

**UiO : Universitetet i Oslo**



## Outsourcing av stuepiker – ett år etter

Hotellarbeideres møte med endringer på arbeidsplassen

**Hege Hellvik**

**Veileder: David Jordhus-Lier**

**Samfunnsgeografi  
Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi  
Universitetet i Oslo**

**2011**

© **Hege Hellvik**

2011

Outsourcing av hotellarbeidere – ett år etter.  
Hotellarbeideres møte med endringer på  
arbeidsplassen.

Hege Hellvik

<http://www.duo.uio.no/>

Trykk: Reprosentralen, Universitetet i Oslo

Forside: illustrasjon ved Hege Hellvik

# Forord

I løpet av året jeg har jobbet med masteroppgaven har jeg delt noen av funnene med medstudenter, venner og kolleger. I tillegg til kommentaren "Hege, du sitter jo på dynamitt!" har reaksjonene vært alt fra "jeg klarer ikke å forstå at det kan være slik" til "jeg kjenner noen som har det slik" eller "*jeg* har opplevd noe lignende". Det hele knytter seg til en, for mange, skjult side ved norsk arbeidsliv. Selv om jeg med oppgaven beskriver en vanskelig situasjon for flere norske arbeidstakere, er jeg ikke ute etter å ta noen. Verken bedrifter eller arbeidsgivere. Det jeg derimot ønsker er at situasjonen skal bedre seg for arbeidstakere situasjonen gjelder, deriblant de flotte stuepikene jeg fikk mulighet til å snakke med i forbindelse med oppgaven. Samtidig mener jeg det er viktig å skape en debatt om de vanskelige områdene ved det norske arbeidslivet. Forhåpentligvis kan oppgaven være et bidrag i den debatten.

Valg av tema og case er gjort på bakgrunn av et større prosjekt kalt "Industrial relations under global stress" som utføres av Norsk institutt for by- og regionforskning og Institutt for Sosiologi og Samfunnsgeografi ved Universitetet i Oslo. Prosjektet utføres på oppdrag for Norsk forskningsråd og avsluttes i 2012. Prosjektet har fokus på hotellsektoren i Oslo og Akershus og utfører både kvantitative, kvalitative og komparative studier for å få en dypere forståelse for hotellenes situasjon i lys av internasjonale markedstrender. Jeg har stått fritt til selv å velge oppgavens tematiske, teoretiske og empiriske vinkling.

**Denne oppgaven hadde ikke vært like bra uten hjelp fra:** *min veileder David Jordhus-Lier* - takk for gode tilbakemelding og en entusiasme for fagfeltet, temaet og mine funn, samt at du har tatt deg tid til veiledning i en ellers hektisk timeplan; *min medstudent Kristin Hafstad* – takk for reflekterte forslag til metodiske utfordringer underveis og i etterkant av datainnsamling og særlig takk for din omhyggelige gjennomgang av oppgaven (jeg skylder deg en middag, minst!); *min søster Hanne* – takk for korrekturlesing og gode tilbakemeldinger; *min Einar* – takk for korrekturlesing og din gode støtte gjennom hele oppgaveprosessen og studiene, du er den flotteste personen på jord.

Videre vil jeg takke informanter og fagforeningen. I tillegg vil jeg takke alle flotte medstudenter for hyggelige tider i og utenfor Harriet Holters hus. Flere av dere har også bidratt i oppgaven på deres måte. En ekstra takk til dere.

Hege Hellvik  
Blindern, mai 2011



# Innholdsfortegnelse

<b>1. INNLEDNING.....</b>	<b>1</b>
1.1 Forskningsspørsmål .....	2
1.2 Oppgavens struktur .....	4
<b>2. BAKGRUNN .....</b>	<b>5</b>
2.1 Nye ansettelsesformer og konsekvenser for arbeidsmarkedet .....	6
2.1.1 Utdringer for fagbevegelsen .....	8
2.2 Outsourcing i den norske hotellbransjen .....	9
2.2.1 Tøffere konkurranse i den norske hotellsektoren .....	9
2.2.2 Konsekvensene for stuepikene .....	13
2.3 Outsourcing i andre land .....	14
<b>3. TEORI.....</b>	<b>17</b>
3.1 Endringer i arbeidsmarkedet .....	17
3.1.1 Et reguleringsteoretisk perspektiv .....	18
3.1.2 Fleksibilisering som arbeidsmarkedsstrategi.....	21
3.2 Endringer på arbeidsplassen .....	22
3.2.1 Lojalitet på arbeidsplassen .....	23
3.2.2 Viktigheten av å skille interne endringer fra eksterne .....	25
3.3 Arbeidstakers deltakelse i endringene .....	26
3.3.1 Hvordan handlingsrom begrenser handlinger .....	27
3.3.2 Sosial regulering på arbeidsplassen .....	29
3.4 Oppgavens analytiske rammeverk .....	31
<b>4. METODE.....</b>	<b>33</b>
4.1 Casestudie av stuepikenes møte med outsourcing .....	33
4.1.1 Valg av informanter .....	36
4.1.2 Mine utfordringer med snøballmetoden .....	41

4.1.3	Med hensyn til stuepikenes konfidensialitet.....	44
4.1.4	Begrensninger i utvalget .....	45
<b>4.2</b>	<b>Intervjusituasjonen .....</b>	<b>47</b>
4.2.1	Informert samtykke.....	47
4.2.2	Intervjurollen .....	48
4.2.3	Den språklige utfordringen.....	48
4.2.4	Bruk av intervjuguide .....	51
<b>4.3</b>	<b>Analysefasen.....</b>	<b>52</b>
4.3.1	Kategorisering av intervjumaterialet .....	52
4.3.2	Menneskets subjektive opplevelser .....	55
<b>4.4</b>	<b>Forskningens kvalitet .....</b>	<b>56</b>
<b>5.</b>	<b>ANALYSE 1: HOTELLARBEIDERES MØTE MED ENDRINGER PÅ</b>	
	<b>ARBEIDSPLASSEN.....</b>	<b>59</b>
<b>5.1</b>	<b>Endringene gjennom stuepikenes øyne .....</b>	<b>59</b>
5.1.1	En ny arbeidshverdag med økt arbeidspress.....	60
5.1.2	Økning i sykefraværet .....	62
5.1.3	Feil i lønnsutbetalingene .....	65
5.1.4	Vanskeligere dialog med arbeidsgiver og andre kolleger .....	67
5.1.5	Økt bruk av ekstrahjelp.....	68
<b>5.2</b>	<b>Renholdsavdelingens kontekstuelle endringer .....</b>	<b>69</b>
5.2.1	Virksomhetsoverdragelsen .....	69
5.2.2	Strid om medlemmer blant fagforeningene.....	71
<b>5.3</b>	<b>Arbeidsgivers betydning for stuepikenes handlingsrom .....</b>	<b>73</b>
5.3.1	Omplassering til andre hotell.....	73
5.3.2	Omplassering internt på avdelingen .....	74
5.3.3	Forskjellsbehandling mellom faste ansatte og ekstrahjelpene .....	75
<b>5.4</b>	<b>Stuepikenes møte med endringer på arbeidsplassen.....</b>	<b>77</b>
5.4.1	Forskjell mellom arbeidstakerne.....	77
5.4.2	Betydningen av sosiale nettverk.....	78
5.4.3	Stuepiken: mer enn en arbeidstaker .....	79
<b>5.5</b>	<b>Oppsummering.....</b>	<b>82</b>

<b>6.</b>	<b>ANALYSE 2: SOSIAL REGULERING PÅ ARBEIDSPLASSEN.....</b>	<b>83</b>
6.1	Arbeidsrelasjoner.....	83
6.1.1	Forholdet til resten av hotell 1.....	84
6.1.2	Husøkonomen som nærmeste overordnede .....	85
6.2	Arbeidsgiverpraksis .....	88
6.2.1	Diskurser på arbeidsplassen.....	88
6.2.2	Forsøk på normdannelse.....	90
6.3	Endringer i opplevd medbestemmelse.....	92
6.4	Oppsummering.....	93
<b>7.</b>	<b>KONKLUSJON .....</b>	<b>95</b>
7.1	Hva funnene sier om resten av de ISS-ansattes opplevde arbeidshverdag .....	99
7.2	Refleksjoner rundt outsourcingdebatten i Norge .....	101
	<b>KILDER.....</b>	<b>103</b>
	<b>TILLEGG.....</b>	<b>107</b>
	Tillegg 1: Oversikt over intervju.....	107
	Tillegg 2: Koder fra analysefasen .....	108
	Tillegg 3: Intervjuguide, stuepikene .....	109





## Figurer

Figur 1 - Regulering i stabile og ustabile perioder	19
Figur 2 - Erosjon av staten som regulerende makt	20
Figur 3 - Kontinuum fra resiprositet til sterk kontroll på arbeidsplassen	24
Figur 4 - Relasjoner til stuepiken	28
Figur 5 - Stuepikenes opplevde endring av kontroll på arbeidsplassen	92

## Tabeller

Tabell 1 - Ulike typer fleksibilitet	21
Tabell 2 - Arbeidsplassens kontekst	25
Tabell 3 - Sentrale begrep ved sosial regulering	32

## Forkortelser

<b>ISS</b>	ISS Facility Services AS
<b>NAF</b>	Norsk Arbeidsmannsforbund
<b>NHO</b>	Næringslivets Hovedorganisasjon
<b>LO</b>	Landsorganisasjonen i Norge
<b>NAV</b>	Arbeids- og velferdsetaten



# 1. Innledning

År 2009 var spesielt vanskelig for den norske hotellbransjen. I kjølvannet av finanskrisen var det viktig å snu den økonomiske nedgangen og førsteprioritering var å gjøre røde tall om til vekst og overskudd. En av strategiene som særlig utbredte seg i Osloregionen var outsourcing av en eller flere hotellavdelinger. Dette skjedde gjennom at arbeidskontraktene til hotellarbeiderne ved de valgte avdelingene ble gitt til en ekstern leverandør. Hotellavdelingene som i hovedsak ble rammet var renhold og kjøkken. Selv om arbeidsplassen og arbeidsoppgavene i stor grad forble de samme, skjedde det likevel endringer etter outsourcingen. Først av alt måtte nye relasjoner etableres med en ny arbeidsgiver.

Med utgangspunkt i en renholdsavdeling ved et valgt hotell i Oslo har jeg intervjuet stuepikene om outsourcingen de ufrivillig ble en del av høsten 2009. Flere endringer skjedde på arbeidsplassen, noe som gjorde arbeidssituasjonen deres mer krevende. Endringene, samt hvordan stuepikene møtte endringene, er utgangspunkt for denne oppgavens studie. I bunn ligger en forståelse for at arbeidstakeren ikke er et passivt offer for endringer på arbeidsplassen, men innehar kapasitet til å endre, motstå og forme.

