

På jobb med kamera som publikum

En studie av videoovervåkningen betydning for bensinstasjonsansatte

Stian D. Kringelbotn

Hovedfagsoppgave i sosiologi
Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi
Universitetet i Oslo
September 2004

Forord

Et langt arbeid er over. Jeg vil spesielt takke min hovedveileder Elling Borgeraas og min biveileder Heidi Mork Lomell for god veiledning. Jeg vil også takke Arvid Fennefoss og Dag Wiese Schartum for hjelp i en tidlig fase av arbeidet. En spesiell takk rettes til dem som har stilt opp til intervju, eller som på andre måter har bidratt til at intervjuundersøkelsen lot seg gjennomføre.

Oslo, september 2004

Stian D. Kringlebotn

Sammendrag

Bruken av overvåkningsteknologi er økende i vårt samfunn, også på arbeidsplassene. Denne oppgaven tar for seg en bit av dette, nemlig videoovervåkning av bensinstasjoner. Oppgavens problemstilling er: ”Hvilken betydning har videoovervåkingen for bensinstasjonsansatte?” Som teoretisk fundament har jeg valgt Erving Goffmans teori om hvordan aktører forholder seg til sine omgivelser. Det er mulig å trekke paralleller mellom hvordan mennesker forholder seg til andres innsyn rent generelt, og videoovervåkingen som en form for innsyn. Goffmans begrep ”publikum” har derfor en sentral rolle i denne oppgaven. Til grunn for besvarelsen ligger en intervjuundersøkelse. Jeg har intervjuet 13 bensinstasjonsansatte fordelt på 4 stasjoner i Oslo. Innfallsvinkelen for problemstillingen er altså hvordan de ansatte selv beskriver sin situasjon.

Oppgaven slår hull på en forestilling om at det eneste videoovervåking har å si for ansatte er at de får en sikrere arbeidsplass, og at overvåkingen gir en følelse av trygghet. Trygghet og sikkerhet er en meget vesentlig del av bildet, men det er langt fra hele bildet, noe de fremlagte funn og konklusjoner vil vise.

Bevarelsen av problemstillingen kan grovt sett deles i to deler. Den første går inn på en del konkrete felter hvor videoovervåkingen viser seg å ha noe å si for de ansatte. Hovedfeltene denne oppgaven beskriver, er trygghet/ sikkerhet, mistenkeliggjøring, bevissthet, adferd/ handling og privatliv. Hva informantene beskrev at videoovervåkingen har å si for dem på disse feltene varierte en del, men det var mange likhetstrekk. Et viktig poeng er at hva videoovervåkingen har å si for den enkelte, henger sammen med deres oppfatning av overvåkingen, i særlig grad deres tanker om sjefens motiver og bruk av opptakene.

I den andre delen av besvarelsen løfter jeg blikket fra de konkrete feltene og ser nærmere på hva som mer generelt karakteriserer den betydning videoovervåkingen har for informantene. Dette berøres i analysens siste del. Det er interessant at nesten alle informantene vurderer at de positive sidene ved overvåkingen overgår de negative. Et viktig poeng videre er at hvilken betydning videoovervåkingen har, kan deles i to kategorier, to aspekter ved overvåkingen, hvor trygghet og sikkerhet står for den ene, mens det resterende (knyttet til det å oppleve seg som et objekt for overvåkingen) står for den andre. Disse to aspektene ved overvåkingen kan brukes som utgangspunkt for en gruppeinndeling av informantene etter

hva som kjennetegner den betydningen videoovervåkningen har for den enkelte. Inndelingen viser at videoovervåkningens betydning for flesteparten kan beskrives som tosidet, mens betydningen for et mindretall enten kun er knyttet til et trygghets- og sikkerhetsaspekt, eller at videoovervåkningen fortøner seg som relativt uvesentlig. I analysens siste del ser man at noe av det mest karakteristiske ved videoovervåkningens betydning, er at den har en publikumsfunksjon. Videoovervåkningen som en form for publikum har klare likheter med et publikum i vanlig forstand, men også vesentlige ulikheter. For forståelsen av videoovervåkningens betydning er det derfor viktig å beskrive hva som kjennetegner overvåkningen som publikum, og ikke minst: At det medfører noe, en viss disiplinerende effekt, og at det også vedrører beskrivelsen av arbeidssituasjonen i forhold til begrepene ”frontstage”/ ”backstage”.

Innholdsfortegnelse

Forord	I
Sammendrag.....	II
Innholdsfortegnelse.....	IV
1. Innledning	1
1.1. Overordnede valg og perspektiver	2
1.2. Valg av teori og metode	3
1.3. Problemstilling og begrepsavklaring.....	4
1.4. Oppgavens struktur	6
2. Teori.....	8
2.1. Innledning	8
2.2. Livet som teater: Grunnprinsippene i sosial samhandling	9
2.3. Aktørenes mål og midler.....	9
2.4. Publikum	10
2.5. Opptreden og spill.....	11
2.5.1. <i>Kynisme, bevissthet og vane</i>	12
2.5.2. <i>Publikums evne til å forstå opptreden</i>	15
2.6. Roller	15
2.7. Frontstage og backstage	17
2.8. Situasjonen opptreden skjer i	18
2.9. Oppsummering og relevans for oppgaven	19
3. Metode	21
3.1. Innledning	21
3.2. Metodevalg	21
3.3. Intervjuguiden	22
3.4. Valg av objekter, oppretting av kontakt og videre rekruttering	24
3.5. Informantene og stasjonene.....	26
3.6. Intervjuene	27
3.7. Transkribering, systematisering og sitater	28
3.8. Analysen	29
3.9. Datamaterialets reliabilitet, validitet og generaliserbarhet.....	30
3.9.1. <i>Datamaterialets reliabilitet</i>	31
3.9.2. <i>Validitet</i>	33
3.9.3. <i>Generaliserbarhet</i>	33
4. Overvåkingen.....	35
4.1. Innledning	35
4.1.1. <i>Fokus</i>	36
4.1.2. <i>Forestillinger, ikke fakta</i>	36
4.2. Informasjon om videoovervåkingen.....	37

4.3.	Kjennskap til videoovervåkingsutstyret	38
4.3.1.	<i>Opptakene</i>	39
4.4.	Motivasjonen for å ha og bruke videoovervåking	40
4.4.1.	<i>Det delte motiv</i>	41
4.4.2.	<i>Motivet for å overvåke de ansatte</i>	41
4.4.3.	<i>For de ansattes sikkerhet</i>	42
4.4.4.	<i>Økonomiske tap</i>	42
4.4.5.	<i>Hvis noe spesielt skulle skje</i>	43
4.4.6.	<i>Et multi purpose-tiltak</i>	43
4.5.	Bruken av videoovervåkningen, generelt.....	44
4.6.	Bruk av overvåking som vedrører de ansatte	46
4.6.1.	<i>Generelle antagelser om sjefenes bruk</i>	46
4.6.2.	<i>Forhold som kan føre til at opptakene blir sett på</i>	47
4.6.3.	<i>Konkret kjennskap til bruk</i>	47
4.6.4.	<i>Informantenes resonnementer</i>	49
4.6.5.	<i>Usikkerhet om videoovervåkningen lovlig kan brukes mot ansatte</i>	49
4.7.	Andre muligheter for ”overvåking”	50
4.8.	Oppsummering.....	51
5.	Trygghet versus mistenkeliggjøring.....	53
5.1.	Innledning	53
5.2.	Sikkerhet og trygghet	54
5.3.	Utsatt og utrygg?	54
5.4.	Troen på at overvåkningen bedrer sikkerheten	56
5.5.	En følelse av trygghet?.....	58
5.5.1.	<i>Følelse av trygghet mot ran eller andre farlige situasjoner</i>	58
5.5.2.	<i>Videoovervåking som et argument</i>	59
5.5.3.	<i>Andre trygghetsfaktorer</i>	60
5.6.	”Så kan de i hvert fall se på videoen at jeg har ikke gjort det”	61
5.7.	Mistenkeliggjøring og manglende tillit	63
5.8.	Overvåking som tillitserstating	64
5.9.	Grensene for aksept og forståelse	66
5.10.	Kjennskap til sjefen og erfaring med bruken av videoovervåking	68
5.11.	Overvåkingsutstyret	69
5.12.	Oppsummering.....	70
5.12.1.	<i>Trygghet og sikkerhet</i>	70
5.12.2.	<i>Mistenkeliggjøring og manglende tillit</i>	71
5.12.3.	<i>Trygghet/ sikkerhet versus mistenkeliggjøring/ manglende tillit</i>	72
6.	Bevissthet.....	73
6.1.	Innledning	73
6.2.	Generelt.....	74

6.3.	Et tema på arbeidsplassen?.....	75
6.4.	Situasjoner hvor de ansatte blir bevisst overvåkning	76
6.4.1.	<i>Handlinger sjefen trolig ikke liker.....</i>	77
6.4.2.	<i>Handlinger som kan lett kan misforstås</i>	78
6.4.3.	<i>Situasjoner som kan se rare eller komiske ut</i>	78
6.4.4.	<i>Situasjoner som oppleves som farlige eller skulme</i>	79
6.4.5.	<i>Fellestrekk</i>	79
6.5.	Bakgrunn for variaser.....	79
6.5.1.	<i>Rundere i kantene</i>	80
6.5.2.	<i>Ønske om å opprette et inntrykk.....</i>	81
6.6.	Oppsummering.....	81
7.	Adferd og privatliv	83
7.1.	Innledning	83
7.2.	Handlinger preget av overvåkning	83
7.2.1.	<i>Begrensninger</i>	84
7.2.2.	<i>Fokus</i>	84
7.3.	Et mindre tilgjengelig tema	85
7.4.	Funn	86
7.4.1.	<i>Handlinger preget av overvåkning i kamerasonen.....</i>	87
7.4.2.	<i>Bruk av områder som ikke er dekket av kamera.....</i>	89
7.5.	Omfang	92
7.6.	Hvorfor ta hensyn til at overvåkning?	93
7.6.1.	<i>Forsikring mot det usannsynlige</i>	94
7.6.2.	<i>Å unngå det verste.....</i>	94
7.6.3.	<i>Betydningen av ett inntrykk.....</i>	95
7.6.4.	<i>"som de Big Brother-menneskene" C-4.....</i>	95
7.6.5.	<i>Ingen framtidig karriere, kun for å tjene penger.....</i>	95
7.7.	Frihet i arbeidssituasjonen og privatliv på jobb	97
7.7.1.	<i>Hvorfor så uproblematisk?.....</i>	99
7.8.	Oppsummering.....	100
8.	Store linjer.....	102
8.1.	Innledning	102
8.2.	Heller eksisterende videoovervåkning enn ingen videoovervåkning	102
8.3.	Videoovervåkningens to ansikter og informantgrupper	104
8.3.1.	<i>Informantgrupper.....</i>	105
8.3.2.	<i>Uvesentlig.....</i>	107
8.3.3.	<i>Trygghetsbasert betydning</i>	109
8.3.4.	<i>Tosidig betydninger.....</i>	109
8.4.	Et viktig element i arbeidshverdagen?	110
8.5.	Bakgrunn for hva videoovervåkning får å si	111

8.6.	Kamera som publikum: Teoretisk forståelse av videoovervåkning og dens betydning for ansatte...	112
8.6.1.	<i>Videoovervåkning som medium</i>	113
8.6.2.	<i>Asymmetrisk kommunikasjon</i>	113
8.6.3.	<i>Kommunikasjonsbarrierer og de tilstedeværende</i>	114
8.6.4.	<i>Potensiell delvis tilstedeværelse</i>	116
8.6.5.	<i>Disiplinering gjennom innsyn</i>	117
8.6.6.	<i>Panoptikon</i>	118
8.6.7.	<i>Frontstage og backstage</i>	123
8.6.8.	<i>Oppsummering: Kamera som publikum</i>	126
9.	Avslutning	128
	Litteraturliste:	130
	Vedlegg 1. Intervjuguide	132

1. Innledning

Det er lenge siden videoovervåkning var noe uvanlig, noe en kun så i banker eller på postkontorer. Nå finnes det på utsiden av kontorbygg, på busser, i handlesentre, i garasjeanlegg, på gaten og i nærbutikken. Det vites ikke hvor mange overvåkningskameraer det er i Norge, og Datatilsynet regner med at kun en av ti som setter opp overvåkningskameraer melder i fra, slik loven krever. Kanskje uventet for mange av oss, men Oslo er sammen med London blant Europas mest overvåkede byer¹. For svært mange, i hvert fall i urbane strøk, er kameraovervåkning blitt noe dagligdags.

Ikke bare fra bybildet, men også fra nyhetene kjenner en videoovervåkning. Det vises bilder fra overvåkningskameraene, for eksempel ved nyhetsdekning av ran. Videoovervåkingen kan ha en nytteverdi for politiet. Opptakene kan gi et signalement av gjerningsmenn og bilder eller filmsnutter kan kringkastes i media som et ledd i politiets søken etter tips fra publikum. I større kriminalsaker samles gjerne overvåkningsopptak inn fra et avgrenset geografisk område, noe som sammen med vitneobservasjoner kan brukes for å få puslebrikkene på plass om bevegelser rundt åstedet i det aktuelle tidsrommet².

I den offentlige debatt er ulike former for overvåkning et tema som til stadighet dukker opp. Det kan være snakk om videoovervåkning, romavlytting eller arbeidsgiveres mulighet til å lese ansattes e-post. På den ene siden står hensynet til sikkerhet og muligheten til effektivt å oppklare eller avverge kriminalitet, hensynet til økonomiske og kommersielle interesser, eller for den del, overvåkning av ansattes arbeidsmoral. På den annen side står hensynet til personvern, rettssikkerhet og ”privatlivet fred”.

Mange former for overvåkning begrunnes med forebygging og oppklaring av kriminalitet og at det gir trygghet. Et kjennetegn ved mange typer overvåkning er at den også er brukbar til andre formål, formål og motiver som nok generelt oppleves som langt mindre legitime. Ikke alle sider ved overvåkning oppfattes som positive - i hvert fall ikke for alle grupper. Grensen for det akseptable, eller for den del det lovlige og ulovlige, fremstår nok for mange som

¹ For sannsynlig andel som overholder meldeplikt samt kameratetthet i Oslo sammenliknet med andre steder, se ”Krafttak mot ulovelig overvåkning”, Aftenposten 19. juli 2004, side 4.

² Ett nylig eksempel er ”Stavngerranet”. Se ”Sjekker hundrevis av videotimer”, VG's nettavis 30.juni 2004.

diffus. Dette gjelder ikke minst for det som er denne oppgavens tema: Overvåkning innenfor rammen av en arbeidsplass.

Innføring av ulike former for teknologi har forenklet mange arbeidsoppgaver. Samtidig har dette også økt potensialet for overvåkning (for eksempel spesifiserte telefonregninger, datalogger, e-post, kameraovervåkning), og Datatilsynet har merket en økning i henvendelser fra ansatte som opplever sitt personvern krenket. I 2002 var kameraovervåkning et av fire områder Datatilsynet fokuserte på. Det ble foretatt tilsyn i en del byer. Tilsynene avdekket flere tilfeller av at ansatte ble overvåket. For eksempel oppdaget man overvåkning av spise- og pauserom, skjult overvåkning, og overvåkning som, i tillegg til å avdekke mulig kriminalitet, var blitt brukt til å kontrollere om de ansatte utførte arbeidet på en tilfredsstillende måte. (Datatilsynet 2003:7,19,26, 28)

1.1. Overordnede valg og perspektiver

Denne oppgaven ser nærmere på en bit av det vi kjenner av teknologisk overvåkning i vårt samfunn: Hva èn type overvåkning i èn sektor av næringslivet har å si for èn av de involverte partene. Overvåkningstypen er *videoovervåkning*, stedene er *bensinstasjoner* og temaet er *hva videoovervåkingen har å si for de ansatte som jobber der*. En kunne kanskje kalt det ”et lite hjørne av en stort felt”? På mange måter er det også riktig, men samtidig er det forhåpentligvis også noe mer.

I denne forbindelse ønsker jeg å trekke frem en av grunnene for å velge nettopp videoovervåkning og bensinstasjoner: Jeg ønsket at oppgaven skulle dreie seg om noe som hadde en slags allmenn karakter. Jeg tenker her på et typisk trekk ved mange typer overvåkning, nemlig at de er preget av motstridende hensyn, og at teknologien også innebærer en mulighet for bruk til flere formål enn de mest umiddelbare. Et nesten allment akseptert hensyn til trygghet og sikkerhet på den ene siden, står i motsetning til andre hensyn og mulige betydninger av overvåkingen. Det var derfor et poeng å velge et felt hvor denne tosidigheten var aktuell. Nettopp fordi feltet jeg har valgt har karakteristika som kan sees igjen i andre overvåkingssituasjoner, håper jeg at oppgaven kan kaste lys over mer enn ”et lite hjørne av et stort felt”.

Kap. 1. Inndeling

Når det gjelder bensinstasjoner er sikkerhet og trygghet viktig. Samtidig er det også en næring hvor overvåkningen, i hvert fall i prinsipielt, også kan ha andre hensikter, for eksempel i forhold til intern kontroll og arbeidsmoral. At mye svinn fra arbeidsplasser (rent generelt) skyldes ansatte, er en kjent sak. Som beskrevet tidligere, har Datatilsynet gjennom sine tilsyn bekreftet at overvåkning av ansatte faktisk forekommer.

Det lå også andre preferanser bak mitt valg. Noe av det jeg selv har opplevd som spesielt interessant å lese av sosiologisk litteratur er studier av det hverdagslige, og jeg ønsket at hovedfagsoppgaven skulle omhandle noe dagligdags, noe alle kjenner. Jeg har derfor søkt bort fra ”det nyeste”, det spektakulære eller outrerte, selv om det nok kunne gitt vel så ”spennende” eller oppsiktsvekkende funn. Både videoovervåkning og bensinstasjoner er noe som passer inn i dette, hverdagslig og kjent for de fleste. Det er heller ikke en bransje hvor videoovervåkning er noe nytt.

Hvorfor velge å se på hva videoovervåkningen har å si for de ansatte, hvorfor ikke kunder eller bedriften som helhet? Valget har med enkelthet og avgrensning å gjøre, men samtidig er det en prioritering ut fra noe jeg har opplevd som en mangel i den offentlige debatten om overvåkning, en debatt som i stor grad som opptatt av juridiske problemstillinger, rettigheter og samfunnsutvikling i et større perspektiv. For meg har det vært et poeng å rette fokuset ”nedover” mot noen av dem som virkelig opplever overvåkning, dem som har sin arbeidsdag under kameraene, for å se nærmere hvordan de opplever *sin* situasjon. Etter mitt skjønn står de ansatte i en spesielt interessant posisjon. På en måte står de innenfor og på en annen måte utenfor. De står i en uklar posisjon i forhold til overvåkningen, noe jeg vil komme nærmere inn på i kapittelet om overvåkningen.

1.2. Valg av teori og metode

Noen kommentarer til valg av teori og metode: Det har ikke vært slik at problemstillingen har definert mitt valg av teori og metode. Det har det vært en gjensidig tilpasning. Mitt ønske om hvilken type oppgave jeg ville skrive og hva jeg ønsket meg av erfaringer underveis, har i stor grad vært med å tilpasse problemstilling, slik også valg av teori og metode er tilpasset hverandre.

Kap. 1. Inndeling

Valget av teoretisk plattform falt på Erving Goffman, etter mitt skjønn en både god og interessant innfallsvinkel. Valget ble tatt på bakgrunn av ønsket om å få fokuset bort fra det teknologiske ved videoovervåkningen. Jeg ville heller legge vekt på videoovervåkningen som en mulighet for å bli sett. Det er dette jeg oppfatter som det mest karakteristiske ved denne type overvåkning, nemlig at adferd kan tas opp og lagres med den mulighet at det får et fremtidig publikum. Goffmans teori, med fokus på aktørenes måte å forholde seg til sine omgivelser på, er i denne sammenheng fruktbar. Det er noe allment over det å forholde seg til andres innsyn. Som jeg vil vise i oppgaven, kan det trekkes paralleller mellom hvordan aktører forholder seg i hverandres nærvær rent generelt, og hvordan aktører forholder seg til det innsyn videoovervåkningen representerer. Teorien kommenterer samhandling på et lavt nivå, noe som er det mest relevante for problemstillingen. For denne oppgavens del har jeg sett det som viktig at teorien også gir en forståelse av aktørene. Dette gir igjen nødvendige holdepunkter i forståelsen av de ansatte som aktører, den situasjonen de er i på jobb, og deres måte å forholde seg til videoovervåkning som en mulighet for "kommunikasjon"/ interaksjon. Teorien kan ikke bidra vesentlig i fortolkningen av alle typer betydning av videoovervåkning for de ansatte. For eksempel er teorien svært relevant i sammenheng med videoovervåkningens betydning for handlingsvalg, men er ikke spesielt relevant i sammenheng med opplevelse av trygghet eller tillitsrealterte forhold.

Når det gjelder valget av metode, halvstrukturerte intervjuer, ligger det flere hensyn bak. For det første ønsket jeg å skrive en empirisk oppgave. På bakgrunn av temaet var det nødvendig å bli kjent med de ansattes tanker og opplevelser på en kvalitativ måte.

1.3. Problemstilling og begrepsavklaring

Denne oppgavens problemstilling er:

Hvilken betydning har videoovervåkningen for bensinstasjonsansatte?

I det følgende vil jeg gjøre rede for hvordan jeg ønsker å tilnærme meg problemstillingen, avgrensninger og begrepsavklaringer. Viktig her er de allerede nevnte valg av teori og metode.

Kap. 1. Inndeling

For det første er besvarelsen av problemstillingen avgrenset av hvor den tar sitt utgangspunkt: *Hva bensinstasjonsansatte selv sier* om sin situasjon, ikke hva sjefer, fagforening, eksperter på overvåkningsutstyr eller andre måtte mene om videoovervåkningens betydning for de ansatte (selv om dette også ville vært interessant).

Et viktig punkt i tilnærmingen til problemstillingen er at jeg har prøvd å få innblikk i lokale forhold som kan tenkes å ha noe å si for betydningen videoovervåkningen får for ansatte.

Videre er det tre begreper i problemstillingen som jeg vil avklare: ”Videoovervåkning”, ”bensinstasjonsansatte” og ”betydning”. Denne avklaringen dreier seg om operasjonalisering av begrepene, men også om tilnærmingen til problemstillingen og fokuset i besvarelsen.

Videoovervåkning: For at videoovervåkingen skal være interessant for denne oppgaven, har jeg laget følgende definisjon: Opptak og lagring av bilder fra kameraer plassert på arbeidsplassen som også (i en eller annen grad) fører til at ansatte blir filmet. Det er en forutsetning at de ansatte tror opptakene er mulige å se på i ettertid.

Definisjonen retter altså fokuset mot selve opptaket. På den måten blir det forskjell på begrepene ”kameraovervåkning” og ”videoovervåkning”³.

Bensinstasjonsansatte: ”Ansatte” må her forstås som ”vanlige ansatte”, det vil si at sjef/ledelse er holdt utenfor, selv om disse i en del tilfeller også er ansatte. Jeg har også holdt utenfor vikarer, samt personer som kun har jobbet noen få dager på stedet. (Selve utvalget vil bli nærmere kommentert i metodekapittelet.)

Betydning: Det er dette begrepet som fører til at problemstillingen – Hvilken betydning har videoovervåkningen for bensinstasjonsansatte? – blir relativt rund. Det finnes sikkert et utall av mulige betydninger av videoovervåkningen for ansatte. En viss rundhet/åpenhet har også vært intensjonen da undersøkelsen må forstås som ”halv-eksplorerende”. (Mer om dette i metodekapittelet.) ”Betydning” må her forstås på to måter:

³ Kameraovervåkning behøver ikke å involvere opptak. Det kan for eksempel ”kun” være snakk om overføring av bilder til monitorer som noen følger med på. Overføring av bilder fra kameraene til monitor kan også komme i tillegg til opptak, noe som også var tilfelle på flere av stasjonene involvert i undersøkelsen. Selve monitoreringen faller ikke inn under definisjonen, og er derfor å regne som et ekstra moment i overvåkningen.

Kap. 1. Inndeling

For det første tenker jeg på *felter/ områder* hvor videoovervåkningen *har noe å si for de ansatte*⁴, for eksempel i forhold til opplevelse av trygghet. De felter hvor overvåkningen viser seg å ha en betydning som er tatt med i oppgaven er basert på hva jeg etter intervjuundersøkelsen fant som viktigst å beskrive⁵. Utvalget av temaer er ment å gi et dekkende bilde av hva som kom frem i intervjuene. Riktignok er plassbruken i oppgaven sterkt preget av teorivalget.

For det andre tenker jeg på *hva som karakteriserer* den betydning videoovervåkningen har for ansatte. Ett eksempel på dette er det jeg vil komme til mot siste del av oppgaven, nemlig at videoovervåkningen for en stor del av informantene har en ”tosidet betydning”. Et annet eksempel er hvorvidt de ansatte karakteriserer den betydning overvåkningen har for dem som noe hovedsakelig positivt eller negativ. Men viktigst av alt - et tema i møtet mellom teori og felt - er *hvorvidt videoovervåkningen har en betydning som et publikum (i Goffmans betydning av ordet) for de ansatte*. Temaet ligger under i deler av beskrivelsen av ulike feltene og kommer til en større behandling mot siste del av oppgaven.

1.4. Oppgavens struktur

I begynnelsen av hvert kapittel står det litt om målet med kapittelet, gjerne også litt om innholdet, samt en begrunnelse for hvorfor nettopp dette er tatt med. Av plassmessige årsaker går jeg derfor ikke noe videre inn i hva hvert enkelt kapittel inneholder ut over hovedtemaet. Alle kapitler som tar for seg *ulike felter hvor videoovervåkningen har en betydning* avsluttes med en oppsummering.

Etter innledningskapittelet følger *teorikapittelet* og deretter *metodekapittelet*. Etter dette starter fremleggingen av det empiriske. Først kommer et kapittel om selve videoovervåkningen, slik de ansatte oppfatter og beskriver den. Med denne nødvendige

⁴ Intensjonen med begrepet, eller for den del hele problemstillingen, fanges like godt opp i formuleringen ”hva har videoovervåkningen å si for ansatte på bensinstasjoner?”.

⁵ Selv om det ikke brukt mye plass på dette, påpekes også noen få felter hvor en kanskje kunne tenke seg at videoovervåkningen hadde en betydning for ansatte, men hvor det viste seg å ikke være tilfellet. Ett eksempel er at videoovervåkningen ikke ser ut til å ha noen betydning for de ansatte som et arbeidsredskap og er ikke knyttet til arbeidsoppgaver eller ansvar.

Kap. 1. Inndeling

referanserammen, kommer tre tematisk inndelte kapitler som (i nevnte rekkefølge) tar for seg *felter* hvor videoovervåkingen har en betydning for ansatte: *Trygghet og mistenkeligjøring, bevissthet og adferd/ handlinger*.

Etter dette kommer oppgavens største kapittel. Kapitlet bygger hovedsakelig på det allerede presenterte, og har som hensikt å samle trådene, oppsummere og trekke opp de viktigste linjene i *hva som karakteriserer den betydning videoovervåkingen har* for ansatte og *hvorfor* den gjør det. Innholdet i kapitlet er blant annet en inndeling av informantene i grupper og en nærmere drøfting av videoovervåkingen som en form for ”publikum”. Da dette kapitlet på mange måter oppsummerer og trekker ut det mest essensielle i oppgaven, er det siste kapitlet – avslutningen – relativt kort.

2. Teori

2.1. Innledning

Som teoretisk fundament for denne oppgaven har jeg valg Erving Goffmans teori slik den fremstår i de to bøkene *Vårt rollespill til daglig* (Goffman 1992) og *Behavior in Public Places* (Goffman 1963)⁶. Kapittelet har som mål å gi leseren en forståelse av hovedprinsippene i teorien for på den måten etablere en teoretisk fundamentert forståelse av aktørene – ansatte på bensinstasjoner - og den arbeidssituasjonen de befinner seg i. Det er ikke mye i de to bøkene om overvåkning, men grunnprinsippene i sosial samhandling slik Goffman beskriver dem, har en overføringsverdi til videoovervåkning. Viktigst i denne sammenheng er Goffmans begrep ”publikum” og hva publikum får å si for aktørens adferd (”opptreden”). Aktørforståelsen, publikumsbegrepet og opptreden/spill gis derfor en sentral plass i dette kapittelet. For øvrig har jeg prøvd å begrense presentasjonen til det mest grunnleggende og til det som har en spesifikk nytteverdi for oppgaven.

Kapittelet er delt opp i underkapitler sammenfallende med følgende temaer:

Livet som teater: Grunnprinsippene i sosial samhandling

- Aktørenes mål og midler
- Publikum
- Opptreden og spill
- Frontstage og backstage
- Situasjonen opptredenen skjer i

Til sist i kapittelet kommer en oppsummering med fokus på teoriens relevans for feltet.

⁶Valget av bøker avgrenser fremstillingen til det en kan kalle ”den yngre Goffmann”. Fokuset er her på den delvis vanepregede og tidvis kyniske aktøren som bruker sine opptredener taktisk for å underbygge visse mål. Dette betyr at andre aspekter ved Goffmans teori som rammeanalysen og opptredenens rituelle preg ikke blir behandlet.

2.2. Livet som teater: Grunnprinsippene i sosial samhandling

I *Vårt rollespill til daglig* henter Goffman sine teoretiske begreper fra teaterverdenen (Goffman 1992: 210). Begreper som ”opptreden”, ”publikum” og ”kulisser” er eksempler på dette (Goffman 1992:22,27). Det mest grunnleggende i Goffmans teori, er at mennesker i møte med andre både har grunner og en naturlig drift til å styre de inntrykk folk rundt dem får av dem (eller av situasjonen). Mennesker er til enhver tid - bevisst eller ubevisst, og om en vil det eller ikke – kringkastere av en rekke signaler. Mange av disse signalene lar seg styre, og kan brukes for å tjene forskjellige interesser. For at en aktør skal kunne prege det inntrykk andre aktører får av ham, må aktøren styre de ulike signalene han sender ut: Han må fremstille seg som noe, spille ut visse ting og holde tilbake andre. Dette forstås som opptredener. Aktørene Goffman beskriver er ofte målrettede i sitt spill, og opptredenen kan tidvis være kynisk regissert for å nå dette målet.

Hvordan aktøren velger å fremstille seg, avhenger av hvilket publikum som opptredenen retter seg mot. Aktøren må også ta hensyn til hvilken situasjon han er i, og hva som forventes i den aktuelle settingen. For at opptredenen skal få den ønskede virkningen på publikum, må aktøren gjøre fornuftig bruk av ”uttryksmidlene” (Goffman 1992:47) han har til rådighet (tale, gester, fakter, kroppsspråk, klær, utforming av det fysiske rommet, eller valg av sted og gjenstander).

2.3. Aktørenes mål og midler

Aktørene har mål/ hensikter (Goffman 1992:13), og målene kan være så mangt. Målene kan være svært spesifikke, som for eksempel det å få en leiekontrakt på en leilighet en har lyst på. Et slikt mål vil kreve at utleier får et godt inntrykk, noe opptredenen må sørge for. Spillet kan også ha langt mer generelle mål. Det kan dreie seg om forhold som at en sørger for å kle seg i et antrekk som passer anledningen. Et annet eksempel kan være å bevege seg på gaten på en slik måte et en ikke blir tatt for å være en dagdriver eller en mentalt forvirret person vandrende rundt uten mål og mening. Ikke alle handlinger i andres nærvær er primært rettet mot publikum for å oppnå noe. Poenget er at en i andres nærvær, i tillegg til å utføre sitt ”hovedmål” (for eksempel å gå fra A til B), til enhver tid også må ha in mente at de signaler en ufravikelig sender fra seg i det minste ikke har en negativ virkning i forhold til det man

ønsker å oppnå. Noen mål – som det å fremstå som normal, eller det å gi et fordelaktig inntrykk av seg selv – ønskes generelt oppnådd i møte med andre mennesker, uavhengig av hva man primært holder på med.

Opptredenene i seg selv er midler for å nå forskjellige mål, men i opptredenene brukes også en rekke forskjellige midler. Samlebetegnelsen Goffman bruker på disse er ”uttrykksmidler” (Goffman 1992:49). Dette kan være midler knyttet til aktørens kropp (eksempelvis tale, tonefall, gester, ansiktsuttrykk, håndhilsen), eller midler som ikke direkte har sitt utspring i kroppen (eksempelvis klær, bil eller giftering). Disse andre uttrykksmidlene kan kalles ”fasade” (Goffman 1992:27) og kan bevisst eller ubevisst tas i bruk av den opptredende for å underbygge opptredenen.

Goffman bruker også begrepene ”kulisser” eller ”scenearrangement” (Goffman 1992:27). Det kan dreie seg om innredning av et innbydende forretningslokale, katolske skriftestoler eller det borgerlige hjemms pent ryddede stue klar for innbudte kaffegjester. Kulissene kan være designet kun med en eller få aktiviteter for øye, for eksempel slik forretningslokalet bygger opp under kjøp av varer eller tjenester.

Goffman snakker også om en ”personlig fasade” (Goffman 1992:29), hvorav flere elementer som høyde, hudfarge og kjønn ikke kan endres. Andre elementer som kroppsholdning og talemåte er mulige å endre samtidig som de er relativt stabile. Andre elementer som klær, frisyre, smykker og medbrakte gjenstander kan benyttes aktivt for å fremtre på en spesiell måte (for eksempel som velkledd eller venstreradikal), eller for markere en spesiell posisjon eller status (for eksempel generalens skulderklaffer eller en frimurerring). Redigering av den personlige fasaden gir en mulighet til å påvirke andres inntrykk av ”hvem en er” og i hvilken situasjon en er i, for eksempel på jobb eller på søndagstur.

2.4. Publikum

Det er av stor betydning for aktøren om hans handlinger er rettet mot andre, kan ses av andre, eller om han befinner seg helt utenfor andres ”rekkevidde”. Goffman setter dette som en grunnpilar i teorien: *”Når en person kommer sammen med andre, vil han altså vanligvis handle målrettet for å gi de andre det inntrykk det er i hans interesse å formidle”* (Goffman

1992:13). Det betyr også at når en person ikke er eksponert for andre, har han trolig ingen grunn til kontrollere de inntrykk han gir⁷. Han slipper å fremstille seg, og en kan derfor ikke snakke om spill eller opptredener.

Goffman definerer publikum på denne måten: ”Når vi tar utgangspunkt i en bestemt deltaker og hans opptreden, kan vi omtale de som står for de andre opptredenene som publikum, iakttakere eller deltakere” (Goffman 1992:22). Om en forenkler det hele litt, kan en si at alle som kan observere (herunder også høre) en person i en situasjon, er vedkommendes publikum. (Jeg kommer i det følgende ikke til å distingvere mellom begrepene ”publikum”, ”iakttaker” og ”deltaker”.)

Publikumsaspektet er av vital betydning for denne oppgaven. Videoovervåkningen muliggjør at ansatte har et publikum som ikke er til stede, men som likevel kan motta en del av de signaler de sender ut. På bakgrunn av teorien, kan overvåkeren – gjennom mediet videoovervåkningen – regnes som publikum. Dette griper inn i forutsetningene for de ansattes situasjon, og teoretisk sett også deres opptredener, fordi ansatte som aktører regisserer sine uttrykksmidler i forhold til sitt publikum. Om de ansatte i praksis forholder seg til overvåkeren som et publikum, vil empirien kunne klargjøre.

Det Goffman beskriver i de to nevnte bøkene, handler i hovedsak om interaksjon mellom mennesker som befinner seg i hverandres nærvær. Publikumsaspektet knyttet til overvåkning bryter på flere måter med publikum i normal forstand. For eksempel står ikke den opptredende (den ansatte) og publikumet (overvåkeren) sammen i tid og rom.

2.5. Opptreden og spill

Etter å ha gått nærmere inn på aktørens mål og midler og publikumsbegrepet, ser jeg det som naturlig å utdype hva som ligger i begrepene ”spill”, ”opptreden”, ”presentasjon” og ”definisjon av virkeligheten”. I *Vårt rollespill til daglig* (Goffman 1992) brukes begrepene ofte om hverandre uten av det ser ut som det er noen forskjell på dem. Jeg kommer derfor til å

⁷ Det vil si med mindre han ikke selv opptrer som sitt eget publikum, noe som ikke er helt unormalt: En må til en viss grad ta vare på sitt eget selvbilde. Likevel er situasjonen kvalitativt annerledes, fordi mennesker ser ut til å være langt ”strengere” med seg selv når andre er til stede enn hvis de er alene.

bruke begrepene synonymt. Goffman definerer opptreden som ”*all den virksomhet en bestemt deltager utfolder ved en bestemt anledning og som på en eller annen måte får innvirkning på de andre deltagerne*” (Goffman 199:22).

Begrepene spill og opptreden understreker Goffmans perspektiv: Skuespillerens fokus på å gi sitt publikum et visst inntrykk lar seg overføre til dagliglivets interaksjon. Samtidig kan begrepene også misforstås, fordi spill og opptreden lett kan forbindes med falskhet, uærlighet, eller det å gi seg ut for noe en ikke er⁸. Aktørers opptredener kan dreie seg om dette, men det er ikke hovedpoenget bak begrepene: Sammen med andre mennesker har en person grunner til å styre den fremstillingen han gir av seg selv, og om han vil det eller ei, er de signaler han sender ut en fremstilling. Det er i denne sammenheng naturlig å regne med at personen generelt ønsker å fremheve og sette fokus på visse forhold som er en fordel for ham, og dekke over eller utelate forhold som er mer ufordelaktige. Ut fra Goffmans perspektiv må all handling og fremtreden i en sosial sammenheng forstås som opptredener. Aktørene har en naturlig drift, og ofte også gode grunner til å påvirke hvordan andre oppfatter dem.

2.5.1. Kynisme, bevissthet og vane

Det er lett å få et inntrykk av at Goffmans aktører er kyniske og målrettede i møte med andre. Kynisk og målrettet spill er en viktig del av helheten, men det er ikke betegnende for alle opptredener. Leser en bøkene (Goffman 1992 og 1963) i sammenheng, vil en se at den goffmanske aktøren er et menneske med en stor spennvidde i forhold til uttrykksmanipulering. Dette innbefatter alt fra det ubevisste og ufrivillige til det kyniske, kalkulerende og målrettede. Ikke alt spill er like omhyggelig regissert og heller ikke alt spill er like anstrengende med hensyn til uttrykkskontrollering. For eksempel er det stor forskjell på en aktørs opptreden i et jobbintervju sammenlignet med en kveld hvor TV-titting sammen

⁸ I forbindelse med opptredener bruker Goffman beskrivelser som ”rettmessige”, ”falske” eller ”misvisende” (Goffman 1992:56-57). Grensene for misvisende opptredener eller falskspill er uklare. Det vil herske enighet om at det å gi seg ut for å være lege uten å ha denne kompetansen er et bedrageri, det vil si å gi seg en identitet som ikke stemmer. Men er det falskspill eller uærlighet å farge sitt grånedde hår ”tilbake” til den fargen det opprinnelig hadde? Skillelinjen mellom det falske og det sanne er umulig å trekke opp, og filosofiske resonnementer om erkjennelse og persepsjon holder Goffman seg unna: ”... og hva virkeligheten virkelig er, kan overlates til andre forskere” (Goffman 1992:61). Det sosiologiske interessante er å ”... finne ut hva det er for inntrykk av virkeligheten som kan knuse det inntrykk av virkeligheten man har søkt å gi...” (Goffman 1992:61). Spørsmålet om en opptreden er ekte eller misvisende er derfor mest et spørsmål om en tilstrekkelig eller utilstrekkelig samstemmighet i hva som blir definert som virkelig.

med venner står på programmet. I et jobbintervju kan en tenke seg at aktøren har en følelse av ”å gå på en tynn line”, at han omhyggelig sørger for å gjøre sitt beste for at publikum får det inntrykk av ham som han ønsker å formidle. I denne situasjonen er det tydelig at aktøren ønsker å oppnå noe spesielt med sin opptreden, nemlig å få jobben. Å se på TV sammen med venner blir noe helt annet. Da er det trolig ikke så stramme rammer for hva publikumet bifaller og hva de vil reagere negativt på. De tilstedeværende kjenner hverandre fra før, og det er derfor ikke nødvendig å opprette et spesifikt inntrykk. Aktøren er heller ikke i en situasjon som er sterkt preget av ønsket om å oppnå noe fra sitt publikum, annet enn det å ha det hyggelig. Felles for begge situasjoner er riktig nok at aktøren ikke kan tillate seg hva som helst. Aktørene må alltid ha in mente det inntrykk de tilstedeværende kan få av dem, selv om det i noen situasjoner selvsagt er viktigere enn i andre. Følgende sitat kan tjene som et overblikk:

Noen ganger vil vedkommende handle helt gjennom velberegnete og uttrykke seg som han gjør bare for å oppnå den reaksjon han tar sikte på. Noen ganger vil vedkommende handle beregnende, men ofre forholdsvis lite oppmerksomhet på at dette er tilfellet. Noen ganger vil han forsettelig og bevisst uttrykke seg på en bestemt måte, men mest fordi gruppens eller hans sosiale status krever et slikt uttrykk, ikke fordi han ønsker seg noen bestemt reaksjon (bortsett fra svevende godkjennelse eller bifall) fra dem uttrykkene gjør inntrykk på. Noen ganger vil en persons tradisjonelle rolle få ham til å gi et velberegnet inntrykk, selv om han verken bevisst eller ubevisst behøver å gå inn for å skape et slikt inntrykk. (Goffman 1992:15)

Sitatet gir oss flere viktige poenger. Ett av poengene kan ses i formuleringen ”... *handle beregnende, men ofre forholdsvis lite oppmerksomhet på at dette er tilfellet...*”. Goffman beskriver aktører som er i stand til å opptre beregnede uten å være særlig bevisst på det, noe som i utgangspunktet kan synes paradoksalt. Mye av dagliglivets styring av de signaler som sendes ut, skjer på et mer ubevisst nivå. Dette må forstås som en slags vane- og erfaringsbasert sosial ”ryggmargsrefleks”. Aktørene har nok sosial erfaring til at de slipper å holde kontroll over hver minste ansiktsmuskel (Goffman 1963:27,28) eller å veie hvert ord i samhandling med andre. Aktørene kan lese / analysere den situasjonen de er i og trekker noen slutninger om hvordan de skal føre seg. (For eksempel, er jeg alene, hva slags mennesker er det jeg forholder meg til, hva slags anledning er dette?) Dette kan skje relativt automatisk. Dette er et viktig poeng fordi det sier noe om hvordan aktørene forholder seg til omgivelsene.

Bevissthet i forhold til omgivelser og egne handlinger har en relevans for temaet ansatte og videoovervåkning. Videoovervåkningen er et fast element i de ansattes arbeidshverdag. I den grad ansatte inkluderer videoovervåkningen som et element av betydning for deres uttrykksmanipulering, er det altså – teoretisk sett – ikke sikkert at ansatte i alle situasjoner tenker så mye over at det er tilfellet.

Et annet moment som kommer frem i sitatet er at aktører kan handle på vane, det vil si at de ikke med nødvendighet handler kalkulerende og bevisst. Ordene ”rolle”, ”gruppe” og ”sosial status” (som brukt i sitatet) er her betegnelser på vanebaserte utgangspunkter for opptredene. Et annet poeng som er verd å ta med seg er at aktørene ikke bare er mer eller mindre bevisst sin egen uttrykksmanipulering. Aktørene er også mer og mindre bevisst sine mål, og det er heller ikke alltid slik at aktørene vil ha noe spesielt ut av sin opptreden.

Half-aware that a certain aspect of his activity available for all present to perceive, the individual tends to modify this activity, employing it with its public character in mind. Sometimes, in fact, he may employ these signs solely because they can be witnessed.
(Goffman 1963:33)

Noen mål vil være i aktørenes tanker, mål som kanskje også fordrer bevisste og kalkulerende fremstøt, for eksempel målet om å få jobben vedkommende er til intervju i forbindelse med. Andre mål vil være så generelle og normalt tilstedeværende at det går en slags rutine i dem. Aktøren trenger ikke å tenke på dem for at handlingene likevel skal ivareta denne interessen. Eksempelvis vil ikke en person hele tiden være bevisst på å ta seg normalt godt ut selv om dette vil være underliggende store deler av dagen. I andre situasjoner, for eksempel på et stevnemøte, vil nettopp et slikt mål trolig ligge høyt i bevisstheten.

Adferd som tilsynelatende er ubevisst eller ukontrollert kan egentlig være kynisk kalkulert. Derfor kan denne type opptredener også være svært virkningsfulle, forutsatt at de da ikke blir ”avslørt”. Goffman retter ofte fokus mot forskjellen mellom det tilsynelatende og det bakenforliggende. Det skinner igjennom at Goffman oppfatter en stor del av dagliglivets opptredener som mindre tilfeldige enn man umiddelbart skulle tro. Det tilsynelatende utilsiktede eller ubevisste, men som likevel ikke er det, kaller Goffman ”bestrebelse på velberegnet utilsiktethet” (Goffman 1992:13-17).

2.5.2. Publikums evne til å forstå opptredenen

Det varierer i hvilken grad den opptredende klarer å formidle til publikum det han ønsker (Goffman 1992:15). Publikum kan misforstå både hva aktøren har søkt å meddele og hans hensikter. Publikum er ikke overlatt til å sluke andres utspill rått:

Da de andre er klar over at en person sannsynligvis vil fremstille seg i et lys som er gunstig for ham selv, kan de inndele det de er vitne til i to deler – én del som er ganske lett for vedkommende å dirigere etter forgodtbefinnende, først og fremst hans verbale utsagn, og én del som han tilsynelatende er lite opptatt av eller ikke kan kontrollere, først og fremst det han uttrykker indirekte. (Goffman 1992:15-16)

Denne kritiske etterprøvingen er stadig i bruk. Etterprøvingen baserer seg altså på signaler som oppfattes som betydningsfulle, kombinert med at de antas å være vanskelig eller umulige å styre, eller for den del, at personen for øyeblikket ikke er oppmerksom på å styre disse signalene. Goffman nevner enda en etterprøvingsmetode som klart har relevans for oppgavens tema, nemlig å observere personer når de ikke opplever eller tror seg observert (Goffman 1992:16-17).

Selv om publikum har gode evner til å forholde seg kritisk til det de blir presentert for, kaster de seg ikke over enhver mulighet for å påpeke ”feil”, misvisende opptredener eller innkonsekvenser i andres opptredener (Goffman 1992:18). Det sparer både tid og følelsesmessig energi å i stor grad ”godta” og behandle den andre som det han gir seg ut for å være. En viss grad av harmoni eller midlertidig felles definisjon av situasjonen er gjerne nødvendig for at ikke hele samhandlingen skal bryte sammen. Det pussige er at også publikum, i frykt for den ubehagelige situasjonen som kan oppstå, ofte hjelper til for at det inntrykk en annen har ønsket å gi ikke skal falle fullstendig igjennom (Goffman 1992:20).

2.6. Roller

For aktørens valg av opptreden i en situasjon er det er naturligvis ikke likegyldig hvem som er hans publikum. Det er her spørsmålet om roller kommer inn. Hvem publikum består av regulerer hvilken rolle som må spilles med de forventninger, normer og regler som er

Kap. 2. Teori

forbundet med denne posisjonen eller oppgaven. Goffman definerer rolle slik: ”*Det på forhånd fastlagte handlingsmønster som utfolder seg under en opptreden, og som kan presenteres eller spilles også ved andre anledninger, kan vi kalle ”rolle” eller ”rutine”*” (Goffman 1992:22).

Mange har en oppfatning av rollebegrepet som noe forutbestemt, en slags handlingstvang. Denne siden av rollen finner en også hos Goffman, men dette er kun en side av saken. Goffman har et like stort fokus på at aktøren har en rolle å spille som at han har en rolle å bruke. Rollen er altså ikke bare en begrensning, men også en ressurs. Aktøren kan også ha et distansert, kynisk eller ironisk forhold til en rolle, eller han kan oppriktig og helhjertet gå opp i den (Goffman 1992:24,25). Dette kan være individuelt eller situasjonsbetinget.

Rollen er ikke utelukkende noe som blir gitt personen utenfra, roller er noe aktørene på egen hånd også både tolker og former. Aktørene fyller delvis ferdigdefinerte roller, slik som allmennpraktiserende lege, mor eller kompanisjef. Samtidig skapes og fylles selvpålagte roller eller identiteter som for eksempel ”den kulturelt interesserte kvinnen”, ”den tøffeste gutten i klassen” eller ”den vittige og muntre arbeidskameraten”. På denne måten former vi oss selv, skaper identitet(er), både som en forstår seg selv ut fra og som en ønsker at andre skal forstå en som.

En person har gjerne mange forskjellige roller som hver for seg setter visse krav til hva som kan og bør spilles ut. Dette betyr likevel ikke at en person kan ”tillate seg ” (i hvert fall vil det kreve stor oversikt og kontroll) å innta vidt forskjellige ”personligheter” fra situasjon til situasjon og fra publikum til publikum. Det forventes at det går en slags ”rød tråd” gjennom alle opptredenene, at personer har en slags ”kjerne”, en identitet, et selv:

... Goffman says everyone is constantly engaged in presenting a ”line”, acting out a certain view of what situation one is in and what kind of person one is. Other people react to each other’s ”lines”, and depend on one another to keep up social reality by keeping up a consistent ”line”. Notice, the ”line” one takes, the ”face” one presents, does not have to be realistic, but it has to be consistently maintained so that other people will be able to know what to expect and how to react to it. (Collins 1988:251)

2.7. Frontstage og backstage

I *Vårt rollespill til daglig* (Goffman 1992) beskrives det viktige begrepsparet ”frontstage/backstage”⁹.

Begrepene frontstage og backstage er betegnelser på fysiske steder eller soner som – med utgangspunkt i bestemt opptreden - fyller to ulike funksjoner i forhold til den aktuelle opptreden (Goffman 1992:108). Et typisk og relevant eksempel på et frontstage-område er et butikklokale. Lokalet er forsøkt gjort innbydende og salgsfremmende og opptredenene er knyttet til kjøp og salg. Publikum i denne sammenheng vil da være å forstå som kundene. I tilknytning til, men likevel avskjermet fra frontstage, er gjerne et sted som benyttes som backstage. Pauserommet er et klassisk sted for avkobling fra spillets fordringer av oppmerksomhet, servicevillighet og høflighet overfor publikum i frontstage-området. Der kan de ansatte koble av, senke kraven og mentalt forberede seg til opptredenene ute i frontstage-området. På et pauserom kan en gjerne se at tersklene for det presentable brytes, for eksempel kan man finne gamle kaffekopper og askebegre, ting som ville vært lite tenkelige i butikklokalet. Backstage er altså et sted som (i forhold til opptredenene) fremstår som upresentabelt eller hvor det blir gjort ting som ville brutt ned det inntrykk som søkes å gi i frontstage-sonen (Goffman 1992:114), for eksempel å le av kunders ”tåpelige” oppførsel. I det private hjem er badet et klassisk backstage-område, et sted hvor en kan være alene, og ikke minst, gjøre ting som ikke gjøres foran andre. Backstage er også stedet hvor alle de ”skitne” gjøremålene skjules fra frontstage, og hvor de ”skitne” tingene havner som må fjernes underveis i opptreden, slik kjøkkenet fungerer som en ”rote-soner” for skitne tallerker og grisete gyter under et middagsselskap (Collins 1988:204).

Forskjellige rom eller soner kan gjøres om fra frontstage til backstage, eller omvendt, ettersom situasjonen krever eller tillater det. Eksempelvis kan et forretningslokale omgjøres til et backstage-område i det siste kunde har forlatt lokalet.

⁹ Jeg har her valgt å bruke de engelske ordene fordi jeg synes oversettelsen ikke er like god. Den norske oversettelsen bruker ordene ”fasade-området” og ”bakside-området”/”bak kulissene” (Goffman 1992:92,96). De engelske ordene er ”front region”/”frontstage” og ”back region”/backstage” (Goffman 1959:109-110,114). Referansene viser til sider hvor begrepene brukes og forklares.

Men begrepene er ikke bare relevante i forhold til forståelsen av ulike soners funksjon i forbindelse med en opptreden. Begrepene sier også noe ulike *situasjoner* en aktør kan være i i forhold til uttrykksmanipulering, det å måtte fremstille seg på en spesiell måte. Frontstage/backstage er knyttet til hva aktørene kan tillate seg, hvilke *krav til adferd* som stilles i den aktuelle situasjonen. Collins beskriver hvordan arbeidere plutselig kommer i en "frontstage situation" når sjefen kommer for deretter å vende tilbake til en "backstage situation" når han igjen forlater rommet (Collins 1988:205). Beskrivelser som å "*falle ut av rollen*" og "*å slappe av*" er betegnende for backstage-adferd (Goffman 1992:98).

Frontstage står aktøren foran publikumet og må fremstille seg. Opptredener innebærer en viss anstrengelse. Det å styre sine uttrykksmidler krever noe mentalt, og i noen situasjoner er det mer krevende og anstrengende enn i andre. En typisk frontstagesituasjon er det tidlige nevnte jobbintervjuet. Et annet eksempel kan være ansattes i yrker som krever kundebehandling, og hvor man søker å yte service og gi et godt inntrykk av seg selv og forretningen, slik tilfellet er for dem denne undersøkelsen dreier seg om. Begrepene frontstage/backstage handler om mental anstrengelse, avslapning og restituering. At en situasjon er å forstå som frontstage betyr altså at det for aktøren innebærer en mer anstrengende og mentalt krevende situasjon enn hva begrepet backstage innebærer. Grunnet anstrengelsen ved å strengt regissere de signaler andre kan motta, har mennesker behov for å koble ut fra spillet, alene eller med noen som en i større grad kan la spillet bero med. Det å være backstage ikke er ensbetydende med at aktøren ikke trenger å ha noen omtanke for hvilke signaler som sendes ut. Det kan være tilfelle hvis aktøren er alene. (Da slipper han å ta hensyn til andre i det hele tatt, noe som med nødvendighet er å forstå som en backstagesituasjon.) Poenget er at backstage kan aktørene senke tersklene for uttrykkskontrolleringen, de er i en mer avslappende situasjon.

2.8. Situasjonen opptredenen skjer i

Det er ikke bare publikum og roller som setter krav til aktøren med hensyn til hva som passer seg. Hva slags forum eller anledning samhandlingen finner sted i, er også av betydning. Adferd må være tilpasset situasjonen (Goffman 1963:11). Forventninger henger altså ikke kun sammen med roller, men også med situasjoner. Aktøren må ha antennene ute for hva slags situasjon han befinner seg i, og hvilke begrensninger og muligheter som ligger i den. Goffman

legger stor vekt på nettopp dette i boka *Behavior in Public Places* (Goffman 1963).

Forskjellige anledninger som begravelser, jobbintervjuer, tilfeldige møter på gaten eller stevnemøter fordrer at personene stiller seg inn på forskjellige ”moduser”. Å slå av en vits i en begravelse er et eksempel på brudd på anledningsens ethos, selv om handlingen kunne vært passende, eller for den del prisverdig, i en annen ”setting”.

I enkelte situasjoner kan etterlevelse av de forventninger som er knyttet til en spesiell rolle komme i konflikt med anledningsens ethos, slik tilfellet kan være hvis to gamle venner som ikke har sett hverandre på lenge møtes i en begravelse (Goffman 1963:168). Rollen ”gammel venn” skulle tilsi at han møter den andre med uttrykt glede og begeistring, men begravelser er ikke et forum for gledesutbrudd.

2.9. Oppsummering og relevans for oppgaven

Det er ikke mye Goffman skriver om overvåkning, og særlig ikke ved bruk av teknologi. Hans tema er hvordan mennesker forholder seg til hverandre i dagligdags samhandlingssituasjoner. Kapittelet har gitt en grunnleggende forståelse av Goffmans fremstilling av aktørene og deres måte å forholde seg til sine omgivelser på. Sentralt i dette står forskjellen mellom å det være alene og det å være i en situasjon hvor andre kan sanse ens adferd. Det er av stor betydning for aktøren om han har et publikum, og hvem dette publikumet i så fall er. Tilstedeværelse av et publikum fordrer at personen på en eller annen måte må ta hensyn til dette i sin opptreden. Forskjellige publikum vil derfor fordre forskjellige opptredener.

Goffmans teori har overføringsverdi på videoovervåkning, og for denne oppgavens del står publikumsbegrepet sentralt. Teorien trekker fokuset bort fra det teknologiske aspektet ved videoovervåkningen og inn på det kommunikasjonsmessige: Videoovervåkningen muliggjør at noen kan se de ansattes opptredener uten selv å være til stede. Teoretisk sett må dette forstås som et publikum, og hvis videoovervåkningen faktisk fungerer som et publikum, vil det ha noe å si for de ansatte. *Hva* et eventuelt publikumsaspekt ved videoovervåkningen får å si for ansatte kan empirien kan gi et nærmere svar på.

Kap. 2. Teori

Det er åpenbart at et publikumsaspekt ved videoovervåkning har mange ulikheter med et publikum i en mer ”normal” forstand. For eksempel er det ikke en mulighet for aktør og publikum å kontinuerlig lese hverandres signaler slik tilfellet er med interaksjon ansikt til ansikt. De ansatte kan heller ikke vite med sikkerhet om det de gjør i det hele tatt vil bli sett. For forståelsen av hvilken betydning videoovervåkingen har for ansatte, er det interessant å se på hva som kjennetenger videoovervåkingen som publikum. Gjennom empirien kan en nærme seg en avklaring på dette. Goffman beskriver ulike former for publikum og forhold som påvirker mulighetene for kommunikasjon. En del av disse har en klar relevans i denne sammenheng, og disse vil sammen med videoovervåkingens publikumsaspekt blir drøftet i siste del av analysen.

3. Metode

3.1. Innledning

Målet med dette kapittelet er å gjøre rede for hvordan det empiriske grunnlaget for denne oppgaven er kommet til. Det gir en innsikt i hvilke valg og prioriteringer jeg har foretatt underveis og hvordan disse valgene er med og preger det endelige resultatet. Kapittelet er viktig for å forstå det empiriske materialet og for å kunne vurdere troverdighet og relevans for de funn og konklusjoner som senere blir fremlagt.

3.2. Metodevalg

For å kunne svare på problemstillingen, var det nødvendig å bli kjent med de ansattes tanker og opplevelser på en kvalitativ måte¹⁰.

Problemstillingen var av en slik art at den lot seg besvare ved bruk av intervjuer. Fordelen med intervjuer er at det gir en god mulighet for å bli kjent med den intervjuedes egen tanker og opplevelser. Dette gjelder både i forhold til videoovervåkningen betydning for den intervjuede, hans eller hennes forståelse av overvåkningen, samt forhold ved arbeidssituasjonen som kan vise seg å være relevante for å forstå eller forklare hva som kommer fram i intervjuet.

I boka *Det kvalitative forskningsintervju* (Kvale 1998) skiver Steinar Kvale at forskningsintervjuer kan ha ”*ulik strukturingsgrad, fra velorganiserte intervjuer som følger et oppsett med standard spørsmålsformuleringer, til åpne intervjuer hvor man fokuserer på*

¹⁰ Jeg tar her begrepene kvalitativ og kvantitativ metode som kjent for leseren. Hvis så ikke skulle være tilfellet, kan de to følgende sitat forhåpentligvis være med på å forklare forskjellene i tilnæringsmetodene:

I en kvalitativ undersøkelse vil en forsker i stede for systematisk klassifisering og opptelling av noen utvalgte egenskaper basere seg på sin egen evne til å oppfatte et mønster i helheten av egenskaper. ... Kvalitative undersøkelser kombinerer gjerne et intensivt opplegg (få enheter og mange opplysninger om hver) med en fleksibel dataregistrering, mens kvantitative undersøkelser er ekstensive (mange enheter og færre variabler), med en systematisk registrering.

(Hellevik 1994:64)

enkelte temaer – uten noen forhåndsbestemt rekkefølge eller spørsmålsformuleringer” (Kvale 1998:74).

Mitt valg falt på såkalte ”halvstrukturerte intervjuer”, forklart som intervjuer som ”*har en rekke temaer som skal dekkes og forslag til spørsmål. Samtidig er det åpent for forandringer, både i rekkefølge og spørsmålsform, slik at intervjueren kan følge opp svarene og historiene han eller hun får av intervjupersonen” (Kvale 1998:72).*

Mye av grunnen til at jeg valgte halvstrukturerte intervjuer, var at denne intervjuformen har den fleksibiliteten som jeg så på som nødvendig for å kunne holde meg åpen for å finne og forfølge eventuelle uventede ting. Flexibiliteten vurderte jeg som viktig fordi jeg ikke hadde annen forskning fra dette feltet og forholde meg til, og at jeg følgelig hadde vanskelig for å forutse hva som kunne være aktuelle temaer. På den annen side: Ved å ha en viss grunnleggende struktur på intervjuet, får en muligheten til å sammenlikne hva de intervjuede sier om samme tema.

En ulempe ved å benytte seg av intervjuer er at man ikke får vite noe annet enn det den intervjuede velger å si. En annen ulempe er at en kun får innsikt i hva informanten selv er bevisst eller blir bevisst under intervjuet. Disse tomrommene kunne kanskje vært fylt ved å benytte seg av observasjon. Da jeg av tids- og ressursmessige grunner må begrense meg til en innsamlingsmetode, mener jeg intervjuer totalt sett var den beste tilnæringsmåten.

3.3. Intervjuguiden

Jeg ønsket altså at intervjuets form skulle være åpen for at uventede temaer eller problemstillinger kunne forfølges. Samtidig hadde jeg også behov for å få svar på visse spørsmål knyttet til noen antagelser samt at intervjuene kunne sammenliknes i forhold til hva de ulike informantene sa om forskjellige temaer. Dette måtte få konsekvenser for vektingen mellom intervjuet som ”utforskning” (mindre struktur) versus ”hypotesetesting” (mer struktur) (Kvale 1998:55,75).

Forarbeidet før intervjuguiden hadde gitt meg noen antagelser om fornuftige temaer og problemstillinger knyttet til dette feltet. Disse kom til fra flere hold:

Kap. 3. Metode

- Arbeid med teorien
- Uformelle samtaler med to bensinstasjonsansatte om dette temaet
- Generelle betraktninger i den offentlige debatten om ulike former for overvåkning. (Her vil jeg også vise til Thygesens hovedfagsoppgave *Trygghet eller overvåkning? En studie av teknologi i omsorgen for aldersdemente* (Thygesen 1998), hvor man får innblikk i aktørenes oppfatninger av et beslektet tema.)

Det vil være misvisende å kalle antagelsene om hva det kunne være verdt å spørre om for hypoteser, i hvert fall i streng forstand av ordet. Jeg vil kalle dem antagelser om hva som er aktuelle spørsmål og temaer. Intervjueguiden må derfor ikke forstås verken som utpreget utforskende/eksplorerende eller hypotesetestende. Den ligger et sted mellom disse ytterpunktene.

De ulike spørsmålene i guiden er knyttet til en (eller flere) av tre hovedkategorier av spørsmål:

- Spørsmål som kunne gi svar på hvilken betydning videoovervåkingen hadde for den enkelte.
- Spørsmål som kunne gi informasjon til en drøfting av i hvilken grad teorien evner å kommentere forholdet mellom videoovervåking og ansatte (teoretisk forankret forståelse).
- Spørsmål om den intervjuedes inntrykk av overvåkingen og konteksten rundt denne, som i sin tur kunne være nyttig (eller nødvendig) for å kunne forklare og fortolke de betydninger av videoovervåkingen som kom frem under intervjuene (*konteksten* videoovervåkingen og de ansatte står i). Disse spørsmålene dreide seg i hovedsak om disse temaene:
 - o kjennskap mellom ansatte og sjef, opplevelse av tillit og motivet bak overvåkingen
 - o det konkrete overvåkningsutstyret
 - o informasjon om overvåkningsutstyret samt kjennskap og antagelser om bruken
 - o tanker omkring egen sikkerhet på jobb
 - o (til en viss grad også holdninger/ meninger)

Kanskje fremstår intervjuguiden som strukturert for leseren. Det halvstrukturerte ligger først og fremst i hvordan jeg forholdt meg til den. Intervjuguiden fungerte som en slags huskeliste

Kap. 3. Metode

over hovedspørsmål/ hovedtemaer (med forslag til oppfølgings- eller utdypningsspørsmål) og som en sjekkpunktliste. Poenget har altså ikke vært å komme igjennom alle spørsmålsformuleringene, men å komme innom alle hovedtemaene i løpet av intervjuet. Å komme innom alle temaene – om informantene kom inn på dem selv eller om jeg stilte eksplisitte spørsmål – var viktig for å besitte muligheten til å sammenlikne hvordan informantene stilte seg til ulike temaer.

Intervjuguiden bestod hovedsakelig av spørsmål, men hadde også en seksjon med påstander som de intervjuede ble bedt om å ta stilling til ut fra sitt syn på saken. Jeg estimerte intervjutiden til ca en time.

Jeg lagde også en egen intervjuguide for sjefene, og jeg intervjuet sjefen eller ”nestlederen” på alle stasjonene. Hovedmålet med disse intervjuene var å bli bedre kjent med stedet de ”vanlig ansatte” jobbet på, samt selve overvåkingen. I en tidligere fase i arbeidet hadde jeg også et ønske om å se hva de ansatte tenkte i forhold til hva sjefene tenkte. Denne ideen forkastet senere, og intervjuene av sjefene blir ikke brukt i oppgaven. Selv om disse intervjuene altså ikke blir brukt som en del av det empiriske grunnlaget, har de likevel vært en viktig del av den innsikt jeg fikk i forhold som vedrører saken.

3.4. Valg av objekter, oppretting av kontakt og videre rekruttering

Mitt mål var å intervjuer rundt 12 ansatte likelig fordelt på tre eller fire stasjoner. Oppgaven må ikke forstås som en casestudie av stasjoner. Fordeling mellom stasjoner var først og fremst for å få en viss spredning i utvalget. Samtidig muliggjorde dette å se etter likheter og forskjeller mellom stasjonene der dette kan antas å ha noe å si for hvilken betydning videoovervåkingen får for de ansatte. Jeg ønsket også en viss spredning i forhold til arbeidstider, kjønn og alder.

Da intervjuene dreier seg om betydningen av videoovervåking i en konkret kontekst, nemlig den enkelte bensinstasjon, fant jeg det nødvendig å ta kontakt med stasjonens ledelse for å klarere om jeg kunne ta kontakt med de ansatte. Sjefene på stasjonen var meget imøtekommende og viste interesse for temaet som jeg skulle behandle. Alle de fire forespurte svarte ja til at jeg kunne ta kontakt med de ansatte (samt at de lot seg selv intervjuer).

Kap. 3. Metode

I forbindelse med rekrutteringen av ansatte var det to forhold vedrørende datamaterialets kvalitet jeg var opptatt av: Jeg ønsket minst mulig frafall og et bredt spekter av ansatte. Selv om undersøkelse ikke under noen omstendighet kan forstås som representativ, var det likevel viktig å unngå å få et åpenbart skjevt utvalg. Når det gjaldt stasjonene, var fundamentet godt fordi ingen forespurte hadde trukket seg. I rekrutteringen videre var det særlig to forhold jeg ønsket å unngå:

- At de som ikke hadde interesse for temaet, eller som ikke følte at videoovervåkingen hadde betydning for dem, ikke heller ville stille opp på intervju. Resultatet kunne i tilfellet bli at datamaterialet utelukkende ble basert på dem som var spesielt interessert i saken.
- At eventuelle informanter som opplevde videoovervåkingen som problematisk eller hadde en konflikt med ledelsen om dette kunne føle det som vanskelig å stille til intervju.

Når det gjaldt den siste av disse to, var det lite jeg kunne gjøre annet enn å fremstå som tillitsverdig og å forklare hvordan datamaterialet ville bli anonymisert.

Når det gjaldt den første, var det derimot flere muligheter. Før jeg spurte den enkelte om å stille på et intervju, presiserte jeg at jeg var ute etter hva den enkelte opplevde og tenkte, uavhengig av om vedkommende syntes overvåkingen var viktig og interessant eller om det var noe de aldri hadde tenkt noe videre over. Jeg søkte også å senke tersklene for at folk skulle ta seg bryet med å stille opp ved å gi dem som stilte til intervju et gavekort med to kinobilletter¹¹.

Rekrutteringen av den enkelte ansatt varierte litt etter hvilken avtale jeg fikk gjort med sjefene. To tredjedeler ble vervet gjennom personlig fremmøte på stasjonen, resten ble vervet

¹¹ Kinobillettene var etter mitt syn et fornuftig element for å gi et lite insentiv til å stille opp (og på den måten legge forholdene til rette for et bredt utvalg). Intervjuene måtte avholdes utenfor arbeidstiden, og informantene måtte gi avkall på en del fritid og muligens i tillegg bruke penger for å komme seg til intervjustedet. Et annet hensyn var å gjøre det mer "behagelig" for meg selv å spørre de ansatte om å ta seg det "bryet" med å stille til et intervju. Også av den grunn ønsket jeg noe som kunne fungere som en "tak-for-hjelpen-ting", men som likevel ikke kunne forstås som en betaling. Etter å ha vurdert flere alternativer, valgte jeg å kjøpe en bunke med gavekort på oslokinoene. De aller fleste informantene var i første del av 20-årene, og jeg opplevde at de satt pris dette.

over telefon¹². Uansett hvordan informantene ble rekruttert, fikk alle en kort informasjon om hva mitt prosjekt gikk ut på, hvor lang tid intervjuet tok, anonymitet og så videre og en mulighet til å ta kontakt med meg hvis de hadde spørsmål.

De ansatte jeg snakket med var meget imøtekommende, og de fleste syntes det var et interessant tema som skulle tas opp. En del vegret seg litt for å stille til intervju fordi de følte de hadde lite å bidra med da de ikke var spesielt interessert i temaet, eller tenkte lite over videoovervåkningen på arbeidsplassen. Overfor en del av de spurte måtte jeg presisere at dette ikke var en noen kunnskapstest og at jeg ikke var mer ute etter å snakke med de spesielt interesserte enn andre. Et annet generelt inntrykk fra disse første møtene var at temaet ikke virket sensitivt for de ansatte (ikke for sjefene heller), noe jeg hadde fryktet. Det virket ikke som temaet gjorde at folk ikke ønsket å bli intervjuet.

I løpet av rekrutteringen av ”vanlige ansatte” snakket jeg, på telefon eller ansikt til ansikt, med 19 personer. Selv om ingen av de 19 jeg snakket med sa nei til å stille opp på et intervju, ble jeg sittende igjen med 13 intervjuer. (Differansen på 6 personer refererer hovedsakelig til at folk falt utenfor målgruppen fordi de enten bare hadde vært ansatte noen få dager eller var tilfeldige vikarer. En møtte ikke til avtalt intervju, og i ett tilfelle lyktes det ikke å finne et passende tidspunkt for intervju.) Jeg mener det ikke er tegn til at visse grupper er utelatt i undersøkelsen jeg har gjennomført.

3.5. Informantene og stasjonene

De fire bensinstasjonene som er med i undersøkelsen er fordelt på tre av de store bensinstasjonskjedene. Alle fire stasjoner er døgnåpne og ligger innenfor Ring 3 i Oslo. Tre

¹² På en av stasjonene fikk jeg låne en telefonliste over de ansatte som jeg brukte til å ringe rundt å spørre. En annen sjef ville klarere med den enkelte ansatt før vedkommende gav videre telefonnummer til meg. De intervjuede på denne stasjonen ble rekruttert – fifty-fifty - gjennom de telefonnumrene jeg fikk overlevert og ved at jeg møtte opp på stasjonen for å spørre de ansatte der og da om å stille på et intervju. På de to siste stasjonene ble alle rekruttert gjennom personlig oppmøte.

Fremmøte på stasjonen (særlig utenom sjefenes arbeidstid) eller bruk av telefonliste hadde en fordel, nemlig at informanten selv kunne regulere om vedkommende ville si til andre at de hadde vært intervjuet.

Verving gjennom personlig fremmøte på arbeidsplassen fungerte, men var tungdrevet p.g.a. transportrelaterte forhold og at jeg måtte lage et visst ”system” av tilfeldighet for når jeg dukket opp. Dette var nødvendig for å få en viss spredning i heltidsansatte/ deltidsansatte, nattevakter, dagtidsarbeidende og helgevakter.

Kap. 3. Metode

av stasjonene kan betegnes som relativt store. En av stasjonene ikke kan kalles liten, men er likevel en del mindre enn de andre.

Alle av stasjonene har en del varer ut over bensin, bilrekvisita og pølser. Til eksempel selger alle brød, og de tre største stasjonen har en del dagligvarer. Tre av stasjonene har også vakehall. (Selve overvåkingen vil den bli beskrevet mer utførlig i et eget kapittel.)

Bensinstasjonene og informantene er anonymisert på følgende måte: Stasjonene er gitt en bokstav fra A til D. Kodingen av informantene tar utgangspunkt i stasjonens bokstav pluss et tall fra 1 og oppover ettersom hvor mange informanter som jobbet på denne stasjonen. I datamaterialet er det 3 informanter fra stasjonene A, B og D samt 4 fra Stasjon C.

De 13 informantene er alle mellom 18 og 29 år, og gjennomsnittsalderen er 20-21 år. Blant disse er det 2 heltidsansatte som jobber på dagtid, 4 nattevakter og 7 deltidsansatte som jobber kvelder i uken og/ eller i helgene. Kjønnsmessig er utvalget fordelt på 8 menn og 5 kvinner.

Bensinstasjonene preges av ”gjennomtrekk” med hensyn til ansatte. Blant de intervjuende har 10 av 13 jobbet et halvt år eller kortere på stedet. 8 av 13 har jobbet 3 måneder eller mindre. Snittet på drøye 7 måneder er derfor trukket kraftig opp av de få som har jobbet lenge.

De aller fleste av informantene har ikke bensinstasjonsjobben som en ”hovedgesjeft”. Det er viktig å merke seg at mange av de bensinstasjonsansatte først og fremst er der for å tjene penger. Noen jobber for å spe på studielånet eller for å ha penger til å gjøre noe de holder på med på siden. Andre igjen har bensinstasjonsjobben som en økonomisk overlevelsesmåte mens de venter på å ”få beinet innenfor” en bransje de egentlig vil jobbe i. Tre femdeler av utvalget er studenter eller skoleelever. Flesteparten av disse er deltidsansatte og et par er også nattevakter. Slik jeg forstod informantene, var det bare 2 av de 13 som hadde denne jobben som en hovedting.

3.6. Intervjuene

Intervjuene ble i hovedsak holdt i november og desember 2001. De fleste intervjuene ble avholdt på grupperom tilhørende Universitetet i Oslo (forskjellige steder). Ved et par tilfeller fant intervjuet sted i informantens hjem eller på informantens studiested. Jeg tok utgangspunkt

i hva som lot seg gjøre og hva som var enklest for informanten, dette for å senke terskelen for deltagelse mest mulig. Arbeidsplassen ble unngått for å sikre at informantene kunne snakke fritt.

Intervjuene av de ansatte varte fra 30 min til 100 min, hvorav de fleste varte rundt en time. (Intervjuene av butikksjefene varte generelt noe kortere.)

Intervjuene ble tatt opp på bånd, noe som trolig var litt uvant for de fleste. Likevel hersket en relativt avslappet stemning under intervjuene.

Gangen i intervjuet var for så vidt planlagt, men jeg forholdt meg relativt fritt til den om informanten for eksempel kom inn på temaer som stod et stykke lengre frem i guiden. I slike tilfelle fulgte jeg gjerne opp denne tråden for så å vende tilbake til de planlagte temaene senere. Når det gjaldt selve spørsmålsformuleringene, forholdt jeg meg relativt fritt selv om jeg som oftest stilte spørsmålet på samme måte som det stod i guiden.

Ved en del anledninger fulgte jeg opp ting som dukket opp som ikke stod i intervjuguiden. I de fleste tilfeller dreide dette seg ikke om hva videoovervåkningen hadde å si for den intervjuede, men *hvorfor* den fikk den betydningen som informanten beskrev¹³.

3.7. Transkribering, systematisering og sitater

Fra opptakene transkriberte jeg intervjuene. Transkriberingen var tilnærmet ord for ord slik samtalen gikk i intervjuet. Noen mindre brokker av intervjuene som jeg var sikker på at ikke ville bli brukt som sitater, ble transkribert i form av mening. Flesteparten av intervjuene kom på rundt ti sider med tekst.

Etter at transkriberingene var gjort, hadde jeg god oversikt over intervjuenes innhold. På bakgrunn av dette lagde jeg meg en liste over temaer 23 temaer (pluss 7 ”bakgrunnsvariabler” som eksempelvis alder eller ansettelsestid). Rent praktisk ble det gjort slik:

¹³ Sett i ettertid, ser jeg at intervjuguiden trolig var bedre på å avdekke hvilken betydning videoovervåkningen hadde for den enkelte enn å få frem informantenes *egen forståelse av hvorfor* det er slik. I praksis fungerte det tilfredsstillende fordi kom informantene gjerne inn på selv eller fordi jeg stilte spørsmål som ikke stod i guiden.

Jeg formaterte et Excel-ark til tekst, la inn hovedtemaene med undertemaer loddrett under hverandre i venstre kolonne og informantene (kodet og etter stasjonstilhørighet) fra venstre mot høyre i øvre rad. På den måte ble det en datamatrix hvor jeg kunne legge inn hva hver enkelt informant hadde sagt om hvert enkelt tema. Deretter tok jeg for meg ett enkelt transkribert intervju av gangen, klippet ut og limte inn i matrixens celler etter tema.

Arbeidsprinsippet i dette klipp-og-lim-arbeidet var at alt en informant hadde sagt som kunne relateres til et tema, skulle inn i den aktuelle cellen. I og med at det var mange temaer, og at den intervjuede ofte sa noe som har noe med flere temaer å gjøre på samme tid, var det mange avsnitt som ble plassert under flere temaer. Matrixen¹⁴ ble derfor langt større enn summen av intervjuene.

Dette arbeidet tok en del tid, og var litt validitetsmessig risikabelt fordi mening lett kunne gå tapt i ”flytteprosessen”. Dette søkte jeg å kompensere for gjennom nøyaktighet og å heller være litt ”raus” med hva jeg tok med. En annen validitetsrelatert risiko lå i at en slik tematisering lett får store føringer på analysen ved at (kun) det er disse temaene som blir tatt opp. På den annen side, hvis jeg ikke delte opp, kunne validiteten lett bli skadelidende av den blindheten som gjerne oppstår når man må forholde seg til for mye på en gang. At temaene laget i datamatrixen har fått sterke føringer for analysen, skal jeg ikke legge skjul på. På den annen side er det riktig å påpeke at det er tatt med et relativt bredt spekter av temaer.

3.8. Analysen

Under selve analysen har jeg hovedsakelig brukt datamatrixen. Jeg har stort sett jobbet tematisk, det vil si at jeg har analysert hvert tema for seg ved å trekke essensen ut av hva informantene sa innenfor hver felt, sammenlikne svarene, lete etter fellesnevner og skillelinjer. I denne delen av prosessen betalte arbeidet med å lage datamatrixen seg, fordi det

¹⁴ Sett på dataskjermen ser matrixen ut som en tabell med litt store ruter. Bare begynnelsen av hver tekst kan sees i ruten men mindre man ”går inn” i ruten. Da ”faller” formellinjen ned og viser teksten som et ark. På den måte kan man gå rundt i matrixen med piltastene/ pekeren mellom temaer og informanter (uten å miste oversikt over hva som er temaet og hvilken informant det er snakk om). Det ble stor forskjell på hvor mye tekst hver celle inneholdt. De aller minste hadde bare en setning eller to, mens de største hadde tekst tilsvarende over en A-4-side. De største cellene inneholdt da gjerne mange forskjellige biter av intervjuet med en markering når det kom et hopp i teksten. Det som ble limt inn i cellene var ofte både spørsmål og svar slik at konteksten kom bedre frem.

var så enkelt å bla mellom cellene og kontrollere temaer opp mot hverandre. Matrisen gjorde det lett å lete etter sammenhengen i svarene, for eksempel om de informantene som følte videoovervåkningen som mistenkeligjørende også var blant dem som sterkest betonte ledelsens motiv for å overvåke ansatte.

Men i analysen har jeg ikke bare hentet materialet fra matrisen. Jeg har også gått tilbake til de transkriberte intervjuene for å lese mer i helhet. Det viktigste holdepunktet i tillegg til matrisen, har vært det jeg vil beskrive som grunntone og helhetsinntrykk fra intervjuene. Disse er viktige, til en viss grad også som et korrektiv til den transkriberte teksten. Det er validitetsmessig avgjørende at delene ikke ses som uavhengige i forhold til helheten (jamfør den hermeneutiske sirkel). Helhetsinntrykket av intervjuene er ikke bare å finne i det transkriberte intervjuet. Det er ikke bare *hva* som ble sagt, ord for ord, men *hvordan* ting ble sagt, stemning i intervjuet, tonefall, kroppsspråk, vektlegging og nyanser som ikke lett lar seg overføre til tekst. Her er altså en viktig kilde, en kilde som er lite etterprøvable fordi den avhenger av intervjuerens oppfatning/ tolkning av en situasjon som ikke kan gjenskapes, og uten andre ”vitner” enn intervjueren og informanten.

3.9. Datamaterialets reliabilitet, validitet og generaliserbarhet

Forskeren har et valg: I hvilken grad skal han overlate til leseren selv å vurdere dataenes, funnernes og konklusjonenes validitet, reliabilitet og generaliserbarhet?

I det foregående har jeg søkt å beskrive for leseren en del av de valg jeg har tatt, hvordan og under hvilke forhold undersøkelsen ble utført, hvordan intervjuene ble transkribert og systematisert og hvordan jeg har analysert dataene. Dette er gjort for å gi leseren en mulighet til selv å vurdere de ovenfor nevnte forhold. I tillegg til dette ønsker jeg å presentere noen forhold som jeg mener er viktige å ha i bakhodet under lesningen av oppgaven.

Begrepene validitet, reliabilitet og generaliserbarhet er ikke lette å forholde seg til. Kvale kobler de tre begrepene til debatten omkring metode i samfunnsvitenskapen og til positivisme (Kvale 1998:158-160). Med en viss brodd kaller han de tre begrepene for den ”positivistiske treenighet”(Kvale 1998:159). At jeg i det videre kommer til å bruke disse begrepene, må ikke forstås som en vitenskapsteoretisk ”statement”.

I *Sosiologisk metode* sier Hellevik: ”I metodelæren brukes ofte betegnelsen *reliabilitet* om nøyaktighet, mens en i stedet for relevans snakker om *validitet*” (Hellevik 1995:39). Et annet alternativ er å ”oversette” reliabilitet med ”pålitelighet” og validitet med ”gyldighet”, slik *Sosiologisk leksikon* gjør det (Korsnes, Andersen og Brante 1997:259,339). Kvale sier at: ”*Reliabilitet har med forskningsfunnenes konsistens å gjøre*” (Kvale 1998:164).

3.9.1. Datamaterialets reliabilitet

Reliabilitet handler altså om nøyaktighet og pålitelighet. *Sosiologisk leksikon* gir flere definisjoner av begrepet, men den som passer best en kvalitativ kontekst er at ”*reliabilitet er i hvilken grad man kan forvente samme måleresultat ved gjentatte målinger av samme enhet, gitt at ingen endring i den aktuelle variabelen er funnet sted*” (Korsnes m.fl. 1997:259). Sagt på en annen måte, ville en annen forsker kommet til samme resultat, gitt at han gjorde samme undersøkelse? Målet med en høy reliabilitet er ”*å motvirke en vilkårlig subjektivitet...*” (Kvale 1998:164). Dette handler også om forskerens egen integritet.

I det følgende vil jeg nevne litt om datamaterialet reliabilitet i forhold til ledende spørsmål og intervjuguiden egenart.

En vanlig innvending mot bruken av intervjuer er at dataene ikke er pålitelige fordi de er et resultat av ledende spørsmål. I intervjuguiden la jeg vekt på å unngå ledende spørsmål, men det er ikke riktig at undersøkelsen i praksis ble utført uten ledende spørsmål.

For meg som intervjuer foregikk det en utvikling etter hvert som intervjuene skred frem, mest av alt fordi jeg lærte av selve intervjusituasjonene og av hva de ansatte fortalte. Jeg fikk raskt en opplevelse av at det er viktigere å få informanten i tale enn å passe seg for alle mulige ”intervjufeil”. Dette må ikke forstås dithen at jeg ikke søkte å stille spørsmålene på en mest mulig nøytral måte. Det jeg merket mest utvikling på var at jeg ble mindre reservert mot å ”utfordre” informantene med spørsmål som nok separat sett kunne oppfattes som ledende. Særlig gjorde jeg dette i situasjoner hvor jeg fikk en følelse av at informanten ikke sa rett ut hva han eller hun tenkte. I noen tilfeller, og særlig knyttet til enkelte temaer, måtte jeg avvike litt fra guiden og legge litt ekstra vekt på for å ”trenge igjennom”. (Se om handlinger preget av overvåkingen senere i oppgaven, et tema som tilsynelatende var noe vanskeligere å få informantene i tale om.)

Kap. 3. Metode

Jeg mener at intervjuematerialet har en god reliabilitet så fremt en samtidig er bevisst at det ikke er et vanntett skott mellom forskningsobjekt og forsker. Å tro at intervjueren i denne type undersøkelser helt kan unngå å påvirke de han forsker på, er naivt. Nettopp av denne grunn er det viktig å være bevisst hvordan data er påvirket.

Et annet punkt av relevans for datamaterialets reliabilitet ligger i et ”problem” som på mange måter er nesten uunngåelig. Ved det stille konkrete spørsmål om temaer, henleder en informantens oppmerksomhet mot felter en på forhånd ikke kan vite om informanten egentlig har tenkt på eller mener noe om¹⁵. Det er min opplevelse at det i intervjuene ble tatt opp temaer som de ansatte neppe til daglig tenkte på, og for noen var enkelte spørsmål noe de tilsynelatende aldri hadde tenkt på før. I en stor andel av intervjuene skjedde det en utvikling, og informantens tanker ble mer ”klare” mot slutten av intervjuet. Dette sier også noe om at dataene til en viss grad er tanker som de ansatte ikke nødvendigvis hadde på forhånd.

Det siste momentet jeg ønsker å kommentere i forbindelse med reliabilitet, vedrører selve gangen i intervjuguiden og har noe med problematikken rundt ledende spørsmål å gjøre. Under arbeidet med intervjuguiden måtte jeg ta noen valg med hensyn til hvilke temaer som kom først og hvilke som kom senere. På den måten ble informantene ledet gjennom en løype av spørsmål som nok til en viss grad kan ha hatt noe å si for svarene (i den grad det enkelte intervju fulgte den planlagte gangen i guiden). For eksempel at en like før spørsmålet ” *Hva har videoovervåkningen av butikken å si for din arbeidshverdag?* ” hadde snakket om i hvilken grad stasjonen hadde vært utsatt for ran eller stjeling, og om dette var noe vedkommende tenkte på. Selv om spørsmålene ikke i og for seg var ledende, kan det ha kommet inn visse ”ledende elementer” i forhold til den tematiske gangen i intervjuet. Denne type påvirkning var ikke lett å unngå.

¹⁵ Det var en reel trussel mot dataenes troverdighet at informantene skulle tro at jeg var ute etter noe spesielt interessant, og at det å ikke si noe særlig ville fremstå som lite reflektert. Før jeg satte på bandspilleren presiserte jeg derfor hva jeg var ute etter, nemlig deres tanker og opplevelser. Hvis det var spørsmål de ikke hadde noen tanker om var like verdifullt som noe annet, hvis det var slik informanten følte det for sin del. Underveis i intervjuene søkte jeg også å følge dette opp. Særlig i forbindelse med situasjoner hvor informanter over flere spørsmål hadde lite å si, merket jeg at enkelte syntes det var litt beklemmende. Jeg prøvde da, enten gjennom tale eller kroppsspråk, å tilkjennegi at dette var like viktig informasjon som å si noe som kanskje virket mer ”reflektert”. Min opplevelse var et dette fikk en positiv virkning.

3.9.2. Validitet

Validitet handler altså om relevans og gyldighet. Kvale argumenterer for at validitetsarbeidet bør fungere som en ”*kvalitetskontroll gjennom alle stadiene i kunnskapsproduksjonen*” (Kvale 1998:164) og på den måten må integreres i forskningshåndverket. (I boka (Kvale 1998) deles det opp i syv stadier: Tematisering, planlegging, intervjuing, transkribering, analysering, validering og rapportering.) Validitet har altså ikke bare med datamaterialets relevans og gyldighet i forhold til problemstillingen å gjøre.

Det finnes en rekke ulike forståelser av validitetsbegrepet, gjerne fundert i ulike vitenskapsteoretiske retninger, og en rekke ulike typer validitet (se Kvale 1998:164-177 og Korsnes m.fl. 1997:339).

Tidligere i kapittelet har jeg skrevet om valg og fremgangsmåte i forhold til en del av de syv stadiene Kvale deler intervjuundersøkelsen i, for eksempel intervjuing og transkribering. Ut over det allerede nevnte ønsker jeg her å overlate til leseren selv å vurdere validitetsaspektet. Dette gjelder datamaterialets relevans for problemstillingen så vel som gyldigheten av de tolkninger og konklusjoner som senere blir presentert i oppgaven.

3.9.3. Generaliserbarhet

Kvale skriver om flere former for generaliserbarhet, og gjennom to av disse ønsker jeg å rette fokuset mot hva denne studien kan og ikke kan bidra med.

Kvale snakker om en ”statistisk generaliserbarhet”, basert på tilfeldige utvalg av befolkningen. ”*Gjennom statistiske slutningsmetoder kan sikkerhetsnivået ved en generalisering, fra utvalget til den generelle befolkningen, uttrykkes med sannsynlighetskoeffisienter*” (Kvale 1998:161). Konklusjonene og funnene i denne oppgaven kan ikke under noen omstendighet forstås som statistisk generaliserbare. Dette fordi utvalget verken er tilfeldig eller representativt, og at antallet informanter ikke hjemler noen sannsynlighetskoeffisienter av verdi¹⁶.

¹⁶ Likevel vil jeg i analyse og fremlegging av funn tidvis legge frem tall og fordelinger. Selv om studien ikke er statistisk generaliserbar, har det eksempelvis interesse for leseren å vite om alle eller bare noen få i utvalget opplever at videoovervåkingen reduserer muligheten for å ha et tilstrekkelig privatliv på jobb.

Kap. 3. Metode

En annen form for generalisering er en ”analytisk generalisering” som ”involverer en begrunnet vurdering av i hvilken grad funnene fra en studie kan brukes som en rettleiding for hva som kan komme til å skje i en annen situasjon. Den er basert på en analyse av likhetene og forskjellene mellom de to situasjonene” (Kvale 1998:161). En slik generalisering er i dette tilfellet interessant.

Separat sett er det ikke særlig interessant hva 13 bensinstasjonsansatte opplever at videoovervåkningen har å si for dem. Det viktige er hva denne undersøkelsen kan frembringe av funn og konklusjoner som kan tenkes å ha en viss overføringsverdi ut over de 13 personene. I oppgaven er det lagt en del vekt på å beskrive forhold ved den situasjonen informantene befinner seg i som kan settes i sammenheng med hva videoovervåkningen har å si for ansatte. På den måten vil det være mulig å danne seg tanker om i hvilken grad de funn denne oppgaven presenterer kan finnes igjen andre steder.

4. Overvåkningen

4.1. Innledning

En grunnleggende antagelse i denne undersøkelsen er at hva videoovervåkningen har å si for ansatte henger sammen med hvordan de oppfatter videoovervåkningen. Det er derfor nødvendig å presentere hvordan de ansatte ser på overvåkningen. Formålet med dette kapittelet er å gi leseren tilstrekkelig informasjon om dette.

Ordet ”videoovervåkningen” må her forstås i en bredere forstand enn den rent fysiske installasjonen av overvåkingsutstyr. Den fysiske installasjonen, og kjennskapet til denne, er viktig for hva videoovervåkningen får å si for ansatte, for eksempel i forhold til muligheten for å benytte seg av blindsoner i overvåkningen. Men undersøkelsen viser at det ikke bare er overvåkingsutstyret som er viktig for å forstå hvilken betydning videoovervåkningen har for ansatte. Vel så viktig er de ”ikke-fysiske” sidene av videoovervåkningen. Eksempelvis er ansattes tanker om sjefens bruk av opptakene viktig for om videoovervåkningen påvirker valg av handlinger. Informasjonen i dette kapittelet er også avgjørende for å forstå publikumsaspektet ved videoovervåkningen, noe som vil bli drøftet nærmere mot siste del av oppgaven.

Det er viktig å presentere informasjon i forhold til fem aspekter ved overvåkningen. Disse aspektene har hver sin måte sammenheng med hvilken betydning videoovervåkningen har for de ansatte:

- Informasjon om videoovervåkningen
- Kjennskap til overvåkingsutstyret
- Motivasjonen for å ha og bruke videoovervåkning
- Bruken av videoovervåkningen
- Andre muligheter for ”overvåkning”

Gangen i kapittelet følger temaene ovenfor i den rekkefølge de er oppført. Til sist i kapittelet kommer en oppsummering.

4.1.1. Fokus

Før gjennomgangen av temaene, vil jeg presisere et forhold som vedrører fokuset i innsamlingen og behandlingen av datamaterialet. For å rette søkelyset mot det som er viktig for problemstillingen, har det vært nyttig å dele overvåkningen inn i to kategorier, hvor kun den ene vies særlig oppmerksomhet:

Svært mange av kameraene på stasjonene er rettet mot bensinpumpene, mot uteområdet og mot eventuell vaskehall. Denne kategorien kan vi kalle videoovervåkning av ”*lite relevante områder*”. Med dette mener jeg overvåkning som de ansatte i liten eller ingen grad trenger å ta hensyn til som en potensiell overvåkning av dem selv. Dette fordi kameraene er plassert på steder de sjelden befinner seg. Denne type kameraer ble viet liten oppmerksomhet i intervjuene.

Annerledes stiller det seg med den andre delen av overvåkningen som vi kan kalle videoovervåkning av ”*relevante områder*”. Med dette mener jeg overvåkningen som befinner seg i de områdene de ansatte har sine arbeidsoppgaver eller pauser. I praksis dreier dette seg om de fleste inneområder. Fokuset i intervjuet så vel som analysen har vært på selve butikklokalet. (I følge informantene har ingen av stasjonen overvåkning av pauserom eller garderobe.)

4.1.2. Forestillinger, ikke fakta

Etter hvert som informantenes tidvis vage og usikre beskrivelser av overvåkningen i løpet av dette kapittelet kommer fram, vil en nysgjerrig leser trolig stille seg noen spørsmål, for eksempel: Hvordan bruker sjefen opptakene *rent faktisk*? Hvilket overvåkningsutstyr er *egentlig* installert? Er det *reelt* at ledelsen har et motiv for å følge med på de ansatt? Disse spørsmålene gir denne oppgaven ingen svar på, selv om mange, og også jeg selv, ville synes det var interessant å få vite mer om dette. Det eneste oppgaven beskriver, er de ansattes *forestillinger om videoovervåkningen*, (hva de kjenner til, har erfaring med, antar, opplever, finner sannsynlig og usannsynlig). Det er også det som er det riktige utgangspunktet for å få innsikt i, og forklare, hvilken betydning videoovervåkningen har for ansatte, ikke ”det egentlige”, ”det faktiske” eller ”det reelle”.

4.2. Informasjon om videoovervåkningen

Videoovervåkningen er ikke en del av de vanlige ansattes ansvar. Med et par unntak er tilgang til og bruk av opptakene utelukkende ledelsens ansvar. Å vite mye om videoovervåkningen er derfor ingen nødvendighet for å kunne gjøre jobben, og mengden og kvaliteten på informasjon informantene sitter inne med, er svært varierende. Informasjonen stammer fra en rekke ulike kilder, og de færreste av informantene har mottatt en grundig informasjon fra ledelsen om overvåkningsutstyret og om hvordan det brukes. Når en ser de ansattes svar på spørsmål om overvåkningsutstyret og om hvordan det brukes, er det generelt lite henvisninger til hva de er blitt fortalt av ledelsen.

To av de fire stedene - stasjonene B og C - representerer ytterpunktene. Tre av de intervjuede - alle fra stasjon C - sa de ikke en gang fikk informasjon om at arbeidsplassen var videoovervåket da de ble ansatt. De resterende ti hadde fått en eller annen informasjon fra ledelsen i forbindelse med jobbintervju eller tegning av arbeidskontrakt. Best informert er trolig de som jobber på stasjon B. Disse har på sjefens kontor blitt vist bilder fra kameraene ved bruk av monitor og er blitt fortalt litt om lagring, hensikt og bruk, noe de oppfattet som positivt.

Da de ansatte generelt har lite informasjon fra ledelsen, avhenger deres inntrykk av overvåkningen desto mer av andre kilder. Informantenes oppfatning av overvåkningen baserer seg til en stor grad på det de selv har funnet ut av, og på *antagelser* og *resonnementer* om ”hvordan det må forholde seg”.

En av informantene sa det på denne måten: *”Hvor kameraene er, er noe en ser, og hvordan det blir brukt, er noe man kan lese seg til”* (D-3). At kameraene ikke er vankelige å se, er et forhold flere trekker frem. De ansatte får raskt forståelsen av at opptakene ikke er noe sjefen generelt sitter og ser på. C-1 sa det på denne måten: *”Etter å ha jobbet der en stund, så skjønner du, du ser det på de andre ansatte, du får høre det av andre ansatte, at det blir jo ikke sett igjennom alt sammen.”*

Et viktig poeng er at den sparsomme informasjonen er egnet til å skape usikkerhet hos de ansatte. Dette gjelder i særlig grad forhold som knytter seg til om – og i så fall i hvilken grad – overvåkningen blir brukt for å holde et øye med de ansatte. At usikkerheten har en slags innvikning på enkelte av informantenes adferd virker klart. Dette vil jeg komme tilbake til senere i analysen.

4.3. Kjennskap til videoovervåkingsutstyret

I følge de ansatte har både stasjon A og B mellom 20 og 30 kameraer. Stasjonene med færrest kameraer er trolig stasjonene C og D som - litt varierende etter hva den enkelte ansatte har sagt - har mellom 10 og 15 kameraer. Tallene virker svært høye, og leseren vil muligens få inntrykk av at det må være kameraer overalt hvor de ansatte ferdes. Et slikt inntrykk er misvisende fordi svært mange kameraer befinner seg i ”de lite relevante områdene”. Med unntak av stasjon B, er langt mindre enn halvparten av stasjonens kameraer i ”de relevante områdene”.

Hvor vanskelig det er å skaffe seg oversikt over alle kameraene i de ”relevante områdene” er avhengig av hvor mange kameraer som er installert. Stasjonen som har færrest kameraer er stasjon C, med to kameraer i butikklokalet og ellers ingen kameraer i rom som de ansatte bruker. Stasjon B har rundt ti kameraer inne i selve butikklokalet og har også kamera på lageret¹⁷.

Ved å ta utgangspunkt i den samlede informasjonen fra intervjuene om overvåkingen på hver stasjon, lar det seg gjøre å se hva den enkelte informant kjenner til av det konkrete overvåkingsutstyret.

De aller fleste av informantene kunne gi et relativt dekkende bilde av overvåkingen i de relevante områdene, men standpunktet varierer en del. I den ene enden er dem som kan ”liste opp” plassering av hvert kamera og hva det fanger opp av rommet (C-4, D-1 og D-2). I den andre enden er dem som enten ikke vet hvor alle kameraene er (og derfor forholder seg til situasjonen som om alt var overvåket) eller som ikke nevner ett av totalt to aktuelle kameraer i tillegg til å lure på om det finnes kamera hvor det faktisk ikke finnes (henholdsvis A-2 og C-2). Resten befinner seg altså et sted mellom disse ytterpunktene.

De fleste måtte tenke seg litt om før de kom på hvor alle kameraene befinner seg. Flesteparten visste i hvilken retning det enkelte kamera peker. Kun noen få visste temmelig eksakt hva hvert kamera fanger opp. De som relativt sikkert vet hva kameraene ikke fanger opp, har en

¹⁷ Hvis man tar de to butikklokalenes størrelse i betraktning, er det ikke sikkert at Stasjon B’s kameraer dekker større prosentandel av butikklokalet enn de to kameraene på Stasjon C. Likevel er det en kvalitativ forskjell fordi B’s kasseområdet er dekket av ikke mindre enn 5 kameraer plassert i ulike vinkler.

mulighet til å forholde seg til blindsoner i overvåkningen. Dette er et svært interessant punkt som jeg vil komme tilbake.

Det finnes ikke noe grunnlag for å si at alle synes det er interessant eller viktig å vite hvor alle kameraene er og hva de fanger opp. For eksempel hadde to informanter (A-3 og C-2) et slags ikke-forhold til mesteparten av videoovervåkningen. Som en illustrasjon kan det trekkes frem at A-3 fortalte av han på en vakt for moro fant ut hvor halvparten av kameraene befant seg, men han gadd ikke å merke seg ved hva de pekte på.

Det er verd å merke seg at ingen av de ansatte stilte spørsmål ved om det finnes skjulte kameraer. Det har heller ikke i intervjuene kommet fram noe som tilsier at de ansatte føler seg usikre på om de er ført bak lyset eller lurt i forbindelse med overvåkningsutstyret. Slik jeg ser det, viser dette en grad av tillit til ledelsen. Et forhold flere av informantene har påpekt som viktig, er at ingen av pauserommene, toalettene eller omkleddningsrommene på de fire stasjonene er overvåket.

I den grad det har vært nevnt i hvert enkelt intervju, husker informantene hovedtrekkene i overvåkningen i de lite relevante områdene, men da gjerne mindre detaljert enn den tidligere nevnte overvåkningen. Alle er oppmerksomme på overvåkningen av bensinpumpene, og flesteparten husker også kamera i tilknytning til eventuell vaskehall. Det informantene husker minst av, er plassering og antall av kameraer som dekker uteområdet.

4.3.1. Opptakene

Hvor stasjonens kameraer befinner seg, var klarere for nesten alle informantene enn *hvordan* opptakene fungerer, hva det er mulig å se av dem, eller hva som tas opp. De vanlige ansatte har i regelen ingen tilgang til opptakene. Det var kun tre-fire informanter som hadde sett hvordan disse opptakene ser ut. De resterende hadde bare antagelser om hvordan de ser ut eller fungerer.

Grovt sett kan en sammenfatte det hele med at flesteparten av de ansatte *antar* at bildene er relativt gode, og at hva som kan oppfattes, reguleres av hvor nærme objektet er kameraet. Det hefter litt usikkerhet ved om opptakene er i sort-hvitt eller farger. Blant dem som aldri har sett opptakene, hersker det også usikkerhet om hvordan de fungerer. Spørsmålet er om det tas opp

Kap. 4. Overvåkningen

bilder fra hvert enkelt kamera kontinuerlig, om det kun er noen få utvalgte eller om opptaket ”står” på et kamera en viss tid før det hopper videre til et nytt kamera (og på denne måten tar en runddans fra kamera til kamera før den til slutt begynner på en ny runde).

Flesteparten av informantene lot til å ha en stor tro på hva som er mulig å se ut fra opptakene. Dette viste seg for eksempel i en tro på at opptakene kan bekrefte eller avkrefte mistanke mot ansatte (eksempelvis underslag). Andre igjen, hadde mindre tiltro til dette. Hvis en tar utgangspunkt i hva de som kjenner opptakene best sier, kan en trekke en konklusjon om at de ansatte generelt har en større tendens til å ”overvurdere” mulighetene i overvåkingene enn det motsatte. Uansett tanker om opptakenes muligheter og begrensninger, er mitt hovedinntrykk at informantene *i praksis* forholder seg til at det som skjer foran kameraene kan ses.

Opptakenes funksjonsmåte kan settes i sammenheng med hvor lett eller formålstjenelig det er for en sjef å bruke opptakene for å danne seg et inntrykk av de ansatte. Noen av de informantene som lot til å ha mest innsikt i overvåkingsteknologien trakk noen konklusjoner av dette: Med mindre sjefen var villig til å legge ned mye arbeid i prosessen, ville han trolig ikke se noe videre på opptakene, rett og slett fordi det ville være både tungvint og kjedelig. Dette talte for at opptakene ikke i særlig grad ble brukt for å holde et øye med de ansatte.

4.4. Motivasjonen for å ha og bruke videoovervåkning

Jeg spurte eksplisitt om hvilke tanker informantene hadde om ledelsens motiver for å ha og bruke videoovervåkning. Noen kom også naturlig inn på dette temaet i forbindelse med andre spørsmål. I tillegg var en av påstandene i intervjuguiden utformet med tanke på å kunne avdekke hvilke tanker informantene hadde om forholdet mellom videoovervåkingen og dem selv. Påstanden de ble bedt om å ta stilling til var: ”*Videoovervåkingen er også rettet mot de ansatte for å kunne kontrollere at de gjør en god jobb og ikke stjeler varer og penger.*” I det følgende vil jeg beskrive en del sentrale poenger i hva som kom frem på dette feltet.

4.4.1. Det delte motiv

Det er nesten enighet på ett felt, nemlig at ledelsen har et delt motiv for å videoovervåke stasjonen: De ansatte oppfatter at videoovervåkningen av stasjonen som ikke kun er rettet mot de trusler som kan komme fra utenforstående, men også til en viss grad er rettet mot de ansatte.

Hvordan de ansatte kommenterte påstanden ” *Videoovervåkningen er også rettet mot de ansatte for å kunne kontrollere at de gjør en god jobb og ikke stjeler varer og penger*” er særlig interessant: 10 av de 13 gav en kommentar som kan kategoriseres som bekreftende, eventuelt med noe forbehold eller spesifiseringer. En svarte et nei i form av ”*Det tror jeg ikke*” (C-4) og de to sistes kommentarer (C-2 og D-2) kan beskrives som verken ja eller nei.

4.4.2. Motivet for å overvåke de ansatte

Ingen informanter gav uttrykk for at de oppfattet overvåkningen som utelukkende rettet mot dem, men to spekulerte litt i om at overvåkningen av de ansatte var viktigere for ledelsen enn en ytre trussel (A-1 og B-1). De fleste som kommenterte hva de trodde var viktigst for ledelsen, helte mot den motsatte konklusjon, nemlig at det var de eksterne truslene videoovervåkningen primært var rettet mot. To av personene trodde det var ”*en god blanding*” (D-3) eller ”*kanskje like viktig*” (A-2). Hvis en sammenlikner svarene etter stasjonstilhørighet, kan en si at de ansatte på stasjon C skilte seg ut ved at de generelt hadde svært liten eller ingen tro på at overvåkning av de ansatte var et viktig motiv for ledelsen.

Et par av informantene var enig i at videoovervåkningen også var rettet mot ansatte, men så ikke dette som et selvstendig motiv. Det var noe som kom som en slags bieffekt eller en ekstra mulighet nå utstyret først var anskaffet.

Hvorfor skulle ledelsen ha et motiv for å overvåke ansatte? Eksempelvis fokuserte noen på et preventivt aspekt ved overvåkning, mens andre fokuserer på muligheten for å skaffe ”bevis” i ettertid. Nedenfor har jeg listet opp noen kategorier som ble nevnt av minst to personer:

- internsvinnforebygging – preventivt mot svinn av varer og penger forårsaket av ansatte
- ”passe litt på oss”, ”se om vi gjør en god jobb”, ”holde litt oppsyn”
- ha muligheten til å skaffe bevis for eventuell svindel eller stjeling av penger og varer

Kap. 4. Overvåkningen

- hvis det faller mistanke på noen, for eksempel når det er stor differanse i kassa
- å kunne finne ut av saken hvis noe spesielt har skjedd
- når de ansatte er klar over at de er overvåket vil de kanskje gjøre en bedre jobb

I forbindelse med påstanden ”*videoovervåkningen er også rettet mot de ansatte for å kunne kontrollere at de gjør en god jobb og ikke stjeler varer eller penger*” eller liknende temaer, kom det frem at noen av informantene mente at kun halve påstanden er riktig. Tre informanter sa at de ikke trodde ledelsen er ute etter å se på folks arbeidsinnsats. I forhold til de ansatte er videoovervåkningen kun rettet mot stjeling eller underslag, altså mot eventuelle utro tjenere.

4.4.3. For de ansattes sikkerhet

Informantenes oppfatning av ledelsen grunner for å ha videoovervåkning var sterkt knyttet til ransfaren. Noen fokuserer på muligheten for å skaffe bevismateriale mot ranere. Andre fokuserer på at overvåkningen har en preventiv effekt mot denne type handlinger, og at en av grunnene for å ha videoovervåkning er at man i større grad kan unngå ran eller andre ubehagelige episoder.

Det er interessant å merke seg hvordan informantene fremstilte denne saken. Motivet var ikke å unngå tap av penger eller varer i forbindelse med ran, det essensielle var ”sikkerhet”. En variant av formuleringen ”*vår sikkerhet*” ble brukt av flere (A-1, B-3, C-1, D-3). Det var også snakk om å ”*unngå episoder*” (B-3) eller at videoovervåkningen virker preventivt i forhold til å ”*oppføre seg truende på andre måter*” (A-1). I denne sammenheng kan en tydelig se at videoovervåkningen ble forstått som noe svært positivt, et tiltak som var der for å ivareta sikkerhet for de ansatte.

4.4.4. Økonomiske tap

Mange av de ansatte knyttet også begrunnelsen for videoovervåkningen til økonomiske tap av forskjellig art, for eksempel internsvinnforebygging. Flere av de ansatte oppfattet også at videoovervåkningen var rettet mot nasking og svindel fra folk utenfra, selv om dette var blant de forhold som i minst grad ble trukket frem. Bemerkelsesverdig få informanter nevnte

avstikk¹⁸, da avstikk er den eneste ”rutine-bruken” av opptakene mange av de ansatte kjenner til. (Ut over en mulig preventiv effekt av overvåkningen ovenfor dem som bevisst stikker av, er det knyttet en del økonomiske tap til det å ikke ha mulighet for å oppspore dem som ikke betaler bensinen, noe som åpenbart skulle gi ledelsen et motiv for videoovervåkningen.) Muligens kan en del forklares med at avstikk ikke er så viktig for dem som gruppe eller som enkeltpersoner, og at de derfor ikke kom på det i forhold til andre ting som trolig oppleves som viktigere, nemlig sikkerhet og om de selv er et mål for overvåkningen. Riktignok anså fire personer (A-3, B-2, D-1, D-2) avstikk som et hovedpoeng med å ha videoovervåkning fra ledelsens side.

4.4.5. Hvis noe spesielt skulle skje

En mye brukt formulering (eller varianter av denne) var ”*hvis noe spesielt har skjedd*”. I dette ligger en tanke om at en av videoovervåkningens formål, rent generelt, er å kunne ta tak i eller finne ut av uvanlige hendelser i ettertid.

4.4.6. Et multi purpose-tiltak

Hvis en ser på de store linjene i hva de ansatte *samlet sett* trakk frem som ledelsens grunner for å ha og bruke videoovervåkning, kan en beskrive videoovervåkningen som et slags multi pupose-tiltak:

- Det retter seg mot flere typer av *ytre trusler* (alt fra smånasking til truende adferd og ran) samtidig som det også retter seg *mot de ansatte* (for å kunne avdekke alt fra kriminelle forhold og kanskje helt ned til en evaluering av den enkelte som arbeidstaker).
- På den ene siden dreier det seg om et *forebyggende tiltak* (mot alt fra arbeidsmoral og butikktyster til mer alvorlige forhold som underslag eller ran). På den annen side dreier det seg om *noe som kan brukes etter at noe har skjedd* (enten som bevis eller som mulighet for en oppklaring).

¹⁸ Når en som har fylt bensin (bevisst eller som en forglemmelse) drar uten å betale. De ansatte rapporterer avstikkene til sjefene som igjen ser igjennom båndet og foretar oppsporing av den som ikke har betalt.

- På de ene side kan det brukes *rutinemessig* i form av stikkprøver eller å holde noe under oppsikt. På den annen side kan det brukes i ettertid til å ta tak i det *spesielle eller uventede*.

4.5. Bruken av videoovervåkningen, generelt

Beskrivelsen av bruken av videoovervåkningen går over to delkapitler. Dette første tar for seg bruken generelt, mens det andre tar for seg den bruken som har med de ansatte å gjøre.

Ledelsesapparatene på de fire stasjonene er relativt like. Stasjonene har en sjef (som også kan være eier), samt en nestleder. Det varierer mellom stasjonene om nestlederen primært er en ”vanlig ansatt” med en del tilleggsfunksjoner og ansvar, om vedkommende primært er en leder med ansvar for selve butikken, eller om vedkommende er hovedansvarlig for de ansatte. Om den enkelte informant anser sjefen eller nestlederen som sin ”nærmeste sjef” blir derfor litt forskjellig.

På alle stasjonene finnes opptaksenheten og utstyret en trenger for å kunne se opptakene på sjefens kontor. Om det kun er sjefen, eller om også andre bruker eller har tilgang til kontoret, varierer mellom stasjonene. Informantene knytter primært ansvar for og bruk av videoovervåkningen til stasjonens øverste sjef. Alle trodde også nestledere hadde tilgang til opptakene. Informantene opplevde at de ikke hadde rett til å se på opptakene¹⁹, men noen sa at de nok kunne fått sett på opptakene hvis de hadde kommet til sjefen med en begrunnelse (for eksempel å se nærmere på en spesiell hendelse som hadde skjedd på deres vakt).

Følgende er viktig å merke seg: De vanlige ansatte er i meget liten eller i ingen grad involvert i bruken av opptakene, og inntar dermed snarere rollen som overvåket enn som overvåker²⁰. Overvåkningen skjer innenfor en avgrenset ramme (stasjonen), og den som eventuelt ser på opptakene er deres egen sjef, ikke en eller annen ukjent person fra et vaktelskap. Dette er

¹⁹ Dette er ikke helt uten unntak. To av informanter hadde fått ansvar for å bytte kassett, og en av disse har også tatt seg av avstikk.

²⁰ Dette gjelder kun for den delen av overvåkningen som har med opptakene å gjøre (det sentrale i min definisjon av videoovervåking). Når det gjelder overføring av bilder fra kameraene til monitor (et par av stasjonene hadde også en monitor bak disken), er de ansatte delvis med på laget av overvåkere og bare kundene gjenstår som de overvåkede.

Kap. 4. Overvåkningen

viktig fordi det dreier seg om nærhet mellom den som blir filmet og den som kan se. De fleste kjente nestlederen bedre enn sjefen. En del av informantene hadde ikke mye kjennskap til eller erfaring med sjefen, noe som også viser seg i en usikkerhet omkring hva de kan forvente seg av ham i forhold til bruken av opptakene. Dette fører også til usikkerhet i forhold til om de selv må ta høyde for at det de gjør kan ses i ettertid, noe jeg vil komme tilbake til.

At opptakene generelt blir lite brukt var en gjennomgående oppfatning blant informantene. Den eneste bruken alle kjenner til, er håndtering av avstikk. Om - og i så fall hvilken bruk - sjefen gjør av opptakene ut over dette, er det ulike oppfatninger om. Spennet i oppfatningene strekker seg fra de som tror avstikk er det eneste sjefen bruker opptakene til, til dem som tror det er sannsynlig at sjefen også holder en viss oppsikt med de ansatte.

En del sa at de føler seg relativt sikre på at titting på opptakene ikke skjer med mindre noe spesielt eller merkelig har skjedd. Andre igjen så for seg at det kan forekomme mer tilfeldig titting på opptakene hvis sjefen skulle ha tid til dette.

Følgende var det eneste i undersøkelsen som kom frem av konkrete saker hvor informantene *visste* at overvåkningen var blitt bukt:

- Avstikk
- Kopierte bilder fra overvåkningskameraene av
 - o en person som har svindlet andre stasjoner²¹
 - o en person som ikke hadde betalt bensinregningen (slik at betjeningen kunne spørre om han hadde glemt å betale hvis han kom innom senere)
 - o en person som de ansatte ikke måtte selge en spesiell vare (som kan misbrukes) til
- ”Oppklaring” av en konkret sak hvor stasjonen ble svindlet av en utenforstående.

²¹ Jeg ble fortalt av en informant at det eksisterte en slags ”jungeltelegraf” mellom stasjonene i forbindelse med forskjellige typer organisert svindel eller tyveri. Stasjonen kunne få et slags varsel fra en annen stasjon om at de måtte passe seg for en person (med bilde) og hvordan han gjerne opererer for å lure folk.

4.6. Bruk av overvåkning som vedrører de ansatte

I intervjuene spurte jeg om de ansattes kjennskap til og tanker om ledelsens *bruk* av overvåkningen som på en aller annen måte var rettet mot de ansatte.

Særlig på dette feltet er det mye usikkerhet. De ansattes tanker omkring ledelsens bruk av opptakene til internkontroll, baserer seg hovedsakelig på antagelser, resonnementer og gjetninger.

4.6.1. Generelle antagelser om sjefenes bruk

Som nevnt hadde informantene tanker om at videoovervåkningen kunne ha en viss preventiv effekt med hensyn til ulike forhold, også i forhold til ansatte. Det å ha videoovervåkning kan derfor i seg selv være betydningsfullt. Men hvilke tanker hadde informantene om ledelsen bruk av overvåkningen i forhold til de ansatte ut over bare det å ha den?

Spennet i antagelsene om ledelsens bruk av videoovervåkningen ovenfor de ansatte strekker seg fra de som tror det er sannsynlig at det tas små stikkprøver (og at det kanskje finnes en form for rutine eller regelmessighet i dette) til de som ser det som usannsynlig at opptakene skulle blitt brukt selv ved lengre tids mistanke til en person (eksempelvis for underslag).

Grovt sett kan det informantene sa deles i to grupper etter stasjonstilhørighet. Informantene fra stasjonene C og D hadde ”mindre” tro på at opptakene ble brukt med de ansatte for øye enn informantene fra stasjonene A og B.

De intervjuede fra A og B holdt muligheten åpen for eller ikke så det som usannsynlig at sjefen også bruker opptakene til en og annen stikkprøve eller kontroll (B-2 er her et unntak). Usikkerheten var stor, noe en del av dem også understreket. Flere sa de ikke visste og at de prøvde å gjette, og noen av antagelsene blir utledet gjennom å tenke seg hvordan de selv ville forholdt seg som sjef.

De intervjuede fra C og D sa også ofte at de ikke visste sikkert, men likevel på en annen måte enn de intervjuende fra A og B. Ingen fra C eller D så tilfeldig titting eller kontroller som noe annet enn som et ”det-kan-jo-hende-forbehold”. Den generelle antagelsen var er at opptakene ikke blir sett på med mindre det har skjedd noe spesielt.

Et spørsmål i intervjuene var om de ansatte trodde sjefen brukte opptakene til å skaffe seg et inntrykk av den enkelte ansatte. De eneste som ikke så bort fra dette var fra enten A eller B. Informantene ble også spurt om de trodde at det inntrykket sjefen måtte ha av dem i noen grad var bygget på opptakene. Svarene på dette spørsmålet var relativt like og av typen ”nei”, ”nei, det tror jeg ikke” eller ”vet ikke”. De to som sa de ikke visste, var fra A eller B.

4.6.2. Forhold som kan føre til at opptakene blir sett på

I intervjuene spurte jeg de ansatte om de trodde det var visse situasjoner som ville føre til at sjefen så på opptakene. I denne forbindelse ble det særlig trukket frem to forhold:

- Stor mangel av kontanter i kassen eller jevnt mangel av kontanter i kassen over tid (nevnt av 6)
- At det foreligger mistanke mot en konkret person (nevnt av 5)

De to kategoriene går over i hverandre, fordi mangel i kassen, og særlig over tid og etter at en bestemt person har vært på jobb, kan skape mistanke om underslag.

De ansatte følte seg ikke sikre på at opptakene vil bli tatt fram selv ved gjentakende stor mangel i kassa eller hvis det forelå mistanke mot en person.

4.6.3. Konkret kjennskap til bruk

Ovenfor har jeg ved flere anledninger presisert at det er svært lite de intervjuede vet eller føler seg helt sikre på om sjefenes eventuelle bruk av overvåkningen med de ansatte for øyet. De flestes svar er *antagelser* eller *gjetninger* på bakgrunn av de inntrykk de sitter inne med, og de tar gjerne forbehold om det de antar ikke nødvendigvis er riktig. Slik jeg ser det, ligger mye av grunnen til usikkerheten i at det er svært få konkrete saker hvor de ansatte kjenner til at opptakene har blitt sett på.

Informantene hadde ikke ved noen anledning opplevd at ledelsen kommenterte noe ved dem som kunne stamme fra titting på opptakene²². Det var heller ingen som kjente til at andre ansatte hadde fått ros eller annen positiv tilbakemelding på bakgrunn av opptakene.

²² Riktignok hadde to fra stasjon B fått en tilbakemelding fra ledelsen om at de håndterte en sak dårlig da de lot seg lure av en svindler. At det i det hele tatt ble oppklart at det dreide seg om svindel, i det minste indikerte at opptakene ble brukt for å

Kap. 4. Overvåkningen

Jeg spurte om informantene kjente til om noen annen ansatt eller tidligere ansatt hadde fått en negativ reaksjon fra ledelsen på bakgrunn av opptakene.

Ca halvparten (7) svarte at de ikke kjente til noe slikt. Den andre halvparten fortalte små og til dels vage historier om forhold som hadde ført til at personer forsvant fra stasjonen eller ble oppsagt. Et fellestrekk for alle historiene var at de dreide seg om ”alvorlig ting”: Underslag over tid (flere forskjellige historier fra både B og D), omfattende stjeling, vold eller ekstremt dårlig arbeidsinnsats. Ingenting tyder på at informantene stilte spørsmål ved anklagene, snarere tvert imot. I to av tilfellene skal også politiet ha vært involvert. En av informantene fortalte at i ett tilfelle fikk vedkommende også bot. Et annet fellestrekk ved historiene er at de nøyaktige saksforholdene er ukjente i tillegg til at det er usikkert om videoopptakene faktisk ble brukt.

I en av historiene som dreide seg om sterke mistanker om underslag over tid, ble vedkommende gitt valget mellom selv å si opp eller å bli sparket på et annet grunnlag som stasjonen hadde på vedkommende. Den som fortalte historien trodde ikke at videoovervåkningen var bruk i denne saken. I en annen, men liknende sak på en annen stasjon, antok informanten at opptakene måtte ha vært involvert. I forbindelse med en tredje historie om underslag, sa informanten at han trodde opptakene kun var brukt for å bekrefte mistanken, og at folk aldri blir konfrontert med opptakene eller at de var blitt brukt. I forbindelse med en annen sak trodde den samme informanten at hans tidligere sjef hadde bløffet med hensyn til hvor mye han visste, og på den måten fikk den skyldige til å si opp selv. ”Gulroten” var da at det ville se penere ut om han sa opp selv i stedet for å bli oppsagt, med de implikasjoner det kunne få for nye jobber. Om - og i så fall hvor mye - opptakene hadde vært brukt i disse sakene, var han ikke sikker på. Jeg ble også fortalt en historie om en ansatt som gjorde opp for seg og fikk fortsette i jobben.

Ut over at opptakene muligens ble brukt i forbindelse med disse mer outrerte sakene, er det informantenes erfaring at videoovervåkningen ikke brukes for å gi folk mer dagligdags tilbakemeldinger, verken om positive eller negative forhold.

finne ut av saken. Dette er det eneste eksemplet på en mer dagligdags tilbakemelding (trolig) basert på opptakene som jeg ble kjent med i intervjuene.

4.6.4. Informantenes resonnementer

I det følgende vil jeg beskrive hvordan informantene har dannet seg antagelser om sjefens bruk av opptakene, hvordan de resonnerer og hva de bygger sine antagelser på. Det mest brukte resonnementet var at informantene har vanskelig for å se for seg at sjefen har tid eller ønske om å bruke mye energi på å se på opptakene på måfå. Et annet, og også mye brukt resonnement, var at det finnes mange andre måter å danne seg et inntrykk av hvordan folk jobber på.

At det ikke kommer tilbakemelding på ting som godt kunne vært tatt opp på bakgrunn av opptakene, oppfatter flere av informantene som en indikator på at ledelsen neppe i noen særlig grad ser på opptakene. Som en blant flere begrunnelser for at han har liten tro på at sjefen så på opptakene, sa C-4 at opptakene aldri hadde vært brukt som et argument for at noen har gjort en dårlig jobb.

Noen tok også utgangspunkt i sitt kjennskap til eller inntrykk av sjefen, hvordan hun/han er som person, og hvordan de ut fra det antar at overvåkningen brukes. Særlig i et par av intervjuene av ansatte fra stasjon C satt jeg igjen med en klar opplevelse av at deres inntrykk av sjefen var et svært viktig for hvordan de så for seg at overvåkningen ble brukt. De kunne vanskelig tenke seg at han var interessert i å bruke tid på stikkontroller av ansatte.

En annen måte å resonnerer på, er å ta utgangspunkt i seg selv, å prøve å tenke seg hvordan en selv ville brukt overvåkningen om en hadde vært sjef. Tre av informantene brukte denne tilnæringsmåten for å søke å svare på spørsmål. Disse tre kom enten fra A eller B. Det er nærliggende å anta at denne tilnæringsmåten bunner i en manglende kjennskap de ansatte og sjefen imellom, og er i alle fall egnet for å skape usikkerhet i forhold til hva en kan forvente seg av sjefen.

4.6.5. Usikkerhet om videoovervåkningen lovlig kan brukes mot ansatte

En rekke informanter sa de tvilte på om opptakene lovlig kunne brukes av ledelsen mot ansatte (A-1, A-2, B-1, C-4, D-2). Det var også tvil om det i det hele tatt var lov tillatt å titte på opptakene for å se på de ansatte. I denne oppgaven har jeg ikke til hensikt å vurdere juridiske aspekter. Grunnen til at jeg nevner de ansattes tanker om hva som er tvilsomt rent juridisk, er at jeg setter det i sammenheng med den mye omtalte *usikkerheten* mange av informantene

hadde om ledelsens bruk av overvåkningen: Det er rimelig å anta at de ansatte oppfatter at ledelsen - hvis opptakene i det hele tatt brukes med de ansatte for øye - har en grunn til å underkommunisere dette. Og det finnes også andre grunner til underkommunikasjon enn eventuelle juridiske betenkeligheter. En god del informanter følte det vil være helt galt av en leder å se på opptakene for å danne seg et inntrykk av dem. Oppfatning av at ledelsen har et insentiv til å underkommunisere eller tåkelegge eventuell bruk som juridisk sett er tvilsom (eller som de ansatte vil oppleves som illegitimt), kan være med å forklare usikkerheten. De kan lettere bli tvil om det de har hørt er riktig. (Det er heller ikke urimelig å anta informanter kan ha vurdert at ledelsen også kan ha en grunn til å tåkelegge hvis de i realiteten *ikke* bruker overvåkningen med de ansatte for øye, rett og slett fordi en eventuell preventiv effekt med hensyn til uønsket adferd kan bli borte hvis de ansatte føler seg helt sikre på at opptakene ikke blir brukt.)

Det er i hvert fall til å merke seg at informantene hadde mer og mindre sterke antagelser om hvordan sjefen bruker utstyret, men valgte ofte å henge på et ”men det kan jo være.....”.

4.7. Andre muligheter for ”overvåkning”

Videoovervåkning er ikke den eneste – og kanskje heller ikke den meste betydningsfulle – muligheten for overvåkning av de ansatte. Den rent menneskelige overvåkningen bør ikke glemmes, og rutiner eller teknologi som i utgangspunktet ikke har overvåkning som hovedmål, kan lett brukes i overvåkingsøyemed. At andre elementer enn videoovervåkningen kan bidra til å fange opp forhold som en kanskje intuitivt ville tillegge videoovervåkningen, kan følgende historie eksemplifisere:

B-1 fortalte om en natt på jobb hvor han ikke hadde klart å fullføre alle arbeidsoppgavene som tilhørte hans skift fordi det kom så mange kunder. Han hadde senere sagt dette til nestledere som svarte ”ja, jeg så det”. Ut fra svaret skulle en kanskje tro at B1 regnet med at dette var sett på opptakene, men det gjorde han ikke. Han regnte med at denne opplysningen var funnet i kassaloggen som vitnet om en travel natt.

Særlig i forbindelse med sjefenes eventuelle bruk av videoovervåkningen, kom det fram at ledelsen har mange andre mulighet enn opptakene for å skaffe seg et inntrykk av hva de ansatte gjør og ikke gjør. Dette ble også av flere informanter brukt som en forklaring på at de

hadde liten tro på at sjefene brukte videoovervåkningen for å skaffe seg et inntrykk av de ansatte. Disse andre mulighetene er mer nærliggende for ledelsen, fordi de er innbakt i rutine, og informasjonen vil dermed kanskje komme dem i hende uansett. Alternative midler for overvåkning ble trukket frem av de aller fleste informantene.

Hvordan de ansatte gjør sin jobb kan vise seg i synlige forhold i butikken, for eksempel i form av dårlig påfylte hyller, skitne gulv eller grisete pølsegrill. Sjefen kan få klager fra kunder på grunn av dårlig service eller at det ikke er mulig å få tak i visse varer. Flere trakk fram at sjefene også kan få opplysninger fra andre ansatte, for eksempel fordi en slapp medarbeider gjerne blir en belastning for de andre. En annen grunn kan være at ansatte ønsker å stille seg i et godt lys ved å påpeke at de har gjort mer enn de oppgavene som tilhører skiftet, noe som impliserer at noen andre har gjort for lite.

På stasjonene er det en rekke skjemaer som de ansatte fyller ut som kan gir ledelsen informasjon. Disse går på arbeidsoppgaver (signeres for utført), kjøp til reduserte priser, varer som er ødelagte eller for gamle og kan/må kastes, og her er det mulig å jukse²³. Skiftrapport, beholdning i vekselskrin, kassaoppgjør, kassalogg og vareopptelling, kan gi ledelsen signaler om noe er galt. Kassaoppgjør som stadig preges av negativ differanse mellom antall kroner i kassa og hvor mye det skulle ha vært der, eller mye retur uten nødvendige bilag, var de forhold som informantene trodde i størst grad kunne føre til mistanke mot personer.

4.8. Oppsummering

De ansattes kjennskap til det konkrete overvåkningsutstyret er relativt god, men kjennskapen til hvordan opptakene fungerer, og hva det praktisk sett er mulig å få ut av disse, kjenner kun et fåtall. Informasjonen de ansatte har fått av ledelsen med hensyn til overvåkningsutstyret og

²³ Dette kan for eksempel skje ved at en ansatt definerer en uskadet varer som "ødelagt" (for eksempel for å kunne spise den gratis) eller sørge for at det er stor sannsynlighet for at noe blir for gammelt til å selge (for eksempel steke flere brød eller legge flere pølser på grillen enn en kan regne med at blir solgt). At varer blir for gamle eller at varer blir skadet er normalt, og det kan være vanskelig å vite når denne type svinn skjer med overlegg eller ikke. Muligens for å motvirke eventuelle misbruk, er det på enkelte av stasjonene egentlig ikke lov å spise eller å ta med ødelagte varer. De skal kastes, noe som enkelte ansatte finner irriterende og uforståelig. Særlig de som nylig har begynt på et sted hvor dette ikke er godkjent er usikre på om de skal overholde disse reglene.

Kap. 4. Overvåkningen

bruken av dette, er meget varierende, og i sine antagelser om hvordan utstyret brukes, er det generelt lite henvisninger til hva ledelsen har sagt.

Blant de ansatte er det generelt en oppfatning om at opptakene sjelden er i bruk, og de ansatte kjenner ikke til mange konkrete tilfeller hvor opptakene er blitt tatt i bruk, annet enn ved avstikk. Den mest utbredte oppfatningen er at det må ha skjedd noe spesielt før opptakene tas i bruk. At opptakene også kan benyttes for å skaffe seg opplysninger om de ansatte avvises ikke, og det hersker usikkerhet og ulike antagelser om – og i så fall hvor mye – overvåkningen brukes med de ansatte for øye. Så godt som alle anser ledelsens motiver for å ha overvåkningen som ikke utelukkende knyttet til ytre trusler, men at videoovervåkningen i en eller annen grad også er rettet mot de ansatte. I hvilken grad informantene ser videoovervåkningen som et tiltak som er der for de ansattes sikkerhet, og i hvilken grad det er rettet mot de ansatte selv, er viktig for å forstå det forholdet de ansatte har til overvåkningen.

En kan se for seg mange grunner til de ansattes usikkerhet omkring den bruk det gjøres av overvåkingsutstyret. Det er rimelig å anta at begrenset informasjon i kombinasjon med lite kjennskap til konkrete tilfeller hvor opptakene har vært i bruk er en medvirkende faktor. En annen medvirkende faktor kan være at ledelsen har en grunn til å være på vakt mot ”utro tjenere” i kombinasjon med at de også har et insentiv for å ikke eksponere bruk mot ansatte.

Et svært viktig poeng i dette kapittelet er *usikkerhet*. Hadde ikke denne usikkerheten vært der, ville det som beskrives i påfølgende kapitler trolig sett annerledes ut. Selv om ikke troen på at ledelsens motiv eller bruk av overvåkningen i forhold til ansatte nødvendigvis er sterk, gjør usikkerheten seg likevel gjeldende. De ansatte må til en viss grad ta høyde for at de gjør kan ses i ettertid.

5. Trygghet versus mistenkeliggjøring

5.1. Innledning

Det er mulig å se videoovervåkning som uttrykk for ønsket om å bedre sikkerheten, og det å gi de ansatte en tryggere arbeidssituasjon. I et slikt perspektiv vil videoovervåkning fremstå som noe positivt, et tiltak til alles beste. En annen innfalsvinkel er å se videoovervåkning som uttrykk for at ledelsen ikke har tillit til sine ansatte, og at man derfor ønsker å overvåke dem. I et slikt perspektiv blir videoovervåkningen negativ, fordi de ansatte kan føle seg mistenkeliggjort.

Det er interessant å se i hvilken grad man kan gjenkjenne disse to perspektivene i de ansattes beskrivelser av overvåkningen. I dette kapittelet vil jeg svare på to spørsmål:

- *Har videoovervåkningen en positiv betydning for de ansatte i form av opplevelse av trygghet i arbeidssituasjonen eller tanker om en sikrere arbeidsplass?*
- *Oppfatter de ansatte at videoovervåkningen har en negativ betydning i form av opplevelse av mistenkeliggjøring eller manglende tillit fra ledelsen?*

Jeg opererer her med to separate spørsmål, og i dette kapittelet ønsker jeg å vise at trygghet/sikkerhet og mistenkeliggjøring/ manglede tillit ikke er enten-eller-spørsmål. Parallellen til forrige kapitels beskrivelse av *det delte motiv*, er åpenbar. Kapittelet er derfor bygd opp slik at de to temaene – trygghet/ sikkerhet og mistenkeliggjøring/ manglende tillit - først blir behandlet hver for seg. Jeg vil gi en fremstilling av hva som ble sagt om det enkelte tema og dele svarene i hovedkategorier. I tillegg vil jeg legge frem noen spesifikke bidrag til forklaring av funnene som ble gjort. Til sist i kapittelet kommer en oppsummering og konklusjon. Her blir kapittelets to spørsmål først besvart separat. Deretter holdes trygghet/sikkerhet og mistenkeliggjøring/ manglende tillit opp mot hverandre i en drøfting om hva som oppleves som viktigst for de ansatte.

5.2. Sikkerhet og trygghet

I løpet av intervjuundersøkelsen ble det tydelig at et trygghets- og sikkerhetsaspekt ved overvåkningen lå langt fremme i bevisstheten hos informantene. Et eksempel på dette er hvordan de ansatte svarte på spørsmålet: ”*Hva har videoovervåkningen av butikken å si for din arbeidshverdag?*” (Dette spørsmålet ble stilt før jeg stilte mer konkrete spørsmål om ulike felter hvor overvåkningen kunne ha noe å si for de ansatte.) På dette spørsmålet kom 10 av 13 inn på temaet trygghet eller sikkerhet. Trygghet/ sikkerhet var det temaet de ansatte lettest selv kom inn på i intervjuene. Likevel var det varierende i hvilken grad informantene hadde tenkt noe grundigere over dette temaet.

Sikkerhet og trygghet var, naturlig nok, også et eksplisitt tema i intervjuene. Så godt som alle informantene satte videoovervåkningen i sammenheng med trygghet på jobb. Slik sett var dette et av temaene hvor det var minst forskjeller mellom informantene. Ser man mer detaljert på temaet – trygghet for hva, hvorfor, og i hvilken grad – blir forskjellene mer tydelige. Ulikheter i oppfatninger kunne ikke relateres til stasjonstilhørighet. På den måten skiller dette feltet seg ut, fordi stasjonstilhørighet så ut til å være viktig for hvordan informantene svarte på enkelte andre spørsmål.

I forkant av intervjuene hadde jeg ventet at det informantene ville si om trygghet/ sikkerhet i hovedsak ville knytte seg til ransfare, eller andre truende situasjoner. Dette aspektet ved trygghet eller sikkerhet ble kommentert av de fleste. Mer uventet var det at mange virket vel så opptatt av at overvåkningen kan bidra til å renvaske ansatte for mistanke, at det kan gi trygghet med hensyn til oppbevaring av egne eiendeler, og at videoovervåkningen kan brukes som et argument i en vanskelig situasjon med kunder.

5.3. Utsatt og utrygg?

Hvis videoovervåkningen skal ha en positiv betydning for ansatte med hensyn til følelse av trygghet, må dette henge sammen med at de ansatte har et behov for trygghet i sin arbeidssituasjon. Hvis ikke, ville videoovervåkning som trygghetsskapende element vært meningsløst. Jeg synes derfor det er viktig å gi leseren et bilde av hvordan informantene beskrev sin opplevelse av trygghet og utrygghet på jobb.

Kap. 5. Trygghet versus mistenkeliggjøring

I denne sammenheng er det derfor interessant å se hva de ansatte visste med hensyn til hvor ransutsatt deres respektive bensinstasjoner var. Slik informantene beskrev det, hadde alle stasjonene med unntak av D vært ranet en eller flere ganger. Stasjon C hadde hatt et ran ikke lenge før intervjuene ble gjennomført, og hadde etter sigende hatt en del ran også tidligere. Med unntak av stasjon C, var det få eller ingen av de intervjuede som hadde vært ansatt da ran fant sted. En av de intervjuede fra stasjon C var selv blitt ranet med håndvåpen, og en annen opplevde at kassen ble tømt i et ubevoktet øyeblikk. For øvrig skal de fleste av ranene ha skjedd for flere år siden. Informantene fra samme stasjon satt med svært ulik informasjon om hva som hadde skjedd av ran eller andre spesielle hendelser. Få kjente til detaljer.

At de ansatte hadde hørt om spesielle hendelser eller ran av sitt arbeidssted, illustrerer noe av nærheten, og samtidig distansen, til denne trusselen. Mitt inntrykk fra intervjuene var at sjansen for å bli ranet ble oppfattet som noe mer enn bare en ”statistisk mulighet”. Samtidig var det ikke noe dagligdags eller vanlig: For de fleste litt fjernt, men likevel en reell trussel, noe som skjedde en fra tid til annen.

Det er ikke bare ranssituasjoner som de intervjuede beskriver som belastende. Kranglete eller truende kunder, ofte ruset på alkohol eller narkotika, ble nevnt av flere. Gjenger av yngre mennesker som antageligvis stjeler ble også nevnt. For en person som er alene på jobb, kan det oppleves som belastende, skummelt og risikabelt å ta folk for nasking. De ansatte vet ikke hvordan situasjonen da kan utvikle seg. To av nattevaktene fortalte at de ved flere anledninger rett og slett ikke hadde orket eller turt å ta personer som de mente stjal.

I løpet av intervjuene ble det snakket om hvilke tanker den enkelte gjorde seg om muligheten for å komme i en ranssituasjon, eller i andre ubehagelige situasjoner. Hovedinntrykket fra intervjuene er at de fleste hadde tenkt over muligheten av å komme i en ranssituasjon, og noen fortalte også om hvordan de trodde de ville forholdt seg om det skulle skje dem. Dette viser at ranstrusselen oppleves som reell for de ansatte.

Men alle følte seg ikke like utsatt. De fleste forbandt sjansen for ran med det å jobbe på natten eller sent på kvelden. På grunn av arbeidstidene var det en del som følte seg relativt trygge på at det ikke kunne skje dem. Det var altså naturlig nok nattevaktene som har gjort seg mest tanker om temaet. (Nattevaktene er alene på jobb mesteparten tiden.) Ingen informanter ga likevel uttrykk for at de er redde på jobb. De flestes svar – uansett om de jobber om natten eller ikke - kan grovt sett oppsummeres med at de har tenkt over farene, men at det ikke er

noe de går og tenker på mens de jobber. Unntaket er hvis noe spesielt skjer som får dem til å tenke på dette, for eksempel en aggressiv kunde. Noen av de intervjuede fortalte at de hadde vært i situasjoner som kan beskrives som skumle eller truende, mens flesteparten sa de ikke har vært borti verre ting enn sure og kranglete kunder.

Følelsen av utrygghet må ikke overdrives. Selv om informantene ikke ga uttrykk for å føle seg utrygge rent generelt, så det ut til at de likevel forstod sitt arbeidssted som mer utsatt enn mange andre salgs- og servicesteder. Dette dreier seg om atskillig mer enn ran, selv om det nok er den største frykten. Et generelt inntrykk fra undersøkelsen var at informantene så bensinstasjoner som et sted hvor det er behov for tiltak som forbedret sikkerheten.

5.4. Troen på at overvåkningen bedrer sikkerheten

Alle jeg snakket med knyttet videoovervåkningen til en eller annen form for sikkerhet. Resonnementet som gikk mest igjen, var at videoovervåkningen høyner terskelen for uønskede handlinger, og/eller at kameraene og merkingen på inngangspartiet gir en signaleffekt som virker positivt inn på besøkendes adferd. I *hvilken grad videoovervåkningen fungerer preventivt, og hva den fungerer preventivt i forhold til*, var det derimot mindre enighet om. Det var også varierende om informantene gav uttrykk for at det sikkerhetsmessige aspektet hadde noen større betydning.

Noen av informantene hadde sterk tro på at videoovervåkningen gjør stasjonen mer trygg mot ran:

Jeg tror at når folk sonderer terrenget for hvor de skal rane, så kikker de nok på kameraene, hvor det er kameraer, hvordan man skal gjøre ting og tang. Så hvis det hadde vært en bensinstasjon helt uten kameraer, så ville det nok vært lett å rane uten å bli tatt for det. (A-2)

Eller:

... det skal litt mer til at folk raner foran et kamera, da må det være litt mer planlagt enn at noen plutselig finner på noe. (D-3)

Kap. 5. Trygghet versus mistenkeliggjøring

Det at videoovervåkningen kan heve terskelen for mennesker som har tenkt å gjøre noe ubehagelig, var ikke bare forbundet med muligheten for ran, men også med muligheten for å bli utsatt for andre former for uønsket oppførsel. En tredjedel av informantene nevnte dette.

Men ikke alle informantene hadde en definitiv tro på at videoovervåkningen fungerer preventivt mot ran. Til sammen en fjerdedel av informantene trodde det var noe i at videoovervåkningen fungerer preventivt mot ran, men ytret likevel tvil med hensyn til om denne var av avgjørende betydning. A-3 og B-2 hadde liten tro på at det hjalp mot ran, og påpekte at det bare ville være å ta på seg finlandshette. C-3 hadde tro på at overvåkningen virket preventiv i en del henseender, men hadde lite tro på at det hjalp mot ranere:

En raner som er en profesjonell vinningsforbryter ville aldri rane en bensinstasjon. Hvis du tenker deg om to ganger, så vil maks utbytte være et par tusenlapper – ikke noe mer – fordi man har ikke mer i kassen. Han som jobber der har ikke tilgang til særlig mer penger enn det. Det er nok stort sett bare desperate folk som utfører de ranene, og når de er så desperate fra før, så tror jeg ikke et kamera fra eller til ikke betyr noe for dem. De er jo narkomane og folk som har problemer på andre måter, folk som nok ikke har den samme vurderingsevnen. (C-3)

Informantenes tro på videoovervåkningens evne til å bedre sikkerheten må ikke overdrives. Videoovervåkningen blir ikke forstått som garanti for at ran eller andre uønskede situasjoner oppstår. Men til tross for ulike oppfatninger om hvor viktig videoovervåkningen er for sikkerheten, blir den ansett som et positivt bidrag. Det er også mitt inntrykk at videoovervåkningen generelt blir ansett som viktig. (Det er interessant å merke seg at en del av informantene hadde en begrenset tro på at overvåkningen var en viktig faktor med hensyn til ranssikring, samtidig som de mente at den var viktig sikkerhetsmessig.) Selv om en informant ikke hadde tro på overvåkningen stoppet ranere, hadde han kanskje tro på at den fikk mer ”normale” mennesker til å besinne seg. En del trakk også frem at videoovervåkningen trolig virker preventivt også på stjeling og svindel. Hadde en informant ikke tro på det ene, så hadde han gjerne tro på noe annet. På den måten oppfattet de fleste at videoovervåkningen hadde en positiv betydning.

5.5. En følelse av trygghet?

Jeg har i det foregående prøvd å beskrive de ansattes tanker om egen sikkerhet, behov for sikkerhetsmessige tiltak, og deres tanker om hvorvidt videoovervåkningen faktisk bedrer sikkerheten. Disse opplysningene er viktige for å forstå hva informantene sier om sin *opplevelse av trygghet* i forhold til videoovervåkningen. Noen av intervjuene viste at opplevelsen av å jobbe på en utsatt arbeidsplass, i kombinasjon med tro på videoovervåkningen i noen grad bedrer sikkerheten, ikke nødvendigvis førte til at informantene gav uttrykk for at videoovervåkningen fikk dem til å *føle seg tryggere*. I utgangspunktet virker det inkonsekvent, og kanskje er det også det. Men det kan være flere grunner til at de oppfatter overvåkningen på denne måten, og dette vil jeg komme tilbake til.

På spørsmålet *"Hva har videoovervåkningen av butikken å si for din arbeidshverdag?"* svarte flere med å si at videoovervåkningen følt som en ekstra trygghet. En tredjedel av utvalget brukte en variant av formulering av *"Jeg føler meg jo tryggere"* (B-3). Tre av disse fire var kvinner.

I en del tilfeller var den trygghet informantene snakket om av en mer generell, og kanskje litt diffus, karakter. I andre tilfeller dreide det som trygghet i forbindelse med noe mer spesifikt.

5.5.1. Følelse av trygghet mot ran eller andre farlige situasjoner

Et referansepunkt i intervjuene var hvordan informantene kommenterte påstanden *"Videoovervåkningen gjør at jeg føler meg mer trygg mot ran eller andre farlige situasjoner"*. I denne sammenheng, og i andre deler av intervjuene, finnes det kun delvis støtte for å si at videoovervåkningen gir de ansatte en følelse av trygghet mot ran eller andre trusler fra folk utenfra.

Eksempelvis sa B-2 *"nei"* til den nevnte påstanden, og A-3 visste ikke helt hva han mente. De resterende sa seg enige i påstanden, men av disse la fire til kommentarer som antydte at det er lite viktig for dem, eller at det på en måte ikke var relevant: De følte det var minimale sjanser for at nettopp de skulle oppleve ran, fordi de jobbet på tider hvor de mente ran ikke skjer. En representant for dette synet var C-2, som jobbet utelukkende på dagtid. Hun sa hun ville følt seg betrygget av videoovervåkningen om hun hadde jobbet på natten. Her mener jeg en del av den tidligere nevnte inkonsekvensen kan observeres. Det er et skille i hva som forstås som

sikkerhetsskapende *for stasjonens ansatte som helhet* og hva som oppleves som *relevant for den enkeltes arbeidssituasjon*.

Et par av kommentarene til den nevnte påstanden hadde en slags dobbelthet eller var delvis selvmotsigende. Noe av dette kan skyldes at enkelte hadde tenkt lite over temaet. En annen faktor er nok også et det hele blir hypotetisk. Videoovervåkningen er et gitt element i arbeidshverdagen, og det er nok ikke lett å forestille seg den uten overvåkningen. Noe av denne dobbeltheten kan eksemplifiseres med hvordan C-4 tok stilling til påstanden *”Videoovervåkningen gjør at jeg føler meg mer trygg mot ran eller andre farlige situasjoner”*:

C-4: *”Ja, det gjør det vel sikkert.”*

Intervjuer: *”Men det er ikke noe du opplever som særlig viktig?”*

C-4: *”Jeg føler ikke noe trygghet i det. Hvis man skulle tatt bort kameraene, så ville jeg vel kanskje reagert litt på det i forbindelse med trygghet mot ran.”*

Etter intervjuene satt jeg igjen et inntrykk av store variasjoner med hensyn til om den enkelte opplevde av videoovervåkningen som trygghetsskapende på et rent personlig plan. Spennet strakk seg fra dem som følte at videoovervåkningen var viktig for deres opplevelse av trygghet, til dem som virket tilnærmet likegyldige i forhold til dette. Hovedinntrykket var at de fleste lå et sted mellom disse ytterpunktene.

5.5.2. Videoovervåkning som et argument

En ting er at overvåkningen kan virke preventiv. Noe annet er det hvis noe først skjer. Enkelte påpekte at videoovervåkningen jo ikke kunne hjelpe dem rent akutt om noe skulle skje.

Likevel sa en tredjedel av informantene at de ville følt det som en ekstra trygghet hvis noe først skulle skje. To-tre personer sa også at de nok ville følt det som en trygghet hvis de først kom i en ranssituasjon.

Videoovervåkningen kan brukes som et argument. Dette betonte B-1 som det viktigste ved videoovervåkningen for sin del, nemlig muligheten til å bruke det i en situasjon:

B-1: *”Jeg kan nevne et eksempel hvor det er i ferd med å oppstå bråk – ett eller annet – da kan det bety noe at det er kameraer rundt. Da kan jeg si til kunden at” det er dumt av*

Kap. 5. Trygghet versus mistenkeliggjøring

deg å gjøre dette her. Gå ut på gaten i stedet for her er det 19 kameraer som står og peker på deg, så det er dumt å gjøre ting her fordi du blir iaktatt". Så jeg kan bruke det som et slags påskudd til å få folk til å roe seg eller stikke av rett og slett. For eksempel så var det en kar som på en litt mystisk måte spurte meg "er du alene her på natten?", "å jasså, ja". " Hvor lenge er du alene" og "er det mye folk?" og masse slike ting. Og da skjønnte jeg at jeg ikke skulle ha sagt at jeg var alene, men det hadde jeg allerede gjort, så da var jeg litt raskt frampå med å si at "jeg føler meg ganske trygg fordi det er så mange kameraer her" – hvis du skjønner tankegangen? Det har jeg gjort. Jeg har brukt det som en beskyttelse. Og i den grad så betyr det noe for arbeidsdagen for så vidt. Hvis det skulle oppstå situasjoner, så kan man bruke det som et påskudd."

Intervjuer: "Du følte at det fungerte også?"

B-1: "Ja."

For en del av informantene lå det en trygghet i dette. De synlige kameraene kan, i en situasjon som kanskje er i ferd med å utvikle seg negativt, brukes som et påskudd eller argument for å få en person til å roe seg ned eller forsvinne. B-1 var den eneste som fortalte om erfaring med bruk av videoovervåkingen som argument. Men det var flere som tenkte seg dette som "et kort som kunne spilles ut" om de kom i en situasjon hvor det kunne være tjenelig. For eksempel: "... det hadde vært lett å ta det opp med en mann og si at "nå må du slappe litt av her, for du er faktisk videoovervåket"" (C-1).

5.5.3. Andre trygghetsfaktorer

Om man ser bort fra ran, truende eller aggressive kunder, er det også andre felter hvor videoovervåkingen er med på å gi en form for trygghet. Mange nevnte at overvåkingen gir en muligheten for å kunne bekrefte eller utelukke noe. Cirka halvparten nevnte enten muligheten for å kunne ta folk for stjeling, finne ut av hvem som har forsøkt å svindle eller hvem som har stukket av fra bensinregningen. Det er en trygghet i dette, fordi det gir en slags avlastning. De ansatte trenger ikke å ta tak i alt selv der og da, det kan spores opp og avklars senere. For eksempel:

Alle synes egentlig at det er bra med henblikk på de avstikkene og sånn, fordi vi fikk jo ofte litt småkjeft når vi ikke så bilnummeret – noe jeg mener vi overhode ikke hadde noen

forutsetning for å gjøre – og det er jo aldri noe morsomt å ha en som har stukket av på din vakt. Når du har det kameraet der, så virker det så preventivt som bare det. (D-2)

En annen trakk frem at han føler han i mindre grad lot seg stresse i situasjoner hvor noen kanskje stjeler, fordi han visste det ble filmet (C-3).

Et par informanter gav også uttrykk for at de synes det var betryggende med videoovervåkning i forhold til å oppbevare egne ting mens man er på jobb, for eksempel parkerte biler (dekket av kameraer ute), å legge fra seg verdisaker, vesker eller annet på pauserommet. Overvåkingen gjør det mindre sannsynlig at det blir stjålet, og blir de stjålet, kan videoen kanskje gi svar på hvem som gjorde det.

5.6. "Så kan de i hvert fall se på videoen at jeg har ikke gjort det"

I intervjuene ble jeg fortalt en del historier om stjeling eller underslag begått av ansatte. Noen av historiene dreide seg om svinn av relativt store pengebeløp eller av lett omsettelige varer for flere titusener. Historiene var både om folk som ble oppsagt, fjernet på en annen måte eller ble "tilgitt" og fortsatte i jobben. Det var også historier om åpenbart mistenkelige forhold som man aldri fikk ryddet opp i.

Det var tydelig at det å komme i en situasjon hvor en blir mistenkt for noe, som enkeltperson eller som en del av et kollegium, var noe de ansatte var bekymret for. Til en sammenlikning kan det nevnes at jeg ble fortalt flere og mer spesifikke historier om ansatte som hadde gjort noe galt enn om ran. For de ansatte er kanskje det å komme under mistanke en vel så sannsynlig trussel som det å bli ranet.

Analytisk sett skiller dette seg fra det jeg tidligere i kapittelet har beskrevet. Det foregående har i all hovedsak dreid seg om en "ytre trussel", det vil si trygghets- og sikkerhetsrelaterte forhold i sammenheng med personer *utenfra*. Her derimot, er det snakk om en "indre trussel". Det behøver ikke en gang å være noen som har gjort noe galt. Det kan oppstå misforståelser som får ledelsen til å fatte en mer eller mindre konkret mistanke. I motsetning til den ytre trusselen, dreier det seg her ikke om skumle eller farlige situasjoner, men det handler like fullt

Kap. 5. Trygghet versus mistenkeliggjøring

om en form for trygghet. I undersøkelsen kom det klart frem at det å komme under mistanke for å ha tatt noe (særlig penger), er noe som bekymrer mange av informantene.

I sammenheng med mistanke overfor ansatte fungerer videoovervåkningen trygghetsskapende. Mange av informantene tenker at opptakene - hvis mistanke skulle være rettet mot dem - kan renske eller utelukke dem. En drøy halvpart av informantene kom inn på dette. Her er et typisk eksempel:

Intervjuer: ”Synes du at videoovervåkningen har noen positive sider ved seg?”

A-2: ”Det kan ha det, for eksempel hvis man finner ut at folk stjeler på jobben. Så kan de i hvert fall se på videoen at jeg har ikke gjort det.”

At opptakene kan støtte den ansattes versjon gir en viss trygghet. Opptakene kan også tjene som et argument, som noe det kan henvises til: Lederen kan bare se selv! Opptakene kan vise hvem som ikke har gjort noe galt (og på den måten utelukke noen), og kanskje også avklare hvem som har skylden. På den måten kan den ubehagelige situasjonen løses.

Hvis det skulle skje noe, eller sjefen skulle tro at jeg har tatt 1000 kr fra kassen - hva som helst - så kan sjefen gå inn på videoen og se at der lurer han kunden, eller der ser jeg at du absolutt ikke har tatt noe fra kassa. På alle måter så føler du, uansett hva som skulle skje, du at du står du sterkt. (C-1)

Eller:

Og så kan det av og til føles litt trygt hvis man går fra kassen og noe ikke stemmer og man er to på jobb, og du kjenner ikke den andre personen så godt. For eksempel fra vikarbyrå eller hva som helst, da kan det være greit å vite at man har et kamera som filmer hva som blir gjort ved kassene, slik at det ikke plutselig er masse minus i min kasse, og så har noen andre tatt det uten at det kan oppdages på noen måte, så det er veldig greit.

Senere i intervjuet: *Det kan være greit hvis noen har mistanke om at jeg har gjort noe, så kan jeg si at det har jeg ikke gjort, for det kan du se på kamera, eller at det er noen som har tatt noe fra kassen min. Kanskje hvis det er noe veldig galt, så kan de sjekke det først, og se at det ikke er min feil eller at jeg har gjort noe sånt. Og ellers, hvis det er episoder som jeg gjerne skulle tatt opp. (D-3)*

Kap. 5. Trygghet versus mistenkeliggjøring

B-3 fortalte at en ansatt var fjernet etter svinn på stasjonen. Det opplevde hun som en lettelse:

Og da var det også bra med videokamera fordi vi ble på en måte renvasket. Fordi med en gang han ble sparket, så var det ikke noe svinn mer, og da slapp de på en måte å ha mistanke mot oss. Fordi at de fant ham så ble vi renvasket, så det var veldig fint. (B-3)

Det behøver ikke nødvendigvis være underslag eller andre mer alvorlige forhold som skaper et problem for andre ansatte. B-2 fortalte om en ansatt som var blitt en belastning for de andre fordi han ikke gadd å gjøre noe særlig på jobb, men heller brukte tiden til å taste på mobilen. Han syntes det var bra at overvåkningen ga sjefen en mulighet til selv å se hvordan det lå an, slik at den belastende ansatte eventuelt kunne sies opp.

Den trygghet overvåkningen gir i forbindelse med indre trusler, er en vesentlig del av det informantene beskriver som fordelene med videoovervåkningen. Riktignok trodde ikke alle at opptakene gjorde det mulig å utelukke mistenkte, eller å finne ut av hvem som hadde gjort noe. (Som nevnt i forrige kapittel, var det ulike tanker om hva som praktisk sett var mulig å få ut av opptakene.) For en stor del av informantene var ikke trygghet mot indre trusler en viktig sak. For andre - og det var en stor andel av dem også - var nettopp dette trygghetsaspektet viktig, kanskje vel så viktig som trygghet i forhold til ytre trusler.

5.7. Mistenkeliggjøring og manglende tillit

I kapittelet om overvåkningen så vi at nesten ingen informanter oppfattet videoovervåkningen som utelukkende rettet mot en ytre trussel. De fleste mente derimot at videoovervåkningen også til en viss grad var rettet mot de ansatte. En kunne kanskje anta at de ansattes forståelse av ledelsens motiver ble ledsaget av en følelse av manglende tillit, en følelse av å være mistenkeliggjort? For noen var det en sammenheng her, men slett ikke for alle.

I intervjuene var tillit og kjennskap mellom ansatt og sjef et tema. Jeg stilte også følgende spørsmål: ”*Opplever du at overvåkningen på noen måte mistenkeliggjør de ansatte?*” Informantene kom også gjerne inn på temaer som tillit og mistenkeliggjøring i forbindelse med de mer generelle spørsmål.

Kap. 5. Trygghet versus mistenkeliggjøring

På nevnte spørsmål om mistenkeliggjøring, svarte fem av tretten at de syntes overvåkningen mistenkeliggjør de ansatte. Tre av disse fem modererte svaret ved å si ”*kanskje litt*” (B-3) eller liknede. To svarte at de ikke har tenkt over dette, eller ikke visste hva de mente. De resterende sa de ikke følte at videoovervåkningen mistenkeliggjør dem. Ingen av informantene gav uttrykk for at de som enkeltperson følte seg mistenkeliggjort.

Et benektende eller bekreftende svar hang i stor grad sammen med stasjonstilhørighet. Med et så lite utvalg kan dette naturligvis være tilfeldig, men det er forhold i intervjuene som tilsier at det ikke er det. De ulike innstillingene har tydelig sammenheng med hva informantene tenkte om sjefenes motiver med overvåkningen. To av tre personer på stasjon A, to av tre på stasjon B og en av tre på stasjon D sa de i noen grad opplevde videoovervåkningen som mistenkeliggjørende. (Tydeligst var nok de to fra A, dernest de to fra B.) Det er interessant å merke seg at ingen av fire på stasjon C sa det samme.

I de påfølgende delkapitlene vil jeg konsentrere meg om noen felter som vedrører mistenkeliggjøring og tillit. Disse er ment som en *utdypning* av hva som kom frem om tillit og mistenkeliggjøring, dernest er de ment som ulike *forklaringsbidrag til hvorfor* overvåkningen blir oppfattet som mistenkeliggjørende eller ikke. I intervjuene kom det frem et knippe interessante utsagn med hensyn til disse temaene.

5.8. Overvåkning som tillitserstatning

En av informantene mente at videoovervåkningen kunne virke som en mistenkeliggjøring av arbeidstagerne, fordi sjefen ikke har anledning til å få et godt nok tillitsforhold til sine ansatte. Ledelsen trenger dermed et salgs ”sikkerhetsnett”, noe som kompenserer for den tillit som ideelt sett burde vært på plass før ansettelse:

Intervjuer: ”*Opplever du at videoovervåkningen på noen måte mistenkeliggjør de ansatte?*”

B-1: ”*Ja. Ja, på en måte. Men det er en forståelig mistenkeliggjøring også. Altså, man har kjempehøyt gjennomtrekk av mennesker. Man har et kort intervju hvor man ikke rekker å bli kjent med dem. Altså, og det at han som eier butikken sa til meg på intervjuet,*

Kap. 5. Trygghet versus mistenkeliggjøring

at det er noen som dukker opp innimellom som stjeler eller ikke følger reglene da, og det er på grunn av dem at vi må ha den kameraovervåkingen. Det var det han sa til meg på intervjuet. Det er likt for alle. Alle er like mye mistenkeliggjort. Det er ikke slik at man overvåker bare en av de tjue ansatte.”

Senere i intervjuet:

Intervjuer: *”Forstår jeg deg riktig: At du synes situasjonen hvor sjefene ikke har mulighet til å vite hvem de har med seg legitimerer eller gjør det forståelig at videoovervåking brukes?”*

B-1: *”Ja. Jeg forstår det. Jeg gjør det altså. Jeg aksepterer at det på en sånn type arbeidsplass hvor det er tjue ansatte og 15 av dem bare har jobbet der i tre måneder, og man bare har hatt et kvarters intervju med de femten, så forstår jeg det. Og hvis de skulle brukt mer tid og ressurser på å finne ut hvem de ansetter, og få så stor tillit til dem at de ikke trengte å overvåke de ansatte - hvis man skal si det sånn - så tror jeg de ikke hadde fått tak i folk i det hele tatt. Jeg tror at det er en måte å hold en balansegang, at de kan senke terskelen litt: ”OK, vi ansatter han og hun og han – ikke sant - de virker ålreite, vi har nok tillit til dem, men for sikkerhets skyld så har vi kameraer som gir en preventil effekt og som i tillegg kan gi oss konkrete bevis hvis det skulle skje ett eller annet.” Så jeg tror det blir en slags balansegang, at de får den kontrollen de vi ha, rett og slett.”*

Sitatene ovenfor viser at ansatte kan forstå videoovervåkingen som en kompensasjon for manglende tillit, som noe som gjør at ledelsen beholder oversikten, selv om det er stort ”gjennomtrekk” på arbeidsplassen. Selv om B-1 ikke likte dette, følte det mistenkeliggjørende og nok også tenkte at det gikk litt for langt, syntes han likevel det var forståelig, situasjonen tatt i betraktning.

B-1 var den eneste som trakk denne konklusjonen så pass eksplisitt i intervjuet, men en del av de samme momentene dukket opp også i andre intervjuer. Flere nevnte at bensinstasjonen hadde stor gjennomtrekk av ansatte, og at dette medførte problemer. Det er viktig å merke seg at ansatte til en viss grad har forståelse for at ledelsen er på vakt mot utro tjener. Det er også lite som indikerer at informantene mente det var særlig problematisk at ledelsen har mulighet til å fange opp spesielle hendelser, som for eksempel at en ansatt stjeler penger.

5.9. Grensene for aksept og forståelse

Spørsmålet om følelsen av mistenkeliggjøring må i stor grad forstås som en vurdering av om ledelsen *balanserer godt nok* mellom det å vise tillit, og det å ta høyde for utro tjenere. En delvis anerkjennelse av ledelsen side av saken kan gli over i følelsen av at det er gått for langt, og at ledelsens motiver (og eventuelle bruk av overvåkningsmaterialet) begynner å synes problematiske og illegitime.

En stor del av informantene så det som problematisk hvis ledelsen brukte overvåkingen til en mer systematisk eller rutinemessig overvåking av ansatte, altså uten at noe spesielt har skjedd på forhånd. I intervjuene ble informantene bedt om å ta stilling til påstanden ”*Hvis sjefen ønsker å finne ut hvordan de ansatte jobber når han ikke er tilstede, synes jeg det er helt OK at han bruker videoovervåkingen til å finne ut av dette*”. Særlig i denne forbindelse kom informantene inn på temaet tillit.

En snau halvpart av de intervjuede sa i forbindelse med nevnte påstand at det var greit nok at sjefen bruker videoovervåkingen til å finne ut hvordan de ansatte jobber, men at visse forutsetninger da burde vært oppfylt på forhånd. Forutsetningene var at det burde være varslet og/ eller at det var en meget begrenset bruk av dette. De resterende sa altså at de ikke syntes det ville vært greit om sjefen brukte overvåkingen til å danne seg et inntrykk av hvordan de ansatte jobber.

Uansett om den enkelte synes det er greit eller ikke, gav nesten alle informantene uttrykk for at de ikke ville likt det. Det som i særlig grad gikk igjen var at det ville synes som en dårlig eller gal måte å danne seg et inntrykk av de ansatte på. Å bruke opptakene til å finne ut av hvordan de ansatte jobber når sjefen ikke er til stede, kan oppleves som et brudd på den tillitsrelasjon de ansatte mener bør eksistere mellom sjef og ansatt, nemlig det at han i utgangspunktet bør stole på sine ansatte. En slik bruk av opptakene ble eksempelvis betegnet som ”*på kanten*” (B-2) eller ”*krenkende*”(C-4).

Noen sa riktignok at en slik bruk likevel ikke ville gjort dem noe, og refererte til at de ikke hadde noe å skjule. Andre igjen sa de ville opplevd det som ubehagelig hvis de visste sjefen satt og fulgte med på opptakene. Den som gav sterkest uttrykk for dette var B-3:

Kap. 5. Trygghet versus mistenkeliggjøring

Hvis det ikke var helt nødvendig at jeg får vite om det, vil jeg helst leve i god tro. Jeg liker det ikke, og jeg ville følt meg veldig overvåket i ettertid hvis sjefen sa at "så flink du var i går, jeg så deg på skjermen". (B-3)

Selv om ikke alle informantene hadde noen særlig kjennskap til sjefen som person, kan det dannes inntrykk av hva ledelsen interesserer seg for og fokuserer på. Et slikt inntrykk kan igjen danne grunnlag for tanker om ledelsens innstilling og holdning til de ansatte. Dette kom klart frem i intervjuene med de to personene fra A som sa de opplevde videoovervåkningen som mistenkeliggjørende. Begge refererte til at det hadde vært fokus på internsvinnforebygging på stasjonen. Videoovervåkningen var også blitt et tema blant ansatte på bakgrunn av at ledelsen (muligens tidligere ledelse) på et tidspunkt hadde ønsket en godkjennelse fra de ansatte, slik at videoovervåkningen også kan brukes med internsvinnforebygging som mål. (Ut fra intervjuene var det litt vanskelig å få tak på nøyaktig hva denne saken dreide seg om.) En slik situasjon er egnet til å skape usikkerhet omkring den tilliten ledelsen egentlig har til de ansatte:

Men det er jo det med tillit – sjef og ansatt. Føler jo at du blir hold et ekstra øye med da. (Tenker litt) Det kommer litt an på da. Det har jo ingen negative konsekvenser for meg i og med at jeg ikke har noen uredelige hensikter, men jeg føler jo allikevel at den tilliten mellom ledelse og ansatte som kanskje burde være der ikke nødvendigvis er der. Jeg føler ikke at den ikke er der, men kanskje får meg til å ha mindre tro på dem, for å si det sånn. (A-1)

Det er verdt å merke seg at informantene ser videoovervåkning som potensielt problematisk i forhold til tillit, og det ligger en kime til konflikt i dette. Men størsteparten av utvalget så det ikke som særlig problematisk *i sin situasjon*. De oppfattet ledernes motiv for å overvåke de ansatte som så ubetydelig, så lite fremtredende eller så sekundært, at det ikke ble oppfattet som særlig problematisk med hensyn til en tillitsrelasjon. Andre opplever likevel at dette motivet er sentralt for ledelsen. Blir denne interessen oppfattet som for fremtredende, oppleves det som mistenkeliggjøring. Det er ikke uventet at det nærmest er sammenfall mellom de fem som oppfattet overvåkningen som mistenkeliggjørende, og den delen av utvalget som i sterkeste grad betonte ledelsens motiv for å overvåke de ansatte. Disse fem var også blant dem som i mindre grad enn andre så bort fra at ledelsen gjorde en bruk av opptakene i forhold til ansatte.

5.10. Kjennskap til sjefen og erfaring med bruken av videoovervåkning

C-4 forklarte hvorfor han *ikke* følte seg mistenkeliggjort, og denne forklaringen har interesse ut over det individuelle. Han sa han kjenner sjefen godt. Hans inntrykk av sjefen *som person* talte for at overvåkingen neppe ble brukt for å overvåke ansatte. For C-4 var det nøkkelen til at han ikke følte overvåkingen som mistenkeliggjøring av ansatte. Videre sa han at hvis det hadde vært en annen sjef, eller hvis han ikke hadde kjent sjefen så godt, kunne situasjonen vært en annen. C-3 resonnerer på en liknende måte. Hans inntrykk av sjefens *som person* gjorde at han ikke hadde tro på at det foregikk systematiske rutinekontroller av opptakene. Begge disse informantene var fra stasjon C. Som beskrevet ved flere andre anledninger, stikker denne stasjonen seg ut. Blant de intervjuede fra C var det generelt en mindre problematiserende innstilling til overvåkingen. Mye av dette kan nok ha en sammenheng med sjefen på nettopp denne stasjonen. Likevel tror jeg at resonnering om kjennskap og tillit til sjefen er gyldig på et mer generelt grunnlag.

I kapittelet om overvåkingen ble det beskrevet at informantene generelt hadde fått lite informasjon vedrørende sjefens bruk av overvåkingen. For svært mange av de intervjuede var derfor deres tanker om bruk av overvåkingen basert på gjetninger og resonneringer. Inntrykket av sjefen stod sentralt i hvordan de tenker seg at overvåkingen blir brukt. Inntrykk av og kjennskap til sjefen er derfor et viktig moment. Det handler ikke bare om *hva de hadde et inntrykk av*, men også om *informantene hadde et inntrykk* i det hele tatt.

Blant informantene var C-4 ett unntak. De fleste kjenner ikke sjefen sin særlig godt. (Jeg tenker her på sjefen som har mest med overvåkingen å gjøre. En del av de intervjuede har derimot langt bedre kjennskap til nestlederen.)

Å bli kjent med sjefen sin involverer mange faktorer, for eksempel kommunikasjon, samhandling over tid og erfaring med sjefens beslutninger. Følgende forhold illustrerer at gjensidig kjennskap mellom sjef og ansatt generelt ikke var stor blant informantene:

- Mange av informantene sa de sjelden eller aldri jobbet sammen med sjefen. Arbeidstidene er fordelt over hele døgnet sju dager i uka. Sjefene er oftest til stede på dagtid og sjefens arbeid er også i stor grad knyttet til kontoret.
- Blant de intervjuede hadde 10 av 13 jobbet på stasjonen et halvt år eller mindre. 8 av 13 har jobbet 3 måneder eller mindre. Snittet på drøye 7 måneder er derfor trukket

Kap. 5. Trygghet versus mistenkeliggjøring

kraftig opp av de få som han jobbet lenge. Utskiftningen av ansatte må betegnes som stor.

- To av stasjonene i undersøkelsen hadde fått ny sjef det siste året.
- Det er relativt mange ansatte på hver stasjon, og mange av disse er ansatt på deltid.
- En del informanter gav uttrykk for at de har fått liten eller ingen tilbakemeldning på sitt arbeid, og at de derfor er usikre på sjefens inntrykk av dem, eventuelt om han har noe inntrykk av dem i det hele tatt.
- En stor andel av utvalget hadde få eller ingen konkrete situasjoner (som involverer de ansatte) der de vet at overvåkningen har blitt brukt.

Punktene ovenfor illustrerer at forholdene ikke ligger til rette for at de i særlig grad får kjennskap til sjefen. Dermed blir det vanskelig å vite hva de kan forvente seg av ham eller henne. Hvis en sammenlikner de som har jobbet lenge med dem som har jobbet kortere, ser det ut til at ansatte får et mer avslappet og mer tillitsfullt forhold til overvåkningen med tiden. Flere av informantene påpekte nettopp dette. I intervjuene finner en støtte for å si at dette har sammenheng med at de ansatte får erfaring med at overvåkningen ikke ser ut til å bli brukt på den måten de kanskje tidligere hadde trodd. Det er interessant å merke seg at de fem som sa at overvåkningen mistenkeliggjør de ansatte alle har jobbet et halvt år eller mindre, og ingen gav heller inntrykk av å kjenne sin sjef godt. Ingen av dem som var heltidsansatte på dagtid (og derfor treffer sjefen oftere) eller dem som har jobbet på stedet lenge, ga uttrykk for at overvåkningen opplevdes som mistenkeliggjørende.

Resonnementene ovenfor peker på at opplevelse av mistenkeliggjøring ikke bare dreier seg om hva de ansatte tenker om *den tillit de blir gitt fra ledelsen*. Det dreier seg også om *hvilken tillit de ansatte har til at sjefen*, at han ikke misbruker overvåkningen eller tøyser grensene for hva som er akseptabelt. På mange måter ligger forholdene dårlig til rette for at denne tilliten kan skapes.

5.11. Overvåkningsutstyret

I forarbeidet med intervjuene hadde jeg en antagelse om at den konkrete installasjonen av overvåkningsutstyr kunne være relevant i forhold til om videoovervåkningen opplevdes som

mistenkeliggjørende eller ikke. Man skulle kanskje tro at kameravinkler og valg av filmede områder kan tolkes som tegn på tillit eller som mangel på tillit? (Hvis en ved besøk på forskjellige bensinstasjoner legger merke til hvor kameraene er plassert og hva de peker mot, vi en se at det er store variasjoner på dette. Noen steder er kameraer plassert på en slik måte at de trolig best fanger opp hva som skjer *bak* kassa.)

Henvisninger til den konkrete utformingen av overvåkningsinstallasjonen dukket også opp i forbindelse med tillitsrelaterte temaer. I forlengelsen av D-3's forklaring på hvorfor hun synes overvåkingen var mistenkeliggjørende, viste hun til at kasseområdet var i kameraenes fokus. Det var også et moment i et par av intervjuene av ansatte på stasjon B (som er tungt overvåket både foran og bak disken). B-1 sa følgende om forholdet mellom kameraer som filmer der de ansatte står og der besøkende befinner seg: *"Så jeg synes de disponerer det utstyret litt feil rett og slett, og det tror jeg kan være med å sende litt feil signaler til de ansatte"* (B-1). På stasjon C finnes relativt få kamera, og kameraene som er der er i mindre grad rettet mot soner der de ansatte ofte befinner seg. Et par informanter fra C trakk dette frem som positivt eller tillitsvekkende.

I undersøkelsen var altså den konkrete overvåkningsinstallasjonen - kameravinkler, hva som dekkes godt og hva ikke dekkes - et grunnlag for resonnementer om ledelsens tillit og innstilling til ansatte. Men totalt sett virket dette mer sekundært enn en det som er beskrevet i de to foregående delkapitlene. Disponeringen av kameraene var ikke noe informantene generelt var særlig opptatte av.

5.12. Oppsummering

5.12.1. Trygghet og sikkerhet

Har videoovervåkingen en positiv betydning for de ansatte i form av opplevelse av trygghet i arbeidssituasjonen eller tanker om en sikrere arbeidsplass?

Hovedinntrykket fra undersøkelsen er at videoovervåkingen forstås som en trygghetsfaktor for de ansatte, og at de mener overvåkingen har noe med sikkerheten på jobb å gjøre. Det som varierer er *hva* det oppleves som en trygghet i forhold til, og *i hvilken grad* det beskrives

som betydningsfullt for den enkelte. Det er et skille på hva som forstås som trygghet for stasjonens ansatte generelt, og hva som oppleves som relevant for den enkelte. Viktig for å forstå variansene i informantenes svar, er vurderinger av hvorvidt videoovervåkningen *egentlig* bidrar til å bedre sikkerheten, og ulike tanker om eget behov for trygghet, for eksempel på bakgrunn av mer eller mindre risikofylte arbeidstider. To av informantene gav uttrykk for at trygghetsaspektet var ubetydelig for egen del.

Den trygghet de ansatte tillegger videoovervåkningen, dreier seg ikke utelukkende om overvåkningen som et preventivt element i forhold til ran eller andre truende situasjoner skapt av personer utenfra. Videoovervåkningen ses på som en mulighet for å kunne bekrefte eller avkrefte forhold i ettertid. I særlig grad er muligheten for å kunne renvaske seg for mistanke viktig. Trygghet ved oppbevaring av egne eiendeler på jobb, og at videoovervåkningen kan brukes som et argument i en vanskelig situasjon, ble også trukket frem av flere.

5.12.2. Mistenkeliggjøring og manglende tillit

Informantene ønsker at det skal være et rimelig tillitsforhold mellom sjef og ansatt. Videoovervåkning har med tillit å gjøre, og de ansatte ser videoovervåkning som potensielt problematisk i denne forbindelse. Dette fordi ledelsen - i hvert fall i prinsippet – har et insentiv til å holde øye med de ansatte, og fordi teknologien muliggjør dette. På den bakgrunn vurderer ansatte sin egen arbeidsplass.

Oppfatter de ansatte at videoovervåkningen har en negativ betydning i form av opplevelse av mistenkeliggjøring eller manglende tillit fra ledelsen?

Svaret på dette er både ja og nei. Videoovervåkningen kan oppfattes som et uttrykk for manglende tillit til de ansatte, og informantene trakk ulike konklusjoner med hensyn til dette. Fem av tretten sa de opplevde at videoovervåkningen mistenkeliggjør de ansatte. De resterende åtte sa enten at de ikke følte det var tilfellet, eller at de ikke hadde noen spesiell mening om dette. Det betyr riktignok ikke at alle disse oppfattet det som helt uproblematisk. Det overordnede inntrykket er at kun et lite mindretall tenker at videoovervåkningen er helt uproblematisk med hensyn til tillit. Samtidig var det bare et mindretall som oppfattet de tillitsmessige problemene som særlig tungtveiende.

Gjennom undersøkelsen fremkom tre aspekter som er viktige når de ansatte skal vurdere hvorvidt videoovervåkningen er et uttrykk for mangel på tillit til de ansatte.

- Opplevelse av et sterkt fokus på internsvinn eller ønsker om å holde kontroll med ansatte som går ut over de ansatte har en forståelse og stillestående aksept for. (Sterkt sammenfallende med beskrivelsen av ledelsen motiver for å ha og bruke overvåkningen i kapittelet om overvåkningen.)
- Kjennskap og tillit til sjefen *som person*, hans motiver og hans innstilling til de ansatte. Forholdene ligger dårlig til rette for å opparbeide seg kjennskap og tillit til sjefen som person i et arbeidsmiljø preget av stor utskiftning av ansatte og ledelse, mange deltidsarbeidende og svært ulike arbeidstider.
- Prioriteringen av hva overvåkningsutstyret fanger opp: De ansatte eller besøkende?

5.12.3. Trygghet/ sikkerhet versus mistenkeliggjøring/ manglende tillit

I kapittelets innledning presiserte jeg at trygghet/ sikkerhet og mistenkeliggjøring/ manglende tillit ikke er et ”enten/ eller”, men to separate spørsmål. Likevel er det interessant å se dem i forhold til hverandre ved å spørre om hva som ser ut til å være viktigst for de ansatte.

Som jeg har vist, er det stor enighet om at videoovervåkningen medfører noe positivt i forhold til opplevelse av trygghet. At videoovervåkningen har en negativ betydning i form av opplevelse av mistenkeliggjøring eller manglende tillit, er også reelt. Men i motsetning til trygghet og sikkerhet, er det kun et mindretall som gir uttrykk for dette, og flere av disse prøvde også å tone dette ned.

Konklusjonen om hva som ser ut til å være av størst betydning for informantene, må derfor bli at det som vedrører trygghet og sikkerhet er det som veier tyngst. De fleste argumenter for denne konklusjonen kan leses ut av hva som er beskrevet i kapittelet, men et viktig poeng gjenstår: Konklusjonen er ikke bare basert på at trygghetsaspektet var mer av en fellesnevner for informantene enn opplevelse av manglende tillit og mistenkeliggjøring. Vel så viktig er den *verdi* informantene setter på trygghet og sikkerhet. Trygghet fremstår i undersøkelsen som spesielt viktig, noe som i seg selv er så verdifullt at det skal mye negativ til for å utjevne dette. (Dette poenget vil bli mer utførlig behandlet mot siste del av analysen, hvor temaet er informantenes vurdering av videoovervåknings positive og negative sider.) Problematikk omkring tillit og opplevelse av mistenkeliggjøring er et vesentlig tema i en gjennomgang av hva videoovervåkning har å si for ansatte. Men sett opp mot et trygghetsaspekt, er det sistnevnte som fremstår som mest betydningsfullt for informantene.

6. Bevissthet

6.1. Innledning

Tema i dette kapitlet er ”bevissthet på videoovervåkingen”, og målet er å besvare følgende spørsmål:

Tenker de ansatte på at de blir filmet, er dette noe de hele tiden bevisst forholder seg til, er det noe de tenker over en gang i blant, eller er overvåkingen noe de venner seg til for deretter å ikke tenke mer over den?

Nevnte tema fortjener en mer utførlig beskrivelse, og dette var et av de første spørsmålene jeg stilte meg i det innledende arbeidet med oppgaven: Er videoovervåkingen noe de ansatte i det hele tatt tenker over?

Det å tenke over noe, eller å være noe bevisst, er ofte forbundet med om objektet fremstår som særlig betydningsfullt eller ikke. Dette er også et poeng som informantene ofte brukte når de ble bedt om å utdype hvilken betydning videoovervåkingen har for dem. Men det finnes også andre grunner for at bevissthet i forhold til overvåkingen er verd et kapittel. En av grunnene ligger i noen av funnene jeg gjorde i løpet av undersøkelsen: I hvilken grad de ansatte viet oppmerksomhet til videoovervåkingen, er nemlig svært interessant relevant i forhold til Goffmans publikumsbegrep.

Dette kapitlet starter med en mer generell beskrivelse av i hvilken grad de ansatte tenker over videoovervåkingen i det daglige. Deretter følger et delkapittel som beskriver i hvilken grad videoovervåking er noe de snakker om og synes er interessant. Det neste delkapitlet omhandler situasjoner der ansatte plutselig tenker over at de er videoovervåket. Dette er vektlagt av flere grunner, blant annet fordi det er med å illustrere *hvorfor* ansatte tidvis blir bevisst overvåkingen, noe som igjen er sterk knyttet til et publikumsaspekt ved overvåkingen. Før oppsummeringen, kommer et delkapittel med ulike forklaringsbidrag til hvorfor ansatte i varierende grad tenker over at de er overvåket.

6.2. Generelt

Hovedinntrykket fra intervjuene er at informantene nærmest ønsket å presisere at videoovervåkningen ikke er noe de går og tenker på, verken på jobb eller privat. Intervjuene rommet mange formuleringer om at videoovervåkningen ikke er noe de tenker særlig på. De så ut til å mene at de hadde et avslappet forhold til overvåkningen.

En del beskriver også en utvikling: De fleste sa de tenkte mest over videoovervåkningen da de var nye i jobben. Dette endret seg over tid, og etter hvert tenkte de lite over overvåkningen. Et par ansatte opplevde riktignok det motsatte. I begynnelsen hadde de hatt mer enn nok med å håndtere arbeidsoppgavene og å lære nye ting, og det var først etter hvert at de hadde overskudd til å tenke på overvåkningen.

Det er umulig å kvantifisere hvor ofte informantene tenker på overvåkningen mens de er på jobb. De fleste beskrev det som at de sjelden tenkte over kameraene, andre at de nesten aldri tenkte på dem. Men blir overvåkningen glemt, eller er tanken på den likevel i noen grad til stede? Flere sa de antok at de hadde overvåkningsaspektet i bakhodet. Det var det tydelig at de avgrenset seg fra at overvåkningen var noe de gikk og tenkte på, men den var likevel ikke glemt, i hvert fall i ikke den forstand at det var som om videoovervåkningen ikke var der.

Det beskrevne er kun hovedtrender. Det er interessant å merke seg at noen informanter lot til å ikke tenke over videoovervåkningen i det hele tatt. Dette gjaldt A-3 og C-2. På den annen side er det i hvert fall en informant som så ut til å tenke temmelig mye på overvåkningen.

Hvorfor er videoovervåkningen noe de ansatte generelt sier de tenker lite på?

En av de forklaringene de ansatte selv nevnte, var at det er noe man blir vant til. Et par av informantene sammenlignet seg med deltagere i reality-programmet "Big Brother" for å illustrere hvordan man blir vant til å bli overvåket.

En annen forklaring var at de ble mindre usikker etter hvert: En innledende tvil om bruken av opptakene gikk gjerne over i en grad av trygghet for at opptakene i liten eller ingen grad blir brukt til å følge med på ansatte. Av den grunn ble det ikke like mye poeng i å tenke over det. Flere refererte også til at det til at det ikke kommer tilbakemeldinger på ting som kunne vært tatt opp på bakgrunn av opptakene. Når det ikke kommer tilbakemeldinger, får de en

oppfatning av at videoovervåkningen ikke er så viktig i denne sammenheng. Flere beskrev også at de så hvordan de andre som hadde jobbet lengre på stedet forholdt seg til overvåkningen. Denne mer avslappede holdningen smittet gjerne over på de nyere arbeidstagerne.

6.3. Et tema på arbeidsplassen?

En litt annen innfallsvinkel til spørsmålet om bevissthet i forhold til videoovervåkning, er om overvåkningen er et ”tema” blant de ansatte, om det er noe de som enkeltpersoner har tenkt på og synes er interessant.

I intervjuene var det varierende om de spørsmål jeg stilte virket som noe de hadde tatt stilling til fra før. Noen informanter besvarte mange spørsmål med at de ikke helt visste hva de mente, eller at det ikke var noe de hadde tenkt over. Andre fremstod som forberedt på de spørsmål og temaer som ble tatt opp. De hadde tenkt over rent prinsipielle sider ved videoovervåkningen og hadde tanker om rettigheter og personvern-relaterte problemstillinger. Interessant var det at dette ikke hadde noen klar forbindelse med opplevelsen av videoovervåkningen som noe viktig eller problematisk. En del sa de hadde tenkt over en del av disse temaene mens de var relativt nye i jobben. Undersøkelsen gir uansett belegg for at videoovervåkning er en noe en ny ansatt må komme til rette med, med mindre han har jobbet på overvåket sted før.

Jeg spurte også om videoovervåkningen var et tema på jobben. Generelt viste svarene at dette ikke var tilfelle. Det kan forstås som en indikator på at videoovervåkningen ikke generelt opptar de ansatte som gruppe. Det indikerer også at overvåkningen ikke generelt er en konfliktsak mellom de ansatte og ledelsen.

Men på en stasjon, Stasjon A, ble situasjonen ble beskrevet på en annen måte. Her hadde videoovervåkningen vært diskutert blant de ansatte. To av tre informanter fra A kjente til at det hadde vært en slags konflikt mellom ansatte og ledelsen, men jeg fikk kun et vagt inntrykk

av hva saken dreide seg om i detalj.²⁴ Uansett konfliktens innhold og omfang, var det på Stasjon A, i motsetning til på de andre stasjonene, kommet til åpen uenighet mellom ledelse og ansatte på bakgrunn av forhold som hadde med videoovervåkningen å gjøre. For oppgavens formål er det ikke først og fremst *hva* konflikten dreide seg om som er interessant, men *hva en slik konflikt kan føre med seg* med hensyn til hva videoovervåkningen får å si for de ansatte. For de to som kjente til konflikten, var dette trolig betydningsfullt både for det synet de hadde på overvåkningen, og også med hensyn til hvordan de forhold seg til den: De to var blant de informantene som virket mest bevisst på overvåkningen, og de var også blant dem som opplevde videoovervåkningen som mistenkeliggjørende. De virket generelt mer bevisste på hva de gjorde og ikke gjorde foran kameraene.

6.4. Situasjoner hvor de ansatte blir bevisst overvåkningen

Noe av det mest konkrete om bevissthet på overvåkningen er eksempler på situasjoner hvor de ansatte (mer eller mindre) plutselig tenker over at de er videoovervåket. Det ble i intervjuene lagt vekt på å finne ut av nettopp dette. Ni av tretten kunne fortelle om enkeltepisoder, eller en spesiell type situasjoner, hvor de var blitt bevisst på videoovervåkningen. De resterende fire kunne for sin del ikke komme på slike eksempler. Da dette temaet ble viet en del oppmerksomhet i intervjuet, vil jeg regne med at det i alle fall ville kommet frem *noe* om det hadde vært av større betydning for disse fire.

Når det gjelder de ni som hadde eksempler på situasjoner/ enkelthendelser som hadde fått dem til å tenke på kameraene, var det varierende *hva* som fikk dem til å reagere slik. Visse kjennetegn går riktignok igjen:

- Handlinger de ansatte lurer på om er akseptable eller handlinger de tror sjefen ikke vil like.

²⁴ Det var uklart om denne konflikten engasjerte flestparten av de ansatte eller kun noen få, om konflikten hadde kommet under nåværende eller forrige sjef og om uenigheten hadde funnet en løsning eller ikke (for å nevne noen uklarheter). Grunnet uklarhetene, at de to informantene ikke kjente så mye til saken og fremstilte den litt forskjellig, ser jeg ikke grunner til å søke og beskrive selve saksforholdet i denne konflikten. For opplysnings skyld, kan de nevnes at det ikke dreide seg om videoovervåking eller ikke videoovervåking. Slik jeg forstod det, dreide det seg om legitimiteten av eventuell bruk mot ansatte.

- Handlinger som kan lett kan forsås (eller egentlig misforståes) som noe kritikkverdig ved titting på opptakene.
- Situasjoner som kan se rare eller komiske ut på opptakene.
- Situasjoner som oppleves farlige eller skumle.

6.4.1. Handlinger sjefen trolig ikke liker

Denne kategorien ble nevnt flest ganger. Typiske ting som ble trukket frem var bruk av mobiltelefonen, da særlig skriving av tekstmeldinger, lesing av blader på disken, spising bak kassen, eller å ta en pølse/ litt smågodt/ noe bakverk uten å betale, noe som kan være ”etablert praksis” blant de ansatte på stedet. En del handlingene vet de ansatte at egentlig ikke er ”lov”. Likevel er det kanskje ikke er så galt? De andre gjør det, og sjefen ser ikke ut til å bry seg med mindre det skulle utarte seg. For eksempel synes flere av informantene at var for strengt at det å lese blad på disken når det ikke er kunder til stede, formelt var ”ulovlig”.

En kan kanskje kalle dette ”*gråsonedferd*”: Handlinger som er i et grenseland for det aksepterte, i noen tilfeller kanskje klart uakseptabelt, i andre tilfeller svært uskyldig, så lenge det foregår i lite omfang. Uansett, denne type handlinger vil neppe være forenelig med det bilde den enkelte ønsker at sjefen skal få av dem, og det er trolig også ting de velger å ikke gjøre i sjefens nærvær.

Å gjøre så lite at det for sjefen kan oppfattes som slapphet, ble også nevnt. Tabber kan også få noen til å tenke på overvåkingen, for eksempel miste et brett med boller i gulvet eller å glemme å gjøre en kunde oppmerksom på at antennen må skrus av bilen før den kjøres inn i vaskehallen.

Det er interessant at en betydelig del av informantene mer eller mindre plutselig tenker over videoovervåkingen i denne type situasjoner. De fleste har et ønske om å gjøre et godt inntrykk på sjefen, og de nevnte handlingene passer dårlig inn i det som ønskes kommunisert. Selv om sjefen ikke er til stede, muliggjør opptakene at de lite presentable handlingene likevel kan bli sett: Publikumperspektivet er tydelig.

6.4.2. Handlinger som kan lett kan misforstås

Informanter trakk frem situasjoner i hverdagen hvor de må foreta valg som for dem som befinner seg *i situasjonen* vil fremstå som fornuftige. For en som *kun ser på et opptak* kan samme situasjon se annerledes ut. Opptakene muliggjør ikke å høre hva som bli sagt, og seeren har ikke innsikt i bakgrunnen for situasjonen. Fellesnevneren for disse situasjonene hvor informantene ble bevisst overvåkningen, er ikke bare at situasjonen kan misforstås. Det sentrale er at misforståelsen kan gi sjefen et dårlig inntrykk av dem. I dette kan en tydelig se at sjefen - gjennom videoovervåkningen - blir inkludert som et mulig publikum til situasjonen. Muligheten for misforståelser så ut til å bekymre en del av informantene.

Et eksempel er situasjoner hvor en kunde gir driks. Slik jeg har forstått det, er det ikke vanlig at kunder gir bensinstasjonsansatte driks, men det hender. A-2 sa at det alltid fikk henne til å tenke på overvåkningen, fordi hun kunne forestille seg hvordan situasjonen ville se ut for en som kun så på et opptak: At penger ble tatt imot av en kunde og puttet i egen lomme!

6.4.3. Situasjoner som kan se rare eller komiske ut

Den tredje kategorien ble kun nevnt av kun to personer, begge nattevakter. Nattevaktene er de som over lengst tid kan befinne seg i en situasjon som kan betegnes som nærmest privat. De er alene på jobb, og det kan gå lang tid mellom kundene.

Nattevaktene har et særlig ansvar for å rengjøre butikklokalet. Den ene nattevakten (B-1) fortalte at han en gang sang høylytt til musikken mens han vasket. Plutselig kom han til å tenke på hvordan dette måtte se ut på opptaket. Den andre historien dreide seg om en annen nattevakt, A-2, som også hørte på musikk til vaskingen. Men i stede for å synge, danset hun til musikken mens hun vasket. Plutselig kom hun til å tenke på at det ville se merkelig eller komisk ut hvis opptaket ble sett på. Også her er publikumsaspektet til stede. Eksemplene viser en situasjon hvor ansatte i utgangspunktet handler som om de var alene i rommet. Rent fysisk er det jo også tilfelle, men plutselig kommer de på at noen likevel kan se. Det kan være flere grunner til at de kommer på overvåkningen i denne situasjonen. Ønsket om å ikke gi et ufordelaktig inntrykk eller å dumme seg ut kan være en forklaring. En annen forklaring kan være at situasjon viser en privat side som ikke føles naturlig at andre får se.

6.4.4. Situasjoner som oppleves som farlige eller skulme

Denne kategorien knytter seg til hva som tidligere er beskrevet under temaet trygghet og sikkerhet. For de aller fleste i datamaterialet hefter det en trygghet ved videoovervåkingen. Ikke nødvendigvis bare fordi den kan føre til at personer med dårlige hensikter besinner seg, men også fordi den gir de ansatte en tro på at skyldige vil bli tatt. I intervjuene ble jeg kjent med eksempler på at ansatte plutselig tenker over at stedet er videoovervåket når noe foruroligende skjer, eller når de frykter at en situasjon skal utvikle seg negativt. Situasjoner som oppleves som farlige eller skumle, er eksempler på situasjoner hvor de ansatte virkelig har behov for overvåkingen.

6.4.5. Fellestrekk

Alle de fire nevnte kategoriene har noe felles: De dreier seg om situasjoner hvor overvåkingen kan ha *noe å si* for den ansatte, situasjoner hvor overvåking ikke er likegyldig. Disse kategoriene kan inndeles i to grupper: Situasjoner hvor trygghetsaspektet som videoovervåkingen faktisk representerer blir særlig aktuelt, og situasjoner som innebærer en risiko for at sjefen får et uheldig inntrykk av den ansatte. At situasjonene har så klare fellestrekk, viser at det å plutselig tenke på kameraene ikke er tilfeldig.

Det er viktig å merke seg at intervjuene ikke gir grunn til å tro de ansatte plutselig tenker på overvåkingen *hver gang* overvåkingen kan ha noe å si for dem. Det er heller ingen grunn til å tro at alle de ansatte begynner å tenke over videoovervåkingen i alle situasjoner av samme type, selv om dette nok kan være tilfelle for et lite mindretall i svært spesifikke situasjoner, som for eksempel ved A-2's håndtering av driks.

Det interessante er først og fremst *at det skjer* og at disse *situasjonene har visse fellestrekk*. Det er også viktig å merke seg at det store flertallet av eksempler jeg ble fortalt, er knyttet til et publikumsaspekt, at sjefen kan se hva som skjer og muligens få et dårlig inntrykk.

6.5. Bakgrunn for variaser

Det var betydelige forskjeller i hva informantene sa om temaet bevissthet i forhold til overvåkingen. Mellom stasjonene var det ikke store forskjeller, men igjen skilte Stasjon C

seg litt ut. At C skiller seg ut, er allerede blitt kommentert ved flere anledninger. Dette er nok ikke tilfeldig. Av den grunn er det interessant å lete etter hva ved Stasjon C som skiller seg fra de andre. Dette kan være med å gi en forklaring på hvorfor noen er mer bevisst på det at de blir overvåket. Til sist i delkapittelet har jeg tatt med et forklaringsbidrag som baserer seg individuelle forskjeller, og ikke forskjeller som har med stasjonene å gjøre.

6.5.1. Rundere i kantene

Generelt var helhetsinntrykk at informantene fra C skilte seg ut ved å tenke mindre over at arbeidsplassen er overvåket, enn det som var hovedinntrykket fra de tre andre stasjonene. I tillegg var historiene om plutselig fokus på overvåkningen hovedsakelig opplevelser fra en tidlig tid i arbeidsforholdet, og på den måten neppe noe som lengre preget deres arbeidssituasjonen på samme måte.

For det første er det viktig å merke seg at de ansatte på Stasjon C, sammenliknet med resten av utvalget, hadde mindre tro på at sjefen ville titte på opptakene for å følge med ansatte. Etter gjennomføringen av intervjufasen satt jeg igjen med en opplevelse av noe annet som jeg i denne forbindelse har grunn til å tro er viktig. Gjennom små historier og beskrivelser om hvordan Stasjonen C ble drevet, fikk jeg et inntrykk av at stedet hadde en litt mer avslappet atmosfære enn de andre stasjonene, kanskje fordi sjefen muligens var mer ”rundt i kantene” enn tilfellet var på de andre stasjonene? Følgende eksempel kan illustrere dette:

Før, da jeg jobbet forholdsvis lite og var ny der, så skjønte jeg at – om det er helt lovlig eller ikke, men jeg tror sjefen aksepterer det – man kan stå bak disken å røyke når du er alene og det ikke er kunder. Og du har et sånn lite vindu som du kan åpne. Der står det alltid en kopp med masse sneiper i. Og jeg tenkte ”oi, jeg vet ikke om sjefen liker dette her, og han kan se det på videoovervåkning og hva han hadde sakt da, vet jeg ikke”... Nå har jeg liksom skjont at det er noe sjefen aksepterer og sånn, så da spiller det ikke så mye rolle lengre. Jeg må innrømme at jeg tenkte litt over det første gangen. C-1

Jeg antar at informanter fra andre stasjoner ikke hadde en opplevelse av at røyking bak disken var akseptabelt. På de andre stasjonene var spørsmålet om hva som var akseptabelt, knyttet til aktiviteter som for eksempel lesing av blad på disken når det ikke var kunder, eller skriving av tekstmeldinger.

Plutselig bevissthet på overvåkningen ses i sammenhenger hvor man er bekymret for å gjøre dårlig inntrykk på sjefen. Det er et skille mellom hva de ansatte ønsker å gjøre, og hva de tror sjefen godtar. Det kan dreie seg om alt fra å lese et blad, snakke i telefonen, spise bak kassa eller for den del, ta seg en røyk ut av vinduet bak kassa når en er alene. Jo mer en antar at sjefen synes er akseptabelt, jo mindre er det å være bevisst på.

6.5.2. Ønske om å opprette et inntrykk

En fjerdedel av informantene så en sammenheng mellom behov for å bli likt av sjefen og bevissthet på overvåkningen. For eksempel: C-4 hadde jobbet lenge på stedet og hadde et relativt avslappet forhold til overvåkningen. Han sa at sjefen godt visste at han ikke alltid var like arbeidsom, det trengtes ingen videoovervåkning for å avsløre det. B-3, som var relativt ny på stedet, virker langt mer bevisst på overvåkningen i hverdagen. I kontrast til C-4, gav B-3 uttrykk for at hun var opptatt av å *opprette et inntrykk* hos sjefen, et inntrykk av at hun gjorde en god jobb. Hun fryktet at sjefen skulle komme til å se en liten snutt av opptaket hvor kun noe ”negativt” kom frem. Det vil ville skade det inntrykket hun ønsket å gi.

Behovet for å vise seg som en god ansatt gir et godt forklaringsbidrag i denne sammenheng. Ønsket om å opprette et godt inntrykk hos andre fordrer en større grad av bevissthet på de signaler andre kan motta, også gjennom videoovervåkningen. Særlig kan nok dette oppleves viktig i starten av et arbeidsforhold.

6.6. Oppsummering

Tenker de ansatte på at de blir filmet, er dette noe de hele tiden bevisst forholder seg til, er det noe de tenker over en gang i blant, eller er overvåkningen noe de venner seg til for deretter å ikke tenke mer over den?

Hovedinntrykket er at de ansatte generelt ikke går og tenker på kameraene i arbeidshverdagen. Overvåkningen beskrives til en stor grad som noe de ansatte blir vant til, og som noe de tenker mindre over etter hvert. Likevel kan situasjonen ikke beskrives som om kameraene blir ”glemt”, altså som om de ikke var der.

De aller fleste informantene hadde ett eller flere eksempler på situasjoner hvor de plutselig ble bevisst på kameraene. Disse situasjonene har det til felles at videoovervåkningen der og da kan få noe å si for dem. Hovedsakelig er situasjonene knyttet til muligheten for at sjefen kan få et negativt inntrykk hvis han ser opptaket.

For å forklare *varianser* i hva informantene sa om temaet bevissthet på overvåkningen, har jeg fremhevet tre momenter:

- Det å ha liten eller ingen tro på at sjefen ser på opptakene for å kikke på de ansatte, henger sammen med det å tenke lite over videoovervåkningen i arbeidshverdagen.
- Det å tenke over videoovervåkningen på jobb, henger sammen med det å gjøre noe sjefen trolig ikke liker. Jo mer en antar at sjefen synes er greit nok, jo mindre er det å være bevisst på.
- Den enkelte ansattes ønske om å opprette et positivt inntrykk av seg selv hos sjefen, må antas å ha sammenheng med hvor bevisst vedkommende er på overvåkningen.

Stasjon C stikker seg litt ut i forhold til resten, fordi de ansatte ser ut til å være mindre bevisst på overvåkningen i arbeidshverdagen. De to første momentene ovenfor antas å være deler av forklaringen på dette.

7. Adferd og privatliv

7.1. Innledning

I dette kapittelet har jeg som mål å besvare to spørsmål:

- *Har videoovervåkningen noe å si for de ansattes adferd, og i så fall, hvordan?*
- *Synes de ansatte at videoovervåkningen griper inn i deres frihet og privatliv på jobb?*

Temaene har vist seg som viktige for å beskrive hvilke betydning videoovervåkningen har for ansatte. Ikke bare fordi dette er felter hvor videoovervåkningen har noe å si, men også fordi funnene er med og beskriver *bredden* i hvilke betydninger videoovervåkningen har.

Betydninger av videoovervåkning dreier seg om mer enn *tanker* (for eksempel om en tryggere arbeidsplass) og *følelser* (av manglende tillit eller trygghet). Det dreier seg også *valg av handlinger*, og en bevissthet på at det som gjøres foran kameraene kan gi sjefen et inntrykk av dem som ansatt.

Temaene ”handling/ adferd” og ”frihet og privatliv” er satt inn i samme kapittel fordi de har en fellesnevner, noe en kanskje kan kalle for *spillerommet* de ansatte opplever å ha i jobbsammenhengen - i hvilken grad videoovervåkningen legger en begrensning på situasjonen eller handlingsrommet de ansatte befinner seg i. En annen fellesnevner – delvis underliggende og delvis svært tydelig - er relevansen av Goffmans begrepet ”publikum”. Informantene må forholde seg til at sjefen *kan* bli et (fremtidig) publikum til deres adferd.

Kapittelets oppbygning følger temaene i spørsmålene, adferd/handling først og deretter frihet og privatliv. Adferd/handling ble viet mest oppmerksomhet i intervjuene og er også gitt mest plass i kapittelet. Kapittelet avsluttes med en oppsummering og en besvarelse av de to spørsmålene nevnt ovenfor.

7.2. Handlinger preget av overvåkning

I de påfølgende delkapitlene vil jeg presentere hvordan videoovervåkningen preger de ansattes adferd på jobb. Først av alt ønsker jeg å avklare hva jeg mener med at handlinger/

adferd er ”preget av videoovervåkningen”. Med dette mener jeg handlinger/ adferd som *er rimelig å anta at ville vært annerledes hvis det ikke hadde vært noen videoovervåkning*. Dette omfatter mye.

7.2.1. Begrensninger

I datamaterialet er det en rekke klare eksempler på handlinger preget av overvåkningen. Det som er usikkert, er i hvilken grad undersøkelsen er i stand til å fange opp spekteret av disse handlingene. En åpenbar begrensning følger med metodevalget. Intervjuene gir bare informasjon om hva den intervjuende selv er bevisst, husker eller er kommet på når spørsmål blir stilt. Det kan godt tenkes at de ansatte også forholder seg til overvåkningen på måter de selv ikke er bevisst. Som beskrevet i teorikapittelet, kan det ikke utelukkes. Goffman beskriver mangefasetterte aktører, mennesker med en stor spennvidde i forhold til uttrykksmanipulering og bevissthet i forhold til egen adferd. Dette innbefatter alt fra det ubevisste og ufrivillige, til det kyniske og målrettede. Aktørene kan handle på vane i egen rolle og tidvis med en nærmest automatisk og ubevisst analysering av situasjonen og dens publikum. Det kan derfor ikke utelukkes at informantenes adferd i noen grad er tilpasset overvåkeren, uten at dette dermed er bevisst.

7.2.2. Fokus

Det viktigste om adferd/ handling er knyttet til *konkrete hendelser* hvor informantenes handlinger er preget av at stedet er videoovervåket. Dette er en bevisst prioritering. Temaet ”konkrete hendelser” pekte seg ut som særlig interessant, fordi det er egnet til å vise hvordan ansatte forholder seg til overvåkning. Dette temaet understreker dessuten teoriens relevans i forhold til emnet videoovervåkning. Med basis i de konkrete hendelsene kan en nærme seg en mer teoretisk forankret forståelse av *hvorfor* innformatene handler som de gjør.

Også andre forhold må beskrives for å gi et mer dekkende bilde av sammenhengen mellom videoovervåkning og handlinger. Derfor har jeg også prøvd å beskrive de mer diffuse sidene ved temaet. Jeg har også søkt å utfylle og nyansere bildet ved å beskrive hva informantene sa om oppførsel som ikke strengt tatt er handlinger, men som likevel er interessante å vurdere i denne sammenheng. Jeg tenker her på temaene ”stress” og ”usikkerhet”.

7.3. Et mindre tilgjengelig tema

Undersøkelsen viste tydelig at videoovervåkningens betydning for valg av handlinger ikke var blant de temaer informantene selv kom raskest inn på. Som tidligere beskrevet, sa mange av de intervjuede at videoovervåkningen var noe de tenkte lite på og - som ut over å være en viss trygghetsfaktor - ikke hadde noe videre betydning. Ettersom jeg i løpet av intervjuene nærmest begynte å ”grave”²⁵ etter en videre betydning, kom i en del tilfeller mer frem, særlig i forbindelse med adferd.

Hvorfor utviklet mange av intervjuene seg på denne måten? Allerede tidlig i intervjuet var det nemlig anledning til å kommentere sammenhengen mellom videoovervåkningen og valg av handling. Hvorfor kom dette fram først etter hvert?

Noe av forklaringen kan ligge i informantene var mindre oppmerksomme på forholdet mellom videoovervåkningen og valg av handlinger sammenlignet med andre aspekter ved overvåkningen. En annen forklaring kan være at det har å gjøre med hvilket bilde de intervjuede ønsket å gi av seg selv. Ved noen anledninger merket jeg at det var mer ubehagelig/ vanskelig å snakke om dette enn om andre tema. Kanskje var det litt pinlig å fremstille seg som en person som lot sine handlinger blir påvirket av kameraene. Det virket også som om enkelte bekymret seg for å snakke for mye om videoovervåkningens betydning for handlingsvalg, i tilfelle dette skulle føre til at dette temaet skulle få for store proporsjoner i forhold til de andre: At det skulle virke som om dette var veldig viktig for dem.

Den siste forklaringen jeg ønsker å nevne, er at det trolig var lettere å snakke om de sidene ved videoovervåkningen som var uproblematisk eller positive. Annerledes var det med de sidene av overvåkningen som hovedsakelig springer ut av en opplevelse av å selv være overvåket, slik bakgrunnen lett vil være når det er snakk om at videoovervåkningen får en innvirkning på adferd.

²⁵ På grunn av det teoretiske grunnlaget, er dette aspektet - videoovervåking i forhold til valg av handlinger - særlig viktig for oppgaven. Hvis videoovervåkningen er noe som får implikasjoner for de ansattes adferd, er dette en viktig indikator på at det goffimanske publikumsbegrepet har en overføringsverdi på videoovervåking. Det var derfor viktig å vektlegge dette temaet i intervjuet ved å stille flere spørsmål om samme sak i håp om å bedre sjansene for å avdekke det som eventuelt lå der.

7.4. Funn

Preger videoovervåkningen de ansattes adferd? Undersøkelsen bekrefter at den gjør det, eller har gjort det, for et stort flertall av informantene. Om overvåkningen har mye å si for hva de ansatte velger å gjøre, er en annen sak.

Ni av tretten informanter kom med *klare eksempler* på handlinger preget av overvåkningen. I en del tilfeller dreide det seg om enkeltstående hendelser, i andre tilfeller knytter handlingene seg til visse (gjentatte) situasjoner. I enkelte tilfeller kan det også kalles rutiner. I tillegg sa to informanter at de trodde, eller i hvert fall ikke så bort fra, at videoovervåkningen hadde noe å si for deres adferd på jobb, men altså uten at de kunne komme med konkrete eksempler.

Den adferd preget av overvåkningen jeg ble kjent med handler *i all hovedsak* om handlinger som tar hensyn til at sjefen kan se opptaket. Det er disse funnene som er de viktigste, og vil følgelig være det som blir gitt plass i den videre fremstillingen.

Men før dette ønsker jeg - for å gi et best mulig bilde - å gi en fremstilling av funnene om adferd som *ikke* hadde en klar referanse til at sjefen kan se opptaket. Fremstillingen blir kort, først og fremst fordi det i undersøkelsen ikke kom frem så mye om dette. Det kom ingen klare eksempler ut over den tidligere nevnte situasjonen hvor B-1 brukte videoovervåkningen som et argument i en ubehagelig situasjon (se kapittelet om sikkerhet). Enkelte sa også at overvåkningen gav dem en viss ro i noen situasjoner, for eksempel hvis de trodde besøkende stjal. Ut over dette kom det svært lite spesifikt frem. Men i det utspesifikke ligger kanskje også det interessante? En del informanter så nemlig ikke bort fra at deres adferd på et mer ubevisst plan var preget av overvåkningen. Ett eksempel:

Selvfølgelig er jeg påvirket av det (videoovervåkningen). Selv om jeg ikke tenker noe særlig over det vil det alltid ligge litt i bakhode samme hva egentlig. Altså, det er noe man ikke kan forhindre tror jeg. Selv om man ikke tenker aktivt over det, ligger det bak i hode. (B-2)

Men det viktige i dette delkapittelet er handlinger som – på en eller annen måte - tar hensyn til at sjefen kan se opptaket. Det er en klar sammenheng mellom dette og forrige kapittel. Mange

av de situasjoner hvor de ansatte plutselig blir bevisst på overvåkningen, er også er situasjoner hvor de velger å tilpasse sin adferd.

Formuleringer som ”å tilpasse handlinger til videoovervåkningen” eller ”adferd preget av overvåkningen” kan her lett misforstås. Det er ikke videoovervåkningen *i seg selv* de ansatte tilpasser sin adferd til. Videoovervåkningen er kun et *medium*. Dette går klart fram av intervjuene. Adferden er heller ikke rettet mot ”noen” (en eller annen ukjent), men mot en spesifikk (potensiell) mottaker, nemlig sjefen. Relevansen av Goffmans publikumsaspekt er tydelig. Den ansatte retter sin opptreden mot sjefen som *publikum*, selv om vedkommende ikke er fysisk til stede. Å ta hensyn til sjefens mulige inntrykk kan deles i to hovedkategorier:

- Handlinger preget av overvåkningen i kamerasonen
- Bruk av områder som ikke er dekket av kamera

7.4.1. Handlinger preget av overvåkningen i kamerasonen

I forrige kapittel brukte jeg betegnelsen ”gråsoneadferd”. Typiske handlinger er lesing, spising av boller/ pølser som skal kastes og bruk av mobiltelefon i butikklokalet. Det er særlig denne type adferd videoovervåkningen ser ut til å ha effekt på. Ett eksempel (D-3 om hvorfor hun ville følt seg mer fri i arbeidssituasjonen uten videoovervåkning):

D-3: *”Jeg tror jeg kanskje ville tatt meg den frihet å ta meg litt mer boller og sånne småting som jeg selv ikke synes er noe alvorlig. Det er vel det eneste, for jeg tror ikke at jeg ville følt det på noen annen måte. Eller bare litt sånn småting som en føler at er ganske tåpelig at man ikke får lov til, som en ikke synes at skulle gjøre noe. Når en selv ikke føler at det er noe galt, så kunne en kanskje gjøre litt mer av sånne ting.”*

Intervjuer: *”Hvilke type ting er det?”*

D-3: *”Altså, jeg har ikke tenkt så mye på det. Men slik som å stå og lese, å spise det som går til svinn eller, ja, slike små ting som ikke er så alvorlige, men som vi ikke har lov til likevel.”*

Disse ”småtingene” som sjefen neppe liker, ser det ut til at videoovervåkningen bidrar til å legge en demper på. Det ingen grunn til å tro det gjelder alle, men det ser ut til at videoovervåkningen fører til at en del enten lar være å gjøre slike ting, eller at de i større grad legger bånd på seg:

Kap. 7. Adferd og privatliv

Men når det er videoovervåkning, så siler jo det en del ting som ikke er jobbrelaterte aktiviteter som å sette seg ned å lese et blad eller ting som ikke har med jobben å gjøre da. Det er ikke så lett å drive med det når du vet at du er videoovervåket. (A-1)

For enkelte informanter hadde spørsmålet om å gjøre slike ting eller ikke, først og fremst vært en innledende problemstilling. Som ny i jobben følte de seg mer usikre og lot for eksempel være å ta seg en pølse, mens de senere i arbeidsforholdet tok seg en pølse nå og da.

Et annet eksempel på å legge bånd på seg kom frem i intervjuet med B-3. Hun fortalte at arbeidsantrekket blant annet bestod i et spesielt skjerf som hun ikke likte, men overvåkingen stoppet henne i å gjøre noe med det: ”Hadde det ikke vært for de videokameraene, hadde jeg tatt det av meg med en gang sjefen hadde gått” (B-3).

Handlinger preget av overvåkingen omfatter også garderinger mot misforståelser, særlig vedrørende penger og varer. I forrige kapittel ble håndtering av driks nevnt. Enkelte tar imot disse pengene uten å tenke mer over det. For andre blir det et dilemma:

Jeg vet aldri om jeg skal ta den (pengen) i lomma eller putte den i kassa. Og hadde ikke videokameraet vært der, er jeg 100 prosent sikker på at jeg hadde puttet den i lomma fordi det var til meg. Men jeg har faktisk aldri gjort det fordi jeg føler at de videokameraene, den bevegelsen: Få tilbake penger i lomma - ikke sant!? Det er ikke lyd på og de vet ikke hva han sa, og de vet ikke om det er en 1-kroning eller en 20-kroning. Herregud, jeg har fått 20-kroning jeg og lagt den i kassa fordi jeg ikke har turt og fordi det ser jævlig ut på kamera. Ja, det ser jævlig ut. Særlig med det gliset jeg har når jeg har fått tips liksom. Det ser ikke bra ut. (B-3)

Heller ikke A-1 og A-2 valgte å ta disse pengene selv. I stedet puttet de dem i kassen eller brukte dem som veksel. Dette kan ikke kalles ”gråsoneadferd”. Sjefen kan neppe ha noe imot av de ansatte får driks. Likevel velger de å avstå fordi det på opptaket *kan se ut som* de gjør noe galt.

Andre eksempler på å forsikre seg mot misforståelser kom frem i intervjuet med D-2:

Ja, et par ganger har jeg for eksempel kjøpt en pakke sigaretter og bare har tatt den med meg ned (på pauserommet for å røyke) og så: "Herregud, nå glemte jeg å betale!" Og da hender det at jeg springer opp nokså med en gang og betaler slik at hvis de skal se sekvensen, så ser de i alle fall at jeg betaler med en gang, ... Senere i intervjuet: Det har også hendt at jeg er mer påpasselig med å betale ting sånn halvveis åpenlyst, rett foran disken, og der bryte pakningen. Ja, nesten sånn (demonstrerer med en håndbevegelse). (D-2)

En stor del av informantene gav uttrykk for at de ikke likte å bli filmet mens de var uvirksomme over lang tid. For enkelte kunne dette føre til at de stod på litt ekstra hvis de følte de hadde vært uvirksomme en god stund. En annen mulighet var å gjøre noe som ser ut som jobbing. Men mer tydelig i intervjuene var det at en følelse at å se uvirksom ut fikk en del til å fortsette med det, men uten at det kunne ses på opptak. Mer om dette under neste overskrift.

7.4.2. Bruk av områder som ikke er dekket av kamera

Handlinger preget av overvåkingen dreier seg ikke utelukkende om å gjøre noe annet enn en tenkt/ ønsket. En annen mulighet er å gjøre det en ønsker å gjøre, men gjøre det på steder det ikke filmes. Å utnytte blindsoner i overvåkingen er en viktig del av den måten ansatte tar hensyn til overvåkingen på. Ved å skaffe seg overblikk over hvor kameraene står, kan ansatte danne seg inntrykk av om det finnes blindsoner i overvåkingen. Ikke alle informantene hadde denne oversikten, og kanskje har heller ikke alle stasjonene blindsoner i selve butikklokalet. (På stasjon B kjente ingen av de intervjuede til slike blindsoner mens alle på D kjente til dette. På de andre stasjonene kjente en eller flere til blindsoner.) I tillegg til rene blindsoner finnes det soner som er relativt dårlig dekket av kameraer. For halvparten av informantene så det ut til å være av betydning å tidvis være ute av kamerasonen. Noen hadde da muligheten til å befinne seg i visse deler av butikklokalet, noe som kan være en god løsning for å holde øye med om det kommer kunder. Andre måtte gå til pauserommet for å vite seg "fri" for kameraer. Et sterkt eksempel på at blindsoner har en funksjon for ansatte, kan sees i følgende: Alle informantene som kjente til blindsoner i butikklokalet hadde eksempler på bruk av disse.

I intervjuene kom det frem en rekke grunner for tidvis å befinne seg der kameraene ikke filmer. Bruk av mobiltelefon er en av de mest nevnte.

D-3: *”Man blir jo ikke filmet bak hele kassen. En kan stå og prate uten å bli filmet hvis en står litt lengre bak.”*

Intervjuer: *”Sier du det?”*

D-3: *”Ja, bare man ikke står helt fremme.”*

Intervjuer: *”Hender det at du gjør det - bevisst?”*

D-3: *”Ja, det kan være. Hvis jeg skal snakke i telefonen, så prøver jeg å gå et sted hvor det ikke blir filmet, hvis mobilen min ringer. Altså, jeg tror ikke de ville brydd seg, men jeg kan jo like godt gjøre det, liksom.”*

En god del av informantene liker ikke tanken på at sjefen kan komme til å se dem på opptaket henge over disken eller være uvirksomme over tid. Dette, i en eller annen variant, ble nevnt av mer enn halvparten av de intervjuede. For å unngå å gi et slikt inntrykk, kan ansatte nyttegjøre seg av soner kameraene ikke fanger opp. En slik bruk ble nevnt av alle som kjente til blindsoner. Ett eksempel: *”Hvis det er på natta og det ikke er kunder, er det ikke ulovelig å slappe av litt. Men skal du sette deg på en stol og det ikke er noen så. Det er stort sett i den dead-spotten den stolen står da”* (A-1).

Informantene trakk frem flere grunner til å gå ut av kamerasonen enn at sjefen ikke skulle se hva de gjorde. Grunner som ble nevnt var at det passer seg dårlig å stå og henge over disken, bruke mobil bak kassa eller at det kan være behagelig å bevege seg litt. Samtidig var det åpenlyst at mye av grunnen til å gå ut av kamerasonen var en måte å ta kontroll over hvilke signaler sjefen kunne få om han skulle se på opptaket. Noen eksempler:

Intervjuer: *”Du tenker altså litt over hvilke inntrykk sjefen kan få hvis han nå skulle velge å sette seg ned å se på det?”*

A-1: *”Ja, absolutt. Nå er det ikke primært det å sitte ned på en stol og lese avis jeg ønsker å formidle da.”*

Eller:

For eksempel fordi jeg tar fem minutter, så har jeg ikke lyst til å stå sann på kassa (demonstrerer at hun lener seg) og gjøre det i de fem minuttene. Da går jeg heller opp og leser et blad, eller ut hvor det ikke er kameraer. Skjønner du hva jeg mener? Ikke virke lat rett og slett. Det er ikke noe vits i å gi et dårlig inntrykk. Fordi, som sakt, han (sjefen)

Kap. 7. Adferd og privatliv

ser ikke om jeg tar fem minutter, han ser ikke behovene, han ser fem minutter hvor jeg ikke gjør en dritt. (B-3)

Flere trakk også frem at selv om sjefen sikkert visste at ansatte tok seg visse friheter, ville det være unødig ”provoserende” å eksponere det rett foran kamera.

Jeg vil tippe at de synes det er verre at du bevisst - på tross av kamera og på tross – gjør ting du har fått beskjed om å ikke gjøre. Jeg vil tippe at de synes det er litt verre enn at man gjør det et annet sted. (D-2)

Det er tydelig at det for enkelte oppleves som mer avslappende å befinne seg utenfor kamerasonen. D-2 kalte blindsonene ”et lite fristed”. D-3 sa det på denne måten:

Ja det er av og til jeg bare kanskje går bort og står. I stede for å stå der hvor man blir overvåket, så går man kanskje til et sted hvor det ikke er overvåket. Det føles kanskje litt mer avslappet selv om man ikke gjør noe. At man ikke har det videokameraet der som ser at man går litt hvileløst omkring og ikke gjør noen ting, altså, jeg vet ikke. Det er ikke noe jeg tenker mye over. Det er kanskje det at man føler litt sånn frihet å gå et annet sted også. (D-3)

På Stasjon B kjente ingen av de ansatte til blindsoner i overvåkningen av selve butikklokalet, men man behøver ikke å stå der det er best kameradekning:

I stede for å stå midt i en spot med la oss si 5 kameravinkler, så har jeg stilt meg inntil veggen i stedet, som bare viser fra en vinkel. Jeg vet ikke hvorfor jeg har gjort det, nei jeg vet ikke. Det sier kanskje at jeg egentlig bryr meg om det, det er det som er litt bekymringsfullt. Hvis jeg har gjort det, så har jeg tydeligvis tenkt noen tanker rundt det. (B-1)

Den foregående gjennomgangen viser at det finnes mange grunner – og trolig ofte også flere grunner samtidig – for å benytte seg av blindsoner, pauserom og områder med dårlig kameradekning. Det mest fremtredende er riktignok det å sikre seg mot å gjøre dårlig inntrykk på sjefen.

7.5. Omfang

I hvilken grad preger videoovervåkningen de ansattes adferd på jobb? Er det noe som kun er relevant i små og isolerte hendelser, eller er det grunner til å tro at det gjennomsyrrer ansattes adferd?

Flesteparten av handlingene som var preget av overvåkningen var formet av ønsket om å regulere hvilket inntrykk sjefen kunne få om han skulle se på opptakene. Hvis en kun tar de *konkrete eksemplene* i betraktning, ser overvåkningen ikke ut til å være noe som i stor grad påvirker de ansattes arbeidshverdag. Funnene gir ingen grunn til å tro at ansatte justerer sine handlinger hver gang et negativt inntrykk kan unngås. Det som finner støtte i datamaterialet, er at en stor del av de ansatte bare *tidvis* velger handlinger som er tilpasset det at sjefen kanskje velger å se på videoen.

For å gi et mest mulig dekkende bilde av hva som kom fram om temaet, er det av interesse å avklare hva som ikke oppleves som reelt av informantene.

Handlinger preget av overvåkningen er sterkt knyttet til publikumsaspektet, at sjefen har mulighet til å se ting i ettertid. En kunne kanskje tenke seg at videoovervåkning blir noe som konstant henger over de ansatte, og som legger press på dem. Et slikt press kan i så fall føre til at folk lettere blir stresset. Jeg var også interessert i å se om det var en likhet mellom den usikkerhet og frykt for å gjøre noe feil enkelte får når en sjef observerer dem, og det forhold at videoovervåkningen i praksis muliggjør dette.

Stress og usikkerhet var ikke et stort tema i intervjuene, men intervjuet inneholdt to påstander informantene skulle ta stilling til, noe jeg håpet kunne kaste noe lys over dette aspektet ved overvåkningen. De to påstandene var: "*Videoovervåkningen fører til at jeg er mer stresset på jobb.*" og "*Videoovervåkningen fører til at jeg føler meg usikker.*"

Alle tretten ansatte svarte benektende på begge påstandene. Dette var en sjelden samstemmighet i informantenes svar, en samstemmighet som viser at de ikke kjente seg igjen i at videoovervåkningen stresset dem eller gjorde dem usikre.

Hvis en kun regner med informantenes eksempler på hendelser og situasjoner hvor deres adferd fremstår som preget av overvåkningen, er det lite som tyder på at overvåkningen har mye å si for deres adferd. Men det finnes noen uttalelser som gjør at man nok bør være forsiktig med å anta at de konkrete eksemplene skulle utgjøre hele bildet. Det virket som de fleste mente at videoovervåkningen hadde en betydning for handlinger, i hvert fall rent

prinsipielt. Selv om en informant ikke kunne gi eksempler på at egen adferd var påvirket, var det ikke sammenfallende med at han/ hun trodde det ikke hadde noe å si rent generelt. I intervjuene fantes det flere uttalelser om videoovervåkningen nok *generelt* får de ansatte til å skjærpe seg eller yte mer på jobb. Om lag halvparten mente dette, og en del satte videoovervåkningen i sammenheng med det å opprettholde en viss arbeidsmoral. C-1 kommenterte påstanden ”*Videoovervåkning fører til at ansatte gjør en bedre jobb*” på denne måten: ”*Jeg regner med at selv om de ikke ser igjennom hele tiden, så vil jeg tro at det på en måte holder deg litt mer i skinnet i stedet for å flyte helt ut*” (C-1).

Jeg synes det er viktig å presisere at ikke alle informantene kunne se at videoovervåkningen hadde noe å si for deres adferd i det hele tatt. Disse var altså unntak fra hovedregelen. To av disse tre, A-3 og C-2, pekte seg tydelig ut blant informantene ved å ha et konsekvent ”ikke-forhold” til overvåkningen. Det gikk som en rød tråd gjennom disse intervjuene at videoovervåkningen var så godt som likegyldig for dem. At det også finnes eksempler på en slik måte å forholde seg til overvåkningen på, er en viktig del av det totale bildet.

7.6. Hvorfor ta hensyn til at overvåkningen?

Hvorfor tar ansatte hensyn til videoovervåkningen i sine valg av handlinger? I tillegg er det også interessant å spørre seg om hvorfor de ansatte ikke i langt større grad tar hensyn til overvåkningen.

For å forstå temaet videoovervåkning og adferd er det viktig å huske på at ansatte ønsker å gjøre et godt inntrykk på sjefen. Dette ser ut til å være det drivende prinsippet bak det aller meste jeg ble kjent med av handlinger preget av overvåkningen. Formuleringen ”å gi et godt inntrykk” kan som oftest byttes ut med ”å unngå å gi et dårlig inntrykk”, for det er stort sett det som er saken²⁶. Videoovervåkning blir ikke sett på som en positiv *mulighet*, en mulighet for å vise det som er bra. Videoovervåkningen er mer å forstå som en negativ mulighet, en

²⁶ Eksempelvis *unngår* de at sjefen får et inntrykk av at de er gjøre lite, unngår at sjefen kan se dem bruke mobil eller lese avis på disken, unngår at sjefen tror at røykpakka blir stjålet (hadde tenk å betale senere, men velger å betale med en gang) og så videre.

mulighet for at noe en ikke vil vise likevel kan komme frem. Å unngå noe er et sentralt trekk ved adferd preget av overvåkning.

Det var tydelig at informantene i ulik grad la vekt på å styre det inntrykk sjefen kunne få. I det følgende vil jeg presentere fem forklaringsbidrag til hvorfor ansatte tar hensyn til, eller lar være å ta hensyn, til overvåkningen i det de gjør.

7.6.1. Forsikring mot det usannsynlige

I hvilken grad den enkelte har tro på at opptakene blir sett på, er svært viktig. Troen på at opptakene ikke er gjenstand for gjennomsyn, var det mest brukte argumentet for nettopp ikke å ta mer hensyn til videoovervåkningen. Det å tenke at opptakene sjeldent eller aldri blir sett på, er antagelig den viktigste grunnen til at de ansatte ikke i en langt større grad er påpasselig med de inntrykk sjefen kan få ved å se på opptakene.

Likevel, det å føle seg tilnærmet sikker på at opptakene ikke blir brukt, betyr ikke at overvåkningen føles uvesentlig. For eksempel brukes blindsoner også av de informantene som følte seg sikrest på at opptakene så godt som aldri blir brukt til å se på de ansatte. Dette kan være et argument for at selv den minste tvil i forhold til bruken av overvåkningsmaterialet, kan være nok til i noen grad å gjøre en ansatt bevisst i forhold til kameraene. Å ta hensyn til overvåkningen i valg av handlinger må i mange tilfeller forstås som en forsikring mot det usannsynlige, noe som gjøres for å være på den sikre siden.

7.6.2. Å unngå det verste

Er det inntrykket sjefen kan få gjennom opptakene så viktig? Det er grunner til å merke seg *hvilke* inntrykk de ansatte søker å unngå at sjefen får. En ting som går igjen, er håndtering av penger. Slik jeg forstår det, dreier en stor del av handlinger preget av overvåkningen seg om å verne seg mot de mest alvorlige misforståelsene. (Eksempelvis å sørge for å tydeliggjøre at flytting av penger er veksler mellom kassene, eller sørge for at driks ikke blir misforstått som underslag.) Flere av informantene ga uttrykk for at det de fryktet mest, var å bli mistenkt for å stjele, særlig det å ta penger.

7.6.3. Betydningen av ett inntrykk

En relativt stor andel av informantene var usikre på hvilket inntrykk sjefen hadde av dem, eller om han hadde noe inntrykk i det hele tatt. Hvis sjefen først skulle se på opptaket, trodde de fleste det kun ville være korte snutter. Enkelte trakk dette frem som en ”risiko”: De fem minuttene sjefen kanskje så, kunne falle sammen med de fem minuttene de slappet av eller gjorde noe sjefen ikke likte. Dette var neppe et problem for dem som opplevde at sjefen allerede hadde et godt inntrykk av dem. Verre var det for dem som ikke hadde denne sikkerheten. Et dårlig og urepresentativt øyeblikk kunne bli det eneste sjefen hadde sett til deres arbeidsutførelse, noe som naturlig nok vil vært uheldig. Dette ser jeg om en av grunnene til at relativt nyansatte ser ut til å være mer bevisst overvåkningen og hva de foretar seg enn dem som har jobbet lengre på stedet.

7.6.4. ”som de Big Brother-menneskene” C-4

Informantene gav generelt inntrykk av å tenke lite på overvåkningen i løpet av arbeidstiden. Dette var også et argument for hvorfor det ikke tas mer hensyn til overvåkningen. Intervjuene ble fortatt på samme tid som TV-3 kjørte sin første omgang av reality-serien Big Brother. To av informantene trakk en parallell til sin situasjon: Man blir så vant til kameraene at man etter hvert oppfører seg mer ”naturlig”.

At det for de ansatte verken er naturlig eller lett å konstant forholde seg til kameraene, ser jeg som et godt poeng. Likevel er det på bakgrunn av undersøkelsen feilaktig å gi inntrykk av at de ansatte blir så vant til overvåkningen at de ”glemmer” den rent generelt.

7.6.5. Ingen framtidig karriere, kun for å tjene penger

Det er viktig å merke seg at mange av de bensinstasjonsansatte først og fremst er der for å tjene penger. Noen jobber for å spe på studielånet. Andre har bensinstasjonsjobben som en økonomisk overlevelsesmåte mens de venter på å få beinet innenfor en annen bransje. Dette sier noe om motivasjon og vilje til å strekke seg langt for at sjefen skal få et best mulig inntrykk. Mulighetene for å få en tilsvarende jobb, og tanker om at jobben er midlertidig, har også noe med hva ansatte egentlig risikerer ved å ikke ta mye hensyn til hva som filmes.

Det er gode grunner til å anta at det er sammenheng mellom ansattes hensynstaken til overvåkningen, og deres grunner for å jobbe på stedet. Dette ble tydelig eksemplifisert i intervjuet med B-1. Hans resonnement var at så lenge han syntes han gjorde en OK jobb, følte han ikke behov for å ta særlig hensyn til hva som ble filmet. Videre antok han at det var stort behov for å finne folk i disse stillingene, særlig nattevakter, og at stasjonsledelsen av den grunn ikke kunne velge og vrake i gode søkere. Dette tilsa at stasjonen var fornøyd med folk som gjorde en helt grei jobb. Og gjorde man allerede en god jobb, var det ikke så mye å bry seg med. Hvis B-1 - mot formodning - skulle blitt sparket for en liten ting, for eksempel for å ha glemt å betale et pølsebrød, ville det heller ikke vært en stor krise. Han mente han lett kunne skaffe seg en ny tilsvarende jobb.

Dette resonnementet er et godt bidrag for å forstå hvor viktig ansatte føler det er å ta hensyn til overvåkningen. Er det egentlig så viktig å unngå at sjefen får se noe som han ikke liker, og hva er det verste som kan skje? Her er det mange ulike innstillinger: For B-1 var det å gjøre en god jobb godt nok. Et liknende perspektiv var å finne i intervjuet med A-3. Andre oppfattet det annerledes. For B-3 var det viktig at sjefen likte henne, og A-1 sa ”*det er sjefen som skriver attester og det er sjefen som evaluerer de ansatte og den som sier opp ...*”.

Hvor langt folk er villig til å strekke seg for å beholde et gode, i dette tilfellet en jobb på bensinstasjon, har sammenheng med hvor vanskelig det er å få dette godet, og hvilken verdi det har for den enkelte. Stasjonene i undersøkelsen var preget av stor gjennomtrekk av ansatte. B-1 antok at ledelsen hadde et ønske om å beholde medarbeiderne lengst mulig isteden for å bruke ressurser på å lære opp nye. Dette spiller inn på det en kan kalle et maktforhold mellom sjef og ansatt, og det er rimelig å anta at det i sin tur også har noe å si for hvilke krav som stilles til ansatte. Flere av informantene poengterte at de ikke trodde sjefene er ute etter ”småting” - og at de heller ikke kunne det - de vil bare reagere på grovere tilfeller, som for eksempel underslag.

De færreste av informantene jobbet på bensinstasjon fordi det var det de virkelig ville gjøre. Nesten ingen av dem så for seg denne jobben som en levevei, og de så heller ikke for seg å gjøre noen karriere på stedet eller i bransjen. At det forholder seg slik, tror jeg er en av de viktige faktorene bak det relativt avslappede forholdet mange av informantene hadde til overvåkningen.

Jeg har et ganske avslappet forhold til den jobben og sjefen og alt der, og om jeg tar en pølse som jeg ikke skriver ned, så er ikke det en stor bekymring for meg. Rett og slett. Skulle jeg gjort karriere på _____ (stasjonens navn), så kanskje jeg hadde tenkt litt annerledes på det, at jeg må passe litt på å vise meg fra mitt aller beste hele tiden. Men fordi jeg har et så pass avslappet forhold til hele den jobben, så kan jeg være meg selv – rett og slett. (B-1)

Litt senere i intervjuet fortalte B-1 hvor annerledes han trodde det ville vært hvis det var snakk om tilsvarende overvåkning i en jobb innen bransjen han ønsket arbeid innenfor: ”Da kan du være sikker på at jeg hadde vært påpasselig med hva jeg gjorde foran de kameraene. Fordi der har jeg veldig interesse av å bli likt, å bli oppfattet som pliktoppfyllende” (B-1).

For å forstå i hvilken grad informantene velger å være bevisst sine handlinger i forhold til overvåkningen, er det viktig å merke seg at en stor del av dem ikke er der for å gjøre karriere. For de fleste er det en midlertidig jobb de først og fremst har for å tjene penger.

7.7. Frihet i arbeidssituasjonen og privatliv på jobb

I intervjuene ønsket jeg å få svar på om informantene opplevde at videoovervåkningen innskrenket friheten i arbeidssituasjonen og deres privatliv på jobb. Intervjuguiden inneholdt to påstander som jeg ba de ansatte ta stilling til: ”Jeg ville følt meg mer fri i arbeidssituasjonen hvis butikken ikke hadde hatt videoovervåkning.” og ”Videoovervåkning ødelegger muligheten til privatliv på jobben”.

Når det gjaldt hva som ble sakt om påstanden om frihet i arbeidssituasjonen, kunne kommentarene deles i to grupper. Den første gruppen sa de ikke ville følt seg mer fri i arbeidssituasjonen om videoovervåkningen ikke hadde vært der. Dette gjaldt flertallet, åtte av tretten. Tre av disse kommenterte påstanden enten ved kun å si nei eller ved å si at de ikke trodde det. Fem begrunnet det med at de ikke tenkte over videoovervåkningen, og det derfor ikke ville føles annerledes om den ikke hadde vært der.

Den andre gruppen, fem av tretten, trodde de ville følt seg friere uten videoovervåkningen. Disse fem begrunnet det med at de bevisst eller ubevisst tilpasser seg overvåkningen. Tre²⁷ refererte til valg av handlinger man tillater seg foran kameraene, altså gråsonedferd og bruk av blindsoner. Alle disse søkte å ”moderere” svaret med å si at det ikke er så veldig betydningsfullt.

Informantenes kommentarer til påstanden ”*Videoovervåkning ødelegger muligheten til privatliv på jobben*” kan også deles i to grupper, men det var ingen som ga uttrykk for at påstanden i noen særlig grad stemte med deres opplevelse av arbeidssituasjonen.

Den første gruppen - en snau halvpart - syntes påstanden ble gal fordi de så privatliv som noe man har andre steder enn på jobb. Privatliv hørte enten ikke hjemme på jobb, eller at privatlivet var nettopp det som ikke var jobbrelatert.

Den andre gruppen hadde det til felles at de ikke så overvåkningen som problematisk i forhold til det som er *rimelig å forvente* av privatliv i sin arbeidssituasjon. En typisk formulering var ”*Ja, det gjør jo det, men hvor mye privatliv skal man ha på jobben, holdt jeg på å si?*” (A2).

Flere av informantene stilte seg selv det ”retoriske” spørsmålet om hva som lå i ordet privatliv. Hva en ligger i begrepet er naturlig nok avgjørende for hvordan en stiller seg til påstanden. For de av informantene som forstod privatliv som det som ikke har med jobb å gjøre - eller at man ikke skal ha privatliv på jobb - er det ikke oppsiktsvekkende at de ikke kjente seg igjen i påstanden. Annerledes blir det med dem som ikke så privatliv og jobb som to gjensidig utelukkende ting. Hva kan forklare denne innstillingen? En del av personene i denne gruppen begrunnet sitt synspunkt med at overvåkningen ikke var altomfattende, og at pauserom, toalett og omkleddingsrom ikke var videoovervåket. To av informantene sa også i denne forbindelse at det innenfor butikklokalet fantes blindsoner i overvåkningen som man kan benytte hvis det skulle være ønskelig. En annen sa at det lille privatlivet han trenger, nemlig å kunne snakke med sine kolleger, ikke ble hindret av videoovervåkningen.

²⁷ Disse tre var blant de fem som svarte bekræftende på spørsmålet om videoovervåkningen mistenkeliggjør de ansatte.

7.7.1. Hvorfor så uproblematisk?

Videoovervåkningen oppleves altså som en innskrenkning av frihet og privatliv på jobben, men ikke av flertallet. Kun fem av tretten svarte bekreftende på påstanden om av de ville følt seg friere i arbeidssituasjonen uten videoovervåkning, og ingen syntes videoovervåkningen ødela for hva en kunne forvente av privatliv på jobben. På bakgrunn av beskrivelsen av temaene ”bevissthet” og ”handlinger preget av overvåkning” finner jeg svarene oppsiktsvekkende, og til dels inkonsekvente. En kunne forvente at nettopp privatliv og frihet var en aktuell problemstilling for en større gruppe av informantene.

Et trekk ved en del intervjuer var at informantene svarte som om videoovervåkningen hadde svært lite å si når det er snakk om *generelle spørsmål* (frihet, privatliv, stress.) Sett opp mot mer *spesifikke*, konkrete situasjonene hvor det går klart frem at videoovervåkningen har noe å si, oppstår det et gap: Svarene på det generelle virker da ”understated”, som om informantens selvforståelse var at vedkommende var mindre påvirket av overvåkningen enn hva konkrete eksempler fra hverdagen skulle tilsi.

Likevel er nok en stor del av den nevnte inkonsekvens også et resultat av andre forhold. En forklaring kan ligge i hva arbeidsoppgavene i seg selv tillater av frihet og privatliv, uavhengig av om det er videoovervåkning eller ikke. Selv om videoovervåkningen kan ha noe å si i små og enkeltstående situasjoner, er det ikke sikkert at den oppleves som særlig betydningsfullt i en større sammenheng. Hovedoppgaven til de fleste ansatte ligger i å betjene kunder, fylle på varer i hyller, og å sørge for en generell orden i stasjonens butikklokale. De bensinstasjonsansattes arbeidssituasjon er i utgangspunktet relativt eksponert for andres ”innsyn”, kunder kommer og går. Om det ikke er kunder innendørs, så fyller folk bensin utenfor, og lokalet de ansatte står i, er avgrenset av store glassvegger. Kun nattevaktene jobber alene, de andre er flere på jobb samtidig. Overvåkningen kan derfor ikke sidestilles med overvåkning av et avskjermet kontor hvor folk stort sett er alene.

De bensinstasjonsansatte har i utgangspunktet mindre frihet til selv å disponere sin tid enn hva som er tilfelle innenfor en del andre yrker. Strømmen av kunder må betjenes. I tillegg har de ansatte også arbeidsoppgaver som tilhører skiftet og lister man må signere på når ulike oppgaver er utført. Det de ansatte selv kan regulere, er nok mer hvor mye de velger å gjøre av oppgaver de strengt tatt ikke må, hvor nøye de gjør hver oppgave, og om de ”tar seg den frihet” å sende tekstmeldninger i butikklokalet, spiser litt smågodt eller leser blad på disken. I

en slik situasjon oppleves kanskje ikke videoovervåkning som særlig frihetsinnskrenkende. At videoovervåkningen også har en viss regulerende virkning på gråsoneadferd, har nok deler av de ansatte også en viss forståelse for at er en fordel - i hvert fall et stykke på vei. I forbindelse med at informantene generelt så videoovervåkningen som lite problematisk i forhold til frihet og privatliv, må en heller ikke glemme at de generelt ser det som lite trolig at opptakene blir sett på.

7.8. Oppsummering

Har videoovervåkningen noe å si for de ansattes adferd, og i så fall, hvordan?

På bakgrunn av undersøkelsen kan en klart si at videoovervåkning har noe med de ansattes adferd å gjøre. Det gjelder ikke alle, men det gjelder de fleste i en eller annen grad.

Hovedsakelig er handlinger preget av overvåkningen forbundet med ansattes hensyn til hvilket inntrykk sjefen kan få om han ser opptaket. Gråsoneadferd og å unngå misforståelser står sentralt. Det vesentlige er å unngå at sjefen får et dårlig inntrykk av arbeidstakeren eller av dennes arbeidsutførelse. I denne forbindelse forekommer det altså at man tar i bruk blindsoner når man velger å gjøre ting sjefen kanskje ville reagert negativt på.

Videoovervåkningen ser ikke ut til å bli forstått som en positiv mulighet for å vise seg frem som innsatsvillig ansatt.

Dette temaet, i liket med temaet bevissthet, er sterkt knyttet til et publikumsperspektiv. At handlingen i ettertid kan observeres av sjefen er den mest sentrale grunnen for at videoovervåkningen får ansatte til å handle annerledes enn de ville gjort uten videoovervåkning.

En rekke momenter antas å påvirke de ansatte til i større eller mindre grad å ta hensyn til overvåkningen. Troen på at opptakene sjeldent eller aldri blir sett på, er antagelig den viktigste grunnen til at de ansatte ikke i større grad er påpasselige med hva de gjør og ikke. Å ta hensyn til at ens adferd bli filmet, må i mange tilfeller ses på som en forsikring mot det usannsynlige hvor det å unngå at sjefen kan få et dårlig inntrykk står sentralt. Å unngå at sjefen får et dårlig inntrykk, kan være mer betydningsfullt for noen enn andre, rett og slett fordi enkelte ikke vet om sjefen allerede har et godt inntrykk av dem. De ønsker derfor ikke at

noe negativ skal være alt sjefen vet om deres arbeidsutførelse. Ansattes motivasjon for å jobbe på bensinstasjon, at det for mange kun er en midlertidig måte å tjene penger på, må også anses som en grunn til at ansatte ikke i større grad sikrer seg mot handlinger sjefen ikke ville likt å se.

Typen og mengden av konkrete eksempler på handlinger preget av overvåkningen peker ikke i seg selv mot at videoovervåkningen har mye å si for de ansattes arbeidshverdag.

Synes de ansatte at videoovervåkningen griper inn i deres frihet og privatliv på jobb?

Kun et mindretall tror de ville følt seg friere uten videoovervåkning, mens flertallet tror de ikke ville følt det slik. Ingen ga heller uttrykk for at videoovervåkningen ødelegger for hva en kan forvente av privatliv i en slik jobb. Da flesteparten er litt bevisst hva de gjør foran kameraene, er den tilsynelatende nedtonende og uproblematiske opplevelsen av overvåkningen noe uventet. Grunnen til dette kan ligge i flere forhold:

Generelt synes det å være en viss inkonsekvens i en del innformaters beskrivelse av hva videoovervåkningen har å si for dem. På mer *generelle spørsmål* gis det uttrykk for at overvåkningen har lite eller ingenting å si, samtidig som beskrivelsen av mer *spesifikke hendelser* bryter med dette bildet. Det kan synes som enkelte ansatte underdriver hvilken betydning overvåkningen har for dem. Bakgrunnen for det kan være deres selvilde som en som ikke er videre påvirket. En annen mulighet kan være at ikke alle innledningsvis var like bevisst hvordan videoovervåkningen preget dem, og at det muligens kom mer klart frem i løpet av intervjuet. Begge disse mulighetene blir støttet av det tidligere beskrevne inntrykk, nemlig at temaet videoovervåkning og handling var vanskeligere å komme inn på en de fleste andre temaene i intervjuene. En helt annen forklaring kan ligge i at arbeidssituasjonen i seg selv ikke innehar store muligheter for verken frihet eller privatliv, og at man ikke opplever at overvåkningen innskrenker disse mulighetene ytterligere.

8. Store linjer

8.1. Innledning

I dette kapittelet vil jeg løfte blikket fra detaljene, oppsummere og trekke opp de viktigste linjene i *hva* som karakteriserer den betydningen videoovervåkingen har for informantene. Kapittelet bygger hovedsakelig på de allerede presenterte funn og konklusjoner, men også noe nytt vil legges til.

Kapittelet inneholder to store bolker. Videoovervåkningens betydninger for ansatte kan deles inn i to kategorier, det vil si at man kan skille mellom to ulike typer betydninger av videoovervåkingen. Disse skillelinjene brukes så til å dele utvalget inn i grupper etter *hva* som karakteriserer den betydningen videoovervåkingen har for dem.

Den andre bolken er en drøfting mellom teori og empiri i forhold til *hva* som kjennetegner videoovervåkingen *som en form for publikum* i en goffmansk betydning. Her beskrives også videoovervåkingen i forhold til frontstage og backstage og videoovervåkingen som et disiplinierende tiltak. Det disiplinierende aspektet drøftes også i forhold til Foucaults beskrivelse av Jeremy Benthams intensjoner med fengselskonstruksjonen ”Panoptikon”.

I tillegg til dette inneholder kapittelet en beskrivelse av informantenes vurdering av forholdet mellom videoovervåkningens positive og negative sider, om videoovervåkingen må forstås som et viktig element i de ansattes arbeidshverdag, og hvilke forhold som må antas å prege *hva* videoovervåkingen får å si for ansatte.

8.2. Heller eksisterende videoovervåking enn ingen videoovervåking

De aller fleste informantene mente videoovervåkingen førte med seg både noe positiv og noe negativ. For å beskrive videoovervåkningens betydning, er det derfor interessant å se hvordan informantene vurderte forholdet mellom det positive og det negative. I intervjuet ble alle spurt om følgende: ”Hvis du kunne velge fritt på bakgrunn av *hva* du mener ville vært best for deg mellom to alternativer: At butikken ville forstette og være videoovervåket på samme måte som nå eller at videoovervåkningsutstyret ble fjernet helt. Hva ville du valgt?”

12 av 13 svarte at de ville ha hatt videoovervåkningen på samme måte som nå. Svarene kom raskt og kontant, noe som taler for at de generelt ikke var i tvil, gitt alternativet.

Det ene unntaket, A-2, ville ønsket videoovervåkningen fjernet, og begrunnet svaret med at det ville følte friere. Selv om dette bare var ett unntak, viser det tross alt at det finnes dem som opplever at fordelene ved overvåkningen ikke oppveier de negative sidene.

Det informantene beskrev som det positive med videoovervåkningen er sammenfallende med det som vedrører trygghet og sikkerhet, noe jeg vil gå nærmere inn på i neste delkapittel. En kan derfor spørre seg om de ansatte vurderte det trygghets- og sikkerhetsmessige som så viktig at videoovervåkningens negative sider, uansett hvor negative de var, ble underordnet dette. En slik tolkning mener jeg ikke det finne støtte for i intervjuene. At så godt som alle informantene ville beholdt dagens videoovervåkning hvis de hadde fått tilbud om å slippe, må først og fremst forstås som uttrykk for at informantene vurderte de negative sidene ved overvåkningen som ikke fullt så viktige som andre aspekter ved denne. En slik forståelse stemmer best med slik informantene selv fremstilte saken. En stor del av de ansatte som trakk fram negative sider ved overvåkningen, var påpasselige med å si at det ikke i stor grad plaget dem. Et eksempel var A-1, som både regnet med at ledelsen hadde et motiv for å overvåke de ansatte, og som også var blant dem som var nokså bevisst på hva han gjorde foran kameraene:

Det (det negative) er absolutt ikke noe som plager meg i forhold til den ene lille tingen at det gir litt trygghet. Det er ikke noe guffent, og jeg ville aldri ha tatt bort kameraene. Hadde de ikke vært der, hadde jeg spurt om de kunne sette opp, for å si det sånn. Selv om det er mye negativt en kan si, er det ikke noe som preger meg. Det positive er veldig mye mer verd, altså. (A-1)

Jeg har inntrykk av at videoovervåkning av informantene nærmest blir sett på som en selvfølge. I hvert fall blir den ansett som noe ”naturlig” på en bensinstasjon. Det å ha videoovervåkning virker i seg selv helt legitimt for de ansatte. Det som eventuelt opplevdes problematisk var visse *motiver* eller *bruk* av overvåkningen.

8.3. Videoovervåkningen to ansikter og informantgrupper

I forrige delkapittel så vi at de fleste informantene syntes videoovervåkningen førte med seg både positive og negative ting. Flere av informantenes vurderinger var også tydelig preget av ”på den ene siden og på den andre siden-tenkning”. De presenterte betydningene av videoovervåkningen for de ansatte lar seg dele i to grupper, to kategorier:

- Kategori av betydninger knyttet til et *trygghets- og sikkerhetsaspekt*. I praksis omfatter det de sider ved videoovervåkningen som de ansatte opplevde som *positive* for dem selv. Dette inkluderer alt fra tanker om at egen arbeidshverdag er mer beskyttet mot farlige og ubehagelige situasjoner, at eventuelle medarbeider blir tatt hvis de har gjort noe alvorlig, slik at mistanken ikke faller på alle, at det stjeles mindre, og at det og dermed blir færre vanskelige situasjoner å ta tak i, følelsen av trygghet for personlig eiendom, og så videre. I praksis er disse betydningene knyttet til *at andre er objekter for overvåkningen*²⁸.
- Kategori av betydninger knyttet til det å *selv oppleve seg som et objekt for overvåkningen*. En skal være forsiktig med å betegne disse betydningene som direkte negative, men de kan i hvert fall ikke kalles positive for den enkelte ansatte. Betydningene jeg her refererer til, er opplevelse av mistenkeliggjøring eller manglende tillit, å måtte ta hensyn til videoovervåkningen i valg av handlinger, følelse av innskrenket frihet eller tap av muligheten for å ha et privatliv på jobb.

Mitt inntrykk fra intervjuene var at alle - på et prinsipielt plan - var enige i at videoovervåkning innebærer begge disse to aspektene. Det som skilte informantene var hva de opplevde som relevant for seg selv og den kontekst de befant seg i. Eksempelvis var det flere som så mistenkeliggjøring som et mulig resultat av overvåkningen, uten at de dermed nødvendigvis følte det var relevant i forhold til egen arbeidsplass. Et annet eksempel var at noe kunne oppleves som relevant for stasjonen som helhet, men ikke relevant rent personlig. Eksempelvis kunne en informant se videoovervåkning som viktig i forhold til sikkerhet rent generelt, men ikke oppleve det som viktig for seg selv, fordi arbeidstidene var innefor en tid av døgnen hvor det var utenkelig at stasjonen kunne bli ranet (eksempelvis C-2).

²⁸ Det finnes ett unntak. Det at en selv er festet til opptaket muliggjør å bruke opptaket til å ”bevise” at en ikke har gjort noe galt (for eksempel å ta penger fra kassa). Som tidligere beskrevet, lå det en trygghet i dette for noen av de informantene.

8.3.1. Informantgrupper

Ved hjelp av de to aspektene ovenfor er det mulig å lage en slags typologi i form av en firefeltstabell hvor informantene kan deles inn i grupper. En slik inndeling tar tak i de mest grunnleggende skillelinjene i hva videoovervåkningen har å si for de ansatte, og synliggjør hvordan informantene betoner disse aspektene forskjellig når de beskriver hvilken betydning videoovervåkningen har for dem. På et prinsipielt plan var det enighet om at videoovervåkning *kan ha* to sider, men i praksis var det ulikt hvorvidt den enkelte opplevde aspektene som viktige på et personlig plan, og om de hadde noen betydning for dem i det hele tatt. Disse skillene er spesielt viktig å få med seg i beskrivelsen av hvilken betydning videoovervåkning har for de ansatte.

En kan forholde seg til de to hovedtypene av betydninger som variabler. Det er da hensiktsmessig å endre formuleringen slik at de blir enklere, og at innholdet i aspektene ved overvåkningen kommer tydeligere frem. Variablene blir da:

- Sikkerhets- og trygghetsaspekt
- Å selv være et objekt for overvåkningen

Jeg har valgt å dikotomisere variablene med verdiene ”*har betydning*” og ”*har ingen/ minimal betydning*”. Bakgrunnen for valget av verdiene er todelt:

- at verdiene med et visst skjønn lar seg operasjonalisere
- verdiene skiller informanter fra hverandre på slik måte at de klargjør vesenlige ulikheter mellom informantene

Målet med inndelingen er å frem et viktig poeng, og ordlyden derfor må ikke tas helt bokstavelig. Jeg vil kort spesifisere hvordan jeg operasjonaliserer verdiene:

”Sikkerhets- og trygghetsaspekt”:

- ”Har betydning”: De av informantene som beskrev at videoovervåkningen, i større eller mindre grad, hadde noe å si for egen del i forhold til trygghet eller sikkerhet.
- ”Har ingen/ minimal betydning”: De informantene som i intervjuet av ulike grunner *ikke* gav uttrykk for at videoovervåkningen hadde noe å si for egen del i forhold til trygghet eller sikkerhet.

”Å selv være et objekt for overvåkningen”:

- ”Har betydning”: De av informantene som beskrev at dette aspektet ved overvåkningen, i større eller mindre grad, hadde noe å si for egen del. (Som en viktig indikator har jeg også brukt ”handlinger preget av overvåkningen”. Hvis informanten fortalte at han/ hun i en grad tok hensyn til overvåkningen i sin adferd, faller vedkommende innenfor denne kategorien. Dem som utelukkende gjorde dette tidligere, men ikke nå, holdes utenfor.)
- ”Har ikke betydning”: De informantene som i intervjuet, av ulike grunner, *ikke* ga uttrykk for at dette aspektet hadde noe å si for deres situasjon.

Jeg gjør oppmerksom på at fordelingen er basert på skjønn og at jeg tar utgangspunkt i *helhetsinntrykket* fra hvert enkelt intervju. Formuleringen ”har ingen/ minimal betydning” må forstås som en samlebetegnelse som inneholder: Har *minimal betydning*, har *ikke betydning*, har *ingen eller meget uklare tanker om aspektet* eller at aspektet *oppleves ikke å ha relevans for egen situasjon*.

En utfylt tabell ser da slik ut. I hver firkant har jeg satt et navn, en beskrivelse av den betydningen videoovervåkningen har for denne gruppen:

Tabell I

		Sikkerhets- og trygghetsaspekt	
		Har betydning	Har ingen/ minimal betydning
Å selv være et objekt for overvåkningen	Har betydning	Tosidig betydning A-1, A-2 B-1, B-3 (C-4) D-1, D-2, D-3	Overvåkningsbasert betydning (Ingen)
	Har ingen/ minimal betydning	Trygghetsbasert betydning B-2, C-1, C-3	Uvesentlig A-3 C-2

Tabellen illustrerer et svært viktig poeng. Ut fra tabellen vil jeg gjøre særlig oppmerksom på tre viktige momenter:

- For flesteparten av informantene har videoovervåkningen ”to ansikter”.
- Om enn få, finnes det informanter som beskriver sin situasjon som om videoovervåkningen ikke har noen videre betydning for dem i det hele tatt.
- Det finnes informanter som for sin del kun ser at videoovervåkningen har én side. For disse informantene er denne betydningen knyttet til trygghet/sikkerhet. Det finnes altså ingen av informantene som for sin del utelukkende knytter betydningen av videoovervåkningen til det å selv oppleve seg overvåket i en eller annen form.

I den videre behandlingen ønsker jeg å beskrive hver gruppe for seg.

8.3.2. Uvesentlig

I intervjuene fremstilte A-3 og C-2 videoovervåkningen som et tilnærmet betydningsløst element i arbeidssituasjonen. Et kjennetegn for denne gruppen av informanter var at de syntes nærmest upåvirket av at stedet var videoovervåket. Egen situasjonen ble beskrevet som om det ikke ville gjort noen forskjell om videoovervåkningen var der eller ikke. De var på en måte lite preget av videoovervåkningen, de vektla den ikke verken i forbindelse med opplevelse av trygghet, tillitsproblematikken eller som en faktor i forbindelse med egen adferd. Kort oppsummert, om enn trolig forenklet, så virker de uberørte av og temmelig likegyldige til overvåkningen.

Følgende likhetstrekk er viktige å merke seg:

- De forholdt seg relativt likegyldig til om sjefen skulle velge å se på opptakene, i motsetning til nesten alle de andre.
- Det sikkerhetsmessige så ut til å være mindre viktig for dem personlig. Dette kan være fordi det ikke syntes tenkelig at ran kan komme til å skje innefor egen arbeidstid, (C-2), eller det kan ha sammenheng med svært begrenset tro på at videoovervåkningen ville være til noe særlig hjelp mot ran (A-2).
- Videoovervåkningen så ikke ut til å påvirke hvordan de jobbet, eller hva de valgte å gjøre og ikke gjøre. Sagt på en annen måte: De så ut til å forholde seg som om videoovervåkningen ikke eksisterte. De var de eneste i utvalget som utelukkende at de

Kap. 8. Store linjer

- tok valg – mer eller mindre bevisst – på bakgrunn av overvåkningen, og svarte konsistent på ulike spørsmål, slik at denne holdningen faktisk ble bekreftet.
- Informantene gav inntrykk av et ”enkelt og ukomplisert” forhold til overvåkningen. Overvåkningen var ikke noe de tenkte på i hverdagen, og den var ikke noe de hadde reflektert noe særlig over. Intervjuene med de som var mer eller mindre likegyldige til overvåkningen, skilte seg dessuten ut ved å være vesentlig kortere enn intervjuene med dem som var litt mer ambivalente i forhold til denne. Dette er god indikator på hvor mye informanten hadde å si om temaet, noe som også ble understøttet av selve innholdet i intervjuene. Til en viss grad er det riktig å si at de mer likegyldige skiller seg fra resten ikke i hovedsak ved å ha så avvikende oppfatninger av egen situasjon, men ved få eller ingen tanker om denne.

Det var ellers mange ulikheter mellom disse to informantene: Ulikt kjønn, en nattevakt og en heltid på dagtid, forskjellig stasjon (de to stasjonene som stod lengst fra hverandre på mange måter). Den ene hadde jobben som hovedgesjeft og jobbet ofte sammen med sjefen, mens den andre stort sett jobbet alene, hadde lite kjennskap til sjefen og hadde jobben kun som en inntektskilde, slik at han fikk råd til å drive med det han helst ville.

En relativt lik måte å forholde seg til videoovervåkningen på, i kombinasjon med svært ulik bakgrunn, henleder oppmerksomheten på et viktig spørsmål: Hvor viktig er egentlig konteksten når den enkelte ansatte gjør seg opp en mening om hva han eller hun føler i forhold til overvåkningen?

Dette er et spørsmål som ikke godt kan besvares på bakgrunn av empirien. Det eneste som virker klart, er at samme utgangspunkt - eksempelvis tanker om sjefens motiver og bruk av overvåkningen - blant informantene ofte henger sammen med relativt like måter å forholde seg til overvåkningen på. Det finnes altså en sammenheng, men er den nødvendig?

To-personsgruppen, og A-3 i særdeleshet, henleder oppmerksomheten mot en individuell faktor: At betydningen av videoovervåkning også til en stor grad er et resultat av en personlig måte å forholde seg til noe i omgivelsene på. Kanskje er det et alternativ i å forholde seg til overvåkningen ved å la være å forholde seg til den? Det er i alle fall en nærliggende tolkning av intervjuene med A-3 og C-2. I intervjuene virket disse informantene ubesværede, ubekymrede og egentlig likeglade i forhold til videoovervåkningen.

Det er riktig å være kritisk til det å lage en kategori basert kun på to personer. Men disse to personene er viktige: Ved sin annerledeshet er denne gruppen en faktor som understreker hvilke ulikheter det finnes i oppfatningen av hva videoovervåkningen har å si for ansatte.

8.3.3. Trygghetsbasert betydning

Betegnelsen kan misforstås i retning av at disse informantene hadde et stort fokus på eller behov for trygghet. Det er ikke tilfelle. Fellesnevneren for disse informantene er at de ikke så at videoovervåkningen hadde noen betydning for dem ut over trygghet og sikkerhet. Videoovervåkningen var altså ikke uvesentlig. Dette er riktignok ikke det eneste som skiller dem fra forrige gruppe.

Det var noe kvalitativt annerledes i disse intervjuene. De som har en trygghetsbasert betydning knyttet til overvåkningen tok i større grad opp diskusjonen vedrørende overvåkningens ulike aspekter. To av de tre i denne kategorien refererte til tidligere arbeidserfaringer hvor de hadde opplevd overvåkning rettet mot de ansatte. Det er altså ikke slik at disse tre mener at videoovervåkningen ikke *kunne ha* både positive og negative sider. Det var bare det at de ikke opplevde det som noen konfliktfylt situasjon på sin arbeidsplass, i hvert fall så liten grad at det ikke var noen sak. Ingen av de tre så noen særlig negative aspekter ved overvåkningen. Det var ingen av de tre som så ut til å ta hensyn til videoovervåkningen i handlingsvalg, skjønt en av dem hadde gjort det tidligere.

8.3.4. Tosidig betydninger

For denne gruppen av informantene var det en dualisme i hva videoovervåkningen hadde å si for dem, ”på den ene siden, på den andre siden”. I motsetning til gruppen av dem som kun opplever en trygghetsbasert betydning av videoovervåkningen, så disse ansatte begge aspekter som aktuelle i sin situasjon.

At dette også er den største gruppen, har nok mye med hvordan variablene ble delt opp. De som opplevde at videoovervåkningen hadde en tosidig betydning, er definitivt en gruppe bestående av ”nyanser i grått”. Om det ikke hadde vært så vanskelig å finne rent prinsipielle skiller, kunne gruppen godt vært delt i to. At begge aspekter ved overvåkningen er med i bildet, er det eneste som forener dem i tillegg til at alle hadde gitt eksempler på handlinger

preget av overvåkningen. Ut over dette var det store forskjeller. I den ene enden av skalaen var C-4. Han så ut til å legge relativt lite i det sikkerhetsmessige aspektet i kombinasjon med å ha svært liten tro på at han selv i noen grad var overvåket. Om det ikke hadde vært for at han så ut til å ta litt hensyn til overvåkningen i forhold til valg av handlinger, hørte C-4 nesten hjemme under trygghetsbasert betydning. I den andre enden av skalaen befant eksempelvis B-3 seg, og hun så ut til å føle seg overvåket, samtidig som hun også satte det sikkerhetsmessige svært høyt.

Fellesnevneren er altså ikke at videoovervåkningen er omtrent like betydningsfull for alle, men at videoovervåkningen i det minste hadde *noe* å si, og at den hadde *noe* å si i forhold til begge aspekter.

8.4. Et viktig element i arbeidshverdagen?

Kan videoovervåkningen betegnes som et viktig element i arbeidshverdagen til de ansatte? Generelt var det ikke slik informantene beskrev det, og jeg mener det vil være misvisende å svare et ubetinget ja på dette. På den annen side vil det også være galt å si at videoovervåkningen er uvesentlig, og i en del tilfeller mener jeg det er betimelig å spørre seg om ikke deler av utvalget også underkommuniserte den betydningen videoovervåkningen hadde for dem.

Mitt hovedinntrykk er at videoovervåkningen trolig ikke influerer informantenes arbeidshverdag i stor grad. Samtidig er overvåkningen et trygghetsmoment for de aller fleste, og i intervjuene avdekkes en del eksempler på skepsis mot det å ikke ha videoovervåking. Det var også en del av de ansatte som generelt virket bevisste på hva de gjorde og ikke gjorde foran kameraene. For noen av disse kan videoovervåkningen ha noe å si også rent praktisk, men intervjuene tyder ikke på at videoovervåkningen generelt preger arbeidshverdagen i stor grad.

8.5. Bakgrunn for hva videoovervåkningen får å si

Når en ser på den konteksten informantene befinner seg i, og lytter til de resonnementer og forklaringer informantene har om hvordan og hvorfor videoovervåkningen får noe å si for dem, kommer det frem flere interessante forhold. Disse forholdene er viktige å merke seg fordi de må antas å prege hva videoovervåkningen får å si for ansatte. De viktigste av disse er:

- Tanker om sjefens motiver for å ha videoovervåkning
- Tanker om og erfaringer med hvordan sjefen bruker videoovervåkningen
- Gjensidig kjennskap og tillit mellom sjef og ansatt, herunder også kjennskap til hva sjefen synes er greit og ikke greit at de ansatte gjør
- Eget ønske eller behov for å vise seg som en ”flink” medarbeider

(De nevnte faktorene er alle til en viss grad knyttet til hvor lenge en har jobbet på stedet.)

- Tanker om sjansen for å komme opp i en ranssituasjon, eller andre ubehagelige situasjoner
- Tanker om i hvilken grad videoovervåkningen verner mot farlige situasjoner
- Kjennskap til situasjoner hvor ”utro tjenere” har ført til mistanke mot ansatte
- Om selve videoovervåkningsutstyret har blindsoner i overvåkningen som de ansatte er kjent med²⁹
- De ansattes grunner og motivasjon for å jobbe på stedet

I tillegg til det nevnte, finnes det en rekke lokale forhold som må antas å spille inn på situasjonen til den enkelte. (Disse forholdene er igjen til en viss grad sammenvevd med punktene listet opp ovenfor.) De lokale forhold som jeg synes er viktigst for å forstå bakgrunnen for funnene er:

- Stor gjennomtrekk av ansatte, og trolig også hyppige bytter av sjefer
- Muligheten for lett å skaffe seg en tilsvarende jobb
- Liten mulighet for å bli kjent med søkere før ansettelse
- Lokal ransfare (trolig stor forskjeller mellom storby og utkantstrøk)

²⁹ Når det gjelder overvåkningsutstyret for øvrig, må det konkluderes med at selve utformingen og omfanget (antall kameraer, vinkler osv) ikke ser ut til å være bland de mer mest betydningsfulle bakgrunnene for hva videoovervåkningen får å si for de ansatte. Tre informanter har trukket noe ut av dette, men det har likevel vært mindre enn jeg hadde ventet. I tillegg påpekte en håndfull at de syntes det var viktig at pauserommet ikke var overvåket.

Disse mer allmenne trekkene er ikke bare egnet til å forstå funnene i denne konkrete undersøkelsen. De er også egnet til å danne seg tanker om overføringsverdien av de funn som tidligere er presentert. Der disse trekkene er annerledes, vil trolig videoovervåkningen også få en annen betydning for de ansatte.

8.6. Kamera som publikum: Teoretisk forståelse av videoovervåkning og dens betydning for ansatte

Å sette funnene fra undersøkelsen inn i en teoretisk ramme er klargjørende, fordi det poengterer noe essensielt, nemlig hvordan ansatte forholder seg til videoovervåkningen som *en mulighet for innsyn i deres arbeidsutførelse*. Som ett ledd i besvarelsen av problemstillingen har jeg derfor valgt å presentere en mer utførlig *teoretisk forståelse* av videoovervåkningens betydning for ansatte. Goffmans teori er ikke egnet til å kommentere alle felter der videoovervåkningen har en betydning for ansatte. Teorien har først og fremst en relevans i forhold til forståelsen av aktørene og deres måte å forholde seg til det Goffman kaller ”publikum”, de som kan sanse den opptredendes spill. I det følgende ønsker jeg å gå nærmere inn på *videoovervåkningen som en form for publikum*.

I forhold til det å være alene, endrer et publikum den situasjonen aktøren er i på en grunnleggende måte. Aktøren må handle med henblikk på hvilket bilde publikum kan få av ham, noe som igjen får noe å si for den uttrykkmanipulering aktøren foretar seg. Hvis videoovervåkningen har en betydning for ansattes uttrykksmanipulering, bekrefter det at videoovervåkningen har en publikumsfunksjon.

Undersøkelsen bekrefter at videoovervåkning har noe med ansattes uttrykksmanipulering å gjøre. Overvåkningen preger de ansattes valg av handlinger, og valget av handlinger er tydelig rettet mot det innsyn som videoovervåkningen representerer. Det kan derfor konkluderes med at videoovervåkningen fungerer som et publikum for informantene. Undersøkelsen bekrefter ikke at det gjelder alle, og de det gjelder, er trolig preget av dette på forskjellige måter.

På bakgrunn av undersøkelsen virker det klart at videoovervåkningen ikke fungerer som et publikum i en mer normal forstand. Den mest grunnleggende form for publikum er å beskrive som personer som befinner seg på samme sted samtidig og som gjensidig kan observere

hverandres opptreden. Dette kalles ”interaksjon ansikt til ansikt” (Goffman 1992:22). På flere viktige punkter bryter videoovervåkningen med dette. Samtidig er det også en del likheter. Goffman beskriver mange former for publikum og forhold som får innvirkning på aktøren og hans måte å forholde seg til publikum på. På bakgrunn av funnene i undersøkelsen, og Goffmans beskrivelse av ulike typer publikum og situasjonelle forhold, ønsker jeg å spesifisere hvilken publikumsfunksjon videoovervåkningen har. I tillegg vil jeg ta opp to temaer som er knyttet til videoovervåkningens funksjon som publikum. Det første av disse er disiplinering. Her vil jeg også bruke Foucaults beskrivelse av Bentham's fengselskonstruksjon Panoptikon (Foucault 2001). Det andre temaet beskriver videoovervåkningens implikasjoner med hensyn til frontstage/ backstage. Til sist vil jeg oppsummere hva som beskriver videoovervåkningen som en form for publikum.

8.6.1. Videoovervåkning som medium

Den første spesifiseringen er for så vidt nevnt tidligere: Videoovervåkningen er ikke et publikum i seg selv. Videoovervåkningen er et medium, et middel som muliggjør innsyn for et publikum som ikke er fysisk til stede. Publikum er den eller de som kan se opptakene. Undersøkelsen bekrefter også denne spesifiseringen. I den grad ansatte tar hensyn til videoovervåkningen som ”publikum”, er det ikke et diffust ”noen” eller ”noe”. Det er sjefen uttrykksmanipuleringen retter seg mot.

8.6.2. Asymmetrisk kommunikasjon

Et kjennetegn ved interaksjon ansikt til ansikt er at aktørene *ser* hvem de forholder seg til, og at aktørene gjensidig kan lese hverandre. Kommunikasjonen går altså begge veier. Den som for eksempel sier noe, kan se hvordan hans publikum reagerer, og publikum kan igjen se den snakkendes reaksjon på deres reaksjoner (Goffman 1963:16). Andres reaksjoner kan da fungere som et fortløpende korrektiv for den opptredende:

Each individual can see that he is being experienced in some way, and he will guide at least some of his conduct according too the perceived identity an initial response of his audience. (Goffman 1963:16)

I mange situasjoner er ikke muligheten for å lese hverandre jevnt fordelt. Dette kaller Goffman "asymmetrisk" (Goffman 1963:15), altså et skjevt forhold i muligheten for å lese hverandres signaler. Et eksempel kan være forholdet mellom pasienten, liggende med ansiktet mot taket, og psykoterapeuten, sittende et stykke ut på siden med ansiktet vendt mot pasienten. Psykoterapeuten vil da ha en god mulighet for å lese de signaler pasienten sender ut, uten at pasienten har tilsvarende mulighet overfor terapeuten. Andre eksempler kan være kikkning/ spionering gjennom nøkkehull, eller lytting til naboen med øret inntil veggen. Det finnes også teknologi som kan brukes til å skape asymmetri. Goffman mener at kikkerter og mikrofoner er en type forstørrelse/ forsterkelsesanordninger som kan brukes på denne måten (Goffman 1963:15, fotnote 3).

Videoovervåkning fremstår som et klart eksempel på asymmetrisk kommunikasjon. Overvåkeren kan gjennom opptakene få innsyn i ansattes adferd. Asymmetrien må betegnes som svært sterk, fordi de overvåkede ikke har noen mulighet til å lese overvåkeren. Kjennetegnet ved interaksjon ansikt til ansikt, nemlig at en kontinuerlig kan lese hverandres reaksjoner underveis, faller bort mellom personen som filmes og overvåkeren. Eventuelle reaksjoner fra overvåkeren vil komme med en stor tidsforskyvning. En ansatt som får en slik reaksjon kan deretter reagere på reaksjonen, men han vil ikke ha noen mulighet for å korrigere sin oppførsel underveis i forhold til det overvåkeren reagerte på.

I undersøkelsen var det eksempler på ansatte som opplevde denne asymmetrien som problematisk og i noen tilfeller også litt ubehagelig. Det er ikke mulig for den ansatte å vite om det de i øyeblikket gjør vil bli registrert av sjefen. Det er lite sannsynlig, for de fleste antok at om sjefen så på opptakene, så var det i alle fall en svært liten del av alt som tas opp. Men det er en mulighet. Mulige misforståelser kan ikke umiddelbart rettes opp.

8.6.3. Kommunikasjonsbarrierer og de tilstedeværende

Goffman skriver om kommunikasjonsbarrierer, det vil si forhold av forskjellig art som setter begrensninger for kommunikasjon og innsyn, slik som vegger, vinduer, belysning, støy, dører og avstand (Goffman 1963:151-165). Kommunikasjonsbarrierene kan enten totalt utelukke enhver kommunikasjon, eller begrense visse sanseintrykk og samtidig også vilkårene for kommunikasjon. Kommunikasjonsbarrierene påvirker ikke bare muligheten for kommunikasjon, men er også knyttet til hvem som i situasjonen blir oppfattet som

betydningsfull, det vil si hvem som aktøren i sine handlinger må ta hensyn til. Personene som har betydning for aktøren i en aktuell situasjon kan vi kalle de ”tilstedeværende”³⁰. Det kan være personer aktøren inngår i en samhandling med (for eksempel en samtale) og / eller personer som er nærme nok til gjensidig å kunne bli opplevd av hverandre. Spørsmålet blir så hvor langt denne sonen av tilstedeværende strekker seg, og hvem som er nærme nok til å bli behandlet eller inkludert som tilstedeværende. Utendørs kan dette være vanskelig å definere, men innendørs dreier dette seg oftest om et rom:

In our walled in Western society, these conditions are ordinarily expected to obtain throughout the space contained in a room, and obtain for any and all present in the room. (Goffman 1963:17)

I praksis er de tilstedeværende i et rom ofte ikke fullstendig avskjermede. De forskjellige signalene de sender ut, kan bli oppfattet på utsiden. Eksempelvis kan personer observeres gjennom vinduer i rommet, og lyder kan trenge gjennom vegger. Goffman poengterer at barrierene for kommunikasjon og innsyn blir behandlet som om de mer avskjermende enn de i realiteten er. I mangel av reell fysiske avgrensethet/ lukkethet, forholder folk seg til det han kaller ”konvensjonell situasjonell lukkethet” (Goffman 1963:151) – altså som om en faktisk var avskjermet. Dører og vegger blir sosialt sett anerkjent gjennom normer og regler som om de var uoverskridelige barrierer (Goffman 1963:151,152). Det eksisterer en slags forståelse av at muligheten for å utnytte det faktum at en barriere ikke er uoverskridelig, ikke må benyttes.

Videoovervåkning må betegnes som kommunikasjon gjennom/ over normale kommunikasjonsbarrierer. Overvåkeren befinner seg både på et annet sted og til en annen tid. For å forstå videoovervåkningen som en form for publikum, er det viktig å forstå i hvilken grad sjefen gjennom videoovervåkningen blir oppfattet som en av dem som i situasjonen er viktig for aktørene, om sjefen må regnes med blant de tilstedeværende.

Videoovervåkningen bryter inn i det Goffman kaller ”konvensjonell situasjonell lukkethet”, og på den måten kompliserer bildet at hvem som inkluderes som tilstedeværende. I

³⁰ Begrepet hos Goffman er ”copresent” (Goffman 1963:17), og den mest korrekte oversettelse ville kanskje vært ”samtildedeværende”, men dette ordet finnes ikke i ordbøkene. I tillegg er det klumpete, så jeg velger å oversette det med tilstedeværende.

forbindelse med kommunikasjonsbarrierer skriver Goffman: ”*Windows themselves may provide an opportunity for partial participation in a situation...*” (Goffman 1963:152). Goffman beskriver altså en ”mellomting” mellom totalt fravær og fullstendig deltakelse. Dette er interessant for forståelsen av videoovervåkningen som publikum. En som står utenfor situasjonen, kan altså likevel ha en delvis (partial) deltakelse/ tilstedeværelse. Jeg vil argumentere for at videoovervåkning som publikum må forstås som *delvis deltakelse i situasjonen*: Gjennom videoovervåkningen gis overvåkeren, som verken i tid eller rom er i situasjonen, en mulighet til å delvis være til stede både som en tilskuer og som et element de ansatte i noen grad må ta hensyn til.

Grunnen til at Goffman betegner deltakelsen i situasjonen som delvis, refererer nok ikke kun til at personen fysisk sett er plassert utenfor situasjonen, men også at hans muligheter for å få med seg de forskjellige signaler er begrenset av ulike kommunikasjonsbarrierer. Dette gjelder i høyeste grad også videoovervåkning. Flere av informantene viste at de var oppmerksomme på å unngå misforståelser. I dette kan en se både kommunikasjonsbarrierer og det asymmetriske i kommunikasjonen. Opptakene har ikke lyd, og gjør det mulig å misoppfatte situasjonen for den som kun ser et opptak. At sjefen skulle kunne få et skjevt inntrykk av en situasjon, uten at den ansatte verken kunne vite at det var slik eller kunne forklare seg, ble trukket frem i flere intervjuer og med flere eksempler enn de som konkret er nevnt i oppgaven.

8.6.4. Potensiell delvis tilstedeværelse

Informantene vurderte sjansen for at sjefen ville se et opptak uten noen spesiell foranledning som minimal. Det er dermed ikke stor sannsynlighet for at en situasjon skulle kunne få sjefen som publikum, sjansen er forsvinnende liten. Men informantene utelukket den ikke! De fleste informantene tok derimot høyde for at sjefen på et eller annet tidspunkt muligens ville bli deres publikum. For å få et bedre grep på videoovervåkningen som publikum, er det derfor nødvendig å komme med en ytterligere spesifisering, et begrep som Goffman ikke har gitt noe navn. Jeg vil her betegne den tilstedeværelse som videoovervåkningen representerer som ”potensiell”. Videoovervåkningen representerer nemlig bare en mulighet, et usikkerhetsmoment.

Å spesifisere publikumsaspektet ved videoovervåkningen som *potensiell delvis tilstedeværelse* er klargjørende og nødvendig. Hadde informantene opplevd videoovervåkningen som en ”konstant delvis tilstedeværelse”, ville det vært vanskelig å forstå hovedtrekkene i de funn som er presentert. Undersøkelsen indikerer at ansatte ikke forholder som om de konstant er under sjefens blikk. Samtidig forholder de fleste seg heller ikke som om de var helt uten det innsyn som overvåkningen muliggjør. Situasjonen blir altså en slags mellomting, et lite sannsynlig, men likevel mulig publikum.

For informantene hadde det stor betydning om opptakene ble sett på eller ikke. Mange begrunnet sin avslappede holdning til overvåkningen nettopp med det at de følte seg trygge på at opptakene i liten eller ingen grad ble sett på. Undersøkelsen har også gitt informasjon om at informantene ikke alltid tenker over at de er overvåket. Det finnes en rekke eksempler på situasjoner hvor ansatte plutselig husker på overvåkningen, og der og da velger å handle annerledes enn de ellers ville gjort. På den ene siden viser altså funnene at det å ta hensyn til videoovervåkningen som publikum, har noe å gjøre med å tenke over at stedet er overvåket. På den andre siden viser funnene at det å komme på at stedet er overvåket, har noe å gjøre med videoovervåkningen som publikum: Et viktig fellestrekk for mesteparten av situasjoner hvor ansatte ble bevisst overvåket, er at dette er situasjoner hvor sjefens potensielle innsyn har noe å si. Å bli bevisst overvåket ikke er en tilfeldig tanke som slår ned i hodet.

8.6.5. Disiplinering gjennom innsyn

Goffman skriver lite om overvåking, men gjennom hans perspektiv ser en klart at det å kunne gjøre seg til et publikum kan dreie seg om å påvirke aktørers handlinger:

In the asymmetrical case, where a person is spied upon by direct or indirect means, he may greatly modify his conduct if he suspects he is being observed, even though he does not know the identity of the particular audience that might be observing him. This is one of the possibilities celebrated in Orwell's 1984, and its possibility is one of the forces operative in controlling persons who are alone. (Goffman 1963:16, fotnote 4)

Dette sitatet poengterer flere viktige forhold:

Innsyn i andres handlinger er makt, og ”mekanikken” er enkel: Opptredenen må tilpasses publikums forventninger og hvilke reaksjoner som kan ventes. Ved å være publikum, vil en derfor kunne påvirke aktørens handlingsvalg slik at de møter egne forventninger. En må her huske at det publikum overvåkningen representerer ikke er et hvilket som helst publikum. Forholdet mellom den opptredende og publikum er et forhold mellom en underordnet og en overordnet part.

Undersøkelsen bekrefter at videoovervåkningen har en viss *disiplinerende virkning* i den forstand at videoovervåkningen fører til at ansatte handler mer i tråd med slik de tror at sjefen ønsker. Det er altså riktig å si at videoovervåkningen fungerer som sjefens ”forlengende hånd”. (En del andre tilfeller av handlinger preget av overvåkningen er riktig nok ikke eksempler på å imøtegå sjefens forventning, men handler om å ”skjule” at de gjør noe sjefen misliker.)

Det disiplinerende aspektet ved overvåkningen kan sammenliknes med bilkjøring i forhold til fartsgrenser og kontroller. Undersøkelsen gir ingen støtte for at videoovervåkningen setter ansatte i en handlingstvang, slik fartskontroller heller ikke tvinger bilførere til å overholde fartsgrensene. Men, i likhet med muligheten for fartskontroll, er muligheten for at sjefen ser opptakene med på å legge forholdene til rette for at aktørene tar visse valg, at de i hvert fall i større grad legger bånd på seg.

Undersøkelsen gir ingen grunn til å se videoovervåkningen som en garantist for de ansattes arbeidsmoral rent generelt. I intervjuene kom informantene med mange uttalelser om at de både ønsket å gjøre en god jobb og at de også følte at de gjorde det. Videoovervåkningen som et disiplinerende element må først og fremst ses i sammenheng med de situasjoner hvor det er forskjell på hva ansatte ønsker å gjøre og hva de tror sjefen ønsker.

8.6.6. Panoptikon

I forbindelse med overvåkning generelt, og disiplinering spesielt, henvises det gjerne til Michel Foucaults bok *Overvåking og straff* (Foucault 2001). Jeg vil derfor fortsette med temaet disiplinering, men midlertidig legge Goffman til side.

Kap. 8. Store linjer

I boka *Overvåkning og straff* (Foucault 2001) beskriver Foucault en utvikling i hvordan samfunnet forholder seg til avvik, og hvordan straff og fengsel går fra atskillelse og grusomme straffemetoder til noe (tilsynelatende) mer humant og disiplinerende. Foucault ser det disiplinerende som en forening av to gamle måter å håndtere avvik på: ”*Benthams Panoptikon er denne sammensetningens arkitektoniske skikkelse*” (Foucault 2001:179). Jeremy Benthams fengselskonstruksjonen Panoptikon, som jeg om litt vil gå nærmere inn på, blir sett på som toneangivende for en samfunnsutvikling: ”*For Foucault er det panoptiske disiplinifengsel en modell for disiplineringen av 1800- og 1900-tallets vestlige samfunn generelt*” (Tomas Mathiesens forord i Foucault 2001:IX). ”*Panoptikken har en stor femtid foran seg, den er kallet til å vinne almen utbredelse i samfunnet*” (Foucault 2001:184,185). På samme måte som fengslene og anstaltene blir mer like samfunnet, blir samfunnet også mer lik fengslene (Foucault 2001:201). Foucaults bruk av begrepene ”panoptismer” eller ”panoptismen” – slik det for eksempel kan ses i formuleringen ”*bitte små disiplinære metoder, dagliglivets panoptismer...*” (Foucault 2001:197) - fremstår som noe mer løselig og omfattende enn det som streng tatt, og i alle henseender, følger prinsippene i Benthams fengselskonstruksjon.

Mitt anliggende er ikke å ta stilling til Foucaults beskrivelse av samfunnsutviklingen, ei heller om videoovervåkingen av bensinstasjoner kan ses som et typisk eksempel på denne samfunnsendringen. (Jeg tror riktig nok det ikke bør være tvil om videoovervåking av bensinstasjoner – innenfor Foucaults begrepsunivers – må være å anse som en av ”dagliglivets panoptismer”.) Det jeg ønsker å drøfte er knyttet til selve fengselskonstruksjonen og Benthams prinsipper i *mer streng forstand*, men altså *slik Foucault beskriver dem*. Det er allerede konkludert med at videoovervåkingen i noen grad fungerer disiplinerende, og spørsmålet jeg vil søke å besvare er:

Kan den betydning videoovervåkingen har for de ansatte betegnes som ”panoptisk”, det vil si, om den kan sies å følge de prinsipper som var ment å fungere i Benthams Panoptikon?

Foucault beskriver fengselskonstruksjonen i kapittelet ”Panoptismen” (Foucault 2001:176-201). Panoptikon beskrives som en sirkelformet bygningsmasse med et vaktårn i midten. Bygningsmassen rundt tårnet er inndelt i enkeltceller med et vindu ”ut” og et vindu ”inn” som passer til vaktårnets. Gjennom den arkitektoniske utformingen og lysvirkningen vil det til enhver tid være mulig å se fra vaktårnet og inn i hver enkelt celle. De innsatte kan ikke se inn i vaktårnet, og kan følgelig heller ikke vite når de blir observert. Et viktig moment med

Kap. 8. Store linjer

Panoptikon er at den skaper asymmetri på to måter. For det første i forhold til observasjon, og for det andre i forhold til antallet, en vokter og mange innsatte (og på den måten kostnadseffektivt). Det er også viktig at fangemassen blir splittet opp til enkeltindivider, noe som løser problemer som kan oppstå når folk er samlet. Panoptikon muliggjør også at man kan griper inn når som helst.

Slik oppnås den panoptiske hovedvirkning: At den innsatte stadig skal være og vite seg synbar – for dermed fungerer makten automatisk. Bevoktningens virkninger er permanente, selv om den som handling betraktet ikke pågår uavbrutt. Maktens fullkommenhet gjør at det nærmest blir overflødig å bruke den. Dette arkitektoniske apparatet skal bli en maskin som skaper og oppbeholder et herredømme som er uavhengig av den som utøver det. Kort sagt: Hovedhensikten med Panoptikon er å skape en situasjon hvor de innsatte selv danner grunnlaget for det herredømme de lever under.
(Foucault 2001:180,181)

Den første åpenbare likheten mellom videoovervåkningen og Panoptikon ligger i asymmetrien: Den overvåkede kan ikke se den som overvåker, mens overvåkeren kan overvåke usett. Også den tallmessige asymmetrien stemmer over ens, få overvåkere, mange overvåkede. Videre er det også en likhet at den overvåkede ikke kan vite *når* han er overvåket, men at overvåkeren i (i hvert fall i prinsippet) kan se når som helst. Ut over dette mener jeg at det er en del ulikheter.

Foucault hevder at Benthams intensjon var at ”makten burde være synlig og ukontrollerbar” (Foucault 2001:181). At kontrolltårnet er *synlig* fra cellen til den overvåkede, skulle bevirke at den overvåkede til en hver tid skulle ha en høy bevissthet om at han ble observert.

Ukontrollerbar fordi den overvåkede skulle vite at han ble observert, men ikke når. Passer prinsippene *synlig og ukontrollerbar* med de funn oppgaven har presentert?

Er videoovervåkningen lagt opp på en slik måte at den bevirker en høy bevissthet blant de ansatte om at de er overvåket? Jeg må her henvise til kapittelet om bevissthet, og oppsummere med at kontinuerlig høy bevissthet om overvåkningen ikke er mitt inntrykk etter intervjuene. Noe kan kanskje også trekkes ut av de rent fysiske forholdene. Riktignok henger kameraene synlig ned, men kameraene er ikke iøynefallende med mindre blikket skulle løftes opp fra arbeidsoppgaver, over hylle- og hodenivå og opp mot taket. Kameraenes fysiske form og farge gjør at de ikke stikker seg ut, men i de fleste tilfeller heller ”går i ett med tapetet”. Hvis

utstyret var ment å skulle føre til en høy bevissthet, har man i så fall mislyktes et godt stykke på vei. Det kom frem et beskjedent antall eksempler på situasjoner hvor ansatte plutselig ble bevisst overvåkningen, og at ansatte plutselig kommer på overvåkningen, illustrerer også at de ikke kontinuerlig er den bevisst.

Bevisstheten om å være overvåket har også noe å gjøre med den observertes tanker om selve observasjonen. I det panoptiske fengselet *vet* de innsatte at *vokteren ser, men ikke når*.

Flesteparten av informantene *tvilte på at sjefen så, men det var ikke noe de kunne utelukke*, og skjedd det, så måtte det i så fall være sjeldent. Det er en betydelig forskjell. Flere av informantene begrunnet at de i så liten grad tok hensyn til overvåkningen med at de hadde en svært begrensede tro på at sjefen brukte opptakene til å se på dem. Det er også til å merke seg at informantene generelt beskrev sin bevissthet i forhold til videoovervåkningen som lavere jo lengre de hadde vært ansatt. Benthams prinsipp om ”synlig og ukontrollerbar” later ikke til å fungere i særlig grad på bensinstasjonene jeg var i kontakt med.

Et annet poeng med Panoptikon var at fangene skulle atskilles, at det samfunn og den kommunikasjon de kunne hatt, blir avskåret (Foucault 2001:180), noe som igjen gjør det lettere å disiplinere dem. Jeg kan ikke se noen parallell her til videoovervåking av bensinstasjoner. Et annet poeng var at det var mindre viktig *hvem* – om det var direktøren, hans familie, venner, tjenestefolk eller andre – som håndhevd makten i Panoptikon, og hvilket motiv vedkommende hadde, for eksempel nysgjerrighet, kunnskapstørst eller ondskapsfullhet (Foucault 2001:181). Dette stemmer ikke over ens med de funn som kom frem i undersøkelsen. Informantenes hensyntaken til videoovervåkningen var tydelig og eksklusivt tilpasset et *spesifikt publikum*, sjefen, og følgelig også hans antatte ønsker og krav.

Det er også en annen ulikhet knyttet til overvåkeren. Ulikhetene her er vesentlige for å forstå *hvorfor* den disiplinerende virkningen videoovervåkningen har, må betegnes som relativt begrenset, i rak motsetning til slik Panoptikon var ment å fungere.

Panoptikon ”*gjør det mulig å gripe inn på ethvert tidspunkt, og det stadige press gjør endog sin virkning før feilene, syndene eller forbrytelsene er blitt begått*” (Foucault 2001:184). Siste del av setningen passer i noen grad med funnene. En betydelig del av oppgavens eksempler på ”handlinger preget av overvåkningen” viser at de ansatte stopper seg selv før de gjør noe ”galt”. Dette ser Foucault ser som et karakteristisk trekk ved mekanismen, at de kontrollerte selv kontrollerer seg (Foucault 2001:182). På den annen side var det også eksempler på at

informantene ikke fungerte som sin egen kontrollør, men heller gjorde bruk av blindsoner i overvåkningen, en mulighet Panoptikon ikke var tiltenkt.

Den første delen av setningen - mulighet for å gripe inn når som helst – passer dårlig med videoovervåkningen, fordi den ikke muliggjør dette. Det blir i så fall en reaksjon i ettertid, men det er ikke det viktigste: De ansatte opplever rent generelt ikke at det kommer reaksjoner. Dette kan ses i sammenheng med sjefens legitime rett til å overvåke, og dermed også hans mulighet til å komme med reaksjoner på hva opptakene kan vise. I kapittelet om overvåkningen gjorde jeg oppmerksom på at flere av informantene stilte seg tvilende til om sjefen i det hele tatt lovlig kunne bruke opptakene til å følge med på de ansatte, eller bruke det mot dem. På en av stasjonene var dette også blitt en sak mellom ansatte og ledelsen. Kun i få tilfeller antok informantene at opptakene hadde vært i bruk, men de følte seg ikke sikre. At det er så mye usikkerhet i forhold til om opptakene i det hele tatt brukes mot ansatte, kan ses som et uttrykk for at sjefen har liten mulighet for å benytte seg av muligheten annet enn i det skjulte. Hvis opptakene åpent blir brukt som et argument mot ansatte, vil lett en diskusjon om legitimitet dukke opp. Dette svekker de forutsetningene som lå til grunn for at Panoptikon kunne virke etter sin hensikt. Kan en tenke seg et ”velfungerende” Panoptikon hvor hele overvåkerfunksjonen (etter de overvåkedes antagelser) i beste fall befinner seg i lovens gråsoner, og hvor de overvåkede har mulighet for å kontakte et Datatilsyn³¹ hvis de oppfatter seg utilbørlig behandlet? Overvåkeren står svakt - svært svakt - i forhold til overvåkeren i tårnet.

Kan den betydning videoovervåkningen har for de ansatte betegnes som ”panoptisk”? Følger videoovervåkningen de prinsipper som var ment å fungere i Benthams Panoptikon? Det er min oppfatning av videoovervåkningens betydning ikke kan beskrives som ”panoptisk” *i streng forstand*. Begrunnelsen er at videoovervåkningen bryter med flere viktige forutsetninger for at Panoptikon skulle fungere som tiltenkt. Samtidig er det klart av videoovervåkningen har *tydelige panoptiske trekk*. Særlig gjelder det asymmetrien i det å kunne se uten å bli sett og at en kan overvåke mange.

³¹ Et Datatilsyn som - for å ta et illustrerende eksempel – vil kreve av en 7-eleven Storkiosk i Trondheim at de ”*stanser overvåkingen av området bak disken der kassa er plassert. ... Datatilsynet mener at 7-eleven overvåker en for stor del av de ansattes arbeidsplass slik kamera står i dag, og mener det ikke foreligger noe særskilt behov for å overvåke området bak disken*” (Datatilsynet 2002).

Videoovervåkningen kan også i noen grad sies å ha en *panoptisk virkning* på de ansatte. Dette kan ses i det disiplinerende aspektet, at ansatte tidvis lar være å gjøre noe de trolig ville gjort, hadde det ikke vært for overvåkningen. Men ikke alle eksempler på handlinger preget av overvåkningen kan sies å være entydige eksempler på disiplinering. Bruken av blindsoner er et spesielt interessant. Hvis ansatte tidvis ønsker å fjerne seg fra kameraene, må det forstås som uttrykk for at overvåkningene i praksis blir behandlet som en form for innsyn. Innsynet er ikke godt forenelig med en del typer handlinger, noe som gjør at de søker vekk, spesielt hvis de skal gjøre noe de tror sjefen ikke liker. At de tidvis søker bort fra kameraene kan da forstås som at det å være i kamerasonen, oppleves som disiplinerende - altså en panoptisk virkning. På den annen side kan en si at bruken av blindsoner nettopp er et uttrykk at det panoptiske prinsippet ikke virker – i en del tilfeller kan de ansatte bare gå ut av innsynet. De ansattes arbeidssted er på langt nært så transparent som den panoptiske cellen var ment å være.

At videoovervåkningen bryter med flere viktige forutsetninger for at Panoptikon skulle fungere som tiltenkt, kan tjene som en forklaring på at videoovervåkningens disiplinerende virkning ikke generelt fremstår som sterk eller omfattende.

8.6.7. Frontstage og backstage

Jeg vil her vende tilbake til Goffman og hans begrepspar frontstage/ backstage. For ansatte fungerer altså videoovervåkningen som et slags publikum. På den måten blir det ikke sammenfall mellom de fysisk tilstedeværende og situasjonens publikum. Dette har relevans for det Goffman kaller frontstage og backstage, fordi arbeiderens møte med sjefen normalt er preget av sterk kontroll av de signaler som sendes ut.

When the boss is present, the workers put on a show, pretending to be busy and attentive. This is at frontstage situation. When the boss is away, the backstage situation takes over, in which workers make snide remarks about the official organization and do staging work which enables them to maintain a united front. (Collins 1988:205)

Undersøkelsen bekrefter at det å jobbe mens sjefen er til stede, må betegnes som en frontstagesituasjon. De fleste mente at det ville ha noe å si for dem hvis sjefen var i

butikklokalet, de ville være mer oppmerksomme på hva de gjorde og ville sørget for å gi et godt inntrykk.

En avklaring av videoovervåkningen i forhold til frontstage/ backstage vil kunne si noe om hvordan videoovervåkningens publikumsaspekt fungerer i det daglige. Det vil også kunne si noe om en eventuell mental belastning knyttet til det å være overvåket, muligheten for avkobling og - ikke minst - kunne utdype informasjonen om hva som tidligere er beskrevet om privatliv på jobben og opplevelse av frihet.

Det er viktig at en behandling av videoovervåkning i forhold til frontstage/ backstage tar i betraktning bensinstasjonsansattes arbeidssituasjon i et større perspektiv. Videoovervåkningen er ikke de ansattes eneste publikum. Deres arbeid er generelt svært åpent for andres innsyn. Kunder kommer og går i en jevn strøm, og det er gjerne flere ansatte på jobb samtidig. Store deler av arbeidsdagen er i utgangspunktet i en frontstagesituasjon. De betjener kunder, yter service og søker å gi et godt inntrykk til stasjonens besøkende. At videoovervåkningen også er et slags publikum i disse situasjonene har kanskje ikke så mye å si, de ansatte er allerede under andres blikk. En avklaring om frontstage/ backstage må ta dette som et utgangspunkt. Spørsmålet om frontstage/ backstage er derfor mest relevant i forhold til om videoovervåkningen har noe å si for de lommer av backstages som kan utnyttes.

Når ansatte er alene i lokalet, begrenser videoovervåkning i prinsippet deres mulighet for å kunne forholde seg som om de var helt alene. I noen grad ser det også ut til å stemme overens med funnene fra undersøkelsen. Dette er nok relativt individuelt, og undersøkelsen viser at overvåkningen ikke kan sidestilles med et tilstedeværende publikum. At kameraene legger et viss ”publikumspress” på i hvert fall deler av informantene, bekreftes i undersøkelsen. Dette kan ses i ansattes bruk av blindsoner. Blindsonene har ikke bare en funksjon i forhold til å kunne gjøre noe sjefen ikke liker. De har også for noen en funksjon som avslapningssone, et sted hvor de kan være litt i fred:

I stede for å stå der hvor man blir overvåket å bare stå stille der, så går man kanskje til et sted hvor det ikke er overvåket. Det føles kanskje litt mer avslappet selv om man ikke gjør noe. At man ikke har det videokameraet der som ser at man går litt hvileløst omkring og ikke gjør noen ting, altså, jeg vet ikke. (D-3)

Sitatet ovenfor utfyller informasjonen om det informantene svarte på påstandene om privatliv og frihet på jobb. Intervjuene viste også eksempler på ansatte som var alene i butikklokalet - og forholdt seg som om de også var det - men plutselig ble bevisst at de kunne ses. Historiene til nattevaktene som sang eller danset til musikken, kan tjene som eksempel her. De kan ses som eksempler på at en backstageopplevelse plutselig brister: Kanskje er man ikke helt for seg selv? Noe liknede hadde et par av informantene beskrevet i forbindelse med besøk av venner på jobb, som på sin måte også handler om en lomme av privathet i arbeidsdagen. I slike situasjoner har de ønsket å slå av en prat, henge litt sammen og kanskje ta en røyk sammen på bakrommet. Dette opplevdes som konfliktfylt, som en rollekonflikt mellom rollen som ansatte og rollen som kamerat. Dette eksemplifiserer også en uklarhet i forhold til frontstage/ backstage. Hadde kameraene ikke representert noe innsyn, ville disse situasjonene neppe følte problematiske.

På den annen side, det finnes også en rekke uttalelser om at videoovervåkningen ikke blir behandlet som et innsyn verd å ta hensyn til. B-2 forsøkte å illustre dette med følgende kommentar: *”Har jeg bokseren opp i rompa, drar jeg den ut selv om det er kameraer.”* Men blant informantene var det kun et lite mindretall som i praksis lot til å se helt bort fra det innsynet videoovervåkningen muliggjør.

Om informantene så likheter mellom det å bli filmet og det at sjefen var til stede, var også litt forskjellig. Noen mente det var slik i begynnelsen, men at en glemte det etter hvert. Andre så en viss likhet. For eksempel kalte A-1 videoovervåkningen en *”liten sjef-effekt”*. Felles for alle informantene var det at videoovervåkningen på langt nær opplevdes å ha samme betydning som en fysisk tilstedeværende sjef. Samtidig er det også viktig å merke seg at det finnes situasjoner hvor ansattes handlinger tydelig er tilpasset at de er overvåket. Ut fra undersøkelsen må en anta at dette hovedsakelig er mer isolerte situasjoner. På den måten skiller det seg fra å sørge for å gi et godt inntrykk rent generelt, slik tilfellet vil vært hvis sjefen var til stede. Etter mitt skjønn har disse mer isolerte situasjonene likheter med frontstagesituasjoner, fordi det dreier seg om bevissthet på hvilke signaler aktøren ønsker at mottakeren skal få - eller kanskje aller helst - ikke skal få. Samtidig mener jeg det blir for sterkt å betegne de nevnte handlingene preget av overvåkningen som frontstagesituasjoner. Grunnen til det er at informantene ikke gav uttrykk for at de generelt opplevde å være i en situasjon hvor de måtte sørge for å gi et best mulig inntrykk. Ansattes hensyn til overvåkningen handler først og fremst om å ha en beredskap mot det å gi et veldig dårlig

inntrykk, og for å unngå de verste misforståelsene. Ansattes uttrykksmanipulering i forhold til videoovervåkningen kan sammenliknes med en grovmasket sil, egentlig for å hindre at ”det aller verste” kommer igjennom. Dette noe av det mest karakteristiske ved informantenes måte å forholde seg til overvåkningen på. Det er også en måte å komme til rette med en situasjon hvor et delvis publikum ikke er en sannsynlighet, men kun noe som ikke kan utelukkes. Videoovervåkningen legger et visst press på ansatte i forhold til redigering av de signaler de sender fra seg, men presset ikke kan sidestilles med det press en normalt forstår med begrepet frontstage.

8.6.8. Oppsummering: Kamera som publikum

Informantene forholdt seg ikke i arbeidssituasjonen som om de var helt fri for det innsyn videoovervåkningen muliggjør. Som publikum må videoovervåkningen forstås som en komplisert mellomting mellom full tilstedeværelse og ingen tilstedeværelse. Videoovervåkningen er ikke i seg selv et publikum, men et medium som skaper en sterk asymmetri i kommunikasjonen, og som er en kompliserende faktor i forhold til hvem som blir inkludert som tilstedeværende i situasjonen. Publikumsaspektet ved overvåkningen er ikke like sterkt for alle. Intervjuene tyder på at på at et mindretall ikke oppfatter videoovervåkningen som et publikum i det hele tatt. Men for de fleste utgjør videoovervåkningen et publikum som kan beskrives som ”potensiell delvis tilstedeværelse”. Dette innebærer at videoovervåkningen får noe å si for ansattes valg av handlinger, og kan beskrives som å ha en viss disiplinerende virkning. At videoovervåkningen faktisk fungerer som en form for publikum, tvinger ansatte til å ha i mente sitt publikums (sjefens) forventninger. En drøfting av videoovervåkningen i forhold til prinsippene i Panoptikon, viser at overvåkningen har noen panoptiske virkninger. Men videoovervåkningen bryter med flere fundamentale forutsetninger for Panoptikon, noe som kan ses som en forklaring på at videoovervåkningens disiplinerende virkning ikke kan betegnes som sterk. Videoovervåkningen som potensiell delvis tilstedeværelse sier også noe om en kompliserende faktor i forhold til om en situasjon er å forstå som en frontstage eller backstage. Det som teller er altså ikke bare de fysisk tilstedeværende i rommet. Videoovervåkningen har noe å si, for eksempel ved at ansatte tidvis velger å slippe av i videoovervåkningens blindsoner. I dette kan en se en søken etter å unngå et visst ”publikumspress”. Det vil være galt å hevde at videoovervåkningen generelt fører til at ansatte befinner seg i en frontstagesituasjon. Men i

Kap. 8. Store linjer

noen tilfeller kan videoovervåkningen få ansatte til å være svært bevist på hvilke signaler de sender fra seg. Mest aktuelt er dette nok i kortere perioder.

Informantene så en stor forskjell i at sjefen var fysisk til stede og at han i prinsippet kunne se dem på opptakene. Videoovervåkningen kan ikke sidestilles med en tilstedeværende sjef. En fysisk tilstedeværende sjef må forstås som et langt ”sterkere” publikum.

9. Avslutning

I stedet for å prøve å skrive en kort oppsummering av *hele* oppgaven, vil jeg heller ta et annet utgangspunkt. Jeg har stilt meg selv et spørsmål: *Hvilke poenger er de mest sentrale?* Jeg er kommet frem til følgende:

(1) Goffmans teori om dagligdags samhandling har en overføringsverdi til videoovervåkning, noe som hjelper til å trekke fokuset bort fra det teknologiske og inn på det kommunikasjons- og samhandlingsmessige. Det sentrale begrepet er ”publikum”.

(2) Hovedpoenget med kapitlet om overvåkingen, er at den betydning videoovervåkingen tillegges, må ses i sammenheng med hvordan de ansatte *oppfatter* overvåkingen. At de ansatte oppfatter at videoovervåkingen som i en grad også rettet mot dem, i kombinasjon med en usikkerhet (særlig om bruken av opptakene i forhold til ansatte - at dette ikke kan utelukkes), må anses som den viktigst bakgrunnen for at:

(3) Flesteparten av de ansatte (i noen grad) faktisk tar høyde for at det de gjør kan bli sett, noe som fordrer en viss bevissthet om hvilke signaler de sender fra seg.

(4) Videoovervåking forstås som potensielt problematisk i forhold til tillit, og informantene hadde ulik oppfatning av om dette var reelt på sin arbeidsplass. Et mindretall opplever videoovervåkingen som mistenkeliggjørende.

(5) Selv om informantene i varierende grad har tro på videoovervåkingens evne til å bedre sikkerheten, er videoovervåkingen en trygghetsfaktor, noe positivt som nesten alle vurderer at overgår overvåkingens negative sider.

(6) De ansatte gir inntrykk av at videoovervåkingen ikke er noe de generelt går og tenker på. I de situasjoner hvor de plutselig kommer på overvåkingen, er det nesten utelukkende forbundet med situasjoner hvor sjefen kan få et dårlig inntrykk av dem.

(7) Selv om det ikke er grunn til å tro at omfanget er stort, er det tydelig at videoovervåkingen har noe å si for handlingsvalg. Dette dreier seg om å sikre seg mot at sjefen får et dårlig inntrykk hvis han ser opptakene, og i praksis omfatter dette å la være å gjøre noe de eller trolig ellers ville gjort, gjøre noe som sikrer dem mot at misforståelser kan oppstå, eller å rett og slett benytte blindsoner i overvåkingen.

(8) På bakgrunn av undersøkelsen bør en være forsiktig med å anta at videoovervåkingen sterkt preger de ansattes arbeidshverdag.

(9) For å få et godt grep på den betydning videoovervåkingen har for de ansatte, er det viktig å merke seg at videoovervåkingen har to ansikter, det vil si at den betydningen

Kap. 9. Avslutning

videoovervåkningen har kan deles i to kategorier, to aspekter ved videoovervåkningen. Det ene aspektet er knyttet til trygghet og sikkerhet, det andre aspektet knyttet til det å selv oppleve seg som et objekt for overvåkningen. Dette gir en mulighet for å trekke opp grunnleggende skillelinjer i den betydningen videoovervåkningen har for ansatte. For de fleste var videoovervåkningens betydning knyttet til begge disse aspektene, for et mindretall kun knyttet til et trygghets- og sikkerhetsaspekt, og for to av de tretten fortøner videoovervåkningen seg som relativt uvesentlig.

(10) En fundamental betydning av videoovervåkningen er at den har en publikumsfunksjon for de fleste av informantene: Den er et medium for det egentlige publikumet, sjefen.

Videoovervåkningen som en form for publikum er kjennetegnet av kommunikasjonsmessig asymmetri, og kan beskrives som *potensiell delvis tilstedeværelse*.

(11) Selv om videoovervåkningen som publikum langt fra kan sidestilles med en tilstedeværende sjef, men er mer å forstå som en komplisert mellomting mellom full og ingen tilstedeværelse, har den åpenbart en viss disiplinerende effekt. Videoovervåkningen har noen panoptiske virkninger og klare panoptiske trekk. Men videoovervåkningen bryter med flere fundamentale forutsetninger for Panoptikon, noe som kan ses som en forklaring på at videoovervåkningens disiplinerende virkning ikke kan betegnes som sterk.

(12) Videoovervåkningens publikumsaspekt vedrører også i noen grad de ansattes situasjon i forhold til frontstage/ backstage når de er alene. Det vil være galt å hevde at videoovervåkningen generelt fører til at ansatte befinner seg i en fronstagesituasjon, men i noen tilfeller kan videoovervåkningen få ansatte til å være svært bevisst på hvilke signaler de sender fra seg. At videoovervåkningen i noen grad representerer et visst ”publikumspres”, kan ses i bruken av blindsoner som et sted å slappe av.

Oppgaven inneholder 47.499 ord.

Litteraturliste:

Aftenposten (2004). ”Krafttak mot ulovlig overvåkning”. 19.07. 2004, side 4

Apenes, Georg (2000). *Panoptikon - Vårt gjennomsiktige samfunn*. Oslo: Forlaget Geelmuyden. Kise

Bourdieu, Pierre (1996). *Symbolsk makt*. Oslo: Pax Forlag

Collins, Randall (1988). *Theoretical Sociology*. USA: Harcourt Brace Jovanovich

Datatilsynet (2003, antatt utgivelsesår). “Datatilsynets årsmelding 2002”. Datatilsynets nettsider: <http://www.datatilsynet.no/dtweb/attachment/1155/aarsrapp.pdf>

Datatilsynet (2002). “46 kontroller gjennomført i vår. Overvåking varsles ikke godt nok”. *Spor*, nr 2 2002. Datatilsynets nettsider: <http://hetti.datatilsynet.no/espor/2002/2/spor.html#hoved>

Foucault, Michel (2001). *Overvåkning og straff*. 3. utgave, 2. opplag. Oslo: Gyldendal

Goffman, Erving (1963). *Behavior in Public Places*. London: The Free Press of Glencoe, Collier-Macmillan Ltd.

Goffman, Erving (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Harmondsworth: Penguin Books

Goffman, Erving (1992). *Vårt rollespill til daglig. En studie i hverdagslivets dramatik*. Oslo: Pax Forlag

Hellevik, Ottar (1994). *Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap*. 5. utgave, 4. opplag. Gjøvik: Universitetsforlaget

Hellevik, Ottar (1995). *Sosiologisk metode*. 2. reviderte utgave. Oslo: Universitetsforlagets Metodebibliotek

Johansen, Nicolay Borchgrevink (2000). ”Tillit og sosial kontroll. På sporet av det ordnede prinsipp i byer”. *Materialisten*, 1/2 2000, (Installert mistillit. Ny kontrollteknologi – nye kontrollformer): side 65-88

Korsnes, Olav, Andersen, Heine og Brante, Thomas (red) (1997). *Sosiologisk leksikon*. Oslo: Universitetsforlaget

Kvale, Steinar (1998). *Det kvalitative forskningsintervju*. 1. utgave, 2. opplag. Gjøvik: Ad Notam Gyldendal

Lomell, Heidi Mork (2000). ”SMIL! Området er overvåket”. *Materialisten*, 1/2 2000, (Installert mistillit. Ny kontrollteknologi – nye kontrollformer): side 7-19

Lomell, Heidi Mork (1999). ”Storebror anno 1999” (kronikk). *Aftenposten*, 30.12. 1999, side 10

MacKenzie, D. og Wajckman, J. ed. (1985). *The Social shaping of technology: how the refrigerator got its hum*. Philadelphia: Open University Press, Milton Keynes

Norges offentlige utredninger (1997). *NOU 1997:19 Et bedre personvern – forslag til ny lov om behandling av personopplysninger*. Oslo: Statens Forvaltningstjeneste, Statens trykking

Nrk’s nettsider, Forbrukerinspektørene (2004). ”Frykter overvåkningsmisbruk”. 31.03. 2004. <http://www.nrk.no/programmer/tv/fbi/3660982.html>

Orwell, George (1991). *1984*. Gjøvik: Gyldendal Norsk Forlag

Thygesen, Hilde (1998). Hovedfagsoppgave i sosiologi: *Trygghet eller overvåkning? En studie av teknologi i omsorgen for aldersdemente*. Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi, Universitetet i Oslo

VG’s nettavis (2004). ”Sjekker hundrevis av videotimer”. 30.06. 2004. <http://www.vg.no/pub/vgart.hbs?artid=232897>

Alle kilder som er brukt i denne oppgaven er oppgitt.

Vedlegg 1. Intervjuguide

1. Bakgrunnsspørsmål/ (oppvarming)

Hva går jobben din ut på?

Hvor lenge har du vært ansatt?

Hvordan fikk du jobben?

Hvor mye jobber du?

Jobber du faste tider, og når på døgnet jobber du mest?

Har du tidligere hatt liknende jobber?

Kan du fortelle litt om arbeidsplassen?

Hvis informanten ikke nevner noe om dette, spør etter:

- Hvor mange jobber på stedet?
- Hvor godt kjenner de hverandre? Gjennomtrekk av ansatte?
- Hvilke stillinger det er i butikken og hvordan den er organisert

Hvordan vil du beskrive forholdet mellom deg og sjefen din?

Når du er på jobb, jobber du sammen med andre eller jobber du alene?

Er du noen ganger alene i butikklokalet? Lange perioder hvor det ikke er kunder i butikken?

Hva pleier du å gjøre når det ikke er kunder i butikken?

Jobber din sjef sammen med deg deler av tiden?

Føler du at du skjerper deg litt ekstra når du jobber sammen med sjefen eller spiller det ingen rolle?

Er det ting du velger å ikke gjøre når du jobber sammen med sjefen din som du ellers gjør?

2. ”Trusselbilde”

I hvilken grad er butikken utsatt for stjeling og ran?

Har butikken blitt ranet, eller har du selv noen gang kommet i en situasjon på jobb som du har opplevd som truende eller farlig?

I hvilken grad mener du at sjansen for ran eller andre ubehagelige episoder er noe som opptar de ansatte?

Tenker du selv på faren for å komme i en ubehagelig situasjon? Er dette noe du tenker over ofte.

Tror du at ansatte i butikken er ansvarlig for deler av svinnet fra butikken?

3. Vurderinger omkring overvåkingen

”Jeg vil senere i intervjuet stille en rekke spørsmål om forskjellige ting ved videoovervåkingen, men først har jeg lyst til å stille deg et åpent spørsmål:”

Hva har videoovervåkingen av butikken å si for din arbeidshverdag?

Hvilke positive og negative sider synes du videoovervåkningen av butikken har for deg?

Hvor viktig eller uviktig er overvåkningen for deg i din arbeidshverdag?

Har videoovervåkning for din del noe med trygghet på arbeidsplassen å gjøre eller har videoovervåkning ingenting med trygghet å gjøre? Forklar.

Opplever du at overvåkningen på noen måte mistenkeliggjør de ansatte?

Deg selv/ ansatte som gruppe?

Er de spørsmålene jeg til nå har stilt ting du har tenkt over fra før?

I hvilken grad er overvåkningen i butikken noe som opptar deg?

Er overvåkningen av butikken et tema blant de ansatte?

"Jeg ønsker at du skal kommentere noen påstander ut fra slik du opplever videoovervåkningen på din arbeidsplass. Det er fint hvis du sier om du er hvor enig eller uenig du er i disse påstandene og hvorfor du opplever det slik."

- 1. Videoovervåkningen ødelegger for muligheten til privatliv på jobben.**
- 2. Videoovervåkning fører til at ansatte gjør en bedre jobb.**
- 3. Videoovervåkningen fører til at jeg føler meg usikker.**
- 4. Videoovervåkningen fører til at jeg er mer stresset på jobb.**
- 5. Videoovervåkningen gjør at jeg føler meg mer trygg mot ran eller andre farlige situasjoner.**
- 6. Videoovervåkningen er også rettet mot de ansatte for å kunne kontrollere at de gjør en god jobb og ikke stjeler varer eller penger.**
- 7. Jeg forholder meg ikke til kameraene, jeg gjør det samme som jeg ville gjort om det ikke hadde vært noen overvåkning.**
- 8. Videoovervåkningen motiverer meg til å gjøre en bedre jobb.**
- 9. Hvis sjefen ønsker å finne ut hvordan de ansatte jobber når han ikke er tilstede, synes jeg det er helt OK at han bruker videoovervåkningen til å finne ut av dette.**
- 10. Jeg ville følt meg mer fri i arbeidssituasjonen hvis butikken ikke hadde hatt videoovervåkning.**

Er det noe ved hvordan overvåkningen – utstyret eller bruken av det – her i butikken som du for din del gjerne skulle sett var annerledes?

Hvis du kunne velge fritt på bakgrunn av hva du mener ville vært best for deg mellom to alternativer: At butikken ville forstette og være videoovervåket på samme måte som nå eller at videoovervåkningsutstyret ble fjernet helt. Hva ville du valgt og hvorfor?

4. Overvåkningsutstyr

Kan du beskrive hvordan butikken er overvåket?

Detaljsspørsmål hvis ikke allerede besvart:

- Hvor lenge har butikken vært videoovervåket?
- Var det noen spesiell foranledning til at videoovervåkningen ble installert?
- Hvor mange kameraer som er installert og i bruk?
- Hva fanger kameraene opp?
- Tanker om plasseringen?
- Hvordan lagres bildene?
- Lagres bildene fra alle kameraer eller bare noen få?
- Finnes det noen rutiner for hvordan, hvor lenge og hvor opptakene lagres?
- Hvem er det som styrer dette?
- Hvem kan se på opptakene?

Har du selv noen gang sett på opptakene?

Bildekvaliteten, sort/hvit, mulighet for å se detaljer?

(Monitorering)

Overføres bildene fra kameraene også til en eller flere monitorer?

Kan du fortelle hvordan moitoreringen fungerer og hvordan det blir brukt?

(Annet overvåkningsutstyr)

Finnes det annet overvåkningsutstyr eller utstyr som kan brukes til dette i butikken?

(Motiver/ bakgrunn for overvåkningen)

Hvilket inntrykk har du av ledelsens grunner for å overvåke butikken?

Hvem oppfatter du at overvåkningen er rettet mot?

(Bruken av overvåkningsutstyret)

Hvordan brukes videoovervåkningen?

Hvis ikke allerede nevnt:

- Hvis noen ser på opptakene, hvem er det som gjør det eller har en mulighet til å gjøre det?
- I hvilken grad tror eller vet du at opptakene blir sett på?
- Hvor ofte? Rutinemessig, tilfeldig titting, hvis noe spesielt har skjedd – (i så fall hvilke hendelser tror du fører til at det er stor sjanse for opptakene blir sett igjennom)?

Hvis din sjef fra tid til annen ser på overvåkningsopptakene, hvorfor tror du han gjør dette og hva tror du han ser etter?

(Informasjon)

Hvilken informasjon har du mottatt om overvåkningen?

- Hvordan fikk du denne informasjonen?
- Formelt/ uformelt? Søkt info selv ved å spørre? Tror, ”har hørt”, vet, blitt informert om?

5. Bevissthet om overvåkingen

Tenker du over at du blir filmet når du er på jobb?

Hvordan oppleves det?

Tror du din sjef har et bilde av deg, som i tillegg til andre ting, bygger på hva som er filmet av overvåkningskameraene?

Tror du at du selv i en eller annen grad er overvåket?

Har du noen gang tenkt over hvordan det du gjør vil se ut for den som eventuelt ser igjennom opptakene og hvordan han vil reagere på det han ser?

Ofte, sjeldent, i spesielle situasjoner, noe du generelt er bevisst på?

Har du noen gang tenkt at ”jeg håper virkelig at sjefen ikke ser gjennom tapen fra i går”?

I hvilken grad tror du den som kan se på opptakene vil får et riktig inntrykk av din måte å gjøre jobben på?

Har du noen gang vært bekymret for at en situasjon du har vært i vil kunne misforstås eller gi et galt inntrykk hvis noen ser på opptaket i ettertid?

6. Handling/ adferd

Tror du, eller tror du ikke at videoovervåkingen påvirker din måte å gjøre jobben på eller arbeidssituasjonen din?

(hvis nei:)

- Hvorfor synes du videoovervåkingen ikke spiller noen rolle for din del?

(hvis ja, mulig oppfølging:)

- Hvorfor gjør den det det?

- Kan du forklare på hvilken måte videoovervåkingen påvirker deg?

- Betyr det noe for hva du velger eller velger å ikke gjøre?

- Påvirker det din arbeidssituasjon på andre måter også?

- Er det kun i visse situasjoner videoovervåkingen spiller en rolle for deg, rent generelt, eventuelt begge deler?

Har du oversikt over hvilke områder av butikken som er overvåket og hvilke områder som ikke er det?

Når du er på jobb, er det noen handlinger du ikke vil gjøre på steder i butikken hvor du regner med at kameraene filmer? Hva er det du ikke vil gjøre der hvor kameraene filmer?

Hender det at du bevisst oppholder deg i soner av butikken som du vet ikke blir filmet i? Hvorfor?

Kan du huske at du ved noen anledning har hatt lyst til å gjøre noe du vil regne med at din sjef ville reagere negativt på og i den forbindelse har vurdert sjansene for at opptaket vil bli sett på? (Fortell)

Kan du huske å ha unnlatt å gjøre en ting du hadde lyst til eller tenkt å gjøre på bakgrunn av videoovervåkningen?

Fortell. Hvorfor gjorde du ikke dette?

Har ledelsen ved noen anledning kommentert direkte eller indirekte noe ved deg som kan stamme fra titting på opptakene?

Hva var det du fikk en reaksjon på?

Kjenner du til om noen av de andre ansatte eller tidligere ansatte på stasjonen har fått en reaksjon fra ledelsen på bakgrunn av opptakene?

Kjenner du til om noen av de ansatte i butikken har fått ros eller annen positiv tilbakemelding fra ledelsen på bakgrunn av opptakene?

Hva tenker du om at ... til enhver tid har en mulighet til å se opptakene? Betyr det noe for deg?

Hvilke likheter eller forskjeller synes du det er på at sjefen din er til stede i butikken og at han kan se opptakene i ettertid?

Er det noen du gjerne ville sagt, noe vi ikke har berørt til nå i intervjuet eller noe annet du ønsker å kommentere til sist?

(Husk: Alder)