

Vår2015

Direktevarsling

En kvalitativ studie av to norske brannstasjoners oppfatning av tilleggstjenesten

Institutt for ingeniørvitenskap og sikkerhet

Siren Gaden, Dmitry Kuklin, Paul Anders Næss og Andreas Svendsen

BACHELOROPPGAVE I SAMFUNNSSIKKERHET OG MILJØ. UNIVERSITETET I TROMSØ.

Prosjektrapport – Side 2

Universitetet i Tromsø

Institutt for ingeniørvitenskap og sikkerhet



Studieretning: Samfunnssikkerhet og miljø		År: 2015
Tittel: Direktevarsling – en kvalitativ studie av to norske brannstasjoners oppfatning av tilleggstjenesten		Dato: 05.05.2015 Gradering: Åpen Antall sider:
Forfattere: Siren Gaden Dmitry Kuklin Paul Anders Næss Andreas Svendsen		Vedlegg:2
Fortrolighet: Ingen		
Veileder: Maria Hammer Universitetslektor/Phd stipendiat		
Oppdragsgiver:	Oppdragsgivers kontaktperson:	

Sammendrag: <p>Dette er en kvalitativ undersøkelse av hvordan tilleggstjenesten direktevarsling blir praktisert ved to norske brannstasjoner, og hvilke utfordringer tjenesten medfører. Ved hjelp av relevant teori og innsamlet empiri har vi sett på hvordan direktevarsling påvirker daglig drift. Videre har vi sett på hvilke uventede konsekvenser kan oppstå på bakgrunn av tilleggstjenesten-, og hvorfor tjenesten tilbys ved de utvalgte brannstasjonene i denne oppgaven.</p>
Stikkord: <p>Direktevarsling, automatiske brannalarmanlegg, 110-sentral, brann- og redning, brannstasjon, situasjonsbevissthet, <i>the Social Amplification of Risk</i>, vaktelskaper, brannvesenet.</p>

Forord

05.05.2015

Denne bacheloroppgaven innen samfunnssikkerhet og miljø er skrevet våren 2015 ved Instituttet for ingeniørvitenskap og sikkerhet ved Universitetet i Tromsø, og teller 20 studiepoeng.

Gjennom prosessen med utarbeidelsen av oppgaven har vi fått flere lærerike erfaringer. Bacheloroppgaven er vår avsluttende del av studiet hvor vi skal vise ferdigheter og beherskelse innen planlegging, og gjennomføring av en større oppgave. Dette ved benyttelse av metodisk fremgangsmåte, relevante teorier og faglitteratur.

Vi har som gruppe fått oppleve nye måter å arbeide med-, og diskutere metode, samt analysere innsamlet data. Vi sitter igjen med en følelse av at dette var en spennende og lærerik prosess, som vi har gode erfaringer fra. Temaet for oppgaven ønsker vi å belyse da vi anser det som et viktig diskusjonsområde innen beredskap hos brannvesenet, og at det ikke har kommet nok frem i lyset. Vi ante selv ikke at dette temaet eksisterte før vi kom i kontakt med fagperson fra en 110-sentral som presenterte det for oss.

Vi ønsker å takke vår veileder fra Universitetet i Tromsø, Maria Hammer, for mangt et godt-, og innimellom sårt trengte råd og forslag i arbeidsprosessen med denne oppgaven. Vi ønsker også å takke vår eksterne veileder Per Ole Sivertsen ved Tromsø 110-sentral for å ha presentert oss for temaet, og gitt oss råd og veiledning innen brannfaglig terminologi. I tillegg til å bistå oss i hvordan vi kunne komme i kontakt med relevante informanter.

Vi ønsker også å rette en stor takk til våre informanter som frivillig valgte å bistå oss ved å ta seg tid til å bli intervjuet i sammenheng med vår bacheloroppgave.

Sammendrag

Oppgavens formål har vært å belyse brannvesenets tilleggstjeneste direktevarsling, samt se på hvordan tjenesten fungerer og hvilke utfordringer tjenesten kan skape. Dette førte til dannelsen av vår problemstilling: *Hvordan fungerer direktevarsling i forhold til brann og hva er utfordringer i forhold til denne tjenesten?* For å kunne videre belyse vår tema, samt besvare vår problemstilling, ble det utformet fire følgende forskningsspørsmål:

Hvordan fungerer denne tjenesten i praksis?

Hvordan påvirker denne tilleggstjenesten hverdagen til ansatte i brannvesenet?

Hvilke uventede konsekvenser fører direktevarsling til?

Hvorfor har man tilbud om direktevarsling i forbindelse med brann?

Ved bruk av en kvalitativ metode, samt to intervju som ble gjennomført med informanter fra brann- og redningstjenesten i Sør- og Nord-Norge har vi forsøkt å besvare våre spørsmål. For å så videre knytte det opp mot lovverk, nyhetsartikler, samt teorier og teoretiske begrep om situasjonsbevissthet, usikkerhet, risikopersepsjon og *the social amplification of risk*.

Dette har gitt oss innblikk i brannmenns syn på direktevarsling, som de mener er en nødvendig tjeneste, men som også skaper risiko og forstyrrelser i hverdagen. Vi har i tillegg sett på vaktelskaper som også tilbyr tjenesten og hvordan dette kan påvirke brann- og redningstjenesten.

Våre funn har videre vist at tjenesten fører til et høyt antall unødige alarmer og utrykninger, samt på bakgrunn av det, øker risiko i trafikken. Vaktelskapene er også en faktor som bidrar til mer usikkerhet rundt varsling og utrykninger, som kan forklares ut ifra måten de praktiserer tjenesten på. Disse og andre utfordringer, vil bli omtalt i oppgaven, samt hvordan de påvirker persepsjon og praksisen av tjenesten blant brannmenn og 110-operatører. Det vil også bli redegjort for hvorfor, på tross av disse utfordringene, ansatte i brann- og redningstjenesten mener tjenesten er en nødvendighet.

Innholdsfortegnelse

Forord	II
Sammendrag	III
Figuroversikt:	V
Tabelloversikt:.....	V
1.0 Innledning	1
1.1 Problemstilling	3
1.2 Oppgavens avgrensning, struktur og oppbygning.....	4
2.0 Teori	5
2.1 Situasjonsbevissthet	5
2.2 Usikkerhet	7
2.3 Risiko	8
2.4 Risikopersepsjon	9
2.5 The Social Amplification of Risk.....	9
3.0 Metode	11
3.1 Forskningsdesign og – strategi.....	11
3.2 Innsamling av data	13
3.3 Etikk	17
3.4 Gyldighet og pålitelighet.....	18
4.0 Empiri	19
4.1 Tekstanalyse.....	19
4.2 Intervju	21
4.2.1 Regulering av direktevarsling	21
4.2.2 Generelt om brannmenns syn på direktevarsling	22
4.2.3 Forstyrrelser av daglig drift.....	23
4.2.4 Økonomiske aspekter rundt direktevarsling.....	25
4.2.5 Direktevarsling og vaktelskaper	25
4.2.6 Kunders feilbruk og tekniske anlegg.....	26
4.2.7 Utrykning og risiko tilknyttet direktevarsling	28
4.2.8 Tiltak for å redusere unødige alarmer tilknyttet direktevarsling	31
5.0 Diskusjon	32
6.0 Avslutning	43
7.0 Litteraturliste	45
Oversikt over vedlegg	i
Vedlegg 1 - Intervjuguide	i

Vedlegg 2 – Informasjonsskriv til informanter.	iii
---	-----

Figuroversikt:

<i>Figur 1: Forenklet situasjonsbevissthetsmodell basert på Endsleys modell, funnet i Flin, O`Connor og Crichton (2008:23)</i>	6
--	---

Tabelloversikt:

<i>Tabell 1: Oversikt over informanter</i>	15
--	----

1.0 Innledning

I løpet av 2012 ble 12 menneskeliv reddet bare i Stavangerområdet på grunn av direktevarsling til brannvesenet. De utløste alarmene med direkte forbindelse til brannvesenet, medførte at brannvesenet rykket ut og fikk vekket sovende beboere (Aftenposten 2012, 27.desember).

I forbindelse med direktevarsling skiller det mellom de objekter hvor direktevarsling påkreves via lovverk, forskrifter, reguleringer, og vedtak, og de objekter som frivillig kan velge å anskaffe seg tjenesten. Når kunder frivillig kjøper denne varslingstjenesten, omtaler Direktoratet for Samfunnssikkerhet og Beredskap (DSB) dette som en tilleggstjeneste: *«mottak av automatiske brannalarmer for alle brannobjekter som ikke har vedtak etter plan- og bygningsloven eller brann- og eksplosjonsvernloven (vedtaksobjekter) om direkte tilknytning til brannvesenet/110-sentral»* (DSB, 2013:13)¹. Ved å gjøre dette vises det også til et skille mellom de tjenester brannvesenet kan, og ikke kan, ta betalt for (DSB, 2013).

Verdens Gang (VG) publiserte i 2000 en artikkel som omhandlet en kollisjon mellom en brannbil og en personbil. Kollisjonen fant sted i Oslo på en lørdagskveld, hvor en brannbil var på utrykning og på veien til en utløst brannalarm på Vestli. Sjåføren av personbilen ble lettere skadd. Alarmen viste seg å være utløst av en tørrkokt kjele (VG, 2000, 16.september). En annen ulykke mellom brannbil og personbil skjedde i Narvik hvor en brannbil på utrykning til en automatisk brannalarm kolliderte med en personbil i et kryss. Kun materielle skader forekom. Alarmen viste seg senere å være unødig og ble tilbakestilt (Nordeng, 2015, 21.januar).

Antallet unødig utløste alarmer forårsaker et stort antall utrykninger årlig. Utrykninger medfører forstyrrelser i daglig drift. En artikkel publisert på NRK sine nettsider i 2014 forklarer at brannvesenet i Kristiansands-regionen rykker ut på omlag 1400 unødige automatiske alarmer i året. Dette beskrives som forstyrrende for brannvesenet, men at de tar ingen sjanser i forbindelse med alarmene som blir mottatt. Det kommer frem i artikkelen at mange av de unødige alarmene skyldes tekniske feil på anlegget. For å få ned antallet unødige alarmer og utrykninger har brannvesenet tatt i bruk høye gebyrer som et virkemiddel (NRK, 2014, 19.mars).

¹ I denne oppgaven vil direktevarsling bli benyttet utfra denne definisjonen.

Dagens ordning med vaktsselskaper som mottakere av direktevarslinger av brannalarmer fungerer som et mellomledd. Dersom det viser seg å være brann, er det brannvesenets oppgave å håndtere situasjonen. Tid går altså tapt når vaktsselskapene varsles først, og dermed kan tjenesten de selger i ytterste konsekvens være falsk trygghet. Brannsjefen i Vestfold forteller i en avisartikkel fra 2012, at vaktsselskapene bruker langt tid til å informere brannvesenet etter en utløst alarm. I tillegg til dette ringer vaktsselskapene kun for å informere om alarmen. Det refereres til en sak angående brann i en barnehage. I dette tilfellet ringte vaktsselskapet inn for å informere om brann 15 minutter etter at brannvesenet hadde påbegynt slukningsarbeidet. Det kommer også frem at praksisen hos vaktsselskapene er å bekrefte en brann før brannvesenet kontaktes. Dette blir gjort ved å sende ut vekter til objektet hvor alarmen har blitt utløst. Artikkelen legger også frem at ut av rundt to millioner boliger i Norge, er det 343 699 boliger som har automatiske brannalarmer knyttet til vaktsselskapene (Indreiten 2012, 27.november). Dette utgjør ifølge brannvesenet i Vestfold en falsk trygghet.

Tekniske feil er noe som forekommer ofte i forbindelse med direktevarsling. Brann- og redningstjenesten i Sør-Rogaland og Oslo opplever, ifølge VG (2014), at noen unødige alarmer også skyldes varmen om sommeren. Høy luftfuktighet og temperatur har forårsaket titalls av utløste alarmer. Sør-Rogaland nevner at de opplevde 50 utløste alarmer i en tidsperiode på to timer, midt på dagen, som var forårsaket av dette (Tommelstad 2014, 09.juli). Unødige alarmer forårsaker oppbrudd i beredskapen og forstyrrer andre oppgaver til brannvesenet (Gjestland, Trondsen og Egeland, 2014, 19.mars).

Hvem som får tilbud om direktevarsling varierer mellom de ulike brannvesenene i Norge. Enkelte steder tilbys alle private kunder muligheten til å koble seg opp mot brannvesenets alarmsentral, andre steder blir det satt begrensninger for hvem som får muligheten. Dette har åpnet for at vaktsselskaper har muligheten til å selge direktevarsling til private boliger, uten å måtte konkurrere med brannvesenet. Ved direktevarsling får man ikke verifisert årsaken til den utløste alarmen. Årsaker som strekker seg fra matlaging til sommervarme kan nevnes som syndere til at brannvesenet og vaktsselskaper gjentatte ganger har blitt varslet om brann, hvor det i virkeligheten ikke er tilfelle.

På landsbasis rykker brannvesenet i Norge ut rundt 90 000 ganger årlig. Omtrentlig en tredjedel av disse utrykningene skyldes falske og unødige alarmer (Justis- og politidepartementet, 2009). Dette viser til hvordan direktevarsling kan by på utfordringer for de operatører ved 110-sentralene og brannmenn som skal håndtere dem. Utrykningskjøring i seg selv medfører risiko. I Stortingsmelding nr. 35 (2008- 2009), *Brannsikkerhet. Forebygging og brannvesenets redningsoppgaver*, står det at utrykninger i forbindelse med feilalarmer og uønskede alarmer utgjør en unødig trafikkrisiko og kan også påvirke brannvesenets beredskap. Det kommer også frem i Stortingsmelding nr. 35 at utrykninger til feilalarmer og uønskede alarmer representerer en tredjedel av alle utrykningene, og «*binder opp beredskapen i ikke ubetydelig grad*» (St. meld. Nr. 35, 2009:31).

Før vi går videre i oppgaven er det et par definisjoner vi ønsker å redegjøre for.

En unødig alarm er ifølge Kollegiet for Brannfaglig Terminologi (KBT) «*Alarm i god tro, alarm som skyldes feil i utløsning, teknisk feil, osv (uten at brann har oppstått)*» (KBT, 2014: <http://www.kbt.no/Filer/KBT2014.pdf>).

KBT definerer både brann- og redningstjeneste samt brannvesen som: «*Organisasjon som kommunen har satt til å ivareta brannforebyggende oppgaver og beredskapsoppgaver i henhold til lov*» (KBT, 2014: <http://www.kbt.no/Filer/KBT2014.pdf>). For enkelthets skyld vil denne organisasjonen videre i oppgaven bli referert til som brannvesenet.

1.1 Problemstilling

I forkant av arbeidet med bacheloroppgaven snakket vi med en fagmann innenfor brann og redning. Vedkommende ledet oss inn i retning av dette temaet, da dette var noe som var ansett som litt problematisk.

Utfordringer som forstyrrelser i den daglige driften, antallet unødige alarmer, samt risiko ved utrykning var med på å bidra til utforming av problemstillingen. Resultatet av undersøkelsen ledet opp til oppgavens tema. Formålet med oppgaven er å forstå hvordan direktevarsling praktiseres og hvilke utfordringer dette skaper i forbindelse med trafikkbildet, daglig drift i brannvesenet samt synet ansatte i brannvesenet har angående tjenesten. Dette ble forsøkt gjort ved bruk av relevant teori, tilgjengelig

lovverk, offentlige dokumenter, samt gjennomføring av intervjuer med informanter ved to norske brannstasjoner. Problemstilling ble definert på følgende måte:

Hvordan fungerer direktevarsling i forhold til brann og hva er utfordringer i forhold til denne tjenesten?

- en kvalitativ studie av to norske brannstasjoner.

Problemstillingen dannet også grunnlaget for følgende forskningsspørsmål:

Hvordan fungerer direktevarsling i praksis?

Hvordan påvirker denne tilleggstjenesten hverdagen til ansatte i brannvesenet?

Hvilke uventede konsekvenser fører direktevarsling til?

Hvorfor har man tilbud om direktevarsling i forbindelse med brann?

1.2 Oppgavens avgrensning, struktur og oppbygning

Vi har valgt å se på hvordan direktevarsling praktiseres ved to norske brannstasjoner. Geografisk avgrensning av brannstasjoner falt på en stasjon i Sør-Norge og en stasjon i Nord-Norge. De to utvalgte stasjonene i nord og sør vil bli nevnt som brannvesenet i Nord-Norge og brannvesenet i Sør-Norge.