Oppgaven er et bidrag til å forstå de nye trendene som skjer innenfor hotellsektoren i Norge. Outsourcing av stuepiker er et relativt nytt fenomen her til lands og studier av deres nye arbeidshverdag mangler i norsk forskning. Videre er

temaet svært aktuelt når Arbeidsdepartementet i inneværende år vil se nærmere på arbeidsmiljøloven og har varslet en arbeidsmiljømelding våren 2011<sup>1</sup>. Fagforeningene har kastet seg inn i kampen og lederen av Akademikerne påpeker at arbeidstidsreguleringer i arbeidsmiljøloven er gammeldags for flere sektorer og av den grunn må settes på dagsorden<sup>2</sup>. Akademikerne representerer et mindretall i fagbevegelsen og deres ønske om endring har ingen støtte i den største fagforeningen, LO. Fra sentralt hold mener LO at deres medlemmer på ingen måte etterlyser en radikal endring av arbeidstidsordningene slik den er i dag<sup>3</sup>. Samtidig er arbeidsgiverorganisasjonene positivt innstilt til i større grad å benytte seg av innstillingsretten<sup>4</sup> som ligger i arbeidsmiljøloven. I kronikken "Den nye arbeidsdagen" (Aftenposten s8, 13.05.11) sier presidenten for NHO, Kristin Skogen Lund, at fagforeningene bør holde seg unna denne debatten og at det heller er mer logisk å la Arbeidstilsynet avgjøre innstillingsrett, slik tilsynet kunne gjøre før. Arbeidsmiljøloven og dens arbeidstidsbestemmelser er oppe til debatt. I den debatten mener jeg oppgaven min viser at man ikke må glemme dem som jobber gjennom nye ansettelsesformer som for eksempel outsourcing.

## 1.1 Forskningsspørsmål

Studiet av stuepikenes møte med endringene på arbeidsplassen gjennomføres med utgangspunkt i to utformede forskningsspørsmål. Det første spørsmålet er som følger:

- i) *Hvilke endringer skjer på arbeidsplassen når en renholdsavdeling blir outsourcet fra hotellet til en ekstern leverandør og hvordan møter arbeidstakerne endringene?*

---

<sup>1</sup> Arbeidsdepartementets hjemmeside. "Godt regelverk hindrer sosial dumping" (30.03.11) <http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/aktuelt/nyheter/2011/godt-regelverk-hindrer-sosial-dumping.html?id=637474> - nedlastet 27.04.11

<sup>2</sup> Akademikerne hjemmeside. "Lovlig arbeidstid - mer rammer og mindre detaljer" Kronikk i DN av Knut Aarebakke, leder i Akademikerne (07.04.11) <http://www.akademikerne.no/lovlig-arbeidstid> - Nedlastet 27.04.11

<sup>3</sup> LO Stat hjemmeside. "- Gir ikke fra oss innstillingsretten" (07.04.11) <http://www.lostat.no/default.aspx?m=3&amid=9713> - Nedlastet 05.05.11

<sup>4</sup> Innstillingsretten gir noen fagforeninger mulighet til å inngå tariffavtaler som fraviker fra bestemmelsene i arbeidsmiljøloven (jf. arbeidsmiljøloven § 10-12)

Dette forskningsspørsmålet er todelt. Første del går på å identifisere endringene som skjer på en arbeidsplass ved outsourcing av en renholdsavdeling. For å svare på denne delen av forskningsspørsmålet baserer jeg meg i hovedsak på samtaler med stuepiker som har jobbet på et valgt hotell *før* og *etter* outsourcing. Disse funnene blir brukt som bakgrunn for å svare på andre del av forskningsspørsmålet: *hvordan arbeidstakerne møter endringene på arbeidsplassen*. Med utgangspunkt i Giddens' (1979) aktørteori ser jeg på stuepikenes handling og handlingsrom. Teorien bidro i sin tid til å flytte det ensidige fokuset på struktur og system under funksjonalismen og strukturalismen til også å identifisere menneskets agens i strukturene og systemene. Da stuepikene ikke er alene på arbeidsplassen inkluderer analysen også andre aktører som former strukturene og dermed også stuepikenes handlingsrom. En sentral del er likevel å identifisere arbeidstakerens kapasitet til motstand og endring.

Oppgavens andre forskningsspørsmål studerer rollene arbeidstakerne har på arbeidsplassen samt bedriftens fleksibiliseringsstrategier:

- ii) *Hvilken rolle spiller arbeidstakerne i den sosiale reguleringen på arbeidsplassen og hvordan kan det påvirke bedriftens interne numeriske fleksibilitet?*

Dette spørsmålet er også todelt. Det første går på arbeidstakernes rolle i den sosiale reguleringen på arbeidsplassen. I oppgaven bruker jeg *sosial regulering* som en samlebetegnelse for å vise til sosial interaksjon og handlinger som utfolder seg på arbeidsplassen. Begrepet er inspirert av reguleringsteorien, en teori jeg forklarer kort i oppgavens teorikapittel. Jeg knytter begrepet sosial regulering til tre former for reguleringer jeg studerer i oppgaven: arbeidstakers handling, arbeidsrelasjoner og arbeidsgiverpraksis. For å kunne svare på første del av forskningsspørsmålet karakteriserer jeg renholdsavdelingens sosiale regulering før jeg påpeker hvilken rolle stuepikene har i sosial regulering på arbeidsplassen. På bakgrunn av dette viser jeg hvordan stuepikenes rolle på arbeidsplassen påvirker bedriftens fleksibiliseringsstrategier.

## 1.2 Oppgavens struktur

I oppgavens bakgrunnskapittel (kapittel 2) gir jeg en kort innføring i hvilke endringer i arbeidsmarkedet vi er vitne til i dag, hvorav outsourcing er et sentralt tema. Videre viser jeg i oppgavens teorikapittel (kapittel 3) hvordan ulike teorier forklarer endringer i arbeidsmarkedet og på arbeidsplassen. En sentral del av teorikapittelet er hvordan å forstå arbeidstakers deltakelse i disse endringene. Avslutningsvis i teorikapittelet presenterer jeg oppgavens analytiske rammeverk. I metodekapittelet (kapittel 4) forklarer jeg bakgrunnen for oppgavens kvalitative datainnsamling. Her redegjør jeg for fremgangsmåte og gjennomføring av datainnsamlingen. På bakgrunn av dette avslutter jeg kapittelet med å vurdere egen forsknings kvalitet.

Opgavens analysedel består av 2 kapitler. Det første kapittelet (kapittel 5) tar for seg endringene som oppstod på arbeidsplassen etter outsourcing samt viser hvordan arbeidstakerne møtte disse endringene. Det andre analysekapittelet (kapittel 6) illustrerer sosial regulering på arbeidsplassen gjennom relasjoner og arbeidsgiverpraksis slik den utviklet seg på renholdsavdelingen. På bakgrunn av analysen svarer jeg på hvilken rolle stuepikene spilte i den sosiale reguleringen og hvordan dette påvirket bedriftens fleksibiliseringsstrategier i konklusjonen (kapittel 7). Til slutt diskuterer jeg sannsynligheten for at funn i casestudiet også kan gjelde for flere stuepiker ansatt hos ISS. Dette gjør jeg på bakgrunn av sammenligning med andre studier. Jeg avslutter konklusjonen med å gjøre noen refleksjoner rundt outsourcingdebatten i Norge.

## 2. Bakgrunn

Etter år med turbulent økonomi i land som Storbritannia og USA kom nyliberalistiske elementer inn på 80-tallet i et forsøk på effektivisering i produksjonen og en økning i kapitalakkumulasjonen. Begreper som deregulering, privatisering, mindre stat og mer marked lå i bunnen for den politikken statsledere som Thatcher og Reagan utøvde i sine respektive land. Videre ble fleksibiliseringsstrategier utpekt som en suksessfaktor for å oppnå økt effektivitet i arbeidsmarkedet. De nyliberalistiske ideene spredte seg raskt utover landegrensene og ble en del av internasjonal politikk. På midten av 90-tallet argumenterte to OECD-rapporter på at økt fleksibilitet i arbeidsmarkedet var "avgjørende for å sikre jobbskapning og full sysselsetting i det 21. århundre" (Martin 2000:465, egen oversettelse). I dag er de nyliberalistiske elementene også en del av norsk arbeidsmarked. Østerud *et al.* (2003) påpeker likevel at privatiseringen som tok plass på 80-tallet i Norge ikke kom av svikt i offentlig sektor, slik man så i resten av Europa, men mest som et krav om å effektivisere offentlig virksomhet.

Mye litteratur har påpekt konsekvensene av den nyliberalistiske politikken. På grunn av nye ansettelsesformer som midlertidige stillinger, engasjement og outsourcing blir risikoen i arbeidsmarkedet i større grad overført arbeidstakerne (Kalleberg 2009). Samtidig medfører de nye ansettelsesformene et todelt arbeidsmarked (Peck & Theodore 2010; Storper & Scott 1990), samt flere

arbeidsgeografer argumenterer for at fagbevegelsen mister grep under fleksibiliseringen generelt (Tufts 1998) og outsourcingen spesielt (Wills 2008). Videre i kapitlet vier jeg plass til å se nærmere på endringer i ansettelsesformer samt utfordringer det har gitt for fagforeningen. Deretter går jeg dypere inn i ansettelsesformen outsourcing.

## 2.1 Nye ansettelsesformer og konsekvenser for arbeidsmarkedet

Landene som først var ute med den nyliberalistiske politikken, Storbritannia og USA, har siden 80-tallet opplevd en stadig økning i midlertidig arbeidskraft i sine arbeidsmarkeder (Martin 2000). Når det kommer til bruk av midlertidig arbeidskraft viser tall i fra Norge derimot at det i de siste 15 årene<sup>5</sup> har vært en relativt stabil bruk av antall midlertidige. I gjennomsnitt befinner omtrent 10% av arbeidende nordmenn seg i midlertidige stillinger<sup>6</sup>. Outsourcing er en av de nye ansettelsesformene. Samtidig kan ordet *outsourcing* vise til flere ting. En felles karakteristikk for outsourcing er at en eller flere arbeidsoppgaver tilknyttet et firma blir utført til en ekstern leverandør. Den tradisjonelle outsourcing har knyttet seg til å flytte deler av produksjonen til lavkostland. Eksempler på dette er tekstilprodusenter som beholder administrasjon og design i hjemland, men produserer resten av varene i lavkostlandet. Dette er trender som har bekymret blant annet fagbevegelsen fordi det resulterer i at arbeidsplasser blir flyttet og arbeidsledighet oppstår. Videre påpekes det at arbeidsgrupper settes opp mot hverandre mellom høykost- og lavkostland. Derfor burde gleden være tilstede for fagbevegelsen og arbeidstakere da en ny form for outsourcing tar plass. En outsourcingform som tilpasser seg prisutfordringene tilknyttet det å ha arbeidskraft i høykostland.

Den nye outsourcingen tar særlig plass innen bransjer som IT, renhold, kantine og vektjenester. Grunnideen bak den nye outsourcingen er at når en bedrift overtar arbeidsoppgavene til for eksempel 20 separate kantiner så vil man samlet

---

<sup>5</sup> Så langt tilbake SSB har innhentet tall

<sup>6</sup> Statistisk sentralbyrå. "Tabell 08476: Midlertidig ansatte, etter kjønn og ansettelsestype" (sist offentliggjort 02.02.11)



kunne effektivisere og benytte seg av storskalafordeler som man ellers går glipp av når man driver hver for seg. Videre lokkes det med at å outsource avdelinger som ikke er primært virksomhetsområde vil gi mer ressurser til kjernevirksomheten i bedriften. Ideen har slått rot og flere bedrifter har de siste årene valgt å outsource både kantine og renhold. Når jeg videre i oppgaven bruker begrepet *outsourcing* er det den nye formen for outsourcing jeg snakker om. Tall på hvor mange som jobber som outsourcet i Norge er det derimot ingen sikre kilder som kan fastslå. Dette er heller ikke en ansettelsesform SSB inkluderer i statistikker de offentliggjør. Derfor er det vanskelig å tallfeste utviklingen av outsourcing i Norge.

### ***Økt ulikhet i arbeidsmarkedet***

Flere hevder de nye ansettelsesformene gjør noe med forskjellene mellom arbeidstakerne i arbeidsmarkedet (Peck & Theodore 2010; Storper & Scott 1990). Det argumenteres for at de nye ansettelsesformene skaper en ny form for todelingen i arbeidsmarkedet, både i forhold til lønnsforhold og i forhold til arbeidsform. Storper & Scott (1990) argumenterer for at *lønnsforholdene* blir ulike gjennom økt bruk av individuelle lønnsforhandlinger. Samtidig mener de at strategier som outsourcing forhindrer arbeidstakere i det sekundære arbeidsmarkedet fra å kreve høyere lønn. Videre blir det en todeling i *arbeidsform* hvor arbeidstaker på den ene siden opplever mer autonomi, mens på den andre siden opplever økt kontroll. Eksempelvis identifiserer Østerud *et al.* (2003) at nordmenn i dag er ansatt i mer friere og autonome ansettelsesforhold enn før. Man kan i større grad disponere sin egen arbeidstid og arbeidsplass så lenge man leverer. På motsatt side derimot identifiserer Peck & Theodore (2010) at ansettelsesformer som vikariat og outsourcing fører til mindre kontroll over egen arbeidssituasjon for arbeidstakerne. Med empiri fra USA peker de på at fordelene ved fleksibiliseringen kun ligger hos arbeidsgiver. Arbeidsgiver får mer kontroll over arbeidsoppgavene de ansatte utfører samt tidsbruken tilknyttet oppgavene. Det kollektive samholdet mellom arbeidstakerne settes ut av spill og gjør det vanskelig både med fagforeningsaktiviteter samt det å gå samlet mot arbeidsgiver når det trengs. Denne fragmenteringen bekreftes også i studier hos Wills (2008).

Både forskjell i lønn og arbeidsform øker ulikhetene, men Kalleberg (2009) hevder at arbeidsmarkedet blir mer enn todelt. Han argumenterer for at de nye

ansettelsesformene etablerer seg i alle sektorer i arbeidsmarkedet og at arbeidsmarkedet man tidligere regnet som primært og sekundært fragmenteres til flere deler. I tillegg poengterer Kalleberg (2009) at fleksibliseringen overfører økonomisk risiko som tidligere lå hos arbeidsgiver over på arbeidstaker gjennom en økt inntektsusikkerhet. Videre er det ikke bare arbeidsmarkedet som fragmenteres, også arbeidsplassen. Tufts (1998) argumenterer for at de nye ansettelsesformene skaper en ny romlighet på arbeidsplassen. I sin utfoldelse opplever individuelle arbeidstakere økt separering og isolering.

### **2.1.1 utfordringer for fagbevegelsen**

De nye ansettelsesformene er ikke bare utfordrende for arbeidstakere, den utfordrer også den tradisjonelle fagbevegelsen. Om fragmentering i arbeidsmarkedet argumenterer Wills (2008) for at ikke alle foreningene tar inn over seg den nye virkeligheten. Dette er krefter som ikke kan motarbeides og hun poengterer at hvis fagbevegelsen skal lykkes, også i det nye arbeidsmarkedet, må fagforeningene utvikle seg i tråd med endringene. Samtidig argumenterer Tufts (1998) for at den tradisjonelle fagforeningsaktiviteten blir utfordret gjennom fragmenteringen som skapes også på arbeidsplassen. Fragmenteringen skjer gjennom økt bruk av kortere ansettesler samt raske ansettelsesbytter. I sum utfordrer fragmenteringen fagforeningenes medlemsverving og aktiviteter og det identifiseres et tøffere arbeidsmarked for arbeidstakerne, individuelt og kollektivt.

På bakgrunn av identifiseringen av et tøffere arbeidsmarked og utfordringer for fagbevegelsen har flere arbeidsgeografer bidratt i fagforeningslitteraturen med empiriske eksempler. I et forsøk på å veilede fagbevegelsen har empirien i hovedsak blitt hentet fra vellykkede fagforeningsstrategier (se Herod 2001 for et godt eksempel). Med sikte på å inspirere fagbevegelsen til å gå nye veier har det resultert i at mye av den samfunnsgeografiske fagforeningslitteraturen er utarbeidet på aksjonsforskningsprinsipper.

Tradisjonelt sett har fagbevegelsen stått sterkt i Norge, både politisk og mediert, hvor antall medlemmer har holdt seg stort sett stabilt på landsbasis. Organisasjoner som LO har en stor og tung fot innenfor i den politiske verdenen og får både taletid og gjennomslagskraft når det kommer til enkeltsaker og politisk kurs. Likevel kan man ikke ignorere endringer som skjer også blant arbeidende

nordmenn. LO mister medlemstall, både til andre fagforeninger som YS, Unio og Akademikerne, samtidig har også endringer i sektortilhørighet og nye ansettelsesformer gjort medlemsrekrutteringen mer utfordrende. Grunnen til at endringene skaper utfordringer kan likevel være flere. På den ene siden kan det være slik Wills (2008) hevder at fagforeninger ikke imøtekommer de nye arbeidskontraktene. Konsekvensene av dette er at medlemmer tilknyttet slike arbeidskontrakter verken blir prioritert internt i foreningene samt at foreningene ikke rekrutterer fra denne arbeidsgruppen. På den andre siden kan det være et ønske hos fagforeningene å inkludere den nye arbeidsgruppen men på grunn av fragmentering på arbeidsplassen blir det tidkrevende og vanskelig for dem å rekruttere blant aktuelle arbeidstakere.

## **2.2 Outsourcing i den norske hotellbransjen**

Den økte fleksibiliseringen springer ut fra et ønske om effektivisering, men motivene er forskjellige hos arbeidsgiver og arbeidstaker. For arbeidsgiver vil større fleksibilitet bety større frihet i ansettelsesprosesser, bruk av andre former for ansettelseskontrakter samt sette sine arbeidstakere til forskjellige oppgaver innad i bedriften etter behov (Martin 2000). For arbeidstakere er det derimot ønsket om å disponere hverdagen sin på nye måter, få en bedre tilpasning overfor arbeid, fritid og familieliv, som gjør at økt fleksibilitet blir etterspurt (Dølvik 1999). Gjelder dette også i forhold til outsourcing?

En norsk spørreundersøkelse viser til at reduksjon i personalkostnader er den viktigste grunnen til outsourcing i norsk næringsliv (Solli-Sæther 2010). Flere entusiaster påpeker også fordelene de ansatte får ved outsourcing. Hovedargumentet er at arbeidstaker går fra å være utenfor kjernevirksomheten i en bedrift, til å bli kjernevirksomhet i den nye bedriften. Dette gir fordeler både i forhold til en fast ansettelseskontrakt man ifølge arbeidsmiljøloven § 14-9 har krav på, samt at arbeidsgiver vil være mer interessert i dine oppgaver og arbeidsfagfelt.

### **2.2.1 Tøffere konkurranse i den norske hotellsektoren**

Det at norske hotelleiere i større grad ønsker å outsource kan knyttes til stadig tøffere konkurranse, både innlands og over landegrensene. På mange år opplevde

den norske hotellbransjen sitt verste år i 2009, hvorav finanskrisen rammet hardt<sup>7</sup>. Dette har siden bedret seg noe hvor man i april 2010 opplevde en økning på 14,5% sammenlignet med samme tid året før<sup>8</sup>. Videre bygges det hotell som aldri før og de store hotellkjedene varsler stadige satsinger i storbyene<sup>9</sup>. Innenfor en sektor hvor etterspørsel etter varene, i dette tilfelle hotellrom, varierer fra uke til uke, år til år, er det vanskelig å ha en langsiktig plan over hvor mange arbeidstakere som trengs for å dekke renholdsbehovet ved et hotell. For ikke å ha for mange stuepiker på jobb til en hver tid har de større hotellene tradisjonelt sett hatt høy grad av ekstrahjelper og tilkallingsvakter ved sine renholdsavdelinger. Videre bruker hotellets administrasjon mye tid på å sette opp vaktlister, tilkalle og tilpasse arbeidsgruppen etter hotellets behov. I første omgang er de økonomiske fordelene i outsourcing derfor åpenbare når hotellet kan slippe å bruke tid og ressurser på slikt arbeid.

Som vist til er det usikkerhet rundt hvor mange som jobber gjennom en outsourcet arbeidskontrakt i Norge i dag, men det vises til en økning i hotellsektoren i Oslo og Akershus de siste årene (Jordhus-Lier *et al.* 2010). I 2010 fantes det 36 hotell i Oslo og Akershus som hadde outsourcet en eller flere avdelinger, av til sammen 110 hotell (Jordhus-Lier *et al.* 2010:12,22). Det identifiseres at i løpet av de siste fem årene har outsourcing av stuepiker i hotellsektoren hatt en rask vekst. Et av de store firmaene i Norge er det danske *ISS Facility Services AS* (heretter ISS). De har i dag 14.000 ansatte i sin bedrift hvor flesteparten er outsourcete arbeidstakere innen renhold, kantine og vektjenester<sup>10</sup>. Det er i hovedsak ISS som har overtatt arbeidskontraktene til renholdsavdelingene i hotellsektoren, men også svenske *Easy Maintenance AS* (tidligere *HSMG*) inntar markedet. De første årene var ISS kun inne i Thon Gardermoen, men i 2008 økte aktiviteten deres betraktelig i Oslo-regionen ifølge ISS selv. I Norge har ISS 3.500 ansatte innen renhold, omtrent 500 av dem i hotellsektoren (Jordhus-Lier *et al.* 2010:22).

---

<sup>7</sup> Horeca nytt hjemmeside. "RevPar sank drastisk for hotellene i fjor" (09.04.10)

<http://www.horecanytt.no/id/41938> - Nedlastet 28.02.11

<sup>8</sup> Dagens næringsliv hjemmeside. "- For tidlig å friskmelde hotellmarkedet" (01.06.10)

<http://www.dn.no/forsiden/naringsliv/article1909063.ece> - Nedlastet 28.02.11

<sup>9</sup> Aftenposten hjemmeside. "Varsler 30 nye billighoteller i Norge" (13.03.09)

<http://www.aftenposten.no/reise/nyheter/article2975004.ece> - Nedlastet 28.02.11

<sup>10</sup> ISS norsk hjemmeside. "Fakta om ISS Facility Services"

[http://www.no.issworld.com/om\\_iss/pages/fakta\\_om\\_iss\\_facility\\_services.aspx](http://www.no.issworld.com/om_iss/pages/fakta_om_iss_facility_services.aspx) - Nedlastet 29.04.11

Når et firma som ISS reklamerer for sine tjenester påpeker de at deres storskaladrift skaper kostnadsreduksjon og at bedrifter vil nyte godt av deres ansattes spesialkompetanse<sup>11</sup>. Videre viser de til hvordan bedrifter, gjennom å outsource noen av arbeidsoppgavene sine, kan fokusere mer på sine forretningsområder. Det identifiseres også fordeler for deg som arbeidstaker. Er du i dag ansatt som ekstrahjelp eller har en deltidskontrakt kan du, hvis du ønsker det, gå opp i stillingsprosent som outsourcet. Dette fordi arbeidsgiver har flere arbeidsplasser å fordele sine arbeidstakere på. Slik kan arbeidstaker jobbe andre steder de dagene hennes/hans opprinnelige bedrift ikke har behov for ekstra hjelp. Dette vil kutte ned på antall deltidsstilling og gi faste heltidsstillinger til flere. Fremdeles vil fleksibiliteten opprettholdes.

### ***Økonomien i outsourcing***

Et, for mange, sentralt tema er den økonomiske vinningen ved outsourcing. I flere situasjoner er outsourcingen lønnsom i seg selv, men det viser seg at det ikke alltid er lønnsomt på stykkpris per hotellrom når hotellene outsourcer (personlig kommunikasjon Jordhus-Lier<sup>12</sup>). En av grunnene til likevel å outsource ligger i at hotellet ønsker å slippe ekstraarbeid tilknyttet renholdsavdelingen, blant annet erstatning ved sykefravær. Sånn sett er det økonomiske motiv også der, gjennom å redusere administrasjonsarbeid, selv om det blir dyrere per hotellrom.

Når det er sagt blir flere måter for å redusere kostnadene identifisert i outsourcing. En måte å redusere kostnaden på er å redusere lønnen til arbeidstakerne. Dette er en strategi utført i Storbritannia i outsourcingssammenheng (Wills 2008). Lønnsreduksjon er derimot ikke gjort av ISS i Norge, fordi de følger tariffavtalene. Samtidig som ISS mener at flere av hotellene har potensialet for å drive mer lønnsomt (personlig kommunikasjon Jordhus-Lier), er renholdsbransjen lite kapitalintensiv. Dermed er det mindre å hente på teknikk og utstyr. Likevel mener ISS det er noe å hente også her. På sine hjemmesider lover de nye og

---

<sup>11</sup> ISS norsk hjemmeside. "Synergier"

<http://www.no.issworld.com/forretningsomraader/ifs/pages/synergier.aspx> - Nedlastet 23.03.11

<sup>12</sup> Viser til intervjumateriale gjort av David Jordhus-Lier i forbindelse med intervjuer tilknyttet prosjektet "Industrial relations under global stress" som utføres av NIBR og Institutt for Sosiologi og Samfunnsgeografi ved Universitetet i Oslo, på oppdrag for Norsk forskningsråd. Prosjektet avsluttes i 2012.

smartere vaskemetoder, noe som gjør at stuepikene kan vaske raskere<sup>13</sup>. Dessuten er det også kostnadskutt å hente i det å kunne flytte arbeidstakerne mellom ulike hotell etter behov, selv om ISS ikke påpeker dette på sine hjemmesider.

### ***Et ønske om å svekke fagbevegelsen?***

Flere arbeidsgeografer konkluderer med at oppblomstring av vikarbyråer og outsourcing har en ødeleggende effekt på fagforeningsaktivitet. Samtidig er skillet mellom bevisste strategier og heldige konsekvenser ikke alltid godt nok uttrykket. Jeg vil videre illustrere to eksempler. Arbeidsgeografen Wills ser outsourcing som en "effektiv måte for arbeidsgivere å kutte kostnader, kvitte seg med ansvar, øke fleksibiliseringen og ta makten fra de involverte arbeiderne" (Wills 2008:4). En liknende argumentasjonsrekke finner jeg hos Coe & Jordhus-Lier som påpeker at outsourcing "ofte er resultatet av arbeidsgivere som søker å øke produktivitet, redusere kostnader og bekjempe makten til organisert arbeidskraft" (Coe & Jordhus-Lier 2010:15).

Utsagnene ilegger arbeidsgiver en bevissthet om at de aktivt forsøker å hindre fagforeningsaktivitet. Ser man tilbake på over hundre år med litteratur, konsentrert rundt kapitalen og arbeideren i en marxistisk inspirert tradisjon, er det ikke første gang man tillegger arbeidsgiver egenskaper som går i retning bevisst å utfordre arbeidstakeren. Men er dette en motivasjon i *alle* tilfeller av outsourcing? Hvorvidt norske arbeidsgivere bevisst outsourcer med sikte på å svekke fagforeningsaktiviteten er uvisst. Sammenlignet med spørreundersøkelsene utført av Solli-Sæter (2010; 2007) i norsk næringsliv er kostnadskutt en ettertraktet effekt som pekt på tidligere, men undersøkelsen etterspør aldri om arbeidsgivere bruker outsourcing for å kvele fagforeningsaktiviteten. Slik sett er det ingen belegg for å konkludere med at norske arbeidsgivere *bevisst* bruker outsourcing for å forsøke å kvele fagforeningsaktiviteten, det er heller ikke avkreftende. Den potensielle mediestormen som kunne oppstått i kjølvannet gjør det samtidig vanskelig å finne arbeidsgiveren som eventuelt ville innrømmet at de var ute etter å fjerne handlingsrommet til sine arbeidstakere. Når det er sagt er likevel konsekvensene

---

<sup>13</sup> ISS norsk hjemmeside. "Verdiøkning"  
[http://www.no.issworld.com/forretningsomraader/iss\\_renhold/pages/verdiokning.aspx](http://www.no.issworld.com/forretningsomraader/iss_renhold/pages/verdiokning.aspx) - Nedlastet 13.12.10

overfor fagforeningsaktiviteten synbare tilknyttet de nye ansettelsesformene, noe studier gjennomført av Peck & Theodore (2010) og Wills (2008) bekrefter.

### **2.2.2 Konsekvensene for stuepikene**

En norsk rapport som omhandler outsourcing i hotellsektoren i Oslo og Akershus ble publisert høsten 2010 av Elstad & Marsdal i det venstreradikale forlaget Manifest. Rapporten kalles for "ISS-metoden" og tar utgangspunkt i 75 fagforeningssaker tilknyttet outsourcing av stuepiker og kjøkkenpersonell i Oslo og Akershus. Den har i tillegg inkludert samtaler med representanter fra Fellesforbundet, samt 29 ISS-ansatte, for å utdype fagforeningssakene og forholdene hotellarbeiderne opplever under ISS. Hovedfunnene presentert i denne rapporten er: høyere arbeidspress og flere antall rom for stuepikene; at ISS kan ha brutt arbeidsmiljøloven gjennom å nedbemanne samtidig som de øker bruken av ekstrahjelper; samt at ISS kan ha gjennomført mulige brudd på arbeidsmiljøloven gjennom at tillitsvalgte ikke får tilstrekkelig med informasjon ved nedbemanning. Et annet viktig poeng i rapporten er hvordan stuepikene opplever at ISS ikke ihensyntar mulige forsinkelser ved romrengjøring. Elstad & Marsdal (2010) påpeker at ISS opererer med en form for stoppeklokkemodell hvor stuepikene må rengjøre hvert rom innen en gitt tid. De mener videre at denne tiden er satt ut i fra best tenkelig tidsbruk. Dette medfører at stuepikene kun klarer å rengjøre hotellrommene innen den gitte tidsperioden så lenge alt ligger til rette og det ikke skapes noen forsinkelser. Hotellarbeiderne selv mener dette systemet ikke lar seg gjennomføre i praksis. Videre argumenteres det for at omplassering av ansatte til andre hotell gjør det vanskelig for den enkelte arbeidstaker å holde oversikt over hoteldriften som helhet. Uten denne oversikten er det vanskelig for en ansatt å vise til et reelt behov for faste ansatt på bakgrunn av at hun/han ikke vet hvor mange ekstrahjelper som brukes ved det enkelte hotell til en hver tid. Dette er en oversikt som vil være god å ha skulle man ønske å argumentere for en fast stilling i tråd med arbeidsmiljøloven. Rapporten har en annen innfallsvinkel enn denne oppgaven gjennom deres fokus på fagforeningssaker. Likevel danner rapporten et godt sammenligningsgrunnlag for egne funn.

Ved lansering fikk forlaget pressedeckning og rapporten ble overlevert til Thon-gruppens ledelse. ISS-ledelsen måtte blant annet svare for seg på NRK

Dagsrevyen på grunn av kritikkverdige forhold som ble påpekt i rapporten. Det var blant annet snakk om stuepiker som opplevde å bli skreket til av sine overordnede.

## **2.3 Outsourcing i andre land**

Studier er utført i andre land, både i forhold til økt fleksibilisering og outsourcing. Jeg vil videre vise til sentrale endringer i kjølvannet av outsourcing i Storbritannia, en studie gjennomført av Wills (2008), samt økt arbeidspress for stuepiker i Canada på grunn av fleksibiliseringsstrategier, en studie gjennomført av Seifert & Messing (2006). Disse studiene er også sammenligningsgrunnlag for outsourcing i et norsk arbeidsmarked.

### ***Outsourcing i Storbritannia***

Arbeidsgeografen Jane Wills har studert utfordringene som kommer i kjølvannet av outsourcing. Wills (2008) argumenterer for at vi i dag er vitne til et nytt paradigme hvor den outsourcete arbeidstakererfaringen erstatter den symbolske fabrikkarbeideren på 1900-tallet. I hennes tekst "Subcontracted employment and its challenge to labor" (Wills 2008) illustrerer hun arbeidshverdagen for outsourcete britiske renholdere ved Queen Mary, University of London. Hun viser til at renholderne opplevde reduksjon i antall ansatte selv om antall arbeidsoppgaver ble opprettholdt, noe som førte med seg en mer intensiv arbeidsdag for de resterende. På arbeidsplassen var det høy turnover, stor diversitet og isolasjon mellom renholderne, elementer som sammen var nok til å forhindre noen form for felles kultur. Med andre ord var det ingen gruppe med renholdere som samlet kunne gå imot arbeidsgiver for å bedre de dårlige arbeidsforholdene de opplevde. På samme tid gjorde outsourcingen det mer utfordrende for arbeidstakerne å komme i kontakt med sin arbeidsgiver. Gjennom outsourcingen mistet stuepikene medbestemmelsen og dermed innflytelse over egen arbeidshverdag.

Et viktig funn Wills (2008) gjør i tråd med outsourcing er at antall fagorganiserte etter hvert synker. De som opprinnelig var fagorganisert når de ble outsourcet beholdt sitt medlemskap, men etter hvert som eldre renholdere avsluttet sitt arbeidsforhold og nye renholdere kom inn, så sank antall fagforeningsmedlemmer.



### ***Stuepikenes utfordringer i Canada***

En andre artikkel som belyser situasjonen ytterligere er "Cleaning Up After Globalization: An Ergonomic Analysis of Work Activity of Hotel Cleaners" av Seifert & Messing (2006). Med utgangspunkt i noen utvalgte hotell i Canada er den interessant da den tar tak i hvordan fleksibiliseringsstrategier, inkludert outsourcing, har forverret stuepikenes arbeidsbelastning. Hovedfunnene i artikkelen peker i retning av at stuepikene får stadig mindre tid til hvert hotellrom, samtidig som at arbeidsmengden tilknyttet hvert rom øker. I den økte arbeidsmengden ligger kundenes etterspørsel etter flere ekstragoder, alt fra strykejern til ekstra store senger. Dette resulterer i at stuepikene må tørke støv på flere overflater, etterse at flere produkter er på plass på hotellrommet, samt snu på større madrasser og re opp større senger. I sum går korttidsresultatene fremfor en mer bærekraftig drift. Seifert & Messing (2006) fant også ut at fleksibiliseringen resulterte i at arbeidsgiver overså arbeidstakernes helse og trivsel på arbeidsplassen.

Andre utfordringer identifiseres også i tilknytning til fleksibiliseringen. Seifert & Messing (2006) ser at planlegging frem i tid vanskeliggjøres for stuepikene gjennom rullering internt på hotellene. Når det ikke lenger er samme person som rengjør de samme rommene hver dag, mister de lett oversikten og mister samtidig muligheten til å planlegge. Det angis at det ikke er nødvendig å tørke støv bak TV-en hver dag, men det kan gjøres med faste mellomrom. Hvis stuepikene da har ansvar for et gitt antall hotellrom vil hun selv holde oversikt over når det er tid for å tørke støv bak TV-en. Seifert & Messing (2006) fant at fleksibiliteten til syvende og sist gikk ut over stuepikenes primære arbeidsoppgave som var å gjøre hotellrommene trygge og hyggelige å bo i for gjestene.



## **3. Teori**

Den lokale arbeidsplassen påvirker og blir påvirket av arbeidsmarkedet den tilhører. Av den grunn er det viktig å inkludere det kontekstuelle, også utover det lokale arbeidsmarkedet, når man skal studere en lokal arbeidsplass. I dette kapittelet peker jeg på hva teorien sier om endringer både i arbeidsmarkedet og på arbeidsplassen. Videre blir teori om arbeidstakers deltakelse i disse endringene utdypet. Jeg avslutter med å skissere oppgavens analyserammeverk.

### **3.1 Endringer i arbeidsmarkedet**

De nyliberale endringene i arbeidsmarkedet har som vist til ført med seg økt bruk av midlertidig ansettelse og strategier som outsourcing. En tilnærming til å forklare hvorfor endringene i arbeidsmarkedet oppstår er å finne i reguleringsteorien. Jeg vil utdype de grunnleggende elementene i teorien, samtidig er teorien omfattende og favner flere områder innenfor økonomisk forskning. I denne oppgaven er det to områder av teorien som anvendes. Det første er teoriens forklaringer på endringene i arbeidsmarkedet. Flexibiliseringsstrategiene som benyttes i dag gjennom vikariater og outsourcing blir av reguleringsteorien sett på som ødeleggende for arbeidsmarkedet i sin helhet. Dette skjer gjennom trender allerede påpekt: fragmentering i arbeidsmarkedet (Wills 2008), fragmenteringer på arbeidsplassen

(Tufts 1998), overføring av risikoen til arbeidstaker (Kalleberg 2009) samt svekking av arbeidstakerbeskyttelse (Peck & Tickell 1994). Det andre området av regulerings teorien som anvendes i oppgaven er teoriens forhold til det sosiale rom som en del av økonomien.

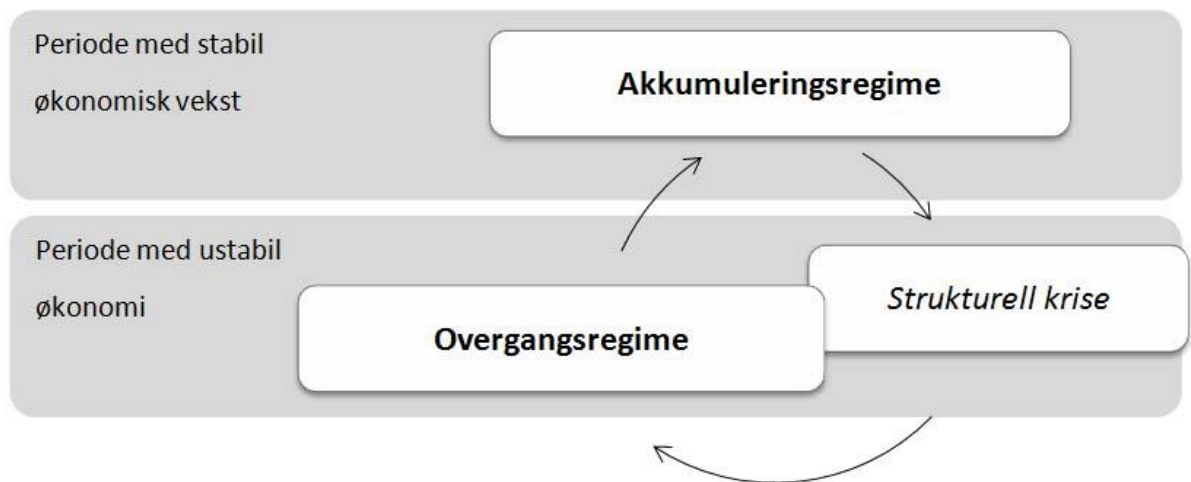
### **3.1.1 Et regulerings teoretisk perspektiv**

Regulerings teorien, også kalt en tilnærming eller skole, med sin over 30 år lang historie kommer opprinnelig fra franske teoretikere. Influert av andre teoretiske retninger som strukturell marxisme samt institusjonalisme var de opptatt av *hvorfor* kapitalismen fungerte når den først fungerte. Periodene hvor økonomien er god ble begrepsfestet som et akkumuleringsregime ('regime of accumulation'). Med andre ord er akkumuleringsregime "en [stabil] makroøkonomisk sammenhengende fase i kapitalismens utvikling" (Tickell & Peck 1992:192, egen oversettelse).

#### ***Nyliberalismen: tapre forsøk på et nytt akkumuleringsregime***

På slutten av 80-tallet og begynnelsen av 90-tallet ble det dannet to fløyer innefor regulerings teoretisk litteratur. Selv om de fleste anså nyliberalismen som et forsøk på et nytt akkumuleringsregime fra tidlig 80-tallet var det uenighet om hvorvidt forsøket var vellykket eller ikke. Blant dem som opplevde nyliberalismen som et nytt akkumuleringsregime var Harvey (1987) og Storper & Scott (1990). På den andre siden argumenterte Goodwin & Painter (1996), Tickell & Peck (1992) og Amin & Robins (1990) blant flere for at økonomien var i en vedvarende krise. De mente at de nyliberalistiske strategiene som utfoldet seg i økonomien og politikken kun var tapre forsøk på å motvirke den økonomiske nedgangen.

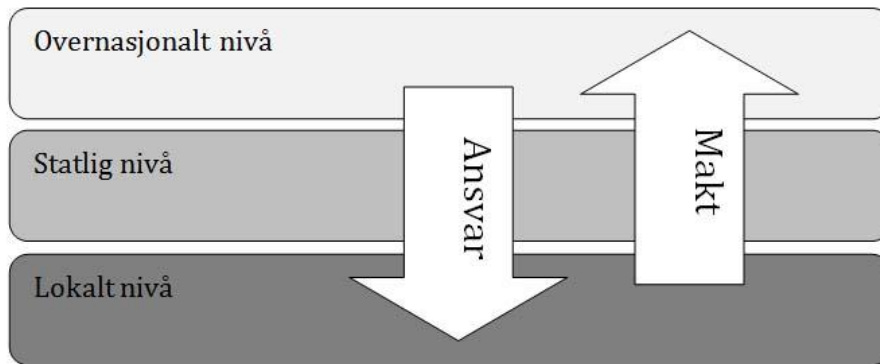
Slik historien fortonet seg viser det seg at vi i dag *ikke* er vitne til noen stabil verdensøkonomi og identifiseringen av ett nytt akkumuleringsregime er foreløpig lagt død. Som historien har vist gang på gang møter perioder med god økonomisk vekst før eller siden kriser og ustabilitet. Innenfor regulerings teorien starter ustabile økonomiske perioder med krise i akkumulerings systemet. Dette kalles for en *strukturell krise*. Inspirert av regulerings teoretikerne Tickell & Peck (1992) har jeg skissert en modell over økonomiens tre faser:



**Figur 1 - Regulering i stabile og ustabile perioder**

Selv om modellen viser til gjentakelse er det viktig å presisere at det kun er den grunnleggende teoretiske terminologien gjentar seg. Nye faser vil alltid være bygd på nye typer reguleringer. Satt inn i en historisk kontekst vil modellen kunne passe inn i skjematiske representasjon av økonomiske langbølgede sykluser (se for eksempel Kondratieff 1935). Likevel skiller reguleringsteorien seg fra langbølgeteorien på et viktig punkt: reguleringsteorien ser ikke etterfølgende akkumuleringsregime som noen garanti (Peck 2000). Med andre ord er det ingen automatikk i at et nytt akkumuleringsregime vil etablere seg. Her skiller også reguleringsteorien seg fra grunnleggende klassisk marxistisk tankgang hvor økonomisk reproduksjon er en automatisk intern logikk (Barnes 1997).

Så lenge det er et kapitalistisk system vil det være forsøk både hos stat, arbeidsgivere og andre interessenter å få på plass et stabilt regime med solid økonomisk vekst. Peck & Tickell (1994) er blant dem som hevder at de nyliberalistiske strategiene som har tatt plass etter 1980 kun er tapre forsøk på å oppnå stabil økonomi. De mener nasjonalstaten taper terreng som regulerende enhet og at nyliberalistiske strategier på nasjonalt nivå gir nasjonalstaten mindre makt og ansvar. Makten og ansvaret blir videre fordelt på en ugunstig måte. Mens det lokale overtar *ansvaret* blir *makten* skjøvet over på det overnasjonale. Erosjonen av statens regulerende makt kan oppsummeres slik:



Figur 2 - Erosjon av staten som regulerende makt

Videre er det ikke bare den regulerende makten til nasjonalstaten som svekkes. Peck & Tickell (1994) argumenterer også for at nyliberalismen svekker arbeidstakeres beskyttelse. En stadig tøffere konkurranse går løs på levestandarder, forkaster sosialt partnerskap samt utfordrer den tradisjonelle velferdsstaten.

### ***Rollen til sosial regulering i økonomien***

Tickell & Peck (1992) oppsummerer den reguleringssteoretiske modellen slik: akkumuleringsregimet, den stabile økonomiske perioden, består av reguleringsmåte (*'mode of regulation'*) og akkumuleringsystem (*'system of accumulation'*). Akkumuleringsystemet blir brukt for å beskrive produksjons- og konsummønstre, mens reguleringsmåte viser til normer, forventninger, vaner og kultur. Sistnevnte er former for reguleringer som ligger i det sosiale rom og ble i 1979 brukt av Aglietta for å si noe om sosiale relasjoner som forandrer økonomien. Begrepet *reguleringsmåte* har i ettertid blitt brukt på mange forskjellige måter, men i hovedsak tilknyttet reguleringer i det sosiale rom tilknyttet *stabile* økonomiske periodene. I likhet med Tickell & Peck (1992) benytter jeg derfor begrepet sosial regulering (*'social regulation'*) for å si noe om det sosiale rom gjennom både stabile og ustabile faser.

Sosial regulering henviser altså til former for regulering gjennom normer, forventninger, vaner og kultur. Begrepene er altomfattende og på samme tid vanskelig å teoretisere rundt, likevel er sosial regulering en viktig del av økonomien. Slik Aglietta (1979) presiserer er det ikke nok å studere kapitalistisk regulering gjennom abstrakte økonomiske lover slik man er vant med å gjøre i ortodoks økonomi. Senere i oppgaven vil jeg gå nærmere inn på hvordan jeg benytter *sosial*

regulering som et brukbart verktøy i analysering av det sosiale rom på arbeidsplassen.

### 3.1.2 Fleksibilisering som arbeidsmarkedsstrategi

En sentral del av de nye arbeidsmarkedsstrategiene fra og med 80-tallet var fleksibiliseringer. Atkinson (1984) hevder at de nye markedsforholdene med raskere endringer i etterspørsel gjorde at bedrifter gikk bort fra produksjonsmønstre bygd på taylorisme og fordisme til å bli den fleksible bedrift (*'the flexible firm'*). Den fleksible bedriften tok i bruk midlertidig arbeidskraft, skiftarbeid og sesongarbeid. Fleksibiliseringsstrategiene gjøres på flere måter og Atkinson (1984) har derfor valgt å skille mellom numerisk og funksjonell fleksibilitet. Den *numeriske* fleksibiliteten viser til en bedrifts kortsiktige tilpasninger i antall ansatte og arbeidstime. Gjennom overtids- eller skiftarbeid benytter en bedrift seg derfor av numerisk fleksibilitet. Den *funksjonelle* fleksibiliteten viser til en bedrifts jobbrotasjon. Gjennom å opplære sine ansatte i flere arbeidsoppgaver sikrer bedriften seg overfor raske endringer i markedsetterspørselen. Hotellsektoren er et godt eksempel på jobbrotasjon. For eksempel kan resepsjonisten ta romsjekk eller renholdsavdelingen låne en fra oppvasken, ved behov. En situasjon som beskrives av Elstad (2008).

Videre kan fleksibiliteten deles opp i intern og ekstern fleksibilitet. Oppsummert vil de ulike fleksibilitetene passe inn i følgende tabell:

Tabell 1 - Ulike typer fleksibilitet

<b>Fleksibilitet</b>	<b>Internt</b>	<b>Eksternt</b>
<b>Numerisk</b>	Variasjon i arbeidstid, bruk av ekstrahjelp etter behov	Variasjon i antall arbeidstakere, bruk av midlertidige stillinger
<b>Funksjonell</b>	Variasjon i ansattes arbeidsoppgaver, jobbrotasjon	

Som tabellen viser er den *eksterne* fleksibiliteten numerisk tilpasning gjennom nyansettelse og oppsigelse, permittering eller midlertidige kontrakter samt outsourcing, mens den *interne numeriske* går på tilpassing gjennom arbeidstimer hos ansatte i bruk av overtid eller reduksjon i arbeidstid etter behov. Bruk av deltidsansatte og ekstrahjelpere er en av måtene arbeidsgiver kan oppnå en større fleksibilitet i forhold til arbeidstimer. Både ekstern og intern fleksibilitet kan være numeriske, men den funksjonelle fleksibiliteten er derimot kun intern.

## 3.2 Endringer på arbeidsplassen

Tar man utgangspunkt i et ortodoks økonomisk syn på arbeidsmarkedet vil det raskt bli et syn ovenfra og ned (Peck & Theodore 2010). Arbeidstakerne blir upersonifisert og analysen går raskt over på å handle om tilbud og etterspørsel. I bunn ligger en søken etter mest effektive løsninger og markedstilpasning. I dag vil gjerne en av løsningene tilknyttet økt fleksibilitet være nettopp å outsource arbeidskraft som ikke er en del av kjernevirksomheten i en bedrift. Renhold er gjerne en slik arbeidskraft. I den ortodokse økonomiens teori tar man derimot lite hensyn til geografien og arbeidsplassene blir behandlet bortimot likt. Med et slikt teoretisk utgangspunkt vil det på papiret være enkelt for arbeidsgiver å overføre den praksisen han har på en arbeidsplass, som han lykkes med, over på en annen og lykkes med den også der. I praksis er det derimot mer komplisert. Som vist til illustrerer Seifert & Messing (2006) utfordringene stuepikene står overfor når det kommer til arbeidsfordeling og planlegging frem i tid.

Videre er det også geografiske forskjeller. Det er lett å se for seg at i en avsideliggende bygd i utkant-Norge utarter det arbeidsrelasjonelle seg på en annen måte enn i den lille storbyen Oslo. Massey (1995) argumenterer for at å forstå sosiale prosesser i den økonomiske sfæren som en del av en *geografisk* verden vil endre vår analyse. Jonas (1996) deler en enighet for dette poenget og viser at de lokale arbeidsmarkedene ikke er identiske. På tross av litteraturen som argumenterer for at globaliseringen gjør økonomien enklere og arbeidsmarkedene likere så påpeker han at globaliseringen tar plass innenfor etablerte kontekster som varierer.



Den etablerte konteksten som endringene i arbeidsmarkedet foregår innefor lar seg også uttrykke i hva Peck & Theodore (2010) kaller for en lokal *stahet*. Med det mener de at hver enkelt arbeidsplass utgjør hver sin lokale egenrådige del av det lokale arbeidsmarkedet. På hver arbeidsplass utfolder det seg igjen individuelle kamper og sosial regulering. Den lokale staheten som utfolder seg på hver enkelt arbeidsplass er ikke arbeidstakeres ønske om destabilisering, men et uttrykk for å unngå endringer som oppleves truende på det lokale arbeidsregimet (Jonas 1996). Som oftest er det i alles ønske å opprettholde stabilitet lokalt på arbeidsplassen, også arbeidstakerne, og Jonas (1996:333, egen oversettelse) mener arbeiderne ”motsetter [seg] de arbeidskontrollpraksisene som er undertrykkende og potensielt destabiliserende”.

Videre forsterkes den lokale staheten under de nye ansettelsesforholdene og Peck & Theodore (2010) mener motsetningene mellom internasjonale endringer og lokale arbeidsplasser skjerpes. På tross av en økt dominans fra et internasjonalt marked, hvor arbeidskraft og kapital flyter over landegransene, fortsetter det lokale å bety noe gjennom endringer i det lokale arbeidsmarkedet og dynamikken i arbeidspolitikken på hver enkelt arbeidsplass. Forholdet mellom arbeidsgiver og arbeidstaker utfordres i disse motsetningene. De nye ansettelsesformene innefor funksjonell fleksibilitet fordrer økt autonomi og frihet hos arbeidstaker, samtidig som ekstern numerisk fleksibilitet (vikariat og outsourcing) gir økt kontroll hos arbeidsgiver (Peck & Theodore 2010). Når arbeidsplassen blir en blanding av funksjonell og numerisk fleksibilitet er det ingen fasit på hvordan arbeidsgiver bør opptre overfor sine ansatte for å opprettholde kontroll.

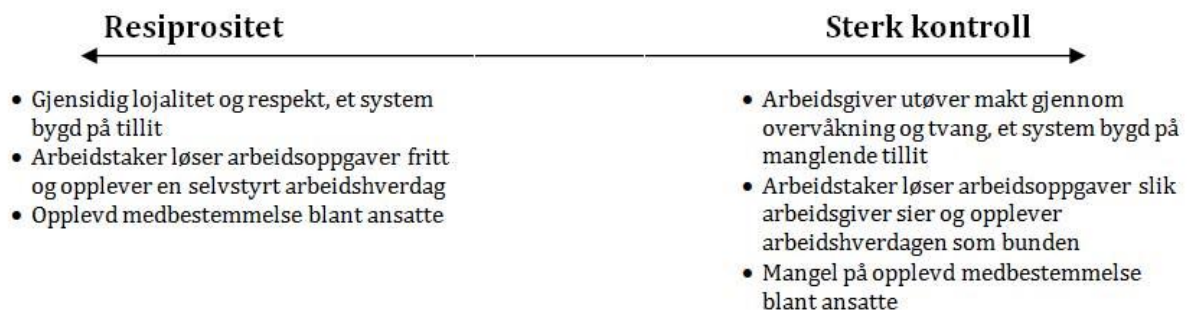
### **3.2.1 Lojalitet på arbeidsplassen**

Like fundamentalt som faglig kompetanse vil bedriften ettersøke lojalitet blant sine ansatte (Sørhaug 1996). Gjensidig lojalitet og respekt er et sentralt tema hos Jonas (1996). Han omtaler lojaliteten som resiprositet mellom arbeidsgiver og arbeidstaker<sup>14</sup>, mens det motsatte av resiprositet på arbeidsplassen er sterk kontroll. Tilknyttet *sterk kontroll* utøver arbeidsgiver et system basert på

---

<sup>14</sup> Kontrollen kan videre holdes av flere enn bare arbeidsgiver. Kelly (2002) viser hvordan staten i noen tilfeller har stor kontroll gjennom å hindre fagforeningsaktivitet. Videre vil jeg likevel for enkelhets skyld fokusere på det forholdet mellom arbeidstaker og arbeidsgiver.

overvåkning og tvang. Tilknyttet *resiprositet* står arbeidstaker fritt til å løse arbeidsoppgavene slik hun/han selv opplever mest riktig. Et kontinuum mellom resiprositet og kontroll kan oppsummeres slik:



**Figur 3 – Kontinuum fra resiprositet til sterk kontroll på arbeidsplassen**

I tillegg til forskjellen mellom hvordan arbeidsoppgavene blir løst viser figuren at arbeidsforhold bygd på resiprositet gir de ansatte en opplevd medbestemmelse blant ansatte, og motsatt.

Melling (1992 i Jonas 1996) poengterer at sterkere kontroll gjennom overvåkning og tvang er uønskelige reguleringsmåter fra arbeidsgiver på grunn av den tilknyttede kostnaden. På samme måte som sterk kontroll hindrer resiprositet på arbeidsplassen mener Sørhaug (1996:23) at makt truer tillit og i det lange løp vil forvitte:

”Har man makt, kan man alltid overkjøre behovet for tillit og tvinge fram ønskete handlinger hos andre. Over tid er imidlertid makt ute av stand til å fungere på egen hånd. Den spiser uvilkarlig opp sitt eget grunnlag og faller sammen av seg selv – til og med uten hjelp av ytre fiender”.

Dermed vil det være naturlig at resiprositet er ønskelig for både arbeidsgiver og arbeidstaker. Med tanke på at lojalitet er noe som tar tid å bygge opp blir likevel spørsmålet om dette er forbeholdt faste stillinger eller om man også kan inkludere frihet, opplevd medbestemmelse og en selvstyrt arbeidshverdag i midlertidige stillinger. Sennett (2001) etterspør hvordan gjensidig lojalitet på arbeidsplassen kan opprettholdes i et arbeidsmarked hvor økt bruk av midlertidig og fleksibel arbeidskraft kontinuerlig endrer sosiale bånd på arbeidsplassen. Spørsmålet er også aktuelt for studiet i denne oppgaven. *Hva skjer med lojaliteten og arbeidstakernes*

opplevde medbestemmelse på arbeidsplassen når outsourcing fordrer økt kontroll over de utførte arbeidsoppgavene?

### 3.2.2 Viktigheten av å skille interne endringer fra eksterne

Uavhengig av økonomiske strategier som fleksibilisering og økt bruk av midlertidig arbeidskraft så vil alltid arbeidsplassen være del av noe utenfor seg selv. Hver arbeidsplass er del av et lokalt og nasjonalt arbeidsmarked samt en nasjonalstats politiske avgjørelser. Videre vil sosiale og økonomiske aktiviteter være en del av arbeidsplassens kontekst. Med utgangspunkt i en norsk arbeidsplass vil konteksten oppsummert kunne se slik ut:

Tabell 2 – Arbeidsplassens kontekst

Sfære Nivå	Politisk	Sosialt	Økonomisk
<b>Internasjonalt</b>	WHO GATT	ILO Migrasjon	Handelsmarked (tilbud og etterspørsel)
<b>Regionalt</b>	EU-direktiver (eks. fritt arbeidsmarked innefor EØS-området)	Arbeidsinnvandring	<b>Arbeidsmarkedsstrategier</b> (eks. fleksibilisering)
<b>Nasjonalt</b>	<b>Norsk lovgivning</b> (eks. arbeidsmiljøloven)	Arbeidsmarkedstrender	Konsum
<b>Lokalt arbeidsmarked</b>	Arbeidsgiver- og arbeidstakerorganisasjoner	Sosiale ulikheter	Arbeidsledighet Subsidiering
<b>Arbeidsplassen</b>	<b>Arbeidsgiverpraksis</b> (eks. arbeidskontrakt, innførte normer og praksiser)	<b>Sosial regulering</b> (eks. tillit, lojalitet mellom arbeidsgiver, arbeidstaker)	Driftsmidler (eks. lønnsomhet, inntekt, overskudd)

Tabellen viser at det er flere nivå som må inkluderes når arbeidsplassen skal kontekstualiseres. Innefor politiske, sosiale og økonomiske reguleringer forekommer hendelser som kan plasseres på internasjonalt, regionalt, nasjonalt og lokalt nivå. For eksempel gir politiske beslutninger i verdens handelsorganisasjon internasjonalt, samt EU-direktiver på regionalt nivå utslag i hvordan å drive bedrifter på lokalt nivå. Videre vil trender innen internasjonal migrasjon, regional arbeidsinnvandring og arbeidsledighet i det lokale arbeidsmarkedet påvirke arbeidsplassen, eksempelvis gjennom hvem som jobber der og hvor stort press det er på utlysning av stillinger. Tilknyttet den økonomiske sfæren vil tilbud og etterspørsel, arbeidsmarkedsstrategier, subsidiering og tilgang på arbeidskraft ha

konsekvenser for hvordan arbeidsgiver driver arbeidsplassen. Sammen danner økonomi, politikk og sosiale forhold på ulike nivå en kontekstuell forskjell for arbeidsplassen.

Det å identifisere kontekstuelle endringer og å kunne skille dem fra endringer som skjer internt på arbeidsplassen, kan i flere sammenheng være av analytisk verdi. Samtidig mener Gough (2003) det ligger en politisk verdi i å identifisere endringene som eksternt eller internt drevne. Hvis en endring identifiseres som internt drevet samtidig som den fordrer problemer for de ansatte, da har bedriften et ansvar for å gjøre noe med endringene. Gough (2003) identifiserer at mange problemer tilknyttet bedrifter i dag blir unnlatt å gjøre noe med nettopp fordi bedriftsledelsen skylder på eksternt drevne forhold og argumenterer for at problemene er utenfor deres kontroll. Ved å finne ut hvorvidt en endring er internt drevet vil man kunne luke bort unnskyldinger når eventuelle endringer blir krevd. Når det knytter seg til eksternt drevne endringer medgir han utfordringen som ligger i det å feste de eksternt drevne endringene til et bestemt nivå.

### **3.3 Arbeidstakers deltakelse i endringene**

I likhet med at de kontekstuelle endringene påvirker arbeidsplassenene ulikt, vil også arbeidstakere delta i endringene forskjellig. I sum består arbeidsplassen av en ustanselig dynamikk, både i forhold til sosiale relasjoner på og utenfor arbeidsplassen, samt internt og eksternt drevne endringer tilknyttet arbeidsplassens kontekst (Jonas 1996). De sosiale relasjonene reproducerer og transformerer gjennom dominans, kontroll, undertrykkelse og motstand på en rekke skalaer. En sentral del av de sosiale relasjonene er arbeidstakeren, både som en former og en motstander. Men arbeidstakerens sentrale posisjon i arbeidsmarkedet har likevel ikke alltid blitt like godt ivaretatt innefor akademien.

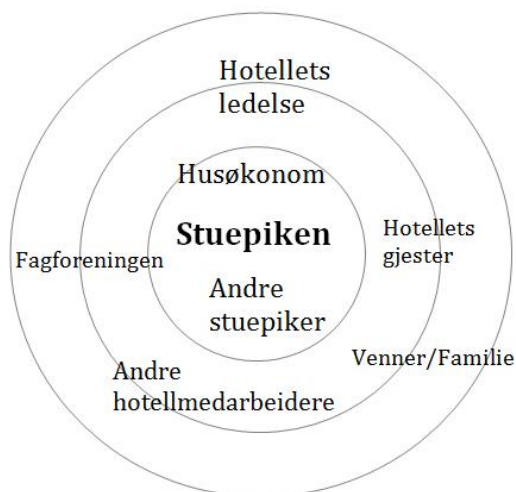
Sterkt influert av ortodoks økonomi var arbeidsgeografien fra 1930-tallet til midten av 1970 mest opptatt av arbeidstakeren som en kostnadsfaktor (Martin 2000). Dette endret seg da geografene på 70-tallet ble opptatt av romlig arbeidsdeling, inspirert av radikal marxisme. Den ortodoksøkonomiske tradisjonen ble utfordret gjennom temaer som kontroll og utnyttelse. Sent på 80-tallet endret fokuset igjen. Det endrede fokuset på arbeidsmarkedet kan man se kom i takt med

de nye arbeidsmarkedsstrategiene og ansettelsesformene som utbredte seg, og arbeidsmarkedet og dets geografiske utfoldelse ble sentralt for arbeidsgeografene. Frem til da ble underdisiplinen omtalt som *geografien om arbeidskraft* ('geography of labour'). Skillet kom når Herod (1995, 1997) lanserte det nye begrepet *arbeidsgeografi* ('labour geography'). I økende grad omhandlet arbeidsgeografien maktrelasjoner, dominans og innflytelse mellom innblandede aktører i arbeidsmarkedet. Videre ble arbeidstakeren tillagt kapasitet til endring og motstand. I de seneste år har arbeidsgeografien hatt stort fokus på fagbevegelsen og kollektiv motstand iblant arbeidstakere (se for eksempel Cumbers *et al.* 2008; Herod 1995; Martin *et al.* 1993; Moody 1997; Sadler 2000; Tufts 1998; Wills 2001). Ideen om at mennesket kan endre og motstå strekker seg derimot lengre tilbake og Anthony Giddens regnes som en pioner.

### **3.3.1 Hvordan handlingsrom begrenser handlinger**

I sin bok innleder Giddens med å presisere at for å få tak i "den gjensidige avhengigheten mellom handling og struktur [...] må vi ta tak i *tid-rom-relasjonene iboende i [...] all sosial interaksjon*" (Giddens 1979:3 - kursiv i original, egen oversettelse). Med boken oppfordret han til å se på struktur og system på en ny måte samt identifisere handlingene mennesket utfører, deres agens ('agency'). Boken er en viktig forgjenger innen samfunnsvitenskapelig teori der den brøt med funksjonalismen og strukturalismen som rådet fram til 70-tallet. Giddens (1979) massive påvirkning influerer også denne oppgaven. For å identifisere arbeidstakerne som handlende aktører har jeg valgt å benytte meg av begrepene handlingsrom og handling. *Handlingsrom* bruker jeg for å vise til hvordan strukturer former rom av muligheter for handling. *Handlinger* viser til det arbeidstakerene foretar seg, deres agens. Handlingsrommet vil ha betydning for hvorvidt en handling blir satt ut i live.

Tilknyttet den lokale arbeidsplassen vil handlingsrommet bli formet og regulert gjennom arbeidsgiver og arbeidstaker. Samtidig vil handlingsrommet til hver enkelt arbeidstaker variere. Dette fordi handlingsrommet er avhengig av sosiale relasjoner på og utenfor arbeidsplassen. Med utgangspunkt i en stuepike kan flere sosiale relasjoner påpekes:



**Figur 4 - Relasjoner til stuepiken**

Som figuren illustrerer har stuepiken sosiale relasjoner til hotelledelsen, fagforeningen samt andre hotellmedarbeidere. Videre vil husøkonomen og andre stuepiker ha mye å si for hennes/hans handlingsrom og derfor også handlinger. Samtidig er det viktig ikke å glemme stuepikens egen mulighet til å påvirke og møte endringer på arbeidsplassen. Som en hver arbeidstaker vil stuepiken utføre handlinger også i tråd med hennes/hans egenskaper.

Feministisk inspirert arbeidsgeografi illustrerer viktigheten av å se arbeidstaker som noe mer enn bare en arbeidstaker (Coe & Jordhus-Lier 2010). Det er forskjeller mellom kvinner og menn i arbeidsmarkedet og muligheter innenfor arbeidsmarkedet gir seg uttrykk i hvilke jobber majoriteten besitter (Hanson & Pratt 1995). Utover kjønnsforskjeller blir arbeidsmarkedet også formet av sosialt nettverk. Det sosiale nettverket betyr noe for hver enkelt arbeidstaker i forhold til hvor man ser det som mulig å få jobb. Videre er det sosiale nettverket også et middel i å skaffe seg jobb.

I sum vil egenskaper og sosialt nettverk variere mellom arbeidstakerne på en lokal arbeidsplass. De sosiale relasjonene stuepikene har i sitt sosiale nettverk samt stuepikenes egenskaper er en sentral del i å forstå hvorfor handlinger finner sted på arbeidsplassen. Dette er også et godt utgangspunkt for å forstå arbeidstakers møte med endringer på arbeidsplassen. Jeg vil videre illustrere hvordan man kan analysere og forstå seg på arbeidstakers respons og endring, en forståelse som vil danne bakgrunnen for oppgavens analytiske rammeverk.

### 3.3.2 Sosial regulering på arbeidsplassen

Sosial regulering består av mer "myke" former for reguleringer som normer, forventninger, vaner og kultur (Peck 2000). Dette skaper analytiske utfordringer. Tickell & Peck (1992) knytter sosial regulering til politiske og sosiale relasjoner og praksiser. Begrepsbruken utfolder seg abstrakt og kan i teorien brukes på hva som helst i den politiske eller sosiale sfæren. Det blir raskt for omfattende med tanke på å studere sosiale prosesser på en lokal arbeidsplass. Painter & Goodwin (1995) knytter derimot sosial regulering i større grad til utvalgte begreper som nasjonale finansstrategier, ideologi, sosiale mål, politisk struktur og form. De begrepsfester også sosial regulering på et lavere nivå med begreper som lokale arbeidsmarkeder, arbeidsprosessen og arbeidsrelasjoner. Deres kombinasjon av nasjonale og lokale reguleringer kan lettere føres opp i en skjematisk modell og vil lettere kunne brukes som utgangspunkt for en analysemodell. Jeg tar derfor utgangspunkt i en del av deres teoretisering i analysen av sosial regulering på en lokal arbeidsplass.

Slik Aglietta (1979) påpeker er *sosiale relasjoner* en sentral del av sosial regulering. Men selv med utgangspunkt i én lokal arbeidsplass er relasjoner et altomfattende ord. Derfor vil jeg videre samle relasjonene arbeidstaker har på arbeidsplassen under to nøkkelbegrep. Det første, inspirert av Painter & Goodwin (1995), er *arbeidsrelasjoner*. Dette knytter seg til forhold arbeidstakere har til andre ansatte ved arbeidsplassen og sin avdeling. Det andre nøkkelbegrepet er *arbeidsgiverpraksis* og går mer konkret på forholdet mellom arbeidsgiver og arbeidstaker. En viktig del av arbeidsgiverpraksisen knytter seg til den regulerende makten arbeidsgiver har over sine arbeidstakere.

#### ***Arbeidsgiverpraksis i tråd med arbeidsmiljøloven***

Arbeidsgiverpraksisen skal i utgangspunktet fungere i tråd med nasjonal lovgivning. Ifølge den norske arbeidsmiljøloven pliktes en hver arbeidsgiver å sette seg inn i, samt følge arbeidsmiljøloven (jf. § 2-1). Arbeidsmiljøloven tar for seg mange sider ved daglig drift for "å sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon" (arbeidsmiljøloven § 1-1). Arbeidsmiljøloven opererer også med et oppsigelsesvern som skal hindre arbeidsgivere i uberettigede oppsigelser (jf. arbeidsmiljøloven kapittel 15). Arbeidsmiljøloven gjelder i hovedsak alle norske bedrifter og overprøver eventuelle arbeidskontrakter. Selv om det er slik

i teorien er det ikke alltid slik i virkeligheten. Få arbeidstakere har kjennskap til alt innhold i arbeidsmiljøloven og uvitenhet kan medføre overtredelser uten at arbeidstaker (eller arbeidsgiver) er klar over det. Til syvende og sist er det likevel arbeidsgiver som plikter å følge arbeidsmiljøloven (jf. § 2-1).

I tråd med økt bruk av fleksibiliseringsstrategier i det norske arbeidsmarkedet har arbeidsmiljøloven endret seg for å imøtekomme de nye ansettelsesformene. Når det gjelder bruk av midlertidig arbeidskraft er § 14-9 sentral. Her blir arbeidsgiver pålagt å benytte seg av fast arbeidskraft. I noen utvalgte tilfeller kan likevel midlertidig arbeidskraft benyttes. I hovedsak dreier det seg om "når arbeidets karakter tilsier det og arbeidet atskiller seg fra det som ordinært utføres i virksomheten [... eller at arbeidsoppgavene utføres] for en annen eller andre (vikariat)" (arbeidsmiljøloven § 14-9). Med andre ord skal arbeidsoppgaver tilknyttet en bedrifts ordinære virksomhet (heretter kjernevirksomhet) alltid bli utført av faste ansatte. Videre er det et unntak ved sesong. For eksempel kan man i butikker bruke midlertidig ansatte ved høytid, når det er ekstra stor pågang (representanter Arbeidsdepartementet, 29.10.10).

I tillegg til å følge loven er en viktig del av arbeidsgiverpraksisen etablering av normer og praksiser på arbeidsplassen. Som jeg videre vil illustrere er også *forsøkene* på å etablere nye normer og praksis viktig.

### ***Normdannelse og praksis på arbeidsplassen***

Normer er et begrep som har dukket opp i sosialregulerende sammenheng i mang en tekst. Bredt definert er normer "en abstrakt samlebetegnelse for en rekke ulikeartede påbud som påvirker vår atferd" (Østerberg 2006:75). I denne sammenheng er det mest interessant å se på de påbudene som befinner seg på arbeidsplassen, samt arbeidsgiver forsøk på påbud. Med andre ord: *kan arbeidsgiver gjennom normer skape en annen arbeidssituasjon for sine arbeidstakere enn norsk lovgivning forsøker å danne?* En kilde til å identifisere normer er diskursiv praksis (Coe & Kelly 2002; Painter & Goodwin 1995). Ved bruk av diskursanalyse som forskningsmetode tar man sikte på å avsløre gitte sannheter gjennom å behandle diskurser som "en bestemt måte at tale om og forstå verden (eller et udsnit af verden) på" (Jørgensen & Phillips 1999:9). Den viser til at det er en sammenheng



mellom sosiale prosesser og hvordan vi forstår verden, en kausalitet som går begge veier.

Videre er praksiser som arbeidsgiver og arbeidstakers rutiner og arbeidsutførelser av betydning for normdannelse på arbeidsplassen. Gjennom diskursiv praksis kan forsøk på endringer finn sted, men det er ikke alle diskurser som får anerkjennelse hos mottakende part. Med andre ord kan alle diskurser motstås, formes og forkastes. Dermed vil arbeidstakers handlingsrom ha betydning for hvor dominant arbeidsgivers diskurs er på arbeidsplassen. Det vil likevel ikke si at arbeidsgivers forsøk på normdannelse ikke er viktige. Det er nettopp i forskjellen mellom forsøk på normdannelse og utført praksis hvor man har potensialet for å finne arbeidstaker som motstår, samarbeider eller fremtrer som et passivt offer. Derfor må man identifisere norm på den ene siden, og praksis på den andre, for å identifisere arbeidstakers kapasitet. I sum må lovgivning, normdannelse og praksis ses i forhold til hverandre og ikke atskilt. Både arbeidsrelasjoner og arbeidsgiverpraksis har betydning for hvordan stuepikene opplever sin arbeidshverdag.

### **3.4 Oppgavens analytiske rammeverk**

Med utgangspunkt i en valgt renholdsavdeling studerer jeg i denne oppgaven hvordan stuepikene møtte endringene i kjølvannet av outsourcingen. Videre viser jeg hvilken rolle stuepikene hadde i den sosiale reguleringen på arbeidsplassen for deretter å si noe om hvorvidt dette påvirket bedriftens fleksibiliseringsstrategier. Analysen presenteres i to kapitler (kapittel 5 og 6). På bakgrunn av teorien presentert i inneværende kapittel benytter jeg meg av følgende analyserammeverk:

#### ***Analyse 1: Hotellarbeideres møte med endringer på arbeidsplassen***

Analyse 1 svarer på oppgavens første forskningsspørsmål: *Hvilke endringer skjer på arbeidsplassen når en renholdsavdeling blir outsourcet fra hotellet til en ekstern leverandør og hvordan møter arbeidstakerne endