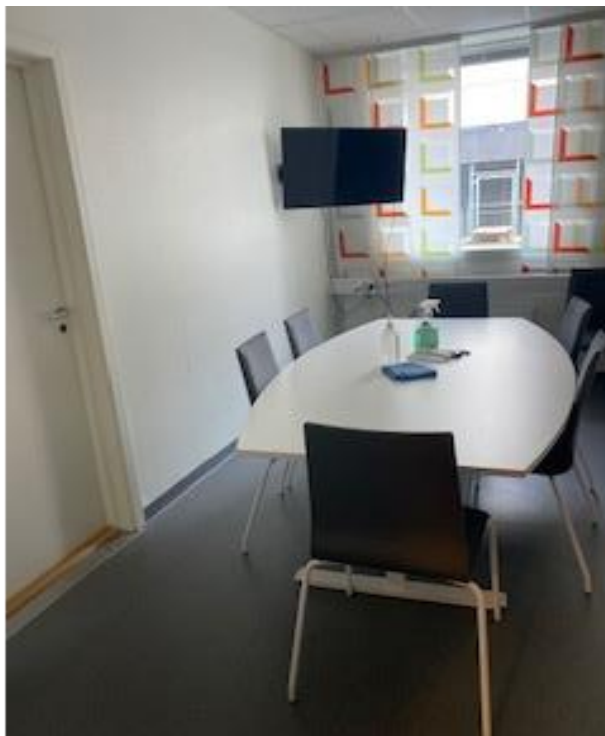
Stoppested 4: Internt møterom



Figur 41 Bilde av møterom internt

Møterommet har ikke vindu, det er derfor glassvegg langs den ene vegg. De ansatte mener det er positivt at gardin kan trekkes for å skjerme for innsyn når man har dokumenter oppe på skjermen når det blir jobbet med taushetsbelagte dokumenter. Rommet er ikke særlig lytt, men døren står ofte åpen på grunn av dårlig ventilasjon. Det er mye trafikk forbi møterommet.

Stoppested 5: Møterom ekstern/mottaksrom



Figur 42 Bilde av møterom ekstern

I dette rommet tar de ansatte imot leietakere, pårørende og verger. Rommet har vindu mot bakgården, og det er ikke mange som kan se inn. Rommet er litt lytt, og man må hente leietakerne i etasjen under, og føre dem igjennom bygget i trafikkert sone. Alle ansatte i bygget kan se vedkommende på vei inn til møterommet og vil forstå at vedkommende er kommunal leietaker. Det hender at leietakerne er ruset, sinte og frustrerte når de kommer, og det ville vært mer hensiktsmessig å kunne motta disse på gateplan. Videre er rommet ofte opptatt og da er det lett å bli stående ute i fellesarealene og ta imot klager og lignende. De ansatte opplever at rommet ikke fungerer optimalt i forhold til taushetsplikten

Stoppsted 6: **Printerrom**



Figur 43 Bilde av printerrom

Respondentene forteller at det er ofte rotete på printerrommet. Det ligger ofte dokumenter som ingen har hentet. Alle virksomhetene i etasjen benytter printeren og rommet er ikke låsbart. Alle i bygget har også adgang til rommet. Det er ingen funksjon som gjør at den ansatte kan printe ut dokumenter mens de er i rommet. Dokumentene er ofte leiekontrakter med personopplysninger, og det er ikke tilfredsstillende slik det er i dag. Det er stor risiko for at noen kan lese hva det står på dokumenter som ikke er hentet eller gjenglemt. Samtlige respondenter ønsker seg en bedre og tryggere løsning.

Stoppsted 7 **Multirom**



Dette rommet deles med 44 ansatte. Respondentene forteller at rommet er lytt og sjeldent er tilgjengelig. De ansatte opplever ikke multirommet som tilfredsstillende i forhold til å ivareta taushetsplikten. De vil anbefale bedre lydisolering og flere.

4.5 Oppsummering av funn fra strukturerte gruppeintervjuer

Nedenfor er samtlige utsagn som informantene skulle ta stilling til, samt de enkelte score, og gjennomsnittlige score, inntatt i ett samlet skjema. Dette for å få et bedre utgangspunkt for å sammenligne og analysere casene under diskusjonen i kapittel 5.

Det er tatt utgangspunkt i Usetoolbox Funn fra strukturerte gruppeintervjuer støtteverktøy 2d, som er tilpasset oppgavens Score lavere enn fem indikerer at ivaretagelsen kan være utilstrekkelig, og er markert med rød farge (Hansen, Blakstad & Knudsen, 2009). En samlet score på 5 - 6 betyr etter vår mening at virksomheten, alle forhold tatt i betraktning, har fokus på ivaretagelse av taushetsplikten, og er reflektert og kunnskapsbasert i måten de håndterer denne på.

Funnene blir kommentert fortløpende for hvert enkelt tema, som det er redegjort for i pkt. 3.2.2.

Tema 1 - De ansattes arbeidsoppgaver og forhold til taushetsplikten

Utsagnene i dette temaet knytter seg i liten grad til selve bygget, men angår organisatoriske forhold, lederes og ansattes holdninger og kompetanse. Vi utelukker imidlertid ikke at de fysiske rammeforutsetningene likevel kan ha hatt indirekte innflytelse, også for disse resultatene.

Samtlige informanter er opptatt av taushetsplikten. De fleste har god kunnskap om emnet. Ansatte i Barnevernet og NAV jobber utelukkende med taushetsbelagte opplysninger. Disse er også underlagt yrkesmessig taushetsplikt i tillegg til de generelle reglene i fvl.

Samtlige informanter er helt enige i at overholdelse av taushetsplikten er svært viktig, både av hensyn til egen integritet som yrkesperson og av hensyn til brukerne. Alle kjenner også til at overtredelser er straffbare.

De ansatte i Boligutleie jobber i mindre utstrekning med taushetsbelagte opplysninger enn ansatte i Barnevernet og NAV, og scorer dermed lavere på utsagn 1, se tabell 3. Det må derfor tas et forbehold for at dette trekker ned samlet score. En naturlig konsekvens av at de ansatte i Boligutleie i mindre grad enn de to andre, samt at de ikke er underlagt yrkesmessig taushetsplikt, kan muligens være forklaringen til at de også kjenner regelverket dårligere, se utsagn nr 2.

De ansatte i Barnevernet og B har høye samlede score på dette temaet. Henholdsvis 5,4 og 5,9. Score for Boligutleie er 4,7 som er markant lavere.

Det som er felles for alle casene er at det er utsagnet om at «Min leder har mye fokus på at virksomheten legger til rette for at ansatte kan ivareta sin taushetsplikt», som trekker ned totalen.

Utsagn	Barnevernet			NAV				Boligutleie			
ANSATTES ARBEIDSOPPGAVER OG FORHOLD TIL TAUSHETSPLIKTEN											
1. Mine arbeidsoppgaver består i stor grad av å behandle taushetsbelagt informasjon.	6	6	6	6	6	6	6	3	3	3	5
2. Jeg kjenner godt regelverket om taushetsplikt.	6	5	5	6	6	6	6	4	5	4	6
3. Jeg kjenner til at det er straffbart for meg å bryte taushetsplikten	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4. Det er viktig for meg å overholde taushetsplikten av hensyn til brukerne	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5. Det er viktig for meg personlig å overholde taushetsplikten	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6. Min leder har mye fokus på at virksomheten legger til rette for at ansatte kan ivareta sin taushetsplikt.	3	3	4	5	6	5	5	2	2	2	2
Score	5,3	5,3	5,5	5,8	6	5,8	5,8	4,5	4,7	4,5	5,2
Snitt	5,4			5,9				4,7			

Tabell 6 Tema 1 - Oversikt score gruppeintervju

Tema 2 - I hvilken grad bidrar planløsning og fysiske utforming til god ivaretagelse av taushetsplikten.

Under det neste tema er det de fysiske kvalitetene ved bygget som er evaluert. Her kan vi slå fast at det er påfallende stor spredning i resultatene fra de tre casene. NAV har ingen score under fem, og et snitt på 5,7, og det kan konkluderes med at de ansatte opplever at de fysiske lokalene er godt tilrettelagt for å arbeide med taushetsbelagt informasjon. Også mottaksfunksjonen fungerer meget godt.

Barnevernet har gjennomsnittlig score på 3,3, og Boligutleie 2,2.

De ansatte i Barnevernet og Bolig opplever utfordringer i tilknytning til dårlig lydisolering i de fleste rom, også i mottaksfunksjonen. De oppgir også at det er en stor risiko for at de kan ha brutt taushetsplikten, på grunn av at de ikke kan vite om noen har overhørt interne samtaler, telefonsamtaler, eller samtaler i møte med klienter. Bolig opplever dette i større grad enn Barnevernet. Gitt forutsetningen om at et score på lavere enn fem, bør medføre at det iverksettes tiltak, tilsier dette at de fysiske forholdene ikke bidrar til god nok ivaretagelse av taushetsplikten i disse lokalene.

PLANLØSNING/UTFORMING											
7. Våre lokaler legger til rette for at jeg kan ivareta taushetsplikt når vi saksbehandler	3	3	5	6	6	6	6	5	5	5	2
8. Våre lokaler legger til rette for at vi snakker i telefonen uten å bryte taushetsplikten	3	3	5	6	6	6	6	3	3	2	2
9. Våre lokaler bidrar til at jeg rette for at vi kan ivareta taushetsplikten når jeg tar imot klienter/brukere (frontfunksjon)	4	4	4	6	6	6	5	2	2	2	2
10. Våre lokaler bidrar til rette for at vi kan ivareta taushetsplikten når vi har møter med klienter/brukere	3	3	3	6	6	6	6	3	3	3	3
11. Våre lokaler bidrar til at vi kan ha møtevirksomhet uten å bryte taushetsplikten.	3	3	3	6	6	6	6	3	3	3	3
12. Jeg har alltid tilgang på stillerom	0	0	0	6	6	5	5	0	0	0	0
13. Jeg har aldri opplevd at utenforstående har overhørt fortrolige samtaler	4	5	4	5	5	5	5	2	2	2	1
14. Jeg har aldri opplevd at dokumenter kommer på avveie	5	4	3	6	6	6	6	1	1	1	1
15. Jeg har aldri opplevd at andre har kunnet lese dokumenter jeg jobber med	6	6	6	5	5	5	5	4	5	4	3
16. Jeg kan låse kontorplassen min, slik at jeg kan la dokumenter ligge når jeg går.	0	0	0					6	5	5	6
17. Jeg har aldri brutt taushetsplikten	4	4	4	6	6	6	6	2	2	2	2
18. Rommene er hensiktsmessig utformet	3	3	4	5	6	5	5	2	3	2	1
19. Våre stillerom er tilstrekkelig lydisolert				5	5	5	5	0	0	0	0
20. Sosiale soner (kantine, fellesareal, minglesoner) er tilrettelagt for å kunne diskutere uforstyrret	3	3	4	6	6	6	6	1	1	1	1
Score	3,2	3,2	3,4	5,7	5,8	5,6	5,5	2,2	2,5	2,3	1,9
Snitt	3,3			5,7				2,2			

Tabell 7 Tema 2 - Oversikt score gruppeintervju

*NAV har ingen låsbare kontorplasser, og det er ikke satt noe score på utsagn 16.

*Barnevernet Har ikke stillerom og det er ikke satt noen score på utsagn 19.

Teama 3 Ansattes holdninger til endring av arbeidskonsept og arealbruk

Teama som er inntatt nedenfor sier intet om muligheten for ivaretagelse av taushetsplikten i dagens lokaler, og en høy score på dette temaet er derfor ikke overensstemmende med vår forutsetning. Dette tema dreier seg om de ansattes syn på en mulig fremtidig endring av kontorkonsept og en eventuell reduksjon av kontorareal.

