



Oppgavens tittel: Brukskvalitet i offentlige bygninger. Usability in public buildings.	Dato: juni 2012		
	Antall sider (inkl. bilag): 119		
	Masteroppgave	x	Prosjektoppgave
Navn: Stud.techn. Anne Trommald Kolstad			
Faglærer/veileder: Geir K. Hansen og Nils Olsson			
Eventuelle eksterne faglige kontakter/veiledere: Torbjørn Aass (Forskningsprogrammet Concept)			

<p>Ekstrakt:</p> <p>I denne oppgaven har jeg vurdert Statlig kontrollområde Svinesund i et brukerperspektiv, hvor jeg belyser de ansattes syn på hvilke faktorer som hemmer og fremmer effektiviteten ved Statlig kontrollområde Svinesund.</p> <p>Jeg valgte USEtool som metode for å vurdere brukskvaliteten ved Statlig kontrollområde Svinesund, og jeg har samtidig med vurderingen av kontrollområdet sett på hvordan USEtool som metode fungerer i bruk.</p> <p>Problemstillingene i oppgaven er - Hvordan fungerer det nye Statlige kontrollområdet Svinesund sett i fra et brukerperspektiv? og - Hvordan fungerer USEtool i andre kontekster enn det til nå er brukt i?"</p> <p>Jeg har gjennomført en kvalitativ studie i form av sju semi-strukturert intervju og tre gåturer på Statlig kontrollområde Svinesund. Intervjuene ble gjennomført med ansatte fra Tollvesenet, Statens Vegvesen og Politiet, og totalt hadde gåturene tre deltakere.</p> <p>Jeg har funnet at brukskvaliteten ved Statlig kontrollområde Svinesund generelt sett er god, men at enkelte områder har mindre god brukskvalitet:</p> <ul style="list-style-type: none">• Parkeringsplassen for tungtransport er for liten i forhold til trafikkmengden.• Belysningen utendørs er dempet og reduserer effektiviteten i arbeid og følelse av trygghet i arbeidet.• Klimaanleggets dårlige effekt reduserer trivsel og effektivitet.

Stikkord:

1. Brukskvalitet
2. Statlig kontrollområde Svinesund
3. USEtool

(sign.)

Forord

Denne avhandlingen er avsluttende innlevering i masterstudiet eiendomsutvikling og – forvaltning ved Norges teknisk- og naturvitenskaplige universitet (NTNU). Masteroppgaven som er utarbeidet i løpet av våren 2012 utgjør 30 av totalt 120 studiepoeng i mastergraden. Oppgaven er gjennomført ved Institutt for byggekunst, prosjektering og forvaltning, med Nils Olsson som veileder.

Formålet med denne avhandlingen er å vurdere brukskvaliteten ved Statlig kontrollområde Svinesund og bli bedre kjent med USEtool, som er en metodehåndbok for evaluering av brukskvalitet i bygninger.

Jeg vil takke min veileder i forbindelse med denne avhandlingen professor Nils Olsson for god faglig oppfølging og konstruktive tilbakemeldinger.

En takk til Torbjørn Aass og Forskningsprogrammet Concept for oppgaven og reisestøtte i forbindelse med mitt besøk på Statlig kontrollområde Svinesund.

Takk også til Statlig kontrollområde Svinesund og informantene jeg har vært i kontakt med der for å ha bidratt med informasjon og innspill som har gjort vurderingene mine mulige.

Trondheim, juni 2012

Anne Trommald Kolstad

Sammendrag

Formålet med denne oppgaven var å vurdere Statlig kontrollområde Svinesund i et brukerperspektiv. Jeg har i den anledning tatt for meg brukerne og deres syn på brukskvaliteten ved kontrollområdet. Brukskvaliteten til en bygning vil si noe om i hvilken grad man kan bruke bygningen til å oppnå mål, effektivitet og tilfredshet i den konteksten bygningen skal brukes.

I avhandlingen har jeg tatt for meg to forskjellige teorier for vurderinger av brukerperspektiver, ex post-evalueringer og usability-evalueringer, for deretter å vurdere én metode fra hver av teoriene opp mot hverandre. Her falt valget på The Cross-Sectoral View og USEtool. Metoden som ble valgt for gjennomføringen av vurderingen er USEtool, en metodehåndbok utarbeidet av Hansen, Blakstad og Knudsen (2009). USEtool er en ”verktøykasse” med fem metoder som kan kombineres etter ønske og behov for å skaffe informasjon om hvordan brukerne opplever bygningen, og med det som grunnlag si noe om brukskvaliteten til bygningen.

Problemstillingene mine i denne sammenhengen er ”Hvordan fungerer det nye Statlige kontrollområdet Svinesund sett i fra et brukerperspektiv?” og ”Hvordan fungerer USEtool i andre kontekster enn det til nå er brukt i?”

Formålet med oppgaven vil dermed være å beskrive hvilke faktorer som hemmer og fremmer effektiviteten i arbeidet ved Statlig kontrollområde Svinesund, jeg vil også beskrive i hvilken grad dette påvirker den totale brukskvaliteten på kontrollområdet. Jeg vil i tillegg komme med en tilbakemelding på hvordan USEtool fungerte i bruk og hvilke som er de viktigste verktøyene for informasjonsinnsamling dersom man har begrensede ressurser. Dette vil være basert på de erfaringene jeg gjorde meg under datainnsamlingen på Statlig kontrollområde Svinesund.

Gjennom min informasjonsinnsamling og vurderingen av resultatene har jeg kommet frem til at brukskvaliteten ved Statlig kontrollområde Svinesund generelt sett er god, men at det er noen få områder som trekker helhetsinntrykket. Områdene dette gjelder er parkeringsplassen for tungtransport, som påvirker sjåførene av tungtransporten mest, da den er for liten i forhold til trafikken som passerer kontrollområdet daglig.

For de ansatte ved de tre etatene, tollvesen, vegvesen og politi, er det den dårlige effekten av klimaanlegget som er den mest negative faktoren innendørs ved kontrollområdet, da denne

fører til dårlig inneklima hele året. Dette kan til tider redusere effektiviteten, og ofte tilfredsheten med bygningens fasiliteter.

Den største negative faktoren for de ansatte er den dårlige belysningen utendørs. Denne reduserer effektiviteten i arbeidet, da de ansatte må bruke lommelykter når de kontrollerer kjøretøyer på ettermiddag, kveld og natt, og reduserer deres synlighet ute på området og dermed deres følelse av sikkerhet når de er på jobb. I verste fall kan den dårlige belysningen på området føre til ulykker. Dette påvirker også trivselen på arbeidsplassen.

Innhold

Forord.....	i
Sammendrag	iii
1. Innledning	1
1.1 Bakgrunn	1
1.2 Problemstillingen	2
1.3 Formål med oppgaven.....	2
1.4 Forventede resultater	3
1.5 Avgrensninger	3
1.6 Begrepsavklaringer.....	4
2. Teorikapittel.....	5
2.1 Ex post-evaluering.....	5
2.1.1 The Cross-Sectoral View	6
2.2 Brukskvalitet	9
2.2.1 USEtool	10
2.2.2 USEtools 5 trinn for evaluering av brukskvalitet i bygninger.....	11
2.3 Evalueringer av brukskvalitet og ex post-evalueringer.....	12
3. Metodekapittel	17
3.1 Litteratursøk	17
3.2 Kriterier for valg av forskningsdesign	17
3.3 Valg av forskningsdesign	17
3.4 Fordeler og ulemper med valgte forskningsdesign	19
3.5 Utvalg av informanter	19
3.6 Anonymisering	20
3.7 Datainnsamling.....	21
3.7.1 Type intervju.....	21
3.7.2 Grad av strukturering av intervju.....	21

3.7.3	Bekreftbarhet, troverdighet og overførbarhet	21
3.8	Resultater	23
3.9	Mulige feilkilder	23
3.10	Datainnsamling og analyse (USEtool)	24
3.10.1	Gåtur	25
3.10.2	Observasjon	27
3.10.3	Intervju	29
3.10.4	Workshop	30
3.10.5	Evaluerings	30
3.11	Om Statlig kontrollområde Svinesund	30
3.11.1	Organisasjon og drift av tollstasjonen	31
3.11.2	Mål og rammer	32
3.11.3	Prosess og gjennomføring	33
4.	Resultater	35
4.1	Tollvesenet	35
4.2	Vegvesenet	42
4.3	Politiet	50
4.4	USEtools møte med virkeligheten	54
4.4.1	Generelt	54
4.4.2	Intervjuer	55
4.4.3	Gåtur	56
4.4.4	Observasjon	57
4.4.5	Workshop	58
5.	Diskusjonskapittel	59
5.1	Tollvesenet	59
5.1.1	Generelt og om uteområdene	59
5.1.2	Kontorer	62

5.1.3 Ekspedisjon.....	64
5.1.4 Kontrollhaller.....	66
5.1.5 Lager.....	68
5.1.6 Oppsummering	68
5.2 Vegvesenet	69
5.2.1 Generelt og om uteområdene.....	69
5.2.2 Kontorer.....	72
5.2.3 Ekspedisjon.....	73
5.2.4 Kontrollhaller.....	75
5.2.5 Oppsummering	76
5.3 Politiet	77
5.3.1 Generelt og om uteområdene.....	77
5.3.2 Kontorer.....	80
5.3.3 Kontrollhaller.....	80
5.3.4 Oppsummering	81
5.4 Samlokalisering.....	82
5.4.1 Oppsummering	84
5.5 Styrker og svakheter ved Statlig kontrollområde Svinesund	85
5.6 Vurdering av bekreftbarhet og troverdighet i evalueringen og funnene mine	91
6. Videre forskning	95
7. Konklusjon.....	97
8. Litteraturliste.....	101
Vedlegg.....	105
Vedlegg 1 – Intervjuguide	105
Vedlegg 2 – Skjema for uttak av masteroppgave	111

1. Innledning

1.1 Bakgrunn

Bakgrunnen for denne rapporten er faget AAR 4992 Masteroppgave i eiendomsutvikling og forvaltning. Jeg skal ta for meg Statlig kontrollområde Svinesund (heretter kun omtalt som SKS), og se på hvordan SKS fungerer sett i fra brukernes ståsted. Jeg har gjort en liknende evaluering av en passivhusbarnehage, og ser på evalueringen av SKS som en spennende mulighet til å bruke USEtool på en ny bygningstype. Jeg vil også bruke oppgaven til å bli enda bedre kjent med verktøyet. Evalueringen av den nye tollstasjonen skal brukes som en del av Concepts (2011a) arbeid med å følge opp store statlige prosjekter som er ferdigstilt.

Det har tidligere blitt gjennomført evalueringer av SKS med fokus på resultatmål. Det vil si hvordan det ferdige prosjektet har møtt målene for budsjett og tidsramme. Dette er viktige mål for prosjekteier, men dersom man skal vurdere bygningens levetid og hvorvidt prosjektet er løsningen på det behovet som initierte prosjektet vil det være mer aktuelt å se på prosjektets effektmål og hvordan disse er tilfredsstilt. For å få klarhet i hvilken grad effektmålene er oppnådd, må man vurdere bygningens verdi for brukerne, en faktor man ikke får belyst ved å vurdere resultatmålene. Det er mange bygninger som kan sees på som en suksess når man ser på resultatmål, men som kunne blitt erklært en fiasko dersom man så på effektmålene, og vice versa. Denne evalueringen vil kunne si noe om i hvilken grad bygningen fungerer for det formålet den er bygget, og om det tilfredsstiller de forskjellige brukernes behov. En slik vurdering vil kunne belyse hvorvidt bygningen fremmer eller hemmer effektiviteten i arbeidet.

Til evalueringen av kontrollområdets brukskvalitet vil jeg benytte meg av USEtool, et verktøy utarbeidet av Geir K. Hansen, Siri H. Blakstad og Wibeke Knudsen (Hansen, Blakstad og Knudsen 2009). Verktøyet er designet uten begrensninger når det kommer til hvilke bygningstyper det kan brukes til å vurdere, men et raskt søk i Google viser at USEtool for det meste har vært brukt ved evaluering av andre typer bygg, som barnehager, skoler og kontorer. Da USEtool for det meste har vært brukt til å vurdere skoler og barnehager vil det være interessant å se hvordan verktøyet fungerer ved evalueringer av andre typer bygg og eventuelt hvilke modifikasjoner som må til før verktøyet er egnet.

1.2 Problemstillingen

1. Hvordan fungerer det nye Statlige kontrollområdet Svinesund sett i fra et brukerperspektiv?

Brukerperspektivet blir i henhold til metodeboken USEtool (Hansen, Blakstad og Knudsen 2009) påvirket av faktorer som informantens rolle i bedriften, oppgaver og ansvar, arbeidssted, preferanser med mer. Dette innebærer at en ansatt på kontoret hos tollvesenet vil ha et annet brukerperspektiv enn en tollbetjent eller inspektør hos Statens Vegvesen som jobber direkte med publikum, og disse vil dermed kunne vurdere brukskvaliteten ved SKS på forskjellige måter. For å se om Statlig kontrollstasjon Svinesund fungerer i et brukerperspektiv er jeg avhengig av å definere hvilke brukere jeg skal se på, mer om dette i kapittel 3.5 – Utvalg av informanter. Jeg vil deretter se nærmere på hvordan bygningene fungerer for de aktuelle arbeidsoppgavene, hvordan bygningene tilfredsstiller kravene som stilles til bruken for de valgte brukerne, og hvordan prosjektet fungerer i forhold til ønsket effekt.

2. Hvordan fungerer USEtool i andre kontekster enn det til nå er brukt i?

Problemstilling 2 vil se på hvordan USEtool faktisk fungerer i en ny type bygning, dette vil være en vurdering jeg foretar underveis og etter endt bruk. Som nevnt under kapittel 1.1 – Bakgrunn, er USEtool til nå i størst grad benyttet til å evaluere brukskvalitet på skoler, barnehager og noen kontorer, jeg finner det derfor interessant å se hvordan det fungerer til å evaluere andre bygningstyper, som i dette tilfellet; et kontrollområde ved en grenseovergang som inneholder tre adskilte etater; tollvesen, vegvesen og politi.

1.3 Formål med oppgaven

Formålet med oppgaven er å gjøre en vurdering av hvordan SKS fungerer sett fra et brukerperspektiv, ved å belyse de områdene hvor kontrollområdet fremmer og hemmer enkel og effektiv bruk for brukerne av kontrollområdet. Oppgaven skal brukes av Concept (2011a) som en del av en større rapport om det ferdige resultatet.

I tillegg skal jeg se på hvordan USEtool fungerer i en ny kontekst. Det vil være flere nye faktorer å se på da jeg kun har gjennomført én USEtool-evaluering tidligere og dermed er mindre erfaren enn andre som har benyttet USEtool til sine evalueringer. Kombinasjonen ny bygningstype og mindre erfaren observatør vil kunne bidra til å kaste lys over

gjennomføringen av en USEtool-evaluering og hvilke utfordringer man kan komme ut for i en slik setting.

1.4 Forventede resultater

Jeg forventer at tollstasjonen har høy brukskvalitet, og at den dermed fremmer samarbeid mellom de tre etatene slik effektmålet med prosjektet SKS tilsier. Jeg ser for meg at de ulike brukerperspektivene vil vise at brukergruppene verdsetter områdene på forskjellige måter og at de kan ha ulike løsninger på ellers like problemer. Mine forventninger for USEtool er at det kan brukes til å evaluere brukskvalitet på denne typen bygning, en tollstasjon. Verktøyet er laget uten begrensninger i forhold til hvor det kan brukes, det er ikke spesielt tilpasset til noen bestemt bygningstype eller brukstype (Hansen, Blakstad og Knudsen 2009). Jeg ser derfor ingen hindringer for at USEtool skal kunne brukes til å evaluere brukskvalitet ved SKS.

1.5 Avgrensninger

I min informasjonsinnsamling har jeg kun intervjuet personalet som har sin "faste" arbeidsplass ved SKS; det vil si ansatte ved tollvesenet, vegvesenet og politiet. Jeg har sett bort i fra ansatte innen facility management, Statsbygg, leverandører og sjåførere. Jeg kunne ha intervjuet tollvesenets og vegvesenets brukere, det vil si sjåførere som skal fortolle, importere, med mer, for eksempel mens de satt i kø og ventet på å bli ekspedert, men dette ville blitt en tidkrevende og usikker metode. Jeg har derfor valgt gå bort å gjennomføre intervjuer med disse aktørene. Politiets brukere er en ukjent gruppe mennesker, som bryter loven i noen grad ved passeringen av grenseovergangen. Selv om jeg hadde ønsket det ville det ikke latt seg gjøre å intervjuer politiets brukere, da disse enten blir anholdt eller ikke oppdages. Bakgrunnen for utvelgelsen er at tiden ikke ville strukket til. De utelatte brukerne er viktige for helheten av brukskvaliteten, og i en optimal setting ville jeg inkludert disse i min informasjonsinnsamling.

Parallelt med min evaluering gjennomførte Concept (2011a) en evaluering av SKS med andre fokusområder. Jeg har ikke hatt tilgang på denne rapporten og har derfor ikke vurdert funnene deres opp mot mine.

1.6 Begrepsavklaringer

Brukskvalitet - usability: i hvilken grad et system kan brukes av spesifiserte brukere til å nå spesifiserte mål innen effekt, effektivitet og tilfredshet i en spesifisert brukskontekst (ISO 9241-11).

Effekt – måloppnåelse: med hvilken grad av nøyaktighet og fullstendighet brukerne oppnår spesifiserte mål (ISO 9241-11). Kan man utføre de oppgavene man må i bygningen.

Effektivitet: forholdet mellom bruk av ressurser og måloppnåelse (ISO 9241-11). Kan man utføre arbeidsoppgaver effektivt i bygningen, er rom og funksjoner logisk plassert i forhold til effektiv bruk.

Tilfredshet: frihet fra ubehag og positive holdninger til bruk av produktet (ISO 9241-11).

Ex post-evalueringer: evalueringer som finner sted etter at tiltak er gjennomført (Finansdepartementet 2005).

Evaluering: en systematisk og objektiv vurdering av en pågående eller fullført prosjekt, program, politikk, dets design, implementering eller resultat (OECD/ DAC 2002).

Resultatmål for et prosjekt er knyttet til leveringen av avtalt resultat, målt i kostnad, tid og kvalitet, og kan forklares som taktisk gjennomføring innenfor gitte strategiske rammer (Samset 2008).

Effekt mål er første ordens konsekvenser av prosjektet, det vil si de konsekvenser for effekt som følger av at resultatmål innfris, anvendelse og lønnsomhet for bruker. Relevant i forhold til brukernes behov og viktigste prioriteringer (Samset 2008).

Samfunns mål angir de samlede ringvirkninger prosjektet har på samfunnet som helhet over tid (Samset 2008).

2. Teorikapittel

I dette kapitlet vil jeg kort ta for meg to ulike teorier for evaluering av bygninger, samt vurdere én metode fra hver av disse teoriene opp mot hverandre. Deretter vil jeg velge én metode som jeg går videre med og benytter under informasjonsinnsamlingen. Jeg gjennomførte høsten 2012 et litteraturstudie hvor jeg vurderte ex post- og usabilityvurderinger opp mot hverandre, nettopp med tanke på hvilken metode jeg skulle bruk i avhandlingen min. Jeg kommer til å presentere en kort innføring, samt en konklusjon på hva jeg kom frem til. I avhandlingen min har jeg valgt å sammenlikne to ulike metoder, én fra hver teori. The Cross-Sectoral View var ikke en del av litteraturstudiet, men vil bli presentert og gjort rede for her.

I mitt litteratursøk har jeg funnet ut at det er lite eller ingen litteratur som omhandler kontrollområder i forbindelse med grenseoverganger.

2.1 Ex post-evaluering

Hensikten med å gjennomføre en ex post-evaluering er å evaluere i hvilken grad prosjektet har oppnådd de forhåndsbestemte resultatmål for budsjett, tid og kvalitet. I tillegg vil evalueringen vise hvilken effekt prosjektet har på samfunnet på evalueringstidspunktet og kanskje i tiden fremover.

Hovedformålet med å gjennomføre en ex post-evaluering er å vurdere langtidsvirkningene tiltaket har hatt eller kommer til å få, erfaringsoverføring og i hvilken grad tiltaket har bidratt til oppnåelse av formelt fastsatte mål Samset (2003). Samtidig vil man gjøre en vurdering av i hvilken grad prosjektet er en god og riktig løsning på behovet, og en vurdering av om man skal fortsette eller avvikle prosjektet. Dersom prosjektets resultat ikke løser behovet som initierte prosjektet, kan dette resultatet i verste fall medføre at prosjektet må avvikles. Dette vil ofte bety salg av den aktuelle bygningen, hvis mulig. Hvor lang levetid man kan regne med for prosjektet, vil avhenge av prosjektets relevans for virksomheten og brukerne i dag, i tillegg til hvor relevant man regner med at prosjektet vil være i et mer langsiktig tidsperspektiv.

Hvordan man gjennomfører en ex post-evaluering vil avhenge av hvem som står som initiativtaker og hva slags utbytte denne er interessert i. Ex post-evalueringen har tre nivåer, indikerende, undersøkende og diagnostiserende nivå, og det er først på det tredje og mest omfattende nivået man gjennomfører en holistisk evaluering hvor man også er interessert i

brukernes meninger om tiltaket og hvordan dette fungerer i bruk. Metoden kan ta for seg hvorvidt konseptene som ble lansert som alternativer var de rette og realiserbare løsninger på behovet som initierte prosjektet, og om man valgte riktig konsept med tanke på å oppnå en best mulig løsning på behovet. Som et supplement kan evalueringen i tillegg ta for seg prosessen med å komme frem til alternativene, samt prosessen med å velge konsept. De to forutgående nivåene tar for seg bygningens funksjoner på en mer teknisk måte.

2.1.1 The Cross-Sectoral View

Et eksempel på en ex post-evaluering er The Cross-Sectoral View (CSV) som er en metode for å vurdere et prosjekts påvirkning på samfunnet. Metoden tar for seg seks forskjellige faktorer som alle vil være med å avgjøre hvor bærekraftig et prosjekt er. Faktorene metoden tar for seg er; politiske støttetiltak, økonomiske og finansielle forhold, sosialøkonomiske forhold, miljøpåvirkning, institusjonelle forhold og teknologiske forhold. En evaluering med basis i disse seks faktorene vil gjøre det mulig å gjennomføre en tverrfaglig analyse av det aktuelle prosjektet. Denne modellen konsentrerer seg om et prosjekts strategi eller et sammendrag av prosjektet. Metoden baserer seg på kriteriet om at et prosjekt, for at det skal være levedyktig, må være basert på blant annet en analyse av prosjektets interessenters behov og prioriteringer, det må finnes en realistisk strategi, en logisk rekkefølge for aktiviteter og resultater, en grundig analyse av usikkerhetsmomenter med mer. Metoden kan brukes både før prosjektet igangsettes – ex ante, underveis i prosessen, og i etterkant av ferdigstilt prosjekt, som en ex post-evaluering.

Politiske støttetiltak

Politisk støtte er en forutsetning for at prosjekter skal være bærekraftige. Av den grunn er det viktig å vurdere hvor godt forankret prosjektets mål er i forhold til det offentliges og interessenters prioriteringer, og i hvilken grad interessentene forplikter seg til prosessen etter at prosjektet er ferdigstilt, altså gjennom prosjektets levetid (Samset 2003). Dersom det er avvik mellom prosjektmål og interessentenes prioriteringer, bør man vurdere hvorvidt prosjektet vil være bærekraftig over tid og dermed om prosjektet skal gjennomføres. For å sikre bærekraft i et prosjekt, er det viktig at man vurderer hovedinteressentenes retningslinjer og prioriteringer på forskjellige nivåer (Samset 2003), blant annet hvordan politiske saker og ideologier overføres til retningslinjer, prioriteringer, lover og forskrifter.

Økonomiske og finansielle forhold

Alle prosjekter bruker ressurser for å oppnå mål. For de som planlegger et prosjekt vil det være viktig å se på om verdien av de ressursene som puttes inn i prosjektet kan forsvares av verdien på det resultatet man får ut av prosjektet. Det finnes forskjellige måter å vurdere dette på, både i forkant og i etterkant av prosjektet, men det er naturlig nok bare ved å vurdere i forkant av prosjektet man kan gjøre noe med dårlig samsvar mellom input og output. For å vurdere et prosjekts bærekraft og behov for fremtidig finansiering kan man gjennomføre forskjellige finansielle analyser;

En analyse av finansiell bærekraft skal si noe om hvor mye ressurser som kommer til å være tilgjengelige over tid, sammenliknet med det forventede behovet og dermed si noe om den finansielle bærekraften i prosjektet (Samset 2003). I den forbindelse må man vurdere hvorvidt det er nok midler til å dekke kostnadene når den eksterne støtten forsvinner, dette forutsetter en sammenlikning av de langsiktige kostnadene for prosjektet, det vil si de kostnadene som vil fortsette å påløpe i fremtiden i forbindelse med videre drift av prosjektet.

En vurdering av kostnadseffektivitet kan gjennomføres i etterkant av gjennomført prosjekt for å avdekke om man kunne oppnådd de samme resultatene ved å redusere ressursbruken (Samset 2003). For å finne ut av dette må man ha informasjon om prosjektkostnader, man må skaffe seg en oversikt over alternative måter å gjennomføre prosjektet og hvilke kostnader dette ville generert, samt kostnader for liknende prosjekter andre steder. Dersom man har tilgang på informasjon om kostnader for liknende prosjekter, vil dette kunne være et godt sammenlikningsgrunnlag.

Man kan gjennomføre en kost-/nytteanalyse ved å sammenlikne alternative prosjekter i forkant med tanke på hva man kan få ut av ressursene man har tilgjengelig i forkant av prosjektet (Samset 2003). Slik kan man finne det prosjektet som utnytter de tilgjengelige ressursene best. Kan nytten man oppnår ved å gjennomføre prosjektet forsvare kostnadene forbundet med prosjektet?

Sosialøkonomiske forhold

En sosialøkonomisk analyse skal ta for seg fordelingseffekter og markedseffekter et prosjekt har på samfunnet (Samset 2003). Dette innebærer å gjennomføre en konsekvensanalyse som er mer inngående enn kun en evaluering av økonomiske effekter på individer, grupper og lokalsamfunn. Den ser også på effekter prosjektet har på bosetningsmønstre, sysselsetting,

inntekt, velferd, helse med mer (Samset 2003). Slike studier vil ofte kreve omfattende forskning og store informantgrupper. Kostnaden av dette må derfor avmåles i forhold til typen og størrelsen på det aktuelle prosjektet og den potensielle bruksverdien på funnene. For å redusere kostnadene ved slike analyser kan man undersøke om det tidligere er gjennomført relevante studier og benytte seg av disse. For å oppnå resultater som sier noe om et prosjekts faktiske effekter på samfunnet, bør det helst gå litt tid slik at effektene blir synlige. Analysen av fordelingseffekter bør ta for seg de antatte brukerne, men også andre grupper som kan bli påvirket av prosjektet, slik at man kan bekrefte at prosjektet er i overensstemmelse med behov og evner til de involverte og berørte (Samset 2003). Av analysen bør det fremgå hvem som blir påvirket positivt av prosjektet, men også hvem som blir påvirket i negativ retning.

Miljøpåvirkning

Prosjekter påvirker miljøet i forskjellig grad. Noen har ingen direkte effekt på miljøet, men de fleste prosjekter har en indirekte påvirkning på samfunnet i form av blant annet økt tilflytting til et område, ny industri, effekter på landbruk, økt forurensning fra nye menneskeskapt miljøer med mer. En analyse av et prosjekts påvirkning på miljøet må belyse effekter på det naturlige miljøet, helse, eiendom, sosiale effekter med mer. Samtidig som analysen vil måtte ta for seg direkte effekter av prosjektet, må også indirekte effekter oppdages og analyseres. I tillegg må forsinkede effekter og effekter som vil øke i omfang med tiden kartlegges (Samset 2003). Funnene må vurderes i forhold til både gjeldende lovgivning og forskrifter, samtidig som det sammenliknes med referanseverdier fra liknende prosjekter (Samset 2003). Behovet for tiltak i ettertid må vurderes, samtidig som man i tilfeller hvor analysen blir gjort i forkant av prosjektet må vurdere å gjennomføre tiltak for å unngå negative virkninger. En slik analyse vil være mest verdifull om den gjennomføres tidlig i prosjektet, slik at man kan forhindre eller eventuelt redusere negative følger av prosjektet.

Institusjonelle forhold

Eksterne forhold omfatter blant annet parallelle og samarbeidende prosjekter eller institusjoner. Disse kan påvirke resultatet av det aktuelle prosjektet. Samarbeid på tvers av institusjoner er ikke bare viktig under gjennomføringen av prosjektet, men også mens man planlegger prosjektet og etter ferdigstilling i bruksperioden (Samset 2003). Interne forhold omfatter temaer som kompetanse, engasjement og kvaliteten på de menneskelige ressursene og hvorvidt deres kunnskap og evner er relevante og tilstrekkelige til å takle utfordringene i forbindelse med prosjektet. Informasjonsflyt, ledelsesstruktur, turnover blant medarbeidere

og finansiell ledelse er også interne faktorer som vil være med å påvirke sjansene for suksess i prosjektet (Samset 2003). Det samme gjelder ledelsens evne til å sette klare mål, formulere strategier, velge spesifikke løsninger, mobilisere støtte, skape omgivelser som fremmer samarbeid med andre institusjoner og styring av egen administrasjon. Administrasjonen må være i stand til å løse logistikkproblemer og vedlikeholdsproblemer. De må ha informasjon og rutiner for rapportering som er effektive i bruk og i stand til å håndtere de viktigste forholdene som skal administreres. En evaluering av et prosjekts ytelse og prestasjoner vil måtte ta for seg institusjonelle forhold. Dette inkluderer nettverk og koblinger til andre organisasjoner som fremmer eller hemmer prestasjonene til prosjektet (Samset 2003).

Teknologiske forhold

Teknologi omfatter systematisk kunnskap, teknikker og verktøy som kan brukes til å produsere et produkt, lede en prosess eller utføre en tjeneste (Samset 2003). To perspektiver må vurderes når man evaluerer prosjekter. Det ene er teknologi som et middel for å produsere de avtalte resultatene av prosjektet. Dette medfører at man må vurdere den teknologiske effektiviteten ved valgt teknologi og andre mulige og sammenliknbare teknologier (Samset 2003). Dette krever en inngående forståelse for den aktuelle teknologien.

