

Reisendes opplevelse av sikkerhet og fare i møtet med sikkerhetsteknologier brukt i flyplassikkerhet

Ole Georg Pettersen
Håvard Tronhus

Master i informatikk
Oppgaven levert: Juni 2009
Hovedveileder: Eric Monteiro, IDI
Biveileder(e): Thomas Østerlie, IDI

Sammendrag

Bruken av sikkerhetsteknologier i det offentlige rom har økt dramatisk de siste tiårene. Allikevel vet vi fortsatt lite om de sosiale følgene av den økte bruken av slike teknologier - verken for enkeltindivider eller for samfunnet som helhet. I kjølvannet av angrepene 11. september 2001 og i den påfølgende krigen mot terror, har antallet sikkerhetssystemer ved sivile flyplasser økt eksponentielt. Flyplasser er derfor velegnet for å studere de sosiale implikasjonene ved økt bruk av sikkerhetsteknologier.

Vi har i denne oppgaven prøvd å få svar på hvordan reisende opplever møtet med sikkerhetskontrollen, og hva den har å si for reiseopplevelsen. Ved å se på hvordan flyplassikkerhet henger sammen, og hvilke organisasjoner som er involvert, har vi klart å få ett overblikk over temaet. Ved å intervjuer Avinor og reisende, har vi sett hva som fungerer og ikke fungerer i sikkerhetskontrollen.

Analysen av intervjuene har endt opp med at reisende er flerdelt om meningene med sikkerhetskontrollen. Reisende opplever ubehageligheter i rollen som mellommann mellom teknologi, vektore og andre reisende. For å unngå dette forbereder de seg, ved å ta forhåndsregler basert på egne og andres erfaringer. Det kan være en måte for de reisende å holde orden og å unngå at noen lager kvalme for alle. Vi har sett at reisende er sekundærbrukere av teknologien, og har en indirekte påvirkning til utviklingen av lover, regler og teknologi.

Oppgaven konkluderer med at sikkerhetskontrollen bidrar til økt opplevelse av sikkerhet og trygghet. Vilkårigheten som oppstår ved glipper i sikkerhetskontrollen kan være med på å skape en usikkerhet. Fokuset på sikkerhet er viktig i opplevelsen av trygghet på flyplassen, men i forhold til faren for terroranslag i luftfarten i Norge kan det virke overdrevet. Det er fortsatt mye som må gjøres innen flyplassikkerhet. For at reisende skal oppleve en trygghet av møtet med sikkerhetskontrollen, må det skapes en bedre balanse mellom sikkerhetsteknologier, lover og regler.

Forord

Oppgavetittelen på avhandlingen er “reisendes opplevelse av sikkerhet og fare i møtet med sikkerhetsteknologier brukt i flyplassikkerhet”. Dette er en del av et større forskningsprosjekt om en studie av sikkerhet og teknologibruk på flyplassen. Arbeidet med oppgaven har foregått på institutt for data-teknikk og informasjonsvitenskap ved NTNU, og er en del av avsluttende 2-årig masterutdanning i informatikk innenfor studieretningen systemarbeid og menneske-maskin interaksjon (MMI).

Vi vil gjerne takke biveilederen vår Thomas Østerlie for alt han har bidratt med under arbeidet med denne oppgaven. Hans erfaring og kunnskap har gitt oss et godt innblikk i hvordan det er å drive med kvalitativ forskning, og vi har lært veldig mye av han. Han har mye av æren for at oppgaven har kommet i mål.

Vi vil også takke Johan Vemundstad og Rune Johnsen ved Avinor på Trondheim lufthavn Værnes, for den informasjon de har gitt, omvisning på flyplassen og for tilgang til å intervjuere reisende. Vi vil også takke alle reisende som tok seg tid til oss. Til slutt vil vi takke medstudentene på arbeidssalen Gribb. Av de har vi fått mye hjelp og tilbakemeldinger, og vi er meget takknemlig for det sosiale og gode arbeidsmiljøet som alle har bidratt med.

Ole Georg Pettersen

Håvard Tronhus

Innhold

1	Innledning	1
1.1	Motivasjon	1
1.2	Problemstilling	3
1.3	Bidrag	5
1.4	Struktur på rapporten	5
I	Teori	7
2	Bruk	9
2.1	Bruk av informasjonssystemer	9
2.2	Informasjonssystemer i bruk	10
2.3	Forholdet mellom menneske og IS	14
2.4	Sammendrag	16
3	Opplevelse av sikkerhet	19
3.1	Sikkerhet i praksis	20
3.2	Kunnskap	22
3.3	Møte mellom menneske og teknologi	24
3.3.1	Opplevelse og refleksjon	24
3.3.2	Opplevelse og mening	26
3.4	Sammendrag	27

II	Forskningssetting	29
4	Forskningssetting	31
4.1	Historie	31
4.2	Kontrollorganer	33
4.2.1	EU og EASA	33
4.2.2	Luftfartsstilsynet	34
4.2.3	Avinor	35
4.3	Flyplassen	36
4.3.1	Design	38
4.3.2	Oppbygging av flyplassen	38
4.3.3	Brukerne på flyplassen	42
4.3.4	Ansvarsfordeling ved flyplassen	42
4.3.5	Adgangskontroll	43
4.3.6	Metalldetektorportalen	43
4.3.7	Håndholdte metalldetektorer	44
4.3.8	Overvåkingskamera	44
4.3.9	Skoskanner (Shoe Analyser)	45
4.3.10	Biometri	46
4.4	Fremtidig teknologi	46
4.5	Sammendrag	49
III	Forskning	51
5	Metode	53
5.1	Forskningstradisjoner	54
5.2	Kvantitativ forskning	56
5.3	Kvalitativ forskning	57

INNHOOLD

5.4	Case studie	58
5.5	Datainnsamling	58
5.5.1	Spørreundersøkelse	59
5.5.2	Intervju	60
5.5.3	Observasjon	61
5.6	Dataanalyse	62
6	Forskningsplan	67
6.1	Målsetning og forskningsspørsmål	67
6.2	Datainnsamling	68
6.2.1	Bakgrunnsinformasjon	69
6.2.2	Observasjon	70
6.2.3	Intervju	70
6.2.4	Tilgang	72
6.3	Dataanalyse	73
6.3.1	Observasjon	73
6.3.2	Intervju	74
6.3.3	Evaluering	74
7	Forskningsprosess	77
7.1	Bakgrunnsinformasjon	77
7.1.1	Dokumentstudie	78
7.1.2	Møte med Avinor	80
7.1.3	Omvisning på Værnes	81
7.2	Intervjuer	82
7.2.1	Forberedelser	82
7.2.2	Intervjurundene	84
7.2.3	Refleksjoner om intervjuer	85
7.3	Analyse	88

7.4	Sammendrag	94
IV	Resultat og diskusjon	95
8	Resultat: Sikkerhetsteater	97
8.1	Reisendes rolle i sikkerhetskontrollen	98
8.1.1	Kontrollert	100
8.1.2	Sinker	101
8.1.3	Blir flinkere	102
8.1.4	Venner seg til sikkerhetskontrollen	104
8.2	Reisendes opplevelse av sikkerhet og trusselbilde	105
8.2.1	Opplevelse av sikkerhet	105
8.2.2	Trusselbilde	110
8.3	Motsigelser i sikkerhetskontrollen	113
8.4	Intimgrenser	115
8.5	Mistenkeliggjøring	116
8.6	Vekterne	119
8.7	Væsketiltak	122
8.8	Markedet ikke tilpasset seg	124
8.9	Sammendrag	125
9	Diskusjon	129
9.1	Rolle som mellommann	130
9.2	Opplevelsen av sikkerhetskontrollen	134
9.2.1	Opplevelse	134
9.2.2	Tilvenning	135
9.2.3	Ubehageligheter	138
9.2.4	Trusselbilde	140
9.2.5	Tidsproblem	141

INNHOOLD

9.3	Opplevelsen av vekterne	142
9.3.1	Reisendes opplevelse	143
9.3.2	Vekternes opplevelse	146
9.4	Tryggere av sikkerhetskontrollen	147
9.5	Sikkerhetsparadoks	150
V	Konklusjon	155
10	Konklusjon	157
10.1	Videre forskning	159
Referanser		161
Vedlegg		167
A	Brev til Avinor	169
B	Intervjuguide	171
B.1	Avinor	171
B.1.1	Hvordan starte intervjuet	172
B.1.2	Spørsmål	172
B.2	Reisende	174
B.2.1	Hvordan starte intervjuet	174
B.2.2	Spørsmål	174
C	Sikkerhetskontroll	175
C.1	Sikkerhetskontroll	175
C.2	Ulovlig bagasje	176
C.3	Lovlig innsjekket bagasje	177

Figurer

1.1	Forholdet mellom vektere, reisende, IKT og sikkerhet	3
2.1	Metamorphosis. A situated change perspective. (Orlikowski, 1996, 66)	11
2.2	Leavitt 'Diamond': Organisasjons komponenter, (Keen, 1981, 25)	13
3.1	Learning by doing (Nonaka og Takeuchi, 1998, 71)	23
3.2	Refleksjon over møtet med teknologi	27
4.1	Oversikt over forskjellige aktører i luftfarten	35
4.2	Inndeling av usikker og sikker sone på flyplassen	37
4.3	Køen i sikkerhetskontrollen	39
4.4	Metalldetektorportal	43
4.5	Håndholdt metalldetektor: PD140V	44
4.6	Skoskanner: BK020-1	45
4.7	Detektering av eksplosiver og narkotika: IONSCAN 500DT . .	47
4.8	Bruk av EQO	48
4.9	Flaskeanalyse: EMA-3	49
5.1	Forskjeller mellom kvalitativ og kvantitativ forskning	59
6.1	Dataplanleggingsmatrise for reisendes møte med sikkerhet og sikkerhetsteknologier på flyplasser	71

7.1	Tidsplan	79
7.2	Telefonguide	81
7.3	Presentasjon av oppgave for reisende	83
7.4	Fordeling mellom reisende	89
7.5	MindMeister	89
7.6	Resultatet av chunking	90
7.7	Tankekartet på MindMeister	91
7.8	Kategorisering av intervjudata	92
7.9	Datamatrikse for reisendes møte med sikkerhet og sikkerhets- teknologier på flyplasser	93
8.1	Oversikt over hvilke tema som belyser forskningsspørsmålene .	99
8.2	Gir sikkerhetskontrollen økt opplevelse av trygghet?	107
8.3	Opplevelsen i møtet med sikkerhetskontrollen	109
9.1	Tilvenning	139

Tabeller

7.1	Testintervjuoversikt	83
7.2	Antall intervjuer for hver runde	85
7.3	Intervjuoversikt	87

Kapittel 1

Innledning

I starten av kommersiell flytransport var det lite fokus på sikkerhet både i flyterminalen og om bord på flyet. Sikkerhetssystemer har blitt innført i etterkant av uønskede hendelser og på grunn av den økende folkestrømmen av turister, forretningsfolk og andre som er ute og reiser. Vi har sett en eksplosiv økning i kjølvannet av terroristangrepene 9. september 2001 (9/11), undergrunnen i London og togkatastrofen i Spania. Noen mener vi i dag har kommet til et overvåkningssamfunn (Heath og Luff, 1992). Hva gjør dette med oss som enkeltindivid?

1.1 Motivasjon

I dette forskningsprosjektet ønsker vi å belyse dette spørsmålet ved å studere reisendes opplevelse av sikkerhet og fare i møtet med sikkerhetsteknologier brukt på flyplass. Vi ser at det til stadighet dukker opp nye metoder for å overholde sikkerheten på flyplasser, og i media er det uenigheter hvorvidt det er ønskelig med flere systemer i tillegg til de dagens (Morset, 2007; Elmagasinet, 2007; Ramsdal, 2007). Det siste er bruken av biometriske kjennetegn (kap 4.3.10) og backscatter teknologi (kap 4.4) i EU som gjør at kontrolløren kan se gjennom klærne og oppdage farlige gjenstander hos reisende uten at de må kle av seg. I en periode i 2007 startet Oslo Lufthavn med irisgjenkjenning (Elmagasinet, 2007) noe som senere ble nektet av Datatilsynet. I etterkant av poseregelen som ble innført 6. November 2006 (Morset, 2007) har det bare på Gardermoen blitt samlet inn “72 tonn sminke, kremer, drikkeflasker osv” i overkant av et år. En ny teknologi ble testet i Praha desember 2007, som

i fremtiden kanskje vil erstatte væskeskanningen som pågår i dag (Airport-Technology, 2009). Den nye teknologien vil gjøre reisen enklere for alle og spare miljøet for unødig forbruk av de enhetene som samles inn ved sikkerhetsportalen. Det er ingen overraskelse at sikkerhetstiltak, nye som gamle, er kostbare for luftfarten. British Airports Authority (BAA)¹ har brukt £20 millioner på flyplassikkerhet i 2007, USA har brukt \$15 milliarder fra 2001 til 2006 og at det årlig blir brukt cirka \$5.6 milliarder innen flyplassikkerhet på verdensbasis (Linos, Linos, og Colditz, 2007). Bare i Norge har kostnadene til flyplassikkerhet økt fra 537 millioner kroner i 2005 til et budsjett på 800 millioner i 2007 (Avinor, 2008b).

Storbritannia har hatt en økning på 150% i flyplassikkerhetskostnader siden 9/11, men til tross for det økte budsjettet på sikkerhet kom lederen av International Air Transport Association, Giovanni Bisignani, med følgende uttalelse 30. juli 2007; the UK's "*unique screening policies inconvenience passengers with no improvement in security.*" (Concil, 2007). Ikke bare stiller Bisignani sikkerheten på agendaen ved å kritisere at systemene ikke lages slik at de er passende for reisende, men i tillegg at det bare er BAA som nyter godt av sikkerhetssystemene. Blir det for mye kontrollering, og hvorfor er det satt i gang så mange forskjellige sikkerhetstiltak? Økningen av disse tiltakene, og spesielt i kjølvannet av 9/11, har gjort det vanskeligere å reise. Det er i tillegg usikkert om hvorvidt disse tiltakene har en positiv virkning på sikkerheten. Reaksjoner som; "*Oh my God! People can carry cans of what appears to be soda and blow up a plane.*" var normalt på begge sider av Atlanterhavet etter at det ble annonsert at terrorister hadde planer om å sprengte flere fly med flytende sprengstoff fra UK til USA i 2006 (Biever, 2006). Denne planlagte terroraksjonen førte til at væskekontroll ble innført på alle flyavganger innen EU og EØS land, og Sveits (Byfuglien, 2006).

Problemet i dag er at reisende ikke kan velge om de vil bli kontrollert eller ikke på flyplassen, og at hver enkelt må tillate det sikkerhetssystemene krever. Dette gjør at reisende er nødt til å følge lover og regler flyplassen har selv om det kan innebære krenking av privatlivet. *Det er uklart om økte sikkerhetstiltak faktisk øker tryggheten for reisende.* Med utgangspunkt i uklarheten om økte sikkerhetstiltak, tryggere reise og kostnader rundt flyplassikkerhet finner vi det viktig å studere reisendes opplevelse av sikkerhet og fare av møtet med sikkerhetsteknologiene brukt på flyplassen.

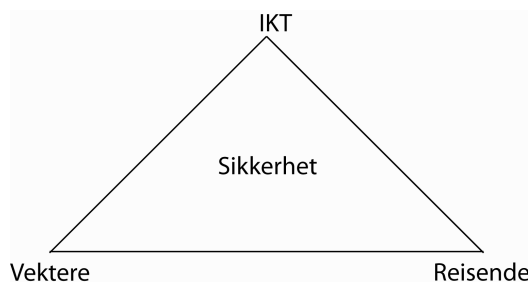
I dette forskningsprosjektet har vi intervjuet reisende ved en flyplass i Norge

¹BAA er en verdensledende flyplassbedrift som har fokus på; sikkerhet, butikker, brannsikkerhet, fly og konstruksjon.

for å få klarhet i disse spørsmålene. Hovedfokuset vårt har vært på Trondheim lufthavn, Værnes (heretter: Værnes) på grunn av beliggenheten og størrelse da vi har hatt begrensede ressurser.

1.2 Problemstilling

Vi vil studere sammenhengen mellom reisende, informasjon og kommunikasjonsteknologi (IKT)² og sikkerhet på flyplasser (figur 1.1), med hovedfokus på forholdet mellom opplevd sikkerhet og faktisk sikkerhet. Temaet for forskningen er interessant fordi bruken av teknologi har stor innflytelse på de reisendes opplevelse av sikkerhet, fare og selve reisen. Vi har tidligere sett at hendelser som 9/11 har ført til nedgang i antall reisende på grunn av utrygghet og økning av sikkerhetstiltak. Forskning på dette kan være med på å gjenoppbygge tryggheten til de reisende.



Figur 1.1: Forholdet mellom vektore, reisende, IKT og sikkerhet

US Department of Homeland Security definerer sikkerhet som: “*security is the integration of people and technology to make us smarter, more sophisticated, and better protected.*”. Sikkerhet kan derfor forstås som samarbeidet mellom teknologier og folkene som er involvert. Tematikken for forskning vår vil dermed basere seg på *reisendes opplevelse* av møtet med IKT brukt i flyplassikkerhet, og hvorvidt sikkerhetstiltakene som finnes er nødvendige for følelsen av økt sikkerhet. For å få en forståelse av hvordan reisende opplever sikkerheten, er det viktig å observere og kommunisere med dem for å skaffe informasjon om hvorvidt de opplever seg trygge eller ikke.

²IKT er teknologi tilegnet for informasjonsprosessering, ved å benytte seg av datamaskiner og programvare til å konvertere, lagre, sikre, behandle, sende og motta informasjon (Lyytinen og King, 2006, 405).

Flyplassikkerhet er lite studert og vi ønsker å kartlegge eksisterende sikkerhetsteknologier, samt de organisasjonene som er med på å lage, formidle og opprettholde lover og regler på flyplassen. Vi vil ha hovedfokus på reisendes opplevelse av sikkerheten på flyplassen. Vi ønsker også å studere om nye og eksisterende sikkerhetstiltak gjør reisende mer sikre eller om de har motsatt effekt.

Vi er dermed interessert i å få en oversikt over sikkerhetssystemene som er brukt på flyplasser i Norge, om disse er knyttet til bruk av IKT og hvilke som har betydning i positiv eller negativ grad for reisende. Ved å ta disse punktene i betraktning med samspillet mellom reisende og informasjonsteknologi (IT)³ blir følgende våre forskningsspørsmål:

- Hvordan opplever, reflekterer og gir reisendes mening til opplevelsen av sikkerhet i møtet med sikkerhetsteknologier?
- Hvilke teknologier og IT-systemer er med på å forbedre reisendes opplevelse av trygghet?
- Hvilke teknologier og IT-systemer virker avskrekkende på reisende? (utgått etter analyse av intervjudata i kapittel 7.3)

Målet med forskningen er å gi en pekepinn på hvorvidt de reisende ser på sikkerheten, satt i gang av en rekke sikkerhetstiltak og -systemer. Hvilke faktorer er med på å øke eller senke tryggheten? Hvilke reaksjoner, positive og negative, har reisende på de forskjellige systemene? Dette er et første steg mot å evaluere de sosiale og samfunnsmessige følgene av økt sikkerhet ved flyplassen. For at vi skal få til dette må vi samle inn data fra reisende på flyplasser i Norge for å få de konkrete synene vi er på jakt etter. Resultatet vil gi oss en forståelse av hvorfor en rekke sikkerhetsteknologier er brukt i dag, hvorfor reisende misliker disse systemene og hva som får dem til og ikke like dem. Problemet i dag er at flere av systemene angriper de reisendes privatliv ved at 1) vektere roter gjennom bagasjen deres hvis de har mistanke om at den inneholder noe skadelig, 2) metalldetektorer som du går gjennom krever ofte at du tar av sko og belte som er tidkrevende og plagsomt og 3) du blir bedt om å levne alle flasker og beholdere med væske, utenom det du får inn i en liten plastpose på til sammen en liter, fordelt på flasker på maksimum

³IT comprises the knowledge, skills and understanding needed to employ information and communications technologies appropriately, securely and fruitfully in learning, employment and everyday life. IT is to ICT as literacy is to books, journals or screen displays. (Kent-ICT, 2004)

100ml. (Morset, 2007), og 4) når vekterne tar deg til siden og skanner deg med en håndholdt metalldetektor foran alle de andre reisende.

Sikkerhet er et omstridt tema, og alle reisende må forholde seg til sikkerhetsteknologiene som er på en flyplass. Reisende har en underliggende rolle der de har ansvar å forberede seg til sikkerhetskontrollen. De kan selvfølgelig velge og ikke reise på den måten men det er ikke et alternativ for de fleste. Vi håper at forskningen vår i bestefall kan føre til at IKT baserte sikkerhetssystemer forbedres eller endres, slik at de resultatene vi skaffer fra de reisende, gjør reisen enklere og sikrere for de berørte.

1.3 Bidrag

Vi har valgt å forske på flyplassikkerhet innenfor informasjonssystemer (IS)⁴ på grunnlag av at det nettopp ikke finnes noen forskning på IS innenfor dette emnet per i dag. Når vi nå ser at vi er på vei inn i et overvåkningssamfunn er vi veldig kritiske. Trenden av overvåkning er på en måte en frihetsberøvelse, og brudd på privatlivets fred. Vi ser derfor på hvordan koblingen mellom IKT og de samfunnsmessige forholdene skal kunne bidra til at vi skal føle oss sikker, og samtidig forsikre oss om at vi ikke overvåkes. I tillegg lagres det i dag mer informasjon om oss enn det vi allerede har fått vite. Vi håper dermed at vår forskning vil bidra til å gjøre reisen lettere, med mindre innblanding av sikkerhetspersonale og medhørende sikkerhetsteknologier.

1.4 Struktur på rapporten

I denne rapporten vil vi gjøre rede for en casestudie på hvordan erfaringer og kunnskap skapes i samarbeid med teknologi over tid, og hvordan reisende opplever møtet med sikkerhetsteknologiene på flyplassen.

I **kapittel 2** ser vi på hvordan IS fungerer i bruk og hvordan primær- og sekundærbrukere skaper et forhold mellom menneske og IKT.

Videre, i **kapittel 3** presenterer vi hvordan mennesker møter og opplever teknologi. Vi tar for oss hvordan underliggende kunnskap innenfor ett emne

⁴IS handler om å forstå hva som har og hva som kan bli gjort med tekniske systemer. Hvorfor de ble utviklet eller valgt, og hvordan de påvirker og hvilke konsekvenser de har for verden (Cornford og Smithson, 1996).

påvirker opplevelsen av IKT, samt hvordan brukere kan unngå feil i upassende systemer ved å tilegne seg erfaringer av møtet med teknologien. Kunnskap og erfaringer i opplevelsen av møtet med teknologi skapes ved å reflektere over bruken før, under og etter en hendelse.

kapittel 4 presenterer forskningssettingen vår. Her beskriver vi kort hvordan historien til sikkerhetskontrollen har utviklet seg, med spesielt fokus etter kjølvannet av 9/11 og terrorplanene i London 2006. Videre gir vi en innføring i hvordan forskjellige kontrollorganer samarbeider, og hvor de reisende står i forhold til regler og lovverk. Vi ser så på hvordan en flyplass er bygd opp og presenterer kort de sikkerhetsteknologiene som er i bruk på en flyplass i dag, samt noe fremtidig teknologi.

I **kapittel 5** gjør vi rede for forskjellige typer forskning og forskningstradisjoner. Videre beskriver vi metoder som kan brukes innen kvalitativ forskning for å inneente og å analysere data.

Deretter, i **kapittel 6** beskriver vi hvordan vi planla forskningen. Her beskrives alt fra hvordan vi så for oss datainnsamling til hvordan vi skulle analysere innhentet data.

I **kapittel 7** tar vi for oss hvordan vi gjennomførte forskningsprosessen. Beskriver hendelsesforløpet i forskningen, bruk av hjelpemidler og beskrivelse av feltturene. Deretter reflekterer vi rundt intervjuprosessen og utførelse av analysen.

kapittel 8 presenterer resultatene fra intervjuene med reisende på flyplassen, og ser disse i sammenheng med tidligere teori. Vi ser så på hvordan reisende opptrer i sikkerhetskontrollen, ved å studere hvordan de benytter seg av egne erfaringer, kunnskap og reflekterer over opplevelsene. Vi evaluerer hvordan sikkerhetskontrollen ved Værnes er med på å skape trygghet og hvordan motsigelsene ved flyplassen reduserer reisendes opplevelse av trygghet.

I **kapittel 9** diskuteres resultatene vi har funnet med teori, og vi ser så på hvordan reisende benytter sikkerhetskontrollen til å opparbeide seg erfaringer og kunnskap over hva de bør forberede seg på, for å forhindre ubehageligheter for seg selv og andre reisende. Vi diskuterer hvordan reisende føler seg tryggere og hvordan de opplever sikkerheten i forhold til trusselbildet og den reelle sikkerheten.

Sist, i **kapittel 10** runder vi av med en konklusjon og forslag til videre arbeid.

Del I

Teori

Kapittel 2

Bruk

Målet med denne oppgaven er å evaluere reisendes opplevelse av sikkerhet og fare i møtet med sikkerhetsteknologier på flyplasser. Bruk og brukere er derfor sentrale tema. Sikkerhetskontrollen er designet for bruk av sikkerhetspersonell ved flyplassen, der sikkerhetspersonalet er brukere av teknologien. Vektore som jobber med teknologien er selvsikre brukere, men uten at det er nevnt så er også reisende og andre ansatte ved flyplassen brukere av samme teknologi. Bruk er i denne sammenhengen et spesialtilfelle av forholdet mellom menneske og teknologi. Hensikten med kapittelet er å gjøre rede for hvordan andre har evaluert bruk av informasjonssystemer (IS). Vi har først tatt for oss bruk av IS (kap 2.1), deretter har vi sett på design og hvordan brukere og organisasjoner tilpasser seg bruk av teknologi (kap 2.2). Til slutt kommer vi inn på problematikken med forholdet mellom menneske og teknologi. Der tar vi opp primær- og sekundærbrukere og hvordan brukere reflekterer og gir mening til bruk av teknologier (kap 2.3).

2.1 Bruk av informasjonssystemer

Det meste av dagens oppgaver løses av ny og gammel teknologi, der IS-bruk ikke er et mål i seg selv men et middel for å løse andre arbeidsoppgaver. Det er samtidig viktig å forstå at det kommer ny teknologi for å hjelpe til med å løse oppgaver på en mer effektiv måte. For at teknologien skal være hensiktsmessig og bidra til økt effektivisering av oppgaven som skal løses, er det viktig å vite hvordan den er ment å brukes. Gasser (1986) forklarer hvordan bruk av teknologi kan forbedre kvaliteten og forenkle databeregninger.

Gasser ser videre på hvordan bruk av teknologier er ved langsiktig bruk, og fokuserer på hvordan omstendigheter utvikles og vedvarer over tid. Bruk av datamaskin definerer han som når en person bruker datamaskinen til å utføre andre oppgaver. På denne måten krever bruk av datamaskin at det eksisterer et annet arbeid; primærarbeidet til brukeren av datamaskinen. En arbeidssituasjon vil som regel alltid endres og da må *computing* tilpasses tilsvarende. Ved automatisering av en aktivitet vil ny teknologi, som er ment for å forbedre automatiseringen, kreve nye oppgaver til å automatisere den nye teknologien. Gasser mener at teknologi ikke er et mål i seg selv, men et verktøy for å løse andre arbeidsoppgaver.

I likhet med Gasser, ser Nygren og Henriksson (1992) på bruk av elektroniske pasient journaler (EPJ) som et instrument som integreres i rutinearbeidet på et sykehus. Heath og Luff (2000) ser på hvordan digitaliserte journaler kan bli brukt som en erstatning for dagens papirløsninger. Bruken av teknologien som EPJ bruker, krever at leseren av journalen skal kunne lese den elektroniske journalen på samme måte som med papirversjonen (Nygren og Henriksson, 1992; Heath og Luff, 2000). Heath og Luff (2000) utreder videre rundt teknikkene som helsepersonell bruker i papirjournaler for å fatte seg i korthet og i tillegg gjøre journalen lesbar for andre personer. Dette innebærer forkortelser, i hvilken rekkefølge journalen blir ført, og hvor mye som inkluderes i journalinnslaget. De ulike teknikkene gjør at helsepersonell kan føre meget korte og konsise innslag, og likevel få nok relevant informasjon for å kunne følge en pasients medisinske historie. I studiet kommer det frem at legen må ha fokus på pasienten og tilpasse samtalen etter behov, fremfor og ha fokus på teknologien og rekkefølgen teknologien mener samtalen burde føres.

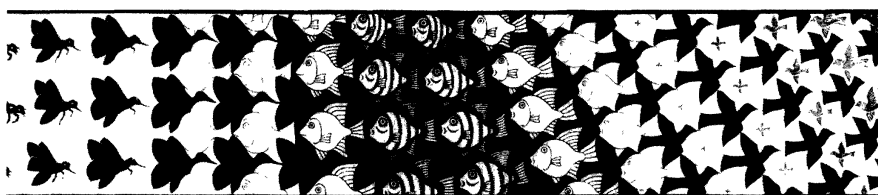
2.2 Informasjonssystemer i bruk

Nygren og Henriksson (1992) snakker om hva som skjer ved integrasjon av IS i rutinearbeidet, og kommer videre inn på hvordan rutinearbeidet tilpasses teknologien. Ved å poengtere at det kreves en tilvenningsperiode for å bli kjent med teknologien før den kan brukes effektivt, medfører det at brukere må tilegne seg kunnskap om bruk av datamaskiner før en kan bruke EPJ og annen teknologi med full uttelling. Leserne av journalene har god erfaring i lesing av disse, og trenger ofte bare å se på teksten før de vet hvem journalen handler om. I tillegg kan dette utløse hukommelsen til å vite hvor i journalen en spesifikk tekst er. Dette er vanskelig å gjøre med den nye teknologien siden

brukeren ikke kan se tykkelsen på journalen.

Brukere har en tendens til å jobbe utenom bruksområdet til teknologien hvis de ikke forstår den, og tilpasser teknologien til å utføre oppgaver der teknologien er mangelfull. Gasser (1986) beskriver det å jobbe rundt bruksområdet til teknologien som *articulation work*, og forteller om tre forskjellige metoder; 1) tilpasse ved å gjøre forandringer i *computing* eller i arbeidsstrukturen for å gjøre opp for dårlig *computing*. 2) utvide arbeidsstrukturen med ekstra arbeid for å gjøre opp for dårlig *computing*. 3) jobbe rundt problemet ved å bruke teknologien på en måte den ikke er ment for, eller rett å slett bare stole på alternative måter å se bort i fra teknologien.

I likhet med det Gasser forteller, beskriver Ferneley og Light (2006) hvordan brannmenn følger egne erfaringer om veivalg fremfor å følge anbefalingen til den mobile GPS-teknologien i brannbilene deres; “*the GPS systems are fine but to be honest we know where we are going anyway - Carlos, fire fighter.*” Tanken med GPS-teknologien var å få et samarbeid mellom de forskjellige beredskapsstyrkene (trafikkontroll, brannvesenet, politi), men det oppsto problemer når sekundærbrukere (kap 2.3) ikke fulgte teknologien. I tillegg til å ikke følge instruksjoner fra teknologien fant de ut at mobilteknologi forandret brukerrelasjoner. I enkelte situasjoner valgte brannmennene å følge instruksene fra teknologien på grunn av at de følte at den hadde rett. Samtidig kom det frem at utenforstående kunne oppfatte at brannmennene ikke kunne ta egne beslutninger rundt situasjonen: “*the chemist was going mad, he just kept saying 'are you going to believe me or that f*****g computer?’*” (Ferneley og Light, 2006, 304).



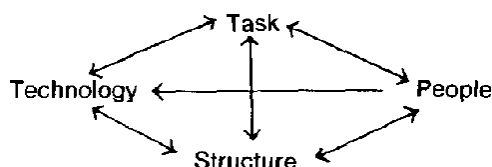
Figur 2.1: Metamorphosis. A situated change perspective. (Orlikowski, 1996, 66)

Orlikowski bruker metamorfosen som en metafor for at teknologi tilpasses organisasjonen og organisasjonen tilpasses teknologibruken. Figur 2.1 viser hvordan en organisasjon kan forvandle seg over tid. Hvordan organisasjonen starter med en endring, og endrer seg etter teknologiens behov og hvordan en bruker tar i bruk ny teknologi. Orlikowski (1996) la merke til fem forvand-

linger over en to års periode: 1) Et bevist valg om at ny teknologi innføres gjør at brukernes arbeidsvaner endres. Teknologien fungerer ikke slik den var tiltenkt og feiler. Brukerne jobber rundt problemstillingen og går tilbake til gamle vaner. De som syntes teknologien var bra, lagde egne normer for hvordan de skulle manipulere tekst for å få mest mulig ut av teknikken. 2) De siste endringer i arbeidsrutinen gjør at brukere ikke får en planlagt rutine for hvordan de gjør jobben. 3) De to forandringene som nå har blitt utført, gjør at flere brukere ser fordelene ved teknologien, og det medfører en større elektronisk interaksjon mellom brukerne. Brukerne bruker så mer tid på teknologien for å finne svar. Noe som medfører at de samarbeider mer når de benytter samme teknologi, og brukerne blir mer proaktiv. De løser oppgavene mer effektivt og brukerne ble også mer høflig og diplomatisk ovenfor hverandre. 4) Den nye arbeidsmåten sprer seg og teknologien måtte endre seg for å få denne løsningen til å fungere. 5) Den siste endringen gjør at andre brukere også vil ha tilgang, noe som gjør at de innfører adgangsbegrensning til de forskjellige delene av systemet. Noen av endringene var bevist og påtenkt, mens andre kom plutselig og var uforutsigbar. Alle disse fem forvandlingen utgjør til sammen ett tilfelle av *situated organizational change* (organisatorisk stilt endring). Orlikowski (1996) mente at jo større organisasjonen er, desto vanskeligere er det å få gjennomført en organisatorisk forvandling. Brukerne kan bli nektet å jobbe rundt en problemstilling og å være nyskapende. Dermed vil det oppstå en organisatorisk treghet og en vegring mot å endre.

Brukergrensesnittet til forskjellige enheter, både fysiske og programvare, er en viktig del for hvordan bruker opplever bruken av enheten. Innenfor helse-sektoren er det stort fokus på at EPJ skal ha lik arbeidsflyt som eksisterende papirjournaler. Problemer oppstår i overgangen når brukere er vant til å kjenne igjen informasjon i journalen ved å se på tykkelsen, se på et bestemt avsnitt i den eller lignende. Videre forteller Nygren og Henriksson (1992) om problemer med tilpasning av informasjon fra papir til skjermvisning der det er forsket på og bevist at det går saktere å lese fra skjerm enn på papir. I tillegg har skjermen mindre plass og det blir veldig lett uoversiktlig hvis ikke designet er brukende. Det som har fungert i fortiden kommer mest sannsynlig til å bli brukt igjen og på sikt vil teknologien vokse fra arbeidsprosessen og brukere vil, slik Gasser (1986) beskriver, finne måter å jobbe rundt teknologien. Keen (1981) visualiserer arbeidsprosessen i form av en diamantformet samhandling mellom; teknologi, oppgave, struktur og personer (figur 2.2). Hver av enhetene kan tildels være dominerende som resulterer i forandringer for de resterende, men det er viktig å holde en balanse mellom disse.

The capacity of the human mind for formulating and solving com-



Figur 2.2: Leavitt 'Diamond': Organisasjons komponenter, (Keen, 1981, 25)

plex problems is very small compared with the size of the problems whose solution is required for objectively rational behaviour in the real world— or even for a reasonable approximation to such objective rationality. (Simon, 1967, 198)

Simon foreslår begrepet *bounded rationality*, for å vise hvordan beslutninger bare tildels er rasjonelle. Keen (1981) beskriver samhandlingen mellom personer, teknologi, struktur og oppgave der personer er bundet til de tanke-messige begrensningene de har innenfor området. Prosessen de støtter seg til, tilnærmer seg ikke det rasjonelle idealet, og de blir bundet til sin enkelhet og begrensning av informasjonsbehandling.

Gasser (1986) så på forholdet mellom tilgjengelige ressurser en organisasjon kan ha, og hvordan få gjennomført arbeidet på en best mulig måte. Videre forteller han om bearbeiding av *arbeid* for å få tilpasset dataene på en måte, slik at brukere skal kunne få utført den jobben de er satt til. Designet kan ha en innvirkning på bruk av teknologien, og hvis teknologien ikke fungerer vil brukere jobbe rundt. I likhet med Gasser diskuterer McCarthy og Wright (2004) at dårlig utviklet teknologi tar brukere bort fra den tenkte opplevelsen:

Poorly designed technology takes the user away from what might be, to a constant struggle with the limitations of the technology as broken object. Design for aesthetic experience is concerned with zestful integration, not fitful disintegration. (McCarthy og Wright, 2004, 196–197)

Når dette så feiler, så ser vi det Gasser (1986) kaller *resource slip*; mangel på ressurser som resulterer i forsinket arbeid. Alle ressurser i en arbeidssituasjon kan være feiljustert. De kan være overforsynt, manglende forsyning og kvalitativt feiljustert. Overforsyning er at brukere har mer ressurser tilgjengelig

enn de har behov for. Resource slip er manglende ressurser eller kvalitativt feiljusteringer. Dette kan være for liten tid, teknologi, budsjett og så videre. Når feiljusteringer oppstår, og disse ressursene skal støtte primærarbeid, kan vi si at databehandlingen ikke er passende for den jobben den skal utføre.

Nygren og Henriksson (1992) tilbyr tre løsninger for hvordan man best mulig kan lage et godt design i overgangen fra papir til skjerm. 1) Gi mest mulig informasjon til brukeren, men med en høy grad av posisjon- og tekstlig struktur, for å tiltrekke seg leserens oppmerksomhet. 2) Være oppmerksom på hvordan navigering og orientering er bygd opp. Grafiske og tekstlige egenskaper i forhold til teksten bør tenkes godt gjennom. Disse bør kontrolleres for å indikere logiske forbindelser for å utnytte den begrensede plassen, for så å gi brukeren mulighet til å legge inn posisjonsspor som gjør det mulig å lese data om igjen og i søk. Samtidig bør det ikke være anstrengende å gå forover og bakover, eller spore en henvisning og deretter gå tilbake til siden som ble lest. 3) La brukeren se hele dokumentet slik at det gir en mening om at det man ser er alt det er. Denne måten gjør det mulig å reflektere over hva som ikke er der. Det betyr at dokumentet ikke har skjult nivåene.

2.3 Forholdet mellom menneske og IS

Ferneley og Light (2006) forteller om bruk av mobilteknologi i brannvesenet. Der trekkes det frem inndeling av brukere i henholdsvis personer som bruker mobilteknologi for å ha oversikt over brannenheter og brannmenn. Ferneley og Light kommer frem til at det er et kommunikasjonsproblem mellom brukere av teknologien; kontrollenheten som ønsker å ha oversikt over brannenhetene får ikke ønsket bruksmønster av brannenhetene for i enkelte situasjoner følger de egne erfaringer, eller unngår bruk slik Gasser (1986) beskriver, fremfor GPS-teknologiens veivalg. Kontrollenheten er ikke glad for dette og konfrontasjoner mellom brukere oppstår. Denne problematikken med brukerne er resultatet av at de respektive brukere følger egne erfaringer og er noe som ofte forekommer i en eller annen grad (Ferneley og Light, 2006; Gasser, 1986; O'Brien, Rodden, Rouncefield, og Hughes, 1999). Brukerne i disse tilfellene kan deles inn i primær- og sekundærbrukere.

Primærbrukere er de som samhandler direkte med teknologien; de som setter inn data, manipulerer den og kan bruke utdata (Ferneley og Light, 2006). Sekundærbrukere beskrives som de som ikke er ment å samhandle med teknologien, men for å bruke utdata. Hovedforskjellen er dermed at det er en in-

2.3 Forholdet mellom menneske og IS

teraksjon mellom primærbruk og ISet, mens sekundærbrukere bare forholder seg til utdata. De forteller videre at kontakten med teknologien førte til en økende avstand mellom primær- og sekundærbrukere. Primærbrukerne ble opptatt av å bruke tid på teknologien fremfor oppgaven, selv om teknologien bare var et hjelpemiddel for å løse oppgaven. I tillegg observerte de en økt fare for å ødelegge relasjonen mellom primær- og sekundærbrukere ved at avstanden ble for stor mellom dem.

I motsetning til Gasser (1986), vinkler O'Brien et al. (1999) det på en litt annen måte. De sier at den personen som benytter et rom med teknologi og samtidig benytter teknologien er den som har bruksrett til rommet. Den som benytter teknologien blir primærbruker. Det gjør at dersom andre skal benytte rommet, sekundærbrukere, må de innrette seg og *gjøre* som primærbrukeren sier. I artikkelen benyttes teknologien i stuen som eksempel, det vil si tv, musikkappleg med mer, der brukeren av disse får bruksretten. Dersom en person leser en bok, eller jobber med noe annet, vil denne automatisk bli degradert fra primærbruker til sekundærbruker dersom noen andre vil høre musikk eller se tv. Sekundærbrukeren kan da se på dette som støy, og må dermed finne seg et nytt tilholdssted for å gjøre den oppgaven han skal gjøre.

Because when I'm working in here [...] sometimes I work in here to have a break from working next door, in the bedroom on, and S wants to put music on and play guitar or watch television [...] and he always has [...] whoever wants to relax in here has priority, and the person who's working has to leave. (O'Brien et al., 1999, 296)

O'Brien et al. fremhever hvordan teknologi avgjør hvem som har bruksrett for et område som inneholder teknologi. I dette tilfellet er det snakk om at brukerne har satt opp stuen til å bli ett underholdningsrom hvor de har mulighet for å slappe av. Dette forholdet mellom primær- og sekundærbrukere sier også noe om hvordan de forholder seg til eierskap til teknologien. På denne måten blir det slik at den personen som har størst eierskap til teknologien der og da, er den som automatisk blir primærbruker. Dersom flere føler det samme for teknologien samtidig, blir det teknologien som bestemmer. De teknologiske spesifikasjonene avgjør bruksretten. Har stuen en spillkonsoll og noen vil spille på den, mens andre bare vil se tv, vil den som skal se tv måtte flytte seg til et annet sted dersom de har en tv der. Denne måten å benytte teknologien til å avgjøre bruksretten er en måte å få fordelt bruk av teknologi mellom flere brukere. Sekundærbrukeren vil nå få enda et rom hvor han ikke kan være i fred å jobbe.

Gasser (1986) sier også noe om primær- og sekundærarbeid. I Gasser sitt feltstudie kom det frem at teknologibruk er en del av annet arbeid. Teknologi er ikke en del av arbeidet i seg selv, men en ressurs man benytter for å få utført arbeidet, hvor man legger inn data for å benytte seg av resultatene. Gasser ser derfor på teknologi som en del av en svart boks som utfører kjedelige rutineoppgaver, og er derfor bare et hjelpemiddel til selve arbeidet. I likhet til Gasser, nevner Grudin (1989) at det er viktig å se på hvem som gjør hva i forhold til et system som er i bruk av flere forskjellige brukere. I et elektronisk kalendersystem er meningen å kunne avtale møter og lignende i forhold til når de forskjellige i bedriften har ledig tid. Personen som legger inn møte i kalenderen spesifiserer hvem som skal innkalles og kalendersystemet lager en oversikt over de ansattes ledige timer ved å se på kalendrene til de ansatte. For at systemet skal fungere avhenger det av at alle oppdaterer egen kalender, slik at systemet ikke overbooker tidspunkter. Problemet med hele systemet er at det krever ekstraarbeid av personer som ikke nødvendigvis har direkte fordel ved bruk av systemet. Leder (og sekretær) vil ha fordel av et slikt kalendersystem hvor møteavtaling er et primærarbeid. De resterende ansatte må pålegge seg nye arbeidsoppgaver i form av oppdatering av kalender for at systemet skal ha en hensikt. De nye arbeidsoppgavene har ikke vært et trivielt arbeid for de ansatte tidligere og med mindre det ikke er til nytte for dem, vil de forholde seg til det som et sekundærarbeid som ikke blir gjort og som i verste fall resulterer i at kalendrene ikke blir oppdatert og systemet mister hensikten.

2.4 Sammendrag

Generelt er teknologien et verktøy til å utføre et bestemt arbeid på en mer effektiv måte. Teknologien kan derimot ofte kreve merarbeid på grunn av dårlig design, lite opplæring med teknologien og brukskonflikter. Det som er viktig å tenke på er at det kreves grundig arbeid og testing av teknologien for å unngå uheldige brukerfeil ved innføring av teknologien. Problemer rundt bruken av teknologien går igjen (Gasser, 1986; Ferneley og Light, 2006).

Orlikowski (1996) så på metamorfosen som bilde på hvordan teknologi transformeres over tid, og hvordan samspillet mellom en organisasjon og teknologi endrer seg etter behov. Under studiet fant hun fem forvandlinger som utmerket seg mellom brukerne og teknologien (kap 2.2).

Forholdet mellom IS og mennesker kan ikke bestemmes uten at man kan

2.4 Sammendrag

definere hvilken rolle brukerne har. To definisjoner som man må vite går ut på å finne hvilke roller; arbeidsoppgave som brukerne skal utføre; Primær- og sekundærbrukere (Gasser, 1986; Ferneley og Light, 2006). Primærbrukere er de som samhandler med teknologien og putter data inn, manipulerer den og benytter seg av utdata. Sekundærbrukere benytter seg ikke av teknologien, men bruker utdata for å utføre en arbeidsoppgave (kap 2.3).

Teknologien kan påvirke det sosiale livet til hvordan brukere lever. Brukerne benytter teknologi til å slappe av, som underholdning, hjelpemidler til å løse oppgaver og lignende. Levemåten har endret seg i forhold til hvordan man levde før vi fikk teknologi, og frem til nå.

For å gi et svar på hvordan brukere ser på bruken av IS er det viktig å se på hvordan de opplever og reflekterer rundt bruken. Vi vil i neste kapittel se nærmere på samhandling og refleksjoner og meninger rundt opplevelsen av møtet mellom brukere og teknologi.

Kapittel 3

Opplevelse av sikkerhet

Teknologi er overalt, og hvor enn vi befinner oss, uansett hvor vi snur oss, så finnes teknologi i en eller annen form. Teknologien integreres i vårt daglige liv, og vi er nødt til å tilpasse oss deretter:

We don't just use technology; we live with it. Much more deeply than ever before, we are aware that interacting with technology involves us emotionally, intellectually, and sensually. For this reason, those who design, use, and evaluate interactive systems need to be able to understand and analyze people's felt experience with technology. While there is a great deal of concern with user experience in Human-Computer Interaction and related fields, both in practice and comment, it is often unclear what is meant by the idea (McCarthy og Wright, 2004, ix).

Det er viktig å vite at teknologien kun er et hjelpemiddel for å løse primærarbeidet, som vi kom inn på i kapittel 2.1. Erfaringer ved bruk og innføring av teknologi er en viktig prosess for å integrere og forstå teknologiens bruksområde, hvor all erfaring er nyttig for samarbeidet mellom menneske og teknologi. Vi vil her ta utgangspunkt i teorien om bruk fra kapittel 2 og se på hvordan samhandlingen og møte med teknologien er med på å forme opplevelsen sammen med kunnskap og opplevelsen av sikkerhet. Dette vil vi bruke som utgangspunkt for å forstå reisendes opplevelse av sikkerhet og fare i møtet med sikkerhetskontrollen på flyplassen.

3.1 Sikkerhet i praksis

Nye sikkerhetsteknologier har de siste årene blomstret frem. Disse teknologiene har blitt en utfordring for menneske-maskin grensesnittdesignerne. I de siste årene har det kommet store gjennombrudd på akkurat menneske-maskin området, men det har ikke blitt brukt i design av sikkerhetsteknologi. Arbeid som har blitt gjort på brukbar sikkerhet har blitt kritisert fordi de har fokusert på å endre brukernes atferd til å oppføre seg sikker (Mathiasen og Bødker, 2008).