Barnevernet og Boligutleie er i stor grad enige i at de kan ivareta taushetsplikten like bra eller bedre i en annen kontorløsningen enn dagens. De skiller seg likevel fra hverandre ved at respondentene i Barnevernet har ikke tro på åpne løsninger, de anser at godt tilrettelagte cellekontor (ikke delte) er den beste løsningen for dem. Respondentene i Boligutleie er mer åpne for også slike løsninger, dersom det er tilrettelagt med stillerom. Samtlige respondenter er helt uenige i , eller noe uenig i at taushetsplikten kan ivaretas på et mindre areal. Da det skiller mye på anvendt areal i de tre casene, er dette en interessant observasjon, som vi vil kommentere nærmere i kapittel 5.

21. Jeg kan ivareta taushetsplikten like bra/bedre i en annen kontorløsning											
	5	4	3	1	1	2	1	5	5	5	6
Snitt	4			1,2				5,2			
22. Jeg kan ivareta taushetsplikten like godt dersom kontoret får mindre areal pr ansatt											
	3	3	3	1	1	1	1	0	0	0	0
Snitt	2			1				0			

Tabell 8 Tema 3 - Oversikt score gruppeintervju

Tema 4 – I hvilken grad tekniske tiltak bidrar til god ivaretagelse av taushetsplikten

Dette tema tar for seg tiltak som kan gjennomføres i de fleste kontorarealer, for å tilrettelegge for bedre ivaretagelse av taushetsplikten.

De ansatte i Barnevernet og Boligutleie opplever at de mangler tekniske hjelpemidler som tilrettelegger for god ivaretagelse av taushetsplikten. De har ikke lyddempende møbler og inventar, og det mangler sikring av posthyller og printere. Det er heller ikke screens på PC skjerm som kan beskytte mot innsyn fra gang og sidemann, score er henholdsvis 3 og 2,8. NAV havner også på et score under fem. Dette skyldes at posthyller er tilgjengelige for samtlige ansatte. Samlet sett tilsier dette at tekniske tiltak ikke bidrar i tilstrekkelig grad i noen av casene. Likevel er tilretteleggelsen i casene Barnevernet og Boligutleie signifikant lavere enn hos NAV.

TEKNISKE TILTAK/HJELPEMIDLER											
23. Møbler og inventar bidrar til å ivareta taushetsplikten (lyddempende vegger, pccreens, skjermplassing mot dør)	2	2	2	5	5	5	5	1	2	2	2
24. Vi har tilstrekkelige muligheter for lagring og oppbevaring av taushetsbelagte dokumenter	4	3	5					6	3	5	6
25. Taushetsplikten er ivaretatt for opplysninger som kan finnes i ansattes mobiltelefoner hvis de kommer på avveie, eks telefoner har tofaktors pålogging el.	4	3	4	6		6	6	6	5	6	5
26. Taushetsplikten er ivaretatt for opplysninger som kan finnes i ansattes bærbare pcer hvis de kommer på avveie, eks telefoner har tofaktors pålogging el.	4	4	4	6	6	6	6	6		6	5
27. Printerene er sikret slik at uvedkommende ikke kan hente ut dokumenter, eks kodelås el.	1	1	1	6	6	6	6	0	0	0	0
28. Posthyller for inngående og utgående post er sikret slik at ingen uvedkommende kan ta brev el.	3	3	4	1	1	1	1	0	0	0	0
Score	3	2,7	3,3	4,8	4,8	4,8	4,8	3	2	3,2	3
Snitt	3		4,8		2,8						

Tabell 9 Tema 3 - Oversikt score gruppeintervju

*NAV oppbevarer ikke dokumenter i nevneverdig grad. Her er det aller meste digitalt.

4.6 Funn brukerombud

Da vi gjennomgikk funnene fra trinn 1 og 2 for samtlige case, oppdaget vi at til tross for at flere av respondentene hadde opplyst om at det med stor sannsynlighet har forekommet brudd på taushetsplikten, ikke har blitt meldt noen avvik. Det var ingen av mottakerne av tjenestene/ klienter som hadde meldt ifra til virksomhetene om at de hadde opplevd at deres personvern var brutt. Vi undret oss over hva dette kunne bero på. Vi hadde ikke praktisk mulighet til å innkalle til nye intervjuer for å belyse dette temaet, heller ikke å forsøke å innhente opplysninger fra klientene. Vi besluttet derfor å kontakte kommunens brukerombud, Vår hypotese var at det eksempelvis fremstår enklere for en person å melde ifra om krenkelser til en annen instans enn den de eksempelvis er avhengige av for å få penger til livsopphold fra. Vi kontaktet brukerombudet per telefon og epost, og oversendte et informasjonsbrev, med tilsvarende innhold som er inntatt i vedlegg 1, for å informere om oppgaven og bad om å få tilsendt en oversikt over antall henvendelser fra brukerne, som kunne knytte seg til mulige brudd på taushetsplikten fra ansatte i kommunen. Henvendelsen ble videresendt til alle ansatte hos brukerombudet, og de gjennomgikk alle mottatte henvendelser.

Brukerombudet i kommunen forteller at de ikke noen direkte eksempler på at brukere har kommet dit for å klage på at taushetsplikten ble brutt i det offentlige rom, men ombudet utelukker ikke at brudd har forekommet:

«Vi vet jo imidlertid at mange når de henvender seg hos NAV må fortelle i mottaket hva de kommer for. For eksempel «jeg har ikke penger til mat». Da står det jo som regel andre rundt som hører det som blir sagt. Hadde bruker vært mer opplyst om sine rettigheter hadde de nok i større grad også kommet hit for å klage på dette..

Det er nok ikke det som er viktigst når man står i en vanskelig situasjon».

Vi kommer tilbake til hva denne tilbakemeldingen innebærer for vår problemstilling nedenfor.

5 Diskusjon



Figur 44 Oversikt over oppgavens struktur og hovedkapitler

I dette kapitlet skal vi koble casene sammen for å besvare forskningsspørsmålene knyttet til den fysiske utformingen av arbeidsplassen og ivaretagelsen av taushetsplikten og personvernet. Diskusjonsdelen er delt opp med utgangspunkt i forskningsspørsmålene. Hvert tema vil drøftes med utgangspunktet i funnene i casene og diskutere dette opp mot relevant teori. Til sammen vil disse delkonklusjonene være med å danne grunnlaget for hovedkonklusjon. I analysen velger vi å strukturere funnene og den informasjonen vi har fått fra casene. Vi håper dette vil forenkle leseforståelsen og at det vil bli lettere å se den røde tråden gjennom hele oppgaven. Utgangspunktet for dette kapitlet er den overordnede hovedproblemstillingen:

Hvordan ivaretar den fysiske utformingen av offentlige bygg taushetsplikten og personvernet?

For å besvare problemstillingen tok vi utgangspunkt i følgende forskningsspørsmål:

- Er de ansattes lovpålagte taushetsplikt ivaretatt slik arbeidsplassene er innrettet i dag?
- Hvilke fysiske, tekniske og organisatoriske tiltak kan forbedre ivaretagelsen av taushetsplikten?
- Er arbeidsplasser som håndterer taushetsbelagte opplysninger mer arealkrevende enn arbeidsplasser som ikke håndterer slik informasjon?

Våre undersøkelser har imidlertid også gitt oss svar på forhold utover den fysiske utformingen. Det er derfor ikke mulig å besvare den konkrete problemstillingen, da vi har funnet at organisering og tekniske løsninger påvirker i stor grad hvorvidt den fysiske utformingen ivaretar taushetsplikten på en god måte.

For ordensskyld vil vi minne om disse sentrale opplysningene:

Virksomhet	Arbeidsplass konsept	Omfang av taushetsplikten	M2 per ansatt	Tilgang på stillerom
Barnverntjenesten	Cellekontor/delt kontor	100%	34 m2/ansatt	Nei
NAV	ABW	100%	23 m2/ansatt	Ja
Boligutleie	Cellekontor/delt kontor	20- 50%	8 m2/ansatt	Nei

Figur 45 Nøkkelinformasjon om casene

5.1 Byggets egnethet for ivaretagelse av taushetsplikten

Forskningsspørsmål 1: Er de ansattes lovpålagte taushetsplikt ivaretatt slik arbeidsplassene er innrettet i dag?

Som det fremgår av funnene vi har gjort rede for i forrige kapittel, viser det seg at det ikke er mulig å gi et entydig svar på dette forskningsspørsmålet. Vi har funnet at det er en stor variasjon i rammebetingelsene for de ulike casene, og at utfordringene ikke utelukkende ligger i byggets utforming. Som redegjort for i pkt 2.1., og illustrert skjematisk av Hermundsgård & Skogland (2016), har vi funnet at også de andre dimensjonene organisering og teknologiske verktøy, virker inn på hvorvidt selve utformingen av bygget kan bidra til god ivaretagelse av taushetsplikten. I dette kapitlet behandler vi de fysiske rammeforutsetningene.

Funn i teori

Haugen (2014) fremhever at effektiviseringstiltak knyttet til bruk og areal kan kombineres. Litteraturen viser at brukskvaliteten i et bygg kan defineres utfra tre viktige faktorer: effekt, effektivitet og tilfredshet (Blakstad & Hatling, 2007). Vi har undersøkt om brukerne opplever at det fysiske bygget tilrettelegger for god ivaretagelse av taushetsplikten. Tilfredshet kan oppnås ved å styrke samarbeid og kommunikasjon internt. For eksempel gir mindre venting og leting etter stillerom for å skjerme sensitive samtaler gjør det lettere å kommunisere (Olsen, 2017). Effektivitet er viktig for at de ansatte skal få en effektiv produksjon med riktig ressursbruk. Dersom de fysiske rammebetingelsene ikke er tilrettelagt for konfidensielt arbeid, vil ikke de ansatte kunne prestere optimalt. I henhold til teori er muligheten til å jobbe skjermet og ha fleksible løsninger en forutsetning for konsentrert arbeid (Haans, Kaiser, & de Kort, 2007). Våre funn i teorien tilsier således at tilstrekkelig lydisolerte cellekontor bidrar til god ivaretagelse av taushetsplikten. Dette innebærer at cellekontor ikke uten videre er godt egnet, dersom for eksempel døren likevel står åpen pga. dårlig ventilasjon, eller dersom vegger og tak er dårlig lydisolert. Man kan se for seg praktiske tilfeller der cellekontor kan være en dårlige løsninger for konfidensielt arbeid enn en åpen løsning (Seddigh et.al. 2015).

Videre har vi funnet at ABW og åpne landskap kan tilrettelegger for god ivaretagelse under rette forutsetninger (Olsen, 2017). Suksesskriteriene er mulighet for å jobbe skjermet ved behov. I en åpen løsning er det avgjørende at det finnes tilstrekkelig slike muligheter (Seddigh et.al. 2015).

Det finnes mange ulike resultater på studier om åpne landskaps positive og negative effekter på medarbeidere. Åpne løsninger kan tilrettelegge for samarbeid, samhandling, kulturbygging og informasjonsdeling. Ved å lytte og observere andres arbeid, kan dette bidra til kunnskapsdeling (NTNU, 2018). Mens på den andre siden kan slike løsninger være hemmede for ansatte som et resultat av forstyrrelser, distraksjoner og mangel på privathet (Bakke og Fostervold, 2017). Bjørnbet (2018) skriver at barnevernsarbeidere opplever utfordringer med felles bruk av arbeidsstasjoner og fellesareal. De ansatte mener at deling av arbeidsstasjoner i landskap og mottak med andre organisasjoner gir utfordringen for eksempel når de skal hente klienter i felles mottak. I tillegg opplever

barnevernsarbeiderne, at samlokalisering i et åpent landskap ikke er heldig, da andre som skal snakke med dem kan lett få innsyn i sensitive dokumenter på dataskjermen, eller overheøre sensitive samtaler. Lederne for barnevernsarbeiderne opplyser imidlertid at forholdene er i henhold til regelverket (Bjørnbet (2018)). Våre funn bekrefter også i stor grad disse funnene, som vi kommer tilbake til i avsnittet under.