Avgrensning av innsamlet empiri, utvalgt teori og relevant lovverk har blitt foretatt for å besvare problemstillingen og forskningsspørsmålet på en best mulig måte.

Påfølgende redegjørelsen for oppgavens struktur og oppbygning vil det følge et teorikapittel med utvalgt teori. Dernest følger metodekapittelet. Her gjøres det rede for oppgavens forskningsprosess. Oppgavens empiri vil så bli presentert i eget kapittel. Empirien vil så bli drøftet opp mot teorien, og i kjølvannet av diskusjonsdelen følger oppgavens avsluttende kapittel med oppsummering av våre funn. Dette blir forsøkt gjort ved bruk av teoretiske begreper, modeller og rammeverk som situasjonsbevissthet, *the Social Amplification of Risk*, usikkerhet og risikopersepsjon. Dette drøftes opp mot innsamlet empirisk materiale hvor blant annet lovverk, offentlige dokumenter, samt gjennomføring av intervjuer med informanter ved to norske brannstasjoner inngår.

Andre teorier som kan forklare overnevnte punkter er ikke inkludert i oppgaven og vil derfor ikke bli omtalt. Vi er imidlertid klar over at det i tillegg eksisterer ytterligere teorier enn de som er presentert i oppgaven, som kunne vært benyttet. Det har blitt

foretatt en gjennomgang av mulige teorier som vi mener kunne ha blitt benyttet for å besvare problemstillingen. Disse benyttes ikke, da hensikten ikke er å benytte alle mulige teorier, men de vi anser som mest aktuelle.

2.0 Teori

2.1 Situasjonsbevissthet

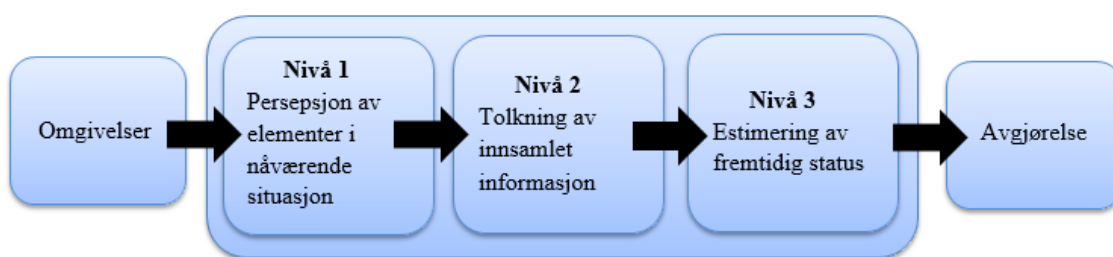
Situasjonsbevissthet kan forklares som å forstå hva som foregår rundt deg, og er et begrep som psykologer kaller oppmerksomhet eller persepsjon (Flin, O`Connor og Crichton, 2008). *«Situasjonsbevissthet kan sies å være evnen til å utvikle en adaptiv indre modell av miljøet, og en operatørs forståelse av en situasjon som danner grunnlaget for beslutningstaking»* (Eid og Johnsen, 2012:227). Den mest benyttede definisjonen på situasjonsbevissthet ble utarbeidet av Endsley (oversatt fra engelsk): *«Oppfattelsen av elementene i omgivelsene innen gitt avstand og tidsrom, oppfattelsen av deres betydning, og beregning av status i nær fremtid»* (Flin, O`Connor og Crichton, 2008:17).

Tidligere erfaring, modning og læring er viktige faktorer for hvordan et individ oppfatter sine omgivelser (Eid og Johnsen, 2012). *«Persepsjon er vår oppfatning av fysiske objekter eller sosiale situasjoner med utgangspunkt i sanseintrykk her og nå»* (Eid og Johnsen, 2012:81). Situasjonsbevissthet innebærer en stadig overvåkning-, samt oppfang av endringer i omgivelsene. På bakgrunn av innsamlet og prosessert informasjon, benytter man lagrede minner for å gi informasjonen mening. Det er viktig at blant annet ansatte i nødetatene har gode kognitive ferdigheter til situasjonsbevissthet, som igjen legger grunnlag for beslutningstaking (Flin, O`Connor og Crichton, 2008).

Teknologisk utvikling og større grad av automatisering har bidratt til et økt fokus på oppmerksomhet og operatørs ferdigheter i forbindelse med dette. Operatører distanseres i større grad fra systemene enn før. Menneskehjernen er ikke i stand til å fange opp all informasjon i omgivelsene samtidig, så dermed selekteres informasjonen. Selekteringen utføres på bakgrunn av tidligere erfaring og plutselige endringer i omgivelsene. En plutselig endring kan eksempelvis være lyden av en alarm, hvor oppmerksomhet vies til denne alarmen. Hukommelsen fungerer som en veileder, som

får individer til å fokusere på visse endringer i omgivelsene, da individet vet at endringen kan være betydningsfull (Flin, O'Connor og Crichton, 2008).

Den mest benyttede modellen for situasjonsbevissthet, ifølge Flin, O'Connor og Crichton (2008), er Mica Endsleys situasjonsbevissthetsmodell, som tar for seg tre nivåer, herunder persepsjon av elementer i nåværende situasjon, oppfattelse av nåværende situasjon og estimering av fremtidig status. Det første nivået, persepsjon av elementer i nåværende situasjon, innebærer at en person samler informasjon om omgivelsene for å overvåke omgivelsenes status og fremgang på oppgavene vedkommende utfører. I arbeidssammenheng vil dette eksempelvis være å fokusere på dataskjermer og lyder fra alarmer (Flin, O'Connor og Crichton, 2008).



Figur 1: Forenklet situasjonsbevissthetsmodell basert på Endsleys modell, funnet i Flin, O'Connor og Crichton (2008:23).

Det er flere årsaker til at man mislykkes i å persipere nødvendig informasjon for å evaluere situasjonen. Data kan være utilgjengelig eller vanskelig å oppdage eller oppfatte, man kan mislykkes i å observere data og data kan misoppfattes (Flin, O'Connor og Crichton, 2008).

Nivå to kalles tolkning av innsamlet informasjon, hvor informasjonen må prosesseres for å skape en oppfatning av nåværende situasjon og betydningen av oppfangede signaler. I arbeidssammenheng lærer operatører raskt å gjenkjenne og forstå informasjonsstrømmer fra eksempelvis kontrollpaneler. Dette kommer fra mentale modeller, som er kunnskap lagret i hukommelsen. Et eksempel på en mental modell er et mentalt kart over en bestemt by eller et bestemt sted. Mentale modeller dannes, i tillegg til hukommelse, også på bakgrunn av orienterende informasjon som gis i forkant av en oppgave. Dette medfører at de involverte vet hvem som skal gjøre hva, samt risikoen ved oppgaven og hvordan den eventuelt kan reduseres eller håndteres.

Problemer tilknyttet dette, er dersom orienteringen ikke er nøyaktig og feil mentale modell aktiveres (Flin, O'Connor og Crichton, 2008).

Det er flere årsaker til at nivå to ikke kan utføres på riktig måte, herunder mangel på eller dårlig mental modell, bruk av ukorrekte mentale modeller, for stor tillit til egen mental modell. Individuer har flere og mer innholdsrike mentale modeller av situasjoner dersom de er erfarne, da disse modellene har blitt tilegnet gjennom årevis med erfaring. Nivå to innebærer også vurdering av risikonivået i en gitt situasjon (Flin, O'Connor og Crichton, 2008).

Nivå tre omhandler prediksjon av fremtidige tilstander, og bygger på nivå to. Her forsøker man å predikere hva som vil skje videre, altså hvordan situasjonen mest sannsynlig vil utvikle seg i fremtiden basert på oppfatning og forståelse av situasjonen samt å benytte kunnskap fra tidligere erfaringer. Prediksjon av fremtiden er svært viktig i forbindelse med omgivelser som stadig endrer seg (Flin, O'Connor og Crichton, 2008).

Faktorer som kan påvirke situasjonsbevissthet er for stor informasjonsmengde i forhold til mental kapasitet samt stress og utmattelse. Distraksjoner og forstyrrelser kan også ha en påvirkning på situasjonsbevissthet (Flin, O'Connor og Crichton, 2008).

2.2 Usikkerhet

Den informasjonen man har til rådighet når beslutninger skal fattes, dekker sjeldent alle spørsmålene beslutningstaker ønsker besvart. Den tyngden beslutningstakeren legger på informasjonen tilgjengelig før beslutningen fattes er avhengig av tilliten beslutningstakeren har til personene eller kildene som utleverer informasjonen. Selv i de tilfeller hvor beslutningstaker har maksimal tillit til informasjonskildene vil ikke beslutningene fattes av seg selv. Vanskelighetsgrad rundt beslutninger medførende høy risiko er stor. Både risikoen involvert, samt de verdier beslutningstaker og organisasjon innehar, må tas til grunne (Aven, Røed og Wiencke, 2008).

Eid og Johnsen (2012) viser til at mannskaper må trenes opp til å kunne takle usikkerhet. Denne treningen i møte med, ikke bare det ukjente, men også usikre konsekvenser er grunnleggende for mestring av usikkerhet. Videre forklares det at informasjonsinnhenting er vanligste strategi for redusering av usikkerhet, og at hurtig gjenkjennelse av de usikre elementene i foreliggende situasjon er viktig å trenes opp i.

Innsamling av ytterligere informasjon kan imidlertid oppta dyrebar tid i operative situasjoner, og det kan dermed heller være nyttig å få ytterligere beslutningsgrunnlag ut av informasjonen man allerede har for hånden.

2.3 Risiko

Aven et al. (2004) skiller mellom kvantitativ og kvalitativ forståelse av begrepet risiko. Den kvantitative forståelsen beskrives som mer avgrenset enn den kvalitative, ved at usikkerhet rundt en hendelse uttrykkes med sannsynligheter og omhandler skade- og tapsaspekter ved risiko.

Den mer brede, kvalitative definisjonen er: «*kombinasjonen av usikkerhet og konsekvens/utfall av en gitt aktivitet*» (Aven et al., 2004:37), og gir bedre grunnlag for blant annet risikopersepsjon. Aven et al. (2004), forsøker å bygge bro mellom ulike perspektiver på risiko for å skape en mer helhetlig forståelse. Usikkerhet må inkluderes i begrepet, da det er umulig å predikere fremtiden med absolutt sikkerhet. Det påpekes at risiko for et individ behøver ikke nødvendigvis å representere risiko for et annet individ.

Aven et al. (2004), skiller mellom to tilnærminger til risiko; den tradisjonelle teknisk-naturvitenskapelige tilnærmingen og samfunnsvitenskapelige tilnærminger. Disse tilnærmingene er ikke motsetninger av hverandre, men kan anses som utfyllende. Det teknisk-naturvitenskapelige perspektiver bygger på estimering av risiko i form av tall, og at sannsynlighet og risiko er objektivt. Denne tilnærmingen viser et tydelig skille mellom hva som er objektiv risiko og hva som er opplevd risiko. De samfunnsvitenskapelige tilnærmingene fokuserer mer på opplevd risiko, og at dette kan variere fra person til person, altså at det ikke er en kvantitativ utregning som beskriver risikoen. Eksempelvis kan eksperter vurdere faren for husbrann annerledes enn huseiere gjør. Aven et al. (2004) benytter en tilnærming som forsøker å bygge bro mellom disse tilnærmingene og forklarer at de ikke er gjensidig utelukkende, da det uten en objektiv tilnærming til risiko vil gå glipp av aspekter som er viktige for å forstå risiko og hvordan man kan redusere den. Rene samfunnsvitenskapelige tilnærminger kan derimot føre til at all risiko er sosial konstruksjon, hvor fakta kan neglisjeres.

Kasperson og Kasperson definerer risiko som et begrep som både forklares gjennom trusler mennesker står ovenfor og delvis gjennom sosial erfaring og sosial prosessering av risiko signaler. I oppgaven benyttes denne definisjonen av risiko: «*Risk, in this view, is, in part biophysical threats of harm to people and, in part, a product of social*

experience and the social processing of risk signals» (Kasperson og Kasperson, 2005:225, vol. II).

2.4 Risikopersepsjon

Menneskers subjektive oppfatning av risiko, også kjent som- og heretter i oppgaven omtalt som risikopersepsjon, er den intuitive oppfattelsen mennesket har til risiko. Denne oppfattelsen varierer utfra menneskets erfaring. Altså varierer det gjerne fra lekmann til ekspert (Eid og Johnsen, 2012). «*Risikopersepsjon handler om hvordan folk flest forstår, opplever og håndterer risiko og farer»* (Aven et al., 2004:40). En generell ressurs som støtter kognitive funksjoner som persepsjon, er oppmerksomhet. Dette er en viktig egenskap for læring og tilpasning til omgivelsene. Delt oppmerksomhet er en type oppmerksomhet som innebærer at et individ må løse to eller flere oppgaver samtidig. Under slike situasjoner kan feil oppstå dersom man ikke har automatiserte responser og handlingsmønstre slik at oppmerksomheten rettes mot den nye situasjonen som oppstår (Flin, O`Connor og Crichton, 2008).

Mangelfull situasjonsbevissthet kan medføre feilbeslutning, og en rekke forskere poengterer at økt situasjonsbevissthet bidrar til bedre kvalitet på beslutningstakingen (Eid og Johnsen, 2006).

2.5 The Social Amplification of Risk

The Social Amplification of Risk er et konseptuelt rammeverk som ble utviklet gjennom fem ulike publikasjoner av blant annet teoretikere som Renn, Kasperson, Burns og Slovic på 1980- og 1990-tallet. Tanken bak utviklingen er en tilnærming som forsøker å knytte forskning på risikopersepsjon og risikokommunikasjon samt ulike teoretiske perspektiver ved risiko sammen, og skape et mer integrert rammeverk. Dette for å forklare funn fra diverse studier som medieforskning og ulike tilnærminger til risiko (Kasperson, Pidgeon og Slovic, 2003). Begrepet defineres som:

“The social structures and processes of risk experience, the resulting repercussions on individual and group perceptions, and the effects of these responses on community, society and economy compose a general phenomenon that we term the social amplification of risk” (Kasperson og Kasperson, 2005a: 101).

Risikofylte hendelser interagerer med ulike prosesser, som enten kan øke eller dempe persepsjoner angående risiko og kan forme institusjoner, grupper og individers risikoatferd. Forsterkning i form av økning eller demping av individer eller gruppers persepsjon forekommer i to trinn, hvor det første trinnet er overføring av informasjon om risikoen og det andre trinnet er samfunnets responsmekanismer (Kasperson og Kasperson, 2005a).

Karakteristikker av risikoen, eller aspekter av tilknyttede fremstillinger tolkes på bakgrunn av persepsjon og mentale skjemaer. Persepsjonen av risikoens art kan forsterkes eller dempes gjennom et sett av psykologiske, sosiale, institusjonelle eller kulturelle prosesser som samspiller med risikosignaler som bilder, signaler og symboler. Risikosignaler filtreres gjennom ulike sosiale og individuelle stasjoner, såkalte forsterkningsstasjoner. Media, individer, grupper eller institusjoner er eksempler på forsterkningsstasjoner. Forsterkningsstasjonene samler, tolker og kommuniserer informasjon om risiko med hverandre, samt gjennom atferdsmessig respons (Kasperson og Kasperson, 2005a).

Tolkningene legger grunnlaget for hvordan signaler oppfattes, selekteres og forklares. En gruppe individer, som eksempelvis et samfunn eller en organisasjons persepsjon på risiko kan være annerledes enn eksperterers persepsjon og bli en bekymring. Dermed forsterkes persepsjon av risiko. Risikoen kan også oppfattes som mindre betydelig enn eksperter vurderer den som (Kasperson, Pidgeon og Slovic, 2003).

Dempede risikoer kan være lite synlige og liten bekymringsgrad blant aktørene og påvirkningene begrenses til dem som er direkte påvirket. Økte risikooppfatninger på risikoer kan strekke seg forbi personer og institusjoner som umiddelbart påvirkes, til å ha påvirkning på fjerntliggende aktører. Disse konsekvensene kan skape et behov for videre institusjonelle responser og beskyttende handlinger. Demping av risikooppfatning kan derimot hindre beskyttende handlinger (Kasperson og Kasperson, 2005b).