Det andre perspektivet er de samfunnsmessige konsekvensene som følger med valgt teknologi. Her søker man å vurdere effektene av å iverksette en spesiell type teknologi (Samset 2003). Dette krever ikke annen kunnskap om teknologien enn informasjon om hva som trengs av input og hva man vil oppnå av output. Det som er avgjørende her er hvilke ressurser som brukes og hvilke konsekvenser dette vil få på økonomi og samfunn. Gruppen som skal gjennomføre evalueringene vil måtte bestå av relevant teknologisk ekspertise i tillegg til deltakere som er erfarne med vurderinger av hvilke effekter teknologi kan ha på samfunn.

2.2 Brukskvalitet

Evalueringen av brukskvalitet tar i likhet med ex post-evalueringen for seg konsept, men har mindre fokus på prosessen frem til valg av konsept og på om man valgte riktig konsept blant de ulike alternativene enn ex post-evalueringen. I evalueringer av brukskvalitet fokuseres det i stor grad på brukeropplevelse og verdiskapning for virksomheten, mens det ikke fokuseres på prosessen bak valgene i forbindelse med evalueringer av brukskvalitet.

I forbindelse med evalueringer av brukskvalitet har man i stor grad fokus på brukerne og deres opplevelser, erfaringer og tilfredshet. Samtidig evaluerer man bygningen opp mot forhåndsbestemte krav til funksjoner, måloppnåelse og effektivitet. I forbindelse med brukskvalitet fokuserer man på at produkter skal være enkle og effektive i bruk, og dette vurderer man ved hjelp av blant annet brukerne. Samtidig som at bygningen skal være enkel og effektiv i bruk, skal den være en ressurs for virksomheten. For å oppnå dette må de nødvendige funksjonene være på plass slik at man enkelt og effektivt kan utføre arbeidsoppgavene. I tillegg må brukertilfredsheten for både bygning og funksjoner være høy. Høy brukertilfredshet vil også være en følge av at man har de nødvendige funksjonene, og at disse kan brukes enkelt og effektivt.

Mens ex post-evalueringer tar for seg funksjonalitet og spesifikasjoner, går evalueringene av brukskvalitet dypere inn og ser på om og hvordan produktet understøtter brukernes mål (Hansen et al 2010).

2.2.1 USEtool

USEtool er en metodehåndbok som presenterer metoder for å evaluere brukskvalitet ved bygninger. Metoden er ment for å være en slags verktøykasse med metoder som kan kombineres etter ønske og behov for å avdekke hvor tilfredse brukerne er med bygningen og hvor høy brukskvalitet bygningen har (Hansen, Blakstad og Knudsen 2009). Alle metodene er egnet til å fremskaffe informasjon om hvordan brukerne opplever bygget, men på forskjellige måter. Håndboka presenterer fem forskjellige innsamlingsmetoder som gir tilgang til informasjon hver for seg, men som gir et helhetlig og troverdig bilde av situasjonen dersom man kombinerer flere. Det er altså ikke noe krav til å benytte alle metodene, men de kan kombineres etter ønske og behov, eller hva som rent praktisk lar seg gjøre. Noen metoder er mer distanserte i forhold til brukerne enn andre, og egner seg kanskje best i kombinasjon med noen av metodene som går nærmere inn på brukerne. Formålet med bruken av USEtool som metode for evaluering av en bygning er å få et godt og riktig bilde av situasjonen. Av den grunn kan det være en god ide å kombinere for eksempel intervju med observasjon, slik at man kan observere hva som faktisk blir gjort, for senere å få klarhet i hvordan, hvorfor, når, hvor mye med mer. Metodetrianguleringen som metodehåndboka legger opp til er et verktøy som er godt egnet til å få et mest mulig riktig bilde av situasjonen, da det fungerer som en slags kontroll av tidligere innsamling i forbindelse med prosjektet.

2.2.2 USEtools 5 trinn for evaluering av brukskvalitet i bygninger

Definere evalueringen

Første trinn i evalueringen er å definere formålet og omfanget. Det kan være en fordel å gå gjennom virksomhetens visjoner, strategier og målsetninger, i tillegg til å identifisere forvalters mål med hensyn til brukerkrav og behov (Hansen, Blakstad og Knudsen 2009). Dette gjøres ved å gå igjennom dokumenter og intervjuer forvalter. Slik oppnår man et teoretisk og overordnet bilde av virksomheten som skal vurderes.

Kartlegging av brukskvalitet

Andre trinn i evalueringen består av innsamling av fakta om aktiviteter og arbeidsmønstre. Man kan registrere nøkkeltall som brutto arealbruk pr. person, bygningens bruks- og programareal og eventuelt brutto-/ nettofaktor, antall kvadratmeter pr. ansatt eller pr. arbeidsplass og møterom pr. ansatt. Hansen, Blakstad og Knudsen (2009) anbefaler å hente inn data fra andre undersøkelser som er gjennomført på arbeidsplassen, som for eksempel; HMS, brukerundersøkelser, kundetilfredshet og sammenligning av informasjon. Det kan gjennomføres et eller flere strukturerte gruppeintervjuer med utvalgte brukergrupper. De ulike brukergruppene bør være representert under gruppeintervjuene, da erfaring tilsier at brukskvalitet vurderes ut fra den enkeltes ståsted og kontekst (Hansen, Blakstad og Knudsen 2009). ”I dette steget defineres fokusområder for videre evaluering som man ønsker å få nærmere belyst i trinn 3 Gåtur.” (Hansen, Blakstad og Knudsen 2009, s. 21). Fokusområdene bør defineres i samarbeid med ledelsen, og baseres på formålet med kartleggingen og analysen av data fra gruppeintervju (Hansen, Blakstad og Knudsen 2009). Resultatet må bearbeides videre ved hjelp av gåtur og intervjuer, da man i dette trinnet kun får svar på hva som fungerer eller ikke fungerer.

Gåtur

Selve gjennomføringen av gåturer er som regel ganske lik, men kan ha forskjellige grader av åpenhet og diskusjon. Det kan variere fra en helt åpen gåtur hvor både deltakerne og stoppestedene er tilfeldige, til forhåndsbestemte gåturer hvor både deltakere og stoppesteder er bestemt. I tillegg kan gåturen gjennomføres ved at man diskuterer høyt på hvert stoppested eller ved at inntrykk vurderes stille og individuelt. Før gåturen initieres må tema eller fokusområder for gåturen være forklart og forstått av alle deltakerne. Vurderingen deltakerne gjør av brukskvalitet vil avhenge av hver enkelt deltakers perspektiv, noe som blir påvirket av hvilke typer arbeidsoppgaver og bakgrunn de har (Hansen, Blakstad og Knudsen 2009). Det

er derfor viktig å velge deltakere med ulike perspektiver, og i praksis vil det si brukere fra forskjellige typer brukergrupper som bruker lokalene daglig. Ledelsen eller den parten som har initiert evalueringen av brukskvalitet bør være med å velge ut stoppesteder (Hansen, Blakstad og Knudsen 2009). Det fremstår som naturlig at man velger stoppesteder som brukes av de som skal vurdere det, eller at man inkluderer personer som kan mye om de ulike stoppestedene og hvordan de blir brukt.

Workshop

Hensikten med å gjennomføre en workshop er å gjennomgå og diskutere resultatene fra trinn 2 og 3 og vurdere dem opp mot virksomhetens strategi, visjon og målsettinger (Hansen, Blakstad og Knudsen 2009). I utgangspunktet bør virksomhetens ledelse, lokal FM og representanter for brukere være representert på verkstedet (Hansen, Blakstad og Knudsen 2009).

Sluttrapport

Målet med sluttrapporten er å dokumentere og oppsummere de viktigste erfaringene på bakgrunn av evalueringsprosessen (Hansen, Blakstad og Knudsen 2009). Ettersom formålet med denne avhandlingen er å fremskaffe ny kunnskap om et kontrollområde i bruk vil en sluttrapport være et relevant format. Først gjennomfører man en gjennomgang av rapporter og analyser fra tidligere i prosessen. Når man analyserer resultatene, er det viktig å relatere resultatene til overordnede målsettinger (Hansen, Blakstad og Knudsen 2009).

2.3 Evalueringer av brukskvalitet og ex post-evalueringer

Hovedforskjellen mellom evalueringer av brukskvalitet og ex post-evalueringer er hvilken informasjon man er ute etter og hva man ønsker å bruke resultatene fra evalueringen til. Mens fokuset ved evalueringer av brukskvalitet er på brukerne, deres behov, og hvordan bygningen er tilrettelagt for effektiv og enkel bruk for brukerne, vil fokuset ved ex post-evalueringene som oftest være på de funksjonene man ønsket at den ferdige bygningen skulle inneha. Begge metodene fokuserer på brukernes behov og krav. Under evalueringen av hvorvidt kravene fra brukerne er tilfredsstillende vil en evaluering av brukskvalitet i større grad enn ex post-evalueringen forhøre seg med brukerne om deres subjektive meninger om valgte løsninger og utforming. Dette gjelder frem til man velger å gjennomføre en ex post-evaluering av bygningen på nivå 3, da tar også denne metoden for seg brukerne og deres tilfredshet. Fokuset til ex post-evalueringen er på om man valgte riktig alternativ som løsning på behovet, mens evalueringer av brukskvalitet ikke tar for seg alternativer, men kun fokuserer

på det valgte alternativet og hvordan dette fungerer i praksis. Evalueringer av brukskvalitet i bygninger er dermed godt egnet til å vurdere hva man burde gjøre annerledes i en senere ombygging eller hva man burde ta lærdom av og gjøre likt eller annerledes i liknende prosjekter seinere. Ex post-evalueringer kan også brukes til dette formålet, men her fokuserer man også på tidligfasen; hva skjedde underveis i prosessen, hvilke valg gjorde man, hadde man mange nok og gode alternative konsepter som løsning på behovet, valgte man riktig konsept til slutt, og hva var eventuelt grunnen til at man valgte feil konsept. Begge vurderingsmetodene legger opp til erfaringsoverføring, men mens ex post-evalueringen er best egnet til å ta lærdom av tidligfasen og beslutningene man gjør der, er evalueringer av brukskvalitet bedre egnet til hva man eventuelt kan gjøre for å forbedre den bygningen man sitter igjen med som resultat fra prosjektet.

Mens man i evalueringer av brukskvalitet velger kun å fokusere på hvordan det valgte alternativet fungerer, kan man i ex post-evalueringen velge å sammenlikne det valgte alternativet med de som ble valgt bort, inkludert null-alternativet. Dette innebærer å se på hvordan situasjonen ville ha vært om man hadde valgt et annet konsept for å løse problemet, eller hvordan situasjonen hadde vært om man hadde valgt ikke å gjøre noe med problemet. Evalueringer som dette gjennomført i ettertid av prosjektet kan bidra til en klarere forståelse for hva behovet var og hva som best ville løst behovet. Dette er verdifull erfaring å ta med seg til neste prosjekt, sammen med en redegjørelse for hva som førte til at man valgte feil konsept på beslutningstidspunktet.

I en ex post-evaluering vurderes funksjonene opp mot effektmålene, mens i en evaluering av brukskvalitet ser man på disse samtidig med at man måler de ”ikke planlagte” effektene av prosjektet som har med bruken av bygningen å gjøre.

Resultatene ved bruk av CSV vil si mye om bakgrunn for å iverksette prosjekter, og hvordan prosjektet vil påvirke samfunnet og miljøet rundt prosjektområdet. Dette kan være med på å avgjøre hvorvidt prosjektet er en god idé rent samfunnsmessig og miljømessig. Analysen vil ta for seg både negative og positive påvirkninger på samfunn og miljø, og skal gi et fullstendig bilde av den samfunnsøkonomiske effekten av prosjektet. Deler av metoden kan brukes både før, underveis og etter at prosjektet er gjennomført. Gjennomføres den før prosjektet starter, ex ante, kan en evaluering av denne typen bidra til å stanse et prosjekt, endre viktige elementer i prosjektet eller bidra til støtte for prosjektet. Underveis i prosjektet kan man oppnå liknende effekter, men oftere endring enn fullstendig stans av et allerede

igangsatt prosjekt. Kommer evalueringen i etterkant av prosjektet, ex post, vil den oftest gjennomføres i lys av å ta erfaringen med seg videre til neste prosjekt, og dermed bidra til at deltakerne får mulighet til å lære av sine feil og suksesser.

USEtool er et verktøy som skal søke å få klarhet i brukernes syn på prosjektet. Fokuset er på brukerne og deres krav, ønsker og behov, hva de er mer og mindre fornøyd med, og på denne måten å innhente informasjon direkte fra de som bruker resultatet av prosjektet til daglig og dermed ha førstehåndsinformasjon om hva som burde vært gjort annerledes i dette prosjektet. Resultatene man får under evalueringen kan brukes til å utbedre de mangler som avdekkes under evalueringen, men de kan også være egnet til å ta med videre til liknende prosjekter for å sikre at man ikke begår de samme feilene igjen, samtidig som at man tar med seg ting som ble gjort på en god og hensiktsmessig måte videre til liknende prosjekter.

Selv om CSV er en god metode for å evaluere et prosjekt, er vinklingen i denne metoden en ganske annen enn hva jeg ønsket for min avhandling. Metoden gir et godt bilde av omstendighetene rundt et prosjekt i tillegg til forhold ved prosjektet i seg selv. En kombinasjon av CSV og USEtool vil gi muligheter for en helhetlig vurdering av et prosjekt, med fokus på både hvordan prosjektet vil påvirke samfunnet rundt, i en lokal, regional og nasjonal setting, så vel som hvordan resultatet av prosjektet fungerer for brukerne. En kombinasjon av metodene vil sann sett ta for seg prosjektet på både mikro- og makronivå.

I min avhandling har jeg valgt å vurdere bygningen sett i fra et brukerperspektiv. Dermed står jeg ganske fritt til å velge både ex post og andre teorier for å evaluere brukskvalitet. Jeg har valgt å begrense meg til kun å se på bygningen med brukerne i fokus. Jeg ser bort i fra andre både viktige og interessante temaer som for eksempel prosessen rundt prosjektet, langtidsvirkninger prosjektet vil ha på samfunnet, og hvorvidt man valgte riktig løsning på behovet, selv om dette kan være både viktige og interessante områder å få belyst.

Grunnen til at jeg velger kun å bruke USEtool i evalueringen av prosjektet er at jeg er nysgjerrig på hvordan brukerne stiller seg til et prosjekt som har innfridd alt av resultatmål og nært sagt bare har fått positive tilbakemeldinger. Jeg ønsker derfor ikke at noe skal ta fokus vekk fra brukerne i denne evalueringen, og gjennomfører derfor en mindre helhetlig evaluering enn man kanskje burde gjort om man skulle evaluere prosjektet i sin helhet. Dersom jeg skulle gjennomført en helhetlig evaluering av SKS, ville CSV vært et mulig supplement til USEtool, da denne ville supplert evalueringen av brukskvalitet med en vurdering av blant annet de samfunnsmessige effektene av prosjektet. Jeg ønsker å

konsentrere meg fullt ut om brukerne og deres synspunkter på prosjektet, og velger derfor å benytte USEtool som eneste metode for å evaluere brukskvaliteten ved SKS. Denne evalueringen vil si noe om hvorvidt bygningene og området fungerer til den bruken det var tiltenkt, den vil si noe om i hvilken grad området er dimensjonert for dagens situasjon, og hva dette vil ha å si for fremtiden.

3. Metodekapittel

Metodekapittelet vil i hovedsak bestå av retningslinjer for hvordan evalueringen og oppgaven skal gjennomføres. Her vil jeg presentere hvilket verktøy jeg vil bruke ved evalueringen, informantutvalget mitt, og begrunnelse for valgene der dette er hensiktsmessig.

3.1 Litteratursøk

Litteratursøket er gjennomført ved å lese artikler jeg har funnet via Google Scholar, eller fått anbefalt av veileder, som handler om USEtool og brukskvalitet. Deretter har jeg gått via litteraturlistene i artiklene jeg har lest og funnet andre relevante artikler og bøker.

3.2 Kriterier for valg av forskningsdesign

Forskningsdesignet som velges må tilrettelegge for at informasjonsinnsamlingen skal kunne generere informasjon om det jeg er ute etter å belyse med min vurdering. Dette innebærer innhenting av informasjon om brukernes subjektive meninger omkring:

- hvor brukervennlig Statlig kontrollområde Svinesund er
- trivsel blant de ansatte på Statlig kontrollområde Svinesund
- hvorvidt bygningene hemmer eller fremmer effektivitet i arbeidet som utføres ved Statlig kontrollområde Svinesund

3.3 Valg av forskningsdesign

Jeg skal gjennomføre en vurdering av brukskvaliteten ved SKS, og må i den forbindelse finne det forskningsdesignet som best ivaretar mine behov i forhold til mitt videre arbeid med avhandlingen. Jeg vil derfor ta for meg ulike forskningsdesign, før jeg i kapittel 2.3 tar for meg hvilken metode for datainnsamling jeg vil benytte meg av.

Det vil være mest hensiktsmessig å velge en kvalitativ tilnærming til alle metodene jeg vil benytte til datainnsamling. Dette fordi det er to viktige forhold ved det jeg evaluerer, det grunnleggende spørsmålet om bygget fungerer eller ikke, og det mer dyptgående spørsmålet hvordan og hvorfor det fungerer eller ikke fungerer. I utgangspunktet kunne jeg gjennomført en kvantitativ innsamling for å få svar på det første spørsmålet, mens jeg på spørsmål nummer to er mer avhengig av å kunne gå dypere og spørre oppfølgingsspørsmål avhengig av hva informanten svarer. Det mest rasjonelle i en slik setting ser for meg ut til å være å velge en kvalitativ tilnærming til hele informasjonsinnhentningen, slik at jeg ikke går glipp av viktig informasjon under kartleggingen. Av den grunn vil jeg benytte meg av intervjuer og

observasjoner av et utvalg informanter, også på denne måten kan jeg stille oppfølgings spørsmål ved behov.

Ringdal (2007) skriver om flere forskjellige forskningsdesign, blant annet eksperimentell design, tverrsnitt design, langsgående design, casestudie og komparativt design. I forbindelse med min problemstilling som handler om brukskvalitet ved SKS, vil eksperimentell design ikke generere den typen informasjon jeg er ute etter, og utelukkes derfor fra den videre vurderingen.

Tidsdesign er et design som er mye brukt (Ringdal, 2007). Metoden går ut på at undersøkelsen skal gjøres enten én eller flere ganger (Ringdal, 2007). Det finnes to varianter av tidsdesign; tverrsnittdesign eller langsgående design (Ringdal, 2007). For at denne typen design skulle vært aktuell for oppgaven min, ville det vært mest effektivt å gjennomføre intervjuer ved SKS rett etter innflytting, for så å gjennomføre et tilsvarende intervju en tid (2-4 år) etter at brukerne hadde tatt i bruk det nye kontrollområdet. På den måten ville jeg kunne se hvordan brukernes meninger om brukskvaliteten har endret seg etter å ha blitt kjent med arbeidsplassen. Da jeg kun har 20 uker til rådighet utelukker denne metoden selv. Jeg forventer ikke at brukernes meninger vil endre seg nok i løpet av disse 20 ukene til at det skaper særlig grunnlag for sammenlikning av de to analysetidspunktene. En annen tilnærming til tidsdesignet er det langsgående designet som innebærer at man følger ett case mer kontinuerlig over tid (Ringdal 2007). Det ville gitt gode muligheter for observasjon av bruken av bygningen, og dermed gitt en ekstra dimensjon til avhandlingen, men dette ville også være en veldig tidkrevende metode for å vurdere brukskvaliteten. Hvor stort utbytte min avhandling faktisk ville hatt av disse to tidsdesignene er jeg også usikker på, da jeg er ute etter brukernes meninger omkring brukskvaliteten ved SKS en tid etter at bygningen ble tatt i bruk, for å vurdere om bruken tilfredsstillende de effektmålene som ble satt som grunnlag for prosjektet. Jeg velger derfor å se bort i fra de to ulike typene tidsdesign i den videre vurderingen.

Dersom formålet med avhandlingen var å se SKS i forhold til et annet bygg eller kontorområde, ville man kunne velge å bruke en metode Ringdal (2007) omtaler som komparativt design. Som det fremgår av navnet har man ved bruk av komparativt design valgt å gjøre en sammenlikning av to eller flere case. Da SKS er unikt i sitt slag, er det utelukket å sammenlikne med et liknende prosjekt, men det hadde vært mulig å sammenlikne

med andre prosjekter hvor enkelte av effektmålene har vært likeartet, som andre prosjekter hvor samlokalisering og synergieffekter på tvers av etater/virksomheter har vært målet.

I denne evalueringen ser jeg det som mest aktuelt å gjennomføre en casestudie med ett case, SKS. Jeg vil gjennomføre flere observasjoner og intervjuer, og de vil ligge nært hverandre i tid. Målet med evalueringen er ikke å generalisere, men som Halvorsen (2009) sier er bakgrunnen for casestudier analytiske formål. Mitt utvalg vil bestå av ca 6 informanter og kan derfor klassifiseres som et lite antall informanter, noe som er vanlig i kvalitative casestudier.

3.4 Fordeler og ulemper med valgte forskningsdesign

En av ulempene ved å gjennomføre en casestudie av kun ett case er at jeg ikke får sammenliknet resultatene mine ved SKS med andre case. Min evaluering skal avdekke brukernes syn på brukskvaliteten, og si noe om i hvilken grad effektmålene er tilfredsstillende med det ferdige prosjektet.

En ulempe ved evalueringen er at den kommer ganske seint. Concept (2007) sier at evalueringen bør finne sted rundt slutten av år 2 etter ferdigstilling. SKS stod ferdig for sju år siden, og en USEtool-evaluering nå er derfor i seineste laget. Optimalt sett hadde evalueringen kommet mye tidligere, da minnene om den gamle kontrollstasjonen var ferskere og brukerne av bygningene ennå ikke hadde lært å omgå alle feil/mangler/ulemper, noe de mest sannsynlig har gjort etter 7 år.

3.5 Utvalg av informanter

For å få relevant svar på problemstillingen vil jeg gjøre en vurdering av hvor stor bredde jeg må ha i informantutvalget. Utvalget av informanter må være stort nok til at alle det er interessant å få uttalelser og informasjon fra er omfattet, samtidig må ikke informantutvalget bli så stort at det favner om for mye eller omfatter informanter som ikke er relevante for oppgaven. Databanken jeg sitter igjen med etter endt datainnsamling skal være passe stor og inneholde informasjon om det jeg ønsker å vurdere. Jeg har satt opp fire mulige informantgrupper:

1. Kun de ansatte ved tollstasjonen: det vil være en mer presis oppgave å kun innhente informasjon fra de ansatte ved tollstasjonen, da det vil være færre informanter, de har jobbet på den gamle tollstasjonen og har et sammenlikningsgrunnlag. De har vært på den nye tollstasjonen så lenge at de vet hva som fungerer og ikke. Motargumentet er at man

vil få et bredere inntrykk av brukskvaliteten på området som en helhet hvis man også tar med de andre brukerne. Det må vurderes hvor vidt det er nødvendig med en mer omfattende brukergruppe.

2. Ansatte ved tollstasjonen og sjåfører: mange informanter, sjåførene er mest sannsynlig lite interessert i å bruke tid på dette. De sjåførene man vil nå her er sjåfører som av en eller annen grunn er stoppet, og det kan tenkes at de av den grunn vil unngå å svare eller svare unormalt negativt. På den annen side kan det være at de ikke blir påvirket i den retning eller i den grad jeg tror.
3. Et utvalg av ansatte ved tollstasjonen, vegvesenet og politiet: i dette tilfellet vil det være mange informanter. Det kan bli et for bredt fokus, med flere typer etater og behov, samtidig er det nettopp dette samarbeidet som er så spennende. Utvalget må jobbe eller ha arbeidsoppgaver i samme område, eller på en annen måte samarbeide, og som av den grunn kan si noe om effektmålene til prosjektet siden de jobber sammen. En utfordring her kan bli å finne noen som jobber sammen på tvers av etatene og hvor arbeidslokalene har innvirkning på deres samarbeid.
4. Ansatte ved tollstasjonen, vegvesenet og politiet, og sjåfører: veldig mange informanter, sjåførene er ikke nødvendigvis veldig engasjert/interessert – dette er en mulig feilkilde av samme grunn som i punkt 2.

Alternativ nummer 3 er interessant da det gir muligheten til å se på synergieffekter ved et felles område for de tre etatene. Effektmålet for prosjektet var nettopp å oppnå synergieffekter som følge av samlokalisering, både via kunnskapsdeling og tidsbesparelse for sjåførene som må inntreffe flere etater. Jeg antar at de ansatte har en forståelse av hvordan tollstasjonen fungerer for sjåførene, da de er i kontakt med disse hver dag. Jeg forventer derfor å kunne få svar på hvordan tollstasjonen fungerer for sjåførene gjennom de ansatte. Jeg håper at jeg ved å bruke dem som informanter kan få et riktig bilde av tollstasjonen, både for de ansatte og sjåførene. I tillegg er det disse som faktisk bruker lokalene mest, vet hvilke behov de har, og hva som fungerer og ikke fungerer.

På grunn av effektmålet som innebar synergieffekter velger jeg å se på et utvalg av ansatte fra de tre etatene samlet.

3.6 Anonymisering

Alle utsagn fra informanter vil bli anonymisert slik at de ikke kan identifiseres verken direkte eller indirekte på grunn av bakgrunn eller krypteringskode. Etter at oppgaven er ferdig vil alt

datamateriale som inneholder navnelister, kategoriseringer, personidentifiserbare opplysninger slettes/makuleres. Eventuelle lydopptak vil også bli makulert etter at oppgaven er ferdigstilt.

3.7 Datainnsamling

3.7.1 Type intervju

Jeg vil så langt det lar seg gjøre gjennomføre intervjuer med én og én informant av gangen slik at informantene kan komme med sine meninger og synspunkter i fortrolighet. Intervjuene vil foregå på SKS i de enkelte informanternes lokaler. Intervjuformen vil ha høy grad av nærhet og lav grad av standardisering. Dette skal sikres ved bruk av en intervjuguide med muligheter for oppfølgingsspørsmål. Slik vil jeg oppnå mer fleksibilitet i forhold til å stille oppfølgingsspørsmål til lite utfyllende svar, eller dersom informanten kommer inn på et tema jeg ikke har tenkt over som viktig.

3.7.2 Grad av strukturering av intervju

Jeg velger å gjennomføre semi-strukturerte samtaleintervjuer organisert med hovedspørsmål og oppfølgingsspørsmål avhengig av positivt eller negativt ladete svar. Oppfølgingsspørsmålene er ment for å få begrunnelser på utsagn, eventuelt for å få mer informasjon på spørsmål som genererer korte svar.

3.7.3 Bekreftbarhet, troverdighet og overførbarhet

I kvalitativ forskning går man i noen grad bort fra begrepene validitet, reliabilitet og generaliserbarhet, og erstatter dem med bekreftbarhet, troverdighet og overførbarhet. Dette gjør man fordi validitet, reliabilitet og generaliserbarhet i stor grad er begreper som er tettere knyttet til kvantitativ forskning, i følge Ringdal (2007). De nye begrepene gis følgende innhold:

Bekreftbarhet

Bekreftbarhet er knyttet til kvaliteten på tolkningene gjort av forskeren, og om den støttes av andre undersøkelser, mens validitet i kvantitativ forskning grovt sett går ut på om en faktisk har målt det en ville måle (Ringdal 2007). Bekreftbarhet handler også om at andre skal kunne komme frem til de samme resultatene som jeg gjør under min informasjonsinnsamling.

Troverdighet

Troverdighet stiller spørsmål om hvorvidt forskningen er utført på en tillitsvekkende måte, mens reliabilitet i kvantitativ forskning er en vurdering av om datainnsamlingen har foregått med tanke på bevisst å unngå mulige feilkilder (Ringdal 2007).

Hvordan sikre bekreftbarhet og troverdighet?

For å sikre bekreftbarhet vil jeg teste ut spørsmålene på forhånd, slik jeg vet at de vanskelig kan misforstås og at de assosieres med det jeg ønsker. Dersom spørsmålene blir misforstått under testingen, vil jeg gå igjennom dem og se om jeg kan omformulere dem, eller om de må erstattes med nye spørsmål.

For at andre skal kunne oppnå de samme resultatene som meg i en eventuell seinere informasjonsinnsamling. For å legge til rette for at dette skal la seg gjøre må observatøren stille nøytrale spørsmål, som ikke leder informanten i noen retning. Observatøren må opptre nøytralt, og ikke la sine synspunkter komme til syne for informanten. I tillegg bør intervjuet gjennomføres i et lukket, nøytralt rom, slik at informanten ikke føler behov for å redigere egne meninger til å passe med allmennhetens oppfattelse av saken.

For å sikre troverdighet vil jeg stille alle informantene de samme spørsmålene under intervjuet og gi alle informantene den samme informasjonen i forbindelse med intervjuer, gåtur, observasjon og workshop. På denne måten vil alle få de samme inputene fra meg og kan svare på de samme temaene. På denne måten kan jeg se om det er kontinuitet i svarene som avgis. Under intervjuet vil det for eksempel være naturlig å stille de samme oppfølgingsspørsmålene til hovedspørsmålet. Det vil være nødvendig for meg å ha en semi-strukturert intervjuform, hvor hovedspørsmålene er like, mens oppfølgingsspørsmålene avhenger av om informanten svarer bekreftende eller avkreftende.

Overførbarhet

Overførbarhet går ut på om resultatene fra undersøkelsen gjelder i andre situasjoner eller andre steder (Ringdal 2007). Kan det resultatet man sitter igjen med overføres i noen grad til andre tollstasjoner, eller de andre bygningene på SKS? Da denne rapporten er en casestudie hvor hovedpoenget er å evaluere hvorvidt bygningen og organiseringen på SKS fremmer eller hemmer produksjon og samarbeid, vil overførbarhet være av mindre viktighet. Det vil likevel være av interesse å se om man kan finne områder hvor man burde ta lærdom av feil eller suksess og ta dette med seg videre til liknende prosjekter.

3.8 Resultater

Når det kommer til transkribering vil jeg notere ned informantenes svar direkte under intervjuet, videre vil jeg systematisere informasjonen jeg innhenter i en matrise for å forenkle det videre arbeidet med resultatene fra informasjonsinnsamlinga.

3.9 Mulige feilkilder

Mange informanter vil ha et ønske om å møte observatørens ønsker og svare det de tror observatøren er interessert i å høre. Dette blir ofte kalt intervjuereffekt (Ringdal 2007). Dersom dette skjer vil informantene etterstrebe å svare i henhold til det de tror intervjueren ønsker å høre. I situasjoner hvor informanten tror andre kan overhøre intervjuet eller kun enkeltspørsmål, som ved gåturen om den gjennomføres som en delt runde, kan informanten bli påvirket til å vri svaret på følsomme spørsmål i den retningen som er sosialt akseptert av menneskene rundt (Ringdal 2007).

Forstyrrelser under observasjonen kan også påvirke bekræftbarheten til evalueringen. Informanten eller observatøren kan bli distraheret og svare annerledes enn om forstyrrelsen ikke hadde inntruffet, observatøren kan bli forstyrret og ikke oppfatte deler av informasjonen som er der, eller glemme å skrive det ned.

Tilfeldigheter som spesielle dager på arbeidsplassen hvor de ansatte følger andre rutiner enn de vanligvis gjør, er en mulig feilkilde, observatøren bør forsøke å unngå når det gjøres avtale med arbeidsplassen om når observasjonen skal skje. Da den aktuelle arbeidsplassen er en kontrollstasjon som omfatter tollvesenet, vegvesenet og politiet, kan man se for seg tilfeldigheter av arten store smuglingsforsøk som avdekkes og krever ekstra store mengder menneskelige ressurser. Dette er tilfeldigheter som ikke kan forutses og som observatøren av den grunn må forsøke å jobbe rundt dersom de skulle oppstå.

Sterkt eierskap til prosjektet kan føre til at informanten ikke vil eller klarer å se negative sider ved bygget. Dette er helst en utfordring dersom man skal intervjuere ledere eller andre ansatte som har vært med på deler av utviklingen av prosjektet fra idé til ferdig bygg. De kan ha vært delaktige i å ta avgjørelser i løpet av prosjektet eller deres idéer har blitt brukt i den ferdige bygningen. Avhengig av involveringsgrad kan de ha et annet forhold til bygningen enn en ansatt uten slik involvering vil ha.

Kan det hende noen har noe imot at vi observerer? Alle på en arbeidsplass er ikke alltid like positive til at noe av produksjonstiden går med til undersøkelser og evalueringer. Dersom en

av de utvalgte informantene har denne holdningen kan det gi seg utslag i negativ holdning til undersøkelsen, informanten gir bevisst feilaktig informasjon, eventuelt at informanten forsøker å bli ferdig med undersøkelsen så fort som mulig og at dette går på bekostning av troverdighet og bekreftbarheten til evalueringen.

3.10 Datainnsamling og analyse (USEtool)

Som en ramme rundt evalueringa vil jeg benytte USEtool, et verktøy designet for å evaluere bygninger i bruk. Da temaet for evalueringen er brukskvalitet, vil fokus ligge på brukerne av området og hvordan disse ser på området med tanke på hvordan det er tilrettelagt for den aktuelle bruken. Jeg har valgt å bruke et utvalg av ansatte ved de tre etatene som informanter i datainnsamlinga.

USEtool er en metodebok som beskriver hvordan man kan gå frem for å evaluere bygningers brukskvalitet på en systematisk måte og bruke dette som input i programmering av nye bygninger (Fdvnytt.no 2010). USEtool er et verktøy som er designet for å kunne bruke den informasjonen som ligger i ferdigstilte prosjekter og deres brukere, til å gjenta suksesser og unngå feil begått tidligere i senere prosjekter. ”I håndboken har man lagt vekt på kvalitative metoder som skal være enkle i bruk samtidig som de gir kunnskap om de viktigste faktorene som påvirker Usability” (Fdvnytt.no 2010). Usability defineres av NS-EN ISO 9241/1998 og oversettes i USEtool Evaluering av brukskvalitet (Hansen, Blakstad og Knudsen 2009) som ”Brukskvalitet [...] i hvilken grad et produkt/system kan bli brukt av spesifiserte brukere for å oppnå spesifiserte mål i en spesiell kontekst, med best mulig effektivitet, verdiskaping og tilfredse brukere”.

Mens NS-EN ISO 9241/1998 og USEtool Evaluering av brukskvalitet (Hansen, Blakstad og Knudsen 2009) benytter seg av begrepene effekt, effektivitet og tilfredshet for å beskrive brukskvalitet, har Regjeringen (1998) og Olsson (2011) derimot valgt å benytte begrepene ytre og indre effektivitet for å beskrive utnyttelse av ressurser i produksjon.

- Ytre effektivitet er knyttet til om man gjør de riktige tingene. Det forteller oss om bygget kan brukes til det man ønsket å bruke det til, om man kan utføre de arbeidsoppgavene man har behov for. Et mulig kontrollspørsmål for å få svar på dette kan være ”Gir bygget den effekten man søkte?”
- Indre effektivitet er knyttet til om man gjør tingene riktig. Det sier noe om hvordan bygget er organisert. Er det mulig å få til effektiv produksjon, hvordan er rommene

utstyrt og hvordan er tingene plassert i forhold til hverandre. Det handler om å både ha og gjøre de riktige tingene. Kontrollspørsmål for å få klarhet i den indre effektiviteten kan være ”Gir bygget den effektiviteten ved utførelse av de aktuelle arbeidsoppgavene som man forsøkte å oppnå?”

- Tilfredsheten med bygget måler man hos de ansatte, hvordan ser de på bygget, og hvilke følelser de har knyttet til bygget (NS-EN ISO 9241/1998).

Det jeg ønsker å måle ved hjelp av disse parametrene er hvordan bygget påvirker produksjonen:

- Ytre effektivitet; kan man kontrollere godstrafikk og personbiler på kontrollområdet?
- Indre effektivitet; hvor mange biler/ vogntog i timen kontrolleres, sammenliknet med andre kontrollstasjoner/ gamle Svinesund? I hvilken grad området generelt og bygningene spesielt er praktisk og logisk organisert; ligger funksjoner som brukes i mye i tilknytning til hverandre i nærheten av hverandre, er romløsningen slik organisert at man ikke forstyrrer andre funksjoner når man veksler mellom forskjellige områder eller bruker verdifull tid på forflytning mellom de forskjellige funksjonenes områder som til stadighet brukes i tilknytning til hverandre?
- Tilfredshet; de ansattes tanker om kontrollområdet, forventninger og sammenlikning med de gamle kontrollområdene.

3.10.1 Gåtur

Jeg vil blant annet benytte gåtur som en metode for informasjonsinnsamling. Metoden innebærer at man velger ut et begrenset antall informanter fordelt på forskjellige nivåer og stillinger, og tar disse med på en runde i bygget. Man har på forhånd bestemt hvor i bygget man skal stoppe. Hva man ønsker å undersøke vil være avgjørende for hvilke stoppesteder man velger. Det er viktig å velge brukere som har en bruksrettet tilknytning til stoppestedene, da disse vil ha det beste utgangspunktet for å si noe om brukskvaliteten der (Hansen, Blakstad og Knudsen 2009).

Utgangspunktet er at gåturen skal gjennomføres i stillhet (Hansen, Blakstad og Knudsen 2009). Gruppen går samlet fra stoppested til stoppested og ser på positive og negative sider ved de utvalgte stoppestedene. Ingen skal dele sine synspunkter, men notere dem ned i stillhet. Deltakerne skal holde meningene sine for seg selv under gåturen for å unngå at de andre deltakerne skal bli farget av deres syn. Når gåturen er ferdig gjennomføres et intervju

med hver av deltakerne, eller en diskusjon/orientering hvor hver enkelt legger frem sine synspunkter. Ulempen med stille gåtur er at samtidig som at man hindrer at deltakerne blir farget av hverandres syn, kan verdifull informasjon gå tapt fordi de forskjellige deltakerne ikke alltid vil ha de samme prioriteringene og ikke tenker over de samme problemstillingene, og dermed holder igjen informasjon som de ikke tenker over at er relevant i settingen. Så til tross for at alle deltakerne kan ha meninger om alle de samme problemstillingene, er det ikke sikkert at de kommer på argumentene sine mens de skriver dem ned. Gjennomfører man en stille runde risikerer man å hemme diskusjon og refleksjon.

Man kan også gjennomføre gåturen som en to-delt runde, med noen minutter stille refleksjon for deltakerne før man legger frem positive og negative trekk ved stoppestedet (Hansen, Blakstad og Knudsen 2009). En slik gåtur kan bidra til at flere blir oppmerksomme på detaljer kun enkelte har lagt merke til. Dette kan føre til et bredere spekter av meninger og fremme diskusjon rundt stoppesteder, og jeg tror flere vil tenke mer over de andre brukernes behov dersom man diskuterer underveis enn dersom man gjennomfører en stille gåtur. I tillegg vil man ved å ha en åpen gåtur ha mulighet til å stille utdypende spørsmål og få deltakernes umiddelbare inntrykk før de rekker å redigere seg selv. Det at deltakerne kan snakke og diskutere mens gåturen pågår kan føre til at spørsmål fra observatør eller bemerkninger fra en annen informant kan sette fokus på steder/løsninger de ikke har tenkt over at er spesielt positive/negative. En ulempe med denne typen gåtur er at informantene kan bli farget av hverandres syn og være tilbakeholdne med sterke meninger, dersom andre informanter er uenige med deres syn (Ringdal 2007).

Gåturen vil ha en varighet på omkring 30 minutter, avhengig av antall deltakere, antall stoppesteder og om gåturen gjennomføres stille eller åpen.

Målet med gåturen er å få informasjon som er spesifikk for denne tollstasjonen og hvordan løsningene fungerer akkurat der. Når jeg har innhentet og bearbeidet denne informasjonen kan den brukes til å unngå å dra med seg uheldige løsninger fra et prosjekt til neste, samtidig som man kan ta med seg spesielt gode løsninger til neste prosjekt. Et annet og mindre kommunisert poeng med gåturen er å gi deltakere med forskjellige brukerperspektiver innblikk i andre gruppers behov og krav.

Uansett hvilken løsning man velger for å innhente informasjonen er ”Hensikten [...] å innhente brukererfaringer [...], og få bedre forståelse for hvorfor løsninger fungerer bra eller dårlig.” (Hansen, Blakstad og Knudsen 2009 ”USEtool evaluering av brukskvalitet” s. 12).

3.10.2 Observasjon

Observasjon er en innsamlingsmetode som kan tilpasses avhengig av hva man har mulighet til og hva som er ønskelig å få ut av observasjonen.

Deltakende observasjon er en metode hvor man deltar i det daglige arbeidet og enten observerer åpent; det vil si at de observerte vet at de blir observert, eller skjult; de observerte vet ikke at de blir observert. Observasjonen kan gjennomføres med forskjellige grader av deltakelse, og hvilken grad av deltakelse man velger vil avhenge av hva slags informasjon man skal hente ut.

Fullstendig deltakende

Observatøren utfører alle oppgaver på lik linje med informantene, men informantene kjenner ikke observatørens dobbeltrolle og vet ikke at de blir observert.

- Ulemper: Dette kan være forskningsetisk betenkelig (Ringdal 2007), da informantene ikke vet at de blir observert, og som en konsekvens av dette vet de heller ikke hvorfor de blir observert. Feilkilder som kan oppstå i denne typen observasjon, og ikke utelukkende her, er at observatøren blir påvirket i noen retning av informantene, for eksempel i form av holdninger (Halvorsen 2008).
- Fordeler: Andre feilkilder kan bli redusert betraktelig; feilkilder som kommer av at informantene vet at de blir observert og av den grunn oppfører seg annerledes og gir uttrykk for andre meninger enn de ellers ville ha gjort (Halvorsen 2008). Observatøren vil bruke bygningene på lik linje med de øvrige ansatte, og vil dermed erverve egne meninger om bygningen som vurderes.

Metoden vil i dette tilfellet bli krevende å få til på grunn av begrenset tid og observatørens manglende arbeidserfaring innen disse yrkene. Metoden blir derfor sett bort i fra i den videre vurderingen.

Deltakende observasjon

Observatøren utfører de fleste oppgaver, her vet informantene at de blir observert og observatøren kan lettere stille spørsmål underveis.

- Ulemper: Alle vet at hovedoppgaven til observatøren er å observere, dette kan føre til at de som skal observeres tilpasser sine holdninger og handlemåter til hva som er ”ønskelig”, og bekreftbarheten blir derfor svekket.

- Fordeler: Observatøren kommer tett på de som skal observeres og kan i tillegg stille utdypende spørsmål. Også her vil observatøren få noe erfaring med bruken av bygningene, og vil på den måten også få egne meninger om hvor godt de fungerer.

Marginal deltaker/ikke-deltakende observasjon

Observatøren utfører i hovedsak ikke oppgaver, men kan hjelpe til. Også her vet informantene at de blir observert.

- Ulemper: De som skal observeres vet at de blir observert. Dette kan redusere bekreftbarheten i resultatet da man ikke vet om man kan stole på de resultatene man har kommet frem til. Andre eksempler på utfordringer er avgjørelser på hva som skal noteres, og å ta stilling til hva observatøren kan ha fremprovosert. Dette må gjøres underveis og i etterkant, men observatøren kan være proaktiv ved å forsøke å stille ikke-ledende spørsmål.
- Fordeler: Observatøren vil ha mer fokus på å observere enn å utføre ”arbeidsoppgavene” sine riktig.

Det finnes også andre metoder for observasjon, for eksempel skjult og ikke-deltakende observasjon; videoovervåking. Fordelen med denne typen observasjon er at informantene ikke vet at de blir observert og dermed oppfører seg som normalt og ikke tilpasser oppførsel og arbeid til det de tror er mest ønskelig. Men metoden vil gjerne vurderes som forskningsetisk betenkelig, da informantene ikke vet at de blir observert. Denne typen skjult observasjon vil jeg ikke benytte meg av da det vil være vesentlig mye vanskeligere å få til enn åpen observasjon, og jeg verken har tid eller ressurser til å gjennomføre en slik observasjon.

Ikke-deltakende observasjon er den mest praktiske observasjonsmetoden i en rapport som denne. Den er åpen i den forstand at alle vet de blir observert og hvorfor. Observatøren deltar ikke i det daglige arbeidet, men observerer på avstand. Observatøren er ikke ekskludert fra å kunne snakke med informantene eller hjelpe til, det kan derimot være veldig positivt for samarbeidet om dette skjer (Olsson 2011). Det vil være en mer fleksibel observasjonsmetode enn de deltakende observasjonsmetodene.

Ved å være åpen om at man skal observere og hva som skal observeres vil en rekke mulige feilkilder vise seg; blant annet vil det være mulig og ganske sannsynlig at informantene oppfører seg litt annerledes enn vanlig når de vet at de blir observert og hvorfor. Jeg vurderer

ulempen til ikke å være betydelig, da jeg ikke tror de vil endre oppførsel i så stor grad at dette vil påvirke informasjonsinnsamlingen til oppgaven min.

I henhold til Gjestland (2000) er målet med å observere brukerne over tid å avdekke hva som fungerer eller ikke i bygget.

3.10.3 Intervju

I forbindelse med denne oppgaven vil det være mest hensiktsmessig for informasjonsinnsamlingen å gjennomføre kvalitative intervju. Dette er den beste metoden for å innhente dybdekunnskap om bygget og hvordan det fungerer.

Intervjuene skal gjennomføres i henhold til intervjuguiden. Det vil være mest hensiktsmessig med en semi-strukturert intervjuform, hvor man har mulighet for fleksibilitet i forbindelse med eventuelle dybdespørsmål. Ved behov for ekstraspørsmål underveis, må alle tidligere intervjuobjekter få de nye spørsmålene dersom dette er hensiktsmessig.

I henhold til USEtool Evaluering av brukskvalitet er målet med å intervju informantene å innhente tilstrekkelig informasjon til å kunne gå videre med analyse. For å oppnå dette kan det være nødvendig å bruke deltakere fra forskjellige brukernivåer. Det vil også være et mål å avdekke samsvar eller avvik mellom informantenes meninger (Hansen, Blakstad og Knudsen 2009).

Utforming av spørsmål

Spørsmålene skal formuleres på en nøytral måte og de skal ikke være ledende, de skal være lett forståelige og man skal søke å unngå bruk av fagord med mindre jeg etablerer en felles forståelse for begrepene på forhånd. Det kan være naturlig i enkelte situasjoner å stille spørsmål om hva informanten legger i et begrep, for deretter å bruke svaret i et nytt spørsmål.

Gjennomføring av intervju

Det synes å være mest hensiktsmessig å gjennomføre intervjuene etter gåturen, da dette vil være en fin mulighet til å stille supplerende spørsmål til deres refleksjon under gåturen. Intervjuene bør finne sted i nøytrale rom hvor ingen kan påvirke de svarene som blir gitt. Informantene skal intervjues én og én for å unngå ”groupthink” og andre feilkilder relatert til intervjusituasjonen.

3.10.4 Workshop

”Målet med arbeidet på dette trinnet er å få diskutert funnene fra trinn 2 og 3 i kartleggingen i forhold til virksomhetens overordnede visjoner, strategier og målsettinger” (Hansen, Blakstad og Knudsen 2009 ”USEtool evaluering av brukskvalitet” s. 28). Fokus for workshopen er områder man ønsker utdypet kunnskap om, og både forhold med høy og lav brukskvalitet kan være med. Hensikten er å finne ut av hvorfor bygget og delene av bygget fungerer eller ikke fungerer. Vurderingen av brukskvalitet må være relatert til det strategiske nivået i virksomheten. Det vil si at det er ønskelig om også deltakere fra ledelsen kan være med på workshopen.

3.10.5 Evaluering

Evalueringen er basert på intervjuer med ansatte ved tollvesenet, vegvesenet og politiet, gåtur med ansatte ved tollvesenet og vegvesenet. I tillegg er det gjennomført intervjuer i etterkant med Statsbyggs forvalter av området.

3.11 Om Statlig kontrollområde Svinesund

Statsbygg fikk i juni 2002 i oppdrag å prosjektere og bygge en ny kontrollstasjon på Svinesund (Statsbygg 2004). Dette oppdraget kom etter at Stortinget hadde besluttet å prosjektere og bygge en ny trase for E6 og ny bro over Svinesund. Oppdragsgiver for prosjektet var Finansdepartementet, Samferdselsdepartementet og Politimesteren i Østfold (Statsbygg 2011).

Formålet med samlokaliseringen var i følge Statens Vegvesen (2005 s. 1) å ”... utnytte hverandres fagkunnskap i egne kontrolloppgaver på en unik måte på grunn av nærheten til hverandre.” En annen synergieffekt man ønsket å oppnå var tidsbesparelse for saker som angår flere etater (Statens Vegvesen 2005). Disse anses som prosjektets effektmål og vil være av stor interesse for det videre vurderingsarbeidet.

Et av resultatmålene var at prosjektet skulle være fullt operativt innen markeringen av 100 årsdagen for unionsoppløsningen med Sverige 7. juni 2005 og fullt operativt to dager senere 9. juni 2005 (Concept 2011b). Prosjektet var teknisk ferdigstilt 1. april 2005 (Concept 2011b).

Prosjektet hadde en total prosjektkostnad på kr 257 millioner, noe som innebærer at de holdt seg innenfor styringsrammen som var på kr 289 millioner (Concept 2011b).



SKS er lokalisert på den norske siden av grensa mellom Norge og Sverige, ca 2 km fra grensa. Området ligger som et avgrenset område på østsiden av E6.

Prosjektet har et bruttoareal på 7.727 m² og et nettoareal på 5.608 m², og det totale arealet på opparbeidet utendørsareal er 75 mål (Statsbygg 2011). Bygningsmassen utgjør ca 8 daa. Kontrollområdet drives av Tollvesenet, Statens Vegvesen og Politiet i Østfold i fellesskap. I tillegg leier to spedisjonsfirmaer lokaler av tollvesenet.

Kontrollområdet er delt opp i to soner, grønn og rød sone. Tungtransport og godstrafikk må innom tollvesenet før de får kjøre videre på runden rundt kontrollområdet, og må parkere kjøretøyet mens de er inne hos tollvesenet uavhengig av om de kjører på rød eller grønn sone. Private biler kjører gjennom ”gjennomtrekken” hvor de kan bli trukket ut for stikkprøver og lignende.

3.11.1 Organisasjon og drift av tollstasjonen

Alle de tre etatene har lokaler på kontrollområdet, men det er kun tollvesenet og vegvesenet som har sine faste arbeidsplasser i lokalene. Politiet har folk på SKS, nærmest daglig, men det varierer hvilken seksjon ved politiet som er der.

Tollvesenet og politiet holder til i sentralområdet, mens vegvesenet har lokaler mellom sentralområdet og henstillingsplassene.

Tollvesenet deler celler og kontrollhaller i bygg 1, men har separate kontorer.

Tollvesenet har egne ekspedisjonslokaler, med tilhørende kontorlokaler, lager for beslaglagte varer og kontrollhall med skanner og tilhørende kontorer med utstyr for å lese av skanneren. Garderobe, trimrom og solarium befinner seg i tollvesenets lokaler.

Vegvesenet har også egne ekspedisjonslokaler, kontorer, avhørsrom, kontrollhaller, garderobe og trimrom, dog noe enklere utstyrt enn tollvesenet sitt.

Brukerne er Østfold Tolldistrikt, Statens Vegvesen Østfold og politiet i Østfold.

3.11.2 Mål og rammer

Samfunns mål: En autoritetsskapende og gjestfri grensekontroll på Svinesund (Concept 2011b).

Effekt mål: Synergetisk samhandling mellom toll-, politi- og samferdselsmyndigheter (Concept 2011b).

Resultat mål: prioritert rekkefølge (Concept 2011b):

1. Fullt operativt innen 7. juni 2005.
2. God funksjonalitet i bygninger og på utearealer, kombinert med lavest mulig arealbruk.
Arkitektonisk kvalitet på bygninger og utearealer, kombinert med nøkternhet i materialvalg.
3. Prosjektet skal fullføres innenfor styringsrammen.

Funksjonsbeskrivelse

SKS skal være et område for grensekontroll, felles for tollvesen, vegvesen og politi. Området er ment for å være et fullt utstyrt kontrollområde, slik at alle de tre etatene kan gjøre alt nødvendig arbeid i forbindelse med kontroll på området. Tollvesenet har et fullverdig tilbud på kontrollområdet. Det betyr at de tilbyr alle de tjenester tollvesenet har å tilby; de skal hindre ulovlig inn- og utførsel av varer, og sørge for riktig deklarerings, fastsettelse og rettidig innbetaling av toll og avgifter (Tollvesenet 2012). Verken vegvesenet eller politiet kan tilby et fullstendig tilbud, da de har konsentrert seg om funksjoner som er nødvendige på en grenseovergang, men overlater andre funksjoner til andre stasjoner i området. For vegvesenets del betyr dette at de kun gjennomfører kontroll av kjøretøyer, de tilbyr for

eksempel ikke skilter og lignende, mens politiet varierer hvilken seksjon de har stasjonert på kontrollområdet etter hvilke typer kontroller og behov de har der ute.

Området skal altså kunne brukes til å gjennomføre kontroller av kjøretøyer, ekspedere kunder og bearbeide saker. Til dette arbeidet trenger man kontrollhaller som er tilpasset den typen kontroll som skal gjennomføres. I tillegg er det behov for avhørsrom, celler, venterom, parkeringsplasser, ekspedisjonslokaler og kontorer, nødvendige fasiliteter som garderobe, toaletter, spiserom, samt hvilerom og treningsrom.

Rammer

- Fullt operativt innen 7. juni 2005 (Concept 2011b).
- Styringsrammen var på 275 millioner (Concept 2011b).
- Kostnadsrammen var på 290 millioner (Concept 2011b).

3.11.3 Prosess og gjennomføring

Proessen startet i juni 2002 da Statsbygg fikk i oppdrag å prosjektere og bygge en ny kontrollstasjon på Svinesund (Statsbygg 2004). Oppdraget kom som en indirekte følge av at Stortinget hadde besluttet å prosjektere og bygge en ny trase for E6 og ny bro over Svinesund.

På grunn av de framdriftsmessige utfordringene ble en ny type styringsgruppe tatt i bruk i forbindelse med dette prosjektet. For å vinne erfaring med alternative organisasjonsformer ble prosjektet organisert med et eget prosjektstyre som prosjektleder rapporterte til. Prosjektstyret rapporterte i sin tur til en styringsgruppe med representanter for Finansdepartementet, Arbeids- og administrasjonsdepartementet og Statsbygg. Erfaringene skal i etterkant bli bearbeidet i regi av Finansdepartementets forskningsprogram Concept, jf. omtale av forskningsprogrammet i St.prp. nr. 1 (2003-2004). Brukerne var involvert gjennom styringsgruppa, og i noen grad utenom dette. Det ble med jevne mellomrom informert om prosessens fremgang, slik at de ansatte skulle være informert.

Prosjektet hadde en uvanlig lite komplisert tidligfase (Concept 2011b), uten innsigelser, avslag eller uenighet fra noe hold. Ingen alternative prosjekter ble vurdert, og i det store og hele har alle politiske instanser sluttet seg til ideen (Concept 2011b).

Prosjektet hadde som tidligere nevnt som resultatmål å være ferdig til markeringen av 100-årsdagen for unionsoppløsningen med Sverige, og stod fullstendig ferdig kun to dager

seinere, 9. juni 2005. Fra prosessen ble startet i juni 2002 gikk det altså kun tre år før SKS stod ferdig og klar til bruk.

4. Resultater

I dette kapittelet vil jeg redegjøre for mine funn fra gjennomføringen av intervjuene som fant sted i mars 2012. Dette vil jeg gjøre ved å oppsummere alt som kom frem under informasjonsinnsamlinga i tabeller, og utdype i kommentarfeltet under der dette er nødvendig. Funnene som blir presentert vil være faktorer som påvirker brukskvalitet eller samarbeidet på tvers av etatene i en positiv eller negativ retning. I neste kapittel vil jeg sammenstille og diskutere informasjonen som har kommet frem i resultatkapittelet.

Informantene er ansatt i tre forskjellige etater og mitt informantutvalg er ansatt i forskjellige stillinger innen de forskjellige etatene. De ansatte har således forskjellige funksjoner ved tollvesenets lokaler på Svinesund; kontor, ekspedisjon og kontroll, og det vil være nærliggende å anta at de vil ha forskjellige preferanser angående hva som skal til og hvilke egenskaper lokalene må ha før de blir vurdert til å ha høy brukskvalitet. Det er nettopp dette som er så spennende med SKS, at det er tre etater med forskjellige perspektiver på området, og i tillegg er det flere grupper med forskjellig motivasjon under hver etat.

4.1 Tollvesenet

Generelt og om uteområdene

Positivt	Negativt
Plasseringen av forskjellige funksjoner er veldig funksjonell, alt de trenger ligger i samme bygning	Dårlig lydisolering mellom hvilerommene
Stort areal, plass til flere sjåførere og kjøretøyer enn før, både innendørs og utendørs	Generelt dårlig skilting på hele området, sjåførene finner ikke frem
Lett å ta seg mellom bygningene	Ingen takoverbygg i nærheten av utgangene
Luftinntak til klimaanlegg er plassert høyt over bakken for å sikre frisk luft, fri for eksos og røyklukt	Mangler avskjerming av ansattes uteplass ved spedisjonsbygget
	Få toaletter (kun ett dame- og ett herretoalett i hver etasje)
	Liten parkeringsplass for tungtransport
	Garderobene er for få i forhold til antallet ansatte
	Klimaanlegg fungerer dårlig, funksjonsgrad avhenger av hvor i bygget man befinner seg

Kommentarer

På hele kontrollområdet uteområder er det dårlig med skilting. Informantene kunne fortelle at dette medfører at sjåførene ikke finner frem så lett som de burde, de går mye feil.

De ansattes uteplass er ikke avskjermet fra resten av uteområdet og brukes av sjåførene, i tillegg er det på grunn av manglende avskjerming støy fra publikum og kjøretøyer.



Parkeringsplass for tunngtransport, bilde tatt torsdag 15.mars kl 16.

Parkeringsplassen var for liten da de flyttet inn og har ikke blitt bedre. Det topper seg på kveldene og i helga. Verst tenkelige situasjon er dersom det skulle begynne å brenne i en tankbil mens det er vanlig helge-/ kveldskaos på parkeringsplassen, da vil det bli ytterligere kaos, og brann-/ redningsbil vil ikke kunne komme frem da de vil måtte kjøre motstrøms. Det finnes ingen nødveier verken inn eller ut fra kontrollområdet.

Kontorer

Positivt	Negativt
Fleksible kontorløsninger, kan deles opp i to med lettvegg ved behov	Pultene har ikke heve-/ senkefunksjon
To møtetorg i gangen mellom kontorene i hver etasje, sitteplass til fire på hvert møtetorg	Få av plassene er tilpasset den enkelte kontorarbeiders kropp
	Arkiv plassert langt unna

Kommentarer

Cellekontorer var et ønske fra de ansatte, da de snakker mye i telefonen i jobben og dette skaper mye støy.



Møtetorg

Møtetorgene var et ønske fra de ansatte som tidligere hadde jobbet i åpent landskap; de ønsket overgang til cellekontorer med mulighet for å diskutere fag på egnede plasser.

Det ble nevnt at det ville vært lettere dersom arkivet var plassert utenfor kontorene og ikke i kjelleren, men siden de opptar relativt stor plass har de ansatte forståelse for at det ikke lar seg gjøre. Det ville gått på bekostning av andre og viktigere funksjoner, noe som ikke er aktuelt. Dette var ikke et problem for de ansatte.

Ekspedisjon

Positivt	Negativt
Heve-/ senkefunksjon på skranken	Ønsker flere ekspedisjonsskranker
Størrelsen på ansattensid i ekspedisjonsområdet er funksjonell	Speilglasset mellom pauserom for ansatte og venterom for sjåførere er for høyt plassert
Glass over hele veggen, sjåførene kan ikke lene seg over skranken for å se hva tollerne skriver	Mangler utsikt over parkeringsplassen fra hvilerom og ekspedisjon, ville lettet søket etter aktuelle objekter
Tollerne sitter i øyehøyde med sjåførene	Venterom for sjåførere er lite, fylles fort opp
	De automatiske dørene til venterommet blir ved stor pågang stående åpne
	Kjøkkenet nede burde vært større; ønske om stekeovn
	Når venterommet er opp mot fullt blir lydnivået forstyrrende

Kommentarer

Ekspedisjonsskranker med heve-/ senkefunksjon og glassvegg.
(Foto: Statsbygg.)

De ansatte er veldig fornøyd med de funksjonelle arbeidsplassene i ekspedisjonsområdet. Skrivebordene har heve-/ senkefunksjon som innebærer at de lett kan tilpasses den enkelte arbeidstaker. Skrivebordet er koblet sammen med glassveggen, slik at denne følger med skrivebordet opp og ned. Etter ønske fra de ansatte er området de sitter på noe høyere enn gulvet for øvrig.

Da de automatiske dørene blir stående åpne ved stor pågang, fører dette til at det trekker på noen av ekspedisjonsskrankene om vinteren og at det lukter tobakksrøyk hele året.

Informantene foreslår skjerming av de sjåførene som er i samtale med tollere. Dette for at de skal føle at de kan prate uten å bli overhørt av andre sjåførere, i tillegg til at de ble skjermet fra støy fra andre sjåførere. Informantene lurer på om dette kanskje kunne bedre informasjonsflyten mellom tollere og sjåfør. Det ville gjøre det lettere for begge parter å gjennomføre samtalen som skjer under fire øyne og uten å bli forstyrret av støy fra omgivelsene.

Kontrollhaller

Positivt	Negativt
Oppdatert utstyr, de mangler ikke noe utstyr for å utføre jobben sin	Ønske om direkte forbindelse mellom venterommet og cellene, og kontrollhallen
Større plass og bedre kapasitet i kontrollhallene enn ved den gamle kontrollstasjonen	Ønske om at vaktstasjonkontoret var plassert ved kontrollhallen, i dag ligger de i hver sin ende av lokalene
	Ønske om flere kontorplasser i tilknytning til kontrollhallene
	Kunne hatt en garderobe i tilknytning til kontrollhallene for de som jobber der
	Spiserommet i forbindelse med kontrollhallene er for lite
	Hallen hvor skanneren står er delvis åpen, fører til unødvendig slitasje på utstyret

Kommentarer

Kontrollhall.

Tollvesenet bruker mindre ressurser på å kontrollere hvert enkelt kjøretøy på grunn av bedre utstyr, dette fører til at de kan kontrollere flere kjøretøyer samtidig. Totalt kontrollerer de flere kjøretøyer nå enn før.

Garderoben og treningsrommet er i et annet bygg, men til tross for at det hadde vært tidsbesparende om de hadde vært i samme bygning blir ikke dette sett på som noe problem.

Informantene mener at venterommet, cellene og vaktstjefkontoret burde vært plassert i tilknytning til kontrollhallen. Da ville man sluppet å dra publikum gjennom verkstedhallen.



Åpen hall med skanner.

Brukerne ønsker at skanneren bygges inn, fordi det ville hindret unødvendig slitasje på utstyret som følge av været. Dette ville også være positivt for de ansatte og hindret innsyn for uvedkommende.

Lager

Positivt	Negativt
Plassert i tilknytning til kontorer og skanner	Kunne hatt flere hjelpemidler til løfting, lemping og pakking
	Kan bli litt lite areal ved mange store beslag

Kommentarer

Lageret har ennå ikke blitt for lite, men det skal ikke så mye mer beslag til. Auksjoner holdes flere ganger i året for å holde beholdningen nede.

Samlokalisering

Positivt	Negativt
Samarbeidet mellom tollvesenet og vegvesenet har blitt lettere etter samlokaliseringa	Noen av de ansatte mener at det kunne vært flere positive effekter om vegvesenet og politiet hadde fullverdige tilbud (ekspedisjon)
Tollvesenet og politiet utnytter hverandres fagkunnskap, deler saker. Kunnskaps- og erfaringsdelingen er god mellom disse etatene.	Ved kontroller hos vegvesenet stopper mye av trafikken hos tollvesenet, sjåførene praktiserer kjøre-/ hviletidsbestemmelsene der for å slippe å bli kontrollert hos vegvesenet
Tidsbesparende for publikum dersom de har ærende begge steder	
Politiet bruker tollvesenets lokaler til visitasjon og kontrollhaller	
Tollvesenet bruker politiets lokaler når det er mye pågang	

Kommentarer

Informantene hos tollvesenet mener de samarbeider noe med vegvesenet, blant annet om utlevering av biler, ellers er det lite samarbeid. Informantene mente at tollvesenet samarbeider med politiet i større grad.

4.2 Vegvesenet***Generelt og om uteområdene***

Positivt	Negativt
Spisekroket er veldig praktisk	Dårlig belysning utendørs
Kameraovervåkning	Klimaanlegget fungerer aldri som det skal
Slipper å ta kjøretøyer direkte fra trafikkert vei	Mangler pollenfilter i luftinntaket til klimaanlegget
God plass i bygningen	Dårlig helling til sluk ute
Romslig parkeringsplass	Ingen takoverbygg ved utgangene
	Dårlig fremkommelighet og trafikkløsning på området
	Dårlig skilting på hele området
	Dårlig kollektivforbindelse
	Ekspedisjonsbygget og kontrollhallene er plassert for langt fra hverandre

Kommentarer

Spisekroken er veldig bra, de kan ta matpause uten å forlate ekspedisjonen helt, men den burde vært trukket litt lengre tilbake fra ekspedisjonsskrankene. Informantene sier at det beste hadde vært om det originale spiserommet lå litt nærmere ekspedisjonen, i stedet for i 2. etasje i andre enden av bygningen.

De slipper å ta kjøretøyene direkte fra trafikkert vei med stor fart og føler seg derfor tryggere enn de gjorde før.

Utendørsområdet til vegvesenet fungerte veldig bra i starten da de jobba på en litt annen måte. Innkjøring i den ene enden, parkering på begge sider av veien og én utkjørsel i andre enden. Nå har de endret arbeidsmetode, så det er ikke like optimalt lenger. Parkeringsplassen til vegvesenet er stor nok når den brukes av riktig kundegruppe, men når parkeringsplassen til tollvesenet er fylt opp, kommer disse til vegvesenet og fyller opp der også. På dagens parkeringsplass kan de snu et vogntog uten å måtte flytte på alle bilene. Dette forenkler arbeidet.

Den dårlige belysningen utendørs er basert på en avgjørelse fra arkitekten om at det skal være dempet belysning på hele området for å bevare et helhetlig inntrykk. Dette gjør det både vanskeligere å utføre kontroller da inspektørene må ha med seg lommelykt, og det gjør jobben farligere siden ikke området er fullt opplyst og sjåførene kan ha problemer med å se inspektørene.

Røykerne og andre som ønsker å trekke frisk luft savner et takoverbygg i tilknytning til utgangene, for å ha muligheten til å stå utendørs uten å bli våte når det regner eller snør.

Dersom det skulle begynne å brenne vil brannvesenet ha problemer med å komme frem, på grunn av dårlig plass og trafikkløsningen på parkeringsplassen. Problemet er størst om situasjonen skulle oppstå i helgen eller på et annet tidspunkt hvor parkeringsplassen er overfylt.



Spiserom 2.etasje.

Spiserommet ofte blir sjelden brukt til annet enn møter, da det på grunn av arbeidssituasjonen er mer praktisk å sitte nede.



Lang avstand mellom ekspedisjonsbygg og kontrollhaller.

Det er ganske langt mellom ekspedisjonsbygget og kontrollhallene, og informantene skulle ønske disse var plassert nærmere hverandre.

Kontorer

Positivt	Negativt
Frosta felt på glassvegger og – dører	Tungvinn høydejustering på pultene
	Mye dødt areal i 2.etasje

Kommentarer



”Frosta felter på glassvegger og –dører.

De frosta feltene på glassveggene og –dørene ble først montert etter at lokalene var tatt i bruk. Formålet med de frosta feltene var å unngå skader som følge av at ansatte gikk på veggene og dørene.

Alle inspektørene har egne kontorer i 2. etasje, men de blir nærmest aldri brukt.

Ekspedisjon

Positivt	Negativt
Sitter høyere en gulyplan i skrankene	Tungvinn høydejustering på pultene
Glassvegg i forbindelse med skranken, skaper avstand til sjåførene	Vanskelig å finne utgangen
Godt med vinduer rundt hele ekspedisjonen	Dårlig markert inngang til ekspedisjonen
Har fått overfallsalarmer	Overfallsalarmene er ikke tilkoblet
Skjermet kontor som brukes i forbindelse med ekspedisjonen	

Kommentarer

Ekspedisjonsskranker.

De ansatte ønsket å sitte i øyehøyde med sjåførene, for ikke å føle at de blir sett ned på. I tillegg ønsket de at det skulle være en barriere, slik at sjåførene ikke kunne komme seg over skranken så lett. Dette ble gjennomført med en glassvegg.

Det er mange vinduer rundt ekspedisjonsområdet, dette fører til at det er lettere å holde oversikt over trafikken og det letter kontrolljobben.

Det skjerma kontoret kan brukes når det er sjåfører som ikke vil forklare seg foran andre sjåfører.



Utgang ekspedisjon.

Sjåførene sliter med å finne veien ut igjen fra ekspedisjonen. Først går de rett på benkene som er bak skrankene, deretter forsøker de å gå ut gjennom vinduet hvor det er lyst, til slutt finner de utgangsdøra som er i en mørk gang. Dårlig planløsning med benkene bak skrankene.



Inngang ekspedisjon.

Sjåførene finner ikke inngangen til ekspedisjonen og ender ofte opp med å gå inn personalinngangen. Skiltet til ekspedisjonen er kun på norsk, og i tillegg går døra i ett med resten av veggene i farge. Døra har ingen vinduer og ser ut som en type dør som alltid er låst og kun brukes som utgang i nødstilfeller.

Kontrollhaller

Positivt	Negativt
Fikk lov til å sette opp en levegg i forbindelse med kontrollhall F	Varmekabler og vannbåren varme fungerer ikke
	Kontrollhall G brukes lite
	Dårlig avtrekk for eksos i hall G

Kommentarer



Leveggen i kontrollhall F.

Leveggen beskytter utstyret og de ansatte mot noe av været. Men informantene påpekte at for å fungere optimalt som beskyttelse mot været måtte hallen vært fullstendig innbygd. Snø og regn blåser inn og gjennom hallen. Da det ikke lenger finnes fungerende varmekabler i gulvet legger snø og is seg på gulvet og gjør det glatt og farlig for de ansatte.

To stolper ble satt opp på feil sted til tross for spesifisering av hvor de skulle være, dette måtte repareres, og i den forbindelse ble noe av gulvet pigget opp. Da gulvet ble pigget opp

ble varmekablene og føringer for vannbåren varme skadet, slik at disse nå ikke fungerer i kontrollhallen.

Tanken bak kontrollhall G var at den skulle brukes ved dårlig vær, men alt utstyr ligger i ekspedisjonsbygget. Dette gjør bruken av hallen tungvinn.

Eksosavtrekket i hall G er vanskelig å feste og blir derfor ikke tatt i bruk. Dette bidrar også til at hall G ikke brukes i stor grad.

Samlokalisering

Positivt	Negativt
Kortere vei til de andre tjenestene	Kaos ute i helgene
Tidsbesparende for sjåførene	
Noe samarbeid på tvers av etatene	
Utveksling av potensielt farlige kjøretøyer med tollvesenet	

Kommentarer

Det er lettere å utveksle potensielt farlige kjøretøyer nå enn det var da tollvesenet og vegvesenet lå et stykke unna hverandre. Nå kan de nærmest følge bilen fra tollvesenet til vegvesenet.

Trafikken har økt siden de begynte å bruke området, dette fører til at selv om vegvesenets parkeringsplass er stor nok til deres bruk, blir det kaos når det er fullt hos tollvesenet og bilene fyller opp vegvesenets parkeringsplass i tillegg.

4.3 Politiet

Generelt og om uteområdene

Positivt	Negativt
Utstyr godt egnet til utføring av oppgavene	Ingen skjulesteder ved ”gjennomtrekken”
Foreløpig moderne lokaler og utstyr	For få sluser ved ”gjennomtrekken”
Mer effektivt å ha egne lokaler på grensa	Ingen sluser tilrettelagt for politiets skarpe oppdrag
Plassering nære tollvesenet	Dårlig brannsikkerhet på parkeringsplassen, mangler nødveier
	Mangler kontrollpost for kontroll av sydgående trafikk
	Lettere å gjennomføre kontroller før enn nå
	Mangler mulighet til å snu bilisten umiddelbart
	Mangler gode parkeringsmuligheter for politibiler
	Har ikke tilgang på styring av stenging av E6
	Mangler mulighet til å dempe farten inn på området
	Dårlig belysning utendørs

Kommentarer

Tidligere hadde ikke politiet lokaler på grensa, og de nye lokalene bidrar til at det er lettere å gjennomføre hele prosessen mer effektivt. Lokalene blir brukt hver dag, men de varierer hvilken avdeling hos politiet som bruker dem. At de har lokaler på grensa betyr også at de sparer tid hvis det skjer noe der, da de slipper å sende noen som er stasjonert et annet sted i fylket.

Politiet har fått lokaler i umiddelbar tilknytning til tollvesenet, dette er de veldig fornøyd med da de har et tett samarbeid med tollvesenet.

Ved ”gjennomtrekken” er det ingen muligheter for å skjule seg bak skuddsikre fasiliteter dersom det skulle være mistanke om våpen hos de som passerer. Én informant hevdet at det generelt sett var for lite fokus på polititaktiske kontroller.



Gjennomtrekken.

Én informant påpekte at det hadde vært mer effektivt med fem sluser i stedet for tre, fordi dette ville vært mer fremtidsrettet da trafikken øker. Av disse fem burde én vært tilrettelagt for politiets skarpe oppdrag.

Det er ikke anlagt noen kontrollpost for å kontrollere trafikk som går ut av landet. Dette var lettere ved den gamle kontrollstasjonen hvor det var to-felts-vei med rasteplass hvor de kunne ta inn biler.

Før kunne de stoppe biler på rasteplassen ved siden av veien, fra en to-felts-vei, nå må bilene styres inn på kontrollområdet ved hjelp av tollvesenets systemer, som de kun kan bruke i samarbeid med tollvesenet. De står altså mindre fritt i dag til å gjennomføre kontroller langs veien enn de gjorde tidligere.

Det er ingen mulighet til å snu bilister og sende dem direkte ut av landet igjen, de må nå følge bilistene over brua og ut riktig vei. Dette skal i følge politiet også ha vært et ønske fra tollvesenet.

Politiet er avhengig av tollvesenet når de skal gjennomføre kontroller, da de ikke har mulighet til å styre stengingen av E6 alene. Politiet gjennomfører ikke flere kontroller på det nye kontrollområdet enn de gjorde før.

Det ble fremmet ønsker om fartsdempere i svingen fra E6 og inn på kontrollområdet for å senke farten ytterligere inn på området. Både ansatte ved kontrollområdet og sjåfører går på parkeringsplassen og utsettes for fare ved at tungransport kommer inn på området i stor fart.

Det er veldig dårlig belysning utendørs på hele området. Dette skaper farlige situasjoner.

Kontorer

Positivt	Negativt
Kontorene er vegg i vegg med tollvesenet	Få kontorer
Kontorer på Svinesund	

Kommentarer

Kontorer tett på tollvesenet gir effektivitet i forbindelse med løsning av oppgaver, tollvesenet avdekker og politiet avslutter.

Politiet har egne kontorer på kontrollområdet, noe som innebærer at de slipper å dra tilbake til Halden for å avslutte arbeidet med en sak.

Politiet disponerer ikke så mange kontorer som de ønsker og har behov for.

Kontrollhaller

Positivt	Negativt
Kan bruke hallene til tollvesenet	Politiet har ikke egen visitasjonshall
Inneholder alt utstyret de trenger	Plasseringen av kontrollhaller i forhold til kontorene
	Kontrollhallene og hallen med skanner ligger fra hverandre

Kommentarer

Politiet har ikke egne haller og må derfor bruke tollvesenets haller for både kontroll og visitasjon. Politiet hadde helst sett at både tollvesen og politi hadde egne visitasjons- og venterom i forbindelse med kontrollhallen.

Informantene mener at kontrollhallene og kontorene burde vært plassert mer i sammenheng med hverandre, det mangler en ”rød tråd”. Slik det er nå, må de gå fra kontrollhallen, gjennom verkstedhallen før de kommer til venterom, celler, visitasjonsrom og kontorer.

Kontrollhallene og hallen med skanneren burde i følge informantene ligget i nærmere tilknytning til hverandre.

Samlokalisering

Positivt	Negativt
Helt nødvendig for å kunne gjøre en fullgod jobb	Lite kunnskapsutveksling
Økt effektivitet	
Kontorer vegg i vegg med operasjonsrommet til tollvesenet	
Sambruk mellom politiets enheter	
Benytter tollvesenets fasiliteter	
Noe involvering i saker på tvers av etatene	
Utnytter hverandres fagkunnskap	
Tollvesenet og politiet møter de samme problemene	
Tidsbesparende for alle parter	

Kommentarer

Nærheten til tollvesenet fremmer effektiv flyt i arbeidet. Dersom lokalene hadde vært mer adskilt ville dette vært negativt for effektiviteten. Tollvesenet og politiet har mange like fokusområder og samlokaliseringa bidrar til å øke effektiviteten.

Tollvesenet og politiet deler lokaler og er fleksible med tanke på bytting av kontorer i forhold til hva som er hensiktsmessig på et hvert tidspunkt. Den etaten som har behov låner av den etaten som har til overs. Dette går begge veier. Hele Østfold politidistrikt kan benytte lokalene til politiet om de trenger dem.

Politiet benytter fasiliteter tollvesenet har; møterom, kontrollhaller, visitasjonsrom, celler og venterom.

Politiet og tollvesenet gjør mye av den samme jobben og fokuset deres er ganske likt. Jobben er så lik at de fortsatt ville gjort den samme jobben uansett lokalisering. Tollvesenet avdekker og politiet sikrer bevis og forfølger saken videre, noe som er veldig bra for effektiviteten. Toll dokumenterer hva de gjør, deretter overtar politiet saken med dokumentasjonen.

Tollvesenet og politiet utnytter hverandres fagkunnskap, det gjøres ansikt til ansikt. Samlokaliseringa medfører at det bare er å stikke hodet inn døra til noen for å gi en beskjed. Men, utvekslingen av fagkunnskap er tidsbetinget, det koker ned til hvordan de prioriterer internt hvorvidt det skjer blir utvekslet fagkunnskap.

I og med at tollvesenet og politiet gjerne møter de samme problemene, opplever informantene at løsningene kan bli bedre fordi de er flere om å finne de beste løsningene.

I forhold til målet om at samlokaliseringen skulle øke kunnskapsutvekslingen er det mye snakk, men ikke så mye handling. De ansatte utfører sine arbeidsoppgaver uten å utveksle noe særlig kunnskap.

4.4 USEtools møte med virkeligheten

Jeg gjorde avtaler med sjefen ved politiets, vegvesenets og tollvesenets lokale avdelinger på Svinesund god tid i forveien for mitt besøk ved SKS. Alle tre etatene var positivt innstilt til å la meg komme og gjennomføre intervju, gåtur, observasjon og workshop med de ansatte. SKS er en kontrollstasjon med bemanning døgnet rundt. Hos tollvesenet er det størst pågang fra sein ettermiddag og frem til midnatt, med generelt stor pågang i helga og spesielt på søndag. Vegvesenet er kun bemannet frem til kl 23, og stenger deretter sin kontroll av kjøretøyer. Politiets tilstedeværelse avhenger av hvilke aktiviteter de utfører der, men de er i stor grad stasjonert ved Statlig kontrollområdet Svinesund på dagtid. Mitt besøk på kontrollområde var tirsdag til torsdag, i tillegg var jeg stort sett på kontrollområdet på dagtid, men jeg fikk også oppleve at parkeringsplassen utenfor tollvesenet fyltes opp.

4.4.1 Generelt

Som en student med interesse for de ansattes syn på brukskvaliteten ved kontrollområdet ble jeg tatt godt i mot av alle jeg kom i kontakt med, alle var veldig hjelpsomme og svarte villig på mine intervjuer og på spørsmål under befaringene. All tid jeg brukte på intervjuer og befaringer tok jeg den ansatte vekk fra sine arbeidsoppgaver, noe som medførte at jeg forsøkte å være så tidseffektiv som mulig uten å la dette gå ut over kvaliteten på informasjonsinnsamlinga. Dette vil jeg anta at oppleves litt annerledes dersom evalueringen gjennomføres av forvalter på forespørsel fra organisasjonen som skal vurderes. USEtool er et verktøy som er ment som en bistand til forvaltere som skal vurdere egen organisasjon, oftest etter ønske fra organisasjonens ledelse. Det vil for en forvalter være lettere å stille krav til hvordan alle metodene skal gjennomføres, da det ofte er et uttalt ønske fra ledelsen. Dersom ledelsen ønsker evalueringen gjennomført kan man i større grad forvente at de ansatte setter til side egne arbeidsoppgaver i den tiden det tar, slik at man får deres fulle oppmerksomhet mens vurderingen pågår. Ved arbeidsplasser som SKS, hvor de ansatte jobber skift og alle dermed ikke er på jobb samtidig, ser jeg muligheter for å kalle inn ekstra bemanning for å kunne bruke disse ansatte under hele vurderingen. Det er lettere å kreve deltakelse når det er ledelsen som har initiert vurderingen, og ikke en utenforstående i forbindelse med en oppgave de ikke blir direkte påvirket av/er kjent med.

Selv om planen for besøket var å følge USEtool ganske slavisk, ble dette vanskelig å gjennomføre i praksis. Resultatet ble at jeg tilpasset til de ulike etatene, slik at jeg fikk mest mulig informasjon uten å legge beslag på for mye ressurser i form av ansatte. Mitt inntrykk er at jeg har fått et bredt informasjonsgrunnlag og et godt innsyn i hva som fungerer og ikke fungerer ved SKS.

4.4.2 Intervjuer

Intervjuer under besøket gikk i stor grad veldig fin for seg. Jeg ble presentert for de jeg skulle intervjuer, noe som for flere etater og ansatte ble kombinert med deres matpause. Her tror jeg at jeg som student kan ha en fordel snarere enn en ulempe, ved at settingen virker mindre formell og mer løs og ledig. De som blir intervjuet vet at dette ikke er noe som nødvendigvis vil komme tilbake til dem, og de kan dermed være ganske ærlige. Noen nølte i utgangspunktet med å si noe negativt om bygningene og området, men tilbakeholdenheten svikta litt og de innrømmet noen feil ved bygningene, samtidig som de påpekte at “dette bare var bagateller, men hvis de skulle nevne noe så....”.

En generell bemerkning med tanke på gjennomføring av semi-strukturert intervju, slik som jeg planla det: jeg opplevde å ha informanter som var interessert i å dele sine opplevelser og meninger med meg som observatør. Jeg opplevde at informantene svart på spørsmål som ikke ennå var blitt stilt. I slike situasjoner fant jeg det mest naturlig å enten stille spørsmålet på en slik måte at de kunne bekrefte at det var det de faktisk mente, eventuelt å informere informanten at neste spørsmål hadde han allerede hadde svart på og at jeg av den grunn gikk videre til neste. Grunnen til at jeg gjorde det på denne måten var at jeg ikke ønsket at informanten skulle føle at jeg kastet bort tida deres ved å stille spørsmål som ville generere like svar. Dette håpet jeg skulle bidra til å beholde deres interesse i min oppgave og ikke få dem til å bli utålmodige. Jeg kunne eventuelt ha stoppet dem når de begynte å snakke om emner jeg visste ville komme seinere i intervjuet, men det ville føles feil å stoppe dem når de vil fortelle noe, og jeg kunne ikke være sikker på at de ville kommet inn i samme tankerekke på et seinere tidspunkt. Jeg valgte derfor å la det gå, og heller organisere svarene i en matrise seinere for å få en best mulig og naturlig samtale med informanten.

Hos tollvesenet gikk intervjuene fort unna. Jeg ble fulgt rundt for å snakke med ansatte med forskjellige arbeidsoppgaver og fikk på den måten sett noe av bygningene de jobbet i ved flere anledninger enn ved selve gåturen. Intervjuene foregikk i lukkede rom. Og da det var mest hensiktsmessig for tollvesenet å gjennomføre intervjuer først, ble dette gjort før gåturen.

Hos vegvesenet ble intervjuet gjennomført i spisekroken, som er en åpen løsning ved skrankene i ekspedisjonen. Jeg tror ikke plasseringen påvirket svarene jeg fikk fra de ansatte, informanten virket veldig sikker og nølte ikke selv om de andre ansatte gikk inn og ut i forbindelse med kontroller. Her ble intervjuet gjennomført i etterkant av gåturen. Dette ga meg muligheter til å stille spørsmål til det jeg hadde fått se, og de positive og negative sider ved bygninger og uteområder som personen som fulgte meg rundt hadde pekt ut.

Intervjuene hos politiet ble litt amputert da personen jeg skulle intervjuer hadde lovet seg bort flere steder samtidig. Det ble derfor bestemt at intervjuet skulle gjennomføres per telefon noe seinere. I stedet fikk jeg intervjuer en annen politimann der og da. Politiet har ikke bemanning på Svinesund hver dag, men jeg fikk mye informasjon om både hans meninger om deres lokaler ved SKS og hvordan prosessen frem til ferdig område ble opplevd fra politiets side.

Generelt sett kan jeg si at intervjuene var preget av mange små tilpasninger, andre intervjuobjekter enn jeg var forespeilet, andre intervjusettinger for å få snakket med flere, endret rekkefølge på intervju og befaring, samt tilpasning av intervjuguide i forhold til spørsmål som ble besvart før de var stilt.

4.4.3 Gåtur

Gåturene ble gjennomført hos vegvesenet og tollvesenet, mens det ikke var mulig å gjennomføre gåtur med politiet, da jeg skulle møte dem på politistasjonen i Halden. Politiet hadde bemanning på SKS den aktuelle dagen, men var opptatt med en storkontroll, og kunne derfor ikke avse noen.

Under gåturen med tollvesenet fikk jeg likevel sett lokalene til politiet, da disse deler en bygning på området. Gåturene som skulle vært gjennomført med flere deltakere fra forskjellige stillinger og nivåer ble noe amputert da de ikke kunne stille med flere enn én person. Personen jeg gjennomførte gåturen med har en del av ansvaret i forbindelse med bygningene og hadde i tillegg vært med i prosessen utenfor styringsgruppa, slik at han hadde god kjennskap til hvilke krav og behov man hadde fremmet og hva resultatet var blitt. Jeg fikk inntrykk av at han hadde god kjennskap til hva som fungerte og ikke, og kunne i tillegg komme med innspill til forbedringer i ettertid og hva man opprinnelig ønsket.

Gåturen hos vegvesenet ble delt opp i to deler, men heller ikke her strakk ressursene til for å gjennomføre gåturen som beskrevet i metodekapittelet. Jeg gikk rundt med én person inne i hovedbygningen til vegvesenet, og fikk et innblikk i hva som fungerer i de forskjellige

romtypene før jeg fikk følge av en annen ansatt da vi skulle se på uteområdene. Personene som fulgte meg på de forskjellige rundene inne og ute ble valgt ut på bakgrunn av hvem som hadde mest kunnskap og innspill om de forskjellige lokalene. Inne i ekspedisjons- og kontorbygget ble en person som jobber på kontorene valgt, mens for gåturen utendørs ble jeg fulgt av en som jobber med kontroll av biler og dermed har bedre kjennskap til kontrollhallene og de andre fasilitetene utendørs. Også her føler jeg at jeg fikk et godt bilde av hvordan de forskjellige områdene fungerer.

Til tross for at alle gåturene ble amputert, følte jeg at jeg fikk utbytte av gåturene. Og kombinert med intervjuene fikk jeg svar på de fleste spørsmål jeg hadde til bygningene og bruken av dem. Jeg føler jeg fikk det jeg trengte av informasjon selv om gåturene ble amputert i forhold til deltakere, men jeg ser likevel tydelig fordelene med å gjennomføre gåturene som beskrevet i metodekapittelet, da dette ville gitt et bedre og bredere informasjonsgrunnlag med tanke på hvordan fasilitetene fungerer for brukerne. Når det kun er én deltaker på gåturen vil man miste både muligheten til å diskutere, si seg enig i andres meninger og komme inn på temaer eller mangler som andre ikke har tenkt på.

4.4.4 Observasjon

Observasjon skal gjennomføres blant annet for å avdekke hvordan de ansatte bruker bygningen, hvilke rom de benytter mye/ lite og hvilke rom som ofte benyttes i sammenheng med hverandre. Hvordan rommene benyttes, om de brukes slik de var forutsatt eller om de ansatte har tilpasset rommet eller bruken av rommet i etterkant. Alle informantene som jobber med inspeksjon og kontroll av kjøretøyer vil ha en ganske variert bruk av lokalene i motsetning til de ansatte ved kontorene og i ekspedisjonen som er mer plassbundet. Inspektørene har naturlig nok en relativt fast mal for hvilke rom/ områder de bruker, men områdene er mye større da de omfatter kontrollhaller og andre områder utendørs.

Hos tollvesenet er arbeidsoppgavene delt mellom kontor, ekspedisjon og kontroll. De ansatte ved kontorene bruker mesteparten av tida på disse kontorene og i nærliggende rom som toaletter, spiserom og møterom, og jeg brukte derfor ikke mye tid på dette da det fremgikk som ganske opplagt. De ansatte ved ekspedisjonen sitter stort sett i skranken og bruker nærliggende rom som toaletter og spisekrok. De ansatte ved kontrollen sitter på kontorer eller er ute på området, samtidig som de benytter toaletter og spiserom inne, samt arkiv, treningsrom og garderober.

I vegvesenets lokaler kom det tydelig frem under intervjuet at selv om alle inspektørene har kontorer, er de praktisk talt aldri der og jobber. Informanten nevnte at han brukte kontoret i underkant av ti ganger i året. Grunnen til dette er at når de er på jobb oppholder de seg i ekspedisjonen og i spisekroken dersom de ikke er ute og kontrollerer kjøretøyer.

Politiet har praktisk talt ingen fast mal å vise til. De bruker kontorene noe, men driver som regel kontroll av kjøretøyer utendørs. Det området de bruker når de har kontroll er ”gjennomtrekken”, kontrollhallen og visitasjonsrom.

Da de ansatte er såpass rolige og faste i sine bevegelsesmønstre, mener jeg det ikke var noe stort behov for å bruke tid på å observere at de ”satt på kontorene” eller ”stod ved gjennomtrekken”. Det vil ikke nødvendigvis finnes noen faste bevegelsesmønstre da dette vil avhenge av den aktuelle saken, dette gjelder både på kontorer, ekspedisjon og inspeksjon.

4.4.5 Workshop

Den eneste etaten jeg gjennomførte noe som liknet på en workshop var hos vegvesenet, og dette var mest fordi det passet best med deres arbeidsrutiner. Selve gjennomføringen liknet mest på et ustrukturert gruppeintervju som ble gjennomført samtidig med at de tok en felles pause med kaffe og kake, noe de alltid gjør på det aktuelle tidspunktet. Jeg satte i gang diskusjonen om brukskvalitet og ledet den inn igjen på riktig spor når de vandret for langt vekk fra temaet. Det var gjerne en som tok litt mer ansvar for å svare på hvert enkelt spørsmål, mens de andre kom med innspill til uttalelsene. Hvem som tok ansvar for å svare endret seg i forhold til tema og gikk på omgang mellom deltakerne.

Hos de andre etatene lot det seg ikke gjøre å gjennomføre noe liknende, på grunn av for lite ressurser til å avse flere på denne måten, samt mye å gjøre på de aktuelle dagene.

5. Diskusjonskapittel

I dette kapittelet vil jeg vurdere den informasjonen som kom frem under intervjuene, og hvorvidt SKS har høy brukskvalitet. Dette vil bli drøftet med bakgrunn i de overordnede temaene fra analysekapittelet.

5.1 Tollvesenet

Alle de tre informantene ved tollstasjonen var veldig fornøyd med SKS som arbeidsplass og trives godt der. Likevel er det ganske naturlig at det finnes områder som fungerer mindre godt, og som enkelte eller alle er mindre fornøyd med. Spørsmålet er hvorvidt disse områdene er av så stor betydning at de kan endre helhetsinntrykket av SKS fra høy til lav brukskvalitet? Jeg mener det er helhetsinntrykket som er mest interessant. Dersom det er småting som trekker ned er dette kanskje noe som kan utbedres, og de fleste små feil og mangler vil ikke være nok til å endre helhetsinntrykket.

5.1.1 Generelt og om uteområdene

Om funksjonenes plassering i forhold til hverandre blir det sagt at den er god, men at de som jobber med kontroll av kjøretøyer er stasjonert i egen bygning og dermed ikke har garderobe, trimrom og liknende fasiliteter i bygningen som er tilknyttet kontrollhallene. Dette blir ikke sett på som noe stort problem, men mangelen på garderober i tilknytning til kontrollhallene medfører økt tidsbruk både når de kommer på jobb og når de skal hjem fra jobb, og dersom de trenger å skifte i løpet av dagen. De ansatte ser ikke på dette som noen stor mangel, mer et lite irritasjonsmoment og ikke så omfattende at det går ut over deres helhetsinntrykk av kontrollområdet.

Ved de nye lokalene til tollvesenet har de fått installert kameraovervåkning. Dette er et tiltak de setter pris på, og som bidrar til at de ansatte føler en ekstra trygghet når de er på jobb.

Arealmengden i bygningene blir ansett som god nok med mange nok og store nok kontorer, spiserom, kontrollhaller, men når det gjelder ekspedisjonen ble det nevnt at denne kanskje var litt liten. Dette gjelder både antallet ekspedisjonsskranker, og størrelsen på venterommet i forbindelse med ekspedisjonen. Venterommet blir fylt fort opp hver gang det er mye trafikk, det vil si de fleste kvelder og i helgene spesielt. Køen går ganske ofte ut ytterdøra og bidrar til trekk på de ansatte i tillegg til røyklukt.

Parkeringsplassen er et annet område hvor alle de spurte klagde over altfor dårlig plass. Her ble det sagt at de allerede i planleggingsprosessen sa i fra om at den ville bli altfor liten.

Parkeringsplassen ble større enn først planlagt, men den var fortsatt for liten ved innflytting. Dette medfører at hver ettermiddag fylles alle oppmerkede soner opp, og da begynner bilene å parkere utenfor oppmerkede områder. Dette medfører kaos. Dette skjer hver helg. I tillegg benytter sjåførere som skal innom hos tollvesenet parkeringsplassene reservert for vegvesenets brukere og skaper kaos der også.

En kan spørre seg om hva som er den faktiske årsaken til at det blir kaos på parkeringsplassen og at døra til ekspedisjonen i står grad står oppe ved stor pågang. Er det for få parkeringsplasser eller for få ekspedisjonsskranker som er den virkelige flaskehalsen i systemet? Hva er eventuelt den mest praktiske, kostnadseffektive løsningen på problemet? Hadde det vært flere parkeringsplasser ville ikke dette ført til noen større pågang, da man kan anta at det er sjåførenes kjøre- og hviletider, henteavtaler og avtaler om tidspunkt for levering som avgjør når de må passere tollstasjonen. Men det ville ført til at færre biler måtte feilparkere som følge av dårlig plass. Hadde man etablert flere ekspedisjonsskranker med den nødvendige bemanningen, ville man kunne redusere tiden bilene måtte stå på parkeringsplassen og dermed frigjøre kapasitet der. Denne løsningen er noe avhengig av at bilene ikke får stå og praktisere kjøre- og hviletidsbestemmelsene på parkeringsplassen til tollvesenet, da dette vil forsinke rulleringshastigheten. For å lette på denne belastningen kunne man anlagt en parkeringsplass for tungtransport nord for tollstasjonen, da nærmeste mulighet i dag er ved Moss, 45 minutter nordover. Dersom man kunne henvise til en alternativ parkeringsplass ville man ha større belegg for å bortvise sjåførene fra parkeringsplassen ved SKS, dersom påskuddet for å stå der var kjøre- og hviletidsbestemmelsen. Hvor mange ekspedisjonsskranker som eventuelt må til for å løse problemet er vanskelig å si, da jeg ikke vet hvor lang tid man regner som gjennomsnittlig behandlingstid per sjåfør.

Klimaanlegget er det delte meninger om virkningsgraden av. Noen mener dette er en av de største gevinstene innendørs, mens flere av informantene hevdet at klimaanlegget ikke fungerer som man burde kunne forvente. Det blir sagt at når det er varmt ute, er det varmt inne og motsatt, noe som medfører at de ansatte ved de forskjellige funksjonene åpner dører og vinduer (der dette er mulig) for å lufte på egenhånd. Hvorvidt det finnes en justeringsmulighet på klimaanlegget som ville bedret dette er uvisst, men jeg ser på det som lite sannsynlig at man etter 7 års drift av klimaanlegget fortsatt ikke har klart å stille det inn på de riktige innstillingene. Det må derfor være en annen og ukjent feil i forbindelse med klimaanlegget som gjør at de ansatte ikke merker effekten av det. Luftinntaket på

klimaanlegget har ikke pollenfilter, etter hva informantene hevder. Denne mangelen er veldig negativ for eventuelle pollenallergikere. Flere ansatte trekker frem det positive ved at luftinntaket er plassert høyt over bakken for å sikre frisk luft, fri for eksos og røyklukt. Dette må man kunne si at de har fått til, men det er likevel ikke nok til at det blir en udelte positiv opplevelse av klimaanlegget, dette er felles oppfatning for vegvesen og tollvesen.

Det ble nevnt av flere av informantene at skiltingen på området var for dårlig. Det finnes praktisk talt ikke skilter. Det eneste oversiktsskiltet står på baksiden av politiet og tollvesenets lokaler for å hjelpe kontrollområdets gjester til å orientere seg. Dette blir sett på som et problem blant de ansatte, da det medfører at sjåførene ofte går feil. I tillegg er alle skilter ved dørene merket på norsk, noe som bidrar til forvirringen av sjåførene som i mange tilfeller er utenlandske uten kjennskap til det norske språket. I henhold til informasjon som kom frem under intervjuene er grunnen til at det er lite skilting på plassen at arkitekten mente at dette ville ødelegge helhetsinntrykket og at han av den grunn ikke ville tillate det. Hva grunnen til at skiltene ved inngangsdørene kun står på norsk er ukjent for meg, men det er en kontrollstasjon i forbindelse med en hovedgrenseovergang mellom to land, og kunne derfor vært merket bedre. Det passerer daglig store mengder utenlandske trafikkanter og området burde vært tilrettelagt for at også disse skal kunne orientere seg på kontrollområdet.

På tollstasjonen finnes en unik funksjon sett i forhold til resten av kontrollområdet. Det finnes en avdeling med fire hvilerom, slik at ansatte som jobber seint en dag, og tidlig neste og/ eller eventuelt som har veldig lang reisevei til og fra jobb kan sove på kontrollområdet. Dette for å slippe å kaste bort tid og krefter på å kjøre til og fra kontrollområdet når dette egentlig bare medfører ulempe. Disse rommene er i utgangspunktet skjermet fra resten av avdelingen, slik at de ikke vil bli forstyrret i særlig grad av ansatte som er på jobb. Noe som derimot ødelegger for uforstyrret søvn er det faktum at hvilerommene kun er avdelt med lettvegger. Dette medfører at de som sover der kan høre naboen snorke, i følge en av informantene fra tollvesenet. Hvilerommene som i utgangspunktet er et godt tiltak for å forbedre arbeidshverdagen kunne vært bedre planlagt i forhold til lyddemping. Til tross for at dette blir nevnt som en ulempe med rommene, blir det fortsatt brukt. Man må derfor kunne anta at det ikke medfører store forstyrrelser, da jeg vil anta at dette ville medføre at de ansatte heller reiste hjem for å sove godt de timene de har mulighet til å slappe av mellom skift.

I tollvesenets lokaler har man begrenset seg til kun to toaletter i hver etasje, ett dame- og ett herretoalett. Dette er i de aller fleste situasjoner nok, og med ca 15 ansatte i hver etasje er det

ikke kø til enhver tid, men det blir det gjerne i forbindelse med pauser under møter. I slike situasjoner hadde de ansatte helst sett at det var flere toaletter i hver etasje, men utover dette synes det ikke å være et stort problem.

Mangelen på takoverbygg i nærheten av utgangene ble nevnt av en informant som en mangel flere hadde påpekt. Dette medfører at de som ønsker å gå ut for å trekke frisk luft må stå uten beskyttelse for været, og dermed vil de kunne bli både våte av regn og kalde av snøen som faller direkte på dem. Dette er nok ikke et stort problem for de ansatte, men et tiltak som ville blitt tatt godt i mot av den gruppa som har etterlyst det.

Noe som oppfattes som et noe større problem er derimot mangelen på skjerming av de ansattes uteplass ved spedisjonsbygget. Denne plassen er ment for de ansatte, men de får verken være for seg selv der eller får den roen de ønsker. Sjåførene bruker gjerne de ansatte sine uteområder til å slappe av, spise og prate, og området er derfor vanskelig for ansatte å bruke til å ta en liten pause på. For at området skulle kunne brukes slik det var ment, måtte det vært skjerming for både innsyn og støy, og mindre tiltalende for sjåførene å bruke det. En enkel skjerming ville kunne sørget for alle disse punktene, for dersom uteplassen ikke hadde vært synlig for sjåførene ville de heller ikke brukt den i så stor grad som de gjør nå.

Da tollvesenet tok i bruk sine lokaler på Svinesund var det nok garderobeplasser til alle ansatte. Situasjonen er en annen i dag. På grunn av økt antall ansettelse har tollvesenet for få garderobeplasser til alle sine ansatte. Dette har medført at de ansatte ved tollvesenet som ikke har like stort behov for et sted å henge fra seg jakke og sko, gjerne fordi de har eget kontor med mulighet for å henge det fra seg, har gitt fra seg sine garderobeplasser til andre med større behov for plassen. Dette vil gjerne være ansatte i ekspedisjonen og i kontrollhallene. Antallet garderobeplasser blir sett på som negativt av de ansatte, men ikke noe stort problem.

5.1.2 Kontorer

Jevnt over er de ansatte veldig godt fornøyd med kontorene til tollvesenet. De føler at de har det utstyret og den plassen de trenger. Det vil alltid være små ting som kan forbedres for at lokaler skal fremme effektiviteten til de ansatte i enda større grad, men i noen tilfeller ser også de ansatte at dette ville medføre negative endringer på andre områder. Et eksempel på dette er arkivet. Selv om det ville vært mulig å utføre deler av arbeidet mer effektivt om arkivene stor i direkte forbindelse med kontorene ville dette medføre at andre funksjoner ville måtte vike plass da etasjen i utgangspunktet er fylt opp med kontorer, møterom og nødvendige tilleggsfunksjoner som spiserom, toalett og hvilerom. Spørsmålet ville være

hvilken funksjon som kunne ofres og flyttes til et annet lokale, eller kjelleren i den aktuelle bygningen hvor arkivet står i dag. Her er det lite sannsynlig at man ville kunne godta å miste andre funksjoner fra nærområdet til kontoret, noe de ansatte også ser. Dersom man må flytte noe, ville hvilerommene vært det beste alternativet, da de ikke trenger noen direkte tilknytning til kontorene. Men selv om man flyttet arkivet for eksempel opp i 2.etasje, ville dette medføre at de i 1.etasje fortsatt er like langt unna arkivet, og effektiviteten der ville ikke blitt bedre. Dermed synes det som at den løsningen som faktisk ble valgt, å plassere arkivet i kjelleren, var å foretrekke da dette frigjør plass til andre funksjoner som det kanskje er viktigere å ha nære kontorene. Selv om de ansatte trakk frem dette som et område for forbedring, var de samtidig tydelige på at det ikke var noe problem slik situasjonen var nå, det var kun ment som et eksempel på hva som kunne vært annerledes i et annet bygg.

De ansatte er positive til de fleksible kontorløsningene, hvor et stort kontor kan deles av med en lettvegg til to kontorer. Overgangen fra åpent kontorlandskap til cellekontorer har vært en positiv opplevelse for de ansatte, og det var noe de ønsket seg ved de nye lokalene. Tidligere satt de åtte stykker på ett kontor, og med mye tid i telefonen for alle på hvert kontor ble det vanskelig å holde støynivået nede. Mellom de ansatte innen et fagområde er det ofte behov for å diskutere fag, noe som var lett når de satt sammen på ett kontor. Dette er etter et ønske fra de ansatte ivaretatt med to møtetorg i gangen i hver etasje. Disse ivaretar behovet for å kunne samles for å snakke fag, men også for å ta en sosial pause. Dersom man skulle fortsatt med åpent kontorlandskap i de nye lokalene måtte man vurdert å lage områder hvor det var mulig å gå for å snakke i telefonen uten å forstyrre de andre. Men dersom telefonbehovet er så stort som jeg fikk inntrykk av under intervjuene, vil det kanskje ikke være noe særlig å spare på et slikt tiltak, verken med tanke på penger eller areal, da man muligens måtte hatt like mange ”stille telefonrom” som antall ansatte. I en slik situasjon virker det som et godt valg å prioritere single cellekontorer til alle ansatte, da dette er noe veldig mange arbeidstakere, ikke bare ved SKS, ville foretrekke i sin arbeidssituasjon på kontor.

Noe som blir påpekt som negativt ved kontorene ved tollvesenets lokaler er de begrensede mulighetene for å tilpasse utstyret til den enkelte kontoransatte. Et eksempel som blir dratt frem er mangelen på heve-/ senkefunksjon på pulten. Med lange arbeidsdager skulle informantene ønske de kunne variere arbeidsstilling på lik linje med de ansatte i ekspedisjonen. Denne muligheten har de derimot ikke på kontoret, noe som trekker ned brukskvaliteten og trivselen i de ellers tilpasningsdyktige lokalene.

5.1.3 Ekspedisjon

De ansatte i ekspedisjonsområdet er i stor grad fornøyde med sine områder og funksjonene som finnes der. Ansatte ved andre områder på kontrollområdet, både tollvesenet og vegvesenet, ser også hvordan man aktivt har tatt tak i ønskene fra brukerne av disse områdene, og utviklet svært funksjonelle områder. Lokalet på ansattensiden blir ansett for å være passe stort til sitt formål.

Blant annet har pultene i ekspedisjonsskranken heve-/ senkefunksjon, noe som innebærer at de ansatte kan tilpasse pulten til egen høyde, i tillegg til at de kan velge å stå om de skulle ha behov for å endre arbeidsstilling. Glassveggen mellom tolleren og sjåføren følger etter høyden på pulten, slik at området på glassveggen hvor det er åpent for å snakke alltid skal være i riktig høyde. Glassveggen mellom tolleren og sjåføren er en sikkerhet for tolleren; den hindrer sjåføren i å kunne klatre over skranken for å se hva tollerne skriver. I dag sitter tollerne 20-30 cm høyere enn resten av gulvet i området. Dette var også et ønske fra de ansatte, da de følte at de ble sett ned på av sjåførene som stod på andre siden av glassveggen. Ansatte i de andre etatene og ved andre funksjoner hos tollvesenet ser hvordan de ansatte i ekspedisjonen har fått veldig funksjonelle og fleksible løsninger i sine lokaler. Det blir lagt merke til over hele kontrollområdet hvordan de har fått til noe de andre ikke har klart.

De ekspedisjonsskrankene som finnes er veldig bra. Som nevnt er de fleksible, store, skjerma og plassert i riktig høyde, men som diskutert over er det en flaskehals et sted i systemet som burde vært løst. Dette ble diskutert over, og mitt foreløpige standpunkt i denne saken er at man burde utstyrt ekspedisjonsområdet med flere ekspedisjonsskranker, for på den måten å øke antallet saker behandlet per tidsenhet og dermed redusere behovet for flere parkeringsplasser. Dette ble også nevnt i intervjuene med de ansatte som en mulig løsning på dårlig plass på parkeringsplassen. I og med at hver semitrailer (trekkvogn med henger) er ca 18 meter lang, ville man dersom man brukte plassen lik én semitrailer fått 12 ekspedisjonsskanker ekstra dersom man gikk ut ifra at hver ekspedisjonsskranke målte ca 1,5 meter. Poenget mitt er ikke at man skal gjennomføre noe slikt, men jeg ønsker å illustrere hvor lite plass litt høyere bemanning ville spare på parkeringsplassen. Det er selvfølgelig et kostnadsspørsmål også her, ikke kun i forhold til byggingen av de ekstra ekspedisjonsskrankene, da dette er en engangskostnad som er relativt lav i forhold til driften av de ekstra ekspedisjonsskrankene. Kostnadene ligger i ansettelse og bruk av ekstra bemanning. Man kan argumentere mot ekstra ekspedisjonsskranker og bemanning med at det

til en viss grad fungerer i dag også, men da er mitt spørsmål; om det ikke kunne fungere like godt eller bedre om man hadde flere ansatte, mindre belastning og stress på hver arbeidstaker som er på jobb i de mest travle tidsperiodene, seint om kvelden/ tidlig natt og i helga. Etersom jeg ikke studerer virkningene av stress på arbeidsplassen er ikke dette noe jeg vil gå videre inn på, men jeg vil anta at høyt arbeidstempo og stressnivå kan medføre negative virkninger som slurv med saksbehandlingen og ansatte som blir så stressa av arbeidstempoet at de enten blir sykemeldt og/eller sier opp sitt ansettelsesforhold hos tollvesenet. Både slurv ved saksbehandling og sykefravær medfører økte kostnader for arbeidsgiver.

Når det gjelder pauserommet i forbindelse med ekspedisjonsområdet er dette utstyrt med et én-veis-vindu. De ansatte ved ekspedisjonen kan følge med på trafikken ute i venterommet mens de har pause, mens det ser ut som et vanlig speil fra venterommet. Dette var et ønske fra brukerne i utgangspunktet og fungerer i stor grad som det skal, men det er et minus ved plasseringen som gjør at det ikke fungerer optimalt. Vinduet er plassert noe høyt i forhold til at de ansatte som sitter inne på pauserommet kan følge med på trafikken uten å reise seg. Funksjonen til speilet er inntakt, men praktiseringen av pause og oppfølging er ikke optimal. De ansatte reiser seg for å sjekke hva som skjer ute i venterommet, men de kunne fulgt bedre og kontinuerlig med om vinduet hadde vært plassert i sittehøyde. Dette er noe man burde forutsatt under prosjekteringen, da man visste at rommet skulle brukes som pauserom og at man i de aller fleste sammenhenger ville sitte mens man var der inne. Det er lite å gjøre med nå om man ikke velger å sette inn møbler som tillater de ansatte å sitte, samtidig som de kan følge med ut gjennom vinduet, eventuelt bygger om plasseringen på vinduet. I tillegg savner de ansatte muligheten til å se ut over parkeringsplassen når de sitter på pauserommet og i ekspedisjonen. Det ville lettet arbeidet med å søke ut aktuelle objekter til kontroll på parkeringsplassen, og dette ville fremmet effektiviteten i arbeidet.

I tilknytning til pauserommet til de ansatte i ekspedisjonen er det et lite kjøkken. De ansatte er fornøyde med å ha et kjøkken i nærheten, men er mindre fornøyd med størrelsen, da det ikke er plass til en stekeovn der. Dette medfører at de må gå opp til det store spiserommet for å varme mat, noe som er upraktisk når de arbeider om kvelden og skal varme og spise middag mens de er til stede i ekspedisjonen. Dette er det eneste de har uttrykt at de mangler på kjøkkenet.

Angående venterommet for sjåførene som skal innom ekspedisjonen, har det blitt nevnt i intervju at dette rommet er for lite i forhold til mengden sjåfører som må gjennom

ekspedisjonen. Ved stor pågang blir de automatiske dørene stående åpne, sommer som vinter. Dette gir kald trekk, samtidig som røyklukt siger inn. Dette skaper et dårlig inneklima for både ansatte og sjåførere, og påvirker klimaanleggets funksjonsevne i tillegg. Når venterommet begynner å fylles opp blir samtidig lydnivået forstyrrende for både sjåførere og tollere i samtale. Her blir igjen spørsmålet, hvilken flaskehals skal vi ta for oss for å løse dette problemet? En mulighet er at man kunne økt størrelsen på venterommet, slik at man fikk plass til alle sjåførene, så ingen trengte å stå i kø ut døra for å få sin sak behandlet. Dette ville løst plassproblemet. Om man da samtidig hadde laget avlukker slik at sjåførene kunne prate mer uhindret og med mindre muligheter for andre sjåførere til å høre hva som blir sagt, ville både lydnivået som forstyrrer samtalen mellom tollere og sjåførere blitt bedre, og sjåførene som forklarer seg kunne følt seg mer skjermet og kanskje følt seg mer sikre i forhold til å komme med avslørende detaljer. Dette kunne løst noe av problemet. Dersom man kunne tenke seg å se på flere problemer i sammenheng, ville jeg foreslått en løsning som kunne redusert belastningen på parkeringsplassen, samtidig som man fikk lavere belastning på venterommet. Nok en gang lanseres forslaget om flere ekspedisjonsskranker som løsningen på flaskehalsen. Det fremstår for meg som den beste av de presenterte løsningene, da det ville tatt hånd om flere problemer. Om man hadde økt antallet ekspedisjonsskranker og selvfølgelig antallet ansatte når pågangen er størst, ville man redusert parkeringstiden for sjåførene og dermed frigjort parkeringsplasser. Samtidig ville man økt antallet saker behandlet per tidsenhet, og dermed frigjort større deler av venterommet. På denne måten ville man løst to uttalte problemer med en handling. Dersom man i tillegg hadde sørget for at ekspedisjonsskrankene på en eller annen måte var mer skjermet og dermed egnet for konfidensiell behandling. Dette ville bidratt til å øke forståelsen mellom tollere og sjåførere, både på grunn av mindre bakgrunnsstøy og at man tror sjåførene ville forklart seg mer riktig og vært mindre redde for å bli overhørt.

5.1.4 Kontrollhaller

Kontrollhallene blir av de ansatte ansett for å være romslige og godt utstyrte for å gjøre den aktuelle jobben. De kan samle én buss og fem personbiler på en gang i kontrollhallen, noe som innebærer at de kan opprettholde god flyt i arbeidet. Det vil altså ikke stå på plassen om arbeidet kan utføres effektivt foreløpig. Heller ikke utstyret medfører begrensninger da de fikk tilgang på alt utstyret de ønsket under prosjekteringa. I så måte må man kunne si at kontrollhallene virker å være optimale til den aktuelle bruken. Det som derimot ikke er optimalt er plassering av forskjellige funksjoner i bygningen. Informanter fra både tollvesen

og politi pekte på plasseringen av venterommet og cellene som upraktisk. Disse burde i henhold til informantene vært plassert nærmere kontrollhallen, slik at man ikke trengte å gå gjennom verkstedhallen med passasjerer og sjåførere. Det er unødvendig å ta dem med inn i lokalene til tollvesen og politi, når de egentlig bare skal vente uten å være i veien for kontrolløren og oppgavene som utføres på stedet til buss eller bil er kontrollert slik at de verken går i veien eller kan ødelegge for kontrolløren. Dette virker for meg som en god idé, da man vil få mindre trafikk gjennom verkstedhallen hvor det kan pågå kontroller mens passasjerer og sjåførere skal passere. Hvorfor man ikke valgte en løsning med venterom, celler, visitasjons-/ avhørsrom er uklart for meg, men da flere av de ansatte har påpekt det samme, uavhengig av hverandre har jeg inntrykk av at dette er noe flere ansatte ville sett på som en bedre løsning enn dagens.

I tillegg til at venterommene og cellene blir trukket frem som eksempler på rom som ligger for langt unna rom de har nær tilknytning til reint arbeidsmessig, er vaktstasjonkontoret et annet eksempel. Dette skulle i henhold til brukerne også være plassert i nærheten av kontrollhallen.

Generelt sett er de ansatte fornøyde med plassen i både kontrollhaller og i tilliggende rom, men både spiserommet og antallet kontorplasser blir ansett for å være for lite. Rett før jeg var på befaring ved kontrollområdet hadde tollvesen overtatt noen av politiets kontorlokaler. Hva politi fikk ut av byttehandelen er jeg usikker på, men tollvesenet fikk to av politiets kontorer i bygningen som er tilknyttet kontrollhallene. Tollvesenet har altså tatt initiativ selv og skaffet seg flere kontorlokaler til sine ansatte, men optimalt sett hadde både politiet og tollvesenet hatt mange nok kontorer til at politiet kunne unngått å gi fra seg deler av sine. Selv om politiet ikke arbeider like fast på kontrollområdet som tollvesenet, er de avhengig av kontorlokaler ved kontrollområdet for å kunne gjennomføre hele prosessen fra pågrep til sanksjoner der ute. Uten kontorlokalene står de i utgangspunktet i den samme stillingen som ved de gamle kontrolllokalene på Svinesund.

Garderobe for de kontrollørene som jobber i forbindelse med kontrollhallene finner man i samme bygning som ekspedisjonen og de øvrige kontorene. Av praktiske konsekvenser medfører dette at de ansatte ved kontrollhallen må gå innom en bygning de ellers ikke bruker for å henge fra seg og skifte, for deretter gå til riktig bygning. Bygningene er ikke lokalisert langt fra hverandre, men det medfører likevel ekstra tidsbruk for de ansatte at garderobene er plassert i en annen bygning enn den de jobber i. De ansatte har ikke pekt på dette som et stort

problem, men som et mulig irritasjonsmoment og forsinkelsesmoment. Det medfører at det tar lengre tid i forbindelse med ankomst og avreise arbeidssted.

Ved SKS har man en kontrollhall som er utstyrt med en skanner. Denne brukes for å avdekke smugling av diverse objekter, blant annet narkotika. Denne hallen er kun delvis bygget inn. Bakgrunnen for at den kun delvis er bygget inn er uklar for meg, men mangelen medfører unødvendig slitasje på utstyret, i tillegg til at det er fritt fram for alle som vil se på mens skanneren er i bruk. Det ble påpekt av en informant at det ville vært mer hensiktsmessig, på bakgrunn av begge de to grunnene nevnt over, å bygge inn skanneren.

5.1.5 Lager

Lagerets plassering i forhold til kontorer og skanner blir sett på som fordelaktig i forhold til effektivitet i bruken av lageret. Lageret ligger i samme bygning som skanneren, og disse er kun adskilt av kontorene som er tilknyttet skanneren.

Lagerets størrelse har til nå ikke vært noen utfordring, men de ansatte ser at lageret kan bli lite dersom man i en periode får mange og store beslag. Det avholdes auksjoner flere ganger i året for å gjøre plass til nye beslag, og en midlertidig løsning for å få bukt med for lite lager er å redusere tiden mellom hver auksjon. Dette er foreløpig ikke noe problem, men om den dagen skulle komme hvor auksjonsintervallene begynner å bli vel tette, må man kunne vurdere en større hall. Som sagt er dette ikke nødvendig på det nåværende tidspunktet. Hyppigere auksjoner er uansett en mulig løsning for å holde beholdningen nede på et håndterbart nivå.

I forbindelse med store, tunge og antallsmessig store beslag har de ansatte uttrykt ønske om flere hjelpemidler til løfting, lemping og pakking. Det ville gjøre jobben mye lettere for de ansatte og spare dem for belastningsskader i forbindelse med løfting og lemping. På et lager som dette hvor det finnes mange store og tunge beslag, måtte det vært en god løsning å ha truck selv om lageret i seg selv ikke er veldig stort.

5.1.6 Oppsummering

Generelt sett er de ansatte fornøyde med lokalene og området i sin helhet, men det er småting som hindrer de ansatte i å være 100 % fornøyd med SKS. De viktigste faktorene som holder kontrollområdet vekk fra superfornøyde brukere er parkeringsplassen som i henhold til deres syn var for liten allerede da de begynte å bruke området.

Klimaanlegget er et annet fokuspunkt som alle de tre etatene er enige om at ikke fungerer godt nok. Det er flere ting som fører til at dette ikke er optimalt, det faktum at det ikke er pollenfilter på luftinntaket er en ting, som ikke har blitt nevnt av flere enn én, men som likevel er et viktig punkt. Det som de fleste har påpekt er at klimaanlegget ikke kjøler godt nok når det er varmt og heller ikke varmer godt nok når det er kaldt.

På grunn av dagens situasjon med romslige og godt utstyrte kontrollhaller, bruker kontrollørene i dag mindre ressurser på å kontrollere hvert enkelt kjøretøy og kan dermed kontrollere flere kjøretøyer enn før.

5.2 Vegvesenet

5.2.1 Generelt og om uteområdene

Et tiltak de ansatte er spesielt godt fornøyd med er mengden vinduer i ekspedisjonsområdet. Her har man valgt å dekke veggen med vinduer og skaper dermed gode muligheter for å følge med på trafikken ute, samtidig som man slipper inn mye lys. Dette gir de ansatte bedre oversikt over trafikken og letter dermed kontrolljobben. Men ekstra mye vinduer påvirker temperaturen innendørs både sommer og vinter, selv om man må kunne gå ut ifra at man har valgt vinduer med relativt lave U-verdier. Store vindusflater vil bidra til å redusere effekten av klimaanlegget i noen grad, men i dagens bygninger er den negative effekten mindre enn tidligere. Dette i kombinasjon med et klimaanlegg som ikke fungerer optimalt i utgangspunktet, skaper dårlig innemiljø for de ansatte. Dette ble påpekt under intervjuene, sammen med opplysningen om at det ikke finnes pollenfilter på luftinntaket til klimaanlegget. Totalt sett skaper disse manglene er dårlig innemiljø for de ansatte.

Uteområdene er inspektørene godt fornøyd med hva gjelder størrelse, i dag kan de snu et vogntog uten å måtte ommøblere hele parkeringsplassen. Dette er en klar forbedring fra vegvesenets gamle lokaler, hvor dette var tilfellet. I tillegg var de veldig fornøyd med organiseringa av parkeringsplass og inn-/ utkjørsel til vegvesenet, spesielt med tanke på hvordan de organiserte arbeidet utendørs i etterkant av flyttinga til det nye kontrollområdet, og på å ha blitt hørt i forhold til ønskene sine. Innkjørsel i den ene enden med parkeringsmuligheter langs veien inne på vegvesenets område, med én utkjørsel i enden. Nå har de gått bort i fra denne måten å organisere arbeidet på, og organiseringen av parkeringsplassen er derfor ikke like aktuell lenger selv om den fortsatt fungerer. Andre positive elementer ved områdene utendørs er ruta vogntogene må følge for å komme fram til

vegvesenets kontrollpunkt. Ved den gamle kontrollstasjonen måtte inspektørene ta vogntogene direkte inn fra trafikkert vei, noe som både var ubehagelig og kunne være farlig. I dag må kjøretøyene først gjennom en skarp sving inn til kontrollområdet. Der stopper de først hos tollvesenet, før de må gjennom nok en skarp sving for å komme rundt kontrollhallen med skanneren nederst på området. Dette medfører at farten inn mot vegvesenet er redusert betraktelig, sammenliknet med tidligere. Det betyr derimot ikke at alle sjåførene kjører sakte på hele området og farlige situasjoner kan fortsatt oppstå.

I forbindelse med intervjuene ble dårlig belysning utendørs fremhevet som et stort minus for området i sin helhet. Dårlig belysning i tillegg til dårlig vintervedlikehold som brøyting, strøing og salting, skaper farlige situasjoner for de ansatte som ferdes på området. Mangelen på nødvendig lysmengde medfører i praksis at de ansatte må bruke lommelykt om kvelden for å kunne utføre arbeidet de er der for å gjøre. Arbeidet med lommelykt er mye mer tungvint enn det hadde trengt å være, da de ville hatt to hender fri om de hadde hatt akseptable lyskilder på kontrollområdet. Dempet belysning utendørs ble søkt utbedret, men arkitekten har motsatt seg dette da det ville forringe det arkitektoniske uttrykket han ønsket å skape for SKS. Alle informantene, fra alle tre etatene, er misfornøyd med belysningen. Det ble påpekt hvordan dette kan skape farlige situasjoner, og informant 5 konkluderte på denne måten: *”En må aldri komme i en situasjon hvor menneskene er mindre viktige enn huset.”* Det er nettopp det de ansatte føler har skjedd her. De ble nedprioritert med tanke på lyskilder utendørs under prosjekteringa, og alle ønsker og krav om lyskilder i ettertid har blitt avslått. Dette har medført at de har montert ekstra lyskilder på eget initiativ, uten at arkitekten har fått informasjon om dette.

Et annet ankepunkt ved parkeringsplassen er helningsgraden. I starten av brukstiden var graden som var anlagt god nok og plassen ble godt nok drenert på denne måten. I dag er tilstanden i henhold til informantenes utsagn en annen. De hevder at mye tung trafikk har presset hele plassen noe ned og på den måten fjernet effekten av helningsgraden. Dette medfører at de samler seg mye vann på plassen, og for inspektørene som arbeider ute medfører dette ulemper da de må gå i vann hele dagen, noe som både er tyngre og våtere enn om plassen hadde hatt den nødvendige helningsgraden.

Informantene har pekt på flere ulemper ved uteområdet slik det fremstår i dag. Om fremkommelighet viste intervjuene at trafikkløsningen på området ikke er optimal, spesielt i situasjoner hvor man er avhengig av å evakuere store mengder kjøretøyer fort, for eksempel

ved brann. Det har lett for å bli kaos på parkeringsplassen om kvelden på helt vanlige helgedager hvor kjøretøyer blir sperret inne av andre kjøretøyer. Dersom det i tillegg skulle bryte ut brann ville dette medføre ytterligere kaos og panikk. Utkjøring fra området ville nært sagt bli umulig og muligheten for å få på plass brannbil og ambulanse innen kort tid minsker for hvert kjøretøy som allerede er på parkeringsplassen. Utrykningskjøretøyer må kjøre mot trafikken for å komme inn på området da alternativet vil være å kjøre ut av landet, for så å returnere samme veien som alle andre kjører inn på området. Uavhengig av ankomstmåte vil dette ta uforholdsmessig lang tid. Her kunne man økt antallet nødveier både for inn- og utkjøring fra null til et passende antall. Da hadde man ved behov hatt mulighet til å tømme parkeringsplassen fortest mulig, og utrykningskjøretøyer kunne kommet inn på området uten å kjøre om Sverige.

Dårlig trafikklosning er kombinert med dårlig skilting på hele området. Dette gjelder både generelle oversiktsskilt, som det kun finnes ett av plassert på baksiden av tollvesenet og politiets lokaler. Dette skiltet er ment for kontrollområdets besøkende, varelevering og liknende. I tillegg er skiltingen av de forskjellige bygningenes innhold dårlig merket. Alle skilter har norsk tekst, og de færreste er oversatt til engelsk selv om mange av de som passerer og stopper ved SKS daglig er utenlandske. Den manglende skiltingen har blitt påpekt av brukerne, men de har fått svar fra arkitekten om at det vil ødelegge den arkitektoniske opplevelsen, og at man derfor har valgt å unngå skilting i for stor grad. Dette forsvarer uansett ikke at skilting ikke er oversatt til engelsk, for eksempel ved inngangen til ekspedisjonen hos vegvesenet, hvor de ofte opplever at sjåførene går feil, mer om dette i kapittel 5.2.3 – Ekspedisjon.

De ansatte ved vegvesenet som jobber med både ekspedisjon og kontrollhaller, bortsett fra de kontoransatte, bruker mye tid hver dag på å gå mellom ekspedisjonen og kontrollhallen. Optimalt sett hadde de ønsket seg kontrollhallen nærmere ekspedisjonsbygget, mest for å redusere unødvendig mye gåing for de ansatte. Bruken av bygningene ville ikke blitt noe forandret om man hadde plassert de to bygningene nærmere hverandre, men de ansatte ville brukt mindre tid på å gå mellom bygningene og ville dermed kunne kontrollert flere kjøretøyer per dag.

Ved SKS er det dårlig tilrettelagt for kollektivtransport, nærmeste bussholdeplass er ca én kilometer unna, og det er heller ikke lov til å gå av eller på busser som stopper inne på området. Dette medfører at alle som jobber ved kontrollområdet og de som ønsker å besøke

kontrollområdet, enten må kjøre bil, sykle eller gå langt for å komme dit. Dette er ikke en praktisk eller miljøvennlig tilnærming når man etablerer en ny arbeidsplass. I henhold til uttalelser fra ansatte, og min erfaring etter å ha besøkt kontrollstasjonen tre dager på rad ved hjelp av buss, burde det vært en bussholdeplass i nær tilknytning til kontrollområdet, på begge sider av veien, slik at ansatte og besøkende hadde hatt muligheten til å velge en mer miljøvennlig fremkomstmåte til kontrollområdet.

5.2.2 Kontorer

Informantene fortalte at en stund etter innflytting i de nye lokalene på Svinesund fikk de lagt på et bredt ”frosta” felt på alle glassvegger og dører for å forhindre at flere ansatte gikk på vegger og dører som var lukket. Det som begynte som et problem, med muligheter for personskader, ble løst på en god måte som de ansatte er godt fornøyd med på flere måter. Effekten av det ”frosta” feltet er ikke bare at man reduserer antallet krasj med vegger og lukkede dører, det blokkerer i tillegg for direkte innsyn på kontorene og blir derfor sett på som et positivt tiltak. At det ”frosta” feltet i tillegg pynter opp en etter min mening ellers kjedelig overflate, er bare en bonus.

De ansatte ved vegvesenets lokaler har observert hvordan de ansatte i ekspedisjonen til tollvesenet har skrivebord med enkel høydejustering, og ønsker det samme for de ansatte som bruker kontorene sine mye. Dette ville gitt dem muligheten til å endre arbeidsstilling i løpet av dagen og på den måten forebygge noen av effektene ved en statisk arbeidsstilling. Hva som er grunnen til at man har fått på plass justerbare skrivebord i tollvesenets ekspedisjon og ikke hos vegvesenet er uklar. Det er forskjellige etater, men alt ble prosjektert under ett. De ansatte ved vegvesenet hadde også ønsket justerbare skrivebord om de hadde visst at dette var mulig.

I andre etasje i ekspedisjonsbygget til vegvesenet er det kontorer og spiserom, og sannheten er i følge informantene at lite av dette arealet blir brukt i det hele tatt. Alle ansatte ved vegvesenets lokaler på Svinesund har hvert sitt kontor her, og en av informantene mente han ikke engang hadde ti dager på kontoret i løpet av ett år. Dette kan tyde på at prosjekteringsgruppen hadde lite kunnskap om vegvesenets behov. Informanten mente kontorene var veldig praktiske å ha tilgang til de ti dagene i året han hadde behov for å skrive ferdig rapporter i forbindelse med kontroller, men jeg fikk inntrykk av at han egentlig ikke hadde det helt store behovet for kontoret sitt. Det brukes for det meste til oppbevaring av permer og kanskje ei ytterjakke, mens det kanskje kunne vært mer effektiv bruk på kontorene

om man valgte en ”clean desk” tilnærming, med skrivebord til fri disposisjon for de ansatte. Spiserommet i andre etasje blir også sjelden brukt. Dette er for langt unna ekspedisjonen til at de ansatte vil bruke det. Da de finner det mer nyttig å være nær ekspedisjonen og spise sammen, og heller få små avbrudd på grunn av sjåfører som kommer innom i løpet av pausene. Generelt sett oppfatter jeg vegvesenets ansatte som en sosial gjeng, som finner det naturlig å både jobbe og ha pause sammen. Denne informasjonen kunne man kanskje benyttet under prosjekteringa, og skapt lokaler som tok mer hensyn til de ansattes arbeidssituasjon.

5.2.3 Ekspedisjon

I ekspedisjonen har brukerne blitt hørt med tanke på at de ønsket å sitte høyere enn de gjorde tidligere. Da var hele gulvområdet i samme høyde, og inspektørene satt dermed veldig lavt i forhold til sjåførene de snakket med. Dette er utbedret i den nye kontrollstasjonen. I dag sitter de noe høyere, ca 20-30 cm, slik at de kommer i ansiktshøyde med sjåførene. Under intervjuene kom det frem at de ansatte var veldig fornøyde med dette, fordi de nå slipper å føle at de blir sett ned på og dermed føle seg ”underdanig” sjåførene. Det gir mer selvtillit og økt trivsel blant de ansatte ved vegvesenets ekspedisjon.

Et annet ønske fra brukerne var å skape en følelse av avstand til sjåførene, slik at de ikke hadde muligheten til å hoppe over skranken og over på de ansattes område. Dette ble brukerne imøtegått, og ønsket ble realisert med en glassvegg slik at området fremstår som åpent og inviterende, men likevel begrenser mulighetene sjåførene har til å hoppe over skranken eller lene seg over skranken for å se hva inspektørene skriver. Dette fører til at de ansatte føler seg tryggere på jobb, og det bidrar til å bevare en ønsket avstand mellom bruker og ansatt. I tillegg har det blitt installert overfallsalarmer i forbindelse med ekspedisjonsskrankene, men disse er ennå ikke koblet til. Når overfallsalarmene er koblet til, vil dette bidra til å øke trygghetsfølelsen til de som sitter i ekspedisjonen, ved at de lettere kan tilkalle assistanse ved truende oppførsel. Nyttegraden vil avhenge av hvem som sitter i andre enden av signalet, da de som regel er flere enn én i ekspedisjonsområdet om gangen og heller få i andre avdelinger. Men det er selvfølgelig betryggende å vite at man kan få forsterkninger om enn bare i antallet kollegaer. Om signalet går til politiet vil responsen være noe tregere, men kanskje mer effektiv i forhold til det som er bakgrunnen for at man føler behovet for å trykke på overfallsknappen. Totalt sett er dette et godt tiltak, men det forutsetter at den kobles til. Hva grunnen til at den ikke allerede er koblet til var ikke informantene ved vegvesenet informert om, men det burde vært løst i løpet av de første 7 årene.

Ekspedisjonsområdet er utstyrt med i underkant av 10 skrivebord, både i forbindelse med skranken og bak skranken. Disse er til bruk for inspektørene for å dokumentere kontroll av kjøretøyer. Ingen av disse skrivebordene har heve-/ senkefunksjon, noe informantene trekker fram som en mangel. De ser at tollvesenet har fått denne funksjonen på sine skrivebord i ekspedisjonen, og ser fordelene med det. Siden flere deler skrivebord i vegvesenets ekspedisjonsområder i dag, vil det være veldig tungvint å justere skrivebordet i forhold til hver enkelt, siden man må skru på beina for å endre høyden. En annen fordel med justerbare skrivebord er at man også har mulighet til å variere mellom å stå og sitte ved skrivebordet. Dette er en funksjon de veldig gjerne skulle hatt, noe som ble gjentatt flere ganger under hvert intervju.

Hva er grunnen til at man ikke har gjort det likt hos tollvesenet og vegvesenet? Er det deltakerne i prosjekteringsgruppa som har påvirket valgene? Det ville vært naturlig å gi de to ekspedisjonsområdene tilnærmet like fasiliteter hva gjelder utforming av glassvegg mellom bruker og ansatt, og mulighet for høydejustering på skrivebord. Slik de to ekspedisjonsområdene fremstår for meg, er tollvesenets områder noe mer moderne, fleksible og tilpasset arbeidet enn vegvesenet sine områder. De gjør mye av den samme jobben i disse lokalene, og de er mye brukt i begge etater. Det er derfor merkelig at vegvesenet ikke har fått like ”gode” tilpasningsmuligheter som tollvesenet, da de helt klart ønsket det selv.

Innenfor venterommet, i samme gang som kontorene, finnes et eget kontor som er dedikert til samtaler med sjåførere som ikke vil gjennomføre samtalen ute i venterommet blant de andre sjåførene. Dette er et godt tiltak som kan lette gjennomføringen av vanskelige samtaler, både grunnet språkproblemer, bråk i omgivelsene og ønsker fra sjåføren om privat samtale med vegvesenets inspektør.

I forbindelse med å finne både inn- og utgangen til vegvesenets ekspedisjonslokaler har sjåførene problemer. I første omgang med å finne inngangsdøra, da denne er i samme nyanse som resten av veggen, og egentlig ser ut som en dør som holdes låst. Dette er et inntrykk flere kommer med. Inngangen er markert med beskrivelsen ”Ekspedisjon” over døra, men påskriften er plassert høyt og er kun tilgjengelig på norsk. En stor del av sjåførene som må innom hos vegvesenet er av fra utlandet, og leser og snakker ikke norsk. Resultatet av dette er at sjåførene forsøker å gå inn personalinngangen. Hvorfor denne inngangen appellerer mer til sjåførene er vanskelig å si da dørene er like, bortsett fra at ekspedisjonen har bredere dører. Sjåførene har også ofte problemer med å finne utgangen og orientere seg i venterommet. Når

de er ferdige i skranken med inspektørene, snur de seg rundt, og går rett på benkene som står bak skranken som skaper litt avstand mellom den sjåføren som blir ekspedert og de som fortsatt venter. Disse opptar mesteparten av bredden i rommet, det er kun 1,5-2 meters mellomrom mellom de to skrankene som sjåførene kan gå ut mellom. Resultatet av plasseringen er at veldig mange snur seg rundt, forventer at det skal være åpent bak dem, og går rett på benken. Videre på vei ut av venterommet forsøker sjåførene ofte å gå ut gjennom vinduet. Informantene kan fortelle at det skjer veldig ofte, og at de færreste finner utgangsdøra på første forsøk. Årsaken til dette kan være at utgangsdøra befinner seg i en gang som er lite opplyst, både på grunn av dempet belysning der inne, mangel på vinduer i utgangsdøra og at gulv-til-tak-vinduet ved siden av gir inntrykk av utgangsmuligheter. Utgangen kunne blitt forbedret ved å velge ytterdører med glassruter. På denne måten ville man gjøre det lettere å finne inngangsdøren og samtidig skape litt mer lysinnslipp i yttergangen og dermed synliggjøre den når sjåførene skal ut igjen. De ”frosta” feltene som er montert på glassvegger og – dører inne i forbindelse med kontorene kunne derfor med fordel ha blitt dratt med ut i venterommet, da sjåførene som tidligere nevnt ofte prøver å gå ut gjennom vinduet i venterommet.

5.2.4 Kontrollhaller

Da det ferdige kontrollområdet stod klart så brukerne etter hvert at det var en vesentlig mangel ved selve kontrollhallen. Den var for åpen i forhold til hva som var hensiktsmessig i og med at vegvesenet har kostbart utstyr der inne og at mennesker skal jobbe der inne, daglig. Brukerne ba om å få lukke hallen for å hindre været i å påvirke arbeidssituasjonen der inne i tillegg til at det ville utsette utstyret for mindre belastning ved å skjerme det for hardt vær. De fikk gjennomslag for en levegg mot tollvesenets lokaler, men hallen forble åpen i begge ender. Dette har medført at de slipper noe av været, men dessverre blåser det også rett igjennom hallen til tider. Vinden drar med seg regn og snø, og skaper glatt underlag og bidrar dermed fortsatt til at farlige situasjoner kan oppstå som følge av at hallen fortsatt er åpen. De ansatte er fornøyd med leveggen som ble satt opp, da denne beskytter for mye vær og vind, men samtidig hadde de gjerne sett at hallen var bygget inn på lik linje med de fleste andre hallene på området. Om hallen hadde vært helt bygget inn ville dette både bidratt til et stabilt klima inne i hallen, uten snø og is på gulvet, i tillegg til at man ville hindret innsyn.

I tillegg til at snø og regn blåser inn i hallen, fungerer ikke varmekabler og vannbåren varme da det ble gjort en feil under tegning og bygging av kontrollhallen. Ansatte ved vegvesenet

hadde bidratt med de riktige målene for at kontrollhallen skulle kunne brukes som planlagt, men under intervjuene kom det frem at disse målene likevel ble sett bort i fra da man tegnet og bygget, og resultatet ble at gulvet i kontrollhallen måtte pigges opp for å rette opp skaden. Dette skadet installasjonene for varmekabler og vannbåren varme.

Om hallene ble det sagt at de var passe store, men at kontrollhall G brukes lite. Denne hallen var i utgangspunktet ment for bruk når været var så dårlig at man ønsket å flytte kontrollen av biler inn. Av den grunn er det montert eksosavtrekk som kan festes på bilen. Dette røret er vanskelig å feste, i tillegg til at det lett faller av når man først har fått festet det, så det blir veldig sjelden brukt. I tillegg er alt av utstyr som dokumenter, datamaskiner og PDA'er inne i ekspedisjonen, noe som bidrar til at bruken av kontrollhall G er lite rasjonell i forhold til tidsbruk. Totalt sett er kontrollhall G lite brukt, veldig sjelden til kontroll, og brukes i dag for det meste som garasje for tjenestebiler og vaskehall for tjenestebiler og de ansattes private biler. Man kan undres over bakgrunnen for å bygge denne hallen som nært sagt aldri blir brukt i den sammenheng den var planlagt. Som nevnt tidligere var hallen tenkt brukt i dårlig vær.

5.2.5 Oppsummering

Generelt sett er de ansatte godt fornøyde og trives godt i lokalene ved SKS. Lokalene blir beskrevet som flotte, funksjonelle, lyse og trivelige. I tillegg skryter de ansatte av at de har stort spiserom og en veldig praktisk spisekrok. Informantene mente lokalene var store nok, og ikke for store.

Dårlig belysning utendørs er det største minuset for vegvesenets ansatte. Dette er en mangel som kan utbedres uten at det trenger å ta veldig lang tid eller koste uforholdsmessig mye i forhold til den nytten de ansatte ville hatt av dette tiltaket. Dette er et stort ønske fra alle de ansatte som jobber utendørs på hele kontrollområdet. Bedre belysning ville i tillegg til å effektivisere og forenkle arbeidshverdagen til kontrollører og inspektører, også bedre sikkerheten ute på kontrollområdet.

Den åpne kontrollhallen fører til at det til tider er dårligere arbeidsforhold for vegvesenets inspektører enn nødvendig. Dersom hallen hadde vært bygget inn ville dette hatt positive effekter for både de ansatte og utstyret i hallen.

Effektiviteten i kontrollen som foregår på uteområdene til vegvesenet er forbedret i forhold til den gamle kontrollstasjonen. Arealet på plassen er større og bedre egnet til de aktivitetene brukerne gjennomfører der.

5.3 Politiet

5.3.1 Generelt og om uteområdene

Det blir fra politiets side ansett som veldig effektivt å ha egne lokaler på grensa, da dette bidrar til at politiet kan gjennomføre alt arbeidet i forbindelse med et lovbrudd mer effektivt. Lokalene på grensa blir brukt av politiet nesten hver dag, men det varierer hvilken avdeling som er der; grensekrim, UP eller miljøpatroljen. Dermed er det politi på Svinesund stort sett hver dag, noe som bidrar til at om det skulle skje noe på kontrollområdet, vil de kunne være der veldig raskt. De sparer tid i forhold til hvordan det var før, da de måtte bruke politi fra andre steder u fylket. Dette ser politiet som en stor forbedring fra tidligere. Politiet er veldig fornøyd med plasseringen på sine lokaler på Svinesund. Tollvesenet er den etaten politiet samarbeider mest med, og disse deler lokaler.

Under intervjuene kom det frem at det var områder hvor de ansatte i politiet var uenige om hvilke behov de har. Dette gjaldt hvorvidt mangelen på tilrettelegging for skarpe oppdrag ved ”gjennomtrekken” var et problem, eller helt greit. En informant argumenterte for at en slik tilrettelegging ville ført til at de ville følt seg sikrere på jobb dersom de hadde mistanke om at en passerende bil kunne ha våpen. Ønsket fra denne informanten gikk i retning av en skuddsikker vegg med betong nederst og skuddsikkert glass øverst, slik at de hadde hatt noe å trekke seg tilbake til, og for back-up. Den andre informanten mente at dette ikke var noe annerledes enn når politiet stopper en bil langs landeveien. I begge tilfeller har politiet våpen innelåst i bilen, men ingen skuddsikre ”gjemmesteder”. Da denne kontrollen ikke skiller seg nevneverdig fra kontroll langs landevei, ville kanskje ikke nytten forsvart kostnaden ved å tilrettelegge en sluse for skarpe oppdrag. I tillegg provoserer dette frem et uunngåelig spørsmål; hvordan ville man dirigere den aktuelle bilen inn i riktig sluse? For å kunne dirigere rett bil til rett sluse må man ha mottatt tips eller gjøre en vurdering basert på erfaring og magefølelse, hvorvidt den aktuelle bilen vil medføre større fare enn andre biler. Forslaget fra informanten gikk ut på at kun én sluse skulle være tilrettelagt for skarpe oppdrag, noe som innebærer at dersom det kommer en bil man ikke har fattet mistanke til inn i en av de andre slusene, vil man ikke ha muligheten til å sikre seg på samme måte, og noe av poenget vil være borte. Dersom det skulle oppstå en situasjon hvor denne typen tilrettelegging hadde vært

avgjørende for liv og helse til én eller flere tjenestemenn ville selvfølgelig nytten ha forsvart kostnaden. Man kan ikke sette prislapp på et menneske på denne måten, men om man skal sikre seg mot alle mulige eventualiteter ville dette medføre enorme kostnader og sannsynligvis medfører at systemene får lavere brukskvalitet. Det er det vanskeligere å forsvare med tanke på at slike hendelser tilhører sjeldenhetene.

Det ble også påpekt at antallet sluser fungerer slik trafikkmengden er i dag, men at de med tanke på fremtiden kom til å bli for få. Dette er noe informantene ønsker var tatt høyde for i prosjekteringa. Informantenes forslag gikk på fem i stedet for dagens tre sluser, hvorav én skulle vært utstyrt med tanke på politiets skarpe oppdrag, i henhold til den ene informanten. Hvorvidt dette er et ønske informanten deler med flere av sine kollegaer er vanskelig å si ettersom informant to hos politiet var uenig i dette ønsket. Dersom dette er et behov og et realistisk tiltak, burde dette vært diskutert i prosjekteringsgruppa, og politiet burde ha kommet med innspill på dette da man planla kontrollområdet. Jeg vet ikke om dette har skjedd, men om det hadde blitt diskutert ville det nok ha kommet frem under samtalen om temaet.

Også politiet er misfornøyd med brannikkerheten på kontrollområdet med utgangspunkt i kaostilstander på parkeringsplassen. Fokuset fra politiets informanter er at nødveier er totalt fraværende. De er enige med tollvesen og vegvesen om at parkeringsplassen er for liten, og alltid har vært det. Politiet merker lite til dette selv, men ser problemet dersom en brann skulle oppstå. Da ville brannvesenet ha store problemer med å komme inn på plassen for å slukke. Brannbilen må enten kjøre om Sverige for å komme inn på plassen riktig vei, eller kjøre mot trafikken og sjåfører i panikk på en allerede kaotisk parkeringsplass. Her er det vanskelig å si hva som ville vært den beste løsningen, men det er ingen tvil om at nødveier inn på plassen for brannvesenet ville ha vært en raskere løsning enn å kjøre om Sverige, kanskje kombinert med nødveier ut for tungtransporten.

Kontrollen av nordgående trafikk fungerer godt på SKS, med unntak av at politiet gjerne skulle hatt tilgang på styring av E6. Situasjonen er slik at det er tollvesenet som har kontroll på styringen av når kjøretøyer får passere ukontrollert. Dette styres fra vaktstasjonkontoret som politiet ikke har tilgang til. Politiet er derfor avhengig av å gjennomføre sine kontroller samtidig med tollvesenets kontroller. Dette fungerer for politiet, men de ville helst hatt tilgang til styringen av E6. I forbindelse med unntakstilfeller som for eksempel 22. juli 2011, gir politiet uttrykk for ønske om å kunne stanse trafikken ut av landet på en effektiv måte. Det

gjennomføres storkontroll ca fire ganger i året som alle tre etatene samarbeider om. Det fungerer godt for politiet, men de ser nytten av å ha muligheten til å kunne gjennomføre kontroller utenom også.

Kontrollen av sydgående trafikk som forlater landet, har man i motsetning til nordgående trafikk ikke noen god løsning på hvordan man skal kontrollere. Dette er et skritt tilbake i forhold til den gamle kontrollstasjonen hvor politiet ikke hadde egne lokaler eller organisert plass for kontroll av sydgående trafikk. Selve utgangspunktet egnet seg likevel bedre for kontroll enn dagens situasjon. Ved den gamle kontrollstasjonen lå det en rasteplass rett ved siden av veien og veien hadde bare to felt. I dag finnes det ingen slik rasteplass i passelig avstand og veien er utvida til fire felt, noe som vanskeliggjør kontroll av kjøretøyene som passerer. Systemet som sørger for at det er mulig å stenge av hele veien i nordgående retning er ikke installert i sydgående retning, og er dermed ikke noe alternativ. For politiet ville det vært praktisk å ha en kontrollpost for sydgående trafikk, slik at de i situasjoner hvor man søker etter en bil som er på vei ut av landet hadde hatt et mulig oppholds- og stoppested.

En annen mangel som er relatert til kontrollen av biler er mangelen på muligheter for å snu de bilistene som ikke får komme inn i landet umiddelbart. Ved den gamle tollstasjonen var dette en enkel prosess, der fikk bilistene beskjed om å snu, og politiet kunne stå og se på at dette skjedde fra stedet de hadde kontroll. I dag må bilistene følges over brua over E6 og dirigeres inn på påkjøringsrampa for E6 i sydgående retning. Dette krever mer ressurser enn prosessen gjorde tidligere og er et punkt politiet føler at de har kommet dårligere ut i forhold til den gamle tollstasjonen. Grunnen til at de må følges helt frem til rampa er for å forhindre at de skal ta en annen vei og komme seg inn i landet likevel. Under intervjuene kom det frem at dette også skal ha vært et ønske fra tollvesenet under prosjekteringa.

I dag ser politiet at det hadde vært veldig positivt om det hadde vært en form for fartsdemping av kjøretøyene på vei inn på området. Per dags dato er det eneste tiltaket for reduksjon av farten på området svingen fra E6 og inn på området. Her blir kjøretøyene presset til å redusere farten noe, men de har fortsatt ganske stor fart når de kommer inn på parkeringsplassen eller inn mot ”gjennomtrekken”. Politiet har selv foreslått at en mulig løsning på problemet ville vært å anlegge fartsdempere på vei inn på området. Dette ville presset sjåførene til å senke farten ytterligere. Forslaget ble avslått av Statens Vegvesen, da kontrollområdet sees som en forlengelse av E6 når denne er stengt for trafikk. Og ettersom kontrollområdet til tider blir ansett som en forlengelse av E6 kan man ikke anlegge

fartsdempere der, da E6 ikke kan ha fartsdempere. Det er mulig at fartsdempere ikke er den beste løsningen, men en form for fartsdemping burde vært anlagt, da veien leder rett inn på en parkeringsplass. Både sjåførere og tollere, ansatte hos vegvesen og politi går ute på plassen og kan ende opp i farlige situasjoner på grunn av høy fart på kjøretøyene som kommer inn. Argumentet med at kontrollområdet er en del av E6 er greit nok, men man kan under seg over at ikke hensynet til fotgjengere og det faktum at det er snakk om en parkeringsplass og veier i forbindelse med en virksomhet veier tyngre. Fartsdempere virker som et godt alternativ for å skape et tryggere miljø inne på parkeringsplassen.

Det er i følge informanten ingen gode parkeringsmuligheter for politiet på kontrollområdet, men det finnes en stor parkeringsplass på baksiden av bygningen de holder til i sammen med tollvesenet. Hva som er bakgrunnen for at de ikke kan parkere der er uvisst. Grunnen kan være at de ønsker og/ eller behøver å ha bilene i nærheten i tilfelle de må rykke ut for å følge etter en bil, eller trenger våpnene sine. Dersom det er et reelt behov for å ha politiets biler i umiddelbar nærhet burde dette vært tatt hensyn til under prosjekteringen av området.

På lik linje med de to andre etatene er politiet misfornøyd med belysningen utendørs. Den er lite tjenelig til formålet med plassen; kontroll av kjøretøyer. Her burde det nært sagt ha vært flombelysning for å få et godt bilde av hva man har med å gjøre, men her prioriterte arkitekten arkitektoniske kvaliteter fremfor praktisk bruk av området. Hvorvidt man har uttalt dette som et stort behov fra etatene under prosjekteringen eller i etterkant av ferdigstilling er uvisst for meg, men dersom det er et så omfattende problem som jeg har fått inntrykk av under befaring er det utrolig at man ikke har fått til en løsning på det etter sju år. De ansattes arbeidsforhold er en svært viktig del av SKS, og dette burde derfor vært løst med ekstra belysning for lenge siden.

5.3.2 Kontorer

Det mest positive med kontorene er plasseringen; politiet er nå på plass på Svinesund, og de har kontorer tett inntil tollvesenet. Nærheten til tollvesenet bidrar til effektivitet i arbeidet med felles saker, hvor tollvesenet avdekker og politiet avslutter saker.

5.3.3 Kontrollhaller

Politiet har ingen egen kontrollhall eller visitasjonsrom, men de får låne dette om de trenger det av tollvesenet. Kontrollhallene inneholder alt utstyret politiet trenger for å gjennomføre

sine kontroller, og de mangler således ingenting. Dette bidrar til at politiet kan utføre arbeidsoppgavene sine på en sikker, rask og effektiv måte.

Når det gjelder funksjonenes plassering i forhold til hverandre, er kontrollhallene, kontorene, visitasjonsrom, venterom og celler noe ulogisk plassert i forhold til hverandre. Slik politiet ser det burde spesielt visitasjonsrom og celler vært i umiddelbar nærhet til kontrollhallen. I tillegg hadde de helst sett at de hadde hatt separate visitasjonsrom og venterom for politi og tollvesen, selv om det til dels fungerer slik det er organisert i dag. Spesielt argumentasjonen for at visitasjonsrom og venterom skulle ligge i nærmere tilknytning til kontrollhallene gir mening dersom man ser på hvordan situasjonen er i dag. Slik det er organisert må passasjerer og sjåfør følges gjennom en kontrollhall for å komme frem til venterommet og visitasjonsrommet. Her vil det i mange sammenhenger være aktivitet som forstyrres av at utenforstående skal passere både på vei til og fra kontrollhallen. Det ville vært mer praktisk om kun de ansatte hadde anledning til å gå gjennom de ulike kontrollhallene. Passasjerer og sjåfører har ikke tilgang på egenhånd, men det er ingen god grunn til at de skal kunne passere der uansett. Venterom og visitasjonsrom burde derfor vært plassert i direkte forbindelse med kontrollhallen, slik at de som ble kontrollert var ute av veien for kontrollørene, men samtidig i nærheten.

Det fremstår for informantene som ulogisk at kontrollhallene og hallen med skanner ligger så langt fra hverandre. For å oppnå en effektiv og logisk løsning på kontrollen, burde de optimalt sett ligge i direkte tilknytning til hverandre. Men hvis man ser på det i en større sammenheng, ser man at det kan være greit å ha skanneren, som gir fra seg farlige stråler, et stykke unna området hvor det ferdes flest folk. Det kan i tillegg være praktisk å ha denne hallen i nærheten av et lager. Sann sett skulle kanskje alle kontrollhallene ha ligget i nærheten av lageret, men det er vanskelig å få til i praksis.

5.3.4 Oppsummering

De ansatte er veldig fornøyd med arealmengden generelt i lokalene på Svinesund, da de har god nok plass til å utføre sine arbeidsoppgaver. Under intervjuene ble det nevnt at utstyret og lokalene inntil videre er moderne og fungerer godt til det de brukes til, men at de ser at behovene endres over tid og at lokalene naturlig vil bli utdaterte og slites med bruken.

Totalt sett var det enklere for politiet å gjennomføre kontroller ved den gamle tollstasjonen enn det er ved det nye kontrollområdet. Dette er mye på grunn av mangelen på kontrollpost

for sydgående trafikk, og mangelen på muligheter for å snu bilisten umiddelbart. Etterarbeidet er derimot lettere og mer effektivt gjennomført ved den nye kontrollstasjonen.

5.4 Samlokalisering

Under intervjuene med tollvesenets ansatte kom det frem at samarbeidet mellom etatene har blitt mer effektivt etter at etatene ble samlokalisert. Likevel føler noen av de ansatte ved tollvesenet at de hadde hatt større utbytte av hverandre om også vegvesenet og politiet hadde hatt fullstendige tilbud ved SKS. Vegvesenets og politiets ansatte ser ikke noen grunn til å utvide med tilbud som ikke er direkte relatert til de behov som finnes ved en grenseovergang.

Vegvesenet opplever at det er noe samarbeid på tvers av etatene, men ser at dette samarbeidet i hovedsak skjer mellom tollvesenet og politiet. For vegvesenet er det en betryggelse å ha politiet i nærheten om det skulle skje noe, i tillegg bidrar utveksling av potensielt farlige kjøretøyer med tollvesenet til å effektivisere arbeidet med å plukke ut aktuelle objekter.

Etter at politiet fikk lokaler på Svinesund har effektiviteten i arbeidet deres på Svinesund økt, da de kan fullføre hele arbeidet med en sak på kontrollområdet. Politiet tar ofte over straffesaker fra tollvesenet, samtidig som de gjør mye av den samme jobben med å avdekke smuglingsforsøk av både varer og mennesker. Denne jobben ville begge etatene ha gjort uavhengig av lokalisering. I og med at de gjør mye av den samme jobben møter de naturlig nok mange av de samme problemene, dette fører til at flere arbeidsrelaterte problemer blir løst på en effektiv måte. Sett i fra politi-informantenes ståsted, er samlokaliseringa helt avgjørende for å kunne gjøre en fullgod jobb. Dette påvirkes i stor grad av nærheten til tollvesenet som de har et nært og godt samarbeid med.

Samarbeidet på tvers av de tre etatene medfører at de utnytter hverandres fagkunnskap i noen grad, men politiets informanter synes det er lite kunnskapsutveksling. Grunnen til dette har ingenting med lokalene å gjøre, da det i starten av brukstiden var det mer kunnskapsutveksling. I dag strekker ikke tiden til, og etatene velger å ikke prioritere kunnskapsutveksling på bekostning av andre og kanskje viktigere oppgaver. Dette til tross for at det var et av effektmålene med prosjektet. En av informantene hevdet at det er mye snakk om kunnskapsutvekslingen, men at det ikke legges til rette for at det kan skje i løpet av arbeidshverdagen, og dermed forblir det en ugjort oppgave.

Samlokaliseringa har også medført at det ca fire ganger i året gjennomføres storkontroller hvor alle de tre etatene er representert. Det er lettere for politi og vegvesen å avholde

storkontroller samtidig med tollvesenet da de ikke selv har tilgang til vaksjefkontoret hvor man styrer trafikken vekk fra E6 og inn på SKS.

En annen stor fordel med samlokaliseringa er fleksibiliteten de har oppnådd med tanke på bruken av lokalene. Selv om lokalene er eid av de ulike etatene, er de fleksible i forhold til å låne bort til den etaten som måtte ha behov. Dette gjelder i størst grad mellom tollvesen og politi, som deler lokaler. Politiet og tollvesenet har kontorer og spiserom hver for seg, i tillegg har politiet tilgang på de lokalene som tilhører tollvesenet, slik som kontrollhaller, visitasjonsrom, venterom og celler. Sambruken av disse lokalene gjør lokalene mer arealeffektive, da verken politiet eller tollvesenet bruker alle lokalene hele tiden. Det lar seg derfor gjøre å ha sambruk av lokalene og dermed redusere arealbehovet for kontrollområdet totalt sett. Politiet og tollvesenet deler lokaler og jobber mye side om side. De jobber også i en viss grad på tvers av etatene når de avdekker ulovligheter. Kunnskaps- og erfaringsdelingen er derfor større enn om de hadde hatt lokaler hver for seg og kun hadde hatt kontakt ved overføring av saker fra tollvesenet til politiet.

I tillegg blir det påpekt av alle de informantene hos tollvesenet at sjåførere som skal innom mer enn én etat sparer litt tid, som en følge av samlokaliseringa. Hva som er den faktiske tidsbesparelsen her er usikkert, da de ikke kommer noe fortere gjennom verken tollvesenets ekspedisjon eller vegvesenets kontroll. Den besparelsen man oppnår må være tilknyttet det faktum at mens de tidligere var innom hos tollvesenet, før de kjørte to kilometer til vegvesenet og stoppet der også, er de innom begge etater før de kan fortsette uavbrutt mot sin endelige destinasjon. I hvilken grad de faktisk sparer tid på at begge etatene er lokalisert på samme sted er jeg usikker på, men de blir ferdig med alt på en gang, og kan dermed føle at det totalt sett går raskere, siden de ikke må stoppe flere steder i forbindelse med grensepasseringa. Politiets ansatte sier i intervjuer at samlokaliseringa er tidsbesparende for flere parter, både for de som skal innom kontorene og for politiets ansatte. Med dagens plassering på Svinesund kan de gjøre hele jobben der ute, og slipper å kjøre frem og tilbake mellom Svinesund og Halden for å avdekke kriminalitet og skrive rapporter om dette. Vegvesenets informanter ser noen positive sider ved samlokaliseringa, blant annet synes de det er positivt at det er kortere vei mellom tjenestene, dette både for de ansatte ved kontrollområdet sin del, men fordelene er nok størst for sjåførene som skal innom flere etater. Hvor mye tid de faktisk sparer på at de forskjellige kontrollene er samlet på et område er jeg usikker på, da de må gjennom de samme køene uansett hvor kontrollposten hadde vært lokalisert. Men følelsen av at det går fortere kan være der, da man jo er ferdig med alle stopp

her, i motsetning til gamle Svinesund, hvor man først stoppet hos tollvesenet, for så å kjøre to kilometer til vegvesenet. Tiden inne hos hver etat er like lang, men de kan få en følelse av at effektiviteten øker.

Samlokaliseringa medfører også noen uønskede effekter, som at ved kontroller hos vegvesenet fører til at mye av trafikken stopper hos tollvesenet, nettopp for å unngå kontrollen. Sjøførene hevder de praktiserer kjøre- og hviletidsbestemmelser, og det er i og for seg et saklig argument, men det er ingen lov som sier at hviletiden må finne sted på tollvesenets parkeringsplass på Svinesund. Sjøførene får likevel noe støtte fra vegvesenets informanter, da de ser at det ikke finnes andre steder de kan stoppe og hvile før Moss, som befinner seg 45 minutter nordover, noe som kan være en for lang strekning dersom de allerede er i nærheten av å overskride kjøretidsbestemmelsene. Men informanten fra vegvesenet påpeker samtidig at det ikke finnes noe lovverk som sikrer dem retten til å praktisere hviletidsbestemmelsene akkurat hos tollvesenet. Hvordan man skulle kunne løse dette problemet som oppstår hos tollvesenet ved kontroll hos vegvesenet er vanskelig å si, men om man hadde myndighet til å bortvise sjøførene fra parkeringsplassen etter at de har vært inne hos ekspedisjonen, og henvise til en rasteplass i nærheten ville man kunne forsøke å rydde opp i parkeringsrotet. Hvor ofte vegvesenet har kontroller vil påvirke hvor viktig det er å få en god løsning på problemet, men ettersom det har blitt nevnt av alle informantene hos tollvesenet går jeg ut ifra at det skjer relativt ofte. Vegvesenet trekker frem kaoset som oppstår i helgene som en negativ effekt ved samlokaliseringa. Da tar tollvesenets brukere over alle parkeringsplasser på området, inkludert vegvesenets parkeringsplasser. Dette skjedde aldri ved den gamle kontrollstasjonen, da de var alene om parkeringsplassen. For vegvesenets del, som ikke samarbeider i like stor grad på tvers av etatene som politi og tollvesen gjør, er ikke samlokaliseringen av like stor betydning for deres arbeid. De samarbeider noe med Miljøpatroljen, men dette samarbeidet kunne de mest sannsynlig ha gjennomført like godt fra en egen kontrollstasjon. Vegvesenet er den av etatene som har minst med de andre etatene å gjøre, og som har hatt minst utbytte av samlokaliseringa på SKS, hva gjelder synergieffekter.

5.4.1 Oppsummering

Samlokaliseringa er i stor grad positiv, og mest positiv er den for politiet og tollvesenet som samarbeider mye. Vegvesenet oppnår ikke positive effekter av samlokaliseringa på samme måte.

Den største negative effekten av samlokaliseringa er kaoset som oppstår på parkeringsplassen i forbindelse med helg og store kontroller.

Fleksibel bruk av lokaler er en annen positiv effekt av samlokaliseringa som i stor grad kun oppstår mellom politi og tollvesen.

5.5 Styrker og svakheter ved Statlig kontrollområde Svinesund

Det jeg ønsker å belyse med denne avhandlingen er hvorvidt brukskvaliteten ved SKS er høy eller lav, og hvilke områder som påvirker brukskvaliteten mest. Grunnen til at brukskvaliteten blir karakterisert som dårlig kan komme av at en mangel eller feil er så stor og omfattende at det blir vanskelig å utføre den aktuelle aktiviteten i bygningen, men det kan også komme av at det er så mange små feil og mangler at de totalt sett og gjerne ved å påvirke hverandre bidrar til en så dårlig arbeidssituasjon for de ansatte, at brukskvaliteten må sies å være lav.

De områdene som for meg fremstår som de mest negative med tanke på brukskvaliteten og trivselen ved SKS, er fokusområder som gjerne har blitt påpekt av flere informanter fra flere etater. De fleste punktene som har blitt trukket frem under intervjuene fremstår som irritasjonsmomenter for enkelte eller flere ansatte, men ikke nødvendigvis som noe som reduserer effektiviteten av bruken av kontrollområdet i sin helhet betydelig.

De manglene jeg velger å trekke frem som de som påvirker brukskvalitet og trivsel i størst grad og av den grunn er de mest graverende manglene, er blant annet at parkeringsplassen er for liten. Noe av det som kanskje irriterer de ansatte mest, er at de sa i fra allerede under prosjekteringa at parkeringsplassen kom til å bli for liten, men det ble tatt lite hensyn til dette da området ble utarbeidet. Plassmangelen er en utfordring på uteområdet, men det påvirker ikke de ansatte i så stor grad da de sitter inne eller arbeider i kontrollhallen. De merker det mest ved at pågangen er stor og venterommet fylles helt opp. Det er heller ikke noe de kan få gjort noe med, og det har de forståelse for. Det finnes en annen brukergruppe på SKS som er påvirket av at parkeringsplassen er for liten i større grad enn de ansatte, og det er sjåførene som skal parkere der. Under informasjonsinnsamlingen intervjuet jeg kun ansatte ved kontrollområdet og dermed ingen sjåførere, men de ansatte har god oversikt over hvordan parkeringsplassen fungerer. Den blir fort fylt opp og sjåførene må dermed finne alternative parkeringsplasser utenfor de oppmerkede plassene. Dette medfører at de stenger inne andre kjøretøyer, parkerer langs områdets ytterkant og parkerer på baksiden av tollvesenets lokaler, altså inne på vegvesenets område. Parkeringen er i noen tilfeller så kaotisk at det kan bli

vanskelig for andre kjøretøyer å komme seg videre. Sett fra sjåførenes ståsted vil jeg su at brukskvaliteten på parkeringsplassen er lav. Jeg kommer tilbake til en mulig løsning ved vurderingen av arealet innendørs. Den mulige løsningen er også presentert tidligere i diskusjonen, under kapittel 5.1.1 - Generelt og om uteområdene.

Vegvesenet er veldig godt fornøyd med sine uteområder, både organiseringen av områdene og arealmengden. I dag har de god plass til kontroll av flere biler samtidig, i tillegg til at de nå kan snu et vogntog inne på plassen, uten at de dermed må flytte på alle de andre bilene på området. Dette er en klar forbedring fra den gamle plassen, og jeg vil anta at det er en kombinasjon av at arbeidet nå kan utføres enklere og mer effektivt enn før, i tillegg til at brukerne ble hørt i forbindelse med prosjekteringa som har ført til at brukerne er fornøyde i så stor grad. Brukerne har også påpekt en annen fordel ved den nye kontrollstasjonen i forhold til den gamle. Tidligere måtte de ta inn vogntog og andre kjøretøyer direkte fra en sterkt trafikkert vei, som ofte holdt en ganske høy fart. I dag har kjøretøyene allerede kjørt gjennom et par skarpe svinger når de ankommer vegvesenets område, i tillegg til at de akkurat har stoppet hos tollvesenet. Farten er dermed vesentlig lavere enn den hadde vært om kjøretøyene kom direkte fra veien. Dette har bidratt til at de ansatte føler seg noe tryggere når de inspiserer kjøretøyer ute på plassen. Dette bidrar igjen til økt trivsel og brukskvalitet.

Arealet innendørs er generelt sett stor nok. I noen tilfeller er for mye plass avsatt til enkelte aktiviteter, som kontoravdelingen til vegvesenet, og i andre tilfeller er for lite plass avsatt, som kontoravdelingen til politiet og venterommet i forbindelse med ekspedisjonen til tollvesenet. Totalt sett er de ansatte fornøyde med arealet som er avsatt innendørs, og de føler ikke at arealmengden går ut over effektiviteten i arbeidet verken ved at det er for stort eller for lite. I forbindelse med ekspedisjonen påvirker ikke arealet effektiviteten til de ansatte, men de ansatte merker det i forbindelse med at venterommet fylles opp raskt. Jeg mener at man ved å øke antallet ekspedisjonsskranker vil redusere behovet for både større venterom og større parkeringsplass. Politiets kontoravdeling har tidligere bestått av to kontorer, men på grunn av økt behov fra tollvesenet har de måttet gi fra seg ett av kontorene. De ansatte får gjennomført de arbeidsoppgavene de trenger å utføre på kontrollområdet og påvirkes lite av dette. I tillegg har politi og tollvesen et fleksibelt samarbeid hva gjelder lokaler da de benyttes av begge etatene etter behov. Dette kan være en medvirkende årsak til at det er lettere for politiet å godta å miste kontorer. Når det gjelder kontoravdelingen til vegvesenet blir 2. etasje nært sagt aldri brukt. Alle ansatte ved vegvesenets lokaler på Svinesund har egne kontorer der, men de brukes veldig sjelden. Dette hemmer ikke effektiviteten for de ansatte, da det

ikke påvirker dem direkte. Her må man kunne si at arealeffektiviteten er svært lav, og rent teoretisk kunne noe av dette arealet vært lagt til tollvesenets og politiets felles lokaler, da de har for lite areal i forhold til deres behov.

I utgangspunktet ble glassvegger og – dører montert helt rene uten noen form for ”advarsel” om at det var glass der. Dette medførte og medfører fortsatt der dette ennå ikke er utbedret, at både ansatte og besøkende ved SKS gikk på både glassvegger og – dører. Dette har blitt utbedret ved at det er lagt til et ”frosta” felt på glassvegger og – dører. Dette er en god løsning som brukerne er veldig godt fornøyde med. Det øker brukskvaliteten i de områdene glass er brukt i stor grad, da man nå tydelig ser forskjell på åpen og lukket dør. Det at feltene er plassert midt på veggen fører til at det er litt vanskeligere å titte inn på kontorene. Dette må anses for å være en bonus, da utgangspunktet var å hindre skader på personer og inventar. Personlig synes jeg også at de ”frosta” feltene bidrar til et mykere og hyggeligere innemiljø.

Cellekontorene er de ansatte ved alle tre etatene fornøyde med og ble trukket frem spesielt av tollvesenet. Etter deres syn er brukskvaliteten og trivselen høyere med cellekontorene enn det var tidligere da de satt i et åpent kontorlandskap. Arbeidssituasjonen deres innebærer mye bruk av telefon, og dette kan være svært forstyrrende for andre som sitter i samme rom. Situasjonen i dag medfører at de kan lukke døra og dermed vil ikke andre som sitter i nærheten bli forstyrret i like stor grad som de ble tidligere. Tidligere samarbeidet de og diskuterte fag i det åpne landskapet, og i dag er dette ivarettatt med møtetorg rett utenfor kontorene. De ansatte er svært fornøyde med både cellekontorene og møtetorgene som bidrar til et bedre arbeidsmiljø rent lydmessig.

I forbindelse med utarbeidelse av ekspedisjonsområdene fikk både tollvesenet og vegvesenet tilslag på ønsket om å sitte høyere i forhold til tidligere praksis. I dag sitter de i øyehøyde med sjåførene, noe som medfører at de føler seg mindre sett ned på i ekspedisjonen. Dette fører til økt trivsel i arbeidet. Hos tollvesenet er ekspedisjonsskrankene i tillegg mulig å justere etter den enkelte ansatte, noe som bidrar til økt tilfredshet. Med denne funksjonen kan de tilpasse skranken til den enkelte ansattes høyde og de har i tillegg mulighet til å variere arbeidsstilling. Hvorvidt dette praktiseres er jeg usikker på, da en ytterligere heving av pulten vil medføre at de ender opp 20-30 cm over normal arbeidsstilling, noe som innebærer at det blir en unaturlig høydeforskjell mellom sjåfører og tollere. Denne funksjonen skulle vegvesenets ansatte i ekspedisjonen gjerne sett var brukt også i forbindelse med deres ekspedisjonsskranker. De mener dette ville økt brukskvaliteten på ekspedisjonsskrankene i og

med at hver enkelt skranke ville vært mulig å tilpasse til den enkelte ansatte. Dette ville bidratt til en bedre arbeidssituasjon for de ansatte og økt trivselen på jobb. I forbindelse med ekspedisjonsskrankene er det både hos vegvesenet og tollvesenet montert en glassvegg som skiller de ansatte fra sjåførene. Dette bidrar til økt sikkerhet og trivsel på jobb, da det hindrer sjåførene fra å lene seg over skranken for å se hva som skjer på andre siden, og i de verste tilfellene hindrer dette sjåførene fra å hoppe over skranken for å ”hjelp til”. Dette var noe de ønsket og fikk gjennomslag for i forbindelse med prosjekteringa av den nye kontrollstasjonen.

Tollvesenets ekspedisjonsområder inneholder et venterom for sjåfører. Dette rommet fylles opp veldig fort. Venterommet fylles opp som en direkte følge av antall biler på parkeringsplassen. Sett i forhold til venterommet, er altså parkeringsplassen for stor. Men sett i forhold til trafikken er parkeringsplassen alt for liten. Jeg mener at problemet kunne løses ved å øke effektiviteten med flere bemannede ekspedisjonsskranker. Det ville redusert ventetiden og oppholdet i venterommet ville blitt kortere. Resultatet av dette ville vært at venterommet ikke lenger var for lite i forhold til trafikken til kontrollområdet. Dersom ventetiden på venterommet var kortere ville ståtiden på parkeringsplassen vært kortere, og som en følge av dette, samt en strengere håndheving av bortvisning av de som praktiserer kjøre- og hviletidsbestemmelsene på parkeringsplassen, ville parkeringsplassen ikke nødvendigvis vært for liten.

Klimaanlegget på hele kontrollområdet har blitt kritisert under intervjuene for ikke å være effektivt nok. Det blir hevdet at når det er kaldt ute, er det kaldt inne, og likedan når det er varmt ute. Dette medfører at de ansatte lufter ekstra når det er varmt, og eventuelt bruker vifteovner for å få opp varmen når det er kaldt ute. Dette fører til at klimaanlegget fungerer i enda mindre grad, da det blir ”motarbeidet” av de ansatte. Hvorfor de ansatte gjør dette er åpenbart, og den eneste måten man vil bli kvitt den manuelle temperaturstyringen er ved å få klimaanlegget til å fungere som det skal. Dårlig temperaturstyring fører nok til mer misnøye med inneklimate enn det påvirker effektiviteten i stor grad, men det kan selvfølgelig også føre til redusert effektivitet i noen grad ved store forskjeller mellom ønsket og aktuell temperatur. Det som kan påvirke effektiviteten i noen grad for de som berøres av denne typen påvirkning er mangelen på pollenfilter. Dette medfører i forbindelse med vår- og sommermånedene at ansatte med pollenallergi får et uvennlig arbeidsmiljø, og at deres effektivitet blir redusert. Dette kan i verste fall medføre at enkelte ansatte ikke har mulighet

til å jobbe i de aktuelle lokalene til tider. For de fleste vil ikke dette medføre noe problem, men for de det gjelder kan det være alvorlig.

Skiltingen utendørs medfører ikke direkte hemmende effekter på de ansattes effektivitet i løsningen av sine arbeidsoppgaver, men det er en faktor som påvirker hele kontrollområdet. SKS er første stopp etter at utenlandske sjåførere kommer til Norge, men til tross for dette er de færreste skilt oversatt til andre språk i tillegg til norsk. Dette medfører at sjåførene ofte går feil. Man må kunne forvente at offentlige bygninger med en stor del utenlandske besøkende har oversatt viktige skilter til engelsk som minste krav. Som sagt er ikke dette av stor betydning for de ansatte som både snakker norsk og er kjent på kontrollområdet, men brukskvaliteten skal være høy for alle brukere av kontrollområdet, og dette medfører at også sjåførene, som jo er en stor del av brukerne, skal kunne orientere seg rundt på området. Dette innebærer utfordringer slik situasjonen er i dag.

Belysningen utendørs er dårlig over hele kontrollområdet. Grunnen til at det er dempet belysning på området er at arkitekten ønsket et spesielt uttrykk for hele kontrollområdet. Dette er lite hensiktsmessig da mye av arbeidet ved SKS gjennomføres på ettermiddag, kveld og natt. Dette medfører at spesielt vegvesenets inspektører må supplere med lommelykt for å kunne gjennomføre en tilfredsstillende kontroll av de kjøretøyene de stopper.

Fremkommeligheten ved brann påvirker ikke den daglige rutinen ved kontrollområdet, verken for ansatte eller andre brukere, og kan dermed ikke sies å hemme effektiviteten ved SKS. Men det er ikke effektiviteten alene som påvirker brukskvalitet, også trivsel er et viktig fokusområde. Selv om brannsikkerhet ikke påvirker trivselen og arbeidsmiljøet direkte, kan dårlig brannsikkerhet medføre misfornøyde ansatte som ikke føler seg trygge på kontrollområdet, og dermed indirekte påvirke arbeidsmiljøet og trivselen ved SKS. God brannsikkerhet vil være et viktig poeng for de fleste arbeidstakere, og for brukskvalitet generelt, da dette påvirker hvor trygt det er å bruke bygningene og områdene.

Både tollvesenet og politiet som er brukerne av tollvesenets kontrollhaller, er svært fornøyde med hallenes størrelse og utstyret som befinner seg der. De ble hørt da de kom med ønsker i forhold til størrelse og hvilket utstyr hallene skulle inneholde. De har fått to haller som er enkle og effektive i bruk og som egner seg til den bruken de er laget for. Jeg har ikke fått noen negative tilbakemeldinger på hallene i seg selv.

De åpne kontrollhallene er negative på flere måter. Da det står en del kostbart utstyr inne i kontrollhallene er disse mer utsatt for slitasje fra vær og vind enn de ville vært om de var plassert inne i lukkede kontrollhaller, og vedlikeholdsbehovet for utstyret øker dermed betraktelig. Noe av utstyret vil kunne være utsatt for både hærverk og tyveri, noe som vil medføre økte kostnader til reparasjon og eventuelt erstatning for ødelagt/ frastjålet utstyr. I tillegg medfører åpne kontrollhaller at de ansatte vil være utsatt for det samme været som utstyret, noe som kan bidra til lav trivsel og i noen tilfeller redusert effektivitet grunnet voldsomt vær. På grunn av åpne haller kan noe arbeid fra tid til annen bli innstilt på grunn av været da dette kan være farlig for de ansatte. Informantene nevnte også innsyn som en negativ faktor ved de åpne hallene. De er ikke avsperrert eller skjermet for innsyn. Det betyr at alle som er på kontrollområdet på det aktuelle tidspunktet for kontrollen kan titte inn og se hva som skjer. Dette blir av informantene sett på som en veldig negativ konsekvens av åpne haller, i likhet med hvordan vær og vind påvirker arbeidsforholdene i hallene og den ekstra belastningen været medfører for vedlikehold til utstyret. I én av hallene fungerer heller ikke varmekablene som planlagt, noe som medfører at gulvet blir isete og farlig om vinteren. Dette innebærer at både trivsel og brukskvalitet reduseres betraktelig da de ansatte ikke setter pris på å bli utsatt for unødig vær og vind, i tillegg til at det innebærer en økt risiko i forbindelse med arbeidet de gjør på grunn av is på gulvet.

Selv om alle de tre etatene har måttet godta modifikasjoner av sine ønsker i noen grad som en følge av samlokaliseringa, har samlokaliseringen totalt sett vært positiv. Dette gjelder spesielt mellom tollvesenet og politiet som opplever store fordeler ved å ha lokaler på samme område, da det er disse som samarbeider mest i utgangspunktet. De gjør mye av den samme jobben og opplever fordeler med å være lokalisert på samme område, da dette forenkler samarbeidet. Dette blir spesielt trukket frem av politiet, som også er veldig fornøyd med å ha kontorer i samme bygning som tollvesenet. Det ble nevnt av en informant at samarbeidet og samlokaliseringa ikke ville vært en like stor suksess for deres del om det ikke var for at de har kontorer så nærme tollvesenet.

Politiet er veldig fornøyd med å ha lokaler på SKS. Tilgangen til lokaler på grensa medfører at de nærmest hver dag har polititjenestefolk på kontrollområdet, noe som innebærer at de er mye nærmere om det skulle skje noe som krever politiassistanse ved en av de andre etatene. Effektiviteten i forbindelse med utrykning er altså forbedret. I tillegg har de i dag mulighet til å fullføre alt arbeidet med sakene i lokalene på Svinesund, og har ikke lenger noe behov for å returnere til politistasjonen i Halden for å for eksempel skrive rapport. Arbeidet er enklere og

mer effektivt utført, fordi de har lokaler og dermed kan være tilstede og gjøre hele jobben mens de er på Svinesund. Dette er de svært fornøyd med.

Fremtidsrettet

SKS fungerer godt slik situasjonen er i dag, men allerede ved innflytting merket man at parkeringsplassen for tungtransport var for liten. Dette vil neppe bedre seg med årene, og parkeringsplassen må kunne sies å være dårlig tilpasset en eventuell vekst i trafikken i de følgende årene.

Garderobeplassen var stor nok i forhold til antallet arbeidstakere da de tre etatene flyttet inn på SKS i 2005, men har med årene begynt å bli snau da antallet arbeidstakere er i kontinuerlig økning. I dag er situasjonen slik spesielt for tollvesenet at man ikke har mulighet til å tilby alle sine ansatte en garderobeplass, da disse må forbeholdes de som har arbeidsoppgaver som krever muligheter for å skifte klær, for eksempel de som jobber med fysisk kontroll av kjøretøyer. Kapasiteten er allerede sprengt, og med tanke på fremtiden ser ikke antallet arbeidstakere ut til å bli redusert med det første.

Antallet sluser i ”gjennomtrekken” er begrenset til tre stykker. Dette er i følge mine informanter hos politiet i minste laget for å takle fremtidige økninger i trafikkmengden som passerer SKS. Trafikkmengden har økt fra kontrollområdet åpnet i 2005, og per i dag ser det ikke ut som at trafikkmengden vil avta med det første. Informantene mente et antall på fem sluser hadde vært en mer fremtidsrettet plan for det nye Statlige kontrollområdet.

5.6 Vurdering av bekreftbarhet og troverdighet i evalueringen og funnene mine

Til tross for at jeg testet spørsmålene på forhånd var det ett spørsmål som ble litt vanskelig både for meg og informanten. Dette endret jeg der og da. Jeg noterte meg den nye formuleringen slik at jeg skulle stille spørsmålet på samme måte til de følgende informantene. Jeg kunne dermed sikre kravet til troverdighet i forbindelse med dette spørsmålet.

Alle informantene fikk de samme spørsmålene under intervjuene, bortsett fra politiet, som i tillegg til alle spørsmålene som var felles for de tre etatene, fikk to spørsmål som handlet om bruken av de nye lokalene og hvordan lokaler på grensa påvirker hyppigheten av kontroller. Grunnen til ekstraspørsmålene var at politiet tidligere ikke hadde egne lokaler på grensa.

Til tross for at jeg hadde en intervjuguide som jeg skulle følge, var det under de intervjuene hvor jeg hadde mange informanter samtidig, hos vegvesenet, vanskelig å følge intervjuguiden. Situasjonen under disse intervjuene var ofte den at én av informantene svarte på et spørsmål, samtidig som det kom innspill fra andre informanter om både det temaet og andre delvis relaterte temaer. Det ble en litt kaotisk situasjon, men jeg bestemte meg for å ta notater til diskusjonen som oppstod blant informantene. På den måten ville jeg absorbere ulike, så vel som like synspunkter om vegvesenets lokaler. Til tross for den uforberedte framgangsmåten som i praksis endte opp med å bli en variant av en workshop, har jeg fått informasjon om alle de aktuelle temaene jeg hadde bestemt meg for på forhånd. Totalt sett har jeg ikke tapt noe på å gjennomføre gruppeintervjuer på denne måten. Når det gjelder bekreftbarhet i forhold til denne fremgangsmåten, var de meningene som kom frem under gruppeintervjuene basert på erfaringer ved bruk av lokalene, og jeg er trygg på at andre ville fått de samme resultatene. Måten informantene kom inn på temaer var gjennom diskusjon av andre relaterte temaer eller mine innspill i forhold til de temaene jeg ønsket belyst. Den informasjonen jeg har fått tilgang på vil likevel kunne forandres gjennom tid, bruk av lokalene og endring av meninger, men hadde man spurt informantene direkte spørsmål til mine resultater er jeg trygg på at de ville svart det samme.

Mulige feilkilder som jeg ser kunne vært en påvirkende faktor er blant annet at de ansatte hadde både positive og negative erfaringer fra den gamle kontrollstasjonen på Svinesund. Dette vil de naturlig nok ta med seg inn i en vurdering av det nye kontrollområdet, noe som kan gi både ufortjent gode og ufortjent dårlige tilbakemeldinger på SKS. Optimalt sett skulle man vurdert det nye kontrollområdet objektivt, uten at de meningene som kommer fram under intervjuer og befaring er påvirket i for stor grad av manglene og de gode sidene ved de gamle kontrollstasjonene. Men i og med at det er mennesker som vurderer og de aller fleste har vært ansatt ved Svinesund så lenge at de også har opplevd gamle Svinesund, må man forsøke å jobbe rundt denne utfordringen, og forsøke å gjennomskue hvilke vurderinger som er i overkant farget av for eksempel veldig dårlige løsninger på den gamle kontrollstasjonen. Brukerne virket reflekterte i sine sammenlikninger av de to kontrollstasjonene, det var kun én informant som viste tegn til i overkant positiv omtale av SKS, noe jeg har tatt hensyn til i analysen. I tillegg var det én informant som jeg oppfattet som kritisk i mye større grad enn alle de andre informantene. Jeg har tatt inn over meg deres synspunkter og vurdert disse på lik linje med de andre informantene, men forsøkt å gjøre en videre vurdering av hvorvidt

dette er kritikk for kritikkers del og sterkt eierskap til prosjektet, eller om det er grunnlag i det som blir hevdet.

Et av intervjuene hos vegvesenet ble gjennomført i samme rom som de andre ansatte gikk inn og ut. Grunnen til at intervjuet ble gjennomført på denne måten var for å være i nærheten til ekspedisjonen om det skulle være behov for denne informanten til kontroll av kjøretøyer. Da det kun var tre inspektører på jobb, kunne en slik situasjon fort oppstå. En slik intervjusetting kan medføre at informanten holder tilbake meninger som ikke er sosialt akseptert. Mitt inntrykk av denne informanten og settingen er at informanten ikke ble nevneverdig påvirket av kollegaenes tilstedeværelse.

Gjennomføringen av gåturene ble ikke helt etter planen da jeg kun fikk én person til min disposisjon under hver av disse gåturene. Optimalt sett skulle det vært et antall arbeidstakere, helst med forskjellige arbeidsoppgaver og fra forskjellige nivåer i organisasjonen. Dette lot seg ikke gjøre, men jeg fikk gjennomført gåtur med personer som har god kjennskap til bruken av lokalene og hvordan de fungerer i bruk. Det ble lite diskusjon av brukskvaliteten, men jeg føler jeg fikk et godt innblikk i hva som fungerer og ikke fungerer i de forskjellige bygningene. Gåturen i vegvesenets lokaler ble gjennomført mellom to intervjuer og jeg fikk på den måten mulighet til å ta opp punkter fra gåturen med flere ansatte. Til tross for at gåturene ikke gikk etter planen føler jeg at jeg fikk et brukbart utbytte av rundene.

Jeg har gjennomført informasjonsinnsamlinga på en måte jeg er tilfreds med, og har så lagt det har vært mulig fulgt de retningslinjer jeg har satt meg for gjennomføringen. De unntak fra planen som har funnet sted underveis har blitt gjort med informasjonsinnsamlingas beste i tankene, og jeg føler meg trygg på at andre ville fått de samme resultatene som meg om de gjennomførte en liknende informasjonsinnsamling.

6. Videre forskning

Dersom jeg skulle gjennomført en helhetlig vurdering av SKS, ville jeg valgt å gjøre en kombinasjon av CSV og USEtool, med fokus på både hvordan prosjektet påvirker samfunnet rundt, i en lokal, regional og nasjonal setting, så vel som hvordan resultatet av prosjektet fungerer for brukerne. En kombinasjon av metodene vil sånn sett ta for seg prosjektet på både mikro- og makronivå.

7. Konklusjon

Hvordan fungerer det nye statlige kontrollområdet Svinesund sett i fra et brukerperspektiv?

Alle faktorene jeg har nevnt er viktige hver for seg og påvirker brukskvaliteten ved SKS i større eller mindre grad, i tillegg til trivselen blant de ansatte. Min oppfatning er at de fleste faktorene ikke reduserer effektiviteten til de ansatte i særlig grad. De ansatte kan være mindre fornøyde med løsningene og ønske de var annerledes, men totalt sett fungerer SKS godt med de løsningene som er valgt. Området kunne fungert enda bedre dersom man hadde et system som kunne ta unna et større antall trafikanter enn dagens system, og bedre belysning er en annen faktor som kunne bidratt til bedret effektivitet i arbeidsoppgavene, spesielt for vegvesenet.

I presentasjonen av styrker og svakheter som påvirker brukskvaliteten mest ved SKS, mener jeg at det er områdene utendørs som trekker inntrykket ned. Den eneste faktoren som ser ut til å ha noen direkte påvirkning på effektiviteten i arbeidet er dårlig belysning, da dette medfører at vegvesenet må bruke lommelykter på ettermiddag, kveld og natt for å kunne utføre arbeidet sitt med et tilfredsstillende resultat. Innendørs er det kun klimaanlegget som har stor nok påvirkning på innemiljøet til at det kan oppleves som hemmende for effektiviteten.

Effektmålet til prosjektorganisasjonen var synergisk samhandling mellom etatene. For å svare på i hvilken grad det ferdige prosjektet tilfredsstiller effektmålet har jeg i løpet av avhandlingen sett på synergieffekter i form av samarbeid, kunnskaps- og erfaringsdeling mellom etatene. Totalt sett er mitt inntrykk at samlokaliseringa har bidratt til økt samarbeid på tvers av etatene. Under informasjonsinnsamlinga kom det frem at etatene samarbeider mer og bedre nå enn de gjorde før, men at de også opplevde mer kunnskapsutveksling tidlig i samlokaliseringa enn de gjør nå. Det som kom frem under informasjonsinnsamlinga var at selv om samlokaliseringa legger til rette for kunnskapsutveksling, så er det hvor god tid de har som avgjør hvorvidt det skjer eller ikke. Situasjonen i dag er den at man ikke prioriterer kunnskaps- og erfaringsdeling mellom etatene, og at samlokaliseringa derfor heller ikke påvirker dette i noen særlig grad. Etatene sier seg positive til tiltak for mer kunnskaps- og erfaringsutveksling og lokalene legger tilrette for det, men tiden strekker ikke til og det blir nedprioritert.

Hvordan fungerer USEtool i andre kontekster enn det til nå er brukt i?

USEtool er et godt verktøy for å evaluere brukskvalitet i bygninger, det gir observatøren flere innfallsvinkler til bygningen, som kan bidra til å støtte opp under resultatene man kommer frem til under evalueringen. Noe man skal være bevisst på ved bruk av USEtool er at det også kan være et veldig ressurskrevende verktøy, og at det vil være lettere å benytte seg av hele verktøykassa dersom evalueringen er på bestilling fra organisasjonens ledelse.

Min ambisjon var å bruke hele verktøykassa som utgjør USEtool-metoden for å gjennomføre en helhetlig evaluering av SKS. I løpet av den første av de tre dagene på Svinesund innså jeg at dette ville bli vanskelig å gjennomføre som planlagt, da jeg ikke ville ha tilgang på alle nødvendige ressurser. Selv om jeg i min oppgave ikke hadde muligheten til å benytte alle metodene slik som jeg ønsket og hadde planlagt, er ikke dette synonymt med at jeg ikke har fått svar på mine spørsmål. Det har derimot gitt meg erfaringer i forhold til bruken av USEtool, evalueringer generelt og et innblikk i hvilke vurderingsmetoder jeg ser på som de viktigste å prioritere dersom tiden og ressursene er begrensede. Tilpasningene jeg gjorde på grunn av mangelen på tilgjengelige ressurser ble gjort med tanke på at jeg fortsatt måtte få et faglig utbytte av besøket, og få svar på hvordan de ansatte vurderer brukskvaliteten ved SKS. Dette mener jeg at jeg har fått til.

Dersom man ønsker å benytte USEtool til evaluering av brukskvalitet ved en bygning, men har begrenset med tid og ressurser og dermed kun har mulighet til å gjennomføre en ”USEtool light”, peker noen metoder seg ut som viktigere å prioritere enn andre:

- Intervjuer vil ofte være en av de viktigste metodene man har for å innhente informasjon. Under et intervju har man muligheten til å stille dybdespørsmål til informasjonen man har samlet inn ved hjelp av andre metoder, for eksempel gåturen og det som kom frem av informasjon under denne. Det gir også mulighet til å stille oppfølgingsspørsmål som klargjør og går dypere inn på hvorfor enkelte fasiliteter og funksjoner fungerer godt eller dårlig. Dersom man bruker intervjuer som et supplement til andre metoder vil man kunne oppnå et grundig bilde av bygningen som evalueres og hvorfor denne fungerer, og på bakgrunn av dette lettere kunne si noe om brukskvaliteten ved bygningen.
- Gåtur med flere deltakere samtidig vil også være en god metode for informasjonsinnsamling. Metoden er særlig egnet for å få brukerorientert informasjon om aktuelle mangler og behov, alternative løsninger de ser for seg og hvordan brukerne faktisk benytter fasilitetene. I tillegg har man muligheten til å innhente

informasjon som ellers vil være vanskelig å få tak i, da informantene kan bli minnet på tanker de har gjort seg om enkelte fasiliteters brukskvalitet tidligere, i større grad enn under et intervju som foregår på et avgrenset område.

Hvilke metoder man velger å inkludere vil avhenge av hva man ønsker å finne ut, hva man har tid til og hvilke ressurser som står til observatørens rådighet.

8. Litteraturliste

Concept (2011a) Om programmet. Tilgjengelig fra: www.concept.ntnu.no/om-programmet. (Hentet: 14.10.2011)

Concept (2011b) Concept-rapport nr 26: Politisk styring, lokal rasjonalitet og komplekse koalisjoner. Samlede vedlegg. Tilgjengelig fra: http://www.concept.ntnu.no/Publikasjoner/Rapportserie/Ferdig_NORSK%20VERSJON%20VEDLEGG.pdf. (Hentet 30.5.2012)

Concept (2007) Effektvurdering av store statlige investeringsprosjekter. Tilgjengelig fra: <https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:KqLZ92Mu7IYJ:www.concept.ntnu.no/Publikasjoner/Rapportserie/Concept%2520rapport%252019%2520Effektvurdering%2520sluttredigert%2520eng.pdf+ex+post+evaluering&hl=no&gl=no&pid=bl&srcid=ADGEESgAXPw4TxSuwSUVK4wSajaa48FVNxRJvfANYjlGd6I7rQhCTslAlqe6l6daCm-zs7x6zaHntnMZTVkheftxLiTemortfoOANCzGyXmZopSQSbrV-jqv7uR2SI6aNP7sy6XnxB&sig=AHIEtbQbRW1CWTi0qvaMyUEdQ3kWOHMDXQ>. (Hentet 24.5.2012)

Ergonomiske krav til arbeid med dataskjerm i kontormiljø – Del 11: Veiledning om brukskvalitet NS-EN ISO 9241-11:1998(E) Standard Norge

Fenker, M. (2008) Towards a theoretical framework for usability of buildings. In CIB Report 316: Usability of Workplaces: Phase 2, pp. 14-23. International Council for Research and Innovation in Building and Construction (CiB), CiB General Secretariat, Rotterdam.

Fdvnytt.no (2010) Evalueringshåndbok. Tilgjengelig fra: <http://www.fdvnytt.no/article/20100511/NYHETER/100519998/1008&ExpNodes=1002>. (Hentet 14.10.2011)

Finansdepartementet (2005) Veileder til gjennomføring av evalueringer. Tilgjengelig fra: https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:S7JYdJ7u30QJ:www.regjeringen.no/upload/FIN/Vedlegg/okstyring/Veileder_til_gjennomf%25C3%25B8ring_av_evalueringer.pdf+ex+post+evaluering&hl=no&gl=no&pid=bl&srcid=ADGEESjQMkp-Qio0NVplywabMWy52bD5EpLthMqZc8DLsa26qJEE89hIz1livGOa07zJZkY6BILc9i_Uei3Wt7TR8IARQc_vbNiFi2t4B347KVukopDqdczGmASjRfOxOUkDdnrj6z9&sig=AHIEtbR7bCSlinn336QYBhwyn2ZKzbytw. (Hentet 16.12.2011)

Gjestland, M. (2000) Programmering av byggeprosjekter. Rapport. Trondheim: NTNU og SINTEF.

Halvorsen, K. (2008) Å forske på samfunnet. 5. utgave. Oslo: Cappelen Akademisk.

Hansen, G. K., Blakstad, S. H., Knudsen, W. og Olsson N. (2010) Usability walkthroughs. CIB W111: Usability of workplaces – phase 3

Hansen, G. K., Blakstad, S. H., og Knudsen, W. (2009) USEtool Evaluering av brukskvalitet. Håndbok. Trondheim: NTNU og SINTEF.

Norsk helseinformatikk (2009) Har det best innendørs. Tilgjengelig fra:

<http://nhi.no/foreldre-og-barn/ungdom/sykdommer/pollenallergi-a-leve-med-17608.html>.

(Hentet 22.5.12)

OECD/ DAC (2002) Evaluation development co-operation. Tilgjengelig fra:

<http://www.oecd.org/dataoecd/12/56/41612905.pdf>. (Hentet 16.12.2011/ 28.5.2012)

Olsson, N. (26.8.2011) ”Teori- og metodeforelesning”. Upublisert paper publisert på forelesning ved NTNU, Trondheim.

Regjeringen (1998) NOU 1998:6. Tilgjengelig fra:

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/fin/dok/nouer/1998/nou-1998-6/8/1.html?id=418592>.

(Hentet: 14.10.2011)

Regjeringen (2003) St.prp. nr. 1 kap. 1630 Tiltak for å styrke statlig økonomi- og prosjektstyring. Tilgjengelig fra:

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/fin/dok/regpubl/stprp/20032004/stprp-nr-63-2003-2004-/3/15.html?id=290475>. (Hentet 26.3.12)

Ringdal, K. (2007) Enhet og mangfold. 2. utgave. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS

Samset, K. (2003) Project Evaluation – making investmenst succeed. Trondheim: Tapir Academic Press

Samset, K. (2008) Prosjekt i tidligfasen. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag

Statens Vegvesen (2005) Fakta om nytt Statlig kontrollområde ved Svinesund. Tilgjengelig fra:

http://www.vegvesen.no/s/region_ost/prosjekter/svinesundsforbindelsen/faktablad/faktaark.doc. (Hentet: 14.10.2011)

Statsbygg (2011) Statlig kontrollområde Svinesund. Tilgjengelig fra:

http://www.statsbygg.no/prosjekter/prosjektkatalog/641_Svinesund/html/info/prosjektadm.html. (Hentet 14.10.2011)

Statsbygg (2004) Årsberetning 2004. Tilgjengelig fra:

<http://aarsberetning2004.statsbygg.no/index056d.html>. (Hentet: 14.10.2011)

Store norske leksikon (2009) Evaluering. Tilgjengelig fra: <http://snl.no/evaluering>. (Hentet 13.4.12)

Tollvesenet (2012) Om tollvesenet. Tilgjengelig fra:

http://www.toll.no/templates_TAD/Subject.aspx?id=66230&epslanguage=no. (Hentet 25.3.12)

Vedlegg

Vedlegg 1

Intervjuguide

Tilfredshet med de nye lokalene

Jeg vil forsøke å belyse hvorvidt de ansatte er fornøyde med bygget og området, de må gjerne ha småting de ønsker endret, men hovedsaken her er ikke om de helst skulle hatt en annen farge på veggene på toalettene, men om de i en generell vurdering vil si at de er tilfreds med resultatet. Jeg vil også forsøke å få frem hva som eventuelt kunne vært gjort bedre opprinnelig, eventuelt som kan utbedres nå i etterkant, men som i seg selv ikke er så graverende at det drar hele prosjektet med seg ned til en følelse av utilfredshet og ansatte som er misfornøyd med bygg og området.

Opplevde synergieffekter i de nye lokalene

Prosjektets effektmål var i følge Statens Vegvesen (2005 s. 1) å "... utnytte hverandres fagkunnskap i egne kontrolloppgaver på en unik måte på grunn av nærheten til hverandre." Her er det interessant å se på hvordan de ansatte vurderer oppnåelsen av effektmålet.

Ulemper med de nye lokalene

Mye av det man så på som begrensninger eller ulemper i de gamle lokalene har blitt adressert og håndtert i prosjekteringen av det nye kontrollområdet, men finnes det eksempler på områder som enten ikke har fått den nødvendige fokus eller som har blitt uteglemt i prosjekteringen (kanskje fordi det ikke var et problem ved de gamle lokalene) og at man dermed har endt opp med en lik eller dårligere løsning enn den man var vant til fra de gamle lokalene? Dette er problemstillinger som søkes belyst. Jeg vil også søke klarhet i om det finnes ulemper ved andre sider av prosjektet, for eksempel på grunn av samlokaliseringa. Man kan se for seg at samlokalisering kan medføre både positive og negative virkninger for alle de berørte etatene og funksjonene hos hver enkelt etat. Det er lite trolig at alt vil være plankekjøring når tre etater skal inn under samme tak og dele forskjellige funksjoner.

Forbedring fra de gamle lokalene

Når man initierer et nybygg slik som i tilfellet med statlig kontrollområde Svinesund vil man forvente store forbedringer fra de gamle lokalene som gjerne er gamle, dårlig tilpasset dagens aktiviteter og besøkstall og lite effektive i bruk. Jeg vil søke å trekke frem de forbedringene de ansatte er mest fornøyd med. Forbedringene vil kanskje bære preg av at denne oppgaven/forholdet var veldig dårlig i de gamle lokalene, og i en slik setting vil selv små forbedringer som viser at de prosjekterende tenker på de ansatte kunne gi like stor effekt som en forbedring i seg selv (Hawthorneeffekten). I tillegg kan man i enkelte tilfeller oppleve at de ansatte er kritiske til en løsning, men som viser seg å være veldig positiv når den blir tatt i bruk på riktig måte. Men som regel vil de ansatte ha en klar formening og mest sannsynlig også en klar forståelse av hva som faktisk vil kunne fungere, de er tross alt godt kjente med

den jobben de skal gjøre, og kan mest sannsynlig se det ganske fort om noe vil fungere eller ikke.

Forventninger til de nye lokalene

Når man får bygget et nytt område, og kun har de gamle, dårlig tilpassa, lite effektive og ikke minst for små lokalene å sammenlikne med er det naturlig at man skaper seg forventninger til de nye lokalene. Dette vil man gjøre både basert på forventningene om at et nytt bygg skal være fint, osv, men informasjonen fra prosjekteringsgruppa og ledere som deltar på informasjonsmøter vil bygge opp under forventninger og kan skape skyhøye forventninger til de nye lokalene. Hva forventet de ansatte og ble disse forventningene tilfredsstilt med de nye lokalene?

Aktiviteter

Er bygningene og området egnet for den typen jobb de skal gjøre, eller har man lagt feil type arbeid til grunn, glemt av arbeidsoppgaver som trenger tilpasning eller undervurdert viktigheten av forskjellige installasjoner? Her vil det også være naturlig å dra inn hvorvidt bygningene hindrer effektivt arbeid.

Arealutnyttelse

I denne koden vil jeg se på hva informantene mener om de avsatte arealene; er de for små, for store eller passe store for den aktiviteten som skal utføres i det aktuelle lokalet. Selv om problemet som regel vil være at arealer er for små, vil det i noen sammenhenger være tilsvarende upraktisk at arealene er for store. Dette kan blant annet påvirke hvor effektivt de ansatte kan utføre arbeidsoppgavene sine.

Lydnivå

Statlig kontrollområde Svinesund ligger relativt nærme E6 noe som kan bidra til et høyt lydnivå, i tillegg er det ofte mange biler ute på parkeringsplassen og mennesker som står utenfor bygningene og røyker. Det vil i noen sammenhenger være veldig stor pågang ved de forskjellige ekspedisjonsskrankene, og det vil da være av interesse å se om dette er forstyrrende for de ansatte, eller om man har tatt hensyn til dette og sørget for så god lydisoleringen at dette ikke er noe problem.

Helseplager

Er bygningene og installasjonene utformet på en slik måte at de fremmer de ansattes helse. Dette kan være luftinntak og ventilasjonsanlegg, gulver som er gode å stå og gå på. Hev-/senkbare skranker. Luftinntak høyt oppe slik at man ikke trekker inn eksos- og røyklukt. Området er lokalisert veldig nærme E6 og både eksos og partikler virvlet opp eller pigga opp av bilene kan være ubehagelig og helseskadelig for både friske og astmatikere.

Spørsmål til alle informantene

(Generelle spørsmål, bør ikke kunne besvares med ja/nei)

Formålet er å vurdere hvor godt prosjektet fungerer sett ifra et brukerperspektiv, alle tre etatene omfattes.

Oppvarming

Hva er din nåværende stilling?

Hvor lenge har du jobbet hos tollvesenet/vegvesenet/politiet?

Har du jobbet på Svinesund siden før nybygget? I de gamle lokalene?

I hvilken bygning på området holder du til?

Bruker du også andre bygninger/områder? Hvilke?

Fornøyd

Er du fornøyd med egen arbeidsplass?

Hva er du fornøyd med?

Hva er ikke tilfredsstillende?

Er det faktorer ved arbeidsplassen som hemmer/fremmer effektivt arbeid?

(nærhet/avstand til andre funksjoner)

(Personalets/besøkendes aktiviteter)

Hva kunne man gjort for at du skulle kunne utføre arbeidet ditt mer effektivt?

Er det noen tiltak man kunne gjort i forbindelse med bygningen for å gjøre arbeidsoppgavene dine lettere?

I hvor stor grad er du fornøyd med det nye statlige kontrollområdet?

Hvorfor er du fornøyd/misfornøyd med det nye statlige kontrollområdet?

Trivsel

Trives du i de nye lokalene?

Er det noe som kunne vært gjort/organisert/lokalisert på en annen måte som ville ført til at du hadde trivdes bedre?

Synergieffekter

Gir samlokaliseringen noen fordeler for de ansatte, deg spesielt?

Vil du si deg enig i at dere utnytter hverandres fagkunnskap?

I større eller mindre grad enn tidligere? På hvilken måte?

Hvilke effekter har samlokaliseringen medført?

Hva er positivt/negativt med samlokaliseringen?

Opplever du samlokaliseringen som tidsbesparende for dere/publikum?

Er du fornøyd med samlokaliseringen?

Involvering

Vil du si at de ansatte ble involvert/hørt da man prosjekterte den nye tollstasjonen?

Vet du eller har du inntrykk av at publikum ble involvert/hørt da man prosjekterte den nye tollstasjonen?

Forbedringer

Hvilke forhold har blitt forbedret for etatene og for brukerne av tjenestene i de nye lokalene sammenliknet med de gamle lokalene?

Forventninger

Hva forventet du som bruker av det nye kontrollområdet?

Hvilken nytte forventet du som bruker?

Ble forventningen innfridd?

Hva mener du er viktig for effektivitet og måloppnåelse?

Hva er de største hinderne for dette i dag, hva ville du endret på?

Aktiviteter

Alle aktiviteter: er det mulig å utføre de nødvendige oppgaver/aktiviteter i lokalene?
(Personalets/besøkendes aktiviteter)

Hvordan vurderes utstyr og innredning for å utføre oppgavene på en god og effektiv måte?
(Personalets/besøkendes aktiviteter)

Hvordan påvirker funksjonenes plassering i enheten effektiv flyt i arbeidet?
(tidsdisponering, intern forflytning, transport, uro og støy)

Hvordan fungerer støttefunksjoner som avfallshåndtering, matservering, vareforsyning, vask av utstyr/kontrollhall.?

Er det er avsatt tilstrekkelig plass til støttefunksjoner i eller nær enheten og om logistikken knyttet til støttetjenestene er godt løst?

Arealutnyttelse

Er arealmengden riktig til den aktuelle bruken?

Er det god nok plass til aktiviteter og utstyr, men ikke for mye?

Sambruksmuligheter

Aktuelt dersom det er lokaler som ikke benyttes på fulltid av en enhet (politi).

Er det sambruk på lokalene i dag?

Er det en reell mulighet for sambruk på lokalene?

Eller er det effekter av utforming, planløsning evt annet som hindrer sambruk?

Kunne sambruk vært en hensiktsmessig løsning?

Generell vurdering

Har du opplevd, eller vet du om andre som har opplevd helseplager som følge av bygningen/interiør?

Spørsmål til politiet

Hvor mye har lokalene på Svinesund vært i bruk?

Har det ført til hyppigere kontroller?

Har lokalene på grensen ført til at arbeidet nå er lettere å utføre?

Hvorfor er arbeidet på grensen lettere å utføre? Hvorfor er ikke arbeidet lettere å utføre?

Har lokalene blitt brukt av andre slik man forutsatte? Andre divisjoner i politiet som UP, UD?



Saksbehandler
Helge Gravås
Telefon

**MASTEROPPGAVE I STUDIEPROGRAMMET MASTER I EIENDOMSUTVIKLING OG
FORVALTNING**

for

Masterstudent : Anne Trømmald Kolstad

Fagområde Eiendomsutvikling og forvaltning:

Utleveringsdato: 10.01.2012

Innlevering: 05.6.12

Tittel Evaluering av brukskvalitet ved statlig kontrollområde
Srinesund.

Formål

Evaluere om bygningene hemmer eller fremmer
arbeidet ved statlig kontrollområde Srinesund, ved hjelp
av USEtool.

Følgende hovedpunkter skal behandles:

- 1.
- 2.
- 3.

Nils Olsson
veileder.

Gerd K Hansen
leder studieprogrammet