Funn kartlegging

Barnevernet

Fysiske rammer:

- Da virksomheten flyttet inn var det et cellekontor per ansatt. Etter innflyttingen har det av kapasitetshensyn blitt nødvendig å ansatte flere, slik at forutsetningene for konseptet ikke lenger er til stede.
- Det er ikke gjennomført bygningsmessige tiltak som lydisolering og skjerming.
- Det er en utfordring i forhold til taushetsplikten at alle ansatte sitter sammen i fellesarealene, siden disse ikke er tilrettelagt for konfidensielle samtaler.
- De ansatte er lite tilfreds med dagens konsept da lokalene ikke tilrettelegger for god ivaretagelse av taushetsplikten. Det er særlig mangel på stillerom der de kan ha konfidensielle samtaler med klienter.
- De ansatte opplever at cellekontor og møterom er ikke tilstrekkelig lydisolert, ikke hensiktsmessig utformet, og de har ikke sosiale soner som er tilrettelagt for å kunne diskutere mer uforstyrret.
- Under tema i hvilken grad planløsning og fysisk utforming tilrettelegger for god ivaretagelse av taushetsplikten, på en skala 0-6, scorer de ansatte 3,3.
- De ansatte mener at de ikke kan ivareta taushetsplikten i stor nok grad i mottaksfunksjonen. Det finnes ingen egne mottaksrom der man kan snakke uforstyrret og legge fram sitt ærend når man møter uten avtale.

Tekniske tiltak/hjelpemidler:

- De ansatte opplever at de mangler tekniske hjelpemidler som tilrettelegger for god ivaretagelse av taushetsplikten. De har ikke lyddempende møbler og inventar, og det mangler sikring av posthyller og printer. Det er heller ikke screens på PC skjerm som kan beskytte mot innsyn fra gang og sidemann, score 3.

Organisatoriske:

- Vi har ikke avdekket funn som tyder på at det har blitt gjennomført en grundig prosess i forbindelsen med innflytningen, valg av konsept eller tilrettelegging for taushetsplikten.
- De ansatte har god kunnskap om reglene til taushetsplikt og opplyser at det er viktig for dem å overholde regelverket både til hensyn til brukerne og egen integritet.
- De ansatte opplever ikke at ledelsen har tilstrekkelig fokus på å tilrettelegge for ivaretagelse av taushetsplikten, score 3,5.
- Leder opplyser at de ansatte blir minnet om å slå av PC skjermer når de går fra arbeidsplassen og at de ikke skal la dokumenter ligge fremme. Lederne legger opp til arenaer hvor ansatte kan ventilere dersom de har behov for dette.

NAV

Fysiske rammer:

- Ansatte og ledere mener at dagens lokaler bidrar til god ivaretagelse av taushetsplikten. Det er tilstrekkelig antall lydisolerte stillerom, og mottaksfunksjonen også er tilrettelagt for at taushetsplikten kan ivaretas. Gjennomsnittlig score fra de ansatte er 5,7.
- Virksomheten hadde ingen intensjoner om å redusere arealet da de valgte ABW som konsept. Fokuset var fleksibilitet og samhandling.

Tekniske tiltak/hjelpemidler:

- De ansatte opplever at tekniske hjelpemidler tilrettelegger for god ivaretagelse av taushetsplikten. De har lyddempende møbler og inventar, og sikring av printer. De har screens på PC skjerm som kan beskytte mot innsyn fra gang og sidemann. De har også en rekke tekniske hjelpemidler i mottakslokalene som bidrar til ivaretagelsen av taushetsplikten, som for eksempel digital innlogging, slik at klientene selv logger inn på en skjerm. Det blir sendt en digital melding til saksbehandleren, som kan hente klienten uten at personen trenger å forklare seg i det offentlige rom.
- Det eneste som trekker ned er at posthyllene står tilgjengelig for alle ansatte. Score 4,8.

Organisatoriske:

- I forbindelse med innflyttingen til dagens lokaler, ble det gjennomført en grundig prosess i valg av konsept og det har vært stort fokus fra ledelsen på god ivaretagelse av taushetsplikten i de nye lokalene.
- De ansatte har god kunnskap om reglene til taushetsplikt og opplyser at det er viktig for dem å overholde regelverket både til hensyn til brukerne og egen integritet.
- De ansatte opplever at ledelsen har tilstrekkelig fokus på å tilrettelegge for ivaretagelse av taushetsplikten, score 5,3.
- Ledelsen opplyser også om at det mye fokus på taushetsplikten. Taushetsplikten er alltid et tema, og det minnes ofte om dette.

Boligutleie

Fysiske rammer:

- Leder og de ansatte i virksomheten er uenig i hvorvidt taushetsplikten kan ivaretas på en god måte i lokalene. Leder anser at ivaretagelsen er tilstrekkelig i dagens konsept. De ansatte mener imidlertid at lokalene i liten grad bidrar til god ivaretagelse av taushetsplikten. Gjennomsnittlig score er 2,2. De ansatte opplever at cellekontor og møterom er ikke tilstrekkelig lydisolert. De ansatte opplyser også at det ikke er tilgjengelig stillerom da dette deles med andre virksomheter og sjeldent er ledig.

- De ansatte mener at de ikke kan ivareta taushetsplikten i stor nok grad i mottaksfunksjonen. Det finnes ingen egne mottaksrom der man kan snakke uforstyrret og legge fram sitt ærend når man møter uten avtale.

Tekniske tiltak/hjelpemidler:

- De ansatte opplever at de mangler tekniske hjelpemidler som tilrettelegger for god ivaretagelse av taushetsplikten. De har ikke lyddempende møbler og inventar, og det mangler sikring av posthyller og printer. Det er heller ikke screens på PC skjerm som kan beskytte mot innsyn fra gang og sidemann, score 2,8.

Organisatoriske:

- Det ble ikke gjennomført noen prosess for å tilrettelegge for god ivaretagelse av taushetsplikten i de nye lokalene, da virksomheten ble samlokalisert med andre virksomheter.
- De ansatte har varierende grad av kunnskap om lovverket, men opplyser samtidig om at det er viktig for dem å overholde regelverket både til hensyn til brukerne og egen integritet. De ønsker mer opplæring for å bedre kunne ivareta taushetsplikten.
- De ansatte opplever at leder har lite fokus på å tilrettelegge for ivaretagelse av taushetsplikten, score 2.
- De ansatte rapporterer at noe større del av arbeidet angår taushetsbelagt oppgaver enn det som er leders oppfatning.
- Leder anser at taushetsplikten tilstrekkelig ivaretatt, men utelukker ikke at taushetsplikten kan ha blitt brutt i sosiale soner. Konfidensielle samtaler kan gjennomføres i multirom.

Diskusjon

Casene består av både cellekontor/delt cellekontor og ABW. Utefra teorien burde funnene bekrefte at cellekontor er det konseptet som i størst grad tilrettelegger for god ivaretagelse av taushetsplikten. Alle informantene våre er enig i at fokuset på ivaretagelsen av taushetsplikten er viktig, men de som satt i cellekontor/delt kontor mente at arbeidsplassen ikke tilrettelegger for vernet. Funn i kartleggingen belyser at både ansatte og leder i NAV var tilfreds med dagens arbeidsplasskonsept, og mente at løsningen støttet ivaretagelsen av taushetsplikten. En mulig forklaring til denne forskjellen kan være at både Barnevernet og Boligutleie sitter i lokaler og løsninger som ikke er tilstrekkelig lydisolert og skjermet. I tillegg er det ingen/for få tilfredsstillende støtterom og møterom til sensitive samtaler. Som teorien belyser, vil begrensninger i de fysiske rammebetingelsene også påvirke de ansattes presentasjon og trivsel med konseptet.

De ansatte i Barnevernet og Boligutleie ønsker mer fokus på ivaretagelsen av taushetsplikten fra ledelsen, mens lederne har ikke merket et behov her. En forklaring kan være at ansatte og leder har ulik oppfatning av hva som er taushetsbelagt. En annen mulig forklaring kan være lite fokus på tilrettelegging for ivaretagelse av taushetsplikten. Siden Barnevernet og Boligutleie satt i cellekontor før innflyttingen kan dette forklares

hvorfor ikke det ble gjennomført en prosess som kartla behovet for tilretteleggingen. De var kjent med konseptet fra tidligere og fant det antageligvis ikke nødvendig siden flyttingen ikke innbar noen vesentlige endringer. NAV har ABW og har skjermede rom av god kvalitet (lydskjerming) for møter med klienter som gjør at de opplever å ivareta taushetsplikten på en god måte. Siden de gikk fra ett konsept (cellekontor) over til et annet konsept (ABW) i forbindelse med innflytting i nye lokaler, tvang det seg frem et behov for å gjennomføre en grundig prosess. Dette var et konsept som de ikke var kjent med tidligere og de var nødt til å innhente nye kunnskap og erfaringer for å få dette til. I løpet av prosessen ble de mer bevisst på utfordringer, som for eksempel hvordan taushetsplikten kunne ivaretas best mulig i det nye konseptet. Antagelig ville de ikke ha gjennomført en like grundig prosess dersom de skulle flytte inn i et kontorkonsept som de kjente til fra før.

Delkonklusjon

Forskningsspørsmål 1: Er de ansattes lovpålagte taushetsplikt ivaretatt slik arbeidsplassene er innrettet i dag?

Funnene er entydige, og viser at taushetsplikten er tilstrekkelig ivaretatt i NAV som er et godt tilrettelagt ABW. Vi har ikke gjort noen funn som indikerer noe annet. Dette bekrefter av funnene i alle trinn.

Når det gjelder Barnevernet og Boligutleie som har cellekontor/delt kontor, noe som man ifølge teori skulle anta var en god løsning med tanke på taushetsplikten, har våre funn vist at dette ikke er tilfelle for disse casene. Begrunnelsen for denne konklusjonen er at vi gjennom undersøkelsene har avdekket at konseptet ikke har de rette rammebetingelsene for at konseptet skal ivareta taushetsplikten på en god måte. Det er for få rom for skjerming og de rommene de har, er ikke tilstrekkelig lydisolert. Dette gjelder også for mottaksfunksjonen. Funn vi har gjort viser også at Boligutleie i mindre grad enn Barnevernet opplever at lokalene bidrar til ivaretagelse av taushetsplikten.

5.2 Fysiske, tekniske og organisatoriske tiltak

Forskningsspørsmål 2: «Hvilke fysiske, tekniske og organisatoriske tiltak kan forbedre ivaretagelsen av taushetsplikten?»

Våre funn viser i stor grad at det er en sammenheng mellom organisering, teknologi og fysisk utforming på en arbeidsplass, og at disse dimensjonene i stor grad påvirker utformingen og opplevelsen av arbeidsplassen (Hermundsgård & Skogland, 2016) Vi vil i det følgende gjennomgå de viktigste funnene i teorien.

Funn i teori

Fysisk utforming:

Olsen (2017) påpeker at nok støtterom er essensielt og at disse rommene skal dekke ulike behov som for eksempel konsentrasjon, tilbaketrekning, digitale møter og samarbeid mellom kollegaer. Olsen (2017) mener videre at det bør bygges hybridversjoner mellom telefonrom og arbeidsrom som skal sørge for mulighet til skjerming fra arbeidsplassen ved impulsivt behov. Dette gjelder for eksempel konfidensielle og akutte samtaler.

Juristforbundets undersøkelse avdekket at de ansatte benyttet støtterom ca. 60% av tiden. Kommentarer fra respondentene tyder på at multirommene ikke var tilrettelagt for ordinært arbeid, og eller ikke tilstrekkelig støyisolert (Company Pulse, 2020). Som nevnt er støy i åpne konsepter en utfordring og kan påvirke ivaretagelsen av taushetsplikten.

Stami sin forskning på kontorløsninger antyder at de ansatte som sitter i cellekontor vil oppleve mindre støy enn de som sitter i åpne landskap. Metoden til Stami baserer seg på subjektive målinger og har ikke forsket på brukerinvolveringsprosessen (Knardahl & Nilsen, 2019). I henhold til Seddigh et.al. (2015) er kanskje ikke cellekontoret så fordelaktig som selvrappoteringsen viser på grunn av irrelevante stimuli som oppstår, for eksempel støy fra nabokontoret og gangen (Seddigh et.al. 2015).