Sosiale interaksjoner kan påvirke risikoatferd, som igjen kan skape ringvirkninger i form av sekundære og tertiære konsekvenser som strekker seg forbi mennesker som blir direkte påvirket av hendelsen. Sekundære påvirkninger er eksempelvis langvarige offentlige persepsjoner og handlinger samt endring i risikoovervåking og –regulering. Sekundære påvirkninger oppfattes av sosiale grupper og individer slik at ytterligere

forsterkning eller demping kan oppstå, og skape videre påvirkning. Videre påvirkning kan forekomme i form av tapt tillit til institusjoner og påvirkning på tidligere urelaterte institusjoner (Kasperson og Kasperson, 2005a).

Konsekvensene, eller ringvirkningene, kan i tillegg til sosiale og politiske påvirkninger også øke eller dempe tiltak for risikoreduksjon. Ringvirkningene viser hvordan påvirkninger som assosieres med sosial forsterkning av risiko spres utover, fra mindre grupper til en hel organisasjon og i ekstreme tilfeller, andre deler av en industri og i form av både tidsmessig og geografisk spredning (Kasperson og Kasperson, 2005a).

Sosiale grupper og individer prosesserer informasjonen, vurderer alvorlighetsgrad, og kan engasjere seg i risikorelatert oppførsel. Noen kan erfare at deres tidligere oppfatning endres eller tilegne seg mer kunnskap. Dette kan motivere til handling. Andre kan danne nye tolkninger, som sendes til deres originale kilder eller andre interesserte parter. Andre kan derimot oppfatte at den nye informasjonen er i samsvar med sin allerede etablerte oppfatning (Kasperson og Kasperson, 2005b).

Begrepet *social amplification* er dynamisk, da det tar kontinuerlig læring og sosiale interaksjoner i betraktning da dette er resultatet av sosial erfaring med risiko (Kasperson og Kasperson, 2005a).

Videre i oppgaven vil *the Social Amplification of Risk* knyttes opp mot innsamlet empiri for å belyse hvordan sosial forsterkning kan øke eller dempe oppfattelse av risiko, samt hvilke uventede konsekvenser direktevarsling kan medføre og hvorfor tjenesten tilbys.

3.0 Metode

Metode er et redskap for å samle inn data (Dalland, 2012), og kjennetegnes ved grundighet, systematikk og åpenhet (Johannessen, Tufte og Christoffersen, 2010). Redskapet redegjør for, samt begrunner de valg vi har benyttet oss av i forskningsprosessen.

3.1 Forskningsdesign og – strategi

«Et design eller forskningsopplegg er en grov skisse til hvordan en konkret undersøkelse skal utformes» (Ringdal, 2009:22). I startfasen av arbeidet med oppgaven, kontaktet vi en brannstasjon fordi vi var interessert i problematikk rundt brann- og redning. På bakgrunn av dette fikk vi en ekstern veileder fra brannstasjonen og han

informerte om noen utfordringer rundt tjenesten direktevarsling. Dette førte til at vi valgte å se nærmere på direktevarsling.

Blant annet på grunn av at det er lite forskning og informasjon om fenomenet direktevarsling, falt valget på case-studie. Dette for å få en dypere forståelse av temaet. Ved denne typen forskningsdesign behandles mye informasjon angående få cases (Thagaard, 2009). I følge Yin (2014) er case-studier velegnet for å bidra til å forstå komplekse sosiale fenomen siden det gir en mulighet til helhetlig tilnærming i stedet for eksempelvis å se på enkeltfaktorer. En begrensning ved case-studier er at man ikke kan generalisere på bakgrunn av en case, men det er heller ikke vår hensikt å gjøre en empirisk generalisering. Det kan likevel tenkes at våre funn kan bidra til en analytisk generalisering når de behandles i forhold til utvalgt teori. En analytisk generalisering kan ifølge Yin (2014) være at oppgaven kan bidra til ny forståelse på et høyere konseptuelt nivå.

Det kan likevel være vanskelig å forsvare funn fra en enkel case. Yin (2014) peker på at dersom man har et to-case design hvor funnene er samsvarende, så vil studiens funn kunne styrkes. På bakgrunn av det har vi valgt to-case design. Vi har valgt ut to brannstasjoner, en i Nord-Norge og en i Sør-Norge, som er omtrentlig like store. En av brannstasjonene er med i et interkommunalt selskap (IKS).

Den analytiske tilnærmingen i denne oppgaven innebærer at valg av teorier avgjøres på grunnlag av innsamlet empiri. På bakgrunn av lite forskning rundt direktevarsling fra før, fant vi dette som en passende fremgangsmåte. Det var ønskelig å skaffe informasjon om informantenes egne opplevelser og erfaringer, og i ettertid finne teorier som kunne være med på å forklare og belyse problemstillingen.

I denne oppgaven ble det benyttet en kvalitativ forskningsstrategi for datainnsamling, noe som innebærer å gå i dybden på et tema med fokus på nærhet til informanter (Ringdal, 2009). Vi valgte å bruke intervju som metode. Av praktiske grunner ble intervjuene gjennomført på informantenes respektive arbeidsplass. Det ble besluttet å bruke semi-strukturert intervjuguide slik at vi fikk en mulighet til å stille oppfølgingsspørsmål og avdekke nyanseforskjeller. På bakgrunn av dette, og ved hjelp av informasjon fra vår eksterne veileder, utviklet vi en semi-strukturert intervjuguide. Ved et kvalitativt intervju kan det forekomme at temaer tas opp som ikke har blitt tatt i betraktning under utforming av intervjuguiden (Tjora, 2012).

3.2 Innsamling av data

Primærdata er den informasjon som vi selv samler inn, og skal benyttes i oppgaven. Intervjuene ble gjennomført som gruppeintervjuer med flere informanter fra ulike nivåer innenfor organisasjonen. Denne formen for datainnsamling ble valgt i forsøket på å skape en god samtale mellom både informanter og intervjuere, men også informantene seg imellom. Samtidig kan gruppeintervju, i motsetning til en-til-en intervju, bidra til å øke forståelsen for situasjonen intervjupersonene befinner seg i (Dalland, 2012). Av praktiske årsaker som tidsbesparing og det faktum at informantene kunne måtte forlate intervjuet på kort varsel ved en eventuell utrykning, falt valget på denne intervjuformen naturlig. Johannessen, Tufte og Christoffersen (2010:136) viser til at:

«Det er ikke uvanlig at forskere tar for gitt at de skal benytte kvalitative intervjuer, og unnlater å bruke tid på å finne ut hvorfor de bør bruke intervjuer, hva de forventer av intervjuene, og om andre metoder kan være mer hensiktsmessig eller gi nyttig tilleggsinformasjon».

Gruppeintervju innebærer at deltakerne har et felles grunnlag for å kunne diskutere (Thagaard, 2011). Metodene for innhenting av informasjon kategoriseres i hvilken grad av nærhet det eksisterer mellom informant og forsker (lav, middels, høy), og hvor standardisert metoden er (høy/lav). (Ringdal, 2009). Besøksintervju ble benyttet. Dette kan gi en stor grad av nærhet og lav grad av standardisering. *«Jo lavere standardisering, jo mer fleksibel kan intervjueren være»* (Ringdal, 2009: 103). Dette ble benyttet for å få dypere innsikt i informantenes svar og forklare uklareheter. En utfordring med lav grad av standardisering er muligheten for forekomst av tilfeldige målefeil, og kan påvirke dataens pålitelighet (Ringdal, 2009).

Gruppeintervju viste seg å være passende på bakgrunn av muligheten for å utforske hvorfor brannmennene tenker og mener som de gjør angående direktevarsling. Hvor det i enkeltintervjuer kommer frem dyptgående informasjon omhandlende hva hver enkelt informant føler og mener, vil gruppeintervju kunne gi mulighet for diskusjon. I tillegg vil denne type intervju også kunne avdekke brannmennes forskjeller og likheter med tanke på erfaringer, fortolkninger og synspunkter innen gitt tema, eller forståelse av terminologi og hverdag (Johannessen, Tufte og Christoffersen, 2010).

I etterkant av gruppeintervjuet ble informantene forespurt om de kunne være tilgjengelige til telefonintervju dersom oppfølgingsspørsmål skulle oppstå. Ved forberedelsene til det andre gruppeintervjuet, ble det tatt utgangspunkt i erfaringene fra det første intervjuet, og intervjuguiden ble modifisert.

Intervjuer er ifølge Johannessen, Tufte og Christoffersen (2010) den mest benyttede metode for innsamling av empirisk data i kvalitative undersøkelser. Det kvalitative intervjuet er lagt opp på en måte slik at informantene vil føle seg komfortable ved at metoden er fleksibel, og dermed passer ved en rekke anledninger. Graden av informantenes komfort vil selvfølgelig variere utfra spørsmålene som blir stilt av forskeren. Det ble forsøkt å få i gang en samtale som både er komfortabel for informantene og som dekket den faglige informasjonen som var ønskelig å innhente for oppgaven. Det kvalitative intervju er, ifølge Johannessen, Tufte og Christoffersen (2010), oppsatt mer lignende en dialog i motsetning til rene spørsmål og svar.

Vanskelige og sensitive tema vil kunne gi utslag på informantenes komfort (Johannessen, Tufte og Christoffersen, 2010). Vi ser ikke på oppgavens tema som hverken sensitivt eller vanskelig, men ønsket allikevel at informantene skulle være så komfortable som mulig under samtalen. Gruppeintervju med løs struktur gir mulighet for åpen samtale mellom informanter. Dette medførte at informasjon angående direktevarsling som ikke ble tenkt på under utformingen av intervjuguide kom frem. Johannessen, Tufte og Christoffersen (2010), viser til at når informanter får snakke fritt, er det enklere for dem å diskutere temaer de er opptatte av, noe som igjen skaper bedre samtale enn om forskeren skulle forsøkt å holde en samtale gående med en informant av gangen.

Vi har også benyttet oss av dokumentanalyse i denne studien. Dette kan karakteriseres som sekundærdata. «*Sekundærdata kan være alt fra graffiti og tagging, via ulike typer dokumenter til statistikk fra SSB og forskningsdata*» (Ringdal, 2009:98). I denne oppgaven har vi benyttet oss av bøker, offentlige rapporter, lovverk og tilhørende veiledere, nettsider fra brann- og redningsmiljøet i Norge samt nyhetsartikler.

Utvelgelsen av informanter foregikk ved at 110-sentraler og brannstasjoner i Norge ble kontaktet via e-post. I e-posten var det vedlagt en forespørsel angående deltakelse som informant til denne oppgaven. En oversikt over oppgavens formål og tema ble også redegjort for i e-posten. Oversikt over potensielle kontaktpersoner ved Norges 110-

sentraler ble gitt fra ekstern veileder. Av de som responderte på e-post kom det en forespørsel angående mulighet for telefonintervju. Vi foreslo at vi heller kunne reise til denne brannstasjonen for å gjøre intervju. Dette stilte vedkommende seg positiv til, og tok deretter på vår anmodning kontakt med flere potensielle informanter på den aktuelle brannstasjon. Vedkommende hjalp oss med utvelgelse av informanter på bakgrunn av våre ønsker om å intervju informanter ved ulike avdelinger. På denne måten ble det, på bakgrunn av våre kriterier, flere informanter med ulike stillinger involvert. Dette gjorde at vi fikk en god spredning både i forhold til erfaring, alder og synspunkter tilknyttet tema.

Tabell 1: Oversikt over informanter fra tre avdelinger: beredskapsavdeling, forebyggende avdeling samt 110-sentral. Tabellen viser en oversikt over samtlige informanter fra begge stasjonene.

Informantnummer	Avdeling
Informant 1	Beredskapsavdeling
Informant 2	Beredskapsavdeling
Informant 3	Beredskapsavdeling
Informant 4	Forebyggende avdeling
Informant 5	Forebyggende avdeling
Informant 6	110-sentralen
Informant 7	110-sentralen

I forkant av det første intervjuet valgte vi ut en av oss selv som ordstyrer. Det ble ansett som nødvendig at ordstyrer til tider avbrøt diskusjoner. Dette begrunnes med at samspillet mellom informanter seg imellom, samt forskere og informanter kan medføre at ordstyrer mister kontroll over forløpet og et kaotisk preg kan oppstå (Kvale og Brinkmann, 2009). Avbrytelsene ble etter vår oppfattelse ikke sett på som en negativ hendelse av intervjuerne, da samtalen straks ble gjenopptatt.

I og med at improvisasjon er mulig for forskeren i det kvalitative intervjuet, vil dette også stille større krav til intervjuer i intervjusituasjonen. Dette fordi det ikke er målinger som er fokus i det lavt standardiserte intervju. På det første intervjuet var vi tre av fire

gruppemedlemmer til stede. De av oss som ikke opptrådte som ordstyrer hadde som oppgave å notere, samt utforme oppfølgingsspørsmål til informantene om nødvendig.

På det andre intervjuet var vi alle fire til stede. I likhet med det første intervjuet, ble en av oss tildelt rollen som ordstyrer. Fordelen med tre ytterligere medlemmer til stede er at det hjelper med å holde i gang samtalen. Ulempen er derimot at det kan virke overveldende for informantene, men vi opplevde ikke at dette var tilfelle. Intervjuet trenger heller ikke nødvendigvis planlegges like nøye som et høyt standardisert intervju må, men nøye planlegging kreves fremdeles (Ringdal, 2009).

Det semi-strukturerte intervjuet kan gjennomføres med utgangspunkt i en intervjuguide og dette ble benyttet i begge intervjuene. Selv om intervjuguiden ble brukt, så ble rekkefølgen på spørsmålene variert for å tilpasse samtalen. I følge Johannessen, Tufte og Christoffersen (2010) kan spørsmålene og temaene i intervjuguiden veksles mellom, og intervjuer kan selv velge rekkefølge, om det skal stilles oppfølgingsspørsmål, og bevege seg som vedkommende i intervjuguiden. Alle intervjusituasjoner er forskjellige, og en viss struktur er dermed en fordel når det er flere som intervjues. Dette medfører at informantene blir stilt de samme spørsmål og forteller om samme tema. Rekkefølge på spørsmål, svar, oppfølgingsspørsmål og tema blir ikke nødvendigvis identisk, men intervjuer benytter intervjuguiden som hjelpemiddel for å få besvart problemstillingene som ønskes belyst. Informanter har også mulighet til å tilføre nye temaer de mener kan være relevante.

Intervjuguiden som forskeren benytter seg av, er gjerne oppbygd med generelle tema som intervjuer ønsker å få besvart av informant. Intervjuguiden kan også bestå av underpunkter og spørsmål til disse som forskeren kan benytte seg av for å få mer dyptgående informasjon. På denne måten kan det være enklere for forskerne å holde samtalen i gang om den skulle stoppe opp, og ved uklare eller tvetydige svar vil forskerne ha mulighet til å be informant utgreie om i større grad (Johannessen et al. 2010). «*Delvis strukturerte intervjuer kan gi en god balanse mellom standardisering og fleksibilitet*» (Johannessen et al. 2010: 139).

Det ble innledningsvis oppfordret fra vår side om å gi utfyllende svar samt ha en åpen dialog. Informantene ble videre informert om muligheten til å tilføre ytterligere tema til svarene om de følte dette skulle være ønskelig. I gjennomføringen av intervjuene stilte ordstyrer først spørsmål til informantene. I etterkant av svarene ble noen

oppfølgingsspørsmål stilt, da dette ble ansett som nødvendig fra vår side for å belyse informantenes svar ytterligere. Kvale og Brinkmann (2009) forklarer at i det kvalitative intervjuet vil forskeren/intervjueren stille spørsmål til informanten, og oppfordre til mest mulig utfyllende svar. Videre vil intervjuer stille informantene oppfølgingsspørsmål for å kunne belyse tema ytterligere, og få en mer dyptgående forståelse. Dette resulterer i at informant og intervjuer ikke fremstår som likestilte i intervjusituasjonen, da det er intervjuer som gjennom spørsmål og kontroll styrer intervjusituasjonen.

3.3 Etikk

Det er viktig at det oppstår tillit fra intervjuobjektene, personvern sikres samt at resultatene fra forskningen er troverdige. Ifølge (Dalland 2012) er det også viktig at informanter føler seg ivaretatt av forskerne. I forskningen er forskningsetikk integrert i alle ledd, fra planlegging til den endelige rapporteringen. (Dalland 2012).