I løpet av studien til Mathiasen og Bødker fant de ut at sikkerhetsområdet bringer nye utfordringer til menneske-maskin interaksjon (MMI). Brukbar sikkerhet fant de ut at kommer fra første bølge MMI¹. De fant ut at *det å oppføre seg sikkert i en situasjon, ikke nødvendigvis leder til at man opplever situasjonen som sikker*. Dette gjenspeiler seg også i de resultatene som ble funnet; En bruker kommenterer frustrasjon når bankkortet ikke fungerer som det skal. Ut fra hennes tidligere erfaringer ville det vært feil med kortet, men med en annen kunde som også skulle betale virket alt sammen. Situasjonen rundt henne forsterket følelsene som gjorde at hun følte seg mindre sikker, for eksempel; redselen for mørket og redselen for å bli alene. De trekker også frem en bruker som skal bestille flybilletter, og som stoler på det han har hørt tidligere. Behovet for billetter fikk han til å kjøpe, og noen dager etter kjøpet blir han på nytt trekt for billetten. Han prøver å få kontakt med reisebyrået, men det eneste han finner er en e-postadresse. Det finnes ingen postadresse eller telefonnummer til bedriften. Brukeren er rolig, hovedsaklig på grunn av den lave prisen. Tidligere erfaringer har gjort at han forventer en tilbakemelding når han har bestilt noe, men mottar ingen tilbakemeldinger fra systemet eller fra firmaet. Dette gjør at han blir bekymret for om billetten faktisk har blitt bestilt. Den emosjonelle sammenhengen i opplevelsen av situasjonen var dominert av en forventning om en fin tur og billig pris. Den spatiotemporale sammenhengen setter fokus på avstand og mangel på den fysiske adressen til flyselskapet, samt tregt svar på e-post og tid fra bestilling til avreise av turen.

Brukbarhet har manglet innenfor feltet som har medført store hindringer for brukerne. Brukerne er bekymret for datafortrolighet, konfidensialitet og autorisasjon. De samme brukerne blir derfor tvunget eller oppmuntret av teknologien til å oppføre seg sikkert. For å sikre sikkerhet innen informasjons-

¹Første bølge MMI er når brukeren er passiv, splittet, umotivert og har en utvisket personlighet. Brukeren er en komponent av systemet, og har ikke hatt noen påvirkning av hvordan systemet skal være designet (Bannon, 1986).

teknologi (IT) har forskere og systemdesignere oppfunnet streng kryptologi og sikre protokoller for å håndheve sikkerhet. Hacking av siste nytt innenfor sikkerhetssystemer er nå så vanskelig at hackere snur til brukerne og utnytter situasjonen. Tidlig forsøk på å forbedre sikkerheten for brukssituasjoner har ført til at systemer og vedlikeholdere av systemene ber brukerne om å oppføre seg ordentlig (Mathiasen og Bødker, 2008).

Whitten og Tygar (1999) jobbet med hvordan brukerne tok til seg sikkerhet, der de så på hvordan brukergrensesnittet var tilfredsstillende for sikkerheten. For å kunne avgjøre slike påstander må vi først vite hvilken anvendelse sikkerheten krever for å være effektiv. Anvendelighet kan ha forskjellig mening etter hvilken sammenheng den benyttes i. For noen kan det være at effektivitet har en høy prioritering, for andre; læringskurve og fleksibilitet. Innenfor sikkerhet kommer dette av hva som er nødvendig for at sikkerheten skal bli brukt effektivt. Whitten og Tygar (1999) sin definisjon og egenskaper for anvendbar sikkerhet har vært med på å definere viktigheten av forskning innenfor dette feltet. De forteller videre at programvaresikkerhet er brukbar hvis de som skal bruke det:

- Er klar over de sikkerhetsoppgavene de trenger å utføre
- Er i stand til å finne ut hvordan de skal lykkes i å utføre oppgavene
- Ikke gjør farlige feil
- Er tilstrekkelig komfortabel med grensesnittet til å fortsette å bruke det

Sikkerhet har noen egenskaper som gjør det problematisk å lage gode grensesnitt.

- **Den umotiverte brukeren:** Sikkerhet er nedprioritert. Brukeren vil gjøre den oppgaven han skal og er derfor lite villig til å gjøre sikkerhetsoppgaven. Den skal helst være innebygd i systemet.
- **Abstraksjonsegenskapen:** IT-sikkerhet kan inneholde fremgangsmåter for abstrakte regler over ressursbruk. Ikke alle brukere skjønner disse, og brukergrensesnittet innenfor sikkerhet må ta dette i betraktning.
- **Mangel på tilbakemelding:** Forebygging av feil gjør det nødvendig for bruker å motta gode tilbakemeldinger. Disse er veldig vanskelig å få til innenfor sikkerhetsforvaltning, og korrekt innstilling er 'hva brukeren vil'.

- **Låvedør egenskapen:** Det er for sent å lukke låvedøren når hesten er borte. Når noe ikke har blitt sikret er det usikkert om noe har kommet ut, selv i en kort tidsperiode. Har det usikre først kommet ut eller det har blitt installert en bakdør, er det umulig å forsvare seg mot dette.
- **Det svakeste ledd:** Systemet er ikke sikrere enn det svakeste ledd. Er det mulig å utnytte en feil så er det over, og brukerne ender ofte opp som det svakeste ledd.

Denne definisjonen benytter Mathiasen og Bødker (2008) seg av under forskningen. De fokuserer på hvordan sikker teknologi gjør at brukerne føler seg mer eller mindre sikker, og hvordan brukerne opplever sikkerhetsteknologi, derav forsterke kvaliteten av interaksjonen mot teknologien. Dersom en feil skjer kan det skyldes hvordan brukerne forventer feilaktige hendelser, og feilkorrigerer er avhengig av brukernes erfaring. Under evaluering må vi tenke godt gjennom hvordan mønster og retningslinjer påvirker opplevelsen. Både definisjonen og egenskapene er konsentrert om hvordan vi skal få brukerne til å oppføre seg skikkelig og at sikkerhets spørsmål er skjult for brukerne for å unngå uriktig oppførsel og deres misoppfatning.

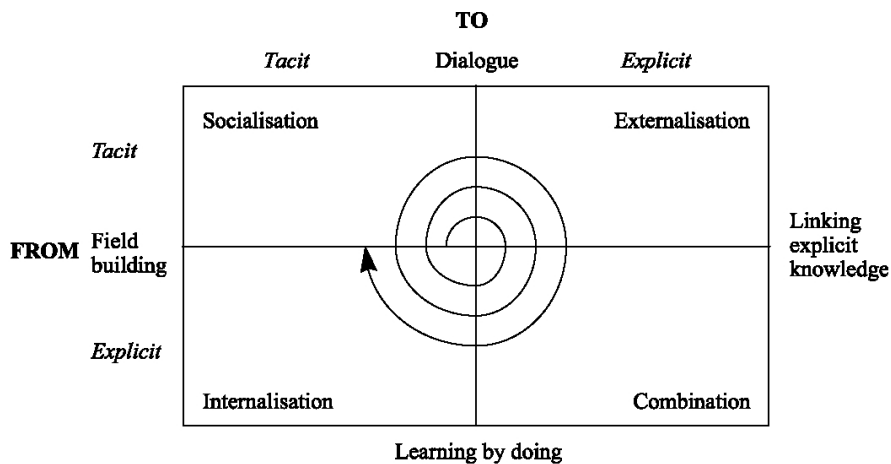
3.2 Kunnskap

Heath og Luff (1992) snakker om samarbeidet mellom menneske og teknologi i undergrunnen i London og hvor viktig det er at også personene som jobber der samarbeider. Kontrollrommet består av en linjekontrollør, signalmenn og en divisional information assistant (DIA). Linjekontrolløren har ansvaret for koordinasjon av jernbanen og DIA er ansvarlig for å gi informasjon til passasjerene og kommunikasjon med stasjonsmestere. Samarbeidet mellom de to er viktig for at trafikken går effektivt og ulykker unngås. Kontrollrommet er en avansert arbeidsplass som krever god kommunikasjon, samarbeid og koordinering av oppgaver mellom de i rommet, teknologi og personell utenfor. Komplekse, formelle regler og prosedyrer samt taus kunnskap (tacit knowledge) og metoder må læres før en kan starte å jobbe i kontrollrommet.

Nonaka og Takeuchi (1998) forklarer taus kunnskap som abstrakt, personlig kunnskap og erfaringer, *know-hows* om arbeidsoppgaver hos enkeltpersoner i en bedrift, samt *learning by doing* (figur 3.1). Taus kunnskap kan deles inn i to deler; den erfaringen og kompetansen opparbeider seg om en type arbeid over tid ved spesialisering. Det andre er den kognitive delen, en mental

3.2 Kunnskap

modell hvert individ har om sin egen kunnskap. Taus kunnskap er vanskelig å formidle og lære bort, men også viktig i samhandling mellom andre personer og teknologi. Videre forteller dem om hvordan erfaringer og kunnskap deles i bedriften slik at nivået på de ansatte økes og produktiviteten forbedres.



Figur 3.1: Learning by doing (Nonaka og Takeuchi, 1998, 71)

Heath og Luff (1992) forteller videre om hvordan innføring av samarbeidsverktøy, utviklet basert på erfaringer i forståelse med arbeidssituasjonen og taus kunnskap, kan være med på å unngå å havne i fella som ofte skjer ved introduksjon av upassende systemer i en reell arbeidssituasjon. Ciborra (2004) forklarer at årsaken til at mange havner i fella, er fordi de fleste organisasjoner bare ser på modeller og metoder. Han forklarer videre at informasjonssystemer (IS) og data må ses ut fra fysiske og logiske tegn (naturvitenskap) i betraktning av brukerfortolkninger (human- og sosialvitenskap). Et fellesparadigme har blitt tatt opp i IS disiplinen for å ta seg av human, sosial og natur dimensjoner, på tross av krysningen og årsaken til problemet. Konsekvensene er at den ser bort fra de fundamentale rollene i dagliglivet til relevante agenter, brukere, designere, ledere og deres handlinger. Fenomenologi oppfordrer oss til å se på verden som den er og hvordan den presenterer seg i våres daglige erfaringer (Ciborra, 2004). I likhet med hvordan Nonaka og Takeuchi (1998) snakket om *know-hows*, *learning by doing* og deling av denne informasjonen innad i bedriften, forteller Ciborra (2004) at vi må se på mer enn bare bevis, intuisjon og empati. Ved å legge bort modeller og metoder for å skape kunnskap kan vi lære av hverdagslivets erfaringer som blir lagd av frustrasjoner, forvirring, prestasjoner, sladder, glede og desperasjon i utføringen av arbeidet i samhandlingen mellom menneske og teknologi.

3.3 Møte mellom menneske og teknologi

Thompson, Locander, og Pollio (1989) og Ciborra (2004) beskriver fenomenologi som en metode der det er viktig å se på hverdagslige erfaringer som oppstår i møtet mellom menneske og teknologi. De erfaringene vi får gjennom opplevelse er ikke nødvendigvis lik de som kommer av en objektiv beskrivelse av verden fordi denne beskrivelsen prøver å beskrive en hendelse uavhengig av sin kontekstuelle setting. Thompson et al. (1989) beskriver dette som en *mønstermetafor* innen eksistensiell fenomenologi (kap 5.5.2) der hensikten er å beskrive erfaringer slik de er opplevd. Videre beskriver de *bakgrunnsmetafor* der fokus skifter etter endringer i en hendelse. Personer har forskjellige opplevelser av en hendelse, der deler av settingen kan komme i fokus på grunn av en spesiell opplevelse, mens resten av settingen havner i bakgrunnen. Hele settingen er en del av opplevelsen, men fokuset er rettet mot det personen opplever som viktigst. De beskriver en hendelse der mor og datter er å handle; i starten er morens oppmerksomhet rettet mot tilbud og priser på varer i butikken og datteren ligger i bakgrunn av erfaringsfeltet. Begynner datteren å gråte, opplever moren dette som viktigere enn tilbud og priser, datteren blir hovedfokus og tilbud og priser havner i bakgrunnen. Ciborra (2004) nevner at kunnskap skapes på bakgrunn av hverdagslige erfaringer som blir lagd av opplevelsen mellom menneske og teknologi. Brukere reflekterer rundt bruken av teknologi og Thompson et al. (1989) beskriver fenomenologi som metode der det er viktig å stille beskrivende spørsmål som; *Hva følte du når...?* Dette får den intervjuede til å reflektere rundt opplevelsen av situasjonen.

3.3.1 Opplevelse og refleksjon

Hvordan opplever brukere bruken av teknologien? McCarthy og Wright (2004) snakker mye om bruksopplevelsen og forteller om hvordan en sykepleier opplever at teknologien trekker henne bort fra pasientene. Sykepleieren føler seg i en hvis grad bundet til pasienten etter lengre tids omsorg og for hver gang pasientrunden er over, må sykepleieren tilbake til et kontor for å skrive ned informasjon om pasientens utvikling. Sykepleieren finner behandling og omsorg av pasientene som sitt viktigste bidrag, og er i mange tilfeller hovedårsaken til valget av yrke. Sykehusets IS trekker henne bort fra pasienten og skaper en dårlig opplevelse av arbeidssituasjonen, og skader hennes opplevelse av yrket.

I nyere tid har det blitt utviklet og testet mobile applikasjoner som lar syke-

3.3 Møte mellom menneske og teknologi

pleieren gjøre arbeidet sitt ved pasienten. Problemet med denne fremgangsmåten er at ved interaksjon med applikasjonen mister sykepleieren kontakten med pasienten, og både sykepleier og pasienten kan oppleve det som negativt. Både den gamle og den nye arbeidsmåten bringer negative aspekter inn ved arbeidssituasjonen til sykepleieren ved at teknologien trekker sykepleieren bort fra pasienten og omsorgen for den personen, men over tid vil teknologien tilpasses inn i de daglige rutinene og vil da ikke skape de negative opplevelsene ved bruk av teknologien.

Erfaringer er ikke noe som følger med teknologien, men noe som kommer etter bruk og opplevelse. Personlig forståelse av en erfaring avhenger mye av tid, rom og sted. *Mennesket er en reflekterende skapning og vi evaluerer gjerne en hendelse før, under og etter at det har skjedd.* For eksempel når vi vil se en film på kino; før den starter har en gjerne et forhold og forhåpninger til filmen, under filmen kan det være vi sammenligner den med tidligere filmer vi har sett og reflekterer rundt de opplevelsene. Det kan være at filmen ikke fanger oppmerksomheten våres som kan fremtvinge tanker om hvorfor filmen ikke er god, og hva det er som gjør at den ikke fenger oss.

Making sense of a film [...], at the time, before, or afterwards – laughing at a film with the whole audience [...] and suddenly noticing that others are not – is a dialogical event that gives rise to something new: an observation, a thought, or a feeling that tells us something about ourselves and our relations with each other, and with the world we live in. (McCarthy og Wright, 2004, s. 106)

McCarthy og Wright snakker om at erfaringer ikke bare kommer av selve opplevelsen, men og av erfaringer du gjør rundt opplevelsen både før, under og etter møtet med teknologi. Sherry Turkle sin bok; *Life on the screen* tar for seg hvor viktig datamaskiner er i utforming av hvordan vi er. Hun ser på dette som “*people turn[ing] to computers for experience that they hope will change their ways of thinking or will affect their social and emotional lives*” (McCarthy og Wright, 2004, *ibid.*, s.26). Bruk av datamaskinen kan deles inn i de som bare bruker tekstbehandlingsprogrammer, noen kobler seg til sosiale nettverk, og andre igjen bruker den til dagligdagse ting som netthandel og sosiale hendelser. Budskapet til Sherry Turkle er at; “*Computers don’t just do things for us, they do things to us, including our ways of thinking about ourselves and other people.*” (McCarthy og Wright, 2004, 105); slik at brukere påvirker og blir påvirket av teknologien.

3.3.2 Opplevelse og mening

Estetisk opplevelse er studiet av skjønnhet i kunst, litteratur og musikk. En opplevelse av en bestemt situasjon avhenger av ganske mye og pragmatikerne Dewey og Bakhtin. McCarthy og Wright (2004) mener at estetiske opplevelser er nøkkelen for hvor rik en opplevelse kan bli. En kan få en estetisk opplevelse av mer enn bare kunst, litteratur og musikk. Denne formen kan brukes på alle typer opplevelser og likeledes i opplevelsen av teknologi.

I forbindelse med den sosiale konstruksjon av estetiske erfaringer kommer McCarthy og Wright inn på forskjellige prosesser folk skaper. En forståelse av erfaringer; indre og ytre meninger, følelse, forståelse og tolkning av en opplevelse.

Indre eller ytre meninger om en hendelse kan for eksempel være det å gå opp en bakke for å se på utsikten fra toppen. Selve handlingen å gå opp kan oppfattes som unødvendig og kjedelig for noen, der selve utsikten på toppen er den indre meningen. Det er uvesentlig hvilken utsikt, hvordan været er og hvem du er med. For noen kan selve turen opp til utsiktspunktet være meningsfylt, hyggelig og tilfredsstillende og er dermed den indre meningen. Verdien av en handling på personlig basis er altså hovedessensen for hva som er gjeldende. Det at utsiktspunktet er hovedmålet med turen og ikke selve turen i seg selv forteller at den ytre meningen er turen (McCarthy og Wright, 2004).

McCarthy og Wright forteller videre om sansene våre som oppfanges av om en spesiell situasjon avhenger av tidligere erfaringer og refleksjoner. Et nydelig utsiktspunkt på fjellet kan påkalle følelser av respekt ved første møte eller hvis vi returnerer etter en lengre periode. Denne følelsen vil derimot ikke være den samme hvis vi går dit hver dag.

McCarthy og Wright har utført en studie om hvordan det er å være personale i en ambulansesentral. En av de som jobber der liker å kommunisere med folk, som er grunnen til at han liker arbeidsplassen. Han har mulighet for å være kreativ i koordineringen av ambulansene og det fine med å ha regien, overtale folk og improvisere (indre mening). Han kan ikke bare kommunisere uten at han får noe fornuftig ut av innringerne. Han må benytte de slik at han får god informasjon over nødssituasjonen (ytre mening).

3.4 Sammendrag

McCarthy og Wright (2004) forteller at erfaringer og kunnskap kommer av opplevelsen av samspillet mellom menneske og teknologi. Disse opplevelsene, som Nonaka og Takeuchi (1998) kaller taus kunnskap, læres over tid og er med på å øke kunnskapsnivået ved samarbeid og deling. Kunnskap skapes også av erfaringer før, under og etter møtet med teknologi ved at brukeren reflekterer over møtet med teknologien som brukes i settingen (Ciborra, 2004). Mathiasen og Bødker (2008) poengterer at selv om en oppfører seg sikkert i en situasjon, leder ikke det nødvendigvis til at vedkommende opplever situasjonen som sikker.

Vi har sett hvordan brukere skaper en forståelse av sikkerhet og fare, og vi har kommet frem til to sentrale punkter;

- Sikkerhet skapes i samspillet med teknologi og brukere
- Faktisk sikkerhet er ikke nødvendigvis det samme som opplevd sikkerhet

Vi blir å fokusere på to deler av teorien rundt opplevelse av sikkerhet, og bruke dette som et rammeverk (figur 3.2) for å analysere reisendes opplevelse av sikkerhet og fare i møtet med flyplassikkerhet. For at vi skal forstå opplevelsen av sikkerhet, må vi forstå hvordan reisende;

- Reflekterer over møtet med sikkerhetsteknologier.
- Gir mening til møtet med sikkerhetsteknologier.

	Spatiotemporal (møte)	Refleksjon
Hvor	Gjennom informasjonskanaler eller der teknologien er plassert	Hjemme, der teknologien er plassert eller etter bruk
Når	Før, under eller etter møtet med teknologien	Før, under eller etter møtet med teknologien

Figur 3.2: Refleksjon over møtet med teknologi

Refleksjon over møtet

Brukeren møter teknologien i settingen den er plassert. Tidspunkt for møtet med teknologien kan være i form av informasjon om teknologien i media, andre informasjonskanaler før og/eller etter møtet eller når brukeren fysisk er tilstede med teknologien. Brukeren kan bli påvirket av teknologien ved å tilpasse sine handlinger i forhold til den, likeledes tilpasses teknologien brukerne.

Refleksjoner over møtet med teknologi kan skje hvor som helst og når som helst. Brukerne har ofte forhåndstanker om hvordan teknologien er, og vil i mange tilfeller reflektere over hvordan de kan tilpasse seg for mer effektiv bruk før møtet med den. Under møtet kan det dukke opp hendelser som får brukeren til å reflektere på bruken av teknologien, har noe blitt glemt, kan noe gå galt nå? I etterkant av møtet kan det ligge igjen hendelser som får brukeren til å reflektere over bruksområdet, meningen med teknologien og om man kunne brukt den på andre måter.

Gi mening til møtet

I møtet med ny teknologi har vi på forhånd laget en forståelse av hvordan teknologien fungerer. Indre og ytre meninger av teknologien oppstår ved bruk. De ytre meningene skapes ved undersøkelser av teknologien, en rutinesjekk for å gjøre de rette tingene i forhold til teknologien. Den indre meningen er hvordan vi som bruker forholder oss til teknologien og tilrettelegger bruksmønsteret sitt for å effektivisere bruken.

Trekker vi frem vårt tema, flyplassikkerhet og de sikkerhetsteknologiene som eksisterer der, blir den ytre meningen til de reisende hvordan de skal gjøre de rette tingene i forhold til teknologien. Den indre meningen er hvordan de reisende forholder seg til teknologien, og hvordan de spiller rollen som mellommann mellom menneske og teknologi. Denne rollen (kap 9.1) er en handling der brukeren av teknologien bruker sine tidligere erfaringer og refleksjoner til å tilpasse bruksmønsteret sitt i forhold til teknologien. Disse erfaringene kan ha kommet av feil bruk av teknologien, der reisende har blitt trekt til side i en kontroll, på grunn av manglende forberedelser og gjør at reisende blir mistenkeliggjort.

Del II

Forskningssetting

Kapittel 4

Forskningssetting

Sikkerhet er noe som har stort fokus på flyplassene i verden. I den forbindelse er det mange organisasjoner som vil si noe om hvordan sikkerhet oppnås best mulig, ikke bare for reisende, men også for hvordan sikkerhetspersonale sikrer utstyret som benyttes av operatørene. Vi legger fokus på adgangs-kontroll og sikkerhet for reisende og på de sikkerhetsteknologiene som brukes i sonene reisende har tilgang til (figur 4.1). Vi vil i dette kapitlet først gi et historisk overblikk over sikkerhetsteknologienes utvikling på flyplassen før vi presenterer de forskjellige organene som har direkte innflytelse på flyplass og sikkerheten rundt. Vi presenterer hva hver organisasjon jobber med i et hierarkisk område, før vi beskriver flyplassens område og presenterer noen av teknologiene som blir benyttet ved sikkerhetskontrollen i dag og noen som er under utvikling.

4.1 Historie

Teknologi er noe vi har levd med i mange år og teknologi på flyplassen er heller ikke et veldig nytt fenomen. Allerede tilbake i september 1970 kom det første sikkerhetstiltaket på fly (FAA, 2006, s. 152). På grunn av en trussel av palestinere om å ødelegge fire kaprede fly, hvorav to av dem amerikanske, bestemte president Nixon om å sette *Sky Marshals* på utvalgte fly for å advare kaprere.

Allerede året etter kom neste trussel, da den kjente Dan B. Cooper krevde \$200'000 etter flyavgang fra Portland, for å ikke sprengte flyet med bomben

han hadde i bagasjen. Flyselskapet ble enige om å gi pengene til Cooper og han hoppet i fallskjerm ut fra bakre del av flyet. I etterkant av dette lagde de en enhet som ble montert på alle fly, "Cooper Vane", som gjorde det umulig å senke den bakerste trappen under flyging.

Sky Marshals kunne ikke være med på alle fly og siden kapringene ikke stoppet bestemte Federal Aviation Administration (FAA) seg i desember 1972 at alle flyselskap skulle gjennomføre passasjerer og deres bagasje. I starten var gjennomføring gjort av store metalltunneller, som reisende ofte snublet seg gjennom på grunn av dårlig design. Disse tunnelene var 1,2 eller 1,5 meter lange og hadde ofte ett steg opp og ned. Sikkerhetspersonell observerte ofte at de reisende snublet både inn og ut av disse tunnelene. I starten var det mange som trodde at disse kontrollene var helseskadelige og at metalldetektoren kunne gi stråleskader. Dette ble motbevist, men på grunn av en lov om ulovlig gjennomfør og beslagleggelser ble denne teknologien begrenset til å bare se etter våpen og eksplosiver.

Det skulle ta nesten 15 år før neste store bølge med forholdsregler ble til i luftfarten. Like før jul 1988 gikk en bombe av på Pan Am Flight 103 over Lockbird i Skottland som kostet 270 menneskeliv. Dette medførte at bærbar datamaskiner og radioer måtte kontrolleres i metalldetektorer, kun bagasjen til de som reiste med et gitt fly var lov å ta med. FAA gikk fra å fokusere på sikkerheten i henhold til tidligere hendelser til å se på fremtidige mulige terroranslag mot luftfarten som for eksempel; kjemiske og biologiske våpen. Det skulle allikevel utarte seg til å bli flere anslag mot luftfarten i senere år, til tross for nye og forbedret sikkerhetsteknologier.

Sikkerhetsteknologien på flyplasser har, tross stadig økning, ikke økt like mye som i kjølvannet av 9/11. Vannterrorplanene som ble planlagt men ikke gjennomført i London, og bombingene av tog i Madrid, førte til redusering og kontroll av all væske. Andre regler som ble innført i etterkant av London planene; reisende må passere sikkerhetskontrollen uten yttertøy eller jakke, bærbar pc og store elektroniske enheter skal tas ut av håndbagasje, væskebeholdere på maksimalt 100ml der passasjerer kan ta med et antall beholdere som får plass i en gjennomsiktig og lukkbar pose med et volum på en liter (Byfuglien, 2006). I starten var det store endringer som gjorde det tungvint; endringer på flyplassen, endringer i arbeidsrutiner og endringer av hva de reisende, ansatte og crew måtte forholde seg til. Avinor brukte et internt forum for å informere sine ansatte om dette, og tilbakemeldingen fra ansatte var at de fikk lite klager under tilvenningsperioden av sikkerhetsteknologiene.

Væskekontrollen i etterkant av London, ble fanget opp av at dette var viktig å

tilføye regelverket på grunn av en mangel i kontrollinstruksen. Avinor fortalte oss at det er meget vanskelig å definere væske. Har reisende med seg bær er det ikke væske, mens syltetøy er definert som væske. Kake er ikke væske, men kremen på bløtkake er definert som væske. Væske som går på medisinske eller kostholdsmessige grunner er godkjent. Avinor opplever at mange passasjerer ringer på forhånd for å sjekke hva som er lov å ha med seg gjennom kontrollen, og disse blir tatt hensyn til. Til tross for mye oppstyr rundt væskekontrollen, forteller Avinor at det ikke er mer fokus på væskekontroll enn på andre typer kontroller.

Budsjettet på flyplassikkerhet på Værnes var på 50 millioner hvert år i etterkant av 9/11, men i starten var det en veldig stor engangsinvestering på utstyr og endring av logistikk som ikke var med i dette budsjettet. Disse endringene var en direkte årsak av strengere krav til sikkerhet. Flyplasser har forskjellige budsjett, fordi det er forskjeller i oppbygning og ressurser. I Norge var det bare Gardermoen som var konstruert med tanke på de nye tiltakene. Kostnadene ved sikkerhet har en direkte sammenheng med prisene på flybillettene. Samtidig blir køene lengre, det blir flere kontrollpunkter og mindre privatliv for reisende.

4.2 Kontrollorganer

Norske flyplasser må følge lover gitt av egne, nasjonale og internasjonale, organisasjoner i forbindelse med security; EU, EASA, Luftfartstilsynet og Avinor. I tillegg har hver enkelt flyplass ofte egne regler og retningslinjer som må følges. Figur 4.1 viser en oversikt over hierarkiet av instanser som er med på å bringe lover og regelverk for at luftfartsmyndigheter skal kunne drive flyplasser på en sikker måte. Figuren viser sammenhengen av instansene over hvor lover og regler kommer fra, samt av hvem som kontrollerer hvem.

4.2.1 EU og EASA

Det europeiske flysikkerhetsbyrået, European Aviation Safety Agency (EASA), er et organ som er underlagt EU. Byrået skal fremme de høyeste felles standarder for sikkerhet og miljøvern i sivil luftfart. Byrået utvikler de sikkerhets- og miljømessige reglene som er felles i Europa, og overvåker gjennomføringen av standarden gjennom inspeksjoner av Luftfartstilsynet

i medlemsstatene. EASA bidrar også til nødvendig teknisk kompetanse, opplæring og forskning til disse.

EASA er med på å gjøre reisen sikrere for alle parter, hvor ansvarsområdene deres er (EASA, 2008):

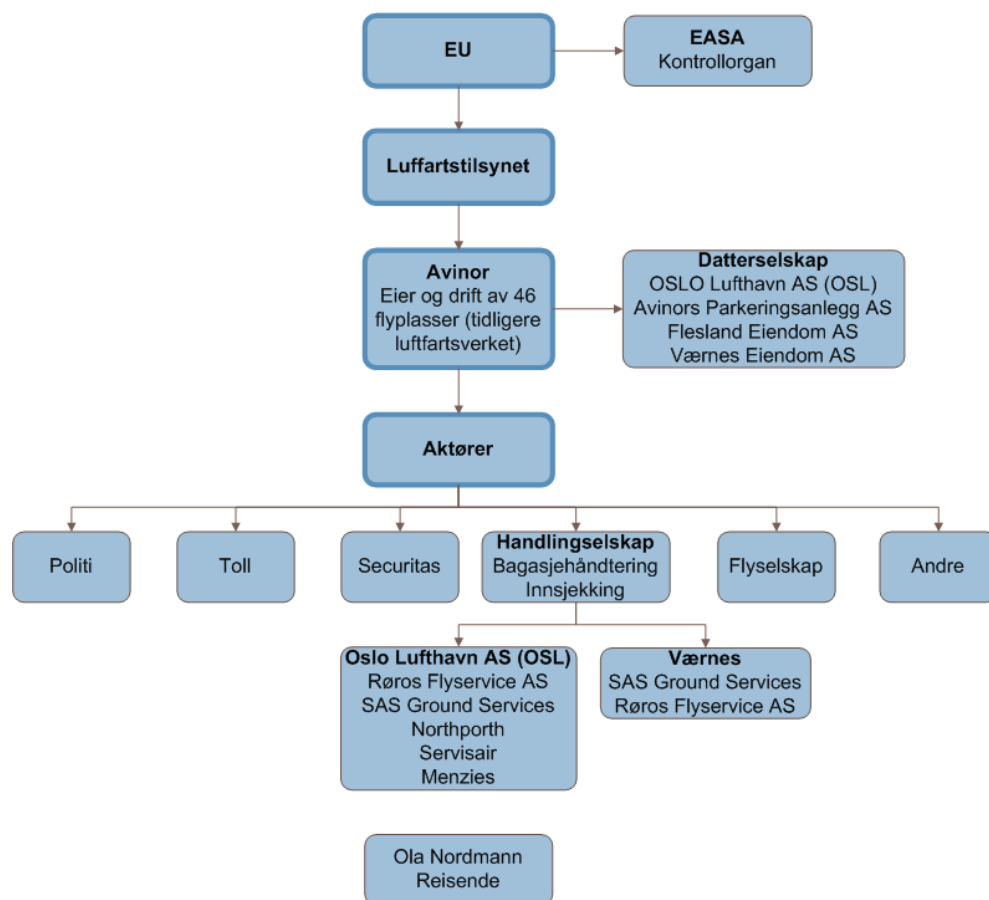
- Gi råd til EU i forbindelse med ny lovgivning
- Gjennomføring og overvåkning av sikkerhetsregler og inspeksjoner i medlemsstatene.
- Sertifisering av luftfartøy og komponenter, og utsteder godkjenning til organisasjoner som konstruerer (DOA - Design Organisation Approvals), produserer (POA - Production Organisation Approval) og vedlikeholder (CAOA - Continuing Airworthiness Organisation Approvals)
- Analyserer og forsker for å forbedre luftfartssikkerhet

4.2.2 Luftfartsstilsynet

Luftfartsstilsynet er et organ underlagt Samferdselsdepartementet, med myndighetsansvar for norsk sivil luftfart. Luftfartsstilsynet blir kontrollert av EASA, og har som hovedoppgave å bidra til økt sikkerhet i luftfarten. Luftfartsstilsynet har det overordnede ansvaret for å fastsette normer, utøve adgangskontroll, drive kvalitetskontroll av materiell og utstede sertifikater til flyselskaper, verksteder, piloter og annet personell. Luftfartsstilsynet skal også kontrollere navigasjons- og kommunikasjonsanlegg, og drift av flyplassene (Luftfartsstilsynet, 2008).

Alle aktører som leverer varer og tjenester i tilknytning til sivil luftfart, herunder flyplassoperatører, luftfartsselskaper, fraktselskaper (inkludert post), cateringselskaper og rengjøringselskaper skal gjennom adgangssystemet til Luftfartsstilsynet. Luftfartsstilsynet følger også med på at aktørene følger gjeldende regelverk.

Regelverket for sivil luftfart er blitt utviklet av Luftfartsstilsynet og er dekket av luftfartsloven og forskriftserien *Bestemmelser for sivil luftfart (BSL)*. Noen av reglene i BSL er særnorske, mens andre kommer fra EU. I tillegg reguleres luftfarten av nasjonalt regelverk, for eksempel arbeidsmiljøloven, plan- og bygningsloven/miljøvernloven og straffeloven (Luftfartsstilsynet, 2008).



Figur 4.1: Oversikt over forskjellige aktører i luftfarten

4.2.3 Avinor

Avinor har ansvaret for å planlegge, videreutvikle og drive lufthavnnettverket i Norge. Det omfatter også kontrolltårn, kontrollsentraler og teknisk infrastruktur. Avinor bruker mye tid på å opprettholde sikkerhet etter instruksjoner fra Luftfartstilsynet. De har to måter å betrakte sikkerhet på; Det første er sikkerhetskontroller for å beskytte ansatte og reisende mot bevisste handlinger som ville kunne skade mennesker, maskiner og eiendom. Den andre er flysikkerhet som består av en lang rekke rutiner og regelverk som skal hindre at tilfeldige feil som kan få alvorlige følger skal kunne oppstå. En lang rekke kontrollrutiner har blitt etablert for å verifisere at sikkerheten er effektiv til en hver tid. Disse ivaretas av spesialisert personell med lang erfaring innen sine områder (Avinor, 2008a).

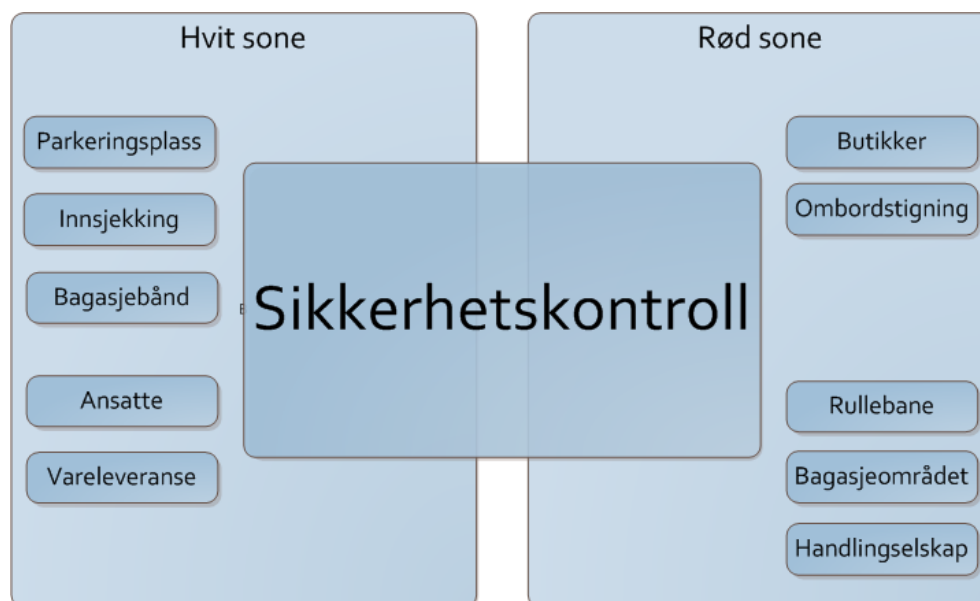
På alle flyplasser som Avinor driver, gjennomføres det sikkerhetskontroll av passasjerer, bagasje og frakt. Dette gjøres for å hindre at reisende medbringer gjenstander som kan brukes til å utøve ulovlige handlinger eller anslag mot luftfarten (terror). Sikkerhetskontrollen benytter teknisk utstyr som hjelpemidler, som for eksempel røntgenmaskiner og metalldetektorer, samt manuelle kontroller. Ikke nok med at Avinor sjekker personer, men de passer også på at flyplassens område er sikret, og at ingen uvedkommende kommer inn på sikkert område.

Avinor forvalter oppgavene på en flyplass. Herunder kommer alle aktørene som jobber på en flyplass. Avinor har også ansvar for å kontrollere at sikkerhetsselskap (Securitas og G4S), overholder sine arbeidsoppgaver og kontrollerer at reisende ikke medbringer forbudte gjenstander inn på området eller ombord i flyene. På grunn av de strenge reglene må alle som jobber innenfor dette området ha utstedt gyldig ID-kort, og alt som skal inn på området blir kontrollert, herunder personer, kjøretøy, varer og frakt. Rundt flyplassens eiendom blir det satt opp gjerder for å hindre uautorisert adgang, men også at det ikke kommer dyr inn på området. Avinor har satt visse minimumskrav for hvordan gjerdene skal være, men det er også avhengig av hvilken flyplass det er snakk om. Det er de store flyplassene som har strengest krav. Hele flyplassens område blir nøye overvåket og patruljert for å sjekke at ikke noe ulovlig forekommer. Det blir her brukt teknisk overvåkningsutstyr og i tillegg tar ansatte i Avinor samt innleide vakter jevnlig patruljer av gjerde, bygg og anlegg.

4.3 Flyplassen

Alle flyplasser består av forskjellig soner, sikre og usikre. Avinor deler de forskjellige sonene inn i hvit og rød (figur 4.2). Hvit sone er usikker sone som blir kameraovervåket, patruljert av vektere derav både til fots og med egne biler. Rød sone er den delen av flyplassen hvor alt har blitt kontrollert ved innpass. Rød sone er også kalt *critical security restricted area* (CSRA). I de fleste soner er det synlige kamera og skilt som forteller de reisende at området er overvåket og sikret, i tillegg er det fysiske sikkerhetskontroller og uniformerte vektere inne på flyplassen som kontrollerer all personell og bagasje.

Vi har valgt å dele flyplassen inn i seks soner (figur 4.2); Parkeringsplassen, innsjekkingsområdet, sikkerhetsslusen, ombordstigningsområdet, området der



Figur 4.2: Inndeling av usikker og sikker sone på flyplassen

bagasjen drar og rullebanen. Hvit sone består av parkeringsplassen og alt område utenfor flyplassens gjerder, samt innsjekkingsområdet og området fram til sikkerhetskontrollene. Rød sone består av ombordstigningsområdet, rullebanen og ellers alt som befinner seg etter sikkerhetskontrollene.

Oppgjennom tiden har flytransport økt fra å være beregnet for transport av varer til kommersiell persontransport. Økt flytransport på tvers av landegrensene og med litt hjelp av enkelte personer med uhederlige hensikter har sikkerhetskontrollen oppstått. Sikkerhetskontrollen kom i hovedsak for å ta personer som smuglet penger eller narkotika men og på grunn av hendelser der fly ble kapret eller sprengt. Dette ble gjort ved å ta stikkprøver av reisende. I senere tid har fokuset snevret seg inn på skarpe gjenstander, eksplosiver og flytende væske der alt blir kontrollert og de fleste kroppsvisitert. Dette har medført at alle kontrolleres i en eller annen grad. Den stadig økende bruken av nye teknologier, for å øke sikkerheten på flyplassen, kan ha en avskrekken- de virkning for personer med uhederlige hensikter og en sikrende virkning på de reisende.

4.3.1 Design

Sikkerhetskontrollen er designet for å kontrollere reisende for farlige gjenstander på en mest mulig effektiv måte. Metalldetektorportalen er flaskehalsen i sikkerhetskontrollen. For å unngå en uoversiktlig kø i forkant, har det blitt laget ett oppsamlingsområde der et område er delt inn med sperrebånd (figur 4.3a), på samme måte som dyr blir samlet inn før de skal fraktes (figur 4.3b). I oppsamlingsområdet har de reisende tid til å gjøre seg klar til sikkerhetskontrollen, det innebærer å finne fram boardingkort og pass i de situasjonene det er nødvendig, ta av seg belte og sko. De som har med seg bærbare datamaskiner må ta disse ut av håndbagasjen å plassere dem på eget brett for kontrollering. Ofte har en ikke plass til å ta ut datamaskin fra håndbagasjen, slik at dette blir gjort rett før kontrollen. Det er lagt til rette for at brukere skal kunne gjøre dette der å da, men ofte samler køen seg opp bak hvis de ikke er rask.

Denne måten å få reisende til å forberede seg på før sikkerhetskontrollen er en måte å bearbeide *arbeid* for å forenkle jobben til sikkerhetspersonellet (kap 2.1). Tilpasningen av data har vi i vårt tilfelle satt til de reisende i oppsamlingsområde, for at vi skal kunne få en mest mulig effektiv og sikker gjennomgang for de reisende. De reisende er heller ikke interessert i ventetid. De vil komme seg så kjapt gjennom som mulig. Det er her sikkerhetspersonell får en stor jobb, ikke bare for å tilegne ressurser for å løse oppgaver på en best mulig måte, men i tillegg ta hensyn til lover og regelverk fra øvre kontrollorganer. Spesielt med tanke på lengden av kø før sikkerhetskontrollen og antall stikkontroller sikkerhetspersonell må ta i løpet av en periode.

En som reiser mye går gjennom sikkerhetsportalen mye kjappere, ved å ta de forhåndsreglene og utfører det arbeidet som er forventet av en reisende. Den reisende er vant med systemet, vet hvordan det fungerer og hva som er lov og ikke. Det at den samme prosedyrene utføres ved alle flyplassene gjør at den reisende kan gjøre det samme. En reisende som ikke reiser så mye med fly vil bruke lengre tid i sikkerhetskontrollen og har ofte behov for veiledning, på lik linje med at en lege vil bruke lengre tid på å lese gjennom journalen til en ny pasient (Nygren og Henriksson, 1992).

4.3.2 Oppbygging av flyplassen

En flyplass har forskjellige områder. Disse skal håndteres hver for seg, og det er forskjellige rutiner for hvordan sikkerhetspersonale utfører denne jobben.



(a) Sikkerhetskontroll på Gardermoen

(b) Sauesanking i Rendalen

Foto: Anne Marie Sveipe

Figur 4.3: Køen i sikkerhetskontrollen

Bagasjehåndtering

Mange lurer på hvor bagasjen havner etter at man har sjekket den inn. Bagasjen blir påsatt en lapp som forteller hvilket fly den skal til, samt destinasjon. Når bagasjen forsvinner ut av reisendes syn så følger den ett bånd inn til bagasjerommet, der den blir sortert i båser etter hva som står på bagasjelappen. Før den kommer så langt blir den kontrollert av to maskiner; den ene er en vanlig skanner lik den som brukes til å sjekke håndbagasje i sikkerhetskontrollen. Den andre testen er en mer avansert skanner, en bombesniffer. Her blir bagasje sendt enten til manuell skanning direkte, eller til kontrollrommet inne på bagasjeområdet, hvis den oppdager potensielle farlige gjenstander. Inne på kontrollrommet sitter to (eller flere) vektere som får opp bilder av potensielt farlig bagasje. Vektere har i arbeid å studere bildene og avgjøre om bagasjen er farlig eller ufarlig. Vekterne kan justere skjermbildet med forskjellige farger og kontraster, slik at gjenstander blir enklere å oppdage. Godkjenner vekterne bagasjen, fortsetter den og blir sortert i bås etter informasjonen på bagasjelappen. Klarer ikke vekteren å bestemme seg om bagasjen er farlig eller ikke, blir den skannet på nytt. Bagasjen er en uren gjenstand under hele reisen, selv om den kommer inn på eller forlater sikkert område. Derfor overvåkes bagasjen når den hentes ut fra sine respektive båser, og fraktes under oppsyn til flyet. Bagasjen overvåkes og passes på for å forsikre at bagasjen går fra båsene og inn på flyet uten at andre tukler med den i mellomtiden.

Sikkerhetskontroll

Alt og alle på flyplassen må kontrolleres ved innpass til sikker sone. Reisende og flypersonell går gjennom den samme typen sikkerhetskontroll der det vanlige sjekkes; sko, belte, kropp, kroppsvistasjon, bagasje, og intimvitasjon ved behov. I tillegg overvåkes alt med overvåkingskamera som er koblet til Avinor sin overvåkingsentral på flyplassen. Reisende samles inn foran sikkerhetskontrollen med bånd for å holde orden på store folkemengder. Dette er flaskehalsen der alle samles inn før en går gjennom sikkerhetskontrollen. Ved enden av køen blir den reisende bedt om å klargjøre seg til kontrollen; sko og belte tas av, småpenger, pengebøker, mobiltelefoner og annet materiell plasseres i ytterklær, jakke eller i en beholder. Bærbar pc og større kamera tas ut av sekk/veske og plasseres i egen beholder. Disse beholderne, samt sekker og vesker sendes gjennom en skanner som ser om det finnes farlige gjenstander i bagasjen. I tillegg blir all væske samlet inn og destruert i likhet med andre farlige gjenstander. Fra kontrollrommet til Avinor har de full oversikt over sikkerhetskontrollen og ved behov kontaktes politiet ved for eksempel funn av sprengstoff. På denne måten unngås en panikksituasjon i sikkerhetskontrollen, siden alarmen går av på kontrollrommet til Avinor. Overvåkingskamera brukes til å se etter mistenkelige personer. De kan og brukes til å følge etter en person som har sneket seg inn på sikkert område, for eksempel bagasjeområdet, eller av andre grunner har mistanke og grunn til å overvåke en person. På denne måten kan politiet og vekterne ta seg av denne personen og slipper å kontrollere alle personer på nytt bare fordi han har sneket seg inn på ett sikkert område. Tidligere når det har skjedd at noen har kommet seg forbi sikkerhetskontrollen uten å bli kontrollert, har alle innenfor sikkerhetskontrollen blitt sendt ut for å kontrolleres på nytt. Dette tar veldig mye tid og skaper stor frustrasjon og mange forsinkelser. Den nye teknologien begrenser antall personer som kontrolleres fra alle til en person.

Utenlandsreise

Etter sikkerhetskontrollen kommer reisende til passkontroll, før de kommer til gate og avgang med det aktuelle flyselskapet. Ved adkomst fra en uren flyplass må alle gjennom en sikkerhetsjekk før de kommer til ny passkontroll og til taxfree. Generelt når en reiser i dag, går reisende gjerne via tunneler fra ombordstigningsområde og om bord på flyet og motsatt når en lander. På den måten befinner de seg alltid på sikkert område. Lavprisselskap og

4.3 Flyplassen

småfly bruker ikke tunnelene, enten på grunn av pris eller størrelse på flyet. Det medfører at passasjerene går ut fra flyplassen og ombord på flyet via ett transportabelt trappekjøretøy, og motsatt på vei tilbake. Ofte kjøres også passasjerene med buss til og fra flyet med de flyselskapene som ikke vil betale for denne servicen. Det er fordi buss ofte er mye billigere enn bruk av tunnel og eller trapp. Med en gang passasjerene går utenfor flyplassen, til eller fra flyet, har de mulighet for å kontakte personer som jobber på flyplassen. Dette var et problem tidligere, og det har hendt at konvolutter med penger, falske ID-papirer eller lignende har blitt plassert bakerst på bagasjetrallene som kjører til å fra flyene. På denne måten kunne personer få beskjed om å plukke med seg en konvolutt fra den bakerste tralla, ta med seg denne og kunne vise “gyldig” ID eller pass ved inngang til flyplassen. Kontakten mellom flyplassansatte og reisende kunne tidligere føre til enklere menneskesmugling, eller hva disse “konvoluttene” inneholder. Det er derfor i dag ingen kontakt mellom reisende og trafikk mellom flyplassen og flyet. Det tilsier at all trafikk som ellers kjører rundt må stoppe helt opp, slik at passasjerene som går fra flyet til flyplassen, og motsatt, kan gjør dette uten kontakt med andre enn de som var med på flyet.

Toll og Politi

Toll og/eller politi patruljerer området regelmessig. Tollerne benytter også hund når de går mellom de reisende for å finne smuglervarer. På Værnes var det tidligere mulig å se hundepatruljen og/eller politi gjennom vinduet før en kom inn på flyplassen. På denne måten kunne smuglere eller andre kaste fra seg stoff eller lignende før toll og hundekontroll. I dag er det ikke mulig å se gjennom vinduene slik at overraskelsesmomentet er et faktum.

Vareleveranse

All vareleveranse til kiosker og kafeer kommer til et mottak hvor pallene blir lesset av og kontrollert. Ikke engang sjåfør har mulighet for å komme opp på rampen. Her fraktes pallene av egne sikkerhetsfolk til sikkerhetssjekk, før pallen blir transportert videre til andre som frakter den til det rette lageret avhengig av hvem som skal ha den inne på flyplassen.

4.3.3 Brukerne på flyplassen

Alt utstyr rundt sikkerhetskontrollen er designet for en ting, nemlig kontrollere reisende og ansatte som skal inn på sikkert område. Brukerne av sikkerhetskontrollen er både de som jobber med den, andre ansatte på flyplassen og reisende. For at vi skal klare å skille mellom aktørene benytter vi oss av termene til Ferneley og Light (2006) og Gasser (1986), primær- og sekundærbrukere (kap 2.3). Vekterne benytter seg av teknologien for å få utført et arbeid, og som har behov for utdata er primærbruker. Reisende blir derfor et resultat av at andre benytter seg av teknologien og vil ut fra definisjonen bli sekundærbruker i sikkerhetskontrollen.

På lik linje med hvordan McCarthy og Wright (2004) nevner indre og ytre meninger, kan vi se på sikkerhetskontrollen som det å gå gjennom og bruke sikkerhetskontrollen som en ytre handling for å oppnå en følt sikkerhet og trygghet både på innsiden av sikkerhetskontrollen og på flyet. Vi vil oppnå en trygghet, men for å oppnå denne tryggheten er alle nødt til å gå gjennom en sikkerhetskontroll. Det er ikke alltid like morsomt fordi brukerne av sikkerhetssystemene, sikkerhetspersonalet, må kontrollere at ingen farlige gjenstander slipper inn. Dette medfører at sekundærbrukerne, de reisende, må godta at bagasje og kropp blir kontrollert om de vil eller ikke. Det er sikkerhetspersonalets jobb å sikre flyplassen, hvor de benytter seg av tekniske hjelpemidler. Den som benytter den integrerte teknologien på ett hvis sted og tid er den som har kontrollen der. Sikkerhetspersonalet får derfor også en ekstra maktposisjon; ikke bare fordi de viser seg og er uniformerte, men også fordi de er operatørene av dyrt og spesielt teknisk utstyr. Reisende som skal ut å reise, blir degradert fordi de må innrette seg etter personalet som benytter disse systemene.

4.3.4 Ansvarsfordeling ved flyplassen

Flyplassene har egne organisasjoner som er under oppsyn av Avinor. Dette er sikkerhetsselskap, kiosker, kantiner, flyselskap, handlingselskaper, toll, politi og andre. Sikkerhetsselskap som Securitas og G4S (ved OSL, Gardermoen) er de som utfører adgangskontroll og all kontroll av leveranser inn på flyplassen. Securitas utfører sikkerhetskontroller på 45 flyplasser i Norge (Securitas, 2008). Sikkerhetskontroll er ikke bare adgangskontroll for reisende, men også person-, ansatt-, bagasje-, frakt-, post-, dokument- og varekontroll. Dette medfører at alle kiosker og kantiner må få varene sine sikkerhetsklarert før

de kan bli lagt ut til salgs. For eksempel måtte de ta ut alle lekene fra en utgave av Donald Duck bladene, fordi det var en lekepistol med fjær og avfy-ringsmekanisme. Handlingselskaper som Røros Flyservice AS og SAS Ground Services driver med lasting og lossing, tauing og avising av fly, samt бага-sjehåndtering og assistanse ved ombordstigning.

4.3.5 Adgangskontroll

Hver flyplass består av forskjellige teknologier for å ivareta sikkerheten for ansatte, reisende og materiale. Her finnes også teknologi for å ivareta rett-igheter og tilgang reisende og ansatte har. Det er viktig for å opprettholde sikkerheten i form av bagasjehåndtering, områdebegrensning samt ha en ge-nerell kontroll over sikre områder. Adgangskontroll begrenses ved at ansatte og godkjent personell får utdelt gyldig ID-kort med tilgang til kun de plas-sene de trenger å være. I mange land har det blitt tatt i bruk biometrisk teknologi (fingeravtrykk og irisgjenkjenning) for å ivareta tilgangskontrollen på et høyere sikkerhetsnivå.

4.3.6 Metalldetektorportalen

Metalldetektorportalen (figur 4.4), el-ler sikkerhetsslusa som mange kaller den, er det de fleste forbinder med sikkerheten på en flyplass. Det er kon-trollen som alle må gå gjennom og hvor brukerne må ta av både belte, sko, jakke, samt tømme lommer for småpenger, nøkler, mobiltelefon og alt annet av metall som teknologien rea-gerer på. Her må også datamaskin og store kamera tas ut av håndbagasjen og plasseres på eget Brett for separat kontroll.



Figur 4.4: Metalldetektorportal

Hver flyplass har to sikkerhetskontroller for personer; den ene er for reisende og flybesetning, og den andre er for ansatte på flyplassen. Grunnen til at det finnes en separat kontroll for ansatte som ikke er tilgjengelig for reisende er for å unngå urettferdighet. Ansatte har dispensasjon til å ta med verktøy

i forbindelse med jobben, og har andre retningslinjer for hva de kan bringe med inn på rød sone i forhold til reisende. Det kan medføre at reisende føler seg forskjellsbehandlet i en felles kontroll. Det betyr derimot ikke at ansatte ikke kontrolleres på lik linje, men heller tvert i mot. Ansatte går ofte gjennom en sikkerhetskontroll 10 til 12 ganger om dagen (Steen, 2008), slik også sikkerhets- og fagansvarlig ved Avinor fortalte oss på intervjuet (kap 7.1.2).

4.3.7 Håndholdte metalledetektorer

I tillegg til metalledetektorportalen finnes det håndholdte metalledetektorer (figur 4.5). Disse sender, i likhet med metalledetektorportalen gjennom, røntgenstråler mot deg som kroppen reflekter tilbake og gir et signal når den reagerer på metallgjenstander. Disse detektorene kontrolleres og brukes av aktører som er ansatt for å opprettholde sikkerheten på flyplasser. I Norge brukes Securitas (G4S på Gardermoen) som utøvende aktør, med retningslinjer fra Avinor om hvordan de skal utføre oppgavene for å opprettholde sikkerheten (Steen, 2008).



Figur 4.5: Håndholdt metalledetektor: PD140V

4.3.8 Overvåkingskamera

Mange offentlige steder har i dag kameraovervåkning og flyplasser er intet unntak. Det er kameraovervåkning ved alle soner på en flyplass, og ofte er det kun de utenfor sikkerhetskontrollen de fleste legger merke til. I sikkerhetskontrollen brukes det overvåkingskamera for å kunne følge med på reisende og ansatte. Oppdages det farlige gjenstander, for eksempel sprengstoff, går en alarm inne hos Avinor. Dette gjør at reisende ikke hører alarmen og en panikk-situasjon unngås. Samtidig blir politiet varslet og de får et overvåkingsbilde av situasjonen for å bestemme hva som må gjøres i den gitte situasjonen.

4.3 Flyplassen

Kameraovervåking på sikkert område brukes for å kunne følge personer som har kommet seg inn utenom sikkerhetskontrollen. Dette kan være personer som lurer seg gjennom en adgangskontroll for ansatte, eller som på andre måter har sneket seg inn. I områder kun for ansatte er det overvåkingskamera for å kunne se om uautoriserte personer kommer seg inn, og på denne måten kan flyplassen ved hjelp av domekameraer¹ følge de uautoriserte personene inne på sikkert område og pågripe personen uten å måtte sperre hele området å kjøre alle personer gjennom sikkerhetskontrollen på nytt.

I likhet med kroppsskanning i form av portaler har det i den siste tiden kommet en ny kameraovervåkningsteknologi, som i følge produsenten ThruVision, kan kle av deg på 25 meter (Tveita, 2008b; Dalen, 2008). ThruVision forteller at kamerasystemet, T5000, oppdager og måler terahertz-waves eller T-waves. Ved bruk av teknologien skal brukere ikke kunne se anatomiske detaljer, men oppdage farlige gjenstander, narkotika og sprengstoff under klærne. Kamerasystemet kan kobles opp mot datamaskiner slik at personer skannes automatisk, og hvis det oppdages noe mistenkelig vil operatøren bli varslet. Sikkerhetssystemet har vekket stor interesse innen politi og flyplass-ansvarlige.

4.3.9 Skoskanner (Shoe Analyser)

Skoskanneren er en ny teknologi som lar reisende ha skotøyet på seg ved en reaksjon i sikkerhetskontrollen (figur 4.6). Formålet med skoskanneren er å gi en behageligere reise med bedre flyt av reisende gjennom sikkerhetsslusen. Skoskanneren har samme sikkerhetsnivå som sikkerhetsportalen og dermed et godt supplement til sikkerhetskontrollen. Skoskanneren plasseres etter passering av metalldetektorportalen. Reisende som får utslag i nedre region av foten, sko, fot eller legg, i metalldetektorportalene, skal plassere en og en fot i skoskanneren. Dette gir ett optimalt søk og erfaringer fra Tveita (2008a) sier at 90 prosent av de som får alarm i portalen blir godkjent av skoskanneren



Figur 4.6: Skoskanner: BK020-1

¹Halvkuler i taket som kan styres 360°

(Steen, 2008). Erfaringer fra Avinor på Værnes har ført til at de har skoskanneren før sikkerhetsportalen, slik at reisende får vite om de må ta av skoene eller ikke. Avinor har i tillegg lagd sin egen versjon av skoskanneren, da denne teknologien er meget kostbar. Den består av en selvlagd trekasse med en håndholdt metalldetektor inni.

Tiltaket har blitt innført både for å få større flyt i passasjerstrømmen og som en service overfor passasjerene. Reisende slipper å ta av seg på føttene og kontrollen vil av den grunn gå raskere. For sikkerhetskontrollørene vil skoskannerene bety en ny hverdag der reisende vil oppleve mindre ubehag i sikkerhetskontrollen og mindre frustrasjon av de ansatte.

4.3.10 Biometri

SAS Norge begynte bruke fingeravtrykkleser i medio 2007 for å effektivisere identifisering av reisende, ved at du slipper å vise fotografisk legitimasjon. Årø flyplass var landets første til å få innført teknologien, og siden har flere flyplasser fulgt trenden. Ved innsjekk tas det bilde av en finger, fingeravtrykk, og ved ombordstigning sjekkes fingeravtrykket med det opprinnelige for identifisering. Fingeravtrykket lagres ikke hos aktøren på flyplassen og skal ikke kobles opp mot noen eksisterende register. Etter at den reisende har forlatt flyplassen slettes fingeravtrykket (Hillestad, 2007).

Barret (2008) fra the Daily Telegraph skriver om et nytt system for ansikts-gjennkjenningskontroll i immigrasjonssranken. Dette systemet er ment å erstatte immigrasjonspersonellet som sjekker hver person som går gjennom. Immigrasjonspersonellet ved UK Border Agency (UKBA) forteller at det nye systemet feiler fatalt; hvis to personer går helt inntil hverandre klarer ikke systemet å registrere begge. Hvis alt personell fjernes vil immigrasjonssystemet feile og uvedkommende får lett passasje til landet.

4.4 Fremtidig teknologi

Sikkerhetsteknologier forbedres, utvikles og brukes på verdensbasis. De teknologiene som eksisterer brukes på de fleste vestlige flyplasser. Teknologiene i dag er med på å forbedre sikkerheten. De som eksisterer videreutvikles og forbedres og i fremtiden vil det komme nye sikkerhetsteknologier og tiltak. De nyeste teknologiene, *backscatter* og *biometri*, har og vil bli tatt i bruk på

flyplasser rundt om i verden. Det vil komme nye og forbedrede versjoner av eksisterende, og etter hvert som teknologien gjør det mulig, også kunne gjøre sikkerhetskontrollen enklere. I dag er forskjellige kroppsskannere under utvikling, slik at reisende skal slippe å kle av seg. I tillegg er det stort fokus på det å kunne detektere eksplosiver og narkotika. Det tiltaket som har fått mest pepper, væskeregelen, er stadig under utvikling og det vil forhåpentligvis utvikle seg til å etter hvert ta med seg flasker med innhold på større en begrensningene i dag gjennom sikkerhetskontrollen.

Detektering av eksplosiver og narkotika

Figur 4.7 viser IONSCAN 500DT. En maskin som skal hjelpe til med å finne en rekke substanser. IONSCAN 500DT er i stand til å oppdage og identifisere sprengstoff og narkotika i løpet av en enkelt analyse, noe som gir deg muligheten til å oppdage et bredere spekter av stoffer (Smiths, 2004b).



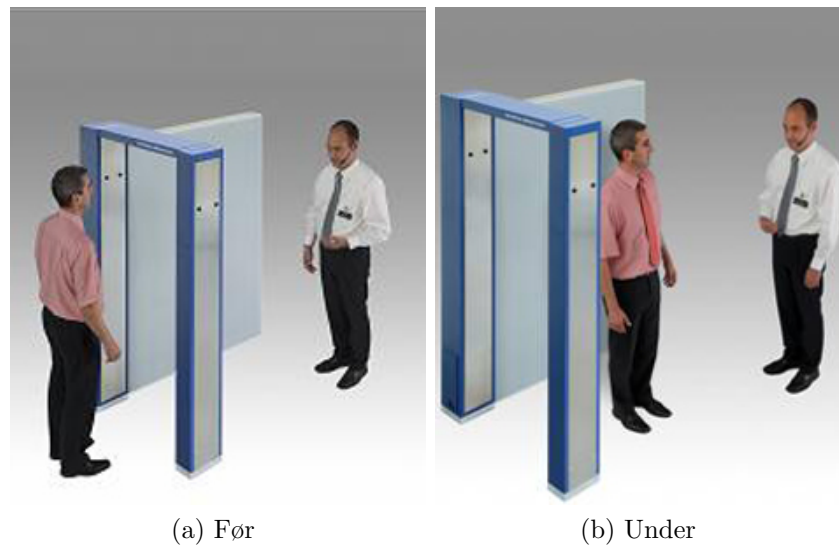
Figur 4.7: Detektering av eksplosiver og narkotika: IONSCAN 500DT

Kroppsskanner (Backscatter)

Backscatter er en skjermbildefotograferingsteknologi som lager et digitalt bilde av personen som går gjennom maskinen. Det finnes to typer av denne teknologien; den ene bruker høy-energi røntgenstråler og den andre bruker lav-energi radio bølger til å lage det samme bildet. Den siste ble tatt i bruk på Schiphol i Amsterdam medio 2007, der teknologien ble innført uten ett blink fra reisende. Kvinnelige flyansatte lurte på hvor mange detaljer som kom frem ved en slik kontroll, men teknologien fungerer slik at ansiktet blir sensurert mens resten av kroppen blir fullt synlig for å kunne finne gjenstander også rundt bryst og skrittpartiene (Tribune, 2008).

I tillegg til denne har Smiths Detection laget en annen type deteksjonsløsning (eqo) som enkelt avslører skjulte gjenstander på kroppen eller i klærne. Denne løsningen ble lansert på Airport Exchange i Berlin den 27. oktober 2008.

EQO benytter verken røntgenstråler eller annen ioniserende stråling, men benytter millimeter-bølgeteknikk, for å lage siste nytt innen bilde og de-



Figur 4.8: Bruk av EQO

tektering. 3D systemet er ett raskt hjelpemiddel til å finne skjulte farlige gjenstander som metall, eksplosiver, keramiske kniver, plastobjekter, flytende væsker og lignende gjenstander, skjult på kropp eller på klærne. EQO tilbyr en positiv brukeropplevelse, og det er en åpen løsning som krever liten plass. Den består av ingen bevegelige deler, og ingen ioniserende stråling (Steen, 2008; Smiths, 2004a).

Figur 4.8 viser hvordan prosedyren for hvordan EQO fungerer. EQO fungerer slik at reisende går gjennom portalen (figur 4.8a) og stiller seg *inne* i maskinen (figur 4.8b) med hendene over hodet og snur om sin egen akse. Vekteren får informasjon fra en annen vekter som overvåker å ser på bildene via hodemikrotelefon. Den andre vekteren sitter skjult og ser på bildene.

Flaskeanalyse (Liquid detection system)

EMA-3 (figur 4.9) er en elektromagnetisk analysemaskin for flasker. Maskinen tar liten plass og den har ingen behov for opplæring. Maskinen er enkel i bruk, og gir 2 svaralternativer: Ufarlig innhold, som alkoholfri drikke, øl, vin, og brennevin, gir grønt lys, mens farlig innhold som høyt brennbare væsker og kjemiske produkter utløser en alarm (Steen, 2008).

4.5 Sammendrag

I tillegg til EMA-3, finnes det en væsketeknologi, EMILI 1, utviklet av Dr Norbert Klein. Denne teknologien bruker mikrobølger (mye svakere enn stråling fra mobiltelefoner) til å skanne beholdere (Airport-Technology, 2009). I november 2007 startet testingen av denne teknologien ved Prague International Airport over en seks ukers periode. Teknologien er lett å inkludere i eksisterende sikkerhetskontroll, og sjekker de fleste beholdere (ikke metall) på over 20–50ml ved å plassere beholderen i nærheten av en følende plate. Teknologien fungerer uten å måtte trykke på en knapp, og kontrollerer væsken i løpet av et sekund. I tillegg til den stasjonære enheten finnes det en håndholdt tilsvarende versjon, EMIL H1. Denne er ikke like følsom men fungerer på samme måte som med en håndholdt metalldetektor, og sikkerhetspersonale sveiper den over beholderen med væske for å avgjøre om det er farlig substans eller ikke (EU-Infrastructure, 2009). Resultatet fra skanningen vises på en LCD-skjerm på enheten. En ny versjon av EMILI 1, EMILI 2, er under utvikling. Denne vil bruke en todelt detteksjon som bruker mikrobølge måling med Nuclear Magnetic Resonance (NMR)spektroskopi, som er en av de kraftigste måleteknikk for kjemisk analyse.



Figur 4.9: Flaskeanalyse: EMA-3

4.5 Sammendrag

Flyplassikkerhet har økt i ett jevnt tempo siden vi begynte å fly. Historien forteller at etter diverse angrep på flyfarten har det blitt iverksatt mottiltak for å hindre slikt i ettertid. I etterkant av 9/11 ble det iverksatt enorme mottiltak for å hindre terror. Disse har vært med å bygge opp det systemet vi i dag har av organer og regler på flyplassene.

Sikkerhetsorganer som formidler sikkerhetsregler og har ansvar for security på flyplasser; EASA er et organ som er underlagt EU og som er der for å gi Europa felles regler. De overvåker også hvordan standarden blir gjennomført i medlemsstatene. Luftfartstilsynet er myndighetsorganet som skal bidra til økt sikkerhet for norsk luftfart. De passer på at aktørene som har tilknytning til flyplassene følger gjeldende regler, både de fra EU og de særnorske som står i *BSL*. Under Luftfartstilsynet ligger Avinor som driver lufthavnettet i Norge. Avinor driver sikkerhetskontroll av passasjerer, bagasje, frakt og har ansvar for at flyplassens område er sikret.

Flyplassen deles inn i hvit (usikker) og rød (sikker) sone hvor rød sone er hvor alt som skal inn har blitt kontrollert; personer, varer og bagasje. Sikkerhetskontrollen er laget slik at reisende kan bli kontrollert på en mest mulig effektiv måte. Det er metalledektoren som er flaskehalsen, og reisende blir oppfordret til å forberede seg i forkant av denne.

I dag benyttes overvåkingskamera over hele flyplassen, metalledektorer; faste og håndholdte, samt en rekke andre hjelpemidler. Skoskanneren i sikkerhetskontrollen har kommet for å prøve å unngå ett ekstra ubehag. Biometri som fingeravtrykk og ansiktsgjennkjenning for å lettere kunne identifisere folk, både i boardingområdet og i immigrasjonsskranken, har blitt innført på mange flyplasser på verdensbasis.

Sikkerheten står fortsatt i fokus, og i fremtiden vil nye og forbedrede systemer kunne tas i bruk. Det er i dag systemer under utvikling som skal kunne detektere farlige gjenstander på kroppen, uten at reisende må kle av seg. Det vil også kunne bli en mulighet for å kunne gjenkjenne væske.

Del III

Forskning

Kapittel 5

Metode

Informasjonssystemer (IS) handler om å forstå hva som har og hva som kan bli gjort med tekniske systemer. Hvorfor de ble utviklet eller valgt, og hvordan de påvirker og hvilke konsekvenser de har for verden (Cornford og Smithson, 1996). IS er et forholdsvis ungt akademisk område som gjør det vanskelig å definere en spesifikk forskningsdisiplin. IS-forskning er dermed en kombinasjon av flere forskjellige disipliner innenfor læren om datamaskin, programvareutvikling, organisasjonsteori, sosiologisk- og sosialpsykologi og forretningsadministrasjon.

Publiseringer av IS-forskning startet på 1970-tallet for å støtte akademiske lesere. Problemet var at forskning innenfor nye teknologier ikke kom ut før teknologien var “gammel”, noe som ofte medførte at IS-forskningen hadde liten relevans når ingen brukte teknologien mer. Denne trenden tok en vending etter at fokuset rundt IS-forskning fikk en balanse mellom relevans og hvor strengt oppsettet er. IS-forskning streber etter støtte fra utøvere, og bruker forskjellige metoder for forskning. Forskere lager rapportene slik at den tilfredsstillende både kritikere og utøvere. Der problemet rundt forskningen er uklar og dårlig, eller ikke passer etnografisk forskning veldig godt, er det fordi den ser på de sosiale innflytelsene av utviklingen på informasjonsteknologien (IT). I etnografisk forskning identifiseres de valgene som er blitt tatt i henhold til tema, forskningsspørsmål, metodologi, forskningsdesign, området som blir forsket på og hvorfor disse ble valgt (Schultze, 2001). En etnografers mål er å overbevise leseren om at fenomenet forskeren fremstiller eksisterer utenfor forskerens hjerne, altså at forskningen er gyldig og pålitelig for andre.

To do fieldwork apparently requires some of the instincts of an

exile, for the fieldworker typically arrives at the place of study without much of an introduction and knowing few people, if any. Fieldworkers, it seems, learn to move among strangers while holding themselves in readiness for episodes of embarrassment, affection, misfortune, partial or vague revelation, deceit, confusion, isolation, warmth, adventure, fear, concealment, pleasure, surprise, insult and always possible deportation. Accident and happenstance shapes fieldworkers' studies as much as planning and foresight; numbing routine as much as live theater; impulse as much as rational choice; mistaken judgements as much as accurate ones. This may not be the way fieldwork is reported, but it is the way it's done. (Van Maanen, 1988, s. 2)

Van Maanen sitt sitat over er veldig beskrivende for hva IS-forskning går ut på og hva det innebærer og gjøre feltundersøkelser. Etnografisk forskning¹, som også nevnes, krever at forskeren observerer, tar opp og deltar i det daglige livet til de det forskes på, slik at en beskrivende tekst kan produseres. Metoder som spørreundersøkelser, observasjon, intervju, dokumentanalyse og bruk av feltnotater er det som brukes under etnografisk forskning.

5.1 Forskningstradisjoner

Gjennom forskning har det opparbeidet seg forskjellige tradisjoner om hvordan forskning skal utføres. Dette er delte meninger og tenkemåte om forskjellige aspekter av verden. Det sier noe om hvordan data skal skaffes og bearbeides innenfor de forskjellige miljøene. Innen IS-forskning snakker vi så om positivistisk, fortolkende og kritisk forskning.

Positivistisk forskning

Positivistisk forskning er den eldste formen, og har utviklet seg i løpet av de siste 400–500 årene. Ettersom denne har eksistert så lenge, har den også blitt godt innarbeidet hos mange og mange vet kun om denne måten å forske på. Den er ikke en god metode å drive sosiale studier på.

¹Etnografisk forskning er forskning på vitenskapen om folkenes levesett og samfunnsformer.

Positivismen baserer seg på den vitenskapelige metoden som har to hovedantagelser; 1) Verden er ordnet og regulært, 2) ikke tilfeldig og vi kan utforske den objektivt. Dermed kan vi si at den passer best inn i studier som omhandler, fysikk, matte, biologi og så videre, altså naturens lover og regler.

Fortolkende forskning

Fortolkende forskning beviser ingen hypoteser, men baserer seg på å identifisere, utforske og forklare hvordan forholdene i en gitt sosial setting henger sammen. Fortolkende forskning kan være etnografisk eller handlings forskning (action research), der forskeren enten er på utsiden eller involvert i forskningen. Førstnevnte deltar forskeren på utføringen av formelle intervjuer uten tilknytning til setting eller der hendelsene foregår (Walsham, 1995). I sistnevnte tar forskeren del i settingen hvor emnet befinner seg ved å observere deltakerne eller utføre hendelsesforskning (Walsham, 2006). Oates (2006) sammenligner en fortolkende forsker med en advokat som skal argumentere og overbevise leseren om at deres beskrivelse, forklaring og tolkning er trolig og har underbyggende data. Slike data kan innhentes i form av intervju, observasjon, spørreundersøkelse eller dokumenter. Samtidig kan resultatet bli påvirket av forskeren og hans meninger om emnet. Fortolkende forskning har vist seg å bli en gyldig og viktig tilnærming for forskning på IS og denne økningen av måten å forske på, har det blitt stilt spørsmål om hvordan kvaliteten på jobben skal bli vurdert.

Kritisk forskning

Kritisk forskning er veldig ungt og er mindre brukt enn fortolkende forskning. Det er også derfor det ikke finnes like mange evalueringskriterier for denne strategien. Kritisk forskning innenfor IS er interessert i å identifisere maktforhold, konflikter og motsigelser, og gjøre det mulig for de involverte å eliminere de som kilder for fremmedgjøring og herredømme (Oates, 2006). Stahl og Brooke (2008) påpeker at problemet til kritisk forskning er at det ikke finnes en entydig akseptert definisjon av termen, men at det likevel finnes karakteristiske trekk ved kritisk forskning som for eksempel at den er basert på en kritisk intensjon for å bety noe. Videre skriver Stahl og Brooke (2008) at for å kunne utføre kritisk forskning må en kunne tolke ens rolle og aktivitet i sin sosiale kontekst. Dette fører til enda et problem med kritisk forskning, der man må tillate seg å forhøre seg selv og sine antakelser. Fordelene til

kritisk forskning er at det kritiske synspunktet omfatter både individuelle, organisatoriske og sosiale aspekter. I og med at denne metoden ikke skiller mellom tekniske, ikke tekniske og organisatoriske problemer samt systemutvikling og systemakseptanse vil det kritiske synspunktet tillate profesjonelle innen IT til å utvikle et annerledes perspektiv som vil øke deres praksis. I tillegg kan kritisk forskning sees på som den riktige måten å gjøre noe på, etiske og moralske synspunkter for å utvide IT profesjonelle sitt ansvar, slik Stahl og Brooke (2008) beskriver som instrumentelle og reelle gevinster.

5.2 Kvantitativ forskning

Kvantitativ forskning går i utgangspunktet ut på å samle inn informasjon om ett emne i stor skala. Oates (2006) beskriver kvantitativ data som data eller bevis basert på nummer. Disse dataene kan deles inn i fire typer; nominelle, ordinære eller rangerte, intervall og forholdsmessige data. Nominelle data er data vi kan sette tall på men som er meningsløse, dette kan for eksempel være valg av kjønn i en spørreundersøkelse. Ordinære data er tall vi kan plassere på en skala, men som ikke sier noe om forholdet mellom seg. Det kan være “god, bedre, best” varianter. Intervalldata er data vi kan sette inn i en målbar skala, og med dette oppnå et forhold mellom tallene. Forholdsdata er veldig lik intervalldata, men tallene har ett absolutt nullpunkt, som for eksempel alderen til en person.

Det er flere metoder vi kan bruke for å samle inn data. Dette kan være eksperimenter, spørreundersøkelser og tildels intervju og observasjoner. Den måten å samle inn data, gjør at vi sitter på en god del tall som under analysering er fine til å lage tabeller, diagrammer eller grafer av. Denne inndelingen av data gjør at både forsker og leser lettere kan se sammenhenger i dataene. En mer avansert analyse gjør at vi kan benytte oss av matematiske regler for å lage statistikk. Noen fordeler ved kvantitative data er at vi kan benytte programmer som kan analysere funnene. Noen mener at å finne kvantitative data er eneste måte å forske på, mens andre helst styrer unna tall (Oates, 2006).

Kvantitativ forskning blir i hovedsak brukt og analysert ved positivistisk forskning, men det er mulig å benytte slike data for andre forskningstradisjoner, som fortolkende- og kritiskforskning.

5.3 Kvalitativ forskning

Kvalitativ forskning er en fremgangsmåte for å skaffe spesifikk data om ett gitt emne. Maxwell (2005) skriver at det er viktig å forstå meningen med hendelser, situasjoner, erfaringer og handlinger deltakerne er involverte i, samt å få tak i deltakernes oppfattelse av situasjonen og hendelsesforløpet. De mest interessante dataene er deltakernes ideer, meninger, intensjoner, kunnskap, verdier og hvordan de tolker situasjonen de er i. Det er med andre ord viktig å kunne forstå og se temaet ut fra deltakernes perspektiv. Fokuset ved kvalitativ forskning er å ta vare på små, men spesifikke datamengder fra individer og situasjoner, noe som medfører at forskerne skaper en forståelse av hvordan hendelser, situasjoner, meninger og handlinger formes av de spesielle omstendighetene rundt forskningen. Kvalitativ forskning består også av en åpenhet og fleksibilitet som gjør det mulig å identifisere uforutsette fenomener og innflytelser som måtte utvikle seg under forskningsperioden. Kvalitative forskere har en tendens til å finne ut hvilken prosess som kobler sammen x og y , noe som oppnåes ved å finne ut hvordan x sin rolle er med på å skape y . I likhet til data Maxwell (2005) nevner, beskriver Oates (2006) kvalitativ data som all ikke numerisk data; ord, bilder og lyder, som blir hentet fra transkripsjoner og notater fra intervju, forskningsnotater og forskningsjournaler, forskningsdokumenter, internettsider og utviklingsmodeller. Kvalitativ data er med andre ord, i motsetning til kvantitative data, spesielt utvalgte data hvor det mest interessante temaet, blir satt i fokus. Figur 5.1 tar for seg forskjellene mellom kvalitativ og kvantitativ forskning.

Maxwell (2005) beskriver videre kvalitativ forskning i form av fire essensielle punkter; Relasjoner mellom dem det forskes på, valg av sted og deltakere, datainnsamling og dataanalyse. De to siste kommer vi tilbake til i kapittel 5.5 og 5.6. Det å få tilgang til målgruppen for forskningen er α og ω for kvaliteten til forskningsresultatene. Ved å ha kjennskap til de rette personene og tilgang til de rette stedene har forskere ett godt grunnlag for å kunne samle inn informasjon til å besvare forskningsspørsmålene. For å oppnå gode resultater er de avhengig av å:

- Ha riktig fremgangsmåte ved møtet med målgruppen og de riktige personene for å få tilgang.
- Stille de riktige spørsmålene ved et intervju.
- Ha riktig holdning overfor personen som intervjues.
- Holde en balanse mellom hvem som styrer intervjuet.

I tillegg til disse punktene er det viktig å vite at forskningsprosjekt er inn-trengende på deltakernes privatliv. Derfor må forskere passe på å følge regler om hvordan de skal oppføre seg, forstå deltakerne og sette seg inn i deres situasjon for å finne ut om de ville godtatt samme måte å bli kontaktet på.

I starten av forskningsprosessen er ikke valg av sted for forskningen eller personer en ønsker å kontakte helt klart. Derfor er det viktig å merke seg at de personene som virker riktig i starten ikke nødvendigvis er de beste. Å velge tilfeldige personer er verken hensiktsmessig eller spesielt strategisk, siden mange ikke nødvendigvis har noe nyttig informasjon. En kombinasjon av disse, en hensiktsmessig utvelgelse, vil typisk velge ut representative eller typiske hendelser, individer og settinger.

5.4 Case studie

Case-studier fokuserer på ett tilfelle av studieobjektet. Dette tilfellet blir så studert i dybden om man benytter seg av forskjellige innsamlingsmetoder. Det kan være intervju, observasjon, dokumentanalyse og/eller spørreundersøkelser. Ett slikt studie vil foregå i sine naturlige omgivelser og passer derfor til kvalitativ forskning. Det er også mulig å studere flere caser, men da må disse studeres hver for seg. Man kan så dra sammenhenger ut fra resultatene til disse. Noen vil også si at case-studier bare fungerer for nettopp det ene caset, men det er mulig å generalisere en bredere konklusjon som også er relevant for andre caser. Denne generaliseringen er gjennomførbar så lenge man har likheter som sted, historie, sosial miks, teknisk grunnlag eller organisasjonstype. Ett case-studie kan basere seg på en instans som kan generaliseres, eller en instans som skiller seg helt ut fra andre caser. I tillegg kan man undersøke om ett case gjelder for en teori eller om denne må endres. Samtidig kan case-studier gi oss en mulighet for å finne en ny case som vi ikke hadde lagt merke til før, eller at noen nevnte det. Dette avhenger av at man er på rett sted til rett tid.

5.5 Datainnsamling

De metodene vi nå skal gå inn på er virkemidler for å finne svar på forskningsspørsmålene. Det finnes mange forskjellige metoder innenfor forskning på IS, disse kan i hovedsak deles inn i kvalitative og kvantitative metoder.

5.5 Datainnsamling

	Kvantitativ	Kvalitativ
Beskrivelse av typen forskningsdata	Nominelle, ordinære, intervall og forholdsvis tall	Personlige meninger, ideer, intensjoner, kunnskap, verdier og ikke-numeriske tall
Forholdet mellom typen forskningsdata og metoder for datainnsamling	Spørreundersøkelse, intervju og observasjon: Store datamengder	Intervju: Beskrivelser, følelser og erfaringer Observasjon: Brukerens oppførsel og reaksjoner, avhengig av om bruker vet om vedkommende blir observert
Forholdet mellom typen forskningsdata og dataanalyse	Store datamengder. Gode til å lage tabeller, diagrammer og grafer	Kategorisering av feltnotater, transkripsjoner, intervju på lydbånd
Forholdet mellom datatype og hvilke fenomener vi kan studere	Positivistisk: studie om tall (matte, fysikk osv) Kritisk og fortolkende er sjeldne	Fortolkende: intervju, observasjon, påvirkning av forsker, Kritisk: identifisere konflikter, motsigelser

Figur 5.1: Forskjeller mellom kvalitativ og kvantitativ forskning

5.5.1 Spørreundersøkelse

Selve ideen til spørreundersøkelser, slik Oates (2006) beskriver, er å samle inn store mengder lik data fra personer på en systematisk måte for å finne mønster om dataene (her: sikkerhetssystemene som er i bruk på norske flyplasser). Denne metoden er ikke triviell å utføre på en flyplass, da de reisende ofte har det travelt og ikke har tid til å fylle ut ett lengre spørreskjema. Alternativet er å sende den over internett, i posten eller spørre over telefon, problemet med denne fremgangsmåten er at vi går bort fra det vi i utgangspunktet hadde tenkt og få tak i av informasjon; de reaksjoner og opplevelser som oppstår rett etter en hendelse. Denne metoden er dermed utelukket for vår del.

5.5.2 Intervju

Intervju er gunstig å bruke til innsamling av data der andre metoder kan gjøre det vanskelig og at du kan holde deg på det stedet, der den intervjuede gir best tilbakemeldinger. Denne metoden krever lite utstyr, den er fleksibel og kan fort endres på underveis. Den største ulempen med intervju er at den som metode er veldig tid- og ressurskrevende. Det er derfor viktig at intervjueren har gode sosiale ferdigheter for at den intervjuede skal gi subjektive tilbakemeldinger på det en vil ha svar på. Det er ofte hensiktsmessig å lage en intervjuguide der en har satt opp målene en har for intervjuet, spørsmålene en vil stille og forventede svar. Deretter kan intervjuguiden testes ut på venner, personer i kantina eller på gata for å skape en indre trygghet hos seg selv før en starter de reelle intervjuene. De sosiale ferdighetene intervjueren har, gjør også at den intervjuede ikke blir påvirket av intervjueren, lydopptak eller føler de må svare "riktig" i forhold til hva de blir spurt om (Oates, 2006). Derfor er det viktig å trene seg opp på forhånd. Oates definerer tre forskjellige teknikker for å gjennomføre et intervju:

- **Strukturert intervju** benytter forutbestemte, standardiserte og identiske spørsmål til den intervjuede. Intervjueren benytter den samme rekkefølgen på spørsmålene og noterer ned det den intervjuede svarer. Det er på et vis det samme som å utføre en spørreundersøkelse bare at intervjueren noterer ned svarene for dem.
- **Semi-strukturert intervju** har også den samme listen av intervju, men der er en villig til å endre rekkefølgen av spørsmålene og har mulighet til å fjerne og legge til spørsmål for å følge flyten i samtalen eller hvis intervjuobjektet kommer på ting intervjueren ikke har forberedt seg på. Intervjueren har også mulighet til å gi en forklaring på hva vedkommende spør etter og dermed også ha mulighet til å presentere hva de selv mener om det relevante temaet.
- **Ustrukturert intervju** gir mindre kontroll. Intervjueren starter gjerne med å introdusere et emne, slik at intervjuobjektet bygger opp egne meninger og dermed begynner og snakke fritt om emnet. Intervjueren skal prøve å ikke forstyrre samtalen, men opprettholde flyten.

Thompson et al. (1989) beskriver fenomenologisk intervju som metode med å starte å fortelle den intervjuede om meningen med intervjuet, at intervjuet vil bli tatt opp og at all informasjon vil bli holdt anonymt. Det er viktig å få frem at data holdes konfidensielt. De skriver videre at meningen med et

fenomenologisk intervju er å skaffe en personlig beskrivelse fra personen(e) som intervjues om en spesiell opplevelse. Den intervjuede fører stort sett intervjuet, men forskeren har en liste med spørsmål som blir gjennomgått i en rekkefølge som bestemmes av samtalen mellom forsker og den som intervjues. Et viktig poeng for å unngå at den intervjuede ikke skal føle seg underlegen, er å få forskeren klar over at det er den som intervjues som har kunnskapen av opplevelse. Den intervjuede må ikke overkjøres, slik at forskeren mottar de erfaringene han skal ha av opplevelsen. En siste ting å tenke på er hvordan spørsmålene stilles. “*Hva symboliserer dette produktet for deg?*” (Thompson et al., 1989, 138) slike spørsmål er ofte for teoretiske og/eller abstrakt for fenomenologisk intervju. “*Kan du beskrive om en gang du brukte dette produktet?*” er et bedre spørsmål som retter fokus mot en mer spesifikk opplevelse. Beskrivende spørsmål er å foretrekke i denne metoden, som for eksempel; “*Hvordan følte du deg når du...? Hvordan opplevde du X?*” og “*Kan du fortelle om en gang du...?*”. Denne type spørsmål retter fokus på de personlige opplevelsene hos den intervjuedes egne ord og uttrykk. Ut fra spørsmålene som stilles må oppfølgingsspørsmål grave dypere inn i temaet som ønskes svar på.

5.5.3 Observasjon

Observering brukes av forskere som en datagenereringsmetode for å finne ut hva personer gjør, i motsetning til hva de sier de gjør ved for eksempel et intervju. Oates (2006) beskriver observering som en metode der en studerer en bestemt situasjon ved å se, lukte, ta på og smake. Observering kan brukes innen alle nevnte forskningstradisjoner (kap 5.1), og kan brukes til å studere bruksmønstre i samhandling med nye teknologier, og mellom bruker og operatør. Det finnes flere måter å utføre observasjon på og Oates definerer blandt annet følgende:

- **Skjult observering** er en normal metode som for eksempel TV-reportere benytter når de lager skjult kameraprogram og lignende. Metoden innebærer at den som observerer er skjult fra omgivelsene enten ved å blande seg inn med settingen eller usynlig for de som blir observert. Dette innebærer at settingen ikke blir påvirket av den som observerer slik at personer oppfører seg normalt. Ulempen er derimot at den som observerer må forsikre seg om at ingen vet hva de holder på med.
- **Åpen observasjon** gjør forskeren synlig for de som blir observert. I motsetning til skjult observering, kan forskeren bevege seg rundt i

området som blir observert, uten å tenke på å forstyrre settingen. Denne metoden kan ses på som mer etisk, dersom forskeren spør om det er greit å observere. Dette minsker i tillegg faren ved å forulempe de som blir observert. En ulempe med denne metoden er at de som blir observert kan oppføre seg annerledes, enn hva de kanskje ville ha gjort.

- **Systematisk observasjon** er en mer omfattende metode enn de øvrige. Denne innebærer å planlegge observeringen av bestemte hendelser på forhånd, hvor forskeren har en forhåndsbestemt plan som tar for seg frekvens og varighet. En forhåndsbestemt plan burde ta for seg frekvens av hendelser, hvor lang tid en hendelse tar, og loggføre alt som skjer innenfor en gitt tidsperiode. Denne metoden gir forskeren store deler genererte kvantitative data.
- **Deltakende observasjon** kan være enten skjult eller åpen observasjon der forskeren tar del i situasjonen som observeres. Denne metoden bruker ikke en forhåndsbestemt plan, men krever at forskeren lager en rik beskrivelse av settingen ved å ta notater av alt som skjer og oppfanges av øyne, ører og luktesans.

Fordelen ved å bruke observasjon som metode er at vi får tak i kvantitative og kvalitative data om forskningssettingen, på en meget rask måte. Problemet er at vi må være der det skjer på rett tidspunkt og det kan være vanskelig å få tilgang. Det er dermed viktig å kontakte de rette personene og presentere arbeidet sitt for å få mulighet til å komme inn på området for å utføre forskningen.

5.6 Dataanalyse

Analysering av data gjøres for å finne en rekke med påstander, konkretiseringer og andre interessante data for å komme fram til punkter som kan besvare og/eller motsi forskningsspørsmålene, samt validere dem. Metodene som analyseres innenfor kvalitative data er intervju og observasjon. For hver av disse metodene legges det fokus på feltnotater, transkribering av intervju og hvordan dette blir gjennomført. I tillegg må relevante dokumenter og tidligere forskning analyseres.

Klein og Myers (1999) sine syv prinsipper for å utføre og evaluere fortolkende feltstudier, blir brukt til å evaluere semistrukturerte intervjuer. Hvert prinsipp hjelper forskeren å oppdage eller bedre forstå en betydelig del av saken som bidrar til en forståelse av feltstudiet som helhet.

1. **Prinsippet for hermenautisk sirkel** foreslår at menneskelig forståelse oppnås ved å iterasjon mellom vurderingen av meningen med delen og den komplette betydningen av delen. Dette prinsippet av menneskelig forståelse er grunnleggende for alle andre prinsipper.
2. **Prinsippet for sammenheng** krever kritisk refleksjon over sosial og historisk bakgrunn for forskningsmiljø, slik at *leser* kan se hvordan forskningssituasjonen har oppstått.
3. **Prinsippet for interaksjon mellom forskerne og deltakere** krever kritisk refleksjon for hvordan data ble konstruert gjennom samspillet mellom forsker og deltaker.
4. **Prinsippet for abstraksjon og generalisering** er knyttet til idiografiske detaljer avslørt av datatolkning gjennom anvendelse av prinsippene en og to. I teoretiske og generelle begreper som beskriver naturen av menneskelig forståelse og sosiale tiltak.
5. **Prinsippet for dialogisk argumentasjon** krever følsomhet for mulige motsetninger mellom de teoretiske oppfatninger styrt av forskningsdesign og faktiske funn med påfølgende sykluser av revisjonen.
6. **Prinsippet for flere tolkninger** krever følsomhet for mulige forskjeller i tolkninger blant deltakerne, som vanligvis er uttrykt i flere fortellinger eller historier i samme sekvens av hendelser under studien. Aller vitnene forteller den samme hendelsen som om de så den.
7. **Prinsippet for mistanke** krever følsomhet for mulig påvirkning og systematisk forvrengning i fortellinger samlet inn fra deltakerne.

Det er opp til den enkelte forsker å velge hvilke prinsipper en ønsker å benytte seg av i forhold til relevans til forskningen. Vi har valgt å bruke 3, 4, 6 og 7 til å evaluere de semistrukturerte intervjuene i forskningen vår.

Interaksjon mellom forskere og deltaker

Dette prinsippet krever at forskeren plasserer seg selv og subjektet inn i et historisk perspektiv. Fortolkende forskning sier at fakta blir produsert som en del av interaksjon mellom forsker og deltakere, noe som krever at forskere innenfor denne sjangeren må se på deltakerne som både tolkere og analytikere på lik linje med forskeren. Deltakere er tolkere, ved at de kan

utvide horisonten sin ved å tilegne seg erfaringer fra konsepter brukt av forskeren og andre personer i IS feltet. De er analytikere så lenge handlingene deres blir forandret på grunnlag av den utvidede horisonten.

Intervju er den beste metoden for å skaffe personlige tanker og opplevelser rundt et emne. For at forskeren skal få tak i de beste dataene må det være en balanse mellom hvor aktiv og passiv forskeren er under intervjuet. En passiv intervjuer kan oppfattes som uinteressert og uprofesjonell for den intervjuede, noe som kan medføre at den intervjuede mister interessen for intervjuet. En veldig aktiv intervjuer kan overkjøre meningene og påstandene til den intervjuede og kvaliteten og påliteligheten til dataene kan bli dårlig (Walsham, 1995).

Forskeren er selv med på å påvirke datainnsamlingen; har forskeren gjort seg opp på meninger om deltakerne på forhånd vil dette påvirke konstruksjon, dokumentasjon og organiseringen av materiell. Velger derimot forskeren å ikke samhandle med deltakerne vil dataene som samles inn bli begrenset til teorien og annen relevant dokumentasjon og vil i den grad ikke få med interaksjonen med deltakere og den nyttige informasjon som dette prinsippet jobber mot.

Abstraksjon og generalisering

Ved å gjøre dette kan vi abstrahere bort unødvendige data samt komme frem til generelle konsepter. Disse kan vi knytte til feltstudiet, og bruke det til å guide leseren inn på hvordan forskeren har kommet frem til sin teoretiske innsikt. Walsham (1995) viser til fire typer generaliseringer i fortolkende forskning; utviklingen av konsepter, frembringelse av teori, tegning av spesifikke komplikasjoner og bidra med rik innsikt. Teorien er det viktigste og brukes som et verktøy til å vise verden på en spesiell måte.

Flere tolkninger

Forskjellige personer kan ha forskjellige meninger og tolkninger om ting, noe som er veldig viktig å tenke på når en holder på med forskning. Personer med forskjellig bakgrunn og/eller forskjellig utdanning og jobb kan få en å samme historie til å høres ut som to vidt forskjellige på måten den fremlegges. Det kommer ofte av at personene har forskjellige interesser og temaer de brenner for og forskjellig syn på hva de setter som viktigst. Den individuelle inndelin-

gen av fokus på tema gjelder for deltakere i forskningen og forskere selv. Det kan medføre at forskere som gjør samme studie kan få forskjellige resultater, nettopp på grunn av hva de ser på som viktigst i studiet. Forskereren må derfor prøve å forstå hvordan konflikter innenfor makt, økonomi og andre verdier medvirker i en sosial kontekst. Dessuten må forskeren konfrontere de motsigelsene som kan være knyttet til forskjellige synspunkt for deretter å se gjennom hans eller hennes forståelse av konteksten.

Mistanke

Det forrige prinsippet har allerede tatt til orde for kritisk tenkning, men de er mer interessert i forståelsen av en mening istedenfor falske antakelser. Dette prinsippet tar for seg hvordan falske antakelser gjør at folk forhandler forskjellig. Det går mye på hvordan folk uttrykker seg i en vanskelig situasjon og hvordan lage falske krav som de tydelig kan godkjenne som korrekte. Det som er viktig her er ikke om kravene er sanne eller ikke, men hvordan en verden av sosiale relasjoner mellom folk påvirker hverandre. Denne tilnærmingen går lenger enn å forstå meningen av data, men leder forskeren til å lese den sosiale konteksten bak ordene. Forskeren kan så se på hvordan overbevisning, samtykke, tillit og oppmerksomhet har formet strukturen.

Kapittel 6

Forskningsplan

Dette kapitlet gjør rede for hvordan vi planla datainnsamlingen. Den bygger på eksisterende metoder, som presentert i kapittel 5. Dette forskningsprosjektet har vært en læringsprosess for oss, både med tanke på forskningsmetoder, så vel som å forstå et fortolkende tankesett. Vi har valgt å presentere forskningsplanen adskilt fra forskningsprosessen (kap 7). Som teknologistudenter er vi opplært i mer naturvitenskapelig tankemåte. Dette gjenspeiler seg i hvordan vi planla forskningen. Ved å skille plan og prosess er målet å gjøre rede for denne læringsprosessen, samt å vise hvordan forskningsprosessen avvek fra planen ettersom vi tilegnet oss ny kunnskap om forskningspraksis og teori.

6.1 Målsetning og forskningsspørsmål

Vi planla forskningen med en bred målsetning. Målsetningen vår har vært å anvende samfunnsteori som evner å forklare dynamikken som gjør at sikkerhetsarbeidet virker mot sin hensikt, med spesielt fokus på informasjon og kommunikasjonsteknologi (IKT) sin rolle. Forskningsmålene våre var å; 1) Hvordan reisende ser på sikkerheten, satt i gang av en rekke sikkerhetstiltak og systemer, som en faktor som har en positiv eller negativ effekt på opplevelsen av sikkerhet på flyplassen. 2) Utforske sosiale følger av den økte bruken av slike teknologier for enkeltindivider og samfunnet i sin helhet ved å se på; Opplevelsen av trygghet og fare, mistenkeliggjøring og fremmedgjøring og hvordan sikkerhet- og overvåkningssamfunnet har eskalert.

For å nå disse målsetningene våre formulerte vi følgende forskningsspørsmål:

- Hvordan opplever, reflekterer og gir reisendes mening til opplevelsen av sikkerhet i møtet med sikkerhetsteknologier?
- Hvilke teknologier og IT-systemer er med på å forbedre reisendes opplevelse av trygghet?
- Hvilke teknologier og IT-systemer virker avskrekkende på reisende? (utgått etter analyse av intervjudata i kapittel 7.3)

Med dette som utgangspunkt, ønsket vi å finne ut hvordan de reisende så på sikkerhetssystemer på flyplasser med fokus på deres; opplevelser og syn på viktigheten og relevansen av systemene. I tillegg ønsket vi å se på i hvor stor grad systemene gjør reising tryggere, hvilke systemer som oppfattes plagsomme og de reaksjonene som er mulig å fange ut fra en situasjon ved ett sikkerhetssystem. Vi tenkte i hovedsak på negative ting som kan skje for den reisende som for eksempel; frustrasjoner i en sikkerhetskontroll utløst av metalldetektorer, pinlige situasjoner når vekter går gjennom bagasje og klapper rundt på kroppen (inni eller utenfor et forheng), forsinke de andre ved ikke å ta av sko, belte og eventuelt ikke ta ut bærbar datamaskin fra sekk eller veske.

Vi var i tillegg interessert i se reaksjonene til reisende, samt prate med de om dem. Vi ønsket å fange situasjonen i det rette element med mest mulig konkrete opplevelser. Det medførte at vi så oss nødt til å samle inn data i forbindelse med en sikkerhetskontroll der situasjonen oppsto. Disse dataene tenkte vi å vinkle mot de reisendes perspektiv for å få en forståelse over deres tanker, syn og opplevelser i møtet med sikkerhetskontrollen. Vi planla å samle inn informasjon av personer med forskjellig bakgrunn, alder og kjønn for å få så bred forståelse som mulig. I et foredrag av Deborah Johnson om Surveillance and Transparency (2008), fortalte hun at overvåking brukes for å forsikre seg om at folk oppfører seg i forhold til teknologien, men hvem er det som blir overvåket og er det forskjell på hvor mye hver enkelt blir overvåket?

6.2 Datainnsamling

For å skaffe denne informasjonen planla vi å oppsøke sikkerhetssystemene og de reisende på deres område, flyplassen.

6.2.1 Bakgrunnsinformasjon

Vi vurderte flere mulige metoder for datainnsamling; spørreundersøkelser, observering, intervjuer og dokumentstudie. Vi valgte å se bort fra sistnevnte fordi det finnes lite eller ingen dokumenter om informasjonssystemer (IS) innen temaet, men vi valgte å utføre en dokumentstudie av luftfartsdokumenter. Spørreundersøkelse kunne vi brukt for å få tak i informasjon fra flere reisende, men vi mente at denne metoden ikke kunne måle seg til de kravene vi har av dataene. Vi mente vi ville miste for mye verdifull informasjon i forbindelse med opplevelser som skjer der å da. I tillegg tenkte vi at disse metodene ville vært vanskelig å gjennomføre på en flyplass fordi de er tidkrevende.

Vi lagde en dataplanleggingsmatrise (figur 6.1 s. 71) for å ha oversikt over forskningsspørsmålene. Hva vi ville finne ut, og hvordan hadde vi tenkt å gjennomføre det. Dette er ett nyttig verktøy for å lage en sammenheng mellom forskningsspørsmålene, metodene vi ønsket å bruke, samt hvorfor, hvor og hvilke data vi finner, og en oversikt over når og hvordan vi ønsker å ha skaffe disse dataene (Maxwell, 2005). Matrisen i figur 6.1 består av kolonner med; forskningsspørsmålene, grunn til å samle inn denne type data, hvilke data som samles inn, hvor vi kan finne disse dataene og en tidslinje for når og hvordan de kan samles inn. Vi har valgt å dele det første forskningsspørsmålet i tre deler; hvordan opplever, reflekterer og gir reisendes mening i møtet med sikkerhetsteknologier. De to andre forskningsspørsmålene følger under og i tillegg til disse tre spørsmålene har vi tatt med et spørsmål om hvilke sikkerhetssystemer som brukes på norske flyplasser, samt hvem som lager og distribuerer disse. Det siste spørsmålet (vist som det første i figur 6.1) har vi tatt med for å få en oversikt over lufthavnen slik at vi stiller best mulig forberedt til intervjuene med de reisende.

Med tanke på lokasjon og tilgjengelighet tenkte vi det mest hensiktsmessig å bruke observasjon og intervju som datainnsamlingsmetoder. Observasjon valgte vi siden denne metoden passer godt til å skaffe et overblikk over de ukontrollerte hendelsene på flyplassen og ved en sikkerhetskontroll. Samtidig som vi var ute etter å fange opp hendelser hvor vi kan se den reisendes bruk og reaksjoner av sikkerhetsteknologi og systemer. Vi støtter opp dataene vi får fra observasjon, med å intervju reisende for å fange deres opplevelse av møtet med sikkerhetskontrollen. Der tenkte vi å bruke utforskende spørsmål som; *Hvordan opplevde du å gå gjennom metalldetektoren?* og *Kan du fortelle om en gang du måtte bli med vektoren inn i ett avlukke?* (Thompson et al., 1989, 138)). Hele intervjuguiden med spørsmål finnes i vedlegg B.2.

6.2.2 Observasjon

Vi planla å observere med hovedfokus på hvordan de reisende reagerer og oppfører seg før, under og etter en sikkerhetskontroll. For å få et så fullkomment bilde som mulig, så vi for oss å observere et gitt antall personer i forskjellige aldersgrupper med forskjellig kjønn og bakgrunn. Disse observasjonene skulle gjøres før, under og etter en sikkerhetskontroll. Under hele prosessen planla vi å ta feltnotater, samt lage en skisse av området til senere analysering. Dette ønsket vi å gjøre for å få ett generelt overblikk over sikkerheten på flyplasser, samt se hvilke reaksjoner vi kunne få frem av de reisende.

Observasjon planla vi å gjøre rundt sikkerhetskontrollen. For å kunne være med på hele prosessen og ta med egne erfaringer i møtet med sikkerhetskontrollen. Vi bestemte oss for å bruke både systematisk og deltakende observasjon, der vi på forhånd skulle lage en plan over hva vi ønsket å observere for å skaffe kvantitative data; likt utvalg av kjønn, aldersgrupper og forskjellig bakgrunn til intervjuende som det var av populasjonen på flyplassen. Dette kunne i stor grad medføre at vi i likhet med reisende og annet personell på flyplassen ble nødt til å gå gjennom sikkerhetskontrollen. På den måten kunne vi se på hvilke situasjoner som gikk igjen i sikkerhetskontrollen, samt ha muligheten til å legge merke til eventuelle avstikkere av (u)normale situasjoner. For vår del ble det derfor naturlig å se på:

- Hvor mange forberedte seg før sikkerhetskontrollen?
- Hvordan reagerte de reisende på å bli plukket til side?
- Hvordan reagerte de på behandlingen av sikkerhetspersonellet?

6.2.3 Intervju

Observering er bare en del av datainnsamlingen, og etter observasjonen planla vi å intervju de reisende med utgangspunkt fra de resultatene vi fikk under observasjonen. For at vi skal kunne oppnå ett best mulig resultat, tenkte vi å intervju ett utvalg, rundt 50 personer med samme egenskaper som fra andelen av populasjonen inne på flyplassen. Vi regnet med å bruke en del tid på å få tak i personer, men mange har det enten for travelt, ikke lyst eller ikke kan intervjues.

Hva trenger vi å vite?	Hvorfor trenger vi å vite det?	Hvilke data vil svare på spørsmålene?	Hvor kan vi finne disse dataene?	Tidslinje for anskaffelse av data
Hvilke sikkerhetssystemer er i bruk på norske flyplasser og hvem lager og distribuerer dem?	For å få en oversikt over de sikkerhetssystemene som eksisterer i dag	Informasjon fra dokumenter, nettsider og ansatte ved lufthavnen	Internett, kontaktpersoner hos organisasjonene som er tilknyttet systemene; Avinor og Securitas	September 2008: Intervju med Avinor Høst 2008: Observasjon av sikkerhetskontrollen
Hvordan opplever reisende møtet med sikkerhetsteknologier?	For å kunne svare på forskningsspørsmålet; hvordan opplever og reflekterer reisende på møtet med sikkerhetsteknologier?	Reisendes opplevelser, tanker, følelser, erfaringer og historier	Intervju og observasjon med reisende på flyplassen	Høst 2008: Observasjon Intervju med reisende
Hvordan reflekterer reisende over sikkerhetsteknologier?	For å vite hva de reisende tenker og reflekterer om bruk av sikkerhetsteknologier	Reisendes opplevelser, tanker, følelser, erfaringer og historier	Intervju med reisende på flyplassen	Høst 2008: Intervju med reisende
Hvordan gir reisendes mening til opplevelsen av sikkerhet i møtet med sikkerhetsteknologier?	For å kunne svare på hvordan sikkerhetsteknologier påvirker reisende.	Reisendes opplevelser, tanker, følelser, erfaringer og historier	Intervju med reisende på flyplassen	Høst 2008: Intervju med reisende
Hvilke teknologier og IT-systemer er med på å forbedre reisendes opplevelse av trygghet?	For å kunne analysere de systemene som gir økt trygghet og ta de erfaringene med inn i andre eksisterende og nye sikkerhetsteknologier	Erfaringer og påstander fra reisende. Informasjon gitt av tidligere spørreundersøkelser	Hos reisende og ansatte på flyplassen og tidligere forskning	Høst 2008: Intervju med reisende
Hvilke teknologier og IT-systemer virker avskrekkende på reisende?	For å kunne analysere de systemene som virker avskrekkende og ta disse erfaringene med inn i andre eksisterende og nye sikkerhetsteknologier for å forbedre disse	Erfaringer, opplevelser og bruk av ansatte og reisende	Hos reisende og ansatte på flyplassen og tidligere forskning	Høst 2008: Intervju med reisende

Figur 6.1: Dataplanleggingsmatrise for reisendes møte med sikkerhet og sikkerhetsteknologier på flyplasser

For at vi skal kunne få til et godt intervju, må vi være imøtekommende og fremstå slik at reisende skjønner at vi prøver å finne ut noe som kan gjøre reisen enklere for de. Vi må derfor forsikre de om at resultatene blir holdt anonymt og at det kun vil bli brukt i forskningsøyemed. En sikker, vennlig fremtoning og en presentasjon av oss, hvem vi forsker for og hensikten vår er viktig å få frem, slik at den intervjuede blir sikker på oss og våre hensikter. Vi øker dermed sjansen for et bedre resultat. Denne presentasjon blir svært viktig, og det kreves gode sosiale ferdigheter, slik at de vedkommende vi skal intervjuer har lyst til å gjennomføre intervjuet og gi oss konkrete svar.

Vi planla å bruke et semi-strukturert intervju (kap 5.5.2) med noen fastsatte spørsmål om hvordan de reisende oppfatter sikkerheten på flyplassen, og hva de tror og tenker om temaet. Dette vil gi oss mulighet til å endre på spørsmål underveis som de reisende svarer. De som eventuelt lar seg intervjuer blir vi å spørre settet med spørsmål, og hvis de godtar det, tar vi opp intervjuet på lydbånd til senere analysering. Dette vil gi oss mulighet til å fokusere på den reisende, fremfor å notere, og kan bidra til mye bra informasjon. Det kan være en stor ulempe at vi benytter oss av lydopptak. Intervjuobjektet åpner seg nødvendigvis ikke opp slik vi har lyst, og vi vil da bli sittende med en ufullkommen sannhet om den reisendes opplevelser og meninger i møtet med sikkerhetskontrollen. Lydopptak samler heller ikke informasjon om ikke språklige elementer som er like viktig under et intervju, som for eksempel kroppsspråk. I tillegg til lydopptak vil vi ta notater under intervjuet, hvor vi har mulighet for å notere ned de elementene vi ikke klarer å fange opp.

6.2.4 Tilgang

Vi så ikke på tilgang til selve vrimleområdet der vi tenkte å observere og intervjuer som et problem, iallfall ikke før en sikkerhetskontroll. Vi tenkte derimot at det kunne være greit å ta kontakt med flyplassledelsen eller de vekterne som er i nærheten på flyplassen før et intervju, slik at vi har fått tillatelse. Det er også etisk riktig å gjøre dette, selv om vi kan si at en flyplass er ett offentlig sted hvor vi ikke trenger å innhente slik adgang. For at vi skal kunne observere og intervjuer de reisende etter en sikkerhetskontroll, samt skaffe den informasjonen vi er på jakt etter, blir vi nødt til å gå gjennom sikkerhetskontrollen. Dette så vi på som uproblematisk. Vi trenger ikke å ha boardingkort på innenlandsreiser, men på utenlandsreiser derimot trenger vi boardingkort for å unngå at Kari og Ola Nordmann ikke skal handle billig taxfree varer uten flybillett. For vår del holder det at vi observerer og intervjuer i boardingområdet for innenlandsreiser. Ved å gå gjennom sikkerhetskontrollen får

vi også ett mer detaljert bilde på hvordan det tekniske utstyret ser ut fra den reisendes synspunkt. Vi kan risikere å få problemer med å få tak i personer vi skal intervju, på grunn av at de fleste ofte har det veldig travelt eller ikke er interessert i å la seg intervju. Dette har vi tatt i betraktning før vi skal intervju. Med tanke på lengden på hvert intervju, på rundt fem minutter, har vi tatt forbehold om at ikke alle vil svare på lengre intervjuer. Derfor begrenset vi oss til åtte spørsmål (vedlegg B.2.2).

6.3 Dataanalyse

Vi ønsket å finne heterogeniteter hos befolkningen, betrakte og analysere hendelser som er kritiske til teorien vi startet med. Med utgangspunktet vi har, vil vi danne en spesiell sammenligning for å fremheve forskjeller mellom setting og enkeltindivider. En ulempe med denne strategien er at en liten gruppe personer kan ha negativ påvirkning på innsamlingsdata ved at det de sier blir validert og satt i fokus, selv om det dem gir deg ikke nødvendigvis er typiske data i forhold til allmenheten.

Vi regnet med å ha både kvantitative (antall i aldersgruppe, kjønnskvotering og bakgrunn av populasjon) og kvalitative data (opplevelser og erfaringer i møtet med sikkerhetskontrollen) fra observasjon og intervju som må analyseres for å gi svar på forskningsspørsmålene. Mengden av data avhenger av hvor lange intervjuer vi har, og dette begrenses litt av tiden den reisende har til overs, og hvor mange transkripsjoner og feltnotater vi har. Underveis tenkte vi å bruke Klein og Myers (1999) sine prinsipper om fortolkende forskning (kap 5.6). Etter at vi har oppnådde en anseelig mengde data for hver del av innsamlingsmetodene, skulle vi analysere funnene. Det er viktig å få med seg at analysen ikke er en selvstendig prosess, men en kontinuerlig aktivitet under og etter innsamlingen. Etter analysen ville vi ha svar på spørsmålene og ha kommet frem til en konklusjon over hvordan reisende opplever sikkerheten på flyplassen, og hva teknologi og sikkerhetssystemer gjør med folks oppfatning av sikkerhet.

6.3.1 Observasjon

Observasjonen vil gi oss en oversikt over sikkerhetssonene, utover hva vi vet på forhånd, og hvordan folk vil reagere på de forskjellige sikkerhetssystemene. Vi ville også koble våre erfaringer til deres reaksjoner. Av dette kunne vi

kategorisere dataene vi anskaffet oss. Disse ville vi utnytte for å finne mulige tema og mønster. En slik kvalitativ dataanalyse vil, ut fra observasjonene gjøre oss oppmerksom på hvilke opplevelser og meninger om sikkerhetskontrollen som går igjen.

6.3.2 Intervju

Det er normalt å intervju få personer når en har lange intervjuer. Det tar veldig lang tid å transkribere ett intervju, og det genererer veldig mye data per transkripsjon. På grunn av vår antatte begrensede tilgang til personer, tenkte vi å intervju rundt 50 personer. For at vi skulle få mest mulig ut av informasjonen av intervjuene, planla vi å notere viktige hendelser og hvis vi fikk lov; ta opp intervjuene på lydbånd. I de tilfellene vi får lov til å ta opp intervjuene på lydbånd, vil vi transkribere disse. Personer som har forskjellige oppfatninger av sikkerhetssystemene kan reagere forskjellig på hendelser, og det er nettopp denne informasjon vi var på jakt etter. Det var for å legge merke til hvordan reisende oppfattet sikkerhetskontrollen. Hendelser som går igjen i hvert intervju vil vi trekke frem, men også enkelte hendelser. De kan være nyttige for å skape en bredde i diskusjonen.

6.3.3 Evaluering

For tiden finnes det flere sikkerhetstiltak og systemer som både er i bruk og under utvikling. Vi regnet med å finne data som forteller at folk reagerer forskjellig på sikkerhetssystemene, ikke nødvendigvis på grunn av forskjellig bakgrunn eller kjønn, men fordi mennesker rett og slett er forskjellige. I detalj regnet vi med at folk, på bakgrunn av andre referanser, ikke var spesielt fornøyde med sikkerhetskontrollen på flyplassen. Det negative er at det er så mye hver person må gjøre før en slik kontroll; ta av sko, belte, tømme handbagasjen for flasker og sette resterende i en liten pose med begrenset plass, ta ut bærbar datamaskin fra handbagasjen. Disse punktene gjør at køen går saktere, og vi trodde på forhånd at denne situasjonen vil være stressende for noen reisende. De opplevelsene vi trodde vi vil finne var:

- Folk blir stresset
- De føler seg utilpass
- Folk føler at privatlivet blir frarøvet

- Folk misliker å kle av seg
- Konfrontasjon av en vektor kan være ubehagelig
- Irritasjon over lang kø i sikkerhetskontrollen

Vi regnet med en viss forskjell mellom personer i forskjellige aldersgrupper, da eldre ofte er mer tålmodige. Familier med barn kunne og være en utsatt gruppe, fordi barn ofte er litt overalt og ustyrlig noe som kan skape stressende situasjon for foreldrene. Om disse antatte resultater vil være forskjellige fra tidligere forskning var vi usikre på, da det ikke har blitt gjort mye forskning på dette feltet fra et IS synspunkt tidligere. Vi antok at de sikkerhetsteknologiene som finnes i dag har store forbedringspotensialer, spesielt med tanke på metalldetektorportalen. I en test på de største flyplassene i USA slapp opptil 75% av lurebomber gjennom sikkerhetskontrollen (Okkelmo, 2007). Forbedringer både i form av større treffsikkerhet på oppfangning av forbudte gjenstander og mer brukervennlige systemer er ønskelig. I dag kreves det mye av både de reisende og de ansatte, og vi håpet at vår forskning kunne være med på å videreutvikle systemene i den grad vi finner informasjon som kan være behjelpelig.

Kapittel 7

Forskningsprosess

I forrige kapittel skrev vi om hvordan vi planla forskningen og litt om hvilke resultater vi forventet. Vi har utført en empirisk studie med fokus på kvalitative metoder. Studiet har gått over tre semester hvor vi startet planleggingen av forskningen, videre utover har vi; gjort et teorigstudie, datainnsamling og til slutt analyse og diskusjon. En oversikt over hva som har blitt gjort fins i figur 7.1, og som figuren illustrerer har utførelsen av prosjektet vårt blitt noe annerledes enn hvordan vi planla det tidlig i studiet. Vi vil her gjøre rede for hvorfor ting har endret seg underveis og hvordan vi har tatt i bruk forskjellige teknologier som hjelpemidler. Ikke bare som hjelp til å skrive og håndtering av referanser, men og om hvordan vi brukte hjelpemidler ved utføring og analysering av intervjuene.

7.1 Bakgrunnsinformasjon

Vi startet med en veldig bred målsetning (kap 6.1), men underveis i forskningen har vi snevret den inn på grunn av at vi har hatt begrenset tid til forskningen, og vi har derfor valgt å fokusere på; *sosiale følger av den økte bruken av sikkerhetsteknologier for enkeltindivider og samfunnet i sin helhet. Ved å se på opplevelsen av trygghet og hvordan det er med på å mistenkeliggjøre reisende.* I tillegg vil vi også fokusere på *faktisk sikkerhet og opplevd sikkerhet i tillegg til de økonomiske konsekvensene av økningen av sikkerhetsteknologier.* For å kunne svare på disse målene må vi være kjent med temaet, og før vi startet forskningsfasen brukte vi mye tid på å lese om historien til sikkerhetsteknologier på flyplasser, hvor disse kommer fra og hvorfor de

oppsto.

7.1.1 Dokumentstudie

Vi startet forskningen vår med å se på hvordan teknologi blir brukt og hvordan teknologi påvirker opplevelsen av sikkerhet (kap 2 og 3). Teorien har vi samlet inn via forskjellige artikler og fagbøker. Dette gjorde vi for å finne ut hva andre har ment om temaer vi så for oss å oppdage.

Litt parallelt med teoristudiet, prøvde vi å finne ut hvordan flyplassikkerhet henger sammen. Vi samlet forskjellige avisutklipp, artikler og luftfartsdokumenter fra forskjellige aktører med informasjon om lover, regler, teknologi og hvem som er ansvarlige for at de overholdes på flyplasser. Vi kom også over en god del av de sikkerhetssystemene som blir brukt og hvordan disse fungerer. Det meste av informasjon om de forskjellige sikkerhetssystemene er sikkerhetsklarert og hemmelig, så vi fikk ikke tak i hvordan de fungerer i detalj. Den samme informasjonen som reisende mottar for å vite hva de blir utsatt for.

Etterhvert ble det mange tekniske systemer og regler å forholde seg til. Dette ga oss mersmak til å undersøke mer om hvor systemene og reglene kom fra, og hvordan de blir håndhevet. Det hjalp heller ikke på vår forståelse av reglene, når alt vi leste nevnte mange forskjellige organisasjoner som holdt på med flyplassikkerhet, uten å gi en oversikt over hvem som gjør hva. Vi viste ikke helt hvor vi skulle starte med dette, så vi begynte der det var mest naturlig; de norske organisasjonene Avinor og Luftfartstilsynet. Her fant vi enda mer informasjon om lover og regler innenfor luftfart og flyplassikkerhet, og en oversikt over hvordan norske myndigheter må forholde seg til internasjonale regler. Til tross for at vi studerte hjemmesidene til aktuelle organisasjoner (Avinor, 2008a; Luftfartstilsynet, 2008; EASA, 2008; FAA, 2006) nøye, klarte vi ikke helt å se sammenhengen mellom teknologiene, lover, regelverk og hvem som har ansvar for å opprette og passe på at de blir fulgt. Vi måtte derfor prøve å få kontakt med noen i systemet som kunne hjelpe oss med å forstå denne sammenhengen.

Hjelpemidler

Underveis i forskningen har vi fått veldig mange referanser og holde orden på og i starten hadde vi lagret alle i en database på nett. Denne måten å lagre

7.1 Bakgrunnsinformasjon

Semester	Dato	Plan	Dato	Prosess
1 Vår 2008	April	Metodeteori	April	Metodeteori
	April	Forskningsplan	April	Forskningsplan
	Mai	Intervjuguide	Mai	Startet å lage intervjuguide
	Mai	Kontakte Avinor		
2 Høst 2008	September	Intervju	August	Intervjuguide
	Oktober	Intervju	August	Kontakt m/Avinor
	Oktober	Observasjon	September	Intervju med Avinor
		Desember	Teoristudie	Oktober
			Oktober	Omvisning av Avinor
			Oktober	Intervjurunde 1
			November	Intervjurunde 2
		November	Startet teoristudie	
3 Vår 2009	April	Analyse	Februar	Teoristudie
	Mai	Diskusjon	April	Resultat
			April	Analyse
			Mai	Diskusjon
			Mai	Konklusjon

Figur 7.1: Tidsplan

på var ikke spesielt egnet for vår del fordi det krevde mye arbeid å legge til referanser, en kunne ikke søke etter dem og systemet som vi brukte fungerte dårlig da vi ikke fikk god nok oversikt. Det førte ofte til at vi ikke fant referansene vi lette etter. Etter mye frustrasjon ble vi tipset om en nettside som lar deg bokmerke referanser:

Delicious is a social bookmarking service that allows users to tag, save, manage and share web pages from a centralized source. With emphasis on the power of the community, Delicious greatly improves how people discover, remember and share on the Internet (Delicious, 2008).

Ved håndtering av referanser og data har vi brukt It's learning, Delicious og supplementert med Microsoft Office OneNote til å samle notater. OneNote har vi hatt stor utnytte av under analysen av intervjuene ved at det har gitt oss mulighet til direkte samarbeid og deling av dokumentet. Dette har vært viktig for oss med tanke på samarbeid og deling av informasjon i de situasjonene vi ikke har vært på samme sted.

7.1.2 Møte med Avinor

Vår uvitenhet rundt sikkerhetsteknologier, -systemer og organisasjoner gjorde at vi måtte snakke med noen som hadde god kjennskap til dem. Under planleggingen av hvordan vi skulle komme i kontakt med noen som kunne gi oss de svarene vi trengte, lagde vi en kort telefonguide (figur 7.2) som vi brukte når vi ringte til Avinor.

Denne telefonguiden, i følge av en lengre telefonsamtale, gjorde at vi kom i kontakt med kvalitet- og sikringssjef ved Avinor på Værnes, hvor vi så sendte et brev (vedlegg A) som forklarte våre intensjoner bedre.

Avinor var positive til ett møte med oss som forskningsgruppe, og vi fikk avtalt et møte. Tirsdag 23.09.2008 reiste vi til Værnes for å møte kvalitet- og sikringssjefen ved Avinor. Dette var ment som et introduksjonsmøte, hvor vi skulle presentere oppgaven og få innspill fra de. Når vi kom dit fikk vi også treffe fagansvarlig security ved Avinor, og på bakgrunn av at vår forskning er en del av et større forskningsprosjekt, hadde vi med oss en annen masterstudent som så på samspillet mellom vektere og teknologibruk i sikkerhetskontrollen ved flyplasser. Møtet ble en kombinasjon av at vi presenterte vår forskning, de tankene vi hadde rundt sikkerhetsteknologiene og vektere og deres tanker rundt det. Til tross for deres avbrytelser under presentasjon kom litt brått på, hadde vi tenkt og notert en del på forhånd av møtet. I påfølgende intervju, fikk vi svar på alle de spørsmålene vi hadde omkring ansvarlige organisasjoner, hvilke som er ansvarlige for å opprettholde og passe på at lover og regler overholdes og hva de forskjellige drev med. Resultatet av møtet var med på å bygge opp å lage en bredde av forskningssettingen (kap 4). I tillegg til forståelsen, økte møtet vår interesse rundt temaet, og det ble mer aktuelt å se på temaet fra Avinors side. De inviterte oss med på en omvisning av flyplassen, for at vi skulle få se hvordan ting fungerte i praksis. Vi var svært skeptisk til Avinors samarbeidsvilje i forkant av møtet, og hadde aldri tenkt oss at vi ville få en omvisning. I tillegg ga de oss en del kontaktinformasjon til folk vi kunne kontakte for mer informasjon angående

7.1 Bakgrunnsinformasjon

spørreundersøkelser i forbindelse med opplevelse av sikkerhet innad i Avinor. Resultatene fra undersøkelsene viste seg imidlertid å ikke inneholde noe relevant informasjon for oss.

```
Hei!  
Jeg er <navn>. Jeg og en medstudent holder på med en  
mastergrad ved NTNU.  
  
Vi er med i et studie av sikkerhet og teknologibruk ved  
flyplasser. Tema vårt er reisendes opplevelse av sikkerhet  
og fare i møte med sikkerhetskontrollen. I den forbindelse  
ønsker vi å bedre forstå aktivitetene til de ulike aktørene  
som er involvert i sikring av landets flyplasser.  
  
Vi ønsker dermed å komme i kontakt med noen som jobber med  
sikkerhet (sikkerhetskontroll) og teknologibruk.
```

Figur 7.2: Telefonguide

Etter møte satte vi oss ned for å reflektere å få oversikt over all informasjon vi nettopp hadde mottatt. Dette resulterte i figur 4.1 (s. 35). Vi fikk også en del tips på hva vi kunne prøve å finne blant reisende. For eksempel; Bedre informasjon ville gi de reisende økt opplevelse av trygghet, og sammenheng mellom flyplassikkerhet og billettpris.

7.1.3 Omvisning på Værnes

I etterkant av det første møte med Avinor, ble vi enige om en omvisning. En omvisning var som nevnt tidligere ikke noe vi hadde planlagt, eller tenkt på, men som vi gjennomførte utenom den opprinnelige planen. I det forrige møte var vi usikker på hva vi ville, bortsett fra å få en oversikt over sikkerhetsorganene i luftfarten. Før omvisningen var vi spente på hva vi kom til å få se, og regnet med å bare få en omvisning i sikkerhetskontrollen samt se hvordan denne jobben utføres.

Vi hadde ingen store forhåpninger om å lære veldig mye nytt under omvisningen, bortsett fra å se grundigere på sikkerhetsteknologiene i sikkerhetskontrollen og hvordan vektene bruker teknologien til å holde sikkerheten på et godt nivå. Realiteten ble en annen.

Torsdag 23.10.2008 reiste vi til Værnes og møtte fagansvarlig, security ved Avinor. Han viste oss rundt på flyplassen og i forhold til forventningene våre,

fikk vi en omvisning langt over det vi hadde håpet på. Vi startet med å se på hvilket utstyr som blir brukt ved bagasjeskanning i den delen reisende ikke har tilgang til. Dette innebærte hvordan bagasjen når frem til sitt mål, litt om de forskjellige teknologiene som brukes der, hvordan bagasjen blir kontrollert og litt hvordan vekterne utfører jobben. Videre fikk vi en omvisning og forklaring på hvordan teknologier brukes i ankomsthallen, boardingområde, bagasjeområde, varemottak og utenlandsreise (kap 4.3.2). På bakgrunn av at vårt fokus er på sikkerhetskontrollen og sikkerhetsteknologier som reisende kan se, utelukker vi det andre fra oppgaven. Avinor viste oss heller ikke all funksjonalitet ved teknologiene og hvordan de brukes, fordi det er enkelte ting, funksjoner og bruksmønstre som er klassifisert som hemmelig.

7.2 Intervjuer

I etterkant av omvisning og møtet med Avinor, begynte vi å se på hvordan vi skulle få tak i den informasjonen vi var på jakt etter. Vi har brukt intervju for å skaffe data. Denne prosessen har gått i flere iterasjoner der vi først har laget og testet en intervjuguide, før vi gjennomførte to feltturer ved Værnes for å intervjuere reisende.

7.2.1 Forberedelser

Vi startet med å sette opp en intervjuguide, hvor vi prøvde å finne den beste måten å gjennomføre intervjuene på, da også med tanke på presentasjon av oppgave og spørsmålene vi skulle stille de reisende. Vi begynte å lage en kort presentasjon for hvordan vi skulle gå frem når vi skulle huke tak i reisende. Etter boka skulle den være så kort som mulig, og det var en lang prosess før vi fant ut hvordan vi skulle få sagt så mye som mulig på kortest mulig tid.

I figur 7.3 er vår presentasjonen for de reisende. Vi så på denne som tilstrekkelig nok, da de fleste reisende reagerer på ord som NTNU, opplevelse og sikkerhetskontroll.

Vi var derimot usikre på om spørsmålene ville fungere når vi var i felten, og vi testet dermed intervjuguiden på venner. Underveis i testingen fikk vi tilbakemeldinger på at spørsmålene ikke var tydelige nok, og rekkefølgen på spørsmålene gjorde testpersonene litt forvirret. Vi konkretiserte dermed spørsmålene og gjorde noen forandringer i rekkefølgen på spørsmålene for å

7.2 Intervjuer

Unnskyld!

Jeg er <navn> og jeg er med i et større forskningsprosjekt ved NTNU om reisendes opplevelse av sikkerhet og fare i møte med sikkerhetskontrollen på flyplasser.

Har du tid til å svare på noen spørsmål?

Figur 7.3: Presentasjon av oppgave for reisende

få en mer naturlig interaksjon mellom forsker og reisende. I tabell 7.1 har vi en oversikt over testintervjuene og resultatet av testingen, intervjuguiden, finnes i vedlegg B.2.

Dato	T#	Kjønn	Alder	Yrke	Reisedøgn (per år)	Varighet
27.10	T1	M	25	Offshore	35	Uten opptak
27.10	T2	M	25	Student	12	Uten opptak
27.10	T3	K	19	Student	17	12:32
27.10	T4	M	23	Arbeid	6	Uten opptak

Tabell 7.1: Testintervjuoversikt

Vi kunne muligens gjennomført flere testrunder for å perfektionere spørsmålene, men vi måtte gjøre en avveining om vi skulle bruke mye tid på å forbedre intervjuguiden med flere tester eller å få ting gjort. For oss var det viktigere å komme i gang med datainnsamlingen, enn å ha et perfekt utgangspunkt, så vi valgte det siste. I og med at vi skulle gjennomføre et semi-strukturert intervju, brukte vi spørsmålslista som en retningslinje for hvilke og hvordan vi skulle skaffe data. Det var rom for at vi kunne endre spørsmålene underveis, samt legge til spørsmål der vi følte det passet for å hele tiden få mest mulig ut av intervjuene.

Vi diskuterte en stund for å finne utvalget av reisende vi ville intervjuer. Vi kom frem til å oppnå et så bredt spekter av folk som mulig. Personer i 20-årene og oppover hadde sikkert reist noen ganger, slik at de hadde erfaring og nok kunnskap til at de klarte å beskrive hendelser vi var på jakt etter. Vi ville også prøve å få et likt utvalg av kjønn, aldergrupper og forskjellig bakgrunn til intervjuende, som det er av populasjonen på flyplassen, slik at vi kunne få forskjellige syn på bakgrunn av det og se eventuelle forskjeller.

Underveis i forberedelsen så vi at det ikke var behov for å observere sikker-

hetskontrollen. Vi hadde på forhånd fått en omvisning hvor vi fikk sett på sikkerhetskontrollen. I tillegg hadde Avinor fortalt ganske mye omkring det, og vi hadde selv gått gjennom den en del ganger, slik at vi følte vi hadde kontroll på hvordan den ble gjennomført og hvordan den oppleves. Dermed la vi observasjon litt på vent, for å se om det kom til å bli nødvendig. Våre mistanker om at dette ikke var nødvendig ble konkludert etter første intervjurunde, der vi fant informasjon som en observasjon ikke ville gitt. Ut fra de kunnskapene vi nå satt med, så bestemte vi oss for å droppe hele observasjonen.

7.2.2 Intervjurundene

I etterkant av møtene med Avinor og når vi følte at intervjuguiden og vår gjennomføring var tilstrekkelig, startet vi å intervjuere reisende. Vi benyttet totalt to dager på Værnes til denne prosessen. Vår første tur til Værnes var på ettermiddagen fredag 31.10.2008, der det første som møtte oss var en lang kø ved sikkerhetskontrollen. Denne måtte vi gå gjennom for å nå de reisende på den andre siden, og dette ga oss en mulighet til å selv oppleve hvordan det er å gå gjennom sikkerhetskontrollen. I et av prøveintervjuene tidligere fikk vi vite at det ikke er lov å gå gjennom kontrollen med hendene i lomma, og en av oss bestemte seg for teste dette; *“jeg fikk streng beskjed av den ene vekteren om å ta hendene opp av lomma. Jeg ble henvist til siden, hvor vekteren gikk over kroppen min med en håndholdt metalledetektor”*. Testen var perfekt og vi fikk det resultatet vi forventet av vekteren i kontrollen.

Tabell 7.2 er en oversikt over hvor mange reisende vi intervjuet på hver intervjurunde (inkludert testintervjuene). Den viser i tillegg når, hvor og den totale tiden for de intervjuene vi tok opp digitalt. Årsaken til at testintervjurunden og den siste runden har kortere totaltid, er på grunn av at vi ikke tok opp alle intervjuene digitalt. Totalt sett, inkludert de intervjuene vi ikke har digitalt, har vi omtrent like mye tid på begge intervjurundene på Værnes.

Etter første tur til Værnes, diskuterte vi egne erfaringer mellom oss, og så på hvilke temaer som gikk igjen av de reisende. Vi så på hvordan vi kunne forbedre rutinen vår for å få tak i enda bedre data. Det resulterte at vi fikk bedre oversikt over hva vi ville ha med, og la oss opp tanker for hva vi skulle prøve å fiske mer etter. I tillegg så vi på hvordan vi kunne stille tillegsspørsmål og hvordan vi skulle få reisende til å si mer om opplevelsen av sikkerhetskontrollen. Vi lagde også en tabell over de vi hadde intervjuet, og vi fant ut at vi ikke hadde fått den variansen av reisende vi hadde håpet på, vi ble derfor nødt til å se ekstra etter den gruppen på neste runde.

7.2 Intervjuer

Dato	# Intervjuer	Totaltid	Sted
27.10.2008	4	12:32	NTNU
31.10.2008	15	1:31:14	Værnes
17.11.2008	10	57:17	Værnes
Totalt	29	2:41:03	

Tabell 7.2: Antall intervjuer for hver runde

Andre ekspedisjon til Værnes for å intervjuere reisende var en liten nedtur. Vi var der på formiddagen mandag 17.11.2008, og tidspunktet vi hadde valgt var preget av et større opphold i flytrafikken. Det medførte også at det var ett fåtall reisende på flyplassen. I og med at det var lite folk der måtte alle som gikk gjennom sikkerhetskontrollen benytte seg av skoskanneren. Heldigvis for oss, var det noen forsinkede fly som gjorde at det fortsatt var noen reisende tilstede. Den manglende folkemengden på flyplassen gjorde det veldig vanskelig for oss å finne det rette utvalget av reisende som vi manglet etter første intervjurunde. Dette gjorde at vi ble gående frem og tilbake for å lete etter det rette utvalget. Vi fikk etter om og men tak i de fleste vi ville intervjuer.

I tabell 7.3 har vi samlet informasjon om alle intervjuene. Tabellen viser en oversikt over hvilke kjønn, alder, yrke og antall reisedager hver av de reisende hadde. Vi ville ha med denne informasjonen av de reisende, fordi det forteller oss mye om hvor mye de reiser, hva deres bakgrunn har å si for opplevelsen av sikkerhet og hvordan sikkerhetskontrollen oppfattes ettersom en blir eldre.

7.2.3 Refleksjoner om intervjuer

Vi var veldig spente for hvordan vi skulle gjennomføre intervjuene. Vi tok derfor utgangspunkt i de kunnskapene vi gjorde etter møtene med Avinor og dokumentstudiet. Vi mente det var et godt grunnlag for å få utført best mulig intervju med reisende. Vi valgte semi-strukturerte intervjuer for å kunne holde en dialog mellom forsker og reisende for å fremskape en positiv atmosfære i samtalen (kap 5.6). Det skal sies at vi på ingen måte var 100% klar for intervjuene, verken med tanke på utførelse eller tilnærming. Det kommer av at vi ikke har mye erfaring med intervjuer på forhånd. Det har medført at mye av planleggingen, intervjuene og analysen har tatt lang tid. Før vi intervjuet de reisende testet vi intervjuet på fire testpersoner (tabell 7.1). Denne testen var ment for å avdekke eventuelle feil ved intervjuet

og spørsmålsoppsettet, i tillegg fikk vi testet våre kunnskaper som forskere. Dette ga oss enda bedre kunnskap og forståelse om spørsmålsformulering, tilleggsspørsmål og væremåte i kontakt med de reisende.

Vi opplevde det som vanskelig å ta kontakt med reisende for å intervju dem, spesielt tilnærmingen til de som sitter i ro ved en kafé eller ved gaten. Vi hadde på forhånd laget en kort introduksjon for å høre om de var interessert i å svare på noen spørsmål. De fleste var positive til å intervjues, og kun et fåtall nektet å la seg intervju. Presentasjon av oppgaven vår til de reisende førte til at en ombestemte seg, og lot seg intervju på grunn av at han hadde sterke meninger om temaet. Vi stilte alle reisende de samme spørsmålene, men varierte litt på rekkefølgen for å holde samtalen mellom forsker og reisende så naturlig som mulig. Det tok litt tid før vi ble komfortable med rollen vi hadde som intervjuer, samt å passe på å stille de rette spørsmålene til rett tid. Det som var vanskeligst i starten var å komme på tilleggsspørsmål for å få tak i informasjon om et spørsmål du har fått dårlig eller intet svar på, fordi vi fikk en del korte svar uten de beskrivelsene vi ønsket. Disse problemene ble mindre jo flere intervjuer vi utførte, og vi føler at intervjuene gikk bra der vi hadde god kontakt med de reisende. Det skal sies at enkelte personer var vanskeligere å få kontakt med enn andre, og de ga veldig lite informasjon i forhold til de som pratet mye. Til tross for dette føler vi at vi har fått gode data ut av de fleste intervjuene vi har utført. Utover i intervjuene ble vi mer vant til rollen som intervjuer og etter to intervjurunder på Værnes (kap 7.2.2) hadde vi totalt 29 intervjuer med data (hvorav 4 fra testrunden).

Vår opprinnelige plan om å intervju 50 personer på en og samme dag viste seg å være litt for optimistisk, for etter to runder hadde vi kun halvparten. Lengden på intervjuene varierte fra 2 til 22 minutter og under denne tiden, og i etterkant av intervjuene, var det mye informasjon som satt løst i luften som skal huskes og noteres. Til tross for at bare et fåtall av de reisende ikke aksepterte å ta opp intervjuet digitalt, ble det mye notering. Intervjuene viste seg å være meget tidkrevende, og selv med et snitt på tolv intervjuer per runde føler vi at de dataene vi har fått tak i er tilfredsstillende. På grunnlag av mengden data vi har fått, og tidligere tanker om observasjon, bestemte vi oss for å droppe å observere sikkerhetskontrollen. En observasjon ville bare gitt oss statistisk og kvantitativ data (kap 6) som vi allerede hadde.

Vi har fokusert på å ta opp alle intervjuene digitalt for å ha full fokus under selve intervjuet. Vi har kun fått avslag på bruk av digital opptaker under ett intervju. Dette medførte at intervjuet tok lenger tid, samt sammenfatningen av intervjuet i etterkant. Vi valgte å holde alle intervjuene på flyplassen,

7.2 Intervjuer

Dato I#	Kjønn	Alder	Yrke	Reisedøgn (per år)	Varighet
31.10 I1	M	38	Politi	3-4	07:51
31.10 I2	M	58	Offshore	50-70	10:53
31.10 I3	M	35	Phd student	50	21:41
31.10 I4	M	28	Phd student	30	10:39
31.10 I5	K	45	Anleggsbransjen	2-3	3:52
31.10 I6	K	35	Jobb	en del	3:18
31.10 I7	M	35	Politi	30-40	3:30
31.10 I8	M	38	Forskningssjef	50-60	2:30
31.10 I9	M	54	Distriktssjef	7-8	2:11
31.10 I10	M	45	Innkjøpssjef	30-40	2:34
31.10 I11	K	43	Spesialpedagog	5	3:22
31.10 I12	M	27	Revisjons- medarbeider	60	4:07
31.10 I13	K	45	Kokk	15-20	4:22
31.10 I14	K	44	Sekretær	30	5:04
31.10 I15	M	21	IT-konsulent	10	5:20
17.11 I1	K	21	Student	4-5	2:59
17.11 I2	K	53	Hjelppeleier	10	4:59
17.11 I3	M	28	Tømrer	1-2	3:59
17.11 I4	M	30	Tunnelarbeider	40	4:36
17.11 I5	M	26	Journalist	30	9:36
17.11 I6	M	35	Ukjent	20-30	16:51
17.11 I7	M	68	Pensjonist	2	Uten opptak
17.11 I7	K	68	Pensjonist	2	Uten opptak
17.11 I8	K	62	Aktivitør	3-4	Uten opptak
17.11 I9	M	48	Ukependler	50-100	4:24
17.11 I10	M	41	Lastebilsjåfør	2-4	9:53

Tabell 7.3: Intervjuoversikt

rett etter at situasjonene i sikkerhetskontrollen hadde oppstått. Dette har gjort at vi har fått reelle og troverdige data om opplevelsen av møtet med teknologien, som er essensielt for troverdigheten av forskningen.

Vi strevde med å få til det beste representative utvalg av reisende. Etter to runder på Værnes satt vi igjen med det vi mener ble et godt utvalg. Figur 7.4a viser oss aldersfordeling av de reisende. Denne er vi fornøyd med, og vi fikk den spredningen vi hadde ønsket oss. Kjønnfordeling (figur 7.4b) er vi mindre fornøyd med. Vi synes det ble litt skjev fordeling, men alt tatt

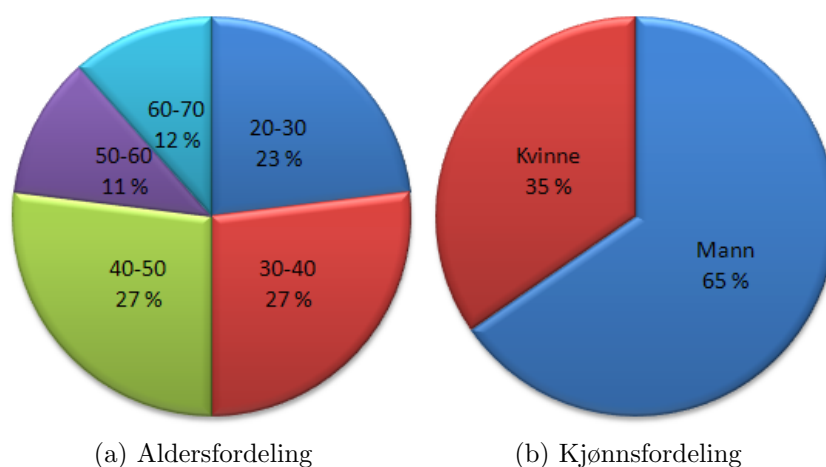
i betraktning, så var fordelingen omtrent slik på flyplassen. Med tanke på målet om å intervjuere reisende med minoritetsbakgrunn møtte vi på vanskeligheter, på Værnes var det bare etnisk norske når vi var der og utvalget våres ble deretter. Vi kunne ha fått flere erfaringer og opplevelser med et mer variert utvalg, men samtidig mener vi at dette ikke gir oss feil inntrykk av flyplassikkerhet og at våre resultat er troverdig.

Vi snakker om kvantitativ data i form av fordeling av kjønn og alder i forhold til mengden reisende vi har intervjuet. Vi som akademikere er vant til å se på tall og håndfaste bevis. I lys av kunnskaper og erfaringer vi har gjort i teoristudiet, har vi funnet ut at vi har brukt begrepet kvantitative data feil. I stedet for å se på den totale populasjonen på hele flyplassen, og utvalg i prosent i forhold til den, har vi gjort et likt utvalg av mengden reisende med forskjellig kjønn, alder og etnisk bakgrunn. Fordelingen som er illustrert i figur 7.4 kan vi dermed ikke bruke som en korrekt inndeling av den virkelige populasjonen på flyplassen, og blir dermed bare en illustrasjon av vårt utvalg.

Vi hadde problemer med å få enkelte reisende til å delta aktivt under intervjuene. Vi fant det vanskelig å få kontakt med dem, og ble dermed nødt til å stille ledende spørsmål får å få tak i de svarene vi ønsket. Til tross for ledende spørsmål var det enkelte som ikke lot seg åpne, og intervjuene kan ha blitt farget av dette. Dette kan ha påvirket forskningen vår ved å redusere kvaliteten av data, forårsaket av at reisende har svart det vedkommende har trodd vi var på jakt etter, fremfor å fortelle sin egen historie. Vi ser i ettertid at vi kunne ha forberedt oss litt bedre på det å dra ut svarene fra reisende. Vår tilnærmede med å bare hive oss ut i anskaffelsen av data, gjorde at vi ikke fikk forberedt oss godt nok. Ved at enkelte kan ha svart hva vi *ville*, kan resultatet være farget av våre tanker og erfaringer rundt temaet. Hadde vi klart å fått med de reisende mer aktivt i noen av intervjuene, ville kanskje resultatene blitt noe anderledes enn hva de er i dag. I tillegg til dette ser vi at resultatene våre er basert på nordmenn. Hadde vi klart å fått tak i det utvalget vi hadde planlagt, ville dette også ha vært med på å forandre resultatet. Dette var noe vi ikke tenkte så mye gjennom i intervjuprosessen, men vi har blitt bevist over det i ettertid.

7.3 Analyse

For hver tur til Værnes for å intervjuere, ventet en lengre seanse med transkribering. Transkriberingen tok veldig lang tid til å begynne med, på grunn av



Figur 7.4: Fordeling mellom reisende

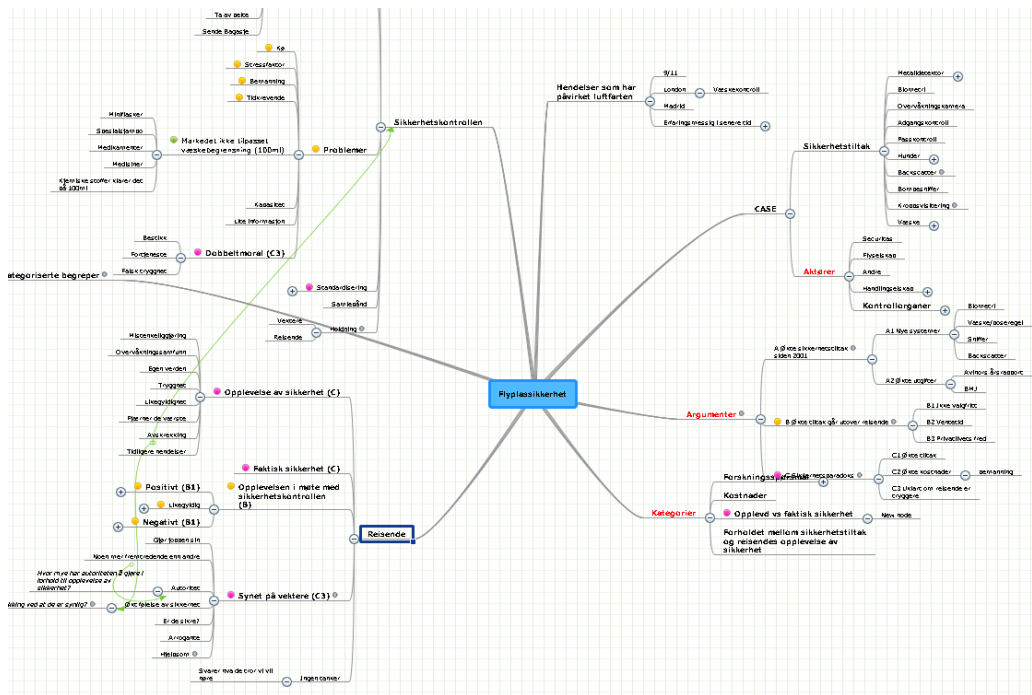
at det er mye støy på flyplassen, men vi ble vant bakgrunnsstøyen etterhvert. Transkripsjonene skrev vi ned, og på bakgrunn av tilleggsinformasjonen vi spurte om under intervjuene, lagde vi en tabell med oversikt over de reisende vi intervjuet. Tabellen inneholder dato for når intervjuet fant sted, kjønn, alder, yrke, hvor mange reisedøgn personen har i løpet av et år og varigheten av intervjuet (tabell 7.3 s. 87). De fleste intervjuene viste seg å inneholde informasjon som vi kunne bruke, og vi skrev ut transkripsjonene og hengte de opp på en tavle for å lage en visuell oversikt over intervjuene. Til tross for at tavlen var ment for å lage en oversikt, ble resultatet totalt uleselig og det virket tilsynelatende bare som et forheng over tavlen, uten å gi oss annet enn hodebry.

Neste steg ble å dekomponere informasjonen, også kalt *chunking*, der vi leste gjennom intervjuene og noterte ned og lagde merkelapper om viktige hendelser, opplevelser, påstander, ord og uttrykk rundt flyplassikkerhet. Merkelappene var ment som et oversiktlig tankekart, men selv om vi redusert mengden tekst fra 36 sider til 1, hadde vi fortsatt like mye informasjon (figur 7.6). Manglende oversikt førte oss til å angripe datamengden på en litt aner-



Figur 7.5: MindMeister

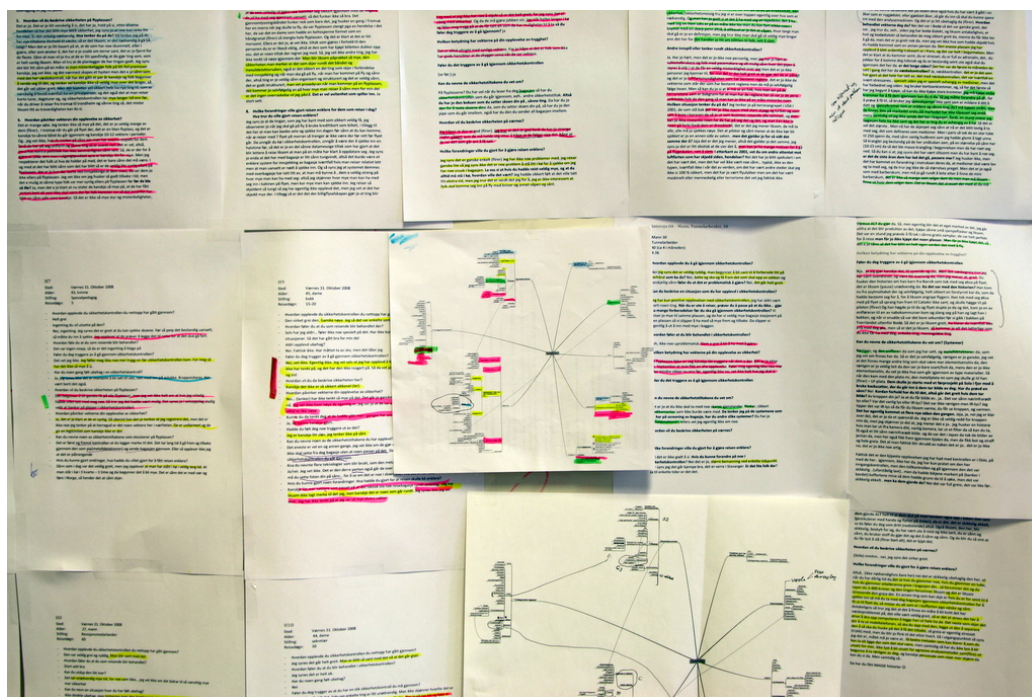
7.3 Analyse



Figur 7.7: Tankekartet på MindMeister

langt i prosessen vi hadde kommet, samt hvilke data vi hadde samlet inn. Med kartet og kategoriene som utgangspunkt valgte vi ut forskjellige farger til hver kategori og gikk tilbake til tavlen vår med transkriberte intervjuer og lot fargene strømme på (figur 7.8). Dette resulterte i en totalforvandling av *forhenget* og det visualiserte hvilke kategorier som gikk igjen i de forskjellige intervjuene. Vi hadde på forhånd en tanke om hva vi kom til å finne ut, og intervjuene var preget av opplevelser av sikkerhet, møtet med sikkerhetskontrollen, privatlivet og forholdet mellom opplevd sikkerhet og faktisk sikkerhet som tilsvarte våre forhåndsantakelser. Oversikten medførte enkelte endringer i tankekartet og omplasseringer av temaer under forskjellige kategorier. Med oversikten transkripsjonsveggen vår illustrerte, begynte vi å trekke ut sitater og gruppere dem etter kategoriene. Dette var med på å legge grunnlaget for resultatene våre.

Underveis i utformingen av resultatene fikk vi mange svar på de to første forskningsspørsmålene, men det tredje; *Hvilke teknologier og IT-systemer virker avskrekkende på reisende*, som vi i utgangspunktet hadde tatt med som et supplement til de andre i midten av forskningsperioden, fant vi ikke data om. Dermed valgte vi å forkaste forskningsspørsmålet og ha fokuset på de to



Figur 7.8: Kategorisering av intervjudata

opprinnelige. I figur 7.9 finner vi en oversikt over de forskningsspørsmålene vi ble å legge fokuset på, og en tidslinje over gjennomføringen av datainnsamlingen.

I fellesskap med resten av forskningsgruppen, hadde vi en sesjon der veilederen gikk gjennom ett intervju fra hver gruppe. På forhånd hadde vi gått gjennom intervjuene og analysert etter beste emne, men å analysere intervju er vanskelig selv for de erfarne. Med synspunkter fra flere personer er det lettere å gå i dybden for å kunne se en større helhet av et intervju. Av intervjuer lærte vi å se på hvordan den intervjuede har valgt å ordlegge seg, hvordan pronomen brukes til å generalisere eller poengtere utsagn, hvordan latter brukes til å avvæpne, dytte fra seg opplevelsene ved en hendelse eller som en avledningsmanøver for å bortforklare egne feil i forhold til situasjonen som beskrives. I tillegg er valg av ord, der det for eksempel brukes et animalistisk ord (uglesett) i beskrivelse av noe teknologisk, noe vi må se etter for å finne ut om det ligger noe i bakgrunn som ikke kommer klart frem i selve intervjuet. Ved å se på helheten og bruke de overnevnte teknikkene var det lettere å se underliggende informasjon, opplevelser og budskaper som beskriver opplevelsen av møte med sikkerhetsteknologier på flyplassen.

Hva trenger vi å vite?	Hvorfor trenger vi å vite det?	Hvilke data vil svare på spørsmålene?	Hvor kan vi finne disse dataene?	Tidslinje for anskaffelse av data
Hvilke sikkerhetssystemer er i bruk på norske flyplasser og hvem lager og distribuerer dem?	For å få en oversikt over de sikkerhetssystemene som eksisterer i dag og hvem som kontrollerer at reglene blir fulgt	Informasjon fra dokumenter, nettsider og ansatte ved lufthavnen	Internett, kontaktpersoner hos organisasjonene som er tilknyttet sikkerhetssystemene; Avinor og Securitas	23.09.2009: Intervju med Avinor 23.10.2008: Omvising Værnes
Hvordan opplever reisende møtet med sikkerhetsteknologier?	For å kunne svare på forskningsspørsmålet; hvordan opplever og reflekterer reisende på møtet med sikkerhetsteknologier?	Reisendes opplevelser, tanker, følelser, erfaringer og historier	Intervju og observasjon med reisende på flyplassen	31.10.2008 og 17.11.2008: Intervju med reisende
Hvordan reflekterer reisende over sikkerhetsteknologier?	For å vite hva de reisende tenker om sikkerhetsteknologier	Reisendes opplevelser, tanker, følelser, erfaringer og historier	Intervju med reisende på flyplassen	31.10.2008 og 17.11.2008: Intervju med reisende
Hvordan gir reisendes mening til opplevelsen av sikkerhet i møtet med sikkerhetsteknologier?	For å kunne analysere de systemene som gir økt trygghet og ta de erfaringene med inn i andre eksisterende og nye sikkerhetsteknologier	Erfaringer og påstander fra reisende. Informasjon gitt av tidligere spørreundersøkelser	Hos reisende og ansatte på flyplassen og tidligere forskning	31.10.2008 og 17.11.2008: Intervju med reisende
Hvilke teknologier og IT-systemer er med på å forbedre reisendes opplevelse av trygghet?	For å kunne analysere de systemene som gir økt trygghet og ta de erfaringene med inn i andre eksisterende og nye sikkerhetsteknologier	Erfaringer og påstander fra reisende. Informasjon gitt av tidligere spørreundersøkelser	Hos reisende og ansatte på flyplassen og tidligere forskning	31.10.2008 og 17.11.2008: Intervju med reisende

Figur 7.9: Datamatrise for reisendes møte med sikkerhet og sikkerhetsteknologier på flyplasser

Mennesket er et reflekterende skapning som ofte tenker over en hendelse før, under og etter for å skape en helhetlig forståelse. Under analysen har vi brukt teorien fra kapittel 3 med fokus på McCarthy og Wright (2004) sine begrep på indre og ytre meninger i bruk og opplevelse av teknologi. I tillegg har vi sett på hvordan brukere av teknologi reflekterer over samspillet mellom bruker og teknologien. Vi har brukt denne teorien som et sett briller (rammeverk), der vi har gått i dybden av dataene våre for å se hvordan reisende reflekterer og gir mening til møtet med sikkerhetsteknologier.

7.4 Sammendrag

Vi har tatt utgangspunkt i teorien fra kapittel 3, som omhandler bruksopplevelsen mellom menneske og teknologi, og brukt tre av Klein og Myers (1999) sine punkter om fortolkende forskning (kap 5.6). Forskning baserer seg på gyldighet, pålitelighet og generalisering og at man setter funn i sammenheng med teori. Vi har gjennomført et case-studie og intervjuene og møtene på flyplassen har vært med på å øke vår forståelse av forskningsettingen. Dette har gitt oss en større forståelse av intervjusituasjonen samtidig som det har bidratt til at vi har fått bedre data av de reisende, på grunn av at vi har oppsøkt dem på området der de bruker sikkerhetskontrollen.

Selv om folk har hatt forskjellig bakgrunn, har vi blitt nødt til å se dypere på hvordan de har reflektert rundt emnet. For eksempel; når en reisende har uttrykt seg uklart: *Tror det er i orden. Nja, virker greit. Det er ikke så farlig. . .*, ut fra dette har vi prøvd å se hvordan den sosiale relasjonen mellom reisende, flyplassen og oss som forskere har påvirket hverandre. Vi har sett på hvordan reisendes overbevisning, samtykke, tillit og oppmerksomhet til flyplassikkerhet påvirker opplevelsen i møte med sikkerhetsteknologier brukt i flyplassikkerhet.

I forskningen vår, har vi tatt til etterretning at vi hadde en annen bakgrunn enn de vi intervjuet. Vi studerer informatikk, mens de i Avinor jobbet med drift av flyplass, og de reisende hadde andre bakgrunner. Dette gjør at vi tolker ting på forskjellig måter, og det kan være at andre forskere kunne endt opp med andre resultater enn det vi har gjort. Vi mener at vår måte å angripe forskningen på, med hjelp av teori gjør våre resultater og analyse troverdig.

Del IV

Resultat og diskusjon

Kapittel 8

Resultat: Sikkerhetsteater

Utgangspunktet for forskningen vår er antakelsen om at sikkerhetstiltakene i sivil luftfart er overdrevet og at reisende opplever en utrygghet forbundet med de overdrevne tiltakene. Vi har valgt å studere hvordan informasjon og kommunikasjonsteknologi (IKT) er med på å skape omstendigheter som begrenser og fremmedgjør grupper gjennom å fokusere på motstand, konflikter og selvmotsigelser hos brukerne av teknologien. Dette skyldes som oftest at de stiller seg uforstående til hensikten med sikkerhetstiltakene, og dermed oppleves det som meningsløst.

I kapittel 3 kom vi frem til at erfaring og kunnskap skapes i samspillet mellom teknologi og menneske. I dette kapitlet vil vi fokusere på bruk av IKT i sikkerhetskontrollen på en flyplass, og hvordan reisende tilpasser seg og opplever møtet med både teknologi og vektere. Følgene av IKT-bruk i sikkerhetskontrollen for reisende som gruppe og individ er dermed et grunntema for dette kapitlet.

Data har vi samlet inn under semistrukturert intervju med reisende (kap 5), og sikkerhet- og fagansvarlig hos Avinor på Værnes. Dette er med på å gi svar på forskningsspørsmålene:

- Hvordan opplever, reflekterer og gir reisendes mening til opplevelsen av sikkerhet i møtet med sikkerhetsteknologier?
- Hvilke teknologier og IT-systemer er med på å forbedre reisendes opplevelse av trygghet?

Under analysen har vi forsøkt å finne et overordnet tema fra intervjuene med

de reisende. Mange reisende snakker om forberedelser forbundet med tidsforbruk, og hvordan de kan komme seg effektivt gjennom sikkerhetskontrollen uten å møte på problemer. Temaene vi har valgt å dele kapittelet opp i består av forskjellige områder med stor avstand (figur 8.1), men vi ser at alle disse kommer inn på rollen som reisende har i sikkerhetskontrollen (kap 8.1). Sikkerhetsteknologiene, i samarbeid med rollene som spilles av vektere og reisende, har ført oss til å se på sikkerhetskontrollen som et *sikkerhetsteater*. Sikkerhetsteknologiene på flyplassen blir iscenesatt av sikkerhetsteateret, der samhandlingen mellom teknologi og brukere (reisende og vektere) spiller forskjellige roller for å utøve sikkerheten.

Vi har valgt å presentere resultatene i form av tema. Disse temaene går igjen i de fleste intervjuene. Vi tar for oss viktige tema som går på opplevelsen av sikkerhet og hvordan enkelte hendelser kan avgjøre hvordan sikkerhet oppleves. Figur 8.1 viser hvordan temaene belyser forskningsspørsmålene våre. Mørk rute indikerer at temaet gir god belysning av forskningsspørsmålet, grå rute indikerer at tema delvis belyser forskningsspørsmålet og hvit rute indikerer at tema ikke belyser forskningsspørsmålet.

På bakgrunn for aspektene vi nevnte tidligere har betydningen for rollene reisende spiller, både som individ og gruppe, stor innvirkning på opplevelsen av sikkerhet. Hvorfor er teknologi med på å fremmedgjøre dem og hvorfor spiller reisende denne rollen til tross for at de møter motstand, konflikter og selvmotsigelser ved samhandlingen med sikkerhetsteknologiene på flyplassen?

8.1 Reisendes rolle i sikkerhetskontrollen

Det første møtet med sikkerhetskontroller er ofte en lang kø som en må gå gjennom. Denne køen og rammene rundt oppleves av mange reisende som et hinder før en kan gå om bord på flyet. Fordi det kan være stor pågang av reisende ved noen tidspunkt, kan det være lange køer i sikkerhetskontrollen. Ventetiden blir derfor lang. Køen oppleves som et irritasjonsmoment for mange: *“man blir jo kanskje litt sur noen ganger når det er fryktelig mange luker og ingen av dem er betjent og det er milevis med kø”* (31.10 I5). Ventetiden i køen oppleves gjerne som bortkastet: *“det er frustrerende å stå en halv time i kø for å komme gjennom sikkerhetslusa.”* (31.10 I10).

Køen oppleves ikke direkte ubehagelig, men skaper en irritasjon. Mange reisende opplever at bemanningen i sikkerhetskontrollen er for liten i forhold til arbeidsmengden med å få reisende og håndbagasje gjennom:

8.1 Reisendes rolle i sikkerhetskontrollen

#	Tema	FS1	FS2
8.1	Rolle som reisende	■	
8.2.1	Reisende	■	■
8.2.2	Trusselbilde	■	■
8.3	Motsigelser	■	■
8.4	Intingrenser	■	
8.5	Mistenkeliggjøring	■	
8.6	Vektene	■	
8.7	Væske	■	■
8.8	Markedet	■	

Figur 8.1: Oversikt over hvilke tema som belyser forskningsspørsmålene

Det måtte rett og slett være flere sånne kontrollpunkt, flere innganger, større bemanning. Så kunne man jo selvfølgelig selv om det hadde vært, det hadde ikke vært noe jeg hadde stemt for, men man kunne jo ha nektet folk å hatt med alt mulig av håndbagasje, selvfølgelig. Da måtte alt hadde måtte blitt sjekket inn, da hadde det gått veldig fort, hvis du bare kunne hatt med penger og mobiltelefon liksom, at det var det eneste du fikk lov til å ta med deg. (17.11 I5)

Mange reisende irriterer seg også over at andre ikke er forberedt før selve sikkerhetskontrollen. “Når alle skal begynne å kle av seg like før de skal gjennom den alarmer, metalldetektoren, så tar det veldig lang tid” (17.11 I5). Spesielt ompakking, når datamaskinen må ut, gjør at opplevelsen blir forverret. Tiden er derfor et viktig aspekt i reisendes møtet med sikkerhetskontrollen, og reisende ser behovet for å bruke kort tid i sikkerhetskontrollen for å unngå dannelse av kø og den belastningen det er å stå i køen.

Et felles fokus hos mange reisende er at de forbereder seg for å komme raskt gjennom sikkerhetskontrollen. Denne forberedelsen er rollen reisende utfører for å gjøre reisen enklere for seg selv, og de fleste reisende tilegner seg denne rollen ved å reflektere rundt erfaringer de gjør i møtet med sikkerhetsteknologier (McCarthy og Wright, 2004). Rollen utfører de fleste, uansett om de ser på sikkerhetskontrollen som et bidrag til å gjøre reisen med fly tryggere, eller om de er uforstående til sikkerhetskontrollens mening. Rollen utføres for å unngå å havne i trøbbel og for å vedvare sikkerheten som nevnt i forbindelse med sikkerhetsteateret (kap 8). Til tross for at reisende prøver å oppføre seg sikkert i denne situasjonen, vil ikke det nødvendigvis føre til at de opplever

situasjonen som sikker (Mathiasen og Bødker, 2008).

8.1.1 Kontrollert

Sikkerhetskontrollen krever at de som bruker den gjør enkelte forberedelser i forkant for å gjøre gjennomgangen så effektiv som mulig (vedlegg C.1). Reisendes rolle kan forstås som å unngå å bli stoppet for å komme seg fort gjennom. Sikkerhetskontrollen er tilrettelagt for å overholde sikkerhetskrav samtidig som kø og venting holdes på et minimum. Sikkerhetspersonalet på flyplasser anbefaler forberedende tiltak, slik at kø unngås eller reduseres. De viktigste tiltakene er å kvitte seg med alt av metall og plassere dette i håndbagasje eller ytterklær og plassere væskebeholdere i en gjennomsliktig pose. Dette må gjennomlyses separat, og på den måten sparer de tid for seg selv og for andre. Noen reisende er klar over disse forberedende tiltakene og er fokusert på at de skal komme seg kjapt gjennom, for å unngå å møte vanskeligheter: *“jeg gjør som det skal gjøres, ferdig med det.”* (17.11 I10). Mange reisende opplever hele situasjonen som en oppgave som *må* gjøres, og utfører den uten å tenke over hvor håpløs den virker av å til.

Reisende ser behovet for å bruke kort tid i sikkerhetskontrollen. Ved ankomst til sikkerhetskontrollen er reisende fokusert på å komme seg fort gjennom, og spesielt de som har forberedt seg på forhånd har denne innstillingen. De reisende som er fokusert på å forberede seg før sikkerhetskontrollen irriterer seg over de som står foran som ikke har forberedt seg, fordi det er nettopp de som lager køen. Vanskelighetene som blir nevnt, er ikke at vekterne skal kjefte på deg hvis du ikke gjør jobben din og forbereder deg, men de som er bak deg: de reisende. Reisende har en rolle å komme seg fort gjennom sikkerhetskontrollen. De irriterer seg over andre som ikke forbereder seg og de er derfor bevisst på å utføre rollen sin så godt som mulig for å unngå problemer. Det er ikke den reisende det skal stå på når det stopper opp i sikkerhetskontrollen.

Det er jo greit når man reiser på sånne dagsturer for jeg har ikke noe sminke med meg, ikke noe pc, veldig lite stæsj, å reise uten belte og uten smykker, og jeg er veldig kontrollert på at ting skal gå fort så jeg møter aldri noe vanskeligheter gjennom sikkerhetskontrollen[. . .] Man gjør jo det man kan for og ikke komme opp i trøbbel. Jeg bruker å ta på meg bukse for eksempel så jeg slipper å ta på belte, så jeg slipper å ta det av. Tenker alltid på hvis

8.1 Reisendes rolle i sikkerhetskontrollen

jeg får småpenger når jeg er ute å reiser så hiver jeg det i jakka istedenfor å hive det i buksa. [...] sånn man gjør for å gjøre det enklere for seg selv. (31.10 I3)

Tiltakene oppleves som noe reisende må gjøre for å ikke komme opp i trøbbel, der det hele handler om å gjøre det enklere for seg selv slik den reisende over uttrykker. Hvorvidt det øker de reisendes opplevelse av sikkerhet eller ikke har betydning. De spiller bare rollen sin i forbindelse med sikkerhetsteateret som er satt opp, og er bare ute etter å tilfredsstille vekterne og de andre reisende. Utfører de reisende ikke denne rollen havner de i en situasjon der de blir presset i to retninger; på en side er du klar over at du er dårlig å spille rollen som reisende, på den andre siden medfører det at de bak deg irriterer seg over dine manglende handlinger. Dette skaper en opplevelse der reisende føler seg mistenkeliggjort. Det er viktig å bli vant med teknologien for å kunne vite hva rollen går ut på, og det er nettopp det som oppleves som stressende, at du ikke vet hvordan du skal forholde deg til teknologien. Dette oppstår spesielt med nye teknologier når reisende ikke vet hvordan de skal forholde seg til dem. Det er også et problem med teknologier som har eksistert en stund, for det er ikke alltid like klart hvordan reisende skal spille rollen sin i møtet med teknologien. Spesielt de som ikke reiser så mye har dette problemet, og det kommer av manglende erfaring med teknologien. Til tross for en variabel erfaring med teknologien, spiller de reisende rollen som mellommenn. Det er med på å skape handlingsforløpet til reisende, vektere og teknologien i møtet med sikkerhetskontrollen og forholdet på tvers i forhold til sikkerhetsteateret. Der mye av innsatsen til mange reisende oppleves som noe som må gjøres for å holde flyten gjennom sikkerhetskontrollen.

På bakgrunn av dette mener reisende at det er viktig å ha fokus på forberedelser før sikkerhetskontrollen, ikke bare for å unngå trøbbel, men også for å redusere tiden hver enkelt bruker gjennom sikkerhetskontrollen. Om det oppleves som noe man *må* gjøre, eller bare er rutine, er likegyldig hvis en ikke forbereder seg. Det går utover de andre reisende og sikkerheten hvis man ikke utfører rollen sin godt nok.

8.1.2 Sinker

Ikke alle reisende utfører rollen de er tilordnet i sikkerhetskontrollen. Dette skaper kø, som bidrar til å skape frustrasjon og irritasjon hos de som faktisk følger de forberedende tiltak. “*Det nytter jo ikke veldig mye for folk foran deg*

de blir jo stoppet” (31.10 I3). Det medfører at de som forbereder seg, mister motivasjon til å fortsette med det så lenge andre foran dem ikke følger de samme spillereglene. At reisende ikke forbereder seg til sikkerhetskontrollen kan skyldes manglende informasjon og erfaring.

De som reiser ofte har erfaring med hvordan prosedyrene er i en sikkerhetskontroll, og vet at det går ut over dem selv og andre hvis de ikke gjør det enklest mulig: *“Hvis alle passer på å legge i det de har, kle av seg før dem kommer til sikkerhetskontrollen det som skal være av [...]” (17.11 I2). Dette gjøre reisen enklere både for dem selv og for andre.*

Det (trykk) er jo litt både de andre reisende og kanskje vekterne sin skyld at det går så seint, at man ikke, rett å slett kanskje kunne ha informert litt bedre, vært noen flere som kunne gått i køen å bedt folk om å gjøre seg klare å den typen kunne gått litt raskere. [...] Når alle skal begynne å kle av seg like før de skal gå gjennom den alarmer, metalldetektoren, så tar det veldig lang tid. (17.11 I5)

Mange er ikke klar over hva sikkerhetskontrollen reagerer på og at ansvaret burde ligge på de som legger ut informasjon om sikkerhetskontrollen. En liste med informasjon som ligger på hjemmesidene til de som har sikkerhetsansvaret (OSL, 2009; Avinor, 2008a) er ikke direkte tilgjengelig i sikkerhetskontrollen på Værnes. Alle reiser ikke like mye og kan ikke ha de samme forutsetningene til å kunne reflektere over opplevelser fra sikkerhetskontrollen, som andre reisende. Et slikt oppslag vil kunne gi reisende den informasjonen de trenger for å kunne utføre reisendes rolle i sikkerhetskontrollen.

8.1.3 Blir flinkere

Problemer med kø og venting i sikkerhetskontrollen er vanskelig å unngå i travle perioder, men selv om det oppstår køer, er det mange som lærer hva som foregår i sikkerhetskontrollen. De som reiser mye, lærer seg at kø og ventetid er en del av helheten, til tross for at det ikke er noe en ønsker. Reisende blir flinkere til å forberede seg til sikkerhetskontrollen over tid ved at de reflekterer over hva de gjør i møtet med sikkerhetskontrollen. Oppdager de at sikkerhetsportalen reagerer på mynter å klokke så tar de disse av ved neste møte. Mange reagerer også med *aha* opplevelser i møtet med sikkerhetskontrollen fordi de ikke alltid vet hva sikkerhetsportalen reagerer

8.1 Reisendes rolle i sikkerhetskontrollen

på i form av håndbagasje, klær, sko og lignende. Det er jo nettopp erfaringen som avgjør hva en vet å ikke.

Erfaringer kommer ikke bare av opplevelsen, men også ved at bruker reflekterer over hva som gikk galt (McCarthy og Wright, 2004). For eksempel i et intervju var det en som sa; *“jeg har ingenting oppi skoen, annet en glidelås”* (17.11 I2). Denne reisende reflekterte seg frem til at det var glidelåsen på skoene som sikkerhetsportalen reagerte på, og vil ta denne erfaringen med seg til neste møte med teknologien. Det handler om å frigjøre seg for ting som sikkerhetsportalen reagerer på, og *“Det blir jo så man lærer seg hva som er lurt å ha på”* (31.10 I6). Erfaring og kunnskap kommer med tiden og *“de fleste blir jo flinkere og flinkere på en måte å frigjøre seg for ting som pip. De har gjort seg kjent med systemet og det fungerer likedan hele tiden, virker ikke som det er noen overraskelse”* (31.10 I3). De som har erfaring er ofte de som reiser mye; forretningsfolk, reiseglade mennesker osv. Denne gruppen er mye ute å reiser og danner seg et erfaringsgrunnlag ved at de for hver reise tar med seg nye erfaringer i møtet med sikkerhetskontrollen.

Motsetningen til de som har erfaring og vet hva de skal gjøre i forbindelse med sikkerhetskontrollen, er de som reiser veldig lite. Disse kan være eldre og unge mennesker, men det er ingen aldersgrupper av de vi intervjuet som utpeker seg mer eller mindre av de som reiser lite eller mye. De personene som har litt erfaring og:

de som er vant til å reise litt [...] vet på en måte hva en går gjennom, at en må ta ut pcen sin, få ut all, legge all væske inn i en pose ta av seg sko og belte og mynter og sånn. De som kanskje ikke er like vant til det kan bli overrasket over at det er så mye.. altså har du ikke reist siden 90-tallet så vil du nok bli litt overrasket over at det har blitt litt strengere for å si det sånn. (17.11 I5)

Mange reisende har gitt uttrykk for at de forbereder seg til kontrollen, men det er ikke alle. Reisende har veldig lett for å legge skylden over på andre hvis det går tregt i sikkerhetskontrollen. Mye har skjedd siden 90-tallet (kap 4.1) og store forandringer er gjort i forbindelse med sikkerheten på flyplasser. Av den gruppen reisende som ikke forbereder seg, er det damer med mye sminke i håndbagasjen som trekkes klarest frem.

Jeg putter alt ned i bagasjen. Jeg har med meg jakke og lommebok. Man behøver ikke ha med seg en masse sminker og tannkrem og

møkk og dritt inn på flyet. Det kan ligge i bagasjerommet. Det er derfor det er der [...] folk må få ei litt annen holdning. (17.11 I10)

Det finnes en del informasjon om hva som er lov å ha med seg i håndbagasje samt om hva sikkerhetsportalen reagerer på. Enkelte av tingene som blir nevnt kan virke ganske meningsløse. Her blir spesielt sko trekt frem som et problem i møtet med sikkerhetskontrollen. Det råder en usikkerhet rundt det å ta av seg skoene og de andre forberedelsene som må gjøres før sikkerhetskontrollen.

8.1.4 Venner seg til sikkerhetskontrollen

Til tross for at alle ikke forholder seg til rollen som reisende før sikkerhetskontrollen og til stadighet skaper kø og ventetid for andre, venner mange seg til kø og venting i forbindelse med sikkerhetskontrollen og de sikkerhetstiltak som eksisterer på flyplassen. Det meste av ny teknologi som fremstår i sikkerhetskontrollen krever en viss tilvenningsfase (Orlikowski, 1996; Keen, 1981) og alt kan ikke regnes å være 100% effektivt i starten. Det kan ta noen år før en venner seg til et nytt sikkerhetstiltak, men det er jo bare noe en må gjøre. En kan jo bestemme seg for å ikke reise med fly, og vil dermed unngå sikkerhetskontrollen. For mange er ikke dette et reelt valg, og må tilrettelegge seg etter kravene fra sikkerhetskontrollen:

det nærmest skapes et hysteri men det er jo sånn som med det her væskekontroll, når det har gått et par år kanskje og folk begynner å venne seg til det, og tenker vel kanskje ikke så veldig mye over det lenger, så det går vel sikkert greit. [...] ting er jo veldig [...] godt strukturert, man vet prosedyrene når man kommer på en flyplass, det kommer jo selvfølgelig an på hvor mye man reiser og sånn men for min del er det ingen overraskelse vil jeg påstå. (31.10 I3)

På bakgrunn av dette er det viktig å se på hvordan sikkerhetskontrollen og bruk av teknologien er med på å skape atmosfæren rundt opplevelsen av reisen. Erfaring og refleksjon rundt opplevelser ved bruk av ny teknologien er med på å forbedre opplevelsen av sikkerhet. Det er viktig å tenke på at det kommer ny teknologi ganske ofte. Teknologien må tilpasses for at den skal

kunne være så effektiv som mulig, og teknologien er med på å endre måten brukerne ser på den (McCarthy og Wright, 2004). Over tid gjør brukernes tilegnede erfaringer seg at de tilpasser seg teknologien og blir vant til å bruke den. Til tross for at mange blir vant til å utføre rollen sin i sikkerhetskontrollen er det mange som ikke helt forstår meningen med den. Reisende forteller at de er uforstående til meningen med kontrollen, men spiller allikevel rollen. Dette er en måte å få publikum (vektene og andre reisende) til å føle seg vel under utførelsen av sikkerhetsteateret, samtidig som den reisende selv unngår å komme opp i ubehagelige situasjoner.

8.2 Reisendes opplevelse av sikkerhet og trusselbilde

Reisende opplever sikkerhetskontrollen på forskjellige måter. Hvordan reisende oppfatter sikkerhetskontrollen er avhengig av reisens lengde, vektene og andre reisende. Mye av sikkerhetskontrollen går på hvor mye reisende må forberede seg for hver gang de skal gå gjennom sikkerhetsportalen. For de som reiser mye, vil denne prosedyren til slutt bli en rutine hvor de *spiller* den samme faste rollen som tidligere. Den variable kunnskapen hver enkelt reisende har, er avhengig av hvor mye de har lært av refleksjoner rundt tidligere hendelser og observasjon av andre reisende i møtet med sikkerhetskontrollen.

Noen reisende ser på sikkerhetskontrollen som unødvendig og bortkastet. De tror ikke på terror i norsk luftfart, og ser ikke hvorfor de skal bli plaget av sikkerhetskontrollen for hver gang de skal fly. Det er også en del reisende som ser på sikkerhetskontrollen som unødig i forhold til terror, men at den har en preventiv effekt og holder orden blant de reisende. Alle kan være trygge på at ingen har med våpen og lignende, slik at reisende slipper ubehagelige hendelser.

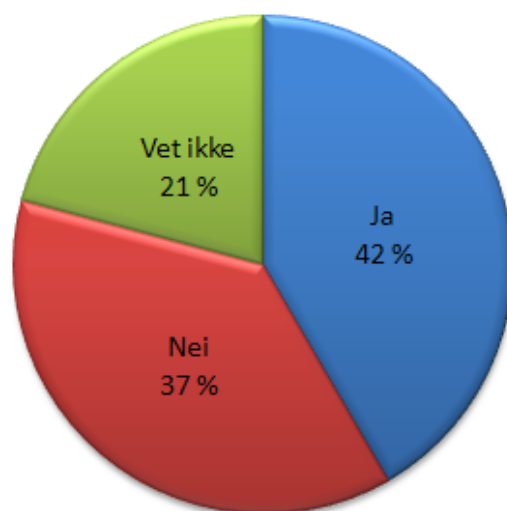
8.2.1 Opplevelse av sikkerhet

Nødvendigheten rundt sikkerhetskontrollen avhenger av lengden på reisen, vektene fremtreden og de reisende. For de som forbereder seg til sikkerhetskontrollen oppleves møtet med sikkerhetskontrollen på korte turer som ok, de tar med seg det mest nødvendige og møter ikke på noen problemer. Denne prosessen er en rutine som mange har innarbeidet over tid, ved å reflektere

over tidligere opplevelser i møtet med sikkerhetskontrollen. Reisende har; *“lært hva man kan ta med og kan man ikke kan ta med.”* (31.10 I3) gjennom å bli fratatt enheter i sikkerhetskontrollen. *“jeg hadde en brusflaske liggende i sekken, som jeg hadde kjøpt i morres og glemt helt av[. . .] Så det var en liten bummer men (flirer lett) dem tok den.”* (31.10 I3). Denne reisende reagerer på sin feil i utførelsen av rollen som reisende med å flire bort situasjonen. Denne situasjonen oppleves ubehagelig for den reisende. I etterkant av en lignende hendelse der han hadde glemt en Leatherman i håndbagasjen, og hvor vekterne hadde pakket den inn i en stor pappeske, *“sto jeg og ventet på den på bagasjebåndet (flirer) det var en litt spesiell opplevelse, men det er klart du får jo en del spørsmål, Jeg flirte den jo bare bort”*. Den reisende hadde glemt at han hadde den i bagasjen sin, i likhet med brusflasken han glemte i sekken. Disse opplevelsene fikk han til å tenke over hva som skjedde. Han ble først forbauset over at Leatherman var der. Reaksjonene rundt ble ganske sterke ved at han tenkte på hva vekterne kom til å si; *hva skal du med den her?* I etterkant flirte han bare bort situasjonen og har erfart hvordan han kan forberede seg mer.

Mange reisende opplever sikkerhetskontrollen som noe de må gjøre, de syns at den er ryddig og de erfarer at de over tid blir vant til å forberede seg på forhånd. Av noen oppleves sikkerhetskontrollen som en pirkete stressfaktor som ødelegger litt av opplevelsen med å reise. Til tross for at sikkerhetskontrollen for mange oppleves som en rutine, er det en merkbar forskjell fra flyplass til flyplass. Reisende har en oppgave i sikkerhetskontrollen, som er å komme seg fort gjennom uten å hindre andre (kap 8.1). Dette er en prosess som de reisende; *“blir vant med det etterhvert, men det virker pirkete[. . .] Det er ganske stor forskjell. Man må oftere av med skoene her (les; Værnes) enn i Oslo[. . .] Det er noe man må. Det er greit”* (31.10 I5).

De reisende har delt oppfatning rundt sikkerheten (figur 8.2). Noen mener den er god, andre er usikker og noen håper at den er god. Før sikkerhetskontrollen ble for alle, kunne folk ta med seg masse ting. Det forhindrer en med en slik kontroll. Det er ingen som vet hvor mye terror det hadde kommet til og blitt, hvis det hadde fått lov til å utvikle seg uten sikkerhetstiltak. Sikkerhetskontrollen forhindrer folk i å ta med farlige gjenstander ombord i fly og det oppleves i tillegg som en trygghet, der en hindrer ustabile mennesker innpass til flyplassen. Vekterne har strenge regler som de følger. Dette er regler som har blitt laget av sikkerhetsorganer på verdensbasis og reisende håper at reglene blir overholdt for å holde sikkerheten så høy som mulig. Det hender derimot at det glipper i sikkerhetskontrollen:



Figur 8.2: Gir sikkerhetskontrollen økt opplevelse av trygghet?

Det har jo vært noen eksempler på at folk har kommet seg gjennom med svære kniver og sånne ting, men jeg vet ikke. Jeg vet ikke om jeg føler meg mer eller mindre trygg. Jeg har ikke syntes det har vært noe problem før heller. (31.10 I5)

Glippene medfører at reisende opplever en usikkerhet rundt sikkerhetskontrollen, og stiller seg kritisk til hvor godt den egentlig fungerer og hvor godt vekterne utfører jobben sin. Vekterne er med i sikkerhetsteateret og spiller rollen som sikrere av flyplassen. I de tilfellene vekterne ikke klarer å utføre rollen sin i samhandling med teknologien, hender det at sikkerheten brytes og glipper oppstår. Dette kan medføre at reisende ikke ser hensikten til å utføre rollen og det påvirker hvor godt de spiller den. Det vil også føre til økt frustrasjon hos andre reisende, og en opplevelse av vilkårlighet i sikkerhetskontrollen.

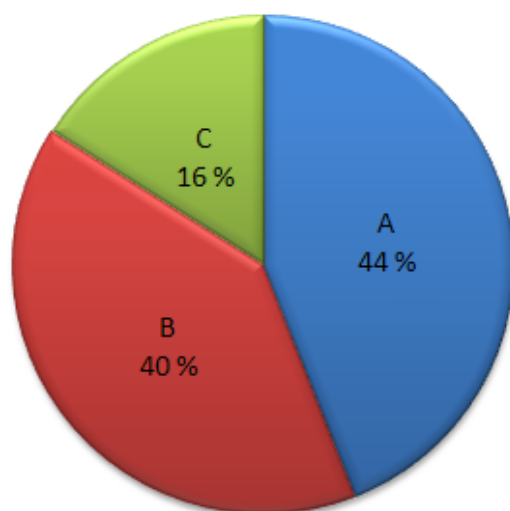
I forhold til at sikkerhetskontrollen ikke skal være der, føler noen at det er helt unødvendig, “*det var aldri sånn før, og det var ikke noe mer problem å reise da enn i dag [...] det tar mye mer tid*” (31.10 I2). Reisende uttrykte at de like greit bare kunne fjernet hele kontrollen og spesielt på innlandsreiser. En terroraksjon i Norge vil ikke vises ellers i Europa og er dermed ikke et godt terrormål (kap 8.2.2). En del av de reisende hadde den oppfatningen at den opplevde sikkerheten på flyplassen ikke var dårligere før sikkerhetstiltakene kom. Flere opplever møtet som *helt ok*, men at det er enkelte punkter som

oppleves unødvendig. Det å ta av seg skoene og alt oppstyret rundt væsketil-taket kommer klarest frem. Det er uforståelig at skoene må av, hva kan være så farlig med skoene? Og hva med væsketil-taket; “*Er det nødvendig å gå så langt?*” (31.10 I3). De reisende har et ansvar å komme seg gjennom sikkerhetskontrollen (kap 8.1), men den manglende forståelsen av å ta av seg skoene i sikkerhetskontrollen gjør det vanskeligere å spille rollen som mellommann.

Andre opplever kontrollen som en sikkerhet, og i forhold til at den ikke skal være der føler reisende seg tryggere ved at innpass av både gjenstander og personer blir kontrollert; “*Du blir jo kvitt de som ville gjort noe tull fordi de er litt forstyrret oppe i hodet*” (31.10 I1). Noen reisende ville følt seg mer utrygg hvis sikkerhetskontrollen ikke hadde vært der; “*Ja det trur jeg at jeg ville gjort. Jeg skjønner stort sett formålet med at dem (sikkerhetsteknologiene) er der [...] Det er jo bra at sikkerheten er der*” (31.10 I3). Til tross for delt opplevelse av sikkerhet har noen reisende en tendens til å legge skylden på andre hvis de opplever noe ubehagelig i sikkerhetskontrollen. Her trekkes spesielt damer med mye sminke i håndbagasjen frem som syndebukker, men det er ikke bare de som ikke følger spillereglene. Reisende som ikke forbereder seg før sikkerhetskontrollen medfører at de bak blir irritert og derfor er mange kontrollert på hva de gjør før sikkerhetskontrollen; “*jeg får noja av damer som må ta av seg støvletter, som har fire poser sminke og alt mulig[...] jeg gjør ting lettere for meg selv*” (31.10 I3). Reisende prøver å gjøre reisen lettere ved å forberede seg, men ofte føles det som om folk har en dårlig holdning rundt sikkerhetskontrollen som gjør reisen og forståelsen av sikkerhetskontrollen vanskelig;

Jeg kan ikke skjønne hvorfor kvinnfolka skal ha med seg alt mulig av sminke og ordning inn på flyet for å sminke seg i løpet av tre timer. De tror da ikke at de blir så stygge at de må male seg igjen hver gang de har gått gjennom en dør. (17.11 I7)

Denne holdningen kan være et resultat av dårlig kunnskap om sikkerhetsteknologiene og hvordan reisende skal forholde seg til dem. Enkelte av de reisende opplevde å bli ekstra kontrollert ved passering av sikkerhetskontrollen. Om dette hadde med utseende deres å gjøre, eller om de bare må ta stikkontroller er usikkert. Opplevelsen av sikkerhetskontrollen er tredelt (figur 8.3); A) helt greit at de tar de forhåndsreglene de må. B) Ingenting å skjule og samtidig greit at en tar bort det en kan, og C) en opplevelse av bortkastet tid der en kontroll bare hindrer gjenstander men ikke 100%.



Figur 8.3: Opplevelsen i møtet med sikkerhetskontrollen

Det var greit. . . jeg ble kontrollert ekstra nøye, jeg vet ikke hvorfor, jeg ser kanskje ut som en terrorist. . . Kroppsvisitert som jeg ikke pleier å bli. Jeg vet at mange synes at det kan være ubehagelig men jeg mener det er greit at de tar de forhåndsreglene de må ta. (17.11 I5)

og

nei det var veldig greit, jeg har ingenting å skjule [...] jeg står heller lenger i kø og føler meg trygg på at de får tatt alt som de har muligheter til å ta. . . Jeg tror det er verdt det jeg (å stå i kø) [...] jeg er ikke interessert at folk skal komme seg inn på fly med kniver og annet våpen og sånt. (17.11 I3)

og

vil vel kanskje si at den er litt overdrevet de tingene de ser etter. . . hvis du vil finne på ett eller annet kan du jo ta livet av folk med bare hender også. (31.10 I5)

Til syvende og sist har reisende ikke noe valg om de vil gå gjennom sikkerhetskontrollen eller ikke. Det handler om å gjøre ting lettere for seg selv og for

andre ved å forberede seg. I noen tilfeller oppleves sikkerhetskontrollen som bortkastet ved at du blir fratatt noe i kontrollen men får tilbake det samme på innsiden (kap 8.3). Den sikkerheten som sikkerhetskontrollen tilføyer er et godt supplement til opplevelsen av sikkerhet for mange, men enkelte ser ikke meningen med den. De fleste reisende spiller rollen som mellommann uavhengig om hvordan de opplever meningen med sikkerhetskontrollen.

8.2.2 Trusselbilde

Trussel mot norsk luftfart oppfattes som veldig liten, og mange ser ikke nødvendigheten av sikkerhetskontrollen. Fåtallet av terrorangrep har foregått langt utenfor Norges grenser, og flykapringer og terror oppleves fjernt for de fleste: “*Det er jo etter 11. September at man fikk en aha opplevelse*” (31.10 I12). 9/11 er av mange regnet som skillet som innførte sikkerhetskontrollen; “[...]etter diverse hendelser så har det blitt mye MER sikkerhet[...] Da tenker jeg på de her nye tiltakene i forhold til væske[...]” (31.10 I3). Denne reisende legger også til andre hendelser som har påvirket kontrollen, og spesifiserer særlig innføringen av væskekontroll som har utmerket seg i forhold til resten av reglene. Dette endret synet til mange, og noen syntes det var bra at det ble tatt tak i. Figur 8.3 viser en oversikt over hvordan reisende opplever sikkerhetskontrollen.

Gruppe C opplever kontrollen som dårlig. Gruppe A og B synes kontrollen er helt grei. Det innebærer både de som synes den er i orden, og de som påpeker mangler med den. Selv om mange synes noen av tingene i sikkerhetskontrollen er unødvendig, vil de ikke kvitte seg med den. Gruppe B mener den må være der, ikke på grunn av at det er fare for terror, men for å holde en viss orden. En orden for å sikre at de reisende ikke skal oppleve ubehagelige hendelser;

Han karen fra Narvik som tok med seg øksa på flyet, det er liksom unødvendig da. Han kom nu fra asylmottaket der og selvfølgelig, helt sikkert en forstyrret kar da, som da hadde bestemt seg for å, for å liksom angripe flygeren. Han tok med seg øksa med på flyet så sprang han fram til CatoAir ikke sant, og skulle hugge til på piloten. (17.11 I6)

Når vi var ute å snakket med reisende, så vi at det var flere som ikke likte reglene for sikkerhetskontrollen. Metalldetektoren går greit og gir reisende en opplevelse av trygghet ved at ingen får med seg kniver, økser og andre

våpen. Derimot er de irritert på væskeregelen. Den har medført økonomiske tap for dem som ikke har klart å spille rollen sin godt nok og mistet enheter fordi de har glemte å pakke *riktig*.

Andre uheldige hendelser som kan oppstå er at narkomane, alkoholikere og andre ustabile kan finne på å lage kvalme for de andre reisende. Dette er en ren ordensproblematikk og ved hjelp av sikkerhetskontrollen kan de fjerne mange av disse. Gruppe B opplever ikke noe trussel, og “*det har jo ikke akkurat vært mye flykapringer og sånne ting i dette landet*” (31.10 I5). Siden flykapringer og andre terroraksjoner har skjedd langt utenfor Norge, og hendelser her kan skyldes orden, er kanskje ikke nødvendigheten like stor på innenlandsreiser som på utelandsreiser; “*Jeg forstår sikkerhetskontrollen på utenlandsreiser, men på innenlandsreiser i Norge [...]*” (31.10 I7).

Jeg synes jo det er greit at det er sikkert når vi reiser innenlands også, men jeg har ikke trua på de store terrorhandlingene i Norge. For det vil ikke bli nok blest om det i verden utad. Datt det ned et fly i Norge vil det ikke bli blest opp utenfor Norge. Detter det ned ett i Sentraleuropa så synes det mer. Det er oppsikt de vil ha for å vise at dette har vi gjort, og da er det ikke moro å sleppe ned et fly oppi Nord-Norge. Hvor mange av de europeiske avisene ville skrive om det? I forhold til at det datt ned ett i Paris. (17.11 I10)

Noen reisende har ingen tro på at sikkerhetskontrollen er 100% sikker. “[...] *jeg stoler ikke på de folkene her[...]*” (31.10 I4). De ser på Norge som et alt for lite land og for liten befolkning til at en eventuell terroraksjon har noe å si. Sammenlignet med hendelser i større land som for eksempel i USA etter 9/11, blir Norge alt for lite. Terrorangrep på Norge gir ikke nok oppmerksomhet ut i den store verden, til at det skal være verd bryet for terroristene. Noe av poenget med terror er jo å skape ubalanse og frykt i samfunnet og dermed egner ikke Norge seg til slike handlinger.

Gruppe B (figur 8.3) ser kontrollen kun som en enhet til å holde orden blant reisende, og at alle må forholde seg til de samme reglene. Det skaper ett skjult samhold blant de reisende, når de utelukker alt som kan medføre en fare for seg selv og andre. Strake motsetningen til disse er de som synes kontrollen er grei, men mener den har store mangler og ikke fungerer som den burde. Herunder ligger også gruppe A som synes det er greit at det er sikkert, men at sikkerhetskontrollen er for treg.

For å unngå terror eller holde orden, synes mange det er greit at sikkerhets-

kontrollen er der. De ser det derfor som en stor mangel, eller en hindring, når det så lang tid. Det er tid som er *issue*, ikke hvor sikkert det er (kap 8.1). De fleste reisende opplever tidsbruk som et problem, og derfor ser de også på kapasitetsproblemer som en mangel i sikkerhetskontrollen. Bemanningsproblematikken er med på å forsterke den manglende opplevelsen for at sikkerhetskontrollen fungerer.

Til tross for at mange reisende har en god opplevelse av sikkerhetskontrollen så finnes det enkelte reisende som opplever den som en trengsel, ubehagelig og ikke fungerende (gruppe C). Da hjelper det lite om en tror terror kan skje i Norge, eller ikke. De tror ikke at sikkerhetskontrollen er 100% sikker, og er på en måte bortkastet. Enkelte reisende har liten tiltro til at det hjelper med sikkerhetskontroll for å unngå terror, men det gjenspeiler seg til orden, ved å hindre at farlige gjenstander passerer. Til tross for dette hører de av å til at det glipper innimellom; “*Det står om slike glipper i avisen rett som det[...]*” (17.11 I7). Sikkerhetskontrollen fanger ikke opp alt og reisende mener det er mulig å få med seg ulovlige gjenstander ved å gjøre enkelte forberedelser og undersøkelser.

Muligheten for at reisende klarer å smugle med seg ulovligheter gjennom kontrollen, vil ikke være utslaget for om reisende reiser eller ikke. “[...]men jeg vet ikke helt om at hvis jeg virkelig hadde villet tatt med meg noe. Så tror jeg det hadde vært mulig” (31.10 I11). Reisende tror at de som vil gjøre skade eller utføre terror klarer å få det til, selv om sikkerhetskontrollen er innført. “[...]Hvis de vil så kommer de seg alltid gjennom, det er et nettverk som fikser alt vet du[...]” (31.10 I2). Samtidig som at sikkerhetskontrollen tar ut de gjenstander og eventuelle personer som ikke hører hjemme på flyplassen, mener mange reisende at det finnes folk som er smart nok til å unngå eller lure slike systemer; “[...]hvis man virkelig ville gjøre noe skade så er en smart nok til å unngå det systemet som er der” (31.10 I3). Hvis reisende ikke klarer å lure systemet kan de ha folk på innsiden som hjelper med å skaffe farlige gjenstander.

Gruppe A mener sikkerhetskontrollen er grei nok, men gruppe C mener den hjelper lite når ikke alle sjekkes. Det at bare et fåtall blir tatt til side for å sjekkes nøyere, og at piloter mener de skal slippe sikkerhetskontrollen er usikkert i seg selv. Skal det først være skikkelig fokus på sikkerhet, og følge de reglene som luftfartsmyndighetene har satt, så må vektene sjekke alle like nøye, reisende og ansatte. Piloter mener de skal slippe å bli undersøkt på samme måte som de reisende, men “[...]man kan jo ha mange motiver for å gå på flygeskole” (17.11 I5). Ettersom mange ser på 9/11 som starten av

sikkerhetskontrollen, så hjelper det lite når folk kan gå gjennom sikkerhetskontrollen og ha skarpe gjenstander av for eksempel plast. Så lenge man ikke har på seg metall gjennom metalledektoren, og attpåtil unngår å bli utsatt for rutinekontroll, er en gjennom kontrollen. Den manglende opplevelse av trussel i forbindelse med flyplasser i Norge, og opplevelsen av at sikkerhetskontrollen ikke tar alle farlige gjenstander, og at ikke alle blir kontrollert på lik linje, gjør at reisende opplever sikkerhetskontrollen som usikker. Enkelte reisende mister hensikten med sikkerhetskontrollen og det blir vanskelig å utføre rollen sin som reisende. Rollen blir bare et spill i sikkerhetsteateret hvor motivasjonen synker av den manglende seriositeten i sikkerhetskontrollen.

8.3 Motsigelser i sikkerhetskontrollen

I sikkerhetskontrollen blir reisende fratatt alle ulovlige gjenstander (vedlegg C). Det de reisende legger merke til, å ser på som en motsigelse, og gjør hele sikkerhetskontrollen dårlig, er at de blir fratatt tilsynelatende ufarlige gjenstander som de får på innsiden. Reisende forstår meningen med å nekte kniver og andre farlige gjenstander innpass til flyplassen, men når en får servert mat på restaurantene inne på flyplassen med biffbestikk, virker denne kontrollen ganske meningsløs. Det gjør det vanskelig å se hensikten med å utføre rollen som reisende. Hvorfor tar de fra deg en kniv i kontrollen når du får en like skarp kniv servert til maten innenfor sikkerhetskontrollen?

Det motsir seg selv, når du ikke kan ta med noe som har en viss lengde på bladet gjennom sikkerhetskontrollen. Også kommer du inn hit og får biffservice til maten. Det er ganske skarpe saker.
(31.10 I15)

Biffbestikket som finnes på restaurantene er ifølge reglene ulovlig å ta med seg gjennom sikkerhetskontrollen, og reisende hadde blitt fratatt det i sikkerhetskontrollen om de hadde prøvd å ta det med seg. Når reisende legger merke til paradokset, begynner de selvsagt å lure på om det er noe vits med kontroll når de som skal håndheve det ikke gjør det. “Før du reiser blir du fratatt en neglklipper, så kommer du om bord på et fly å får servert stålbestikk til å spise maten.” (31.10 I2), i slike situasjoner er det ikke rart at reisende reagerer på at de blir strippet ned i sikkerhetskontrollen. Det er ikke bare knivproblemet som skaper forvirring hos de reisende. Noen reisende har reflektert over denne

problematikken, og enkelte mener at hvis hensikten med kniven er å stikke noen med den, kan en like godt knuse et glass eller en tallerken og bruke restene av dem til samme formål.

Det sikkerhetstiltaket som har skapt mye kaos og irritasjon blant de reisende er væskereglene (kap 8.7). Deriblant er det økonomiske tapet mange viser sin frustrasjon over. Har du med deg noe til sikkerhetskontrollen, “[...]så forsvinner det og da taper du 3-400 kroner[...]” (17.11 I6). Årsaken til at reisende har væske i bagasjen er ofte at de ikke tenker over det eller har glemt det, dette er en stressfaktor som den reisende har påført seg selv:

En annen ting som kan skje er hvis du er for seint til å sjekke inn så må du ta med deg bagasjen gjennom sikkerhetskontrollen for å få ut til flyet da, så mister du alt som er i kofferten pga væske og sånt. (17.11 I6)

Reisende er ikke bare frustrert over det å miste tingene, men det å måtte kjøpe nytt innenfor sikkerhetskontrollen. De er frustrert over seg selv siden de er sent ute og de irriterer seg over at de ikke har fulgt rollen som reisende og må gi fra seg ufarlige gjenstander i sikkerhetskontrollen. Innenfor sikkerhetskontrollen opplever mange reisende at de må kjøpe nye gjenstander til en mye høyere pris. En reisende stilte seg kritisk til prisnivået på flyplassen og lurte på om det kanskje hadde noe med økonomi å gjøre, det at de må kjøpe væske og slikt på innsiden.

Jeg har også lurt på om det har med økonomi å gjøre. Det at man må kjøpe drikke innenfor, attpåtil er all mat og drikke svindyrt her inne. (17.11 I7)

På bakgrunn av disse utsagnene ser ikke reisende vitsen med å ha en sikkerhetskontroll når slike ting kan skje, i likhet med hvordan mange opplever det å forberede seg til sikkerhetskontrollen, opplevelsen av trygghet og trusselbilde samt motsigelsene som oppstår i sikkerhetskontrollen. Dette skaper frustrasjon og en oppfatning av at sikkerhetskontrollen er bortkastet. Reisende stiller spørsmål rundt seriositeten av sikkerhetskontrollen og hvorfor noen ting er lov og andre ikke. Samtidig får reisende tak i ulovlige gjenstander etter kontrollen. I sikkerhetskontrollen blir du fratatt en vannflaske, men man “kan jo gå inn hit å kjøp ei vannflaske[...]” (31.10 I14). Det har fått enkelte reisende til å reflektere over meningen med kontrollen. I denne situasjonen

oppleves frustrasjonen over å miste en vannflaske som en småting, men det er med på å sette sikkerhetskontrollen i dårlig lys. Hvorfor er det så dyrt på flyplassen? Hensikten med å forberede seg, samt å spille rollen sin i sikkerhetsteateret, blir vanskelig å utføre når opplevelsen av sikkerhetskontrollen virker meningsløs.

8.4 Intimgrenser

I sikkerhetskontrollen er det mye en må forholde seg til, og mange må ta av seg skoene som for enkelte oppleves ubehagelig: “*Du har ingen ønsker om å løpe rundt i sokkene, og det med at man må ut med armene for at det skal føles på deg.*” (31.10 I6). Det er litt ubehagelig å gå rundt i sokkelesten og når mange andre gjør det oppleves det uhygienisk. I møtet med sikkerhetskontrollen må reisende forholde seg til teknologien og hva vekterne vil. Reisende som har opplevd sikkerhetskontrollen på denne måten, tenker litt ekstra gjennom disse tingene, og spesielt i forhold til når de blir tatt inn på stikkontroller:

man blir jo av å til tatt inn på stikkontroller hvor dem ber deg om å komme inn på et avlukke og blir ransaka. [...] da tenker man litt ekstra gjennom, hvorfor dem tok akkurat deg. om det er noen spesiell grunn for det, ser man sjuskat ut eller ser jeg ut som en sånn type som eh.. det e klart det e helt tilfeldig og det e lett at man begynner å tenke litt på en anna måte. (31.10 I3)

og

du føler liksom at du er kriminalisert på en måte, ikke sant. Det føles litt ubehagelig å måtte holde på med det her hver gang du er å reiser, ta av sko, belte og you name it! Blottgjøre alt du eier å har omtrent. For meg er det litt ubehagelig[...]. (31.10 I2)

I kontrollen oppleves det å brette ut det en har i bagasjen som det verste. Enkelte reisende opplever å bli kriminalisert i møtet med teknologien der de har med seg noe som oppfattes som *ulovlig*, selv om dette er ting enkelte er avhengig av. Mange reisende ønsker ikke å vise privatlivet sitt til andre, og har kanskje ting i bagasjen som de ikke vil at andre skal se: “*Det er ubehagelig å brette ut hva man har med seg, slik at alle som er rundt ser hva jeg har*

med.” (17.11 I7). Det å bli utsatt for dette, å bli vist frem til alle som er rundt, gjør at de på en måte blir skrudd naken. Dette er verken hyggelig eller spesielt artig. I møtet med Avinor fortalte fagansvarlig problematikken vektere har ved å se gjennom bagasjen til reisende, “*det er ikke dildoen øverst i bagasjen vi drar frem først*”. Et annet problem er når du blir stoppet og vekterne tar på tingene i bagasjen til reisende:

Det verste jeg har opplevd, der folk tar opp, også begynner de å ta inni toalettveska de, ta oppi tingene dine sånn at du føler at de kommer inn i, helsemessig at andre tar å fikler med tannbørsten og sånn, det syns jeg er ekkelt [...] jeg føler at de kommer inn i intimitivet ditt og hvis du tilfeldigvis har ting liggende der som du ikke vil andre skal se så havner det opp. (17.11 I6)

Hygienisk sett er det ekkelt at vekterne graver ned i bagasjen din, og selv om det ofte er den reisende som må pakke ut så er det ikke spesielt hyggelig å vise frem for andre hva en har med seg. På bakgrunn av dette gir mange reisende uttrykk for misnøye med måten de blir kriminalisert på. Bagasjen reisende har med seg er privat og mange vil holde det privat. Når dette blir brettet frem i all offentlighet, skaper dette en meget ubehagelig opplevelse av situasjonen. På den andre siden oppleves jobben vekterne gjør som en viktig sikkerhetsfaktor, der de er behjelpelige og hyggelige. Dette er noe de må gjøre for å opprettholde sikkerheten. Det er heller ikke de som har bestemt reglene, vekterne er bare en brikke i sikkerhetsteateret som har i rolle å opprettholde sikkerheten på flyplassen, ved å følge lover og regler utarbeidet av kontrollorganer innen luftfarten (kap 4.2).

8.5 Mistenkeliggjøring

Reglene som har kommet fra høyere instanser er med på å mistenkeliggjøre reisende. Alle reisende må gjennom den samme sikkerhetskontrollen, og alle reisende og ansatte blir kontrollert for de samme tingene.

Men du kan jo si at i den nye perioden når det nye systemet kom, så følte man seg litt uglesett og i forhold til at man ikke viste helt hva som var lov hva som ikke var lov. [...] av å til tatt inn på sånne stikkontroller hvor dem ber deg om komme inn på

et avlukke og blir ransaka, og det har jeg opplevd noen ganger. Og det er klart at da tenker man litt ekstra gjennom, hvorfor dem tok akkurat deg, om det er noen spesiell grunn for det, ser man sjuskete ut eller ser jeg ut som en sånn type som [...] (31.10 I3)

Resultatet av nye sikkerhetsteknologier gjør at reisende føler seg mistenkeliggjort, hovedsaklig på grunn av at de ikke vet hvordan de skal forholde seg til teknologien. I tillegg kan stikkontrollene virke ganske påtrengende. Det mange ikke er klar over, er at vekterne må plukke ut tilfeldig reisende for ren rutinekontroll i tillegg til de dem skal luke ut. Det er med på å øke avstanden mellom vektere og reisende.

Sikkerhetsteknologien i sikkerhetskontrollen er med på å fremmedgjøre reisende ved at det kommer nye teknologier som krever at reisende tilpasser seg bruken av den. Over tid vil reisende tilegne seg kunnskap og erfaring til å forstå teknologien (kap 8.1). Ved å reflektere over de opplevelser som oppstår i møtet med den, vil reisende gjøre de forberedelsene som må til for å gjøre hva teknologien har som mål. Dette vil ikke nødvendigvis føre til en forståelse av hva meningen med teknologien er (McCarthy og Wright, 2004).

I møtet med sikkerhetsteknologier får reisende dårlig tilbakemelding fra teknologien hvis den reagerer på noe (Whitten og Tygar, 1999). Ved passering av sikkerhetsportalen gir den et lyssignal til vekteren på baksiden, samtidig som den lager et lydsignal. Vekteren ser hvilket område portalen reagerer på ved at den gir et lyssignal i den høyden den detekterte faren befinner seg. De reisende ser ikke dette signalet, med mindre de er oppmerksomme og snur seg ved passering, men de reagerer på lydsignalet. Det skaper en situasjon der den reisende kanskje ikke vet hvorfor portalene reagerer, og en mistenkeliggjøring oppstår når vekteren ber den reisende om å gå til sides for en grundigere kontroll. Det kan oppstå både når portalen reagerer på noe eller ved stikkontroller.

Problemet oppstår når den reisende ikke vet hvorfor de blir trekt til sides. I det øyeblikket det skjer, skifter den reisende fokus fra å spille rollen som reisende, til å tenke på hvordan andre reisende bak reagerer på denne feilende gjennomføring av rollen som reisende. Hvordan vekterne reagerer og hva som forårsaket at portalen reagerte. Her er det den reisendes mangel på tilbakemelding fra teknologien som gjør at de mister fokus på rollen de spiller. På bakgrunn av *mønstermetaforen* (Thompson et al., 1989), skifter fokuset til den reisende fra tidsperspektivet og anstrengelsen for å komme fortrest mulig gjennom til et fokus på det negative som situasjonen forårsaker. Teknologien

tar over jobben til vekterne og reisende er nødt til å tilpasse seg. Ettersom vekterne er de som får tilbakemelding fra teknologien, fordi de har behov for denne tilbakemeldingen, må reisende forholde seg til hvordan vektere og teknologi samarbeider for å kontrollere situasjonen. Reisende mangler en tilbakemelding på hva som er galt, og de blir derfor forvirret når noe skjer som ikke var planlagt. Denne opplevelsen leder nødvendigvis ikke til en økt følelse av sikkerhet, men reisende tar det med som en lærdom til neste møte (Mathiasen og Bødker, 2008).

I vedlegg C har vi en liste over lovlig og ulovlige gjenstander reisende kan ta med eller ikke i sikkerhetskontrollen. Flere av de reisende vi snakket med stiller seg kritisk til hvordan ulovlige og loglige gjenstander er definert: “[...] *kan du jo ta livet av folk med bare hender også*” (31.10 I5). Noen reisende opplever disse reglene som uklare, og dem er med på å gjøre at de ikke forstår hva de kan ta med seg i sikkerhetskontrollen. Dem opplever at de blir mistenkliggjort, og at det er noe de burde vite. Reisende har derfor problemer med å kunne forberede og utføre den jobben som ble forventet, og andre reisende har problemer med å forstå hvorfor. Den reisende har ikke opparbeidet seg den kunnskapen og erfaringen som skal til for å kunne prestere i situasjonen.

Men så kan du jo si at vi må se an folk, hvis man ser på de terroristene som er bakgrunn for at man har de reglene her så var jo de pene velkledde folk de den gang så man kan jo ikke på en måte mistenke noen. Jeg tenker jo på terrorangrepet i USA i 2001, de som sto bak det var jo ikke menn med stort skjegg og turban og som satt å leste i koranen de så jo ut som business reisende alle sammen, og man kan jo ikke mistenke noen for de har på seg det og det, og man kan ikke la noen gå forbi fordi dem er dresskledd. Det er det jeg mener liksom, de må ta alle, alle må jo sjekkes nøye. (17.11 I5)

Tidligere erfaringer gjennom diverse hendelser har medført at noen reisende ofte opparbeider seg et bilde og forhåndsdommer ofte en viss gruppe. Ser vi på hvilke grupper som har utført de største terroraksjonene er det lett å forhåndsdomme personer med stort skjegg og turban som den reisende over nevnte. Vi evaluerer gjerne en hendelse før, under og etter (McCarthy og Wright, 2004). Derfor vil en reisende mistenkliggjøre andre etter klær og utseende. Klesstil har derimot lite å si for hvilke tanker og mål en reisende har. Det er mange som er på forretningsreiser, og andre typer reiser avgjør hvordan de kler seg. Vekterne ser ikke på hvordan reisende er kledd, men

mer på hvordan de oppfører seg i sikkerhetskontrollen. Alle reisende burde bli kontrollert på lik linje uavhengig av bakgrunn.

8.6 Vekterne

I kapittel 2 så vi på hvordan teknologi har blitt ett hjelpemiddel i utførelsen av vårt daglige arbeid, på lik linje med hvordan sikkerhetsteknologi på flyplassen brukes som et supplement til vekterne. Sikkerhetskontrollen består av mange sikkerhetsteknologier og vektere som bruker disse for å overholde sikkerheten. Teknologiene er der for å hjelpe vekterne i sikringen av flyplassen og de, i likhet med reisende, har forskjellige roller i møtet og bruken av disse.

Vekterne er en del av sikkerhetsteateret og de benytter seg av teknologien for å utføre egen rolle og å overholde sikkerheten på flyplassen. Hvordan vekterne spiller rollen, godt eller dårlig, sier noe om vekterens forhold til jobben. Reisende opplever vekterne forskjellig, og mange stiller seg uforstående til både arbeidet deres og hvordan det er med på å øke sikkerheten.

Teknologien er et avgjørende redskap for hvordan de gjennomfører posisjonen den har fått. Vekterne samhandler direkte med teknologien, mater den med inndata og benytter utdata. Vekterne skal utføre en jobb som å sikre reisende. De er de eneste i rommet som benytter seg av sikkerhetsteknologiene, og de får derfor et indirekte eierskap til teknologien og sikkerhetsteateret. Gasser (1986) sier at teknologibruk er en del av et annet arbeid og Grudin (1989) nevner at man må se på hvem som gjør hva. Vekterne er overhodet i denne settingen, og teknologien medvirker til at de kan spille rollen bedre og samtidig medvirke til økt sikkerhet for de reisende.

Opplevelsen av sikkerhet på flyplassen avhenger av mer enn bare møtet med teknologiene og sikkerhetskontrollen. Opplevelsen i møtet med vekterne er avhengig av hvordan de fremtrer. Hvordan vekterne fremtrer i sikkerhetskontrollen påvirker reisendes opplevelse. *“Han jeg møtte i dag var veldig trivelig, en gammel mann eller gammel å gammel, han var 50 år.”* (17.11 I5). Møtet med denne vekteren har gitt denne reisende en positiv opplevelse. Det gjorde at han ikke ble stresset eller følte noe ubehag i situasjonen.

Vi fikk ikke opp bagasjen, og jeg hadde glemt koden. Vekteren var veldig høflig og kjørte baggen flere ganger gjennom røntgen for å se hva som var der, samtidig som jeg sa hva som lå der. (17.11 I8)

Denne reisende fikk problemer i sikkerhetskontrollen når vekteren skulle gjennomføre en rutinekontroll av håndbagasjen. Følelsen av det å glemme noe og kanskje ikke ha kontroll, og samtidig ikke vite hvordan vekteren kommer til å reagere i situasjonen, gjør den reisende usikker. På grunn av at de fleste vekterne er høflig og behjelpelig i sikkerhetskontrollen, medvirker det til at mange reisende opplever å bli tatt på alvor, der vekteren forklarer hva vedkommende skal gjøre før gjennomgang av bagasje, og er positiv og informerende om hvorfor den reisende ble stoppet: “*Jeg føler at jeg blir tatt vare på[. . .]*” (17.11 I9). Vektere som viser respekt og har medfølelse for reisende, har stor påvirkning av reisendes opplevelse av sikkerhetskontrollen.

Synlige vektere påvirker opplevelsen av sikkerhet for de reisende, og mange gir uttrykk for at de er positive til deres tilstedeværelse. I alle yrker finnes det forskjellige folk, slik er det også blant vekterne. Noen er mindre trivelig enn andre og enkelte har et utseende som viser hvem de er på godt og ondt. Utseende til vekterne kan i noen tilfeller ha en avskrekkende virkning:

Jeg tror nok at noen av de boerne¹ for å kalle dem det kan virke litt skremmende på enkelte, og vektere generelt har jo litt dårlig rykte for de, kanskje vil gi inntrykk for at de har mer makt enn de egentlig har da. (17.11 I5)

Resultatet av et skremmende utseende, gjerne i kombinasjon med maktmisbruk og at enkelte vektere oppfører seg som om de er bedre enn andre, har gjort at vekterne har fått ett dårlig rykte på seg. Til tross for dette gir reisende uttrykk for at de i stor grad er fornøyd med oppførselen og væremåten til vekterne:

Stort sett synes jeg det er blide trivelige folk som står i kontrollen. Uten å være rasehater, i alle fall på Gardermoen, så vil jeg si at de som er lyse i huden jevnt over er blidere enn utlendingene (av vekterne). Vektere som er mørkhudet har som regel litt lett for å vise at her er jeg. De vil vise makten sin på en annen måte. De har som regel mer dominerende oppførsel, men det er nordmenn som også er slik. Stort sett oppfører de seg veldig bra. (17.11 I10)

Vekternes personlighet har stor innvirkning på de reisende, og de fleste ønsker å bli møtt med en positiv og profesjonell holdning. I enkelte tilfeller opplever

¹Slangord for personer som bruker anabole steroider.

reisende at vekterne har noen problemer med den jobben de utfører, og “*de utviser ikke autoritet av sikkerhet*” (31.10 I12). Fremstår vekterne som om de ikke helt vet hva de holder på med, eller tar arbeidet useriøst, minker sikkerhetsopplevelsen. En slik useriøsitet, en fjollete oppførsel eller at de viser en inkompetanse, får enkelte reisende til å miste troverdigheten til vekterne og skaper en skepsis rundt sikkerheten: “[...] *jeg stoler ikke på de folkene her [...]*” (31.10 I4). Denne personen opplever sikkerhetskontrollen som usikker, fordi han er usikker på vekterne og deres forhold til arbeidet de gjør. Han har reflektert mer over hvordan det er i sikkerhetskontrollen. Derfor er han kritisk til deres autoritet og påvirkning av opplevd sikkerhet. Ut fra utsagnet hans kan vi se hvordan han opplever sikkerhetskontrollen og de usikre elementene som kan være der.

Reisende ser ofte de manglene som de hadde ventet seg hos vekterne. For enkelte er det viktig at vekterne er synlige slik at de som vil noe ondt holder seg unna. Til tross for at de er synlige, og gir en økt sikkerhetsfølelse for noen, oppleves de for andre som noen ubetydelige personer som bare utfører en jobb. De opplever ikke vekternes tilstedeværelse eller jobb som legitimt:

Ja, det er jo klart at de er synlig. Så ubevisst kan det jo tenkes at jeg registrere det, men det er ikke noe jeg tenker på at herregud er det noen vektere her i nærheten. De er uniformert og de gir en legitimitet som kanskje ikke er der. (31.10 I11)

Sikkerhetskontrollen kan oppfattes på mange måter. Noen reisende opplever den som usikker, men det er derimot ikke alle som ser det på den måten. Sikkerhetskontrollen virker avskrekkende på flere; “*Det er alltid allright med synlige vektere. Får jo håpe at folk som ikke har gode hensikter, at de skygger unna når de ser vektere.*” (17.11 I3). Virkemidler som vekterne tar i bruk er medvirkende årsaker til at reisende ikke tør å utføre noe i kontrollen eller andre plasser på flyplassen. Uniform og utseende som *bolere*, har en preventiv effekt på personer, og kan dermed hindre at folk med onde hensikter gjør alvor av sine planer.

Ikke alle reisende opplever vekterne som ett sikkerhetsapparat. Vekterne kan gi de reisende enten økt eller senket sikkerhetsfølelse, men ikke alle ser det slik; “*Så lenge de oppfører seg ordentlig [...]*” (31.10 I1), og da spesielt personer med høyere makt. Vektere som er profesjonelle i utførelsen av jobben, har ingen påvirkning: “*De gjør bare en jobb! De er der for å gjøre en jobb, de er ansatt for å gjøre en jobb*” (31.10 I2). Vi må “*akseptere at de gjør en jobb*”

(31.10 I6), så lenge “*de gjør jobben sin*” (17.11 I10). Disse reisende er temmelig likegyldige til vekterne for det oppleves bare som noe de gjør, men jobben deres kan bli litt mye av å til: “*Vil vel kanskje synes det er litt overdrevet de tingen de ser etter, men de har jo bare de reglene*” (31.10 I5). Denne personen poengterer at vekterne er der *bare* for å gjøre en jobb, de utfører bare rollen sin som vekter for opprettholde sikkerheten på flyplassen. I likhet med hvordan mange reisende utfører sin rolle som reisende i sikkerhetskontrollen bare for å ikke komme opp i trøbbel med vektere og reisende, virker det som vekterne utfører sin rolle for å blidgjøre kontrollorganene som bestemmer lover og regler. Lovene og reglene de , har de ikke bestemt selv, men er innbakt i arbeidsprosedyrene fra Avinor og andre kontrollorganer (kap 4.2).

8.7 Væsketiltak

Et resultat av bombetrusselen med kjemiske og flytende våpen i London i 2006, er at mengden lovlig flytende væske i håndbagasjen har blitt redusert til 1 liter i beholdere på 100ml. Væskebegrensningen som en kan ha med seg i håndbagasjen inn på flyplassen oppleves som et stort problem for mange. For mange er væsketiltaket med på å undertrykke de reisende i sikkerhetskontrollen ved at de blir fratatt en mengde forskjellige enheter. Til tross for at væsketiltaket kom i 2006 er det enda mange reisende som ikke vet hva de har lov å ha med seg. Dette er med på å gjøre det vanskeligere for reisende å spille rollen som reisende i sikkerhetskontrollen. Oppstyret rundt hele tiltaket er fjernt for de fleste og mange har vanskeligheter med å se nødvendigheten av det:

Det her væskestyret skjønner jeg egentlig ikke, at det skal være nødvendig. Altså jeg vet jo grunnen for at de gjør det, men jeg synes det blir litt for søkt rett å slett. Jeg ser ikke helt nødvendigheten i det. Altså hvis du skal lage en bombe så kan du liksom godt lage i en sjokolade som en flaske brus og da kommer de jo gjennom uansett. (31.10 I3)

Trusselen for terror med væske virker søkt for reisende, og tiltaket i seg selv er basert på noe som kunne gått galt i London. På kortere reiser ønskes det å kunne ta med seg toalettsaker, slik at en slipper å vente på bagasjen når man ankommer reisestedet. Dette går ikke i dag da store deler av innholdet av toalettsakene består av beholdere på større enn 100ml. Det stilles tvil på om

det å ta fra deg en vannflaske i sikkerhetskontrollen, eller begrensningen på mengde du kan ta med deg har noen sikkerhetseffekt. De tar gjenstanden fra deg i sikkerhetskontrollen, men på innsiden selger dem de samme enhetene du blir fratatt (vannflasker, lipgloss og lignende); “*Kan jo gå inn hit å kjøpe ei vannflaske eller ta det ut av posen. Skjønner ikke helt vitsen med det.*” (31.10 I14). Dette skaper en misnøye og uforståelighet blant de reisende som ikke har kunnskap om hvorfor tiltaket eksisterer. Det er med på å gjøre rollen som reisende i sikkerhetskontrollen vanskelig å forstå og å utføre.

Selv om rollen i sikkerhetskontrollen er vanskelig å utføre, utfører reisende den uansett. De har ikke noe valg hvis de skal reise. Ved at reisende tar forhåndsregler, som å unngå å ta med væske i sikkerhetskontrollen, tilfredsstiller det vektere og andre reisende i samme situasjon ved at de ikke blir hindret. Reisende er ubevisst en medspiller i sikkerhetsteateret ved at de spiller rollen sin som reisende i sikkerhetskontrollen fordi de for det første ikke vil havne i trøbbel med andre reisende og vektere og for det andre ikke har et valg (med mindre de velger et annet transportmiddel).

Det er uansett idiotisk å bare ha med 100ml veske. Skal man gjøre ugagn, så klarer man det. Kan gjøre mye ugagn av 90ml kjemisk stoff. [...] Det å kunne ta med mer væske, hadde ikke hatt noe å si på sikkerheten. Jeg har også lurt på om det har med økonomi å gjøre. Det at man må kjøpe drikke innenfor, attpåtil er all mat og drikke svindyrt her inne. (17.11 I7)

Væsketiltaket oppleves uforståelig fordi det tilsynelatende er mulig å gjøre mye ugagn med den mengden som er lov å ha med seg i dag, og i for eksempel sjokolade som ikke er flytende. Andre situasjoner som kan oppstå er når denne begrensningen går utover reisende med spesielle behov, da spesielt med tanke på de som har behov for medisiner:

Jeg har også behov for en del medisiner, og det har hendt at jeg har måttet brettet ut all medisin i sikkerhetskontrollen. Det er veldig ubehagelig å stå der å ta frem alt, slik at alle ser det og tror jeg er en pillemisbruker eller noe sånt. (17.11 I7)

Reisende med spesielle behov for medisiner og andre enheter opplever ubehag ved å måtte vise frem dette i sikkerhetskontrollen, fordi andre ser hva du har

i håndbagasjen. Enkelte reisende ga uttrykk for å bli sett på som pillemisbrukere. I situasjoner der en blir stoppet i sikkerhetskontrollen, fordi en har med seg væske, er en svært stressende situasjon i tillegg til et økonomisk tap.

For mange reisende er tiden et problem, og når de blir stoppet i kontrollen oppleves dette ubehagelig. I enkelte situasjoner hender det at reisende glemmer hva de har med seg og da mister reisende de tingene i sikkerhetskontrollen som medfører at de har mislyktes i rollen, samtidig som en taper verdien på gjenstandene: *“jeg hadde en brusflaske liggende i sekken, som jeg hadde kjøpt i morres og glemt helt av, jeg har ikke drukket av den i det hele tatt.”* (31.10 I3). Denne personen mistet brusflasken sin selv om den var uåpnet, og reagerte med å flire bort situasjonen slik mange andre reisende gjør når de møter ubehagelige situasjoner i sikkerhetskontrollen. Det er en del av refleksjonen over opplevelsen av hendelsen, og kan være med på å gjøre den reisende mer bevisst på å unngå slike situasjoner i fremtiden.

Reisende oppnår et ubehag når de blir fratatt ting i sikkerhetskontrollen. Reisende vet ikke helt hva de skal gjøre i situasjonen og gir velvillig tingene fra seg. Selv om det gir mening eller ikke. De har fokus på å utføre rollen best mulig, og da er ikke tingene viktig. Han som mistet brusflaska evaluerte flasken som mindre verdt enn det ubehaget han får ved å bli stoppet. Reisende prøver å jobbe sammen med vektere og teknologi, men væske blir vanskelig. Vektere klarer ikke å skille væske fra hverandre, samtidig som at de ikke har teknologi som hjelper de med å detektere væske.

8.8 Markedet ikke tilpasset seg

En årsak av væsketiltaket er at de som er avhengig av medisiner og spesialenheter som; sjampo, kremer og lignende, har opplevd problemer med å få med seg disse gjennom sikkerhetskontrollen. På grunn av at de fleste slike enheter er større enn 100ml har de ikke lov til å ta dem med. Disse enhetene gjorde at mange ble fratatt medisin og lignende, spesielt like etter innførselen av tiltaket i 2006. De som har blitt berørt av væsketiltaket har ofte måtte diskutere med sikkerhetspersonell for å få de med seg, men blir som oftest fratatt dem. Det å sende enhetene i innsjekket bagasje er greit for enkelte, men noen opplever dette både som usikkert og vanskelig:

jeg må kjøpe små kremer for å få dem gjennom [...] jeg måtte forandre på alt[...] så bruker jeg sjampoen ikke sant som er

8.9 Sammendrag

mildere å ditt å datt og spesialkremer som er mildere og sånne ting [...] alt må kjøpes smått, men de finnes ikke på markedet enda. Så markedet har ikke tilpasset seg enda, mens samtidig vil jeg ikke sende det her i bagasjen, fordi, en stund mister jeg bagasjen hele tiden ikke sant og det her er ting du er avhengig av å ha. (17.11 I6)

På grunn av at noen trenger medisiner og slikt under hele reisen må de ta disse med seg ombord på flyet. Medisiner er ikke et problem i dag, men sjampo, barberskum og andre enheter som ikke kommer på beholdere på mindre enn 100ml er fortsatt et problem. Disse produktene finnes sjeldent i små beholdere på markedet, noe som gjør reisen vanskelig. De reisende opplever å måtte lete etter disse, men siden markedet ikke er tilpasset sikkerhetstiltaket, er det vanskelig å få tak i disse som gjør reisen vanskelig for mange. Resultatet av at markedet ikke har tilpasset seg teknologien, er at mange reisende må trosse rollen de har som reisende ved å bevist ta med seg *ulovlige* gjenstander som de har behov for med seg til sikkerhetskontrollen. Ved å bryte rollen sin som reisende, og skuffe de andre spillerne i sikkerhetsteateret, fører dette til at reisende må oppsøke de ubehagelige opplevelsene av bli stoppet i sikkerhetskontrollen. Dette frembringer en irritasjon hos andre reisende, samtidig som vekterne kler de reisende *naken*. Reisende opplever dette som meget ubehagelig.

8.9 Sammendrag

Reisende har forskjellige opplevelser i møtet med sikkerhetsteknologiene i sikkerhetskontrollen. Når vi snakket med reisende, var inntrykket av sikkerhetskontrollen tredelt. Her delte de reisende synspunktene mellom å mene at sikkerhetskontrollen er god, det å håpe den er god og å si den er usikker (figur 8.2). Disse gruppene (figur 8.3) er også de samme som sier at de opplever sikkerhetskontrollen som;

- A God: Den må være der og reisende tar de nødvendige forhåndsreglene.
- B Grei: Har ingenting å skjule, men sikkerhetskontrollen har mangler og oppleves mest for å holde orden.
- C Dårlig: Kontrollen er usikker og det er ikke behov for den, iallefall ikke på innenlandsreiser i Norge. Sikkerhetskontrollen er ett hinder og tar alt for mye tid.

Noen reisende er opptatt av sikkerhet, og er glad for at sikkerheten blir tatt på alvor, spesielt etter hendelser som 9/11 og andre terroraksjoner. Reisen- de bruker gjerne tid i kontrollen, slik at vekterne får luket ut alt som ikke skal være der. De tar også nødvendige forhåndsregler, og forbereder seg på forhånd. Disse står gjerne lengre i kø for å være sikre på at ting blir tatt.

Den andre gruppen som mener sikkerhetskontrollen er grei, er de som ikke har noe skjule, men mener sikkerhetskontrollen har mangler. Sikkerhetskon- trollen er derfor der ikke for å sikre, men for å få folk til å føle seg tryggere ved at det blir holdt orden blant de reisende samt nekte innpass av farlige gjenstander. Den kan også oppleves som en pirkete stressfaktor som ødeleg- ger opplevelsen av å reise, men at det er noe de må gjennom for å kunne fly. Sikkerhetskontrollen er et hinder, og enkelte reisende trekker frem andre som syndebukker i møtet med ubehagelige hendelser for å trekke fokuset bort fra sine egne feil ved utførelsen av rollen som reisende i sikkerhetskontrollen.

Den siste gruppen mente det var greit at det ble fokusert på sikkerhet, men det hjelper lite når det ikke blir gjennomført skikkelig. Det er store mangler ved sikkerhetskontrollen, og de trekker frem eksempler på at man får biffbe- stikk etter sikkerhetskontrollen, og at det er enkelt å skaffe seg andre farlige gjenstander i sikker sone. Sikkerhetskontrollen er også veldig tidkrevende, og i sammenheng med trusselbilde blir den unødvendig. De var heller ikke sikre på at vekterne gjorde en god nok jobb. Terroraksjoner var ikke noe problem tidligere, og reisende mente at folk flest ikke var interessert i å styrte seg selv. Sikkerhetskontrollen oppleves som unødvendig fordi trussel mot norsk luftfart virker meningsløst. Norge blir for lite i forhold til oppmerksomheten terroristene vil ha.

Vekternes oppførsel påvirker reisende, og reisende har forskjellig opplevelse av deres arbeid og væremåte. Vekterne oppleves stort sett som hyggelige men kan virke litt for pirkete til tider. Så lenge vekterne gjør jobben sin og oppfører seg profesjonelt har de ingen påvirkning på reisendes opplevelse av trygghet. Synligheten til vekterne har en preventiv effekt og kan være med på å gjøre reisen tryggere. Det ble sagt at noen vektere har lett for å vise litt for mye av seg selv, og *bolere* er med på å gi de dårlig rykte og en viss misnøye av de.

På grunn av at noen kontrollorganer synes det er fare for terror, blir alle mistenkeliggjort før noen kommer til skade. Teknologien medvirker til at rei- sende blir plukket ut og undersøkt ekstra, og de legger litt av skylden på mistenkeliggjøringen, teknologien, og vekterne. Ubehaget ved å bli sett på som en terrorist hjelper ikke på opplevelsen til den reisende, og spesielt ikke

på de som ikke ser noe trussel i luftfarten i Norge. Frustrasjon brer seg også når reisende først blir mistenkeliggjort, men legger selv merke til flere mangler ved kontrollen. Reisende skjønner ikke vitsen med at sikkerhetskontrollen er der, når systemet feiler. Det er ikke noe vits å bli fratatt en masse gjenstander i sikkerhetskontrollen, når det er mulig å kjøpe det samme innenfor sikkerhetskontrollen.

Hvorfor blir vi fratatt alt av væske i beholdere over 100ml? Reisende forstår ikke vitsen med å ha en begrensning på væske, det er mulig å gjøre mye ugagn med det man kan ta med. Hvorfor ikke lage en bombe av en sjokolade? Noen reisende har en opplevelse av at det kun er av økonomiske grunner. Det at aktørene på flyplassen kan selge varene sine dyrt. De tar jo fra deg både vannflasker og lipgloss blant annet i sikkerhetskontrollen, og disse gjenstandene kan jo kjøpes på innsiden. Er kontrollen bare for å plage folk?

I forhold til medisiner og babyamat har væskereglene tilpasset seg i de reisendes favør. Det var veldig strengt i etterkant av innføringen av væsketiltaket, men det har tilpasset seg over tid. Samtidig finnes det fortsatt problemer med væskekontrollen og mengden væske som er lovlig å ha med seg. De som trenger medisiner, spesialkremer eller andre nødvendige medikamenter har problemer med væsketiltaket fordi disse enheten skjeldent kommer i beholdere på 100ml eller mindre. I tillegg er det vanskelig, og om ikke umulig, å ta med seg barberskum, sjampo, tannkrem og lignende fordi heller ikke disse er vanlige på beholdere på 100ml eller mindre. Dette medfører at reisende må ha med seg bagasje som de sjekker inn, hvis de vil ha med seg toalettsaker og andre gjenstander som markedet ikke tilbyr i egnede størrelser.

For mange er tiden som brukes i sikkerhetskontrollen veldig viktig. Det er frustrerende og stå i kø, og selv om reisende forbereder seg virker det uhenksiktsmessig fordi det er andre som ikke forbereder seg. Reisende har flere oppgaver før de har kommet seg gjennom sikkerhetskontrollen. Den ene er å lage sikkerhet ved å forberede seg til sikkerhetskontrollen på forhånd. Disse forberedelsene anbefaler Avinor at alle gjør, men reisende har en tendens til å glemme ting. Det gjør at kø skapes eller blir større, og reisende irriterer seg over de som ikke forbereder seg .

Kapittel 9

Diskusjon

Vi har vært opptatt av å forstå forholdet mellom bruk av informasjon og kommunikasjonsteknologier (IKT) i sikkerhetskontrollen på flyplassen og den større sosiale sammenhengen den er en del av. På flyplassen er dette forholdet mellom sikkerhetsteknologi og brukerne av disse teknologiene (reisende og ansatte som blir kontrollert av teknologien og vektore og annet sikkerhetspersonell som jobber med det).

Vi startet studien med antakelsen om at stort fokus på sikkerhet bidrar til å skape utrygghet blant reisende. Med tiden har sikkerheten eskalert i forhold til hendelser i luftfarten og utvikling av teknologi, og sist men ikke minst kan dette bidra til å undergrave den grunnleggende tilliten til myndighetene ved at mye av sikkerheten og reglene som settes er uforståelig for reisende.

Vi ønsket å utfordre disse antakelsene, ved å utforske dynamikken mellom IKT-bruk i sikkerhetskontroll på en flyplass, og reisendes opplevelse av sikkerhet og fare. Målsetningen vår har vært å belyse hvordan sikkerhetskontrollen kan virke mot sin hensikt, med spesielt fokus på IKT sin rolle. Vi har valgt å fokusere på teknologiens rolle, hvordan IKT har skapt omstendigheter som begrenser og fremmedgjør grupper gjennom å fokusere på motstand, konflikter og selvmotsigelser av brukerne av teknologien.

9.1 Rolle som mellommann

Reisende har forskjellige opplevelser i møtet med sikkerhetskontrollen. I kapittel 3.2 snakket vi om hvordan teknologi og mennesket arbeider sammen. Mennesker opparbeider seg kunnskap som abstrakt, personlig kunnskap og erfaringer, *know-hows* om arbeidsoppgaver og også ved *learning by doing* (Nonaka og Takeuchi, 1998). Opplevelsen av en bestemt hendelse kan erfares forskjellig. Personer skaper forskjellige forståelser av erfaringene til en hendelse ved å reflektere over indre og ytre meninger, følelser, forståelser og tolkning av opplevelsen (McCarthy og Wright, 2004). Den indre meningen med opplevelsen av en hendelse, er det som må gjøres for å oppnå målet med hendelsen. Målet med en hendelse kan være forskjellig fra person til person, men mye avhenger av hva personen vil oppnå. Den ytre meningen er opplevelsen av selve utførelsen av handlingen som må gjøres for å oppnå målet med hendelsen.

Reisende lærer hvordan de skal oppføre seg i sikkerhetskontrollen gjennom å erfare hvordan sikkerhetskontrollen fungerer. Denne forståelsen er et produkt av refleksjon om opplevelsene i møtet med sikkerhetskontrollen (McCarthy og Wright, 2004). Kunnskapen og erfaringene som opparbeides ved flere gjennomganger i sikkerhetskontrollen er grunnlaget for hvordan reisende bør oppføre seg for å unngå å bli stoppet.

Reisende opplever sikkerhetskontrollen som en setting der de havner mellom andre reisende, vektere og sikkerhetsteknologier. Målet til reisende er å flyte gjennom sikkerhetskontrollen uten stopp, og derfor er mange fokusert på å forberede seg før sikkerhetskontrollen. I de tilfellene reisende blir stoppet i sikkerhetskontrollen, kommer det frem som et problem, der den reisende hindrer flyten. Vi ser derfor reisende som mellommenn mellom sikkerhetssystemene (teknologi) og andre reisende og vektere. I rollen som mellommann vil den reisende bevare flyten i sikkerhetskontrollen ved å unngå å bli stoppet.

McCarthy og Wright (2004) forklarer hvordan indre og ytre meninger opplevs i forbindelse med en tur på en fjelltopp. Den *indre meningen i sikkerhetskontrollen som mellommann, er å unngå og komme i trøbbel med sikkerhetsteknologier, reisende og vekterne*. Opplevelsen av å være hindringen for alle andre, er meget ubehagelig. Mange reisende opplever dette som å skape trøbbel og flere reisende jobber for å unngå det. Trøbbel er det samme som å bli tatt på grunn av besetningen av ulovlige gjenstander, og den pålagte rutinekontrollen vekterne må utføre. Reisende føler at det å sette seg selv i trøbbel blir å være i veien for andre reisende. Den *ytre meningen med sikker-*

hetskontrollen som mellommann er opplevelsen av at den indre meningen er noe de reisende må gjøre. I møtet med sikkerhetskontrollen har ikke reisende et valg om de vil møte sikkerhetsteknologiene eller ikke. Vekternes jobb er å påse at alle lover og regler (gitt av kontrollorganer) blir overholdt og at alle reisende går gjennom sikkerhetskontrollen.

I sikkerhetskontrollen rives de reisende mellom to roller:

1. En generell og avpersonalisert person hvor alt går som det skal og,
2. Hyperpersonalisert når han kommer i trøbbel.

Er reisende flinke til å forberede seg, og spiller rollen sin som mellommann, unngår de å komme opp i trøbbel. Ved å holde samme fokus gjennom sikkerhetskontrollen, samt unngå å komme opp i trøbbel, går alt som det skal. Ved manglende forberedelse blir den reisende hyperpersonalisert. Med hyperpersonalisert mener vi at den reisende kommer i fokus hos vektene og andre reisende. Det oppstår en situasjon der den reisende ikke har utført jobben i forkant, og det *straffes* den reisende for. Det skapes en situasjon hvor vektene er nødt til å ta en ekstra gjennomgang av vedkommende som sikkerhetskontrollen reagerer på, og andre reisende blir hindret av denne stoppen. I tillegg er den reisende selv klar over sin manglende utførelse av rollen som mellommann og føler seg ansvarlig for at køen stopper.

Av intervjuene ser vi at reisende utfører forskjellige oppgaver rundt møtet med sikkerhetskontrollen, nettopp for å unngå å møte på ubehagelige situasjoner. Det som først å fremst oppfattes som et hinder er ikke tiden det tar å gå gjennom, men det vi møter før, under og etter sikkerhetskontrollen. Det å stå i køen oppfattes som et hinder, som fremprovoserer ubehagelige situasjoner, både ved at det tar tid (kap 9.2.5) og at de som må gå gjennom kontrollen flere ganger er et stort irritasjonsmoment. Det er ikke møtet med vektene reisende vil unngå trøbbel med, for dem bryr de fleste seg ikke om i den grad. Det som er ubehaget med trøbbel, er hvordan andre i køen oppfatter deg. Mange av de reisende irriterer seg over at andre i køen ikke har forberedt seg til kontrollen. Det gjør at de ser på hvordan de selv forbereder seg, og om de forsinker køen. Det er en påkjenning å stå i køen, å vite at andre rundt deg legger merke til om du gjør noe feil slik at køen blir lengre. Erfarne reisende er selv redd for å havne i en slik situasjon, der andre ser og irriterer seg over deg.

Folk må ta av seg belte og sko etter at portalen har gitt alarm, det medfører at de må tilbake og gjennom portalen, ta av seg tingene og prøve på nytt.

Irritasjon over andres manglende forberedelse, fører til en bevist handling over at ting skal gå fort i sikkerhetskontrollen, samt være kontrollert på det, for å unngå at andre blir irritert på deg hvis du er treg. Andre reisende følger med på hvordan du behersker rollen som mellommann i kontrollen, både for å observere og lære selv, men også for å se hvilke forventninger de kan forvente når de selv kommer frem til kontrollen. Rollen som mellommann foregår i møtet med teknologien, men både i forkant og etterkant er det forberedelser som må gjøres. Mellommenn får derfor et ansvar for å forberede seg på forhånd:

- Før reisen pakkes toalettveske ned i bagasje som skal sjekkes inn. En passer på å ta på seg sko som portalen ikke reagerer på, tar på seg bukse som ikke krever belte for å unngå å ta av denne. Alle skarpe gjenstander og slikt som må være med pakkes ned i innsjekknet bagasje. Uavhengig om reisende skal på en kort tur eller ferie pakker de forskjellige ting med seg, men her passer mange på å ta med seg kun det mest nødvendige for reisens formål.
- Det neste steget i rollen som mellommann er å være bevist på enkelte ting før kontrollen. Dette kan være å legge småpenger i jakkelomma fremfor i bukselomma. I køen ved sikkerhetskontrollen plasseres gjenstander i jakke eller håndbagasje for å unngå å ta med seg noe som sikkerhetskontrollen reagerer på. Belte og sko tas av hvis en ikke har forberedt seg til dette på forhånd, og datamaskin tas ut av håndbagasje og plasseres på eget brett før man går gjennom portalen.
- Etter kontrollen er vår hypotese at reisende vil komme seg bort fra båndet for å unngå å hefte andre bak seg. I denne situasjonen er reisende i fokus når de har gått gjennom kontrollen og venter på håndbagasje, jakke, sko og lignende. De som kommer bak er trolig irritert hvis det er kø, og den reisende er i fokus for dem. Følger reisende ikke rollen som mellommenn mener vi det er stressende og ha folk bak seg som observerer hva de gjør og om du sinker de andre. Vekteren følger med på at den reisende tar tingene sine med seg. Andres eiendeler kommer på båndet etter sikkerhetskontrollen, det er folk foran og bak den reisende og vi tror at denne situasjonen er stressende for alle reisende fordi andre i køen følger med på hva andre reisende gjør. Den reisende er skyldige hvis vedkommende bruker lang tid, og vi tror at mange reisende bare vil komme seg bort så fort som mulig for å unngå å lage kø. Det er tross alt ikke *deg* det skal stå på hvis det er kø.

I rollen som mellommann har vi funnet ut mye om reisendes forberedelser

før sikkerhetskontrollen og de forberedelsene de gjør underveis når de er å reiser. Vi har en hypotese om at reisende opplever ubehag i etterkant av sikkerhetskontrollen, når bagasje og slikt skal tas fra bagasjebåndet, på grunn av at folk følger med på deg og dine handlinger. Problemet oppstår hvis reisende gjør feil i sikkerhetskontrollen og sinker andre, og selv om dette ikke skjer veldig ofte, skaper det en bevist handling på å komme seg bort fra bagasjebåndet kjapt. Vi opplever dette som en del av en lengre ubehagelig situasjon, og selv om man ikke blir stoppet i kontrollen så står vekterne der å følger med på deg. Følger med på om du gjør noe galt, eller har planer om det.

Ut fra erfaringer i møtet med sikkerhetskontrollen lærer reisende hva de bør gjøre før de kommer til sikkerhetskontrollen. Reisende bør da utføre litt ekstra arbeid før metaldetektoren. Gasser (1986) forteller hvordan teknologi kan forbedre og forenkle databeregninger ved langsiktig bruk. Brukere av teknologien jobber for å tilpasse seg teknologien ved at de skaper omstendigheter som utvikles og vedvarer ved bruk av teknologi over tid. Brukerne jobber rundt teknologien for å unngå dårlig *computing*. I reisendes rolle som mellommann utfører de det samme arbeidet som Gasser (1986) forklarer for å unngå ubehageligheter i sikkerhetskontrollen. De gjør dette for å slippe å skape omstendigheter rundt sikkerhetskontrollen der den reisende oppleves av andre som årsaken til at køen dannes. Reisende rives mellom å være den som gjør som det forventes i sikkerhetskontrollen og hyperpersonaliseres hvis de kommer i trøbbel. Mange reisende benytter seg av egne erfaringer og kunnskap om sikkerhetskontrollen, for å ta forhåndsregler og forberede seg før møtet med sikkerhetskontrollen. De reisende kan ha lært forskjellige knep og laget egne rutiner for hvordan de best mulig kan gjennomføre dette. Dette kommer gjerne i tillegg til de fastsatte lover og regler (vedlegg C).

Reisende og vektere spiller forskjellige roller i forbindelse med sikkerhetskontrollen. Sikkerhetsteknologiene på flyplassen bruker vekterne i arbeidet sitt for å kontrollere flyplassen (kap 9.3). Rollen som mellommann er en del av en større helhetlig perspektiv som vi ser på som et *sikkerhetsteater*. Vi har valgt å se på det som et teater fordi brukerne av teknologien og reisende gjør sitt beste for å oppnå en effektiv gjennomgang. Vi har sett at reisende ikke alltid opplever sikkerhetskontrollen som hensiktsmessig når de blir fratatt farlige gjenstander i kontrollen, og får tak i det på innsiden (kap 9.5). Til tross for dette spiller de rollen sin og det virker som de bare er ute etter å tilfredsstille publikum (andre reisende og vektere) for å unngå å komme i trøbbel med dem.

9.2 Opplevelsen av sikkerhetskontrollen

Økningen av sikkerhet på flyplasser på verdensbasis har kommet i kjølvannet av terrorhandlinger, både planlagte og gjennomførte (kap 4). Det er interessant å se hvordan denne økningen av sikkerhetstiltak og -teknologier berører brukerne. Mathiasen og Bødker (2008) diskuterer hvordan forskjellige situasjoner påvirker opplevelsen rundt bruken av bankkort. Brukerne har positive opplevelser av bruk i butikk. Butikken består av kontrollerte og trygge omgivelser, men en usikkerhet oppstår når kortet ikke fungerer. Bruk i trygge og kontrollerte omgivelser gir en trygghetsfølelse for brukeren, selv om teknologien kanskje ikke fungerer. I en mørk gate kan bruk av minibank oppleves skummelt og utrygt, og omgivelsene er uoversiktlig og kan frembringe redsel for mørke og det å være alene.

Opplevelsen av møtet med sikkerhetskontrollen er i stor grad veldig nøytral, men i likhet til det Mathiasen og Bødker (2008) forteller om omgivelsene, virker omgivelsene rundt sikkerhetskontrollen både som en trygghetsfaktor og noe irriterende. Det er en generell oppfatning av at det i enkelte perioder er veldig mye kø i sikkerhetskontrollen. Køen oppleves som unødvendig og irriterende, og det kan gjøre det vanskelig å forstå hensikten med sikkerhetskontrollen.

9.2.1 Opplevelse

En opplevelse for reisende avhenger av hvor mye de får igjen for opplevelsen. Reisendes forståelse av, eller sanser, i en spesiell situasjon avhenger av hvordan de forstår en erfaring. McCarthy og Wright (2004) forteller om hvordan brukere av teknologi skaper forståelse av erfaringer ved indre og ytre meninger. Den indre meningen til reisende er målet de har for å komme seg gjennom sikkerhetskontrollen og den ytre meningen er hvordan de skal oppnå målet. Reisende har som mål å komme seg gjennom sikkerhetskontrollen for å kunne reise dit de skal. Den indre meningen blir da å komme seg gjennom for å reise, og den ytre blir hvordan de reisende skal komme seg gjennom. Essensen av hvordan reisende oppfatter den indre meningen med reisen, og sikkerhetskontrollen, er avhengig av hvilke verdier de har for å reise. Prosedyrene og ubehaget som oppstår i sikkerhetskontrollen gjør at reisende kun vil komme gjennom for å oppnå den indre meningen. Alt styret i kontrollen gjør at den reisende vil gjennom så kjapt som mulig, og at de oppfatter dette som unødvendig, gjør at de har en ytre mening om sikkerhetskontrollen. Den ytre

meningen gir ikke reisende noe tilbake, men det er følelsene som avgjør hvilke meninger de har om å gå gjennom sikkerhetskontrollen eller det å reise. Reisende oppfatter ofte at reisen er den viktige og meningsfylte delen med at de er på en flyplass, og de har derfor en indre mening, et mål, av å være der. Derfor vil sikkerhetskontrollen kun være noe reisende må gjennom, en ytre mening der mange reisende tvinger seg selv å utføre, fordi de ikke har et valg.

Kontrollen fremstår til tider som vilkårlig, for hvorfor blir du fratatt en saks, negleklipper og kniver i sikkerhetskontrollen når du får servert mat med biffbestikk på innsiden? Disse knivene er ganske skarpe saker, og det er klart at dette frembringer en opplevelse av at kontrollen til tider virker lite gjennomtenkt. Enkelte reisende har erfart at sikkerhetskontrollen ikke fungerer slik den er ment, slik som i hendelsene over og ved at det i enkelte tilfeller glipper. Til tross for disse erfaringene, og hendelsene som har medført til at enkelte reisende mister troverdigheten til sikkerhetskontrollen, forbereder de reisende seg til kontrollen og utfører rollen sin som mellommenn.

9.2.2 Tilvenning

Orlikowski (1996) bruker metamorfose som et bilde på hvordan teknologi tilpasses en organisasjon og omvendt over tid. Ved innføring av teknologi har produsenten av teknologien en formening om hvordan den vil fungere, og ofte har brukerne en helt annen opplevelse i møtet med teknologien. Eierne av teknologien endrer den slik at den tilpasses omgivelsene og bruken og brukerne tilpasser sine vaner rundt teknologien. På den måten skapes det en balanse mellom teknologien og brukerne av den, lik komponentene i en organisasjon skaper en balanse (figur 2.2 s. 13).

Sikkerhetskontrollen består av flere sikkerhetsteknologier som reisende benytter. Over tid lærer reisende hvordan de fungerer og opplever sjelden problemer med dem. Møtet med nye sikkerhetsteknologier byr på problemer med at reisende ikke vet hvordan de skal tilpasse seg teknologien. Sikkerheten på flyplasser har endret seg i kjølvannet av 9/11 og teknologien har tilpasset seg reisende og omgivelsene sine på lik linje med hvordan Orlikowski (1996) beskriver metamorfosen. I kjølvannet av 9/11 kom det dramatiske endringer i fokuset på sikkerhet på flyplasser; alle skal skannes, nye teknologier ble innført, lover og regler ble utvidet og nye sikkerhetsinstruksjoner kom av disse endringene. Reisende og sikkerhetspersonell måtte tilpasse seg de nye systemene og omgivelsene og strukturen på flyplassen ble endret. Disse endringene

har, siden 2001, tilpasset seg og er for de fleste en forbedring av sikkerheten. Denne sikkerheten kan, til tross for stor økning, virke totalt bortkastet for andre.

Likhetene mellom Orlikowski (1996) sin beskrivelse av endringer i en organisasjon og hvordan sikkerhetsteknologier har tilpasset seg flyplassen og brukerne, er dynamikken som skjer ved endringer over tid. Det finnes forskjeller. Orlikowski forklarer endringene i organisasjon i fem steg der det er forklart hvem som bestemmer endringer. For eksempel ved innføring av en ny teknologi, velger brukerne å gå tilbake til gamle metoder hvis samarbeidet med teknologien ikke fungerer som det skal. I sikkerhetskontrollen har ikke reisende valg om de vil gå tilbake eller ikke. Det er mer uklart hvem som påvirker utviklingen og tilpasningen av teknologi i forhold til brukere og reisende.

Det er uklart for mange reisende hva som skjer i sikkerhetskontrollen, og hvilke gjenstander som blir stoppet og ikke. Dette skaper en opplevelse av at sikkerhetskontrollen er vilkårlig. Vi tror at konsekvensene av denne utviklingen av sikkerhetsteknologier er at det hele eskalerer. Vi ser at det dukker opp nye teknologier når det oppdages hull i sikkerhetskontrollen. Spesielt i kjølvannet av 9/11 ble det stort fokus på sikkerhet, og etter bombetrukslene i London kom væsketiltaket på flyplasser på verdensbasis. Mange av sikkerhetstiltakene i kjølvannet av 9/11 har skapt store frustrasjoner hos mange reisende. Enkelte reisende påstår at høyden for hvor sikker flyplassen skal være er nådd for lenge siden. Hvordan er det meningen at sikkerheten på flyplasser skal utvikle seg i fremtiden? Glipper i sikkerhetskontrollen kommer stadig frem i media, og sikkerhetskontrollen virker ikke så sikker som den gir uttrykk for. Reisende mister litt av tiltroen på sikkerhetskontrollen når dette skjer, og det hele oppleves veldig vilkårlig. I de tilfellene det skjer glipper i kontrollen, skal vi da bare reagere på manglene i sikkerhetskontrollen og utvikle nye sikkerhetsteknologier hver gang det oppdages hull?

Det virker som sikkerhetskontrollen blir fokusert mer på når det skjer ulykker enn ikke. Og det syns jeg er helt teit fordi flysikkerheten må jo være i forhold til sikkerheten på fly (banker i bordet) og ikke i forhold til mulige terrorister. Så det er ikke sånn at sikkerheten må økes fordi noen får en gal sprø idé, det har egentlig ingen betydning for flysikkerhet men for enkelte faremomenter.
(31.10 I4)

Vi mener det er et godt poeng, fordi fokuset på å adressere mangler i etterkant

9.2 Opplevelsen av sikkerhetskontrollen

kan bidra til en endeløs eskalering av sikkerhetstiltak. La oss si at sikkerheten skal avhenge av muligheten for terrorhandlinger, da ville alt blitt forbudt. Mye skade kan gjøres med plastikk, og da må plastikk nektes innpass på flyplassen. En tallerken kan knuses å brukes til å skade andre reisende, og da må det nektes. Hva med en skarp penn? Skal vi hindre folk å bruke gjenstander til å slå folk med, må vi bolte fast stoler og bord på flyplassen, samt nekte datamaskiner og store fotoapparat. Poenget er at vi ikke kan ta høyde for å beskytte seg mot alle mulige terrorhandlinger. Det finnes grenser for hva som er akseptabelt og ikke.

Sikkerhetspersonell mener at nok informasjon er tilstrekkelig for at reisende skal forstå hvordan de skal forholde seg til sikkerhetsteknologi. Reisendes mangel på kunnskap gjør at de ikke vet hva som er tilstrekkelig, samtidig forstår de nok til å vite at det er for mye fokus på sikkerhet. I likhet med hvordan teknologi, reisende og vektere skaper en balanse i figur 9.1, er det ikke bare reisendes ansvar å skaffe kunnskap om hvordan teknologiene brukes, men også en tilpasning og regulering av hvor stort fokus det skal være på sikkerheten, samt informasjonsflyt mellom partene.

Når vi snakker om at reisende bruker tid på å forberede seg, er ikke dette kun basert på oppfordringene fra vekterne, men også av egen personlig forståelse av erfaringer. *Mennesket er en reflekterende skapning som evaluerer hendelser før, under og etter en opplevelse.* McCarthy og Wright (2004) forteller hvordan en person som skal gå på kino har forhåndstanker og forhåpninger om filmen før, sammenligner den med andre under og reflektere over handlingen og opplevelsen av den i ettertid. Reisende i sikkerhetskontrollen tar i likhet med seg erfaringer og opplevelser før, under og etter møtet med sikkerhetskontrollen. Reisende har forskjellige opplevelser av sikkerhetskontrollen avhengig av hvor langt de har kommet i køen. Mange reisende reflekterer over hva som er lurt å gjøre før, under og etter sikkerhetskontrollen. Disse fokuserer på hvordan hendelser har påvirket seg selv ved tidligere anledninger og andre reisende. Hendelsene er med på å si hvilken prioritet de forskjellige hendelsene har.

Hver gang Luftfartstilsynet eller andre instanser endrer sikkerhetsreglene eller rutiner, vil det være en ny læringsprosess for reisende. Enhver endring i reglene knytter reisende og vekteren til en ny tilvenningsfase. I kapittel 2.2 så vi på hvordan teknologien tilpasses etterhvert som mennesker og teknologien påvirker hverandre. Nye regler stabiliserer seg først når reisende har lært seg å leve med teknologien, men også reglene må tilpasses før de kan leves med. Orlikowski (1996) snakket om metamorfosen, hvor hun snakket om hvordan

teknologien tilpasses over tid. Sikkerhetskontrollen utvikles over tid, og da er det ikke bare reglene som endres, men også de tekniske hjelpemidlene byttes ut etterhvert som de blir bedre. Teknologien er stadig under utvikling, og dette påvirker hvordan reglene blir tilvirket. Samtidig blir teknologien laget med tanke på reglene. Reisende venner seg både til nye regler og ny teknologi, men de er ubevisst med på å påvirke disse, ved at luftfartsorganisasjoner ser hva som fungerer og ikke.

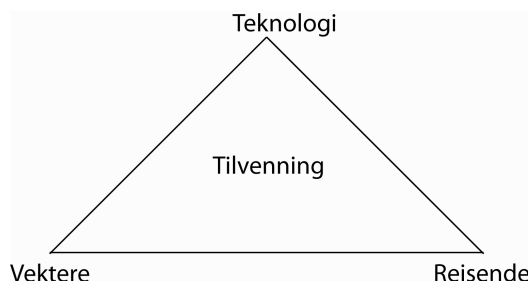
I figur 9.1 viser vi hvordan reisende, vektere og teknologi påvirker hverandre til å skape harmoni og vaner mellom hverandre. Disse komponentene utgjør tilsammen en tilnærming for hvordan reisende bør oppføre seg i sikkerhetskontrollen. I kapittel 2.2 så vi hvordan teknologi er med på å påvirke organisasjonen og andre involverte. I figur 2.2 s. 13 beskriver Keen (1981) hvordan prosesser henger sammen og påvirker hverandre. Når en komponent endrer seg, vil de andre prøve å jevne ut innvirkningene. Figuren består av fire komponenter, som i vår sammenheng kan kobles mot delene i sikkerhetskontrollen. Reisende og vektere knyttes mot personer, oppgaven er å lage sikkerhet for reisende, teknologi er de hjelpemidlene vi finner i sikkerhetskontrollen, og strukturen er alle instansene som lover og regler kommer fra. Teknologi, vektere og reisende må samarbeide for å oppnå rett sikkerhetsresultat. Ved endringer av teknologien må vektere og reisende endre sine rutiner og en ny tilvenningsfase oppstår helt til trekanten har kommet i balanse.

9.2.3 Ubehageligheter

Manglende informasjon og kunnskap hos reisende, i kombinasjon med glipper av sikkerhetsteknologien og vekterne, er med på å skape en utrygghet rundt sikkerhetskontrollen. På den ene siden oppleves sikkerhetskontrollen som en positiv kontroll for å kontrollere hva som slipper inn på sikkert område på flyplassen. Sikkerhetsteknologiene i samarbeid med vekterne utfyller hverandre ved at gjenstander som skanneren reagerer på, sjekkes av vekterne, og det vekterne ikke ville funnet finner teknologien. På den måten avdekkes mesteparten av potensielle farer i sikkerhetskontrollen. Kontrollen hindrer farlige gjenstander å slippe inn og hindrer personer med farlige hensikter i å kunne utføre planene sine. Reisende ser hvordan kontrollen fanger opp gjenstander, og må gi fra seg de forskjellige gjenstandene som systemet reagerer på. Dette kan være gjenstander som kniver, sakser, sprengstoff, væske og lignende. I vedlegg C finnes det en liste over ulovlige gjenstander. Dette er med på å forsterke opplevelsen av sikkerhet, ved at reisende ser gjenstander bli nektet innpass, og det vil hindre de med uhederlige hensikter å prøve seg å komme

9.2 Opplevelsen av sikkerhetskontrollen

gjennom. Mange reisende forstår hvorfor kontrollen er der og de vet hvordan den fungerer å tar dermed ikke med seg ulovlige gjenstander.



Figur 9.1: Tilvenning

På den andre siden kan det oppstå ubehagelige situasjoner ved at teknologien reagerer på noe uventet. I enkelte tilfeller glemmer reisende hva de har med seg, ellers så tenker de ikke eller er ikke klar over hva som ikke er lov. Disse gjenstandene reagerer sikkerhetssystemet på, og det skaper en ubehagelig situasjon mellom vekter, teknologi og reisende. Denne situasjonen oppleves som om man blir blottgjort. Vekteren ber om å se i bagasjen din, du blir kroppsvistert og bagasjen din blir vist frem mens andre reisende står rundt deg. Denne opplevelsen er ubehagelig og mange reisende føler seg kriminalisert ved at de, som vanlige reisende som skal fra A til B, blir mistenkt for noe alvorlig på grunn av at teknologien reagerer på deres eiendeler. Det skaper sterke reaksjoner hos den reisende. Vedkommende er ofte ikke klar over at det er gjenstander det reageres på. Den reisende blir usikker på hvorfor teknologien reagerer på vedkommende og i tillegg tenker de over hvordan vekterne reagerer på situasjonen, fordi vedkommende har jo med seg noe som ikke skal være med. Hva skal du med den gjenstanden her?

Til tross for at sikkerhetskontrollen skal avdekke alle farlige gjenstander hender det at det glipper. Det kommer av å til medieoppslag over glipper i sikkerhetskontrollen og dette påvirker hvordan reisende ser på seriositeten og viktigheten rundt en slik kontroll. Hvorfor skal de reisende gjennom dette når vekterne og teknologien ikke klarer å gjøre jobben sin skikkelig? Glippene er med på å underbygge usikkerheten om hvor godt kontrollen fungerer, som resulterer i at reisende blir uforstående til meningen med sikkerhetskontrollen. *Jeg vet selv at jeg har opplevd å ha med neglesaks i veska som jeg ikke har tenkt på, og det har den ikke reagert på* (31.10 I13). Enkelte reisende har med seg gjenstander som de tror er ulovlige (les: neglesaks), og mister troverdigheten til sikkerhetskontrollen når de får denne med seg. På grunn av manglende kunnskap opplever denne reisende at sikkerhetskontrollen ikke klarer å finne

den *farlige* gjenstanden. Andre blir fratatt vannflasker og lipgloss i sikkerhetskontrollen og stusser litt over at de kan kjøpe det på innsiden, hva er poenget med det? Er det bare for at de skal tjene mer penger?

Reisende som har litt erfaring og har litt kunnskap om hva som er lov å ta med seg gjennom sikkerhetskontrollen opplever møtet på en positiv måte. De som ikke har like mye erfaring og er usikker på hva de kan ha med seg, kommer oftere opp i situasjoner der de må forholde seg til å bli kontrollert, kroppsvisitert og gjennomgått bagasjen. Det finnes unntak, og som vi nevnte tidligere er det lett å glemme hva de har med seg hvis de er litt uoppmerksom. Dette kan skje med hvem som helst, selv de som er veldig fokusert på å forberede seg, å unngå og møte trøbbel med sikkerhetsteknologien og vekterne.

9.2.4 Trusselbilde

Det er ikke uproblematisk å bli kroppsvisitert, stoppet i sikkerhetskontrollen, tatt til sides eller skannet i en fremtidig skanner, men det er et resultat av hendelser som har påvirket sikkerhetsindustrien til å ta sine forhåndsregler for hva som kan skje hvis de ikke har kontroll. Samtidig virker det som hele oppstyret med sikkerhet er overdrevet, for hva kan egentlig skje i Norge? Terror oppleves fjernt for de fleste reisende. I kapittel 8.2.2 var det store forskjeller på hvordan reisende ser på sikkerhetskontrollen. I forhold til faren for at terror skal skje i luftfarten, oppleves trusselen i Norge som liten. Tidligere terrorhandlinger har hendt langt unna Norge og blir veldig fjernt for de fleste reisende her til lands. Etter hendelsene i 2001 fikk mange reisende en aha opplevelse, og 9/11 blir av mange sett på som skillet som innførte sikkerhetskontrollen. Til tross for at hendelsene i USA og vannterrorplanene i London er alvorlige, oppleves de som langt unna. Hendelser som har skjedd langt utenfor Norges grenser, fører til at reisende ikke opplever trusselen for terrorhandlinger i Norge som reelle. Mange reisende ser på trusselen som liten fordi målet til terrorister er å skape redsel, samt å få oppmerksomhet i verdenssammenheng. En terroraksjon i Norge vil ikke vises i utlandet, og oppleves dermed ikke som en reell trussel.

9.2.5 Tidsproblem

Sikkerhetskontrollen har endret seg betraktelig i kjølvannet av 9/11. Den startet som en tilfeldig kontrollering ved stikkontroller (kap 4.1) og gikk over til å være en kontroll av alt og alle som trenger innpass til ombordstigningsområde på flyplassen. Det virker som samfunnet vårt har kommet inn i et evig akselererende effektivitetsbehov. Alt skal være effektivt å gå så fort som mulig. Dette perspektivet er så til de grader i fokus innenfor flere områder, og en sikkerhetssjekk på flyplassen kommer sterkt i fokus. Utålmodige mennesker bruker ti minutter på å stå i kø og står å klager over hvor lang tid det tar, fremfor å se på det som en del av en sammenheng og en nødvendig del av en utstrakt prosess. Sikkerhetsteknologier har utviklet seg stort siden 2001 og på grunn av at alle skal kontrolleres har det ført til store endringer i måten sikkerhetskontrollen på flyplasser er bygd opp. Store usikre områder som flyplassen besto av tidligere måtte demmes opp, og all trafikk føres nå gjennom en kontroll med en rekke portaler. Denne endringen har skjedd over tid, som Orlikowski (1996) snakker om metamorfosen, har de gått fra å være en liten del av luftfarten til å bli det største fokuset ved luftfart.

Gasser (1986) snakker om *resource slip*. Det er manglende ressurser som resulterer i forsinket arbeid. Ressurser kan være tid, teknologi og budsjett med mer. I vårt tilfelle vil det være vekterne som ikke har nok ressurser til å åpne alle sikkerhetsslusene. Sluser som ikke er i bruk gjør reisende irriterte, og når de opplever at bare enkelte av disse sikkerhetsportalene er betjente, skaper dette en flaskehals. Reisende som tidligere kunne gå "fritt" inn til ombordstigningsområdet, blir nå ført gjennom en smal kontroll. På grunn av at ikke alle reisende har erfaring med sikkerhetsteknologiene som blir brukt ved innføringen av dem, medfører dette at de fleste ikke er klargjort til kontrollen og kø oppstår. Den manglende forståelsen av teknologien har, i likhet med metamorfosen, også tilpasset seg ved samhandlingen mellom reisende og teknologi. Reisende har skaffet erfaring i møtet med teknologien, ikke bare ved observasjon og bruk, men ved bruk der forskjellige opplevelser i møtet med teknologien har oppstått (Ciborra, 2004) og ved å ta med seg erfaringer fra andre reisende. Nonaka og Takeuchi (1998) forklarer hvordan kunnskap må erfares og opparbeides over tid, slik at hvert individ har sin egen kunnskap. Reisende bearbeider disse erfaringene, hvor de etter hvert møte reflekterer over opplevelsene, for så å sette fokus på de neste gang ved å tenke *da skal jeg ikke bli stoppet* (McCarthy og Wright, 2004).

Denne køen, som i likhet med køer i butikken eller i banken, var tidligere et møtepunkt der en traff mennesker og sosialiserte seg. I dag er det effektivitet

som gjelder, og mye av den mellommenneskelige sosialiseringen er det ingen som har tid til, fordi alle har det så travelt. I enkelte matbutikker putter du penger i en boks og bak den sitter betjeningen og venter på at du skal komme deg bort så fort som mulig etter at du har betalt (i likhet med hypotesen vår om komme seg raskt bort fra bagasjebåndet), slik at de bak deg i køen kan få gjort det samme. På denne måten har teknologien tatt samhandlingen bort fra kjøper og selger og det samme har i grunn skjedd på flyplassen. Reisende går gjennom sikkerhetskontrollen og ofte står bare vekterne å ser på, noe som tilsier at alt er greit. I de tilfellene det ikke er greit, sier teknologien i fra til vekterne (og de reisende) at her er det en som har noe *farlig* på seg. Den reisende vet ikke nødvendigvis hva teknologien reagerte på, for vedkommende hører bare et lydsignal. Vekterne på den andre siden av portalen ser hvor teknologien har funnet noe *farlig*, men til tross for at de ser omtrent hvor på kroppen teknologien markerer fare, utfører de en kroppsvisitasjon på hele kroppen. Hvorfor gjør de det? Er de redd for at teknologien tar feil og at de da må sjekke hele kroppen til den reisende?

Hvorvidt denne tilpasningen til teknologien fører til økt sikkerhet eller ikke er vanskelig å si. Reisende blir flinkere til å ikke ta med seg ulovlige gjenstander til sikkerhetskontrollen og vektere får mindre å tenke på i forhold til om alle hadde hatt noe på kroppen som teknologien reagerte på. Det rare er at selv om reisende blir flinkere, er det alltid noen som ikke har samme erfaring, og det skapes situasjoner i sikkerhetskontrollen som gjør at kø dannes. Vekterne fanger opp disse situasjonene samtidig som det i media fortelles om enkelte glipper i kontrollen, og farlige gjenstander har kommet ubemerket forbi. Dette gjør at reisende ikke føler seg tryggere, og selv om sikkerhetskontrollen hadde stoppet alt, har mange reisende en oppfatning av at hvis de vil ha tak i en gjenstand, farlig eller ikke, så er det alltid noen som kan skaffe det til deg på innsiden av sikkerhetskontrollen.

9.3 Opplevelsen av vekterne

I forbindelse med møtet med sikkerhetskontrollen må reisende forholde seg til sikkerhetspersonalet som jobber der. Vekterne på flyplassen bruker teknologier som et supplement i jobben for å holde sikkerheten på ett gitt nivå. Vekterne har som mål og arbeidsoppgave å sikre de reisende. Det er de som har hovedansvaret i sikkerhetskontrollen. I kapittel 2.3 snakket vi om forholdet mellom primær- og sekundærbrukere. Ferneley og Light (2006) snakker om hvordan primærbrukere er de som samhandler med teknologien, de som

setter inn data, manipulerer den og kan bruke utdata. Reisende er sekundærbrukere av teknologien og må forholde seg til utdata fra teknologien og vektere. Gasser (1986) forteller at teknologibruk er en del av et annet arbeid, og ikke selve arbeidet. Teknologien er en fysisk svart boks som utfører rutinearbeid. Vekterne er de som fysisk benytter den teknologien til å kontrollere gjenstander og reisende.

Det første møtet med vekterne er i sikkerhetskontrollen. Reisendes førsteinntrykk av hvordan vekterne er, er en del av selve opplevelsen med reisen og gir ett inntrykk av hvordan reisen vil bli videre.

9.3.1 Reisendes opplevelse

På den ene siden oppleves vekterne som en del av sikkerhetskontrollen. Vekterne bruker sikkerhetsteknologien og samarbeidet mellom dem er med på å utøve den reelle sikkerheten. Vekterne er på flyplassen for å gjøre en jobb de må. Det er en viktig jobb og for mange har vekterne en positiv effekt på opplevelsen av sikkerhet. Denne opplevelsen avhenger av en rekke egenskaper med vekterne:

- Personlighet
- Væremåte
- Fremtreden
- Utseende
- Seriøsitet
- Utførelsen av jobben
- Rutinearbeid

Vekterne gjør en jobb, og det er viktig at de er profesjonelle i utførelsen av jobben. Reisende opplever vektere som profesjonelle hvis de tar jobben på alvor, og har en gjensidig respekt for reisende. Det er en generell oppfatning at vekterne kun er der for å utføre en jobb og ikke noe mer. Dermed er det viktig at fremtreden og utseende til vekterne har en seriøsitet rundt seg som tilsier at de er der for å gjøre en *god* jobb. Når det er nevnt, så følger vekterne reglene som er satt av andre aktører i luftfarten og er ikke de som lager dem. En vektors fremtreden kan variere med tanke på hvor lenge de har vært på jobb, om de er sliten, eller kanskje har en dårlig dag.

Med tanke på forebyggende sikkerhet oppleves vektere som en trygghetsfaktor ved at de kan virke skremmende på personer med uhederlige hensikter. Utseende er viktig her, og de som kan karakteriseres som *bolere* kan virke spesielt skremmende på folk. Dette kan være både positivt og negativt men vi ser en positivitet rundt dette med utseende, og i sammenheng med personligheten til vekteren, kan utførelsen av jobben ha en positiv effekt på opplevelsen av sikkerhet. En preventiv effekt på terrorister, samtidig som det kan gi et dårlig inntrykk til enkelte reisende.

Ved innføringen av væsketiltaket var det nulltolleranse for inntak av væske i sikkerhetskontrollen og alt ble nektet inngang. Rutinene ble endret og vekterne har blitt flinkere til å utføre arbeidet sitt. Reisende opplever at det har kommet forandringer til det bedre (med tanke på væskekontrollen), og at det i dag blir vist litt skjønn i forhold til hva som er lov og ikke. Når det er sagt, så finnes det unntak.

For enkelte har ikke vekterne noen som helst innflytelse på opplevelsen av trygghet. Politibetjentene vi intervjuet hadde et likegyldig forhold til vektere og påpekte at så lenge de utførte jobben sin profesjonelt, hadde de ingenting å påpeke. Vektere har ingen politimyndighet og kan ikke pågripe eller utøve myndighet. De har i grunn ingen større myndighet enn en vanlig person, men er der for å utføre en jobb som innebærer å kontrollere omgivelsene. Vekterne er der bare for å gjøre en jobb, og noen mener at de rett å slett kunne holdt seg hjemme. Hvorfor er dem der egentlig? Er det bare for å plage folk? De tar fra deg alt mulig i kontrollen og når reisende ikke har kunnskap om hva som er lov og ikke, oppstår problemer.

Ettersom vekterne skal passe på reisendes sikkerhet, ser flere at de må vise styrke i fremtredelsen sin. De må få frem den autoriteten de burde ha, for å avskrekke eller hindre uvedkommende å gjøre uhederlige ting. Noen mener vekterne mangler denne autoriteten. De mangler den ekspertisen som de forventer at de skal ha, og så utføre den. Reisendes oppfatning av hvem som har makten er ikke tilstede. Vekterne mangler den samme autoriteten som politiet har. Enkelte reisende ser på vektere som liksompoliti og at de utnytter den posisjonen for mye. På generelt grunnlag så har vekterne fått ett dårlig rykte på grunn av dette. Selvsagt vil vekternes holdning ha mye å si for hvordan reisende opplever sikkerhetskontrollen, og mye handler om å kunne være litt mer jovial:

De hadde vel kanskje tjent litt mer på å prate litt mer med folk, litt morn, god dag, god tur. Men jeg skjønner det at skal de stå

9.3 Opplevelsen av vekterne

der i 8 timer å si det til all den kopen som går gjennom der nå, da skjønner jeg at de hadde blitt lei. (31.10 I15)

I møtet med vekterne gir flere av de reisende uttrykk av at store mannlige vektere gir en bedre opplevelse av sikkerhet enn kvinnelige vektere. Reisende har opplevd at kvinnelige vektere står å fniser sammen i sikkerhetskontrollen og det virker tilsynelatende som de er totalt uinteressert i jobben. En stor mannlig vekter er å foretrekke fremfor søte jenter. Dette har litt med autoritet å gjøre, samt hvordan reisende opplever situasjonen. Flere påpeker at de opplever forskjellige typer vektere. Noen av *bolerne* trenger ikke å være håpløse og utnytter den posisjonen de har. Derimot så er holdningen deres med på å avskrekke reisendes oppførsel og vekterens jobb er allerede forenklet.

Noen er litt mer energisk enn andre og enkelte føler du mer behag med men noen er helt sånn at de omtrent plukker deg fra hverandre. Så det er alltid etter hvor lenge de har vært på jobb kan jeg tenke meg. (31.10 I2)

Dette kan ha flere forskjellige årsaker. Nyansatte har som oftest en tendens til å ta jobben litt for seriøst, selv om sikkerhet er noe de ikke skal ta lett på, og at de nesten ender opp med å misbruke den makten og tilliten de har fått. Dette kan også komme på grunn av bakgrunn, oppvekst og livsstil de normalt har. I tillegg virker det som om ferske vektere tar jobben seriøst for å skaffe seg kunnskap og erfaring. Problemet med nye vektere er at de ikke har den erfaringen de trenger for å vite hva de skal se etter.

Flere av de reisende har vært særdeles skeptiske til alt som har blitt innført av sikkerhet. Vekterne er der for å kunne beskytte deg som reisende mot alvorlige hendelser på flyene. Opplevelsen av vekterne i sikkerhetskontrollen er forskjellig:

Det har ikke noen betydning, jeg stoler ikke på de folkene her uansett, jeg vet at egentlig så finnes mange sluttbrukere av systemene sånn at jeg føler meg ikke noe tryggere på flyplassen selv om de har god eller dårlig kontroll. (31.10 I4)

Reisende merker hvor *sikkert* det skal være flyplassen. De som har tenkt litt lenger enn de fleste har reflektert rundt hvordan det kan ha seg at det er 100% sikkert. De har stilt seg et spørsmål; Er vekterne sikre? Fra de utsagnene over

ser vi hvordan reisende har lagt merke til det. Så lenge det er folk på innsiden som kan se gjennom fingrene på at reisende tar med seg ulovlige ting ombord på ett fly, er sikkerheten manglende. Skeptisismen til om *late* vektere har gjort jobben eller om de har noen skumle hensikter ved å være der.

9.3.2 Vekternes opplevelse

Under intervjuet med sikkerhetsansvarlig for Avinor ved Værnes (kap 7.1.2) kom det fram en rekke interessante historier fra sikkerhetskontrollen. Luftfartstilsynet er pålagt å holde kontroller ved flyplasser i Norge og har både anmeldte og uanmeldte kontroller. Det samme gjelder for Avinor som sjekker prosedyrer og arbeidsutførelser hos securityaktørene. Ved en uanmeldt kontroll hadde Avinor leid inn en dame med store bryst for å teste sikkerhetskontrollen. Damen hadde gjemt en kniv mellom brystene og ved sikkerhetskontrollen hadde vekteren problemer med å finne kniven ved kroppsvisitasjon. En annen gang hadde en kvinne gjemt en kniv i skrittet, skjult av en luftig underbukse, også i denne situasjonen hadde vekteren hatt problemer med å finne den skjulte gjenstanden.

Vi ser ut fra disse to eksemplene at det kan være meget vanskelig for vektere å kroppsvisitere, eller å finne skjulte gjenstander på kroppen, her; nært meget private soner. Ved en kroppsvisitasjon kan det være meget ubehagelig for den reisende hvis ikke vekteren er 100% klar over hva som skal gjøres; går kroppsvisitasjonen for sakte kan det virke støtende og ubehagelig for den visiterte. Går kontrollen for fort vil det være større sannsynlighet for at eventuelle skjulte gjenstander ikke blir funnet.

Det er vanskelig for vekterne å kroppsvisitere, uansett om det er samme kjønn eller ikke. Avinor påpekte at dette var et stort problem, men at det er jobben til vekterne og at det blir noe lettere jo mer erfaring de har. Disse situasjonene er vanskelig for reisende også, selv om de ikke nødvendigvis har gjemt noe i nærheten av sine private områder kan enkle gjenstander gi utslag i sikkerhetskontrollen. En kroppsvisitasjon vil være vanskelig både for vekter og den reisende. Det er vekternes jobb å gjøre dette og den reisende har i grunn ikke et valg.

Sikkerhetsansvarlig nevnte også en interessant episode der vekteren ikke klarer å finne gjenstanden som ble registrert av skanneren, der den reisende ble bedt om å gå ut å fjerne gjenstanden før vedkommende fikk komme inn på sikker sone (rød sone). Dette er en bekreftelse på at det er en samhandling

mellom teknologi og mennesket (kap 3.3). Teknologien i dette tilfellet oppfatter en trussel ved den reisende, men vekteren klarer ikke å finne denne trusselen. Personen slipper derimot ikke inn på sikker sone, men blir henvist ut av lokalene for å fjerne gjenstanden som forårsaket trusselsituasjonen registrert av teknologien.

9.4 Tryggere av sikkerhetskontrollen

Reisendes forståelse av møtet med sikkerhetskontrollen gir et innblikk i hvor godt de reisende oppfatter tryggheten på flyplassen. Sikkerhetsteknologier i samarbeid med sikkerhetspersonell blir utviklet for å hindre terror i luftfarten og for å kontrollere innpass av gjenstander og personer i sikkerhetskontrollen. Det er interessant å se hvor godt sikkerhetsteknologiene fungerer, og i hvilken grad reisende opplever seg tryggere i forhold til det økende fokus på sikkerhet.

Fokuset på sikkerhet og økningen av sikkerhetsteknologier har økt kraftig i kjølvannet av 9/11. Reisendes rolle i møtet med sikkerhetskontrollen har utviklet seg til å bli et rutinearbeid (Nygren og Henriksson, 1992), der reisende har ansvar for å unngå kø og forsinkelse som kan oppstå ved manglende utførelse av rolle som mellommenn.

Innføring av teknologi til å løse en oppgave kan øke effektiviteten hvis teknologien blir tilpasset bruksområdet (Gasser, 1986). Nygren og Henriksson (1992) poengterer at innføring av teknologi i en setting krever en tilvenningsperiode der teknologien og brukerne av teknologien tilpasses hverandre.

Vekterne i sikkerhetskontrollen benytter flere hjelpemidler for å få utført jobben. Uten disse teknologiske enhetene hadde vekterjobben vært mye mer komplisert enn den er i dag. IKT benyttes ikke for å utføre en oppgave, men blir brukt som et hjelpemiddel for å få utført oppgaven. Akkurat slik er det også i sikkerhetskontrollen. Vekterne har som mål og arbeidsoppgave å sikre de reisende og flyplassen. Den skal oppgaven skal de få gjort på en mest mulig effektiv måte, og tar i bruk tekniske hjelpemidler, noe metalldetektoren og røntgenmaskinen er eksempler på. Teknologien gjør jobben enklere å undersøke personer og bagasje for ulovlige gjenstander.

Teknologiske nyvinninger medfører også at det blir enklere for reisende. Til tross om de ikke har samme arbeidsoppgave og mål, blir de tvunget å gå gjennom metalldetektoren. Reisende er sekundærbrukere som forholder seg til utdata som vekterne har matet teknologien med. Vekterne er de som har

hovedansvaret i sikkerhetskontrollen, og de som benytter seg av teknologien. Det er nettopp derfor de også er primærbrukerne i situasjonen. Reisende gjør det som er enklest for å komme seg raskt gjennom situasjonen. Teknologien avgjør hvem som har bruksrett i en gitt setting. O'Brien et al. (1999) forteller at primærbrukere i enhver situasjon har bruksretten til teknologien på grunn av eierskapet til den. Derfor kan reisende aldri ta teknologien fra vokterne, og blir nødt til å innrette seg deretter. Reisende har aldri noe å si om hvordan teknologien brukes som hjelpemiddel, men er en del av hvordan teknologien endres over tid ved å gi tilbakemeldinger om bruken. Vi snakker om hvem som har bruksrett av teknologien. Bruksrett avgjøres etter hvilke oppgaver brukerne skal gjennomføre, og det igjen blir utløst av rollen til hver enkelt person i sikkerhetskontrollen.

Erfaringer om teknologien skapes over tid ved å ta i mot *know hows* om arbeidsoppgaver samt lære av egne opplevelser av teknologien. Denne typen taus kunnskap (tacit knowledge) er vanskelig å lære bort, men viktig i samhandlingen mellom menneske og teknologi (Nonaka og Takeuchi, 1998). Kvalitets og sikkerhetssjef ved Avinor mente at den manglende følelsen av trygghet kunne ha sammenheng med den dårlige kunnskapen folk har om sikkerheten på flyplasser. Ved å informere om hvor godt ting blir kontrollert ville de reisende følt større trygghet. Reisende lærer seg denne kunnskapen i møtet med sikkerhetskontrollen over tid, men ved innføring av nye teknologier oppstår det en periode der reisende ikke har kunnskap om teknologien. I denne perioden har kontrollorganene og sikkerhetspersonell ansvaret for å gi reisende informasjon om bruk, for å unngå *feil* bruk. I rollen som mellommenn ser reisende også på hvordan andre reisende går gjennom sikkerhetskontrollen, og tar med seg denne erfaringen og legger til egne. Disse erfaringene blir så en del av den vanlige rutinen reisende utfører før de går gjennom en sikkerhetskontroll.

Orlikowski (1996) snakket om hvordan metamorfosen tok for seg endringer over tid. Metamorfosen mellom teknologien og rollen som mellommann endrer seg etterhvert som tiden går. Disse endringene er med på å skape et opplegg rundt ønsket om en tryggere setting i luftfarten. Nye teknologier hjelper å avdekke innpass av farlige gjenstander og gjøres mer effektivt jo lenger utviklingen av teknologien kommer. Enkelte reisende forteller at denne utviklingen hjelper, og at ved å hindre innpass av alle farlige gjenstander øker dette tryggheten. Andre er skeptisk til opplegget rundt sikkerhetskontrollen, og mener at fokuset på sikkerhet og utviklingen i dag har kommet så langt at den er over det som er nødvendig. De som ønsker å gjøre noe farlig, de får det til allikevel. De har god kunnskap om sikkerheten og kanskje også

hjelp fra innsiden.

I figur 2.2 s. 13 illustreres samhandlingen mellom personer, teknologi, oppgave og struktur. Skjer endringer i en av delene må de resterende tilpasse seg til å opprettholde balansen (Keen, 1981). Flere reisende påpekte at det var veldig vanskelig å forstå væskekontrollen når den kom. Årsaken er at avstanden mellom teknologien og reisende ble for stor og det skapte en ubalanse.

I dag har væskekontrollen blitt enklere, ikke bare fordi forarbeidet til mellommannen har blitt forståelig og gjennomførbart, men også fordi regelen har endret seg. Til å begynne var det totalforbud av væske og ingen definisjon på hvordan man skilte væske fra andre substanser. Frem til i dag har regelen tilpasset seg og skapt en balanse. Den har endret seg slik at reisende kan ta med en pose med et volum på maks en liter, med forskjellige beholdere med væske på inntil 100ml. Enkelte terrorister har funnet hull i sikkerheten og utnyttet disse. I etterkant av disse hendelsene har fokuset vært å tette alle hullene, og det har gått utover de reisende. Væskekontrollen oppleves av enkelte reisende som en plage, hvor de mister mye av tingene sine. Det virker som det er variabelt hva vi kan ta med gjennom sikkerhetskontrollen, og at vekterne ikke alltid har full kontroll på dette. Medieoppslag av at det glipper i sikkerhetskontrollen underbygger dette. Mange reisende opplever dette som svært uheldig og de mister forståelse for kontrollen og ser ikke nødvendigheten med den.

Tilpasninger av reglene, for at reisende skal kunne tilrettelegge egen planlegging og pakking, har også endret seg siden 2001. Vi mener at hele sikkerhetskontrollen har endret seg for å oppfylle reisendes forventninger og vekternes oppgave i sikkerhetskontrollen. De har fått god tid på å kunne forberede seg før kontrollen. Dette har imidlertid ingen overbevisende positiv effekt på reisendes opplevelse av trygghet. Verken væskeregelen eller sikkerhetsportalen er spesielt ønsket av enkelte. Opplevelsen av trygghet er i hovedsak delt i to;

1. En liten andel reisende mener at det ikke er tryggere nå enn det var før alt styret rundt sikkerhetskontrollen kom. I kjølvannet av 9/11 ble nesten alt ulovlig, og store endringer ble gjort på grunn av at sikkerhetspersonell ikke kunne stole på reisende mer. Væskekontrollen oppleves som en plage, der vekterne tilsynelatende har lite forståelse for reisendes misnøye.
2. Andre mener sikkerhetskontrollen er en medvirkende årsak til at sikkerhetspersonell opprettholder orden på flyplassen og på fly. Den luker

ut gale mennesker som, med eller uten hensikt, har som mål å skape kvalme blant reisende. Dette blir forsikret ved avvæpning i sikkerhetskontrollen, der kniver økser og andre farlige gjenstander blir fratatt reisende.

I kjølvannet av 9/11, gikk mange personer over til å kjøre bil, og unngikk å bruke fly som transportmiddel. Myers (2008) estimerte at hvis 20% færre Amerikanere valgte å kjøre bil fremfor å fly, ville dette øke dødstallet i biltrafikken med 800 hvert år. En tysk forsker sjekket denne antakelsen opp mot reelle data og bekreftet en økning på 350 dødsfall i de tre siste månedene i 2001 sammenlignet med kvartalvis snitt de fem foregående årene. “*The dead 9/11 terrorists, it now seems, killed more people innoticed– on america’s roads– than they did with the 266 fatalities on those four planes.*” (Myers, 2008, s 92).

Vi har sett at reisendes opplevelse av trygghet er todelt. Enkelte mener at sikkerhetskontrollen er unødvendig og nekter å innrette seg etter teknologi, lover og regler. Andre reisende har vent seg til sikkerhetskontrollen og bruker den for å sikre seg at det er orden på flyplassen og ombord i flyet. Vi har vansker for å se om de reisende føler seg noe tryggere nå, etter teknologien og reglene ble innført, enn før 2001. Vi ser at enkelte blander trygghet og orden, der orden er en form for å føle seg tryggere ved at reisende unngår ubehageligheter. Vi mener at så lenge sikkerhetskontrollen fjerner farlige gjenstander og bidrar til å forhindre ubehagelige hendelser, som for eksempel *øksemannen* (kap 8.2.2), vil reisende føle seg tryggere. Til dette er teknologien et stort hjelpemiddel for både vekterne, som utfører oppgaven, og reisende. I tillegg bør vi kunne jobbe sammen med denne oppgaven, slik at sikkerhetskontrollen også slipper gjennom vanlige gjenstander som reisende har med ved en reise. Vi tenker spesielt på væskereglene, slik at det er mulig å reise på korte turer uten å sjekke inn bagasje.

9.5 Sikkerhetsparadoks

Flyplassikkerhet er ikke en lett jobb. Vi har tidligere påpekt hvordan reisende opplever sikkerhetskontrollen, og hvor vanskelig vekterens jobb kan være. Det hjelper lite med mange sikkerhetsteknologier når reisende ser hvor problematisk en sikkerhetskontroll kan være. Flere reisende som stilte seg uforstående til sikkerhetskontrollen mente at alle *hullene* i den var en av grunnene til at

de ikke hadde noe tro på den. En annen del av de intervjuede som mente den var *helt grei* påpekte flere problemer med sikkerhetskontrollen:

Det blir for inkonsekvent, man blir plukket helt ned i kontrollen, så kommer man innenfor, så har du tilgang[...] kan skaffe det meste på innsida. Det virker "Høl i hauve". (31.10 I7)

Flyplassen gir en falsk opplevelse av trygghet ved at alle reisende kontrolleres for hva de har med seg inn på rød sone (kap 4.3), for så å servere farlige gjenstander på innsiden. I sikkerhetskontrollen blir reisende fratatt kniver, og på innsiden får de biffbestikk ved kjøp av mat. En biffkniv har mye lengre knivblad enn hva som er lovlig (6 cm), og med en slik kniv er det mulig å gjøre mye skade ombord i flyet. Det er et paradoks at all fokuset på sikkerhet i sikkerhetskontrollen, og alle sikkerhetsteknologiene som eksisterer, nekter innpass av kniver, værse, skarpe gjenstander og lignende, samtidig som biffbestikk følger med maten i kaféene inne på rød sone.

Under feltturene våre hvor vi var innom restauranten og kaféen på Værnes, la vi merke til at folk fikk servert biffbestikk til maten. De knivene som hørte til bestikket hadde ingen fått lov til å ta med gjennom sikkerhetskontrollen. Vi kan godt forstå at mange reisende opplever paradokset av å nekte reisende å ta med seg kniver gjennom sikkerhetskontrollen og samtidig gi dem tilgang til tilsvarene innenfor som frustrerende. Grunnen til sikkerhetskontrollen og at de har de reglene er jo for å beskytte andre reisende tross manglende gjennomføring. Hvordan flyorganisasjonen forklarer denne måten å håndtere *sikkerhet* på, ser vi som veldig urovekkende. Når det er mulig å skaffe skarpe gjenstander på innsiden, også ved å knuse en tallerken, er vi ikke overrasket over at reisende mister troverdigheten til sikkerheten og vekterne. Hvilken definisjon flyorganisasjonene har benyttet er usikkert, men selve spørsmålet er at det hele er ett definisjonsspørsmål på hva som er lov og ikke.

Man kan jo godt si at det å ha med seg en tapetkniv, det å ha med seg en liten saks er på en måte ikke lov, men du kan fort stikke noen i brystet med en skarp penn altså, å allikevel er jo det et våpen. Hvor langt man skal gå er jo en definisjon[...] (17.11 I5)

Vi nevnte denne problematikken ovenfor Avinor når vi var på omvisning på Værnes. De viste om denne motsigelsen, men viste ikke helt hvordan de skulle gjøre det riktig. Når flyvernledelsen ikke klarer å fastslå en skikkelig definisjon

over hva som skal være lovlig, blir det litt fritt frem. Flyvernledelsen må være veldig forsiktig med hvordan slike ting defineres, for det går utover hvordan folk mener om å fly. Reisende har allerede lagt seg opp tanker ved det å ha sikkerheten så skjerpet, men allikevel så usikkert. Vi tror at hadde de reisende kunne reist alternativt, bare for å slippe sikkerhetskontrollen, og de reisende kunne følt seg trygg på at sikkerheten ble overholdt, hadde de mest sannsynlig gjort det.

Andre reisende sa at de trodde det var mulig å utføre terror. Det var ikke noe problem å ta med seg ulovlige gjenstander gjennom sikkerhetskontrollen. Ser vi på hvilken bakgrunn reisende hadde, så vi en sammenheng mellom yrke og meninger. Av de vi intervjuet som arbeidet som politi, fortalte de at det ikke var noe problem å komme seg rundt sikkerhetskontrollen. De viste allerede om forskjellige sikkerhetsting, og så hva som feilet i sikkerhetskontrollen.

En av politibetjentene vi snakket med forklarte tre typer personer som var ute å reiste;

1. De som er forstyrret og utfører terror, lager kvalme både bevist og ubevisst. De som er beviste og planlegger hvordan de skal utføre terror, og de som ubevisst klikker der og da.
2. Reisende som er noenlunde oppegående. Det er vanlige folk som ser mulighetene for å gjøre ugagn, men gjør det ikke fordi det ikke gagnar de. De ser også mulighetene med litt erfaring ved å gå gjennom sikkerhetskontrollen.
3. De som kjenner litt til systemet. Herunder politi og andre som jobber med sikkerhet. De kommer lettere inn, hvis de går inn for det, men har samme motivasjon for ikke å gjøre ugagn som gruppen over.

Hvis vi ser på historien over hendelser i luftfarten, er det folk som har havnet i gruppe en som har utført terror og andre skumle hendelser. Terrorangrepene i 9/11 hvor de hadde planlagt hendelsesforløpet (kap 4.1), og økse mannen i Narvik (kap 8.2.2). De fleste reisende havner innunder gruppe to. Reisende har lagt merke til at de kan bruke ordningen rundt sikkerhetskontrollen mot seg selv. Jmfr. biffbestikk.

Heller ikke væskeregelen kommer helt fri fra kritikken. Mange har kritisert regelen for å bare være til hinder. Posene som skal benyttes for å legge de små tubene nedi, for å ta de med seg gjennom sikkerhetskontrollen, er ikke sikker. Posene er kun sikker i selve kontrollen. Hva de reisende har gjort med

innholdet i selve tubene er vanskelig og vite. Det er også mulighet for å åpne de posene etterpå, og da har de tilgang til den væsken de trenger for å gjøre faenskap.

Man ikke skjønner hvorfor det er sånn. Det er det med lipgloss man må putte i pose, og vannflaske. Kan jo gå inn hit og kjøp ei vannflaske eller ta det ut av posen. (31.10 I14)

Så lenge det ikke er noen mulighet for å detektere hvilken væske det er i sikkerhetskontrollen er det mulig å putte kjemisk væske ned i beholdere. Sammen med flere reisende og forskjellig væske i hver av de ti beholderne, er det mulig å mikse sammen til farlige situasjoner. Dette er reisende som faller inn under kategori en, hvor ting er planlagt eller kategori to hvor reisende har lagt merke til mangler.

Andre årsaker til at reisende kan føle behovet for å tvinge væske gjennom sikkerhetskontrollen, kan være prisnivået. Væskeregelen har ført til store endringer for hvordan en reisende skal oppføre seg, og manglende kunnskap om hva som kan være væske eller ikke. Flere reisende forklarte at problemer oppstår når de mister en ting som koster en del penger. Dette kan være helt vanlige og ufarlige substanser, men også forskjellige spesialkremer og lignende som noen kan være avhengig av, men ikke er definert som medisin. Når reisende heller ikke klarer å se en trussel og samtidig tror at sikkerhetskontrollen og reglene er der for å unngå at folk tar med seg ting av verdi, blir det fort ubehagelig argumentasjon mellom reisende og vekter.

Reisende kan se på væsketiltaket som en mulighet for at flyplassen skal tjene mer penger. Prisene er doblet i forhold til vanlig pris og de fleste reisende vil gjerne ha noe å drikke under turen og er dermed nødt til å betale de ekstra kronene, siden de må kjøpe en ny flaske brus på innsiden av sikkerhetskontrollen.

Jeg har også lurt på om det har med økonomi å gjøre. Det at man må kjøpe drikke innenfor, attpåtil er all mat og drikke svindyrt her inne. (17.11 I7)

Det er derimot ikke tilfellet. Avinor, og andre luftfartsmyndigheter, har ingen rådighet over de aktørene som leier lokaler på flyplassen. De passer bare på at aktørene oppfyller de sikkerhetskriteriene og regler som er satt. Under

intervjurundene på Værnes la vi fort merke til prisnivået. Enkelte ting i kiosken var både to og tre ganger så dyrt som i en vanlig matvarebutikk. Vi skjønner godt frustrasjon enkelte reisende kan oppleve ved dette. For de fleste virker det litt mystisk at det ikke er lov å ta med seg en flaske vann, eller brus og kanskje en sjokolade. Vi ser også argumentasjonen til Avinor. Det må være likt for alle, og skal de først tillate en ting, kan det fort føre til at de må tillate mer. Da er nemlig sikkerheten borte igjen.

Det de fleste ikke tenker er over, er at også de varene som er inne på flyplassen har gått gjennom en sikkerhetskontroll og er sjekket for ulovligheter. Vi lurer da på hvordan det går med væskekontroll, når de bringer inn alt mulig av mineralvann, juice og lignende. Disse aktørene har samme unntaksregel som flybesetningen. Deres kontroll er også adskilt fra den sikkerhetskontrollen som reisende må gjennom (kap 4).

Reisende har, som nevnt tidligere, delt mening rundt opplevelsen av trygget i sikkerhetskontrollen. I forhold til gjennomføringen av sikkerhetstiltak, hvor strengt det er i sikkerhetskontrollen, og med tanke på glippene som skjer er det ikke rart at reisende opplever sikkerhetskontrollen som vilkårlig. Vi kan konkludere med at praksisen i sikkerhetskontrollen ikke holder mål.

Gjenstander som kniver, skarpe gjenstander, våpen etterlikning og lignende er forståelig at de blir nektet innpass. Disse kan brukes til å skade eller true andre reisende og ansatte på flyplassen. Vi mener derimot at gjenstander som ikke kan brukes til å skade andre, og som distribueres inne på flyplassen, burde være lovlig å ta med seg gjennom sikkerhetskontrollen. Det er urimelig å nekte innpass av gjenstander som er tilgjengelig på innsiden. Det burde komme en regelendring, enten i form av at det tillates, eller at slikt ikke forekommer på innsiden av sikkerhetskontrollen. I forhold til væske så er det forståelig at kontrollorganer i luftfarten tok trusselen i London på alvor, og innførte væskekontrollen. Samtidig, hvis vi ser på trusselbildet i Norge, har vi ingen tro på at væskekontrollen fører til en økt opplevelse av trygghet.

Del V

Konklusjon

Kapittel 10

Konklusjon

Økende fokus på sikkerhet innen luftfarten har ført til enorme påkostninger på flyplasser verden over. I etterkant av 9/11 ble lover og regler for sikkerhet forandret og det krevde store endringer. I Storbritania har det blitt brukt £20 millioner på flyplassikkerhet i 2007. USA har brukt \$15 milliarder fra 2001 til 2006 (Linos et al., 2007) og bare i Norge har kostnadene til flyplassikkerhet økt fra 537 millioner kroner i 2005 til over 800 millioner i 2007 (Avinor, 2008b). I tillegg har økningen av sikkerhetsteknologier ført til store beslagleggelser av reisendes gjenstander. Bare på Gardermoen ble det samlet inn 72 tonn med ulovlig væskeholdige enheter i året etter innføring av væsketil-taket. Ikke bare er økningen av sikkerhetsteknologier med på å øke utgiftene til flyplasser, men det er i tillegg med på å øke forbruket, forsøplingen og pengesløsingen i verden.

I sikkerhetskontrollen har reisende en rolle som mellommann mellom reisende, vektere og teknologi, der de har i oppgave å forberede seg for å effektivisere prosessene i sikkerhetskontrollen på flyplassen. Resultatene fra forskningen vår gir grunnlag i det vi ser på som et sikkerhetsteater. Reisende spiller en rolle for å underholde publikum (kontrollorganer, andre reisende og vektere) i sikkerhetsteateret. Sikkerhetsteknologier iscenesetter rollen til reisende og er sammen med reisende og vektere med på å skape sikkerheten på flyplassen.

Hvordan opplever, reflekterer og gir reisendes mening til opplevelsen av sikkerhet i møtet med sikkerhetsteknologier?

Møtet med sikkerhetskontrollen opplever mange reisende som en påkjenning, noe som må gjøres uten at det har en forståelig hensikt. Den er en del av reisen som tar tid og reisende har delt opplevelse av sikkerheten på flyplasser.

Noen reisende gir uttrykk for at de ikke bryr seg, men snakker om mangler som eksisterer og glipper som skjer i sikkerhetskontrollen. Andre irriterer seg over at andre i køen er treg og skaper kø ved å unnlate å forberede seg. Vi ser at reisendes irritasjon over andres manglende forberedelser, gjør dem selv veldig fokusert på å forberede seg.

Køen i sikkerhetskontrollen blir på mange måter et hinder der reisende samles. På grunn av samfunnets stadig økende trang til effektivisering har reisende et fokus på å bruke minst mulig tid til det meste, og køen blir på mange måter et samfunnsproblem. Det handler om å ha flyt i sikkerhetskontrollen for å unngå trøbbel med andre reisende og vektere. Køproblemet løses ved å spille rollen som mellommann, der reisende gjør enkle forberedelser før de skal reise, under reisen og har fokus på å komme seg fort gjennom sikkerhetskontrollen.

Innføring av teknologi skaper en ubalanse i sikkerhetskontrollen. Over tid skapes erfaringer i møtet med sikkerhetskontrollen, ved at reisende reflekterer over opplevelser og bruk. Teknologien tilpasses settingen over tid, der samarbeidet mellom reisende, vektere og teknologi tilsammen skaper en balanse.

Hvilke teknologier og IT-systemer er med på å forbedre reisendes opplevelse av trygghet?

Reisende har delt oppfatning av hvor stor grad sikkerhetskontrollen gir en økt opplevelse av trygghet. Bagasjeskanneren og sikkerhetsportalen er de teknologiene de reisende stoler mest på. De er med på å hindre farlige gjenstander innpass til sikker sone, og i samarbeid med vekterne er dette med på å øke opplevelsen av trygghet. For at sikkerhetsteknologien skal være effektiv, kreves det en tilvenningsfase slik at teknologien, reisende og vektere klarer å skape en balanse rundt strukturen på flyplassen.

De fleste reisende ser på begrensningen av væske som et stort irritasjonsmoment. For det første er det ikke lov å ta med seg en flaske mineralvann, og toalettsaker kan være vanskelig å få med seg på grunn av markedets manglende tilpasning. Et fåtall reisende uttrykker muligheten for at dette har med økonomi å gjøre, der flyplassen skal tjene penger på reisende. Væskekontrollen er nok hensiktsmessig, men på bakgrunn av trusselen for at noe skal skje i Norge oppleves lav, ser vi ikke nødvendigheten med å ha stort fokus på sikkerhet i Norge.

Til tross for at disse teknologiene avdekker farlige gjenstander raskere, har det en negativ innvirkning på reisende. Problemet er at vekterne stoler så

mye på teknologien at de lar den kontrollere det meste. I enkelte tilfeller dukker det opp glipper i sikkerhetskontrollen i media, der folk har fått med seg store skarpe kniver, skarp ammunisjon og lignende. På den andre enden av skalaen blir reisende fratatt meningsløse, ufarlig gjenstander som; syltetøy, bløtkaker, vannflasker, lipgloss, lypsyl, lekevåpen av plast og andre etterlikninger av våpen. Disse hendelsene skaper strid om hvorvidt sikkerhetskontrollen er så sikker som det blir gjort uttrykk for. Reisende mister troverdigheten til kontrollen og den oppleves vilkårlig og meningsløs.

Vi mener at sikkerhetskontrollen bidrar til økt opplevelse av sikkerhet og trygghet, men problemer oppstår når sikkerhetsteknologiene ikke klarer å avdekke alle gjenstander. Den vilkårligheten som oppstår er med på å skape en usikkerhet rundt sikkerhetskontrollen. Vi mener at fokuset på sikkerhet er viktig i opplevelsen av trygghet på flyplassen, men i forhold til en terrortrussel i luftfarten i Norge er det overdrevet. Det kreves en bedre balanse mellom reisende, vektere og teknologi for at sikkerhetskontrollen skal være hensiktsmessig.

10.1 Videre forskning

Køen har utviklet seg til å bli menneskets verste fiende. Hvorfor har vi det så travelt. Hva er egentlig så viktig med å komme seg så fort gjennom sikkerhetskontrollen, når vi uansett som reisende må vente på flyavgang når vi kommer gjennom? Hvorfor har det egentlig blitt slik med opplevelsen av kø og tidsforbruk?

Videre forskning må se på hvordan folk fra forskjellige folkegrupper reagerer på å stå i kø og deres forhold til tidsforbruket. Vil det være forskjeller innen forskjellige etniske folkegrupper, mellom personer fra by og tettsteder, og er det forskjell på hvordan damer og menn forholder seg til køen?

Resultatene fra denne forskningen er et første steg mot å evaluere de sosiale og samfunnsmessige følgene av økt sikkerhet ved flyplassen. Vår forskning er basert på ett lite sett intervju, for en spesifikk del angående flyplassikkerhet. For at vår forskning kan brukes i en større sammenheng, må reisendes opplevelse undersøkes med et bredere utvalg. Herunder etniske, og folk med andre hudfarger for å se om sikkerhetskontrollen kan oppfattes som tildels rasistisk. Videre forskning bør også se på hvordan sikkerhetskontrollen oppleves av barnefamilier, som har mer å tenke på enn bare seg selv og sine forberedelser, og andre på forskjellige flyplasser i Norge.

Denne studien har kun sett på hvordan reisende opplever møtet med sikkerhetskontrollen før og under. Videre forskningen må se på hvordan reisende reflekterer, og eventuelt stresser, etter portalen når de henter bagasje og i tiden før de setter seg på flyet.

Referanser

- Airport-Technology (2009). Prague-ruzyne airport (prg/lkpr) europa project - airport technology.
<http://www.airport-technology.com/projects/europa/>. (aksessert 29. Mai 2009).
- Avinor (2008a). Avinors nettside. <http://www.avinor.no>. (aksessert 08. Oktober 2008).
- Avinor (2008b). Årsrapporter. http://www.avinor.no/avinor/finansiellinformasjon/40_%C3%85rsrapporter. (aksessert 08. Oktober 2008).
- Bannon, L. J. (1986). From human factors to human actors: the role of psychology and human-computer interaction studies in system design. I J. M. Greenbaum og M. Kyng (Eds.), *Design at work: cooperative design of computer systems*, pp. 25–44. Erlbaum.
- Barret, D. (2008, Oktober). Security fear over airport face scanners. <http://www.telegraph.co.uk/news/uknews/3136395/Security-fear-over-airport-face-scanners.html>. (aksessert 15. Oktober 2008).
- Biever, C. (2006, August). What airports must do to sniff out liquid explosives.
<http://technology.newscientist.com/article/mg19125653.600>. (aksessert 15. Oktober 2008).
- Byfuglien, H. H. (2006, November). Nye håndbagasjeregler fra november - reise - dagbladet.no.
<http://www.dagbladet.no/dinside/2006/10/20/480388.html>. (aksessert 27. Mai 2009).

- Ciborra, C. (2004). Encountering information systems as a phenomenon. I C. Avgerou, C. Ciborra, og F. Land (Eds.), *The social study of information and communication technology: innovation, actors and contexts*, Chapter 1, pp. 17–19. Oxford: Oxford University Press.
- Concil, A. (2007, Juli). Half year traffic results: Passenger growth strong, cargo sluggish. <http://www.iata.org/pressroom/pr/2007-07-30-01>. (aksessert 23. Oktober 2008).
- Cornford, T. og S. Smithson (1996). *Project Research in Information Systems* (Second ed.). Houndmills, Basingstoke, Hampshire RG21 6XS and 175 Avenue, New York, N.Y. 10010: Palgrave Macmillan.
- Dalen, A. (2008, Mars). Kamera kan “kle av” deg på 25 m. avstand. <http://www.aftenposten.no/nyheter/uriks/article2303430.ece>. (aksessert 14. Oktober 2008).
- Delicious (2008, November). Delicious: A social bookmarking service. <http://delicious.com>. (aksessert 13. November 2008).
- EASA (2008). European aviation safety agency (easa). http://www.easa.eu.int/ws_prod/g_no/g_about.php. (aksessert 08. Oktober 2008).
- Elmagasinet (2007, Januar). Nei til biometri på norske flyplasser. <http://elmagasinet.no/ViewPage.aspx?articleid=12137>. (aksessert 4. Februar 2008).
- EU-Infrastructure (2009). Electromagnetic liquid identification – emisens gives an answer how to reduce the threat by liquid explosives and enhance convenience for airplane passengers. *EU Infrastructure 5*. <http://www.euinfrastructure.com/article/Issue-6/Geospatial-AND-Security/Electromagnetic-Liquid-Identification-EMISENS-gives-an-answer-how-to-reduce-the-threat-by-liquid-explosives-and-enhance-convenience-for-airplane-pass/> (aksessert 29. Mai 2009).
- FAA (2006, Desember). Faa historical chronology, 1926-1996. <http://www.faa.gov/about/media/b-chron.pdf>. (aksessert 21. Oktober 2008).
- Ferneley, E. og B. Light (2006). Secondary user relations in emerging mobile computing environments. *European Journal of Information Systems* (15), 301–306.

REFERANSER

- Gasser, L. (1986, Juli). The integration of computing and routine work. *ACM Transactions on Office Information Systems* 4(3), 205–225.
- Grudin, J. (1989, Juni). Why groupware applications fail: problems in design and evaluation. *Office: Technology and People* 4(3), 245–264.
- Heath, C. og P. Luff (1992). Collaboration and control: Crisis management and mulitmedia technology in london underground line control rooms. *Journal of Computer Supported Cooperative Work* 1(1), 24–48.
- Heath, C. og P. Luff (2000). Documents and professional practice: 'bad' organisational reasons for 'good' clinica record. I *Technology in Action*, pp. 31–60. Port Chester, NY, USA: Cambridge University Press.
- Hillestad, T. E. (2007, Juni). Første norske flyplass med biometri. <http://www.aktuellsikkerhet.no/id/14295>. (aksessert 14. Oktober 2008).
- Keen, P. G. W. (1981, Januar). Social impacts of computing: Information systems and organizational change. *Communications of the ACM* 24(1), 24–33.
- Kent-ICT (2004). What is ict ? <http://www.kented.org.uk/ngfl/ict/definition.htm>. (aksessert 30. Mai 2009).
- Klein, H. K. og M. D. Myers (1999, Mars). A set of principles for conducting and evaluating interpretive field studies in information systems. *MIS Quartely* 23(1), 67–94.
- Linos, E., E. Linos, og G. Colditz (2007, Desember). Screening programme evaluation applied to airport security. <http://www.bmj.com/cgi/content/full/335/7633/1290>. (aksessert 17. April 2008).
- Luftfartstilsynet (2008). Luftfartstilsynets nettside. <http://www.luftfartstilsynet.no>. (aksessert 08. Oktober 2008).
- Lyytinen, K. og J. L. King (2006, August). Standard making: A critical research frontier for information systems research. *MIS Quartely* 30(1), 405–411.
- Mathiasen, N. R. og S. Bødker (2008). Threats or threads: from usable security to secure experience? I *NordiCHI '08: Proceedings of the 5th*

-
- Nordic conference on Human-computer interaction*, New York, NY, USA, pp. 283–289. ACM.
- Maxwell, J. A. (2005). *Qualitative Research Design: An Interactive Approach* (Second ed.), Volume 41 of *Applied Social Research Methods Series*. Thousand Oaks, London, New Delhi: SAGE Publications.
- McCarthy, J. og S. Wright (2004). *Technology as Experience*. Cambridge, Massachusetts 02142, London, England: Massachusetts Institute of Technology Press.
- Morset, T. (2007, November). Posestyret kan ta slutt.
<http://www.dagbladet.no/dinside/2007/11/23/519107.html>.
(aksessert 10. Februar 2008).
- Myers, D. G. (2008). *Social psychology* (Ninth ed.). Boston: McGraw-Hill International.
- Nonaka, I. og H. Takeuchi (1998). A theory of the firm's knowledge-creation dynamics, in the dynamic firm. *The role of technology, strategy, organization and regions* 7(1), 215–241.
- Nygren, E. og P. Henriksson (1992). Reading the medical record. i. analysis of physicians' ways of reading the medical record. *Computer Methods and Programs in Biomedicine* 39, 1–12.
- Oates, B. J. (2006). *Researching Information Systems and Computing*. Thousand Oaks, London, New Delhi: SAGE Publications.
- O'Brien, J., T. Rodden, M. Rouncefield, og J. Hughes (1999, September). At home with the technology: An ethnographic study of a set-top-box trial. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction (TOCHI)* 6(3), 282–308.
- Okkelmo, S. (2007, Desember). Sikkerhetskontrollen oppdager ikke bomber.
<http://www.dinside.no/php/art.php?id=493135>. (aksessert 5. Desember 2007).
- Orlikowski, W. J. (1996, Mars). Improvising organizational transformation over time: A situated change perspective. *Information systems research* 7(1), 63–92.
- OSL (2009). Oslo lufthavn as: Bagasje og innsjekking.
<http://www.osl.no/osl/bagasjeoginnsjekking>. (aksessert 29. Mars 2009).

REFERANSER

- Ramsdal, R. (2007, November). Vil kle av deg på flyplassen.
<http://www.bt.no/innenriks/article439364.ece?start=1>.
(aksessert 10. Januar 2008).
- Schultze, U. (2001). Reflexive ethnography in information systems research. I *Qualitative research in IS: issues and trends*, pp. 78–103. Hershey, PA, USA: IGI Publishing.
- Securitas (2008). Flyplasstjeneste og sikkerhetskontroll.
<http://www.securitas.com/no/no/Tjenester/Flyplasstjeneste/>.
(aksessert 13. Oktober 2008).
- Simon, H. A. (1967, Mai). *Rationality and decision making* (Fifth ed.). Models of man : social and rational : mathematical essays on rational human behavior in a social setting. New York: John Wiley and Sons, inc.
- Smiths(2004a, August). Eqo - revolutionising people screening.
<http://www.smithsdetection.com/eng/eqo.php>. (aksessert 28. April 2009).
- Smiths(2004b, August). Ionscan 500dt.
http://www.smithsdetection.com/eng/IONSCAN_500DT.php.
(aksessert 29. April 2009).
- Stahl, B. C. og C. Brooke (2008, Mars). The contribution of critical is research: Solving ongoing external problems may require looking inward first. *Communications of the ACM* 51(3), 51–55.
- Steen, B. O. (2008, Oktober). Bertel o. steen sikkerhet.
<http://www.bossikkerhet.no/no/sikkerhet/>. (aksessert 14. Oktober 2008).
- Thompson, C. J., W. B. Locander, og H. R. Pollio (1989, September). Putting consumer experience back into consumer research: The philosophy and method of existential-phenomenology. *Journal of Consumer Research* 16(2), 133–146.
- Tribune, I. H. (2008, Mai). Amsterdam airport says introduction of radio wave security scanners has gone smoothly.
<http://www.iht.com/articles/ap/2007/05/16/europe/EU-GEN-Netherlands-Airport-Scan.php>. (aksessert 13. Oktober 2008).
- Tveita, J. (2008a, Januar). Bodø lufthavn tar i bruk skoskanner.
<http://www.aktuellsikkerhet.no/id/23768>. (aksessert 13. Oktober 2008).

- Tveita, J. (2008b, Mars). Kler av deg på 25 meters avstand.
<http://www.aktuellsikkerhet.no/id/24691>. (aksessert 14. Oktober 2008).
- Van Maanen, J. (1988). *Tales of the field : on writing ethnography*. Chicago guides to writing, editing, and publishing. Chicago: University of Chicago Press.
- Walsham, G. (1995). Interpretive case studies in is research: nature and method. *European Journal of Information Systems* (4), 74–81.
- Walsham, G. (2006). Doing interpretive research. *European Journal of Information Systems* (15), 320–330.
- Whitten, A. og D. Tygar (1999). Why johnny can't encrypt – a usability evaluation of pgp 5.0. I *Security and Usability: Designing Secure Systems that People Can Use*, pp. 669–692. O'Reilly.

Vedlegg

Vedlegg A

Brev til Avinor

Håvard Tronhus
Ole Georg Pettersen
NTNU, Institutt for datateknikk og informatikk

Avinor AS
Postboks 150
2061 Gardermoen

Studie av sikkerhet og teknologibruk

Som del av en mastergrad i informatikk ved NTNU, jobber vi med en studie av sikkerhet og teknologibruk. Vårt tema er reisendes opplevelse av sikkerhet og fare i møtet med sikkerhetskontrollen ved flyplasser. I den forbindelse ønsker vi å bedre forstå aktivitetene til de ulike aktørene som er involvert i sikring av landets flyplasser.

Vi søker derfor kontakt med de som jobber med sikring av flyplasser i Avinor, og lufter muligheten for å gjennomføre et intervju med dere. Fokuset i intervjuet vil være å bygge en bredere forståelse for teknologibruk i flyplassikkerhet slik at vi kan bruke dette i analysen av reisendes opplevelse av sikkerhet og fare i møte med sikkerhetskontrollen.

Vi som forskningsgruppe mener at forskning rundt sikkerhet og teknologibruk kan bidra til økt forståelse av effekten av sikkerhetstiltak og -teknologier. Vår forskning er en del av et større forskningsprosjekt hvor en annen masterstudent ser på hvordan samspillet mellom vektere og teknologibruk i sikkerhetskontrollen ved flyplasser. Vi ser for oss å kombinere funnene fra våre studier, og at dette kan være til nytte for Avinor i arbeidet med å sikre landets flyplasser.

Vi garanterer at innsamlede data blir håndtert konfidensielt. Både NTNU

som institusjon og vi ved vårt institutt har lang erfaring med å håndtere sensitive og konfidensielle forskningsdata. Vi legger ved våre retningslinjer for håndtering av forskningsdata. Retningslinjene søker å sikre at sensitiv informasjon ikke kommer på avveie samt å sikre bedriften og deltakernes anonymitet. Retningslinjene våre følger både NTNUs egne retningslinjer og de nasjonale forskningsetiske komiteenes retningslinjer for håndtering av sensitive personal- og forskningsdata. Retningslinjene er også meldt inn for og godkjent av Norsk samfunnsvitenskapelige data-tjeneste som har det nasjonale ansvaret for å sikre sensitive forskningsdata.

Vi håper på et positivt svar fra dere.

Med vennlig hilsen

Vedlegg B

Intervjuguide

Mål med intervjuguide for Avinor er å skape en forståelse om det formelle med sikkerhetsteknologi på flyplassen, samt en historisk bakgrunn fra 2000 fram til i dag. Hvorfor har det blitt slik, hva har ført til endringer i samfunnet, hvor kommer lover og regler fra og hvem er det som ser til at disse opprettholdes?

Mål med intervjuguide for reisende er å skape en forståelse om hvordan de reisende opplever og erfarer sikkerheten i møtet med sikkerhetsteknologier og tiltak på flyplassen.

I intervjuguiden skal vi redegjøre for hva, hvorfor og hvordan vi skal gjennomføre intervjuer og vi ser også på hvilke intervjumetode(r) vi skal bruke. Guiden er todelt der vi har en for Avinor, og en guide for reisende.

B.1 Avinor

Avinor er ansvarlig for å planlegge, videreutvikle og drive et samlet lufthavnsnett i Norge. Sikkerhet er deres høyeste prioritet og Avinor er ansvarlig for å opprettholde riktig sikkerhetsnivå på alle flyplasser. Avinor har fem sikkerhetsområder; 1) Oslo lufthavn, 2) regionale lufthavner, 3) mellomstore lufthavner, 4) store lufthavner og 5) flysikring.

For et eventuelt intervju med Avinor er vi nødt til å arrangere et møte hvor vi tar opp følgende: Hvem vi er og hvor vi kommer fra, hvem vi kan prate med angående informasjon om sikkerhetskontroll av reisende, mulighet for å utføre observasjon og intervju av reisende ved sikkerhetskontrollen.

Vi må presentere oss og hva vi forsker på for kontaktpersonen(e), høre om vi kan intervju de og når det passer for dem. Ved ett eventuelt intervju må vi avtale hvordan vi skal gjennomføre intervjuet; over telefon eller at vi oppsøker de og hvor lang tid de har til rådighet.

Uansett utfall må vi lese oss opp på reglene for generell sikkerhet, og forberede intervjuet i forhold til avtalt lengde.

B.1.1 Hvordan starte intervjuet

- Kontakte ansvarlig kontaktperson
- Hils på personen(e) og presentere oss
- Takke for at vi fikk komme
- Gi en rask presentasjon av forskningen våres.
- Har referansepersonen for Avinor noen spørsmål?
- Spørre om vi kan bruke båndopptaker under intervjuet.

B.1.2 Spørsmål

Vi har fokus på fire ting under intervjuet med Avinor:

- Lover og regler som gjelder på norske flyplasser.
- Sikkerhetssystemer som i hovedsak de reisende kommer i møte med.
- Hvilken eller hvilke teknologier disse systemene bruker.
- Vi vil også høre litt om dere arbeidsoppgaver og deres erfaringer av de systemene som eksisterer.

Spørsmålene vi ønsker svar på er:

1. Tilsyn (Lover og regler)
 - (a) Hvem er ansvarlig for sikkerheten på flyplassene i Norge?
 - (b) Hvilke lover og regler eksisterer?
 - (c) Hvor kommer disse lovene fra?
 - (d) Hvem er det som bestemmer disse lovene?

- (e) Hvilken sammenheng finnes mellom norske og internasjonale flyplasser?
- (f) Hvordan forholder dere dere til så mange ulike instanser?
- (g) Har de ulike instansene ansvar for ulike områder av sikkerheten?
- (h) Hvilken av instansene anser dere som den viktigste?

2. Intensjoner

- (a) Hvilke intensjoner har dere?
- (b) Hvordan har intensjonene deres samsvart med ønsket effekt?
- (c) Hva tror dere er årsaken til det?

3. Teknologi

- (a) Hvilke teknologiske sikkerhetstiltak finnes i dag på norske flyplasser? (Der den reisende kommer i kontakt med de(n) respektive tiltakene)
- (b) Hvilke av disse sikkerhetstiltakene kommer reisende i møte med?
- (c) Hvilken teknologi er tiltakene basert på? (Hvordan skal vi spørre om dette uten å miste den intervjuede?)

4. Arbeidsoppgaver

- (a) Hvilke roller har dere i forbindelse med flyplassikkerhet?
- (b) Hvordan opplever de/dere sikkerheten på norske flyplasser?
- (c) Hvordan tror du/dere at jobben din/deres påvirker sikkerheten på flyplassen?

5. Hendelser

- (a) Hvordan har fokuset på sikkerhet endret seg siden 2001 (9/11, Terrorangrep i London)?
- (b) Hvor stor har påvirkningen vært i Norge?
- (c) Hvordan har det påvirket arbeidsdagen deres?
- (d) Har der ett anslag på hvor mye ekstra kostnader dette har påført? (Organisasjon, reisende, samfunnet)

B.2 Reisende

Hovedfokuset for forskningen vår baserer seg på opplevelsen, erfaringer, tanker og refleksjoner de reisende har i møtet med sikkerhetsteknologier på flyplassen.

B.2.1 Hvordan starte intervjuet

Fremgangsmåten for å komme i kontakt med de reisende er det mest sentrale for å få til et godt samarbeid. De reisende har det som oftest ganske travelt og en kort introduksjon med påfølgende fem minutter (eller mer) til å svare på spørsmål er viktig. Disse spørsmålene kan vi stille enten rett i etterkant av sikkerhetskontrollen, for å fange opp interessante opplevelser av situasjonen, eller vi kan oppsøke reisende som sitter ved gaten; og med samme fremgangsmåte spørre om vi kan stille noen spørsmål anngående forskningen vår. Den siste fremgangsmåten kan gjøre det lettere for vår del å tilnærme oss villige reisende, men kan fort være påtrengende hvis vi ikke er forsiktige og vi kan miste esensielle opplevelser direkte etter sikkerhetskontrollen.

B.2.2 Spørsmål

1. Hvordan opplevde du sikkerhetskontrollen du nettopp gikk gjennom?
2. Hvordan føler du at du som reisende blir behandlet i sikkerhetskontrollen?
3. Føler du deg tryggere av gå gjennom sikkerhetskontrollen?
4. Kan du beskrive en situasjon ved en sikkerhetskontroll der du har følt ubehag?
5. Hvordan vil du beskrive sikkerheten på flyplassen?
6. Hvordan påvirker vekterne din opplevelse av sikkerheten?
7. Kan du nevne de sikkerhetstiltakene du vet av?
8. Hvilke forandringer trur du ville gjort reisen enklere?
 - (a) Ville disse forandringene gjort reisen tryggere?

Spørre den intervjuede om alder, stilling og antall reisedøgn for å ha mulighet til kartlegge brukergrupper.

Vedlegg C

Sikkerhetskontroll

OSL har laget følgende hefte om lover og regler i forbindelse med sikkerhetskontrollen.

C.1 Sikkerhetskontroll

For at alle skal kunne reise trygt, er det forbudt å ta med seg visse gjenstander om bord i fly.

EU har laget en felles definisjon / liste over de mest aktuelle gjenstandene du ikke kan ta med deg. Norge er pålagt å følge disse reglene.

Ytterligere informasjon finnes på Oslo lufthavns hjemmeside www.osl.no. Det gjøres oppmerksom på at listene aldri vil være endelige, og derfor må betraktes som veiledende.

Sikkerhetskontrollørens vil utøve skjønn ved håndveving av reglene.

I sikkerhetskontrollen

Legg alle metallgjenstander (nøkler, mynter, mobiltelefoner m.m) i håndbagasjen eller ytterklær, og send dette gjennom røntgenmaskinen. Bærbar pc og større elektriske gjenstander må tas ut av sin innpakning og sendes separat gjennom røntgenmaskinen. Sko som kan gi utslag i portalen skal gjennomlyses separat av røntgenmaskinen.

Hold avstand til personen foran ved passering av portalen.

Den reisende er selv ansvarlig for ikke å ha ulovlige gjenstander om bord i fly. Dersom slike gjenstander oppdages i sikkerhetskontrollen, vil passasjerer bli stoppet og bedt om å fjerne gjenstanden før passering tillates.

Beslaglagte gjenstander sendes til destruering, dersom den reisende ønsker å fritte seg med gjenstanden på denne måten.

C.2 Ulovlig bagasje

Her gis eksempler på hva du IKKE har lov til å ta med, verken som håndbagasje eller som innsjekket bagasje.

Sprenglegemer

Sprengstoff, miner, granater, detonatorer, lunter, imitasjoner av sprengstoff eller -legemer.

Gasser

Propan, butan, lightergas, tåregass.

Brennbare væsker

Bensin, metanol, lampeolje, whitespirit, aceton, maling, lakk etc. Alkoholholdige drikkevarer med over 70 volumprosent alkohol. Deler av motorvogns drivstoffsystem som har inneholdt drivstoff.

Brennbare faste stoffer eller reaktive stoffer

Magnesium, tennsatser, fyrverkeri, bluss.

Oksidanter og organiske peroksider

Blekemidler, Reparasjonsutstyr for bilkarosserier.

Giftige eller smittsomme stoffer

Rottegift, infisert blod.

Radioaktivt materiale

Medisinske eller kommersielle isotoper, instrumenter med radioaktive kilder.

Etsende stoffer

Kvikksølv (termometre o.l.), syre, alkalier, væskebatterier, bilbatterier.

C.3 Lovlig innsjekket bagasje

Dette kan du ikke ta med som håndbagasje, men det er tillatt som innsjekket bagasje i lasterommet.

Skytevåpen

Enhver gjenstand som kan avfyre eller ser ut til å kunne avfyre prosjektiler eller forårsake skader

- Pistoler, rifler, hagler osv., imitasjoner av skytevåpen og deler til skytevåpen.
- Signalpistoler
- Leketøypistoler, -geværer etc.
- Lightere som er formet som skytevåpen
- Elektrosjokkvåpen

Skarpe eller spisse gjenstander og våpen

Skarpe eller spisse gjenstander som kan volde skade

- Økser
- Piler og dartpiler
- Skøyter
- Kniver med blandlengde over 6 cm av metall eller annet sterkt materiale
- Springkniver eller lommekniv med låsbart blad, uansett lengde
- Barberkniver og -blader
- Sakser med bladlengde over 6 cm
- Ski- og vandrestaver
- Verktøy, som driller, sager, skrujern, hammere m.m.

Stumpe gjenstander

Stumpe gjenstander som kan volde skade

- Balltrær
- Golf-, ishockeykøller o.l.
- Rullebrett / skateboard
- Biljardkøer
- Fiskestenger

- Kampsportutstyr; eksempelvis slåsshansker, nunchakoer m.m.

Brennbare og eksplosive stoffer

Eksplosive eller lett brennbare stoffer som utgjør en helse- eller sikkerhetsrisiko for passasjerer, besetning, luftfartøy eller eiendeler

- Ammunisjon (inntil 5 kg pr. person, pakket iht. flyselskapets krav er tillatt)

Flytende væsker

Alle typer flytende væsker i beholdere på over 100 ml. Mengden bestemmes av størrelsen på beholderen, ikke hvor mye væske som er i den. Alle beholdere må pakkes i en gjennomsiktig, lukkbar plastpose. Posen skal ikke romme mer enn én liter når den er lukket, og den skal gjennomlyses separat i sikkerhetskontrollen.

Flytende væsker vil si alt flytende som vann, brus, gele, krem, lotion, parfyme, lipgloss, barberskum, aerosoler og annet med lignende konsistens. Med beholdere menes flaske, tube, flakong, beger, krukke o.l.

Unntak

- Flytende medisin nødvendig for bruk på reisen.
- Væske som av kostholdsmessige grunner er nødvendig på reisen, f.eks. barnemat
- Væske anskaffet på lufthavn innad i Norge / EU / EØS / Sveits, hvor handleposen har blitt forseglet og utstyrt med kittering på at varene er kjøpt samme dag.
- Væske anskaffet om bord på fly hvor flyselskapet hører hjemme i Norge / EU / EØS / Sveits, hvor varene har blitt forseglet på flyet og utstyrt med kvittering på at varene er kjøpt samme dag.

Oslo Lufthavn AS
Postboks 100, 2061 Gardermoen
Tlf.: 06400, Faks: 64 81 20 01
passasjerservice@osl.no

OSL ØNSKER DEG EN HYGGELIG OG SIKKER FLYTUR!