Organisatoriske forhold:

I undersøkelser gjennomført av Statsbygg (2016) hvor arbeidsdagen til ulike medarbeidere er kartlagt, har det fremkommet et mønster. Rundt 50% av arbeidshverdagen blir brukt til samarbeid med andre. Rundt halvparten av samarbeidstiden blir brukt på formelt samarbeid, og den andre halvparten arbeider de med en felles problemløsning (Statsbygg, 2016). Dette medfører et økende behov for flere soner/rom til konsentrasjonsarbeid, uformelt og formelt samarbeid (Statsbygg, 2016). Også forhold som oppæring og oppfølging av de ansatte faller inn under denne kategorien.

Når en virksomhet skal gjennomføre endringer, er det viktig å gjennomføre en grundig prosess med brukerinvolvering i alle ledd. Dette er viktig for å skape velfungerende og effektive arbeidsplasser for brukeren (Statsbygg, 2016). Som eksempel kan vi nevne Juristforbundets rapport som omtalt ovenfor. Her meldte over 80% av respondentene om at det ikke var innført kjøreregler for bruk av lokalene. Dette medførte tap av effektivitet og utfordringer med å jobbe uforstyrret i åpne landskap og på delt kontor (Company Pulse, 2020).

Teknologi:

Nye teknologiske verktøy har ikke bare ført til en automatisering, men også til en reduksjon av rutineoppgaver og gi mer arbeidstid til tidskrevende oppgaver. I mange jobber behøves det kun tilgang til pc, mobil og nettverk for å utføre arbeidsoppgavene. De teknologiske verktøyene er mer brukervennlige og åpner opp for faglig og sosial kontakt, og gjør den ansatte uavhengig av arbeidskontoret. Utviklingen må også sees opp mot behovet for informasjonssikkerhet (Statsbygg, 2016).

Funn i kartlegging

Barnevernet

Teknologi:

- Som illustrert i tabell 3, er det behov for å gjennomføre tekniske tiltak for å tilrettelegge bedre for god ivaretagelse av taushetsplikten. Gjennomsnittlig score på dette tema var 3.
- Det mangler tekniske tiltak for å hindre at forbigående kan lese taushetsbelagt informasjon på de ansattes skjermer når de går forbi.

- Inngående og utgående post ligger tilgjengelig for alle ansatte i lokalet, og det er uheldig med tanke på ivaretagelse av taushetsplikten.

Fysiske rammer:

- Planløsning og utforming bidrar ikke i tilstrekkelig grad til god ivaretagelse av taushetsplikten. Gjennomsnittlig score fra de ansatte er 3,3. Det er ikke tilstrekkelig antall lydisolerte stillerom, og mottaksfunksjonen er ikke tilrettelagt for at taushetsplikten kan ivaretas.
- Leder var tydelig på at det ikke var noen fleksibilitet i dagens lokaler, og at det ble vanskelig å gjennomføre fysiske tiltak for å legge bedre til rette for ivaretagelsen av taushetsplikten. Et mulig tiltak var å skjerme avdelingene lydmessig fra hverandre og/eller opprette flere lydisolerte multirom til sensitive samtaler.

Organisatoriske forhold:

- De ansattes holdninger til og kunnskap om taushetsplikten tilsier at de har den nødvendige kompetansen og insitament til å ivareta taushetsplikten på en god måte (score 5,6). De ansatte ønsker at ledelsen skal ha mer fokus på ivaretagelsen av taushetsplikten og tilrettelegging for overholdelse av denne.

NAV

Teknologi:

- De tekniske løsningene som er gjennomført i lokalene med tanke på å tilrettelegge for god ivaretagelse av taushetsplikten, er i stor grad tilstrekkelige. Score er 4,8.
- Inngående og utgående post ligger tilgjengelig for alle ansatte i lokalet, og det er uheldig med tanke på ivaretagelse av taushetsplikten.

Fysiske rammer:

- Våre funn viser at planløsning og utforming er tilnærmet optimale i forhold til å ivareta taushetsplikten på en god måte. Gjennomsnittlig score fra de ansatte er 5,7. De ansatte har tilstrekkelig antall lydisolerte multirom og mottaksfunksjonen er godt tilrettelagt for at taushetsplikten kan ivaretas.
- Det er ikke behov for å gjennomføre ytterligere tiltak. Lokalene har også god fleksibilitet i forhold til vekst og endringer (2,5 arbeidsplasser per ansatt).

Organisering:

- De ansattes holdninger til- og kunnskap om taushetsplikten, tilsier at de har den nødvendige kompetansen og insitament til å kunne ivareta taushetsplikten på en god måte (score 6). Ledelsen har mye fokus på at virksomheten skal tilrettelegge for at de ansatte skal kunne ivareta sin taushetsplikt. Samlet score 5,3.

Boligutleie

Teknologi:

- Det er behov for å gjennomføre tekniske tiltak for å tilrettelegge bedre for god ivaretagelse av taushetsplikten. Gjennomsnittlig score på dette tema var 2,8, jfr. tabell 1.
- Printerene er ikke sikret og taushetsbelagte dokumenter er tilgjengelig for alle i bygget.
- Det fremkom også at inngående og utgående post er tilgjengelig for alle ansatte i bygget.

Fysiske rammer:

- Funnene viser at planløsning og utforming ikke bidrar til god ivaretagelse av taushetsplikten. Gjennomsnittlig score fra de ansatte er 2,2. Det mangler lydisolerte multirom og møterom til sensitive samtaler.
- Mottaksfunksjonen er ikke tilrettelagt for at taushetsplikten kan ivaretas.

Organisering:

- De ansatte har gode holdninger til taushetsplikten, men ikke alle har det nødvendige kunnskapen om regelverket, jfr. tabell 1 (score 4,3). De ansatte opplever at ledelsen ikke har tilstrekkelig fokus på ivaretagelsen av taushetsplikten og tilrettelegging for denne (score 2,0).

Diskusjon

Funn i teorien er entydige, og viser at sammenheng mellom organisering, teknologi og fysisk utforming på en arbeidsplass er viktig for ivaretagelsen av taushetsplikten. Endringer i samfunnet påvirker sammenhengen og skaper et behov for å gjennomføre endringer i de ulike dimensjonene. Et eksempel på dette er den løpende utviklingen i ny IKT- teknologi som har endret behovet vårt på arbeidsplassen og oppgavene (Statsbygg, 2016). Alt i alt scoret NAV meget høyt på hvordan bygget tilrettela for god ivaretagelse av taushetsplikten, til tross for at de fikk lav score på hvordan posthyllene var sikret. For øvrig var dette et gjennomgående svakhet i alle tre casene som vi har undersøkt. Imidlertid har NAV hatt høyt fokus på digitalisering og det er lite fysisk post som legges i disse hyllene. For denne virksomheten er således konsekvensene mindre enn det er for Barnevernet og Boligutleie som fortsatt mottar mye fysisk post. NAV har hatt en digitaliseringsreise har montert screens på PC skjermene, da mye av saksbehandling når hovedsakelig foregår digital i åpne landskap. Barnevernet og Boligutleie sitter i cellekontor og har fortsatt en del på papir. Screens er noe nytt, og det kan ta tid før arbeidsgiver blir oppmerksom på verdien av dette forholdsvis enkle tiltaket.

En annen forklaring på de ulike scorene, er at NAV også har digitalisert mottaksfunksjonen, noe som medfører at klientene ikke trenger å gi fra seg noen personlige opplysninger når de møter opp. Det er heldigital innlogging hvor klienten først logger seg inn ved hjelp av sitt personnummer på en skjerm, og blir deretter sluset inn i et egnet samtalerom i nærheten. Der møter saksbehandler klienten. Boligutleie og Barnevernet har ikke digitale løsninger for besøkende uten avtale. Mottaksfunksjonen har

heller ikke et atskilt og lydisolert samtalerom. Dette medføre at klientene må legge fram sitt ærend i påhør av andre som kan resultere til brudd ivaretagelsen.

Et annet konkrete tiltak som vil bidra til at taushetsplikten kan ivaretas i større grad er elektronisk sikring av printer. Dette er gjennomført i NAV, men ikke i Barnevernet og Boligutleie, der de ansatte risikerer at konfidensielle dokumenter blir liggende på printeren og er tilgjengelig for andre ansatte i avdelingen.

Funn i teorien belyser at arbeidshverdagen består mye av samarbeid med andre. Da er det behov for arbeidsplasskonsepter og areal som støtter dette (Statsbygg, 2016). Våre informanter er samstemte at taushetsplikten er viktig, men det er ulike meninger om arbeidsplassen tilrettelegger for vernet. Dette kan skyldes at det fysiske arbeidsplassen ikke har nok rom til konfidensielle samtaler og møter (Olsen, 2017). Fysiske rammer kan være ferskvare. Leder i NAV har hatt fokus på at dagens konsept skal ha høy fleksibilitet og har overdimensjonert antall arbeidsplasser. Dette tilsier at bygget også vil fungere godt i fremtiden, dersom det blir behov for å øke kapasiteten og antall ansatte. Barnevernet hadde i utgangspunktet ikke planlagt for øking av ansatte, og på bakgrunn av dette så sitter de fleste i delt cellekontor uten tilgang til multirom. Dette kan har ført til brudd på taushetsplikten, da tenkt areal ikke var ment for flere enn en ansatt.

Boligutleie har tilgang til ett multirom som var delt mellom 43 ansatte. Rommet er lite egnet til deres behov siden det ikke er tilstrekkelig lydisolert. Som vi har vært inne på tidligere gjennomførte NAV en grundig prosess i forbindelse med programmeringen, og hadde fokus på at de nye lokalene skulle være fleksible og ha fokus på behovet til de ansatte. En slik prosess ble ikke gjennomført i forkant av at Boligutleie og Barnevernet flyttet inn i de nye lokalene. En dårlig prosess i forkant kan ha vært årsaken til dårlig ivaretagelse av behovet (Hermundsgård & Skoglund, 2018). Byggene de flyttet inn i var gamle og hadde klare begrensninger i bærekonstruksjon og tekniske anlegg, som gir lav grad av fleksibilitet og elastisitet.

Statsbygg (2016) påpeker at endringer skaper behov for en grundig prosess med brukerinvolvering. Når det kommer til endre arbeidsplasskonsepter virker det i større grad lettere å hensynta disse tre dimensjonene, samt gjennomføre en grundig brukerinvolveringsprosess, når en virksomhet endrer et konsept og flytter inn i et nytt bygg som for NAV sin del. Som det fremgår i funn har ledelsen her hatt fokus på taushetsplikten også i driftsfasen, noe som har resultert til god måloppnåelse i forhold til ivaretagelsen. Våre funn viser at til tross for at de ansatte i Barnevernet opplever at lokalene ikke tilstrekkelig grad bidrar til god ivaretagelse av taushetsplikten, har de ikke meldt inn noen avvik. Dette tyder på at kommunikasjonen mellom de ansatte og ledelsen ikke er tilstrekkelig. Det kan også tyde på at det er for dårlig kommunikasjon i Boligutleie. Ifølge funnene ønsker informantene at ledelsen skal ha mer fokus på taushetsplikten og gi bedre opplæring, slik at de ansatte blir bedre rustet til å ivareta plikten.

Del konklusjon

Forskningsspørsmål 2: «Hvilke fysiske, tekniske og organisatoriske tiltak kan forbedre ivaretagelsen av taushetsplikten?»

Vi har funnet ut at det er en rekke tiltak som kan gjennomføres for å bedre ivaretagelsen av taushetsplikten. Det sentrale er at de ansatte har tilgang på rom som er tilrettelagt for

skjermet arbeid, uavhengig av hvilket kontorkonsept som er valgt. Suksesskriteriene er at de har tilgang til tilstrekkelig antall lydisolerte møterom, og multirom nær arbeidsplassen.

Virksomheten må også ta i bruk tekniske løsninger som bidrar til ivaretagelse av taushetsplikten for eksempel digital kommunikasjon med klienten, installere sikring av printere og annet teknisk utstyr der det oppbevares sensitive opplysninger. I en mottaksfunksjon er det viktig at en klient ikke havner i en situasjon der vedkommende må oppgi personlig opplysninger i det åpne rom for å få hjelp. Derfor er det viktig at mottaksfunksjonen har egnet møterom som er fysisk atskilt fra kontor plassene og andre klienter.

Det er viktig at ledelsen har fokus på at taushetsplikten blir ivaretatt og inkludert i programmeringsfasen. Dette gjelder også i de tilfeller virksomhet flytter inn nye lokaler uten at de nødvendigvis endrer kontorkonseptet. Virksomheten må også ha kontinuerlig fokus på ivaretagelse av taushetsplikten i den løpende driften, ved å minne de ansatte om den, føre kontroll med at den etterleves og gi de ansatte tilstrekkelig opplæring.

5.3 Arealeffektivitet

Forskningsspørsmål 3: «Er arbeidsplasser som håndterer taushetsbelagte opplysninger mer arealkrevende enn arbeidsplasser som ikke håndterer slik informasjon?»

Funn i teori

Hermundsgård & Skogland (2018) skriver i sin rapport at Gjensidige i Oslo har forbedret arbeidsmiljøet og redusert sykefraværet etter at bedriften flyttet fra cellekontor og inn til åpne landskap. Arealnormen i det nye konseptet var satt til totalt 23m² per ansatt og arbeidsplassrelatert areal var 13 m² (Hermundsgård & Skogland, 2018). Dette er den samme normen som regjeringen benyttet i framtidige statlige prosjekter (Statsbygg, 2016). Benchmarking data fra undersøkelsen til Lars Jarle Nore (2019) viser et gjennomsnitt arbeidsplassrelatert er på 12,8 per ansatt. Nore (2019) har oppgitt at resultatet kan ha en svakhet da ikke alle respondentene har en omforent forståelse av arealdefinisjonen (se pkt. 2.5).

Arealeffektiviteten blir som regel målt i antall m². I beregningen legger man til grunn det totale arealet inkl. fellesareal felles funksjoner, tekniske rom og konstruksjoner, se figur 15 (Statsbygg, 2018). I henhold til Blakstad og Hatling (2007) kan for stor arealeffektivitet gå utover de ansattes brukskvalitet. Som for eksempel tilgang til nok areal for å skjerme seg selv og andre fra sensitive samtaler. Bjørnbet (2018) skriver i sin masteroppgave om utfordringer knyttet til arealeffektivisering og ivaretagelsen av taushetsplikten. Flere av barnevernsarbeiderne klaget både på plassering av barneverntjenesten, oppbevaring av dokumenter og åpne landskap. De mente at disse fysiske forholdene og samlokalisering av ulike virksomheter, medførte større risiko for brudd på taushetsplikten (Bjørnbet, 2018). Haugen (2014) fremhever at effektiviseringstiltak knyttet til bruk og areal kan kombineres. For eksempel ved sambruk av fellesrom og funksjoner. For at dette skal bli optimalt bør arbeidsgiver ha en strategi

for hvordan de ulike romfunksjoner skal brukes og hvilke brukere som kan benytte disse (Hagen, 2014).

En svakhet ved forskning på kontorkonsepter er at rapportene sjelden har gode beskrivelser av de fysiske egenskapene ved arbeidsmiljøet som bli undersøkt (Blakstad & Hatling, 2007). Denne svakheten gjør at det er blir vanskelig generalisere funnene samt finne de ulike faktorene som kan gi ulik effekt på de ansatte. Ut ifra funnene i litteraturen, bør det heller legges vekt på brukermedvirkning for å oppnå god arealeffektivitet og løsninger som støtter arbeidstakerne sine behov (Been & Beijer, 2014).

Funn i kartlegging

Barnevernet:

- Areal: 34 m² per ansatt
- De ansatte sitter i cellekontor/delt cellekontor med faste plasser. De som sitter i delt kontor savner rom for konfidensielle samtaler, konsentrasjon og ad- hoc samtaler.
- De ansatte mener at de kan ivareta taushetsplikten bedre dersom de satt på cellekontor alene. Gjerne med plass til å ha små møter og konfidensielle samtaler inne på kontoret. De har ikke tro på at ABW er egnet som konsept for å løse de oppgavene som de jobber med. De tenker at det ikke er fysisk mulig å ha mindre areal pr ansatt enn det det er i dag. Score 4.
- Bakgrunnen for arbeidsplasskonseptet var at virksomheten trengte større lokaler, og de satt i cellekontor i de lokalene de skulle flytte fra.

NAV:

- Areal: 23 m² per ansatt
- ABW: alle ansatte har Free seating og Clean desk. Ingen opplever store utfordringer med å overholde taushetsplikten med dagens arealbruk.
- De ansatte er uenig i at taushetsplikten kan ivaretas like godt i en annen kontor løsning. De er også helt uenige i at taushetsplikten kunne ivaretas på en like god måte i bygget som nå leies av Boligutleie. Score 1,2.
- Bakgrunnen for arbeidsplasskonseptet var fleksibilitet og variasjon. Cellekontor til alle var aldri tema når virksomheten skulle finne nye lokaler, siden leder ikke anser at dette er kompatibelt med stadig mer komplekse oppgaver, som krever samhandling og delingskultur. Leder hadde også fokus på at konseptet skulle være tilpasningsdyktig

Boligutleie:

- Areal: 8 m² per ansatt
- De ansatte sitter i delt kontor med faste plasser. Med unntak av leder, gir alle lave score på hvorvidt lokalene har tilstrekkelig areal med tanke på taushetsplikten.
- De ansatte anser at taushetsplikten kunne blitt ivaretatt bedre i et annet konsept. Score 5,3.
- Bakgrunnen for arbeidsplasskonseptet var samlokalisering.

Diskusjon

Arealeffektivitet kan måles gjennom areal per bruker (Byggordboka, 2017). Funn fra både teori og praksis bekrefter at det kan være komplisert å sammenligne arealbruk. NAV har totalt 23 m² per ansatt. Barnevernet har 34 m² per ansatt. Boligutleie har kun 8 m² per ansatt. Boligutleie har oppgitt at de 8 m² er arbeidsplassrelatert areal, dette inkluderer arbeidsplassene, men ikke alle fellesfunksjoner som vist i teorien (Statsbygg, 2018). Dette betyr at det ikke har blitt benyttet en ordinær arealberegning. Dette kan være noe av årsaken til at arealbruken per ansatt er lavere enn det som er normalen, jfr. litteraturen (Nore, 2019).

Hvis bedrifter skal ha arealeffektive lokaler må de ivareta arealeffektivitet i planløsning og effektivitet knyttet til bruken og behovet av areal (Bjørnbet, 2018). Funn fra teorien (Haugen, 2014) og metoden viser at arealeffektivitet og brukskvalitet kan kombineres. Arealmessig har barnevernet 11 m² mer areal per ansatt enn for eksempel Statsbygg sin arealnorm (Statsbygg, 2018). Likevel opplever virksomheten at de har for lite areal og feil konsept med tanke på taushetsplikten. Barnevernet flyttet på grunn av manglende plass og hadde ingen prosess før de flyttet. Til sammenligning har NAV mindre areal og opplever at taushetsplikten kan ivaretas svært godt. NAV som hadde fokus på brukerinvolveringsprosessen, fikk en god prediksjon av behovet og fremtidige plassbehov. Barnevernet hadde ikke samme type prosess, noe som kan være årsaken til at de opplever å ha for lite areal.

En annen forklaring på de ulike scorene, kan være selve arbeidsplasskonseptet. Cellekontor med faste plasser er såpass arealkrevende at det ofte ikke er tilstrekkelig areal igjen til multirom og lignende. Free seating frigjør areal som kan benyttes til disse funksjonene. I dag sitter NAV i ABW med Free seating og opplever at de tilstrekkelig stort areal. Barnevernet mener at ABW ikke er en egnet løsning for dem, med tanke på ivaretagelsen av taushetsplikten. NAV som er underlagt like strengt lovverk, sitter i ABW og mener at taushetsplikten er godt ivaretatt. En årsaken til at Barnevernet har denne oppfatningen kan være dårlig teoretisk grunnlag om konseptet, noe som resulterer i feil oppfatning av ABW (Blakstad & Hatling, 2007).

Del konklusjon

«Er arbeidsplasser som håndterer taushetsbelagte opplysninger mer arealkrevende enn arbeidsplasser som ikke håndterer slik informasjon?»

Funnene er entydige, og viser at virksomheter som ivaretar taushetsplikten ikke nødvendigvis er mer arealkrevende. Funnene viser at man kan redusere areal uten at dette går utover ivaretagelsen av taushetsplikten, ved å tilpasse arealet til virksomhetens behov. Dette kan kartlegges gjennom brukerprosessen. Funnene viser videre at en bedre ivaretagelse av taushetsplikten trenger nødvendigvis ikke bety mer areal, men heller optimalisere bruken.

6 Konklusjon og anbefaling



6.1 Forskningsspørsmål

I dette kapittelet vil vi forsøke å besvare følgende problemstilling:

Hvordan ivaretar den fysiske utformingen av offentlige bygg taushetsplikten og personvernet?

For å besvare denne problemstillingen tok vi utgangspunkt i følgende forskningsspørsmål:

- *Er de ansattes lovpålagte taushetsplikt ivaretatt slik arbeidsplassene er innrettet i dag?*
- *Hvilke fysiske, tekniske og organisatoriske tiltak kan forbedre ivaretagelsen av taushetsplikten?*
- *Er arbeidsplasser som håndterer taushetsbelagte opplysninger mer arealkrevende enn arbeidsplasser som ikke håndterer slik informasjon?*

Forskningsspørsmålene er forsøkt besvart gjennom drøfting av de empiriske funn fra studien. Vi har benyttet tre forskjellige virksomheter i samme kommune som case, dette er Barnevernet, NAV og Boligutleie. Virksomhetene har ulike kontorkonsept og ulike fysiske rammeforutsetninger. Et av casene har ABW som konsept, de to andre har cellekontor/delt cellekontor. De er ulike i størrelse, og de arbeider i ulikt omfang med opplysninger som er underlagt taushetsplikt.

Metodene som ble benyttet var observasjoner, befaringer, kvalitative intervjuer, gruppeintervjuer og «gåturer». Intervjuer og gåturer måtte tilpasses det forhold at arbeidsplassene var nedstengt på grunn av pandemi, og ble gjennomført digitalt på Teams. Vi har fått mange svar på de spørsmålene som vi har stilt, og vi har også fått svar som går ut over spørsmålene. Vi vil i det følgende forsøke å besvare forskningsspørsmålene fortløpende.

Er de ansattes lovpålagte taushetsplikt ivaretatt slik arbeidsplassene er innrettet i dag?

Vi har avdekket at det er store variasjoner i hvilken grad den fysiske utformingen av lokalene legger til rette for ivaretagelse av taushetsplikten. Vi ha funnet at graden av ivaretagelse er avhengig av at også teknologiske og organisatoriske forhold støtter opp under taushetsplikten, noe som bekrefter funnene fra teorien. De ansatte rapportere at

overholdelse av taushetsplikten er noe de er svært opptatt av, og de kjenner innholdet av reglene. De ansatte i Boligutleie har imidlertid behov for mer opplæring.

Funnene viser at taushetsplikten er tilstrekkelig ivaretatt i NAV, også i mottakslokalene. NAV gikk over fra å ha cellekontor/delt cellekontor til å ha ABW som konsept i forbindelse med overflyttingen til de nye lokalene. De gjennomgikk en grundig prosess i forbindelse med overflyttingen. Det finnes tilstrekkelige muligheter for å arbeide skjermet, og rommene er godt lydisolert. Det er gjennomført tekniske tiltak for å redusere risikoen for brudd. Det er mye fokus på ivaretagelse av taushetsplikten fra ledelsen, og det var tema både i forbindelse med programmeringen før innflytting, og er det fortsatt i den løpende driften.

Når det gjelder de andre to casene, Barnevernet og Boligutleie, som har cellekontor/delt kontor, viser funnene at taushetsplikten ikke er tilstrekkelig ivaretatt slik arbeidsplassen er innrettet i dag. Det er for få rom for skjerming og rommene er ikke tilstrekkelig lydisolert. Mottakslokalene er heller ikke godt tilrettelagt. Det mangler tekniske tiltak som legger til rette for ivaretagelse av taushetsplikten, som for eksempel sikring av printere. Det ble ikke gjennomført noen grundig prosess før virksomhetene flyttet inn i de nye lokalene, og de ble ikke gjort noen endringer i kontorkonsept i forbindelse med overflyttingene.

Hvilke fysiske, tekniske og organisatoriske tiltak kan forbedre ivaretagelsen av taushetsplikten?

Vi har funnet ut at det er en rekke tiltak som kan gjennomføres for å bedre ivaretagelsen av taushetsplikten. Det sentrale er at de ansatte har tilgang på rom som er tilrettelagt for skjermet arbeid, uavhengig av hvilket kontorkonsept som er valgt. Suksesskriteriene er at de har tilgang til tilstrekkelig antall lydisolerte møterom, og multirom nær arbeidsplassen.

Virksomheten må også ta i bruk tekniske løsninger som bidrar til ivaretagelse av taushetsplikten. Eksempler er mer digital kommunikasjon med klientene, installere sikring av printere og annet teknisk utstyr der det oppbevares sensitive opplysninger. Mottaksfunksjonen bør ha egnet møterom som er fysisk atskilt fra kontor plassene og andre klienter.

Det er viktig at ledelsen har fokus på at taushetsplikten blir ivaretatt og inkludert i programmeringsfasen. Dette gjelder også der det ikke gjøres endringer i kontorkonseptet. Virksomheten må også ha kontinuerlig fokus på ivaretagelse av taushetsplikten i den løpende driften, ved å minne de ansatte om den, føre kontroll at den etterleves og gi de ansatte tilstrekkelig opplæring.

Er arbeidsplasser som håndterer taushetsbelagte opplysninger mer arealkrevende enn arbeidsplasser som ikke håndterer slik informasjon?

Som det fremgår av figur 45, varierer det hvor stort areal de ansatte i de tre virksomhetene disponerer. Barnevernet har 34 kvm, NAV har 23 kvm, og Boligutleie 8 kvm per ansatt. Funnene viser at av de virksomheter vi har undersøkt, er det ikke den virksomheten som disponerer størst areal som i best grad tilrettelegger for god

ivaretagelse av taushetsplikten. De ansatte i NAV opplever også at de har god plass, i motsetning til Barnevernet og Boligutleie

Funnene viser at det er mulig å redusere areal uten at dette går utover ivaretagelsen av taushetsplikten, ved å tilpasse arealet i tråd med virksomheten sitt behov. En suksessfaktor er at det gjennomføres en grundig prosess når det skal gjennomføres endringer.

6.2 Problemstilling

Hvordan ivaretar den fysiske utformingen av offentlige bygg taushetsplikten og personvernet?

Vi har funnet at problemstillingen er for vid, og det er ikke mulig å besvare denne generelt. Virksomheter er svært ulike og for å svare på problemstillingen måtte vi undersøkt samtlige offentlige bygg der ansatte arbeider med taushetsbelagte opplysninger. Vi har også funnet at den fysiske utformingen av bygget ikke alene er bestemmende for hvordan taushetsplikten ivaretas. De tekniske løsningene og organisatoriske forhold spiller inn og er viktige faktorer for ivaretagelsen. Videre har vi funnet at valg av kontorkonsept ikke er vesentlig for god ivaretagelse. Både cellekontorer og mer åpne løsninger er egnet, forutsatt god tilretteleggelse og grundige prosesser. Vi hadde også til hensikt at resultatet fra vårt studie kunne bidra til å utvikle en arbeidsplassnorm for organisasjoner som håndterer taushetsbelagt informasjon, herunder et minstekrav til arbeidsplassrelatert areal. Vi har ikke funnet hva et slikt minstekrav burde være. Dette ville forutsette en mer kvantitativ metode. Vi antar at det går en nedre grense for hvor lite areal som er nødvendig for å kunne tilrettelegge for god ivaretagelse av taushetsplikten, men det er ikke mulig å antyde hvor denne går ut ifra de funnene vi har gjort.

6.3 Forslag til videre forskning og anbefalinger

Våre undersøkelser er mangelfulle. Vi har for eksempel ikke undersøkt åpne landskap, som ikke er ABW, for å se hvordan taushetsplikten kan ivaretas i et slikt konsept. Det er også relevant å kartlegge hybridkontor og hjemmekontor siden dette benyttes i økende grad, og vil medføre helt nye utfordringer for god ivaretagelse av taushetsplikten. Det vil også ha verdi å undersøke hvordan mottakerne av tjenestene opplever at deres personvern ivaretas av det offentlige. I vår kartlegging anser vi det som påfallende at det verken fra ansatte eller klienter er meldt noen avvik i forbindelse med manglende overholdelse av taushetsplikten. Dette til tross for at flere ansatte opplyser om at det er stor risiko for at det har forekommet brudd. Noe av svaret ligger i uttalelsen fra brukerombudet, nemlig at klientene er mer opptatt av å få ytelsen eller hjelpen de er i behov av, enn å tenke på personvernet. Noe av forklaringen er antakelig også at de ikke har god nok kunnskap om sine rettigheter.

Vi vil anbefale at de offentlige instansene, som også er arbeidsgivere, faktisk undersøker om deres lokaler tilrettelegger for god ivaretagelse av taushetsplikten. Plikten påligger den ansatte særskilt, men også virksomheten som sådan. Arbeidsgivere har også en

rettslig plikt nedfelt i arbeidsmiljøloven, for å tilrettelegge for at ansattes arbeidsmiljø er fullt ut forsvarlig, som redegjort for i kap. 2.8.

Arbeidstakere som opplever at de fysiske omgivelsene ikke tilrettelegger for at de kan ivareta lovpålagte plikter, kan oppleve dette som en psykisk belastning. En av våre respondenter forklarte at hen måtte trekke inn på toalettet for å kunne snakke fortrolig med en klient. En slik arbeidssituasjon vil over tid oppleves som uutholdelig, og slike forhold skal en ansatt ikke måtte leve med. Vi håper at det vil rettes mer fokus på tilrettelegging i fremtiden, og at arbeidsgivere som stat og kommune vil øke fokus på arbeidstakernes og innbyggernes rettssikkerhet i programmering av nye kontorbygg, og ved ombygninger i de eksisterende byggene vi har i dag.

Litteraturliste

- Arbeidsmiljøloven, aml, - Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. LOV-2005-06-17-62, Tilgjengelig fra: [Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. \(arbeidsmiljøloven\) - Lovdata](#)
- Andersen, E.S, Grude, K.V & Haug, T. (2016) *Målrettet prosjektstyring*. Bergen: Fagbokforlaget
- Arge, K. & Landstad, K. (2002) *Generalitet, fleksibilitet og elastitet i bygninger*. (Byggforsk prosjektrapport 336). Oslo: Norges byggforskningsinstitutt. Tilgjengelig fra : https://ntnu.blackboard.com/bbcswebdav/pid-723978-dt-content-rid-21793631_1/courses/194_AAR6028_1_2019_H_1/Byggforsk%20-%20Kontorutforming%20som%20strategisk%20virkemiddel.pdf . Hentet 05. oktober 2019)
- Arge, K. & de Paoli, D. (2000) *Kontorutforming som strategisk virkemiddel*. (Byggforsk prosjektrapport 285). Oslo: Norges byggforskningsinstitutt. Tilgjengelig fra: https://ntnu.blackboard.com/bbcswebdav/pid-723978-dt-content-rid-21793631_1/courses/194_AAR6028_1_2019_H_1/Byggforsk%20-%20Kontorutforming%20som%20strategisk%20virkemiddel.pdf. Hentet 04. oktober 2019.
- Ashkanasy, N. M., Ayoko, O. B., & Jehn, K. A. (2014). Understanding the physical environment of work and employee behavior: An affective events perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 35(8), 1169–1184. <http://doi.org/10.1002/job.1973>
- Bakke, J.V. & Fostervold, K.I. (2017) *Kontorlandskap – arbeidsmiljøfaglig veiledning*. Oslo: Helsebibloteket. Hentet 14.04.21. Tilgjengelig fra: [Helserdet 16 170907.pdf](#)
- Barnevernloven (bvl.) – Lov om barneverntjenester av 17. juli 1992 nr. 100, Tilgjengelig fra: [Lov om barneverntjenester \(barnevernloven\) - Lovdata](#)
- Bernt, J.F. (2017) *Norsk lovkommentar, Rettsdata*. Tilgjengelig fra: [Forvaltningsloven - Gyldendal Rettsdata](#)
- Bjørnbet, I.M. (2018) *Vi skal ikke forenkle det kompliserte, men jobbe med det kompliserte: en studie av barnevernsarbeideres opplevelse av taushetsplikten*. Masteroppgave. Norges tekniske naturvitenskapelige universitet
- Blakstad, S. H. 2019. Kunnskap om kontor. AAR6028 Strategisk arealforvaltning. Tilgjengelig fra https://ntnu.blackboard.com/webapps/blackboard/execute/content/file?cmd=view&content_id=794556_1&course_id=14805_1
- Blakstad, S.H. & Hatling, M. (2007) *Kontorbyggets bruk*. Utdrag av SINTEF rapport: Fremtidens kontorbygg. Tilgjengelig fra: https://ntnu.blackboard.com/ultra/courses/_14805_1/cl/outline
- Blakstad, S.H. (2015) Work isn't where it used to be. *Leadership in space and places*, 49-68 <https://doi.org/10.4337/9781783477920>
- Byggordboka (2017) *Arealeffektivitet*. Tilgjengelig fra: <https://www.byggordboka.no/artikkel/les/arealeffektivitet> Hentet 1.mai.2021
- Byggordboka (2017) *Arealberegning av bygninger*. Tilgjengelig fra: <https://www.byggordboka.no/artikkel/utskrift-alle/>
- Craig, D. (2010) *The workplace's impact on time use and time loss*. Montreal: DEGW. Tilgjengelig fra:

<https://phillipgordonfutureworks.tumblr.com/post/103115857703/dd2000-a1the-workplaces-impact-on-time-use-and>

- Cisek, J. (2012) *We shape our buildings; thereafter they shape us. Winston Churchill's thinking and meaning behind it.* Tilgjengelig fra: <http://www.fengshuilondon.net/feng-shui-books-reviews/we-shape-our-buildings-thereafter-they-shape-us-winston-churchills-thinking-and-meaning-behind-it> Hentet 1. oktober 2019.
- Datatilsynet (2021) *Hva er personvern?* Tilgjengelig fra: [Personvern | Datatilsynet](#). Hentet 1.mai. 2021.
- Kim, J. & de Dear, R. (2013) Workspace satisfaction: The privacy-communication trade-off in open-plan offices. *Journal of Environmental Psychology*, 36, 18-26. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2013.06.007>
- De Been, I., & Beijer, M. (2014). The influence of office type on satisfaction and perceived productivity support. *Journal of Facilities Management*, 12(2), 142–157. <http://doi.org/10.1108/JFM-02-2013-0011>
- Den europeiske menneskerettighetskonvensjonen EMK, [European Convention on Human Rights \(coe.int\)](#)
- Echhoff T. og Smith E. (2003) *Forvaltningsrett*. Oslo: Universitetsforlaget
- Eskeland S. (2006) *Strafferett*. Oslo: Cappelen Akademiske forlag
- Fantoft, S. (2018) *Trives du best i åpent landskap?* Tilgjengelig fra: <https://lederne.no/2018/04/13/stoyproblemer-åpent-landskap-eller-kontor/> Hentet 1. oktober 2019
- Fellesorganisasjonen (2015) Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere. Hentet 24.04.18 fra: https://www.fo.no/getfile.php/1320310/01%20Om%20FO/Hefter%20og%20publikasjoner/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument_2015.pdf
- Fjellestad, K.I. (2010) *Cellekontor eller åpne kontorløsninger. Masteroppgave. Norges tekniske naturvitenskapelige universitet*
- Forvaltningsloven (fvl.) – Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker av 10. februar 1967. Tilgjengelig fra [Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker \(forvaltningsloven\) - Lovdata](#)
- Frihagen A., Offentlighetsloven bind II (1994): Forlaget A. Frihagen. Bergen
- Grunnloven, LOV-1814-05-17,, tilgjengelig fra: [Kongeriket Noregs grunnlov - Lovdata](#)
- Haans, A., Kaiser, F. G., & de Kort, Y. A. W. (2007). Privacy Needs in Office Environments. *European Psychologist*, 12(2), 93–102. <http://doi.org/10.1027/1016-9040.12.2.93>
- Hansen, G. 2019. Brukskvalitet – evaluering av bygninger i bruk. AAR6028 *Strategisk arealforvaltning* https://ntnu.blackboard.com/webapps/blackboard/execute/content/file?cmd=view&content_id=787046_1&course_id=14805_1
- Hansen, G.K., Blakstad, S.H. og Knudsen, V. (2009) *USEtool Evaluering av brukskvalitet*. Oslo: SINTEF Byggforsk
- Haugen, T. (2014) *Visjoner for campusutvikling*. NTNU Rapport. Tilgjengelig fra <https://snl.no/prosess> Hentet 30 februar 2021.
- Hermundsgård, M. & Skogland, M. (2016) *Innlandet Fylkeskommune Nytt arbeidsplasskonsept: Status og viktige valg videre*. Tilgjengelig fra:

https://www.innlandetfylke.no/wp-content/uploads/Innlandet-rapport-181218-tegn-_3.pdf Hentet 1. oktober 2020.

- Hermundsgård, M. & Skogland, M. (2016) *Innlandet Fylkeskommune Nytt arbeidsplasskonsept: Status og viktige valg videre*. Tilgjengelig fra: https://www.innlandetfylke.no/wp-content/uploads/Innlandet-rapport-181218-tegn-_3.pdf Hentet 1. oktober 2019.
- Hjelle, L. 2019. Digitalisering av arbeidsplasser. *AAR6028 Strategisk arealforvaltning*. Tilgjengelig fra https://ntnu.blackboard.com/bbcswebdav/pid-790745-dt-content-rid-22683587_1/courses/194_AAR6028_1_2019_H_1/190925%20Telenor%20Digitalisering%20av%20arbeidsplassen_%20Lin%20Hjelle.pdf (hentet 26. september 2019)
- Hongisto, V., Haapakangas, A., Varjo, J., Helenius, R., & Koskela, H. (2016). Refurbishment of an openplan office – Environmental and job satisfaction. *Journal of Environmental Psychology*, 45, 176– 191. <http://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.jenvp.2015.12.004>
- Jacobsen, D.I. (2005) *Hvordan gjennomføre undersøkelser*. Kristiansand:

høyskoleforlaget

- Janzon og Ringstad (2019) Prosjektoppgave i strategisk arealforvaltning, 15.09.2019, ikke publisert
- Johannessen, A., Tuft, P.A. & Christoffersen, L. (2004) *Forskningsmetode for økonomisk- administrative fag*. Oslo: Abstrakt forlag. Køhler-Olsen, J. (2018) Norsk lovkommentar, Rettsdata. Tilgjengelig fra [Barnevernloven - Gyldendal Rettsdata](#)
- Justis- og politidepartementet, 2021 Rettleiar til offentleglova, Tilgjengelig fra: [rettleiar_offentleglova.pdf \(regjeringen.no\)](#)
- Løvereide, E. (2019) *Forskinga på kontorløyisingar er ikkje god nok*. Tilgjengelig fra [Forskinga på kontorløyisingar er ikkje god nok \(forskning.no\)](#). Hentet 3.mai 2021.
- NAVloven, Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (arbeids- og velferdsforvaltningsloven) LOV-2006-06-16-20Tilgjengelig fra: [Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen \(arbeids- og velferdsforvaltningsloven\) \[NAV-loven\] - Lovdata](#)
-
- NTNU. (2006) *Veiledning til utforming av åpne landskap*. Tilgjengelig fra: https://www.ntnu.no/hms/2007_Nettsider/Aapne_kontor_AMU.pdf Hentet 5. oktober 2019
- NTNU. (2019) *Effekten av arbeidsplassens utforming, en litteraturgjennomgang*. Tilgjengelig fra [929c9bfe-364c-4316-ba9d-b67529610d20 \(ntnu.no\)](https://www.ntnu.no/hms/2019_Effekten_av_arbeidsplassens_utforming_en_litteraturgjennomgang.pdf)
- Kim, J. & de Dear, R. (2013) Workspace satisfaction: The privacy-communication trade-off in open-plan offices. *Journal of Environmental Psychology*, 36, 18-26. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2013.06.007>
- Knardahl, S. & Nielsen M.B. (2019) *Mer sykefravær blant ansatte i åpne kontorlandskap og delte kontor*. Tilgjengelig fra: [Ny studie viser at ansatte som deler kontor har høyere sykefravær \(stami.no\)](#)
- Matningsdal, M. (2021) Norsk lovkommentar til straffeloven. Tilgjengelig fra: [Straffeloven - Gyldendal Rettsdata](#)
- Nore, L.J. 2019. Arealer og standarder for programmering av bygg. *AAR6028 Strategisk arealforvaltning*. Tilgjengelig fra

https://ntnu.blackboard.com/webapps/blackboard/execute/content/file?cmd=view&content_id=794556_1&course_id=14805_1

- Offentlighetsloven (offvl.) – Lov om offentlighet i forvaltningen av 19. juni 1970 nr. 69 Tilgjengelig fra: [Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd \(offentleglova\) - Lovdata](#)
- Olsen, A. (2017) *Gode støtterom for aktivtetsbaserte arbeidsplasser*. Masteroppgave. Norges tekniske naturvitenskapelige universitet.
- Olsson, N. (2014) *Praktisk rapportskrivning*. Bergen: Fagbokforlaget
- Ot.prp nr. 3 (1975-77, jfr Innst O nr 50(1976-77). Innstilling fra justiskomiteen om lov om endringer i lov av 10. februar 1967 om behandlingssmåten i forvaltningssaker Tilgjengelig fra: <https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Stortingsforhandlinger/Saksside/?pid=1970-1981&mtid=80&vt=b&did=DIVL57899>
- Ot.prp. nr. 22 (2008-2009). Om lov om endringer i straffeloven 20. mai 2005 nr. 28 (siste delproposisjon – slutføring av spesiell del og tilpasning av annen lovgivning). Tilgjengelig fra: [Om lov om endringer i straffeloven 20. mai 2005 nr. 28 \(siste delproposisjon – slutføring av spesiell del og tilpasning av annen lovgivning\) - Gyldendal Rettsdata](#)
- Personopplysningsloven (popplyl.) – Lov om behandling av personopplysninger av 14. april 2000 nr. 31. Tilgjengelig fra: [Lov om behandling av personopplysninger \(personopplysningsloven\) - Lovdata](#)
- Ringdal, K. (2007) *Enhet og mangfold*. 2. utgave. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS
- Seddigh, A. (2015) *Office type, performance and well-being*. (Department of psychology) Stockholm: Stockholm University. Tilgjengelig fra: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:840700/FULLTEXT02.pdf> . Hentet 04. oktober 2019
- Seddigh, A., Stenfors, C., Berntsson, E., Bååth, R., Sikström, S., & Westerlund, H. (2015). The association between office design and performance on demanding cognitive tasks. *Journal of Environmental Psychology*, 42(0), 172–181. <http://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.jenvp.2015.05.001>
- «Sosialarbeiderdommen», I Rt 1989 s. 1363
- Skogland M, Skjæveland O. (2017) Cellekontor, kontorlandskap eller free seating: Hva er best? Arbeidsplassarkitektur i et endringsperspektiv publisert <https://www.arkitektur-n.no/artikler/cellekontor-kontorlandskap>
- Standard: ISO (2018) *ISO 9241-11:2018 Ergonomics of human-system interaction – part 11: Usability*. Tilgjengelig fra: <https://www.iso.org/standard/63500.html>
- Standard: ISO (2018) *ISO 9241-11:2018 Ergonomi for samhandling mellom menneske og system - Del 11: Brukskvalitet: Definisjoner og begreper*. Tilgjengelig fra: <https://standard.no/no/Nettbutikk/produktkatalogen/Produktpresentasjon/?ProductID=986029>
- Standard: NS 3457-4 *Klassifikasjon av byggverk. Del 4: Romfunksjoner*. Tilgjengelig fra <https://www.standard.no/no/Nettbutikk/produktkatalogen/Produktpresentasjon/?ProductID=529401>
- Statsbygg (2019) Delrapport 2, *Aktivtetsbaserte arbeidsplasser og sykefravær*. Tilgjengelig fra: [rkvArbeidsplassutformingDelrapport2.pdf \(statsbygg.no\)](rkvArbeidsplassutformingDelrapport2.pdf). Hentet 06.04.2021.

- Statsbygg (2018) *PA 0502 Areal og volum. Oslo: Statsbygg*. Tilgjengelig fra <https://docplayer.me/105486584-Pa-0502-areal-og-volum.html> Hentet 20.mai 2021
- Statsbygg (2016) *Nytt regjeringskvartal. Vedlegg- Rom og funksjonsprogram*. Oslo: Statsbygg. Tilgjengelig fra: https://ntnu.blackboard.com/webapps/blackboard/content/listContent.jsp?course_id=14805_1&content_id=722109_1 Hentet 29.september 2019
- Store norske leksikon. (2019) *personlig rom*. Tilgjengelig fra [personlig rom – Store norske leksikon \(snl.no\)](https://snl.no/personlig-rom)
- Straffeloven (strl.) – Almindelig borgerlig Straffelov av 22. mai 1902 nr. 10, Tilgjengelig fra: [Lov om straff \(straffeloven\) - Lovdata](#)
- Thorgeresen, E. (2020) *Digitale møter og hjemmekontor gir både fordeler og ulemper. Fellesskapet lider hvis for mange jobber hjemme*. Tilgjengelig fra [- I et møte med ti personer er det trist å bare se svarte skjermer \(forskning.no\)](#)
- Tjora, A. (2017) *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. 3. utgave. Oslo: Gyldendal
- Wilson, J. (1980). *Confidentiality in social work*. Simon and Schuster, Free Press
- Van Meel, J. (2015) *Workplaces today*. Rotterdam: ICOP/Centre for Facilities Management
- Woxholdt G. (1999) *Forvaltningsloven*. Bergen: Ad Notam Gyldendal AS

7 Vedleggsliste

Vedlegg 1. Intervjuguide ledelse brukervirksomheter

Vedlegg 2. Forberedelse gruppeintervju

Vedlegg 3. Mal for gåtur

Vedlegg 1. Intervjuguide ledelse brukervirksomheter

Presentasjon av problemstilling og formål med oppgaven, samt mal for intervju til leder av virksomhet xx

Masteroppgaven er en avsluttende eksamen i det erfaringsbaserte masterstudiet eiendomsutvikling og -forvaltning, ved fakultet for arkitektur og billedkunst på NTNU.

Målet med oppgaven er å sette søkelys på, og vurdere den rollen utformingen og tilretteleggingen av arbeidsplasser har, for at de ansatte skal kunne ivareta sin lovbestemte taushetsplikt i sin yrkesutførelse. Samfunnet går i en retning der det er økende fokus på effektivitet og innsparinger, dette gjelder både i offentlig og privat sektor.

Utformingen av kontorplasser har gått fra cellekontorer til å bli mer åpne og aktivitetsbaserte, dette for å fremme effektivitet og spare areal. Noe som medfører sparte byggekostnader og lavere kostnader til drift. Det er gjennomført flere studier hva denne utviklingen har betydd for ansattes helse, trivsel og effektivitet/kvalitet i arbeidsutførelsen.

Problemstillingen går ut på å undersøke hvordan kontorkonsept og utforming ivaretar taushetsplikten i offentlig forvaltning.

Vi har avgrenset vår oppgave til å omhandle offentlige virksomheter, siden individer som har behov for tjenester fra det offentlige, ofte vil være i en mer sårbar posisjon. Individet kan som oftest ikke velge en annen tilbyder og er ofte pålagt å gi fra seg opplysninger om seg selv for å få godet som vedkommende er i behov av. På den andre siden har man hensynet til den ansatte som skal kunne utføre sitt arbeide på en forsvarlig og effektiv måte uten å være redd for å bryte sin plikt, noe som i ytterste konsekvens vil kunne medføre et personlig straffeansvar. Vi har derfor konsentrert oss om virksomheter som er omfattet av Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven), men flere spesiallover har også betydning.

Vi har en hypotese om at taushetsplikten ivaretas på en god måte på arbeidsplasser med cellekontorer. Vi vil derfor undersøke en virksomhet som har dette arbeidsplasskonseptet for å teste om hypotesen holder. Vi vil også undersøke virksomheter som sitter i aktivitetsbaserte lokaler for å undersøke om taushetsplikten kan ivaretas i like stor grad her, og hvilke tiltak som kan eller bør gjennomføres for å ivareta hensynet tilfredsstillende. Et underspørsmål vi vil belyse er om ansatte som har oppgaver som er underlagt taushetsplikt har behov for større areal enn andre kontoransatte, eller om annen tilrettelegging kan bidra til god ivaretagelse av taushetsplikten.

Første trinn for å besvare problemstillingen er innledningsvis et intervju med virksomhetsleder eller annen person med god oversikt over virksomheten. Dette for å kunne beskrive virksomheten på en god måte, og for å finne frem til nøkkelpersoner for de (semi)strukturerte intervjuene. Dette gjøres digitalt.

Andre trinn er å gjennomføre strukturerte intervjuer med noen ansatte, gjerne avdelingsledere eller andre nøkkelpersoner, samt noen saksbehandlere eller rådgivere som jobber konkret med taushetsbelagt informasjon. Det blir også gjennomført en «gåtur» («walk through») i lokalene, sammen med de ansatte. I lys av smittesituasjonen blir dette gjort digitalt på Teams. Her vil vi i fellesskap se på plantegninger og fotografier fra arealene. Vi benytter en metode som er basert på «Usetools». Metoden blir benyttet for å undersøke brukerkvaliteten i bygg, men vi tilpasser spørsmålene for å kunne besvare problemstillingen.

Vi anser at denne kartleggingen er samfunns viktig oppgave som kan brukes til å utforme bygg som er best mulig egnet til å ivareta sårbare individers rettssikkerhet, og at de ansatte får en arbeidsplass som i størst mulig grad egner seg for de konkrete oppgaver som skal utføres. I første trinn ønsker vi å kartlegge:

<p>Kort info om virksomhet</p> <p>Omfanget av oppgaver som er belagt med taushetsplikt</p> <p>Er det din oppfatning at de ansattes lovbestemte taushetsplikt er ivaretatt slik arbeidsplassene er innrettet i dag?</p> <p>Arbeidsplasskonsept</p>	<p>Antall ansatte, beskrivelse kjernevirksomhet, aktiviteter og omsetning etc.??</p> <p>.</p> <p>Overordnet tilbakemelding, kort-ja/nei</p> <p>Bakgrunnen for at dette konseptet er valgt?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Var taushetsplikt et tema når virksomheten flyttet inn i lokalene? • Er det innført noen tiltak underveis for å tilrettelegge for vernet? • Hvilke konkrete tiltak er gjennomført? <p>Stikkord:</p> <ul style="list-style-type: none"> • møterom • venterom • printer • lydisolering over tak • lydisolering vegger/dører • telefoner • PC <p>Hvilke tiltak kan være relevante for å bedre ivaretakelsen?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fysiske • Teknisk • Organisatorisk • Betydning for arealbruk <p>Hva vil være den største utfordringen ved valg av annet konsept i fremtiden? F eks overgang til aktivitetsbasert kontorkonsept?</p>
<p>Forbedringspotensial</p>	

Areal og utforming av kontoret	<p>Har arealet noen betydning for muligheten for å ivareta taushetsplikten på en god måte?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Størrelsen på arealet • Utforming • Tilrettelegging •
Ansattes medvirkning ved utforming	<p>Ble valg av kontorkonsept og utforming av lokalene drøftet med ansatte?</p>
Relevante hendelser	<p>Har ansatte eller brukere hatt noen konkrete utfordringer?</p>
Organisering	<ul style="list-style-type: none"> • Legg ved organisasjonskart
Plantegning	<ul style="list-style-type: none"> • Legg ved plantegning av bygning

Vedlegg 2. Forberedelse gruppeintervju

Spørsmål til deltagere i gruppeintervju (sendes ut på forhand)

Fakta intervjuobjekt

Alder

Rolle i virksomheten

Bakgrunn

Hvor lenge har du innehatt nåværende stilling?

Jeg sitter på cellekontor/delt kontor/åpent landskap/aktivitetsbasert

Forvaltningslovens § 13:

Enhver som utfører tjeneste eller arbeid for et forvaltningsorgan, plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til det han i forbindelse med tjenesten eller arbeidet får vite om:

1) noens personlige forhold, eller..

Vi gjennomfører for tiden en evaluering av hvor godt egnet dagens lokaler er tilrettelagt for at ansatte kan ivareta lovbestemt taushetsplikt.

I denne forbindelsen ønsker vi å foreta et gruppeintervju med et utvalg av ansatte i virksomheten for å få et bedre overblikk og forståelse av i hvilken grad og i hvilke situasjoner ansatte jobber med taushetsbelagt informasjon, og i hvilken grad lokalene er egnet til å hindre at andre får tilgang til informasjon om taushetsbelagt informasjon.

Gruppeintervjuet gjennomføres ved at dere blir presentert for ulike utsagn som dere blir bedt om å kommentere. Hver runde avsluttes med å vurdere påstandene etter en skala fra 0 – 6, hvor 0 er uenig, 1 er i liten grad og 6 er i stor grad enig med påstanden.

Tenk på hva du syns om de ulike påstandene, og ta gjerne å notere ting du syns er viktig å få fram.

Følgende utsagn blir gjennomgått;

Hvor enig er du i følgende utsagn (på en skala fra 0 til 5, der 0 = uenig, 1 = i liten grad og 6 = i stor grad enig)

DEN ANSATTES ARBEIDSOPPGAVER

Mine arbeidsoppgaver består i stor grad av å behandle taushetsbelagt informasjon.

Mine arbeidsoppgaver består i noen grad av å behandle taushetsbelagt informasjon.

Mine arbeidsoppgaver består i mindre grad av å behandle taushetsbelagt informasjon.

Jeg kjenner godt regelverket om taushetsplikt.

Jeg kjenner til at det er straffbart for meg å bryte taushetsplikten

Det er viktig for meg å overholde taushetsplikten av hensyn til brukerne

Det er viktig for meg personlig å overholde taushetsplikten

Min leder har mye fokus på at virksomheten legger til rette for at ansatte kan ivareta sin taushetsplikt.

PLANLØSNING / UTFORMING

Våre lokaler legger til rette for at vi kan ivareta taushetsplikt når vi saksbehandler

Våre lokaler legger til rette for at vi kan snakke i telefonen uten å bryte taushetsplikten

Våre lokaler bidrar til at jeg rette for at vi kan ivareta taushetsplikten når jeg tar imot klienter/brukere (frontfunksjon)

Våre lokaler bidrar til rette for at vi kan ivareta taushetsplikten når vi har møter med klienter/brukere

Våre lokaler bidrar til at vi kan ha møtevirksomhet uten å bryte taushetsplikten.

Jeg har aldri opplevd at utenforstående har overhørt fortrolige samtaler

Jeg har aldri opplevd at dokumenter kommer på avveie

Jeg har aldri opplevd at andre har kunnet lese dokumenter jeg jobber med.

Jeg kan låse kontorplassen min.

Jeg har aldri opplevd at jeg ikke har ivaretatt taushetsplikten

Rommene vi trenger for å snakke konfidensielt finnes, og er alltid tilgjengelige og er tilstrekkelig lydisolerte.

Sosiale soner (kantine, fellesareal, minglesoner)

Jeg kan ivareta taushetsplikten like godt i en annen kontorløsning

Jeg kan ivareta taushetsplikten like godt dersom kontoret får mindre areal pr ansatt

TEKNISKE HJELPEMIDLER

Møbler og inventar bidrar til å ivareta taushetsplikten (lyddempende vegger, pcscreens, skjermplassering mot dør)

Vi har tilstrekkelige muligheter for lagring og oppbevaring av taushetsbelagte dokumenter

Taushetsplikten er ivaretatt for opplysninger som kan finnes i ansattes mobiltelefoner hvis de kommer på avveie, eks telefoner har tofaktors pålogging el.

Taushetsplikten er ivaretatt for opplysninger som kan finnes i ansattes bærbare PCer hvis de kommer på avveie, eks telefoner har tofaktors pålogging el.

Printerene er sikret slik at uvedkommende ikke kan hente ut dokumenter, eks kodelås el.

Posthyller for inngående og utgående post er sikret slik at ingen uvedkommende kan ta brev el.

Vedlegg 3. Mal for gåtur

BEFARING

IVARETAKELSE AV TAUSHETSPLIKTEN



Case X

Tema for gåtur:

- Formålet med befaringen:

- Tema for evaluering:

Stoppsteder

. MOTTAKSROM/FRONTFUNKSJON

. POSTFUNKSJON

1

2 KONTORPLASS

3

. MØTEROM/INTERN

4

5 MØTEROM/EKSTERN

6

PRINTERROM

6

MULTIROM

Rolle

Alder

Kjønn

Stoppested 1 Mottaksfunksjon

n

Dine erfaringer

Fotografier og plantegninger settes inn her

Positive erfaringer:

Negative erfaringer:

Hvordan fungerer stoppestedet i forhold til taushetsplikten

Forslag til forbedringer?

Stoppested 2 Postfunksjon

Fotografier og plantegninger settes inn her

Dine erfaringer

Negative erfaringer:

Hvordan fungerer stoppestedet i forhold til taushetsplikten

Forslag til forbedringer?

Stoppested 3 Kontor plass

Fotografier og plantegninger settes inn her

Dine erfaringer

Positive erfaringer:

Negative erfaringer :

Hvordan fungerer stoppestedet i forhold til taushetsplikten

Forslag til forbedringer

Stoppested 4 Møterom intern

Fotografier og plantegninger settes inn her

Dine erfaringer

Positive erfaringer:

Negative erfaringer:

Hvordan fungerer stoppestedet i forhold til taushetsplikten

Forslag til forbedringer

Stoppested 5 Møterom ekstern

Fotografier og plantegninger settes inn her

Dine erfaringer

Positive erfaringer:

Negative erfaringer:

Hvordan fungerer stoppestedet i forhold til taushetsplikten

Forslag til forbedringer?

Stoppested 6 Printerrom

Fotografier og plantegninger settes inn her

Dine erfaringer

Positive erfaringer:

Negative erfaringer:

Hvordan fungerer stoppestedet i forhold til taushetsplikten

Forslag til forbedringer?

Stoppested 7 Multirom

Fotografier og plantegninger settes inn her

Dine erfaringer

Positive erfaringer:

Negative erfaringer:

Hvordan fungerer stoppestedet i forhold til taushetsplikten

Forslag til forbedringer