«Forskningens mål om å vinne ny kunnskap og innsikt må heller ikke skje på bekostning av enkeltpersoners integritet og velferd» (Dalland 2012:96). Lydopptaker ble benyttet under gjennomføring av gruppeintervjuet. Sensitive opplysninger som navn, stilling og alder ble ikke spilt inn av hensyn til informantens rett til anonymitet. Av hensyn til anonymisering ble også stedsnavn anonymisert i transkriberingen av intervjuet.

Konfidensialitet i forskning handler om at identiteten til informantene ikke skal kunne gjenkjennes i datamaterialet (Kvale og Brinkmann, 2009). Konfidensialitet kan by på utfordring på bakgrunn av at deltaker skal beskyttes ved anonymitet, men samtidig gi forskere muligheter til å tolke informasjon fritt uten at motsigelser oppstår (Kvale og Brinkmann, 2009). Ved å delta i forskningen er forskeren ansvarlig for å overveie konsekvenser for deltaker samt gruppen vedkommende representerer. Her burde potensielle fordeler overgå potensielle ulemper. Forskere må alltid være klar over at deltagere kan angre på informasjon de har gitt i etterkant av studie (Kvale og Brinkmann, 2009).

I forkant av intervjuene sendte vi informantene et informasjonsskriv om konfidensialitet, hva det innebærer å delta som informant, samt om retten til å kunne trekke seg. Kvale og Brinkmann (2009) viser til at informert samtykke innebærer at informant frivillig deltar i forskningen. Informasjon må gis til vedkommende for at de skal avgjøre om de vil delta, samt opplysninger om at de har rett til å trekke seg når som

helst uten konsekvenser. Informasjonen bør tydeliggjøre forskningens overordnede formål. I etterkant av intervjuene ble informantene gitt innsyn i deler av oppgaven. *«Forskningsintervjuet byr på etiske dilemmaer. Kunnskapen som hentes fra intervjuet avhenger av relasjonene mellom intervjuer og intervjuobjekt. Det er viktig å skape en fortrolig sfære, hvor intervjuobjektet føler at vedkommende fritt kan uttrykke seg»* (Kvale og Brinkmann, 2009:35).

3.4 Gyldighet og pålitelighet

I forskning benytter man seg av validitet, også kalt gyldighet, for å se om informasjonen man samler inn, faktisk er informasjonen man er ute etter. *«Validitet: går på om man faktisk måler det en vil måle»* (Ringdal, 2009:90). I og med at denne oppgaven er kvalitativ, vil en måling av validitet være en utfordring. På bakgrunn av dette, velger vi å benytte begrepet gyldighet. Ifølge Tjora (2012) knyttes gyldighet til om svarene man finner, faktisk er svar på de spørsmål man stiller. *«(...) gyldighet handler om en logisk sammenheng mellom prosjektets utforming og funn og de spørsmål man søker å finne svar på.»* (Tjora 2012:202). Thagaard (2009) viser til begrepet gjennomsiktighet for å øke gyldighet og forskning. Det går ut på at *«forskeren tydeliggjør grunnlaget for fortolkninger ved å redegjøre for hvordan analysen gir grunnlag for de konklusjoner hun eller han kommer frem til»* (Thagaard, 2009:201). Det er altså viktig at det på en tilstrekkelig måte begrunnes hvordan, og hvorfor oppgavens konklusjoner ble til.

Vi utførte en kritisk gjennomgang av analyseprosessen sammen som gruppe. På denne måten kan alternativer til forklaringene forskeren kommer frem til ha relevans for hvordan innsamlet data blir forstått. Egne tolkninger kan dermed forsterkes eller svekkes utfra om funnene i alternative fortolkninger er mer eller mindre relevante. (Thagaard, 2009).

Normalt blir begrepet reliabilitet tatt i bruk når man snakker om resultatets pålitelighet. *«Det normale kriteriet på reliabilitet er at resultatene kan reproduseres og gjentas, men dette er ikke i samsvar med logikken i kvalitativ intervjuing»* (Postholm, 2005:169). Da vi er klar over at informanter og intervjuere er avhengige av hverandre, og på denne måten at alle intervjusituasjoner er unike, anses dette som en utfordring for oppgavens pålitelighet. På bakgrunn av oppgavens gjennomsiktighet, anser vi at dette kan ha bidratt til å styrke oppgavens pålitelighet. Under forberedelsene til gruppeintervjuet ble det også lagt vekt på å utforme spørsmål som ikke var ledende.

Da vi er fire om å skrive oppgaven, anser vi at dette kan ha positiv innvirkning på oppgavens reliabilitet. Gjennom diskusjon av våre subjektive tolkninger tilknyttet funn settes våre meninger opp mot hverandre. Dermed kan individuelle feiltolkninger unngås eller reduseres. Thagaard (2009) nevner at flere forskere på denne måten, gjennom deltakelse i forskningsprosessen kan styrke oppgavens reliabilitet.

Det ble gjort forsøk for å utføre begge gruppeintervjuene på likest mulig måte. Begge ble utført på informantenes arbeidsplass og samme avdelinger i begge organisasjonene ble representert, herunder beredskapsavdeling, forebyggende avdeling og 110-sentral.

4.0 Empiri

Hovedvekten av vår empiri har blitt innsamlet gjennom intervju, men vi har imidlertid også foretatt tekstanalyse for å innsamle informasjon angående oppgavens tema. Før presentasjon av intervjuene, blir en kort gjennomgang av tekstanalysen presentert. Dette på bakgrunn av at det inngår informasjon her som vil gi bedre forståelse for intervjuene.

4.1 Tekstanalyse

Ved noen bygninger og områder foreligger det en større risiko for brann og/eller tap av mange liv. Slike objekter krever dermed økt tilsyn fra kommunene, og kalles særskilte brannobjekter (DSB, 2011). Dette kan eksempelvis være hoteller, sykehjem og institusjoner. På DSBs nettsider blir særskilte brannobjekter definert som: *“Et særskilt brannobjekt er normalt et byggverk eller virksomhet m.m. som lokal brannmyndighet har vedtatt har stor risiko”* (DSB, 2011).

Brann- og eksplosjonsvernloven av 2002, §13. pålegger kommunene å identifisere, registrere og føre tilsyn av særskilte brannobjekter for å påse at de er tilstrekkelig sikret mot brann. Veiledning til forskrift om organisering og dimensjonering av brannvesen som ble utgitt av DSB i 2003, anbefaler at særskilte brannobjekter med automatisk brannalarmanlegg og slokkeanlegg bør være direkte tilkoblet til en nødalarmeringssentral (DSB, 2003).

DSB kommer med videre anbefaling om at objekter med automatiske alarmanlegg, som er tilknyttet direkte til nødalarmsentralene alltid burde ha rutiner og personell som kan

foreta en telefonoppringning til nødalarmsentralene. I følge DSB (2003) er dette viktig for å skape større sikkerhet og bedre flyt av tilleggsinformasjon til brannvesenet.

Brannvesenet er ikke lovpålagt å ha direktevarsling til alle særskilte brannobjekter, men kommunen kan kreve at brannalarmanlegg skal knyttes til et vaktelskaps alarmsentral eller direkte til en 110-sentral (Forskrift om brannforebyggende tiltak og tilsyn av 2002, §4-1).

Enhver norsk kommune er i henhold til brann- og eksplosjonsvernloven av 2002, § 9, pålagt «(...) etablering og drift av et brannvesen som kan ivareta forebyggende og beredskapsmessige oppgaver etter loven på en effektiv og sikker måte». Videre har brannvesenet åtte pålagte oppgaver, men kommunen kan beslutte å tillegge brannvesenet ytterligere oppgaver. Disse oppgavene må derimot ikke gå ut over brannvesenets lovpålagte oppgaver, jfr. brann- og eksplosjonsvernloven § 11.

Som nevnt innledningsvis i oppgaven, skiller DSB mellom tilleggstjenester og lovpålagte tjenester ved brannvesenets muligheter for å ta betalt for dem. Det er opp til kommunene selv å bestemme hvordan tilleggstjenester blir håndtert, så lenge dette er innenfor lovverkets rammer (DSB, 2013).

Stortingsmelding nr. 35 fra 2008-2009 omhandler brannsikkerhet som blant annet inkluderer forebygging og brannvesenets redningsoppgaver.

Brannvesenets oppgaver inkluderer å bidra til god brannsikkerhet, håndtere branner og andre ulykker på en god måte, uansett når en uønsket hendelse kan oppstå. Disse oppgavene kan endres på bakgrunn av befolkningens forventninger til sikkerhet og beredskap, samt endringer i risiko og sårbarhet. Dimensjonering og organisering av brannvesenet er svært viktig for at brannvesenets arbeid skal få best mulig effekt (St. meld. Nr. 35, 2009).

Tilsyn med særskilte objekter har vært en svært viktig oppgave for brannvesenet, for å fremme brannsikkerhet i objekter og bygninger hvor brann kan føre til store tap av liv. Godt tilsyn av disse objektene har i de siste årene ført til at det ikke har forekommet store tap av liv. Slike objekter kan eksempelvis være institusjoner og hoteller. Det har derimot vært branner med tap av liv i andre objekter enn de særskilte, står det i stortingsmeldingen. Det er ønskelig med større fokus på brannsikkerhet i objekter som eldreboliger, hvor en brann kan medføre store tap av liv (St. meld. Nr. 35, 2009).

Flere andre hendelser har også vist at brannvesenet har et forbedringspotensial i håndtering av større hendelser, hvor større mengde ressurser kan behøves. Brannvesenet kan bli styrket gjennom et interkommunalt samarbeid. Et interkommunalt samarbeid kan føre til tilgang på flere ressurser som kan styrke beredskapsvevnen, og forebyggende arbeid hos brannvesenet. Antall interkommunale samarbeid har økt i de siste årene, men videre utvikling av regionalt samarbeid er ønskelig (St. meld. Nr. 35, 2009).

Antall alarmanlegg i private boliger har økt i de senere årene. Anleggene har blitt mer tilgjengelig og disse anleggene er vanligvis tilkoblet et vaktsselskaps alarmsentral. Flere vaktsselskaper tilbyr denne tjenesten og ved mottak av disse alarmene fra sine kunder, ringer brannvesenet, og melder om en utløst alarm. Det har ført til et høyt antall unødige alarmer, da over 90 prosent av disse alarmene er unødige. Private boliger er påkrevd å ha en røykvarsler i boligen som kan høres på alle soverom. Dette er tiltaket som skal sikre tidlig lokal varsling og tid for beboere å evakuere boligen. Installasjon og tilknytning av automatiske brannalarmanlegg til et vaktsselskap er frivillig i private boliger (St. meld. Nr. 35, 2009).

Innringer fra vaktsselskapene til brannvesenet om uverifiserte utløste alarmer kan ses på som at vaktsselskapene prøver å flytte ansvaret i forbindelse med utrykning på brannvesenet. Det er derimot umulig for brannvesenet å bedømme om alarmen er reell uten å iverksette en utrykning. Dersom dette blir vanlig praksis for vaktsselskapene, kan det medføre et høyt antall unødvendige utrykninger som binder opp beredskapen hos brannvesenet (St. meld. Nr. 35, 2009).

4.2 Intervju

Da vi satt igjen med stor mengde data etter intervjuene både i Sør- og Nord-Norge, vil det i denne oppgaven kun presenteres funn som besvarer oppgavens problemstilling og forskningsspørsmål.

4.2.1 Regulering av direktevarsling

Hvilke bygninger som skal tilknyttes brannvesenets nødalarmeringssentral reguleres utfra plan- og bygningsloven med forskrifter. Det reguleres om objektene skal tilknyttes brannvesenets alarmsentral eller vaktsselskaper, og kommunene kan også pålegge objekter å være direkte tilknyttet brannvesenet om dette sees som hensiktsmessig.

Private boliger får ikke muligheten til å kobles direkte opp mot 110-sentralene med direktevarsling. Disse tilbys direktevarsling av private vaktsselskaper. Sameierboliger kan, på den annen side, kobles direkte opp til brannvesenets alarmsentral. Disse sameierobjektene blir regnet som en kunde, uansett antall leiligheter.

Det forekommer, ifølge informantene i Sør-Norge, avslag på forespørsel om direktevarsling fra potensielle kunder. Dette enten på bakgrunn av at kundene ikke tilhører et vaktsselskap med avtale til brannvesenet, eller at den geografiske beliggenheten til disse kundene gjør det tidkrevende og kostbart for brannmannskapene å nå frem. Informantene i Sør-Norge forteller at det i første omgang er livreddende innsats som gjelder, miljø og materielle verdier kommer senere på prioriteringslisten. Når det tar for lang tid å ankomme objektet hvor alarmen har gått vil poenget med tidlig varsling være borte, da det ikke lenger vil innebære livreddende innsats. *«(...) plasser der det for eksempel på grunn av avstand der vi ikke har direktealarmer, der er jo på en måte litt av hensikten med det borte. Det er ikke livreddende innsats lenger (...)*» (Informant 1).

4.2.2 Generelt om brannmenns syn på direktevarsling

Mange kunder tilknyttet direktevarsling fører til mange alarmer og mange utrykninger. Informantene påpekte også at en stor andel av alarmene som kommer inn, og utrykningene som medfølger, viser seg å være unødige. Under intervjuene med begge brannstasjonene kom det likevel frem at informantene ser på direktevarsling som en nødvendighet. Det gir en tidlig varsling på hendelser, som igjen resulterer i tidlig utrykning fra brannstasjonene, slik informant 7 her påpeker:

«Jeg var litt nølende til å svare her, men det er klart at en del objekter er helt nødvendig at det er direktevarsling. Absolutt nødvendig og selv om vi på nitti prosent kjører bomtur, så er det ... Det er nok verdt det og så viktig at vi gjør det i alle fall» (Informant 7).

Det påpekes også fra begge gruppene med informanter at selv om de anser behovet for direktevarsling som nødvendig, er det ikke alle typer bygg som trenger det. *«Ja, det er sikkert noen plasser som strengt tatt hadde klart seg uten direktevarsling. Det er jo plasser det behøves»* (Informant 4). Under en reell hendelse, resulterer direktevarsling i rask håndtering av hendelsen. Dette har medført at liv har blitt reddet. Det ble forklart

av informantene at for institusjonsbygg, slik som sykehjem, rus- og psykiatriboliger, samt hoteller er direktevarsling en viktig forutsetning for å redde liv. Dette fordi det her ofte er personer med behov for ekstern assistanse for å komme seg ut av bygget om brann skulle oppstå.

Objekter som kommunale boliger uten døgnbemanning faktureres ikke ved unødige alarmer av brannstasjonen i Sør-Norge. Disse alarmene blir ansett som brannhindrende tiltak, da personer som bor i disse boligene gjerne ikke er i stand til å kontakte brannvesenet dersom det skulle utløses en alarm. I disse tilfellene har brannvesenet informert om at kommunen årlig må betale en abonnementsavgift. Brannvesenet ønsker helst ikke å ta gebyrer for unødvendig utrykning på slike objekter, da de ikke ønsker at kommunen vil vegre seg fra å ha alarmer på enkelte steder på bakgrunn av høye gebyrer.

Da informantene gikk over til å snakke om private boliger virket det til å bli mer komplisert. I private boliger er det primærvarslingen lokalt i bygget, eksempelvis brannvarsler som utløses, som skal varsle beboerne. Det er denne som skal redde liv påpeker informant 4. Antallet alarmer via direktevarsling fra private boliger har medført et frustrasjonsmoment hos beredskapsmannskapene da antall utrykninger til disse er høyt. *«Det er nok en del av utrykningsmannskapene som har hatt litt negativt syn på direktevarsling. De får det jo om igjen, og om igjen (...)*» (Informant 1). Informantene fra Nord-Norge stilte seg i særlig grad spørrende til private boligens behov for direktevarsling. Det medfører en stor del kjøring for brannvesenet i Nord-Norge.

4.2.3 Forstyrrelser av daglig drift

Unødige alarmer fører til diverse forstyrrelser i daglig drift. Det forekommer avbrudd i øvelser og gjøremål. Dette kan skape et irritasjonsmoment for mannskapene. Selv om unødige alarmer kan være forstyrrende for daglig drift, er alltid alarmene prioritert.

«Det skjer jo fra tid til annen at det blir avbrudd i øvelser og avbrudd i det vi holder på med, men altså, det er en del av beredskapen vår å rykke ut på det, og som sagt, altså vi vet jo egentlig ikke i utgangspunktet om dette er en reell brann» (Informant 1).

Informantene kunne også fortelle at en bekreftet brann vil alltid bli prioritert dersom flere alarmer er utløst samtidig. Under intervjuet med brannvesenet i Sør-Norge kom det

også frem at mange boligalarmer forårsakes av matlaging, og ofte i forbindelse med helger, mellom klokken 01.00 og 04.00 på natten. Når det gjelder bedrifter, er feil på anlegget den største årsaken til unødige alarmer og utrykninger.

Operatørene spiller en viktig rolle for og eventuelt kunne avkrefte de unødige alarmene før utrykningen forekommer. Både informantene i Sør- og Nord-Norge kunne nevne at operatørene på 110-sentralen alltid prøver å avklare om alarmen er unødig. De tar ofte kontakt eller blir oppringt av kundene for å avklare dette. Standard prosedyre for en operatør er å holde kunden på linjen, avklare kundens navn og få vedkommende til å sjekke stedet hvor alarmen har blitt utløst. Mange alarmer blir avklart på denne måten for å forhindre en unødvendig utrykning. Brannvesenet i Nord-Norge nevnte at operatørene på 110-sentralen prøver å spare mannskapene mest mulig fra unødvendig kjøring. Dette er ikke alltid mulig, eksempelvis dersom kunden ikke kan kontaktes eller om sentralen ikke har tilstrekkelig informasjon om alarmen.

Det ble nevnt at noen kunder er generelt flinke til å ta kontakt om en alarm har blitt utløst, mens andre er mindre flinke på dette. Brannvesenet i Sør-Norge kunne også fortelle at vedlikehold av anlegg kan variere fra kunde til kunde, avhengig av hvilken holdning de har til brannvernberedskap. *«Det er veldig variabelt. Noen er veldig flinke og har et veldig stort fokus på det, mens andre, altså de har ikke tanke for det i det hele tatt, for å si det sånn. Så det er liksom alle spektre, veldig store variabler der, altså»* (Informant 1).

Brannvesenet i Sør-Norge er en del av et interkommunalt selskap (IKS). Det er derimot ikke brannvesenet i Nord-Norge. Dette skaper noen forskjeller i hvordan den daglige driften utføres. Interkommunalt selskap åpner opp for muligheten til å delegerer en alarm videre til en annen stasjon eller innkalle flere mannskapsressurser for å ivareta beredskap.

Kundebasen til brannvesenet i Sør-Norge som er tilknyttet direktevarsling er i overkant av 2000 objekter. Dette gjelder brannalarmer for sameier og bedrifter. I tillegg er det omtrentlig 13 000 boligalarmer. Kundebasen til brannvesenet i Nord-Norge er mellom 600-700 objekter og består stort sett av næringsbygg, offentlige institusjoner, private bedrifter og sameieboliger.

Det kommer frem at direktevarsling påvirker daglig drift blant brannmannskapene i både Sør- og Nord-Norge. Brannvesenet i nord disponerer flere vaktlag som gjør det

enkler å utføre daglig drift og øvelser uten forstyrrelser. Brannvesenet i sør er som tidligere nevnt del av et IKS, som gir muligheten for å avlaste stasjoner med et høyt antall arbeidsoppgaver.

4.2.4 Økonomiske aspekter rundt direktevarsling

En av informantene fra Sør-Norge informerte om at tilbudet om direktevarsling årlig medfører en inntekt i millionklassen. Inntektene fra direktevarsling utgjør en hovedinntekt for brannvesenet, utenom de offentlige bidragene. Bortimot 25 prosent av brannvesenets inntekter kommer ikke fra det offentlige. Av disse 25 prosentene kommer omtrentlig 90 prosent fra direktevarsling, som utgjør mellom 15 til 20 millioner kroner. Ved at inntektene fra direktevarsling går til brannvesenet og ikke vakselskaper, går pengene tilbake til samfunnet.

Når det kommer til boliger som frivillig kjøper tjenesten, forklarte informant 6 at det foreligger en økonomisk motivasjon og at pengene går til oppgradering av utstyr for brannvesenet. Dersom tjenesten fjernes, kan det påvirke brannvesenets økonomi.

Dårligere økonomi kan medføre en reduksjon i mannskap og utstyr.

«Det er jo litt forretningsmessig og for brannvesenet. Vi tjener penger på det. Vi tjener mange millioner i året, brannvesenet, på dette her. Det er jo litt butikk også, det er ikke tvil om noe annet. Og de pengene går jo til å ha bedre utstyr, i alle fall ikke til lønn til meg» (Informant 6).

Selv om det foreligger en økonomisk motivator for tilbud av tjenesten er noen bygg, som tidligere nevnt, pålagt å ha direktevarsling til brannvesenet. Informantene fra brannvesenet i Nord-Norge kunne ikke fortelle om hvor mye eller hvordan inntektene fra direktevarsling fordeles. Den økonomiske siden av tjenesten er ifølge informantene ikke en motivator for tilbud av tjenesten og det ble påpekt gjennom intervjuet at det er ansatte ved andre avdelinger på stasjonen som har kontroll på det økonomiske aspektet.

4.2.5 Direktevarsling og vakselskaper

Private boliger har som nevnt ikke mulighet til å kjøpe tilleggstjenesten direktevarsling fra brannvesenet, med unntak av større sameierboliger. Private boliger og andre objekter kan være tilkoblet vakselskaper med direktevarsling. Vakselskapet kan igjen ha avtale med brannvesenet, som gjør vakselskapene til brannvesenets kunde. Dette har vist seg å være en salgsteknikk for vakselskapene, spesielt når brannalarmene kobles direkte til

brannvesenet. Det mest vanlige, ifølge informantene både i Nord- og Sør-Norge, er imidlertid at vaktsselskapene har egen alarmsentral som tar imot alarmene. Påfølgende en mottatt alarm hos vaktsselskapet så ringer de inn til 110-sentralen for å informere om at de har mottatt en brannalarm fra kunden. Vaktsselskapene ønsker gjerne at brannvesenet skal rykke ut og tjener dermed penger for en jobb brannvesenet må gjøre. Dersom det viser seg å være en unødig alarm, blir vaktsselskapet fakturert. Fakturaens beløp for unødvendige utrykninger er ifølge informantene en av årsakene til at vaktsselskapene kun ringer inn for å informere om at de har mottatt en alarm. Vaktsselskapet legger dermed ansvaret for avgjørelsen om utrykning på 110-sentralen da de ikke ønsker å betale gebyret om alarmen skulle vise seg å være unødig.

Informasjon innsamlet i intervjuet i Sør-Norge viser til at operatørene på 110-sentralen har som rutine å spørre innringer fra vaktsselskap om det er ønskelig at brannvesenet rykker ut. Informantene påpeker at brannvesenet ikke er pliktig til å rykke ut på slike informasjonsinnringninger fra vaktsselskapene. På nattestid er det 110-operatørens avgjørelse om det igangsettes en utrykning. Ved bekreftende tilbakemelding rykker brannvesenet ut.

Fra informantene i Nord-Norge kommer det frem at vaktsselskapene ringer inn til 110-sentralen for å informere om en alarm, samtidig som de sender ut en av sine egne vektere for å bekrefte eller avkrefte alarmen om brann. Når vaktsselskapene ringer inn for å informere om mottatt alarm til 110-sentralen, så stiller 110-operatøren spørsmål for å finne ut om vaktsselskapet ønsker at brannvesenet skal rykke ut. Denne samtalen blir tatt opp på bånd. Dersom vaktsselskapet svarer ja til utrykning og det viser seg å være unødig, vil vaktsselskapet bli fakturert. Informantene forteller at dagens ordning ikke er fullgod da det går mye tid til avklaring om utrykning og at alarmene går til vaktsselskapene, som deretter skal vurdere om brannvesenet skal varsles. «*Så egentlig så er det en, ja spør du meg, litt lureri, for det er en tidstyv, sant*» (Informant 3).

4.2.6 Kunders feilbruk og tekniske anlegg

Informantene fra Sør-Norge startet under intervjuet å diskutere seg imellom. Tema som ble tatt opp var deres frustrasjon angående hva de omtalte som feilbruk av kunden. Manglende opplæring og feil opptreden av kunde når alarmen går er gjengående tendenser som brannmennene opplever. Selv om noen kunder opptreer riktig, er det andre som er mindre flinke. Bygg evakueres ikke og det blir ikke undersøkt hvor i området

melderer er slått ut. Det er heller ikke alle kunder som vet hvordan de sjekker om det er en reell brann eller teknisk svikt. Dette resulterer i at de står og venter på at brannvesenet ankommer, i stedet for å finne feilen selv. Dette problemet ligger eksempelvis internt i bedrifter. Enhver bedrift skal ha brannvarsling, men grad av opplæring varierer.

Det kommer frem at brannvesenet i Sør-Norge har ankommet bedrifter hvor det har vært reell brann, men personene som befinner seg i bygningen har ikke evakuert, som resultat av mange tidligere unødige alarmer.

«Det har jeg og tatt opp med noen av bedriftene våre og, vi har hatt møter gjerne i ettertid, der det gjerne har vist seg å være en reell brann, og så går ikke folk ut nettopp fordi at det har vært ropt ulv, ulv for mange ganger, det er mye feil på anlegget som de har, og folk liksom «ja, dette er bare tull og tøys» og så er det plutselig en brann der, og så går folk og gjør sitt daglige virke» (Informant 1).

Gebyret som kunden mottar av brannvesenet ved en unødig alarm kan medføre en uønsket virkning. Virksomheter og bedrifter forsøker å unngå gebyret ved å kontakte brannvesenet og informere om at det ikke brenner, for så å sjekke hva som faktisk har hendt. Det kom også frem under intervjuet at kunder har feilinformert alarmsentraloperatører angående alarmer i boligblokker. Kunden tror at vedkommende har utløst alarmen ved matlaging, mens det faktisk brenner andre steder i blokken. Selv om dette ikke forekommer ofte, må operatørene være oppmerksomme på at dette kan skje.

Brannvesenet i Nord-Norge opplever også at noen bygningseiere har blitt mer opptatte av å unngå gebyrer fra brannvesenet. I følge informantene har enkelte kunder som har hatt mange unødige alarmer byttet ut sine røykdetektorer med varmedetektorer til tross for at brannvesenet forsøker å informere best mulig om hva som er rette måten å opptre på. Problemet med dette er at varmedetektorer utløses ved en høyere temperatur enn røykdetektorene. En informant uttrykte sin bekymring i forhold til mange unødige alarmer hos kunder. Dette kan føre til et større fokus hos kunden på å ha rutiner på avstilling av alarm heller enn å ha rutiner ved en reell alarm. Videre understreker informanten at dette ikke er et utbredt problem, men enkelttilfeller.

«Vi merker nok litt i forhold til tilsyn at vi hos noen bygningseiere så er det et veldig fokus på å unngå bøter i stedet for og på en måte kanskje fokusere på hva

som er problemstillingen i dette her. Det er også enkelte bygningseiere som går inn og, på en måte, begynner og bytter type detektorer og så videre. Selv om vi på en måte prøver å holde igjen og informere best mulig i forhold til hva som er rette måten å jobbe på. Men vi har jo sett at noen plasser så går mange inn og bytter ut røykdetektorer med varmedetektorer fordi at det er så mange unødige alarmer (...). Det har vært enkelttilfeller men det er ikke noen gjenganger eller noe sånt utbredt problem» (Informant 5).

Når det kommer til hovedårsaker til unødige alarmer, er det matlaging og dårlig vedlikehold som dominerer. *«Det er vel gjerne matlaging kombinasjon med gamle brannalarmanlegg. Det har blitt mye bedre nå ved at man har sett at det koster så mye med å drive og betale utrykningene og heller bruke pengene på å oppgradere anleggene»* (Informant 5).

Automatiske brannalarmanlegg har, ifølge informantene fra Sør-Norge, vært preget av mye tekniske feil, som resulterer i mange unødige alarmer. En av informantene forklarte at brannvesenet har problemer med alarmer fra disse anleggene, spesielt på sommeren, da en del av detektorene er sensitive mot varme.

Informantene fra Nord-Norge kunne fortelle at de i løpet av de siste årene har opplevd en stor forbedring når det kommer til unødvendige utrykninger og alarmer. Det ble fortalt under intervjuet at det ikke var uvanlig med unødige alarmer fra samme bygg opptil flere ganger i løpet av et døgn tidligere, og enkelte steder fremdeles. Dette tror de skyldes at byggeiere har blitt flinkere til å vedlikeholde sine tekniske anlegg.

4.2.7 Utrykning og risiko tilknyttet direktevarsling

Direktevarsling har ført til et stort antall utrykninger for både brannvesenet i Nord- og Sør-Norge, og mange av disse er unødige. I 2014 hadde brannvesenet i sør totalt 4265 utrykninger, hvorav 2400 av disse var unødige. Ved utrykninger kun forbundet med direktevarsling, er prosentandelen av unødvendige utrykninger så høyt som 95 prosent. Brannvesenet i sør kunne også fortelle at selv om antallet registrerte utrykninger kan være på rundt 4200, så er det reelle tallet mye høyere. De har også hatt en kraftig økning av kundebasen, men på tross av dette, har de observert en relativ nedgang i antall utrykninger.

Brannvesenet i Nord-Norge kunne også nevne at selv om antallet unødvendige utrykninger er for høyt, så har de også flere eksempler hvor direktevarsling har ført til berging av liv. Samtidig, kan et høyt antall unødige alarmer og utrykninger føre til frustrasjon hos mannskapene. Det blir derimot presisert at selv om en alarm kan være unødig, så vil en utkjøring forekomme. De tar ingen sjanser.

Informantene fra Sør-Norge kunne fortelle at måten en utrykning blir foretatt på, er veldig varierende og er avhengig av flere faktorer. Dette er som regel avhengig av meldingstypen, tiden på døgnet og sjåføren av utrykningskjøretøyet. Kjøremåten blir en del roligere når det gjelder direktevarsling, og særlig fra gjengangere i forhold til en bekreftet brann. *«Erfaring tilsier jo det med direktemeldere at du trenger jo ikke å kjøre som du har stjålet bil eller diesel, det må du ikke»* (Informant 2).

Selv om måten en utrykning blir gjennomført på kan variere, så kan informantene fra begge brannstasjonene bekrefte at risikoen med utkjøring er alltid tilstede.

«Ja, altså jeg vil jo si at jo mer direktevarsling vi får, jo mer er vi ute og kjører i trafikken. Når vi kjører ut, så kjører vi jo blått, og det er jo alltid en risiko med å kjøre utrykning. Og jo mer du kjører utrykning, jo mer risiko vil det være» (Informant 3).

Brannvesenet benytter store, tunge biler og gjerne med høyere fart enn andre bilister. De benytter seg ofte av blålys og sirener under en utrykning, men dette har ikke alltid vært nok til å bli sett eller hørt i trafikken. Andre trafikanter er ikke alltid like oppmerksomme, eller har muligheten til å se eller høre brannbilen. Informantene fra både Sør- og Nord-Norge kunne informere om at de har kjentskap eller vært en deltager i kollisjoner under utrykning. Til og med når en potensielt farlig situasjon i trafikken blir oppdaget, er det ikke alltid lett å stoppe på grunn av størrelsen og tyngden på bilen. *«Vi kan jo kjøre gjennom lyskryss på rødt, men vi skal jo til enhver tid kunne stoppe. Selv når vi kommer med blått og med sirene, så er det ikke sikkert alle hører det og vi har dessverre kjørt på noen biler opp gjennom tiden»* (Informant 3).

Det kom også frem under intervjuet med brannvesenet i sør, at kjøremåten kan i stor grad variere og er veldig avhengig av sjåføren. Noen sjåfører kjører rolig, mens andre kan ta litt flere sjanser i trafikken.

«Jeg merker jo også forskjell på sjåførene faktisk også. Noen kjører ufattelig forsiktig og rolig, sånn at du skulle nesten, er det utrykning eller hva er det for noe? Mens andre vet du, det er vinger og hjul uansett. Du sitter jo bare der og pinnholder deg»

(Informant 1).

Generelt får de fleste sjåførene tilstrekkelig med trening, både når det gjelder utrykningskjøring og generell ferdsel i trafikken. Flere av informantenes erfaring er at jo flere utrykninger en deltar på, jo større trygghetsfølelse oppstår blant vaktmannskapene. Sjåførene er påkrevd å ha en såkalt 160 sertifikat, som er en forutsetning for å kjøre utrykning.

Brannvesenet i Sør-Norge nevner også at tiden på døgnet har noe å si om hvordan en utrykning blir håndtert. Før klokken 20.00, blir det ofte sendt ut en bil med skjærslukker og to brannkonstabler. De nevner også at det skal gjerne være minst en person med tilstrekkelig erfaring, som deltar på utrykningen. De kan ikke sende ut to ferske konstabler, spesielt hvis det viser seg å være en reell brann. Etter klokken 20.00 er det vanlig for dem å rykke ut med en full mannskapsvogn, men den endelige avgjørelsen ligger hos vakthavende brannmesteren.

All utrykningskjøring medfører risiko i trafikkbildet. Direktevarsling medfører mer utrykning fra brannvesenets side, noe som videre resulterer økt risiko i trafikken. En av informantene påpekte at i underkant av 60 prosent av alle deres utrykninger er unødige. Nestenulykker forekommer, og informantene forteller at dette er en uheldig konsekvens med det antall unødige alarmer og utrykninger brannvesenet mottar og foretar. Kombinasjonen av høy fart, stor bremselengde, og oppmerksomheten til andre bilister er faktorer som kan medføre ulykker. Informantene i Nord-Norge meddelte at de personlig ikke har vært i ulykker i forbindelse med utrykning, men at de har kjennskap til hendelser hvor brannbiler har kollidert med andre kjøretøy.

Informant 1 fortalte at vedkommende har vært involvert i to alvorlige hendelser i trafikken. Det er også utfordrende med trange gater hvor det kan være vanskelig å få inn de store kjøretøyene som brannvesenet disponerer. Det har forekommet tidligere at brannvesenet har brøytet bort parkerte biler når det har vært snakk om livreddende oppdrag. Ved direktevarsling i en slik situasjon fortelles det at de må benytte seg av sunn fornuft.

Som følge av høyt antall unødige brannalarmer i forbindelse med direktevarsling har brannmennene en mer avslappet holdning i forhold til alarmen.

«Det har jo hendt det også at plutselig så har det vært noe, ikke sant. Det er jo klart at da nytter det jo ikke at røykdykkerne kommer delvis påkledd eller et eller annet. Det er faren med de unødige alarmene, det at du senker, kan du si, skuldrene litt grann, og er litt “laid back” i forhold til alarmen» (Informant 1).

Samtidig må de være bevisste rundt usikkerheten om dette er en reell hendelse. En av informantene nevnte at dersom et objekt har en rekke unødige alarmer på én dag, kan det føre til at vaktlaget ikke gjør seg ordentlig klare, fordi de vet hva de kommer til.

“Ja, du kunne la maska henge av. Eller i verste fall så hadde du jo kanskje ikke kledd på deg apparatet heller, at det hang bare på stolen” (Informant 7). Informantene påpeker at dette er uheldig, da det tidligere har vist seg å være reelle hendelser.

Direktevarsling kan medføre feilinformasjon mellom kunder og brannvesen. Det har forekommet at kunder har ringt inn for å melde at alarmer er utløst unødig. Dette gjerne i forbindelse med at kundene har laget mat. Det innringer da ikke er klar over er at alarmen ikke har blitt uløst av vedkommende, men at det har oppstått brann et annet sted i bygget hvor innringer befinner seg.

4.2.8 Tiltak for å redusere unødige alarmer tilknyttet direktevarsling

Informantene fra Sør-Norge fortalte at graden av brannvernberedskap varierer mellom bedrifter som har direktevarsling til brannvesenet. Enkelte har veldig gode rutiner med etasjensvarlige iført gule vester som mønstre opp ansatte på utsiden ved alarm, men ikke alle kunder er like flinke.

For å unngå disse unødige alarmene er det innført økonomiske sanksjoner. En gang årlig kan brannvesenet i Sør-Norge rykke ut på en unødig alarm uten at det skal koste kunden noe. Deretter faktureres kunden med nærmere 5000 kroner.

«Også har vi dette riset bak speilet, det koster penger dersom man kommer unødig frem. Så begynner det å koste litt penger og det gjør nå fort det at de har skjerpet seg litt granne og har gjerne litt oftere service på anlegget. Og lærer opp sine egne folk» (Informant 1).

Gjengangere blir også kontaktet av 110-sentralen via telefon eller e-post. Kundene har i tillegg mulighet til å ringe inn til 110-sentralen og avbryte utrykningen dersom det viser

seg å være unødig alarm. Utrykningen avbrytes imidlertid ikke før operatøren på 110-sentralen er sikker på hva feilen er. Det er derimot enkelte kunder som ikke har mulighet til å kansellere utrykninger. I slike tilfeller får operatørene i 110-sentralen en melding opp på skjermen med beskjed om at kansellering ikke er aktuelt. Gebyrene har også medført at kundene med direktevarsling har i større grad blitt flinkere til opplæring av ansatte og vedlikehold av anleggene. Anleggene er også bedre nå enn de var tidligere. Dette har vist seg å fungere i arbeidet med å redusere unødige alarmer. Nedgangen i utrykninger for brannstasjonen i Sør-Norge i 2014 var på 400 stykker i forhold til 2013. Informantene mener imidlertid fremdeles at antallet unødige alarmer er for høyt.

Informantene fra Nord-Norge fortalte at objekter blir fakturert, dersom det har forekommet utrykninger av unødvendig karakter mer enn tre ganger i en gitt tidsperiode. Beløpet ligger på mellom fire og fem tusen kroner. Andre tiltak for å redusere antall unødige alarmer og utrykninger er underlagt forebyggende avdelingsansvarsområde. Informanten fra forebyggende avdeling forklarte at de vanligvis er raske med å jevnlig utføre kontroller av anleggene på de stedene hvor unødige alarmer ofte forekommer. De er også opptatt av å planlegge jevnlige tilsyn i løpet av året og følge opp bygningseiere for å kontrollere at tiltakene har blitt gjennomført. Informantene merker en nedgang i antall utrykninger til objekter etter fakturering for unødige utrykninger.

5.0 Diskusjon

Hvordan fungerer direktevarsling i praksis?

Vi har forstått det slik at brannvesenet tilbyr tilleggstjenesten direktevarsling til bedrifter, institusjoner og sameieboliger, som ikke gjennom lovverk og forskrifter er pålagt å være tilkoblet brannvesenet. Private boliger som ønsker tjenesten må, i kommunene som inngår i våre to case, kjøpe denne tjenesten via et vaktelskap.

Ved mottak av en automatisk brannalarm til 110-sentralen vil operatøren forsøke å verifisere om det brenner. Dette gjøres ved å kontakte kunden via telefon, og be dem om å se hvor alarmen er utløst. Vaktelskapene ringer inn til 110-sentralen og informerer om at de har mottatt en direktevarsling fra sine kunder, og 110-operatøren må da

forsøke å avklare med vaktelskapet om det er reell brann. Operatøren spør også om det er ønskelig at brannvesenet rykker ut fra vaktelskapets side.

Dersom det viser seg at direktevarslingen er unødig, og det har blitt iverksatt en utrykning, vil brannvesenets kunde, eller vaktelskapet som varslet bli fakturert.

Hvordan påvirker denne tilleggstjenesten hverdagen til ansatte i brannvesenet?

Vi ønsker gjennom modellen om situasjonsbevissthet å peke på hvordan mange forskjellige ledd gir mange muligheter for feiltolkning av en alarm. Flin et al. (2008) forklarer, basert på Endsleys modell, at situasjonsbevissthet består av tre nivåer som er innsamling av data, tolkning av data og prediksjon av status i nær fremtid.

Når en automatisk brannalarm kommer inn til 110-sentralen, er det operatørene der som arbeider med å avklare om alarmene er reelle, og eventuelt gir beskjed om iverksetting av en utrykning hos beredskapsavdelingen. Dette kan sees i lys av det første nivået av situasjonsbevissthet, som omhandler innsamling av informasjon (Flin, O`Connor og Crichton, 2008). Det å avklare en alarm for 110-operatørene krever tid. I følge Flin, O`Connor og Crichton, (2008), kan mangel på informasjon eller mistolking av data føre til feil evaluering av en situasjon.

Siden vi vet at tid er en meget kritisk faktor når det gjelder livredning i forhold til brann, kan dette medføre et prioriteringsproblem. Skal operatøren bruke tid på å få mest mulig korrekt informasjon, eller skal avgjørelsen om utrykning være basert på mangelfull informasjon? Dette kan tyde på at tidspress gjør det vanskelig å innhente nødvendig informasjon og derfor bidrar tiden til at dataene er utilgjengelige.

Det andre nivået Flin, O`Connor og Crichton (2008) forteller om innen situasjonsbevissthet, er tolkning av den innsamlede informasjonen. På grunn av ulike faktorer kan dette være vanskelig. Varierende mengde informasjon, feilinformasjon fra kundene samt kunder som ikke tar kontakt eller svarer på telefonen er faktorer som bidrar til at det ikke er alltid mulig for 110-operatørene å forhindre unødvendige utrykninger.

Informantene fra Sør-Norge fortalte at de har opplevd tilfeller hvor en alarm har blitt utløst i en sameiebolig, hvor en kunde ringer inn for å melde om at alarmen har blitt utløst ved matlaging, mens det var brann i en annen leilighet som egentlig hadde utløst alarmen. Som Flin, O`Connor og Crichton (2008), innebærer nivå to en vurdering av

risikonivå. I dette tilfellet medfører innringers informasjon at 110-operatøren kan feilvurdere risikoen ved situasjonen, da det faktisk er en brann som har oppstått. Kunden har altså mistolket og dermed feilinformert 110-operatøren. Aven, Røed og Wiencke (2008) poengterer at selv i situasjoner hvor en operatør har maksimal tillit til informantkilden, kan det oppstå risiko.

Ved utilstrekkelig informasjon kan det oppstå usikkerhet om det faktisk brenner og usikkerhet rundt behovet for utrykning. Informantene poengterte at ved tilfeller hvor tilstrekkelig informasjon ikke er tilgjengelig til å avkrefte alarm, vil utrykning iverksettes. Dette tolker vi som at operatørene ikke ønsker å ta unødige sjanser i situasjoner preget av usikkerhet.

Årstid og tidspunkt på døgnet kan være med på å forme 110-operatørens tolkning av innsamlet informasjon i forbindelse med direktevarsling. Eksempelvis nevnte informantene at alarmer på nattestid i helger ofte er forbundet med matlaging. Dette kan bidra til å danne antakelser hos operatøren før situasjonen avklares. Erfaring med tidligere alarmer kan være med på å forme situasjonsbevisstheten hos både 110-operatørene og brannmenn. Et annet eksempel er brannalarmer som utløses av sommervarmen. Dette kan føre til at brannmenn, ved erfaring fra tidligere hendelser, tolker alarmen som unødig og responderer i forhold til oppfatningen om at dette ikke er en reell brann. Mest sannsynlig er det heller ikke det, men usikkerhet foreligger. Da kan det hende at responstiden på utrykningen ikke er like rask som ved bekreftet brann, fordi man har tolket dette som en unødig alarm, noe som igjen kan true liv.

Vaktselskaper bidrar til å danne usikkerhet rundt mottak og varsling av automatiske brannalarmer. Dette på bakgrunn av at vaktselskapene ikke alltid bekrefter om alarmen er reell. Gjennom praksis ringer de 110-sentralene for å informere om at en kundes brannalarm har blitt utløst, og dermed ber de ikke brannvesenet direkte om assistanse, kun at de har mottatt meldingen. 110-operatøren må dermed selv avgjøre om utrykning er nødvendig. Dermed unngår vaktselskapene gebyr fra brannvesenet dersom utrykningen viser seg å være unødvendig. 110-operatøren må avgjøre om utrykning skal iverksettes utfra tolkning av informasjon fra en aktør som, på bakgrunn av informantenes beretninger, ikke har tilstrekkelig mengde informasjon. Brannvesenet er ikke pliktige til å rykke ut ved slike informeringer. Det er derimot 110-operatørenes eget

valg på nattestid. Slike hendelser antar vi derfor kan bidra til å skape usikkerhet for 110-operatørene.

For brannvesenets beredskapsavdeling kan informasjonen fra 110-sentralen påvirke deres situasjonsforståelse. Mange unødvendige utrykninger kan påvirke brannmennenes oppfattelse av slike alarmer. Dette vil bli nærmere diskutert senere. Dersom det skulle vise seg at alarmen er reell, resulterer dette i rask håndtering, som igjen kan redde liv. Dette vil kunne begrense omfanget av konsekvenser og vil være med på å forme brannmenn samt 110-operatørers oppfattelse og vurdering av direktevarslinger i fremtiden.

Prediksjon av nær fremtid omtales i det tredje nivået innen situasjonsbevissthet (Flin, O`Connor og Crichton, 2008). På bakgrunn av antallet alarmer som kommer inn til 110-sentralen via direktevarslinger, og andelen som viser seg å være unødige, kan dette forme operatørenes oppfatning. Informasjon fra brannvesenet i Sør-Norge viser til at 95 prosent av utrykninger tilknyttet direktevarsling er unødig. Vi tolker dette som at 110-operatøren kan sitte med en oppfatning om at alarmen mest sannsynlig er unødig, på bakgrunn av hva Flin, O`Connor og Crichton (2008) kaller mentale bilder, som blant annet dannes gjennom hukommelse.

Gjennom oppfatningen kan 110-operatørene anta at det ikke er så stor hastesak med tanke på utrykning. På den andre siden, er 110-operatørene profesjonelle og kan ta utgangspunkt i at enhver alarm er et enestående tilfelle. Hver alarm kan altså behandles som reell, uavhengig av hvordan brannvesenet varsles. 110-operatører kan ha ulike erfaringer som påvirker deres oppfatning av situasjon, tolkning og prediksjon av fremtidig status.

Usikkerhet rundt automatiske brannalarmer kan også forklare hvorfor brannvesenet alltid prioriterer en bekreftet brann ved flere utløste alarmer. Via prediksjon av nær fremtid, anser de bekreftede branner som mer alvorlige enn direktevarsling.

Et høyt antall unødige alarmer og unødvendige utrykninger kan også påvirke situasjonsbevissthet og risikopersepsjon blant brannmenn. Informant 1 forklarte: *«Ja, du kunne la maska henge av. Eller i verste fall så hadde du jo kanskje ikke kledd på deg apparatet heller, at det bare hang på stolen»*. Som Flin, O`Connor og Crichton, (2008) forklarer, kan for stor tillit til egen mental modell påvirke situasjonsbevissthet. Gjennom erfaring med mange unødige alarmer, kan oppfattelse ut i fra mentale modeller føre til

at mannskapene har en mer avslappet holdning til alarmene og predikerer at beskjed om utrykning til automatiske brannalarmer mest sannsynlig er unødvendig.

Hvilke uventede konsekvenser fører direktevarsling til?

Direktevarsling medfører mange unødige alarmer, opptil 95 prosent. Vi har forstått at dette medfører en stor arbeidsmengde for den enkelte operatør på 110-sentralen og mye kjøring for mannskapet på beredskapsavdelingen.

Gjennom eksempelvis rapporter og samtaler kan 110-operatørene og brannmennene dele sine erfaringer rundt direktevarsling. Kaspersen og Kaspersen (2005b) forklarer at demping av risikooppfatning kan ha liten bekymringsgrad blant aktører og dempe beskyttende tiltak. Dersom mange av 110-operatørene og brannmenn deler erfaringer om at flesteparten av direktevarslingene er unødige, kan dette være med på å dempe deres persepsjon om risiko omhandlende direktevarsling. Dette medfører at de kan sitte igjen med en oppfatning om at det kanskje ikke er så tidsknapt når det kommer inn en direktevarsling. Dette kan ha konsekvenser for et eventuelt bygg med direktevarsling dersom som faktisk brenner.

Gjennom reklamering for tjenesten og ved at enkelte bygninger kan være pålagt å være tilkoblet 110-sentraler med direktevarsling, kan dette også være med på å påvirke andre potensielle kunders syn på tjenesten. Eiere av objekter kan ha et ønske om å være direkte tilkoblet til nødalarmingssentralen, da den kan oppfattes å gi økt trygghet mot brann. De kan da frivillig kjøpe denne tjenesten fra brannvesenet, eventuelt et vaktelskap dersom objektet er en privat husstand.

Kaspersen og Kaspersen (2005a) poengterer at gjennom overføring av informasjon om en risiko, i dette tilfellet faren for brann spredt via eksempelvis reklamering, samtaler, sosiale medier og media, blir befolkningen observante på risikoen. Dette kan medføre at befolkningens risikooppfatning i forbindelse med brann økes.

En gruppe individer kan, ifølge Kaspersen, Pidgeon og Slovic (2003), ha en annerledes persepsjon på risiko enn eksperters persepsjon. 110-operatørene og brannmennene, som fagfolk, kan se på direktevarsling som tidkrevende og at det innebærer mye arbeid. Resten av befolkningen kan oppfatte det som en trygghet, og en tjeneste de gledelig vil betale for, dersom det ikke er påkrevd at de skal ha den.

Desto flere som kjøper tjenesten, desto flere potensielle unødvendige utrykninger må brannvesenet utføre. Kasperson og Kasperson (2005a) forklarer at risikoatferd kan skape konsekvenser, eller såkalte ringvirkninger. Unødige alarmer kan medføre unødvendige utrykninger. Disse utrykningene kan igjen forårsake forstyrrelser i daglig drift ved at aktiviteter som trening og øvelser kan bli avbrutt. Brannvesenets utrykningskjøretøyer blir også stadig bundet opp i unødvendige utrykninger. Beredskapen til brannvesenet kan dermed svekkes og direktevarsling virke mot sin hensikt.

Som nevnt av informantene, tilbyr ikke deres brannvesen direktevarsling til private boliger. Årsakene kan være at tilbudet ville medført for stor kundebase for brannvesenet. Dette har derimot åpnet opp for at vaktsselskapene kan tilby, samt reklamere for tjenesten. Ifølge Kasperson og Kasperson (2005a), vil risikosignaler filtreres gjennom såkalte forsterkningsstasjoner som eksempelvis media. Dette kan videre føre til at flere private boliger kjøper tjenesten og danner en stor kundebase for vaktsselskapene. Kundebasen som vaktsselskapene har opparbeidet vil allikevel være avhengige av brannvesenet når alarmene utløses. Det kan dermed argumenteres for at brannvesenet sitter igjen som tapende part i denne ordningen, da store deler av arbeidet og ansvaret tillegges dem.

Det kan videre argumenteres at på bakgrunn vaktsselskapenes praksis med å kun ringe og informere 110-sentralen om utløst alarm, kan dette føre til forsinkelser i utrykning fra brannvesenet. Dette oppfattes av informantene som en tidstyv og kan skape en falsk trygghet for kundene, noe som igjen kan resultere i uventede konsekvenser. Kundene kan derimot ha en egen oppfatning av tjenesten og vurdere den som risikoreduserende og nødvendig. Dette kan forklares med at risikopersepsjon blant befolkningen har blitt forsterket, hvor på den andre siden ekspertene, som eksempelvis brannmenn, har en annen vurdering av risiko (Kasperson, Pidgeon og Slovic, 2003).

En av informantene i Sør-Norge forteller at det er varslingen lokalt i bygg som i primært skal varsle beboere i private boliger. En av nyhetsartiklene omtalt i innledningen omhandler en hendelse hvor et vaktsselskap hverken kontaktet brannvesenet eller rykket ut selv ved en automatisk brannalarm. I artikkelen poengterte vaktsselskapet at de ikke var pliktige til å varsle brannvesenet, eller rykke ut. Dette resulterte i at et menneskeliv

gikk tapt, da det viste seg at det var en reell brann. Det kan stilles spørsmål ved vaktsselskapenes rutiner, da tid er dyrebart ved en brann.

Et høyt antall unødvendige utrykninger kan medføre flere risikofylte situasjoner i trafikken. Eksempler på slike situasjoner presenteres i oppgavens innledning, hvor brannbiler og personbiler har kollidert.

Personlige erfaringer samt medias formidling av risiko kan påvirke individer. Dette kan medføre at individer responderer ved å endre atferd (Kasperson og Kasperson, 2005a). Nyhetsartikler angående ulykker under utrykning samt personlig erfaring kan være med på å øke brannmenns oppfatning av risiko. Økning av risikooppfatning kan medføre at ansatte i brannvesenet responderer ved variasjon i kjøremåten under en utrykning. I forhold til personlige erfaringer, nevnte en av informantene i Sør-Norge at det oppleves mange nestenulykker.

Erfaringene de ansatte ved brannstasjonen og 110-sentralen har, kan deles seg imellom og dermed forme hverandres oppfatninger, og forventninger. Dette kan sees knyttet til Kasperson og Kaspersons (2005a) forklaring på at oppfatning av risiko, i denne sammenhengen erfaring ved ulykker, kan overføres til andre og påvirke deres oppfatning. Derimot kan andre erfaringer tilsa at raskest mulig utrykning redder liv, og dette kan dermed være med på å dempe oppfatningen av risiko ved utrykning.

En av informantene nevnte at hastigheten under utrykning varierer blant sjåførene. På bakgrunn av personlige erfaringer kan variasjoner under utrykninger blant brannmenn forekomme. Dette kan kobles til prediksjon av status i nær fremtid på bakgrunn av tolket informasjon. Flin, O'Connor og Crichton (2008) omtaler dette som tredje nivå innen situasjonsbevissthet. Sjåfører som rykker ut med relativt lav hastighet kan ha en økt oppfatning av risikoen ved utrykning, noe som kan resultere i at sannsynligheten for ulykker under utrykning reduseres. Det kan også muligens forklares med sjåførens oppfatning av alvorligheten med direktevarsling, da erfaring tilsier at alarmen mest sannsynlig er unødig.

Dersom brannmenn responderer ved å rykke ut med lav hastighet, kan dette resultere i tap av tid og mulighet for livreddende innsats ved en eventuell brann. En høy hastighet på utrykningskjøretøyet kan derimot medføre større risiko i trafikken. På den andre

siden kan fordelene med en høy hastighet være at brannmannskaper er tidlig på plass ved en eventuell brann. Dette kan resultere i tidlig livreddende innsats.

Stadig utrykning på direktevarsling kan resultere i en overføring av risiko fra en potensiell brann til en potensiell trafikkulykke. Kaspersen og Kaspersen (2005a) forteller at konsekvenser som kommer frem via sosiale interaksjoner kan øke eller dempe tiltak for risikoreduksjon. På den ene siden kan en trafikkulykke under utrykning forekomme uansett om den automatiske alarmen som kommer inn til nødalarmeringssentralen er reell eller ikke. Dersom brannbiler eller ansatte blir skadet, kan dette være med på å påvirke brannvesenets beredskap ved en reell brann. Flere utrykninger på bakgrunn av unødige alarmer, kan på den andre siden resultere i mer trening for mannskapene. Dette kan også føre til at mannskapene utvikler mer trygghetsfølelse under utrykning.

På bakgrunn av personlige erfaringer som tilsier at mange automatiske brannalarmer er unødige, samt at tilleggstjenester ikke skal gå utover lovpålagte oppgaver, blir reelle branner prioritert før automatiske brannalarmer. Det kan bli sett på som positivt at reelle branner blir prioritert foran automatiske brannalarmer. På den andre siden kan det derimot medføre en usikker status for objektet hvor den automatiske brannalarmen er utløst. Aven, Røed og Wiencke (2008) forteller at informasjonen beslutningstaker kan basere avgjørelsene sine på sjelden kan svare på alt man ønsker besvart. Dersom denne alarmen viser seg å være reell, kan prioriteringsrekkefølgen medføre konsekvenser for objektet hvor den automatiske brannalarmen er utløst. Det kan resultere i lengre utrykningstid for brannvesenet, noe som motvirker hensikten med direktevarsling. Utrykningskjøring, er derimot alltid skarpere enn ved vanlig ferdsel og representerer en større risiko i trafikken.

Gebyrene fra brannvesenet ved unødvendige utrykninger kan ha negativ virkning på hvordan kunder oppfatter risiko ved brann. Dette ved at kunder flytter fokuset fra brannsikkerhet til fokus om å avstille utløste alarmer. Økning eller demping av risikooppfatning kan, som forklart av Kaspersen og Kaspersen (2005a), påvirke atferd. Kunden kan, gjennom erfaringer med å bli fakturert av brannvesenet, ha en dempet oppfatning av risikoen for brann dersom alarmen utløses. Videre kan kunden ha en økt oppfatning av risikoen for gebyr.

Gebyrer er implementert som tiltak av brannvesenet for å redusere antall unødige alarmer. På den ene siden kan man fokusere på positive virkninger av gebyrer i forhold til reduksjon av unødige alarmer. På den andre siden kan det tenkes at fjerning av gebyr for en unødvendig utrykning kan medføre at avstilling av alarmer ikke blir hovedfokuset dersom den utløses.

Dersom gebyret ikke hadde eksistert, ville dette muligens endret vaktsselskapers prosedyre for håndtering av unødige alarmer. Dette kunne resultere i positive konsekvenser i form av at vaktsselskaper varsler brannvesenet direkte uten frykt for mottak av gebyrer for unødvendige utrykninger. På den andre siden kan dette medføre flere forstyrrelser i daglig drift samt avbrudd i øvelser for brannvesenet enn det som er tilfelle per dags dato.

I tilfeller hvor kunder unnlater å evakuere ved en reell brann, kan dette medføre konsekvenser i form av tap av liv og helse. Noen kunder har et større fokus på avstilling av alarmer enn evakuering. Gebyrene derimot, kan resultere i at kunder blir mer oppmerksomme på ikke å utløse alarmer ved eksempelvis matlaging. Dette kan ha en positiv konsekvens ved at sannsynligheten reduseres for ulykker under utrykning, da gebyrer kan bidra til reduksjon av antall unødvendige utrykninger.

Hvorfor har man tilbud om direktevarsling i forbindelse med brann?

Tjenesten direktevarsling medfører et høyt antall unødige alarmer og kan representere et irritasjonsmoment for ansatte i brannvesenet. Dette kan medføre konsekvenser i form av at ansatte i brannvesenet får en mer tilbaketrukket holdning ved utrykninger, da de trolig er unødige. Videre representerer enhver utrykning økt risiko i trafikken. Til tross for dette tilbys tjenesten.

Det er plan- og bygningsloven som regulerer om bygninger skal tilknyttes brannvesenets nødalarmeringssentral. Private boliger inngår ikke i objekter som tilbys dette, og må ved ønske om direktevarsling tilkobles vaktsselskaper. Informantene påpekte at det er nødvendig å tilby direktevarsling til visse objekter, som kommunale boliger eller hoteller, hvor det befinner seg mange mennesker som må evakueres, og som muligens ikke klarer dette på egenhånd. Som informant 7 uttalte under intervjuet: *«(...) det er klart at en del objekter er helt nødvendig at det er direktevarsling. Absolutt nødvendig selv om vi på 90 prosent kjører bomtur, så er det... Det er nok verdt det og*

så viktig at vi gjør det i alle fall». Informasjon om risiko overføres, i forbindelse med *the Social Amplification of Risk*, gjennom sosiale stasjoner og kan skape responsmekanismer. I dette tilfellet er det brannmenns kommunikasjon med hverandre om risikoen for brann og tap av liv, som medfører at respons i form av utrykning til disse objektene til tross for at alarm ikke kan bekreftes.

Noen bygg blir derimot ikke tilbudt direktevarsling fra brannvesenets side. Som det kom frem under intervjuet i Sør-Norge, er dette på bakgrunn av at de enten ikke er kunder av vaktsselskaper, eller på grunn av lange avstander. Ved en eventuell brann i en bygning som er lokalisert for langt borte fra brannstasjonen, vil det ta for lang tid for brannvesenet å rykke ut og bedrive livreddende innsats. På den ene siden kan tjenesten ut ifra dette anses som unødvendig for bygg som befinner seg for langt borte, men det kom også frem under intervjuet at hensikten med direktevarsling også innebærer å redde miljø og materielle verdier. På den andre siden er det livredning som er første prioritet for brannvesenet.

Det antas fra vår side, i kjølvannet av informantenes uttalelser, at kunder som frivillig benytter seg av direktevarsling, gjør dette på bakgrunn av at de oppfatter brann, og tilhørende konsekvenser, som en risikofylt hendelse som kan hende vedkommende. Det er mulig at denne oppfatningen kan oppstå på bakgrunn av formidling av brannrelatert nyhetsstoff fra ulike medier, erfaring fra opplevde hendelser og samtaler mellom individer. Denne økningen av risikopersepsjon kan knyttes til Kasperson og Kasperson (2005a), da informasjon om en risiko enten kan forsterkes eller dempes gjennom sosiale stasjoners kommunikasjon og handling. Videre kan individer eller grupper oppfatning av risikoen for brann forsterkes, og kan bidra til å forklare hvorfor eiere av private boliger velger å kjøpe tjenesten.

Selv om direktevarsling har som hensikt å muliggjøre tidlig varsling, kom det derimot frem under intervjuene at det er primærvarsling lokalt i bygg som skal varsle og dermed redde folk. Stortingsmelding nr. 35, *Brannsikkerhet. Forebygging og brannvesenets oppgaver*, påpeker at alle private boliger er påkrevd å ha røykvarsler, mens direktevarsling er frivillig. Det kan, på bakgrunn av dette, settes spørsmål ved om brannvesenets tilbud om direktevarsling til private boliger er nødvendig. Informant 4 påpekte at «*Ja, det er sikkert noen plasser som strengt tatt hadde klart seg uten direktevarsling*».

Kommunen kan, etter brann- og eksplosjonsvernloven, tillegge brannvesenet ytterligere oppgaver enn de som er lovpålagte, så lenge det ikke går utover lovpålagte oppgaver. DSB skiller mellom lovpålagte tjenester og tilleggstjenester ved brannvesenets mulighet for å ta betaling. Som det kom frem under intervjuet i Sør-Norge, medfører direktevarsling en inntekt i millionklassen for brannvesenet, og kundebasen består av omtrentlig 2000 objekter samt 13 000 boligalarmer gjennom vaktsselskaper som har avtale med brannvesenet. Som informant 6 påpekte, foreligger det en økonomisk motivator bak tilbudet: *«Det er jo litt forretningsmessig og for brannvesenet. Vi tjener penger på det. Vi tjener mange millioner i året, brannvesenet, på dette her. Det er jo litt butikk også, det er ikke tvil om noe annet. Og de pengene går jo til å ha bedre utstyr, i hvert fall ikke til lønn til meg»*. Det kom også frem at disse inntektene utgjør en hovedinntekt utenom de offentlige bidragene for brannvesenet i Sør- Norge, og benyttes til å oppgradere utstyr.

Dersom denne tjenesten ikke hadde blitt tilbudt av brannvesenet, kan det hende at utstyr ville vært dårligere og mannskaper vært redusert. På bakgrunn av dette kan det tolkes som om det ikke bare er muligheten for tidlig varsling for en brann som ligger til grunn for tilbudet av tjenesten, men også fordelene ved inntektene. Tjenesten skaper derimot, som tidligere nevnt, visse problemområder for brannvesenet.

Informant 3 påpekte sin oppfatning av vaktsselskapers tilbud av tjenesten: *«Så egentlig så er det en, ja, spør du meg, litt lureri, for det er en tidstyv, sant»*. Ulike vaktsselskaper tilbyr private kunder direktevarsling, og kan skape en økt trygghetsfølelse for kundene. Derimot oppfattet informantene fra Sør- Norge at dette tilbudet som en tidstyv og at ordningen kan skape falsk trygghet for kundene, da tid går tapt ved at vaktsselskapene først varsles, mens det er brannvesenets ansvar å håndtere situasjonen.

Vi antar at direktevarsling kan oppleves som en trygghet for boligeiere, spesielt dersom de er bortreist eller ikke befinner seg i boligen, da ordningen kan medføre tidlig varsling og kan forhindre spredning av brann. På den andre siden kan det antas at tjenesten også gir kunder en for stor tillit til brannvesenet på bakgrunn av uttalelsene om at kunder ikke selv sjekker hvor alarmen har gått, og kan ringe inn til 110-sentralen i tro om at de har utløst alarm ved matlaging, mens det faktisk brenner andre steder i bygget (ved boligblokker). Som det kommer frem i Stortingsmelding nr. 35, *Brannsikkerhet*.

Forebygging og brannvesenets oppgaver, skal brannvesenet bidra til god brannsikkerhet

og håndtering ved uønskede hendelser. Samtidig kan endring i risiko og sårbarhet samt befolkningens forventninger til sikkerhet og beredskap endre disse oppgavene.

Informantene fra Sør-Norge forklarte at kunders brannvernberedskap varierer. Brannvesenet i både Nord- og Sør-Norge rykker ut til mange unødige alarmer hvor matlaging er en av hovedårsakene til at de utløses. Det kom frem under intervjuet i Sør-Norge at det ved en utløst alarm, har forekommet at bygg ikke evakueres eller at det undersøkes hvor brannalarmen har blitt utløst. Dette kan tyde på at det antas at brannvesenet kommer uansett, og at folk som befinner seg i bygget venter til brannvesenet kommer i stedet for å finne ut av årsaken. Grunnet erfaring med unødige alarmer, kan folks risikooppfatning når det kommer til brann, i denne sammenheng dempes, eksempelvis gjennom samtale seg imellom, og dermed forklare hvorfor bygg ikke evakueres og at årsaken til utløst alarm ikke er en prioritet.

«Det har jeg og tatt opp med noen av bedriftene våre og, vi har hatt møter gjerne i ettertid, der det gjerne har vist seg å være en reell brann, og så går ikke folk ut nettopp fordi at det har vært ropt ulv, ulv for mange ganger, det er mye feil på anlegget som de har, og folk liksom «ja, dette er bare tull og tøys» og så er det plutselig en brann der, og så går folk og gjør sitt daglige virke»
(Informant 1).

Som Kaspersen og Kaspersen (2005a) forklarer, kan en økning av risikooppfatning medføre risikorelatert atferd og handling. I forbindelse med mange unødige alarmer og at noen kunder ikke evakuerer byggene ved en utløst alarm handler brannvesenet ved å kontakte kundene og ta opp problemet.

6.0 Avslutning

Opgavens problemstilling, og hva vi ønsket å besvare i oppgaven lyder som følger:

Hvordan fungerer direktevarsling i forhold til brann og hva er utfordringer i forhold til denne tjenesten?

- en kvalitativ studie av to norske brannstasjoner.

Tilleggstjenesten direktevarsling fungerer i praksis, etter vår forståelse, ulikt i forhold til de forskjellige objekter som ønsker tjenesten. Direktevarsling kutter mellomledet der innringer melder ifra om brann. Dermed varsler alarmen brannvesenet direkte. I oppgavens utvalgte kommuner har objekter som sameieboliger, bedrifter og

institusjoner mulighet til å anskaffe denne tjenesten via brannvesenet. Private boliger kan anskaffe direktevarsling via vaktsselskaper. Ved en automatisk brannalarm til vaktsselskap, kontakter de brannvesenet for å informere om at de har mottatt en utløst alarm. Om brannvesenet ikke kan verifisere at direktevarslingen er unødig vil det bli iverksatt en utrykning. Ved unødig utrykning blir brannvesenets kunder, eller vaktsselskapene fakturert.

Våre funn viser til at direktevarsling medfører stor arbeidsmengde for ansatte ved brannstasjonene, og usikkerhet i forhold til avgjørelser. Mange unødvendige utrykninger kan forårsake en mer avslappet holdning for mannskapene i forbindelse med direktevarsling, som kan ha konsekvenser dersom en automatisk brannalarm faktisk varsler om en reell brann. Videre representerer et høyt antall utrykninger økt risiko i trafikken.

Private boliger er en stor kundebase som brannvesenet ikke ønsker, men som de derimot får gjennom vaktsselskapene. Videre forårsaker vaktsselskapenes praksis forsinkelser i brannvesenets beredskapsarbeid. Våre empiriske funn indikerer at vaktsselskaper oppleves å gi falsk trygghet til sine kunder. I tillegg til dette kan gebyrer være med på å endre fokus hos kunden og vaktsselskap fra varsling om brann til å kansellere utrykninger.

Direktevarsling tilbys på bakgrunn av at tidlig varsling kan medføre livreddende innsats og eventuelt begrense skaden ved brann. Tjenesten er spesielt nødvendig ved plasser hvor mange mennesker kan behøve assistanse ved evakuering. Direktevarsling er også en stor inntektskilde for brannvesenet.

7.0 Litteraturliste

Aftenposten. (2012, 27.desember). *Bedre brannvarsling reddet tolv liv*. Aftenposten.

Link: <http://www.aftenposten.no/nyheter/iriks/--Bedre-brannvarsling-reddet-tolv-liv-7078346.html> Lest: 27.04.2015, klokken 18:53. Oppdatert: 27.1. 2012 06:01.

Aven, T., Boyesen, M., Njå, O., Olsen, K. H., og Sandve, K. (2004). *Samfunnssikkerhet*. Oslo: Universitetsforlaget AS.

Aven, T., Røed, W., og Wiencke, H. S. (2008). *Risikoanalyse*. Oslo: Universitetsforlaget AS

Brann- og eksplosjonsvernloven, publisert: 2002, hefte 6. Lovdata.

Link: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2002-06-14-20>

Dalland, O. (2012). *Metode og oppgaveskriving*. 5. utgave. Oslo: Gyldendal Akademisk.

DSB – Omorganisering av 110-regionene. (2013, 25.juni).

Link: <http://www.dsb.no/Global/Brannvern/Dokumenter/Omorganisering%20av%20110-regionene.pdf> Lest: 17.04.15, klokken 10:06

DSB.no – Tilsyn med brannobjekter. (2011.02.februar)

Link: <http://www.dsb.no/en/Ansvarsomrader/Brannvern/Tilsyn/>

Lest: 05.03.2015, klokken 14:15. Oppdatert: 23.12.2014, klokken 09:30

DSB - Veiledning til forskrift om organisering og dimensjonering av brannvesen,

Tønsberg, september 2003 (Grafisk produksjon: Capella Media, Tønsberg)

Link: <http://www.dsb.no/Global/Publikasjoner/2003/Veiledning/veilorgdimensavbrannv2003.pdf> Lest: 04.03.2015, klokken 13:10

DSB – Kvartalsrapport om utrykninger og oppdrag

Link: http://www.dsb.no/Global/Publikasjoner/Skjema/Bokm%C3%A5l/HR-101_Veiledning.pdf Lest: 09.03.2015, klokken 11.48

Eid, J., og Johnsen, B. H. (2006). *Operativ Psykologi*. 2. utgave. Bergen:

Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke AS.

Flin, R., O'Connor, P., og Chrichton, M. (2008). *Safety at the Sharp End – A Guide to Non-Technical Skills*. Hampshire: Ashgate Publishing Limited.

Forskrift om brannforebyggende tiltak og tilsyn, publisert: I 2002, hefte 9. Lovdata.

Link: <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2002-06-26-847>

Gjestland, H. S., Trondsen, R., og Egeland, G. I. (2014, 19.mars). *Rykker ut på nær 1400 falske brannmeldinger i året*. NRK.

Link: <http://www.nrk.no/sorlandet/rykker-ut-pa-mange-falske-alarmer-1.11617019>

Lest: 27.04.2015, klokken 13.31

Holm og Mauren. (2013, 19.november). *Vekter rykket ikke ut til brannalarm – 38-åring døde*. Aftenposten.

Link: <http://www.aftenposten.no/nyheter/iriks/--Securitas-Direct-har-ingen-plikt-til-a-rykke-ut-eller-a-varsle-andre-7377671.html>

Lest: 04.05.2015, klokken 13:37. Oppdatert: 20.11.2013, klokken 07:00

Indreiten, A. B. (2012, 27.november). *Vaktselskap selger falsk trygghet*. NRK.

Link: <http://www.nrk.no/vestfold/-vaktsselskap-selger-falsk-trygghet-1.8834445>

Lest: 04.05.2015, klokken 13:15

Johannessen, A., Tufte, P. A., og Christoffersen, L. (2010). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. 4. utgave. Oslo: Abstrakt Forlag.

St. meld. nr. 35 (2008-2009). (2009). *Brannsikkerhet. Forebygging og brannvesenets redningsoppgaver*. Oslo: Justis- og politidepartementet

Kasperson, J. X., og Kasperson, R. E. (2005a). *The Social Contours of Risk: Publics, Risk Communication & the Social Amplification of Risk. Volume 1*. Cromwell Press Ltd: Trowbridge.

Kasperson, J. X., og Kasperson, R. E (2005b). *The Social Contours of Risk: Risk Analyses, Corporations & the Globalization of Risk. Volume II*. Cromwell Press Ltd: Trowbridge.

Kasperson, R.E., Pidgeon, N., og Slovic, P. (2003). *The Social Amplification of Risk*. Cambridge University Press: Cambridge.

KBT (Kollegiet for Brannfaglig Terminologi) (2014).

Unødig alarm. Link: <http://www.kbt.no/Filer/KBT2014.pdf>

Lest: 24.04.2015, klokken 17:10

Brann- og redningstjeneste. Link: <http://www.kbt.no/Filer/KBT2014.pdf>

Lest: 02.05.2015, klokken 18:46

Kvale, S., og Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju*. 2. utgave. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Nordeng, Susanne (2015, 21.januar). *Brannbil skulle rykke ut etter brannalarm. Så smalt det i krysset*. Nordlys.

Link: http://www.nordlys.no/Brannbil_og_personbil_har_kollidert-5-34-71517.html

Lest: 23.01.2015, klokken 19:27. Oppdatert: 21.01.2015, klokken: 20:31

Postholm, M. B. (2005). *Kvalitativ metode En innføring med fokus på fenomenologi, etnografi og kasusstudier*. Oslo: Universitetsforlaget AS.

Ringdal, K. (2009). *Enhet og mangfold*. 2. utgave. Bergen: Fagbokforlaget.

Thagaard, T. (2009). *Systematikk og innlevelse en innføring i kvalitativ metode*. 3. utgave. Bergen: Fagbokforlaget.

Tjora, A. (2012). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. 2. utgave. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Tommelstad, Bjørnar. (2014, 09.juli). *Brannvesenet: Varmen utløser automatiske brannalarmer*. VG.

Link: <http://www.vg.no/nyheter/innenriks/vaer-og-uvaer/brannvesenet-varmen-utloeser-automatiske-brannalarmer/a/23250321/>

Lest: 28.04.2015, klokken 13:50

Verdens Gang. (2000, 16.september). *Brannbil kolliderte under utrykning i Oslo*. VG.

Link: <http://www.vg.no/nyheter/innenriks/brannbil-kolliderte-under-utrykning-i->

[oslo/a/9039782/](#)

Lest: 27.04.2015, klokken 17:03

Yin, R. K. (2014). *Case Study Research: Design and Methods*. 5. utgave. Los Angeles: Sage Publications, Inc.

Oversikt over vedlegg

Vedlegg 1 - Intervjuguide

Introduksjon

- Hvem er vi
- Litt om studiet og vår oppgave
- Anonymitet/konfidensialitet
- Er det greit at vi tar båndopptak?
- Oppfordre til å dele personlig erfaring

Bakgrunn/generelt:

Dette vil ikke bli spilt inn på båndopptaker

- Hvor langt tid har dere tilgjengelig til dette intervjuet?
- Hvilke stillinger har dere i brannvesenet? (Hvor jobber du?)
- Hvor lenge har dere jobbet i brannvesenet?
- Hvilke arbeidsoppgaver har dere?

Nøkkelspørsmål: (Båndopptaket starter her)

- Beskriv en typisk arbeidsdag.

Direktevarsling:

- Trenger man, etter deres skjønn direktevarsling? Er den så nyttig at den behøves? Hvorfor/hvorfor ikke? Burde noe endres på?
- Hvordan praktiseres direktevarsling på stasjonen du arbeider på?
- Erfaring med direktevarsling? (Positiv/Negativ)
- Utfordringer i forbindelse med direktevarsling?
- Fordeler med direktevarsling?
- Vil dere si at direktevarsling fører til økt risiko?
- Hva (hvor stor) er deres kundebase i forhold til direktevarsling?
- Har dere særskilte brannobjekter, i så fall hvor mange?
- Opplever dere at daglig drift blir påvirket av direktevarsling? Hvis ja, hvordan?
- Ved flere alarmer samtidig, hvordan prioriteres disse? (innringer vs direktevarsling)
- Hvordan vil dere definere unødig og falsk alarm? (Er det forskjell på disse?)
- Hvilke typer alarmer dominerer? (unødige alarmer kontra reelle branner). Dersom det er unødige som dominerer, hva er hovedårsaken til disse?
- Hvordan behandles objekter med mange unødige/falske alarmer?
- Hvor mye koster unødige og falske alarmer for dere?
- Hvor mye tar dere betalt for unødige og/eller falske alarmer? (hvor mye tjener dere årlig på direktevarsling?)
- Er den økonomiske siden av tjenesten en motivasjon for dere?

- Ved direktevarsling, har kunden mulighet til å ringe inn for å kansellere utrykning. I hvor stor grad forekommer dette i så fall?
- Dersom kunde kansellerer en direktevarsling, kontrollerer dere at kunden har undersøkt om det brenner før kanselleringen forekommer?
- Har dere implementert tiltak for å redusere antall unødige/falske alarmer? Hvorfor/hvorfor ikke?
- Er det noen som ikke får tilbud om direktevarsling? (på bakgrunn av faktorer som for eksempel stor avstand, manglende vaktordninger, isolert geografisk beliggenhet). Hvis ja, hvorfor?
 - o Selektering?
 - o Tilbys direktevarsling til husstander og private? (avtale gjennom vaktelskaper? Holdning til disse?)

Utrykning:

- Hvordan foregår en utrykning hos dere? Gjerne utdyp
- Hva er deres rolle i en utrykningssituasjon?
- Vil du beskrive enhver utrykning som en økt sikkerhetsrisiko? Hvordan?
- Hva er deres responstid ved varsel om brann (fremkommelighet), og hvilke kjøretøy har dere til disposisjon?
 - o Gjelder krav om utrykningstid også ved direktevarsling? (med tanke på at tjenesten ikke er lovpålagt?)
- Hender det at dere avbryter/kansellerer en utrykning? Hvis ja, hvorfor/hvordan?

Kompetanse:

- Hvordan vedlikeholdes kompetansenivået i forbindelse med utrykningskjøring?

Risiko:

- Hvilke risikoer forbinder dere med utrykninger? Kan enhver utrykning medføre økt sikkerhetsrisiko?
- Har dere utført risikoanalyser/sikker jobbanalyse for ulike arbeidsoppgaver? Beredskapsplan?
- Har dere eller noen dere kjenner vært involvert i en uønsket hendelse i forbindelse med utrykning? (utdyp)
- Hvordan oppfatter dere kundenes holdninger til brannvernberedskap? Har dere opplevd at kunder overlater ansvaret til brannvesenet (for eksempel at folk antar at brannvesenet kommer uansett)?

Avslutning

- Eventuelt?
- Takk for oss!

Vedlegg 2 – Informasjonsskriv til informanter.

Vi er fire studenter fra Universitetet i Tromsø (UIT), og vi arbeider med vår avsluttende oppgave innen bachelorstudiet samfunnssikkerhet og miljø.

Vi har valgt å ta for oss temaet med direktevarsling fra brannobjekter til 110-sentraler. Ved å delta på intervjuet og svare på våre spørsmål vil dere være behjelpelige med å gi oss informasjon om hvordan direktevarsling praktiseres hos 110-sentraler og brannvesen, samt deres tanker rundt dette tema.

Temaene vi gjerne ønsker besvart er blant annet hvordan direktevarsling praktiseres, fordeler og ulemper, risikofaktorer i forbindelse med direktevarsling, direktevarsling tilknyttet utrykningskjøring, personlige erfaringer m.m.

Intervjuene vil bli gjort på en slik måte at informasjonen vi samler inn vil bli gjort anonym. Altså vil ikke respondenter kunne bli identifisert utfra informasjonen vi samler inn. Dette gjelder både for datamaterialet vi samler inn, og ellers i oppgaven. Vi ser da på muligheten for et gruppeintervju med ansatte fra forebyggende avdeling, utrykningsleder, brannkonstabel, og 110-sentralen.

Vi ønsker også å ta opp deler av intervjuet på båndopptaker, og i den forbindelse hadde vi satt pris på om du kunne tatt et standpunkt til dette på forhånd.

Om du har noen spørsmål angående intervjuet eller oppgaven, ta gjerne kontakt.

Med vennlig hilsen

Siren Gaden, Dimitri Kuklin, Paul Anders Næss og Andreas Svendsen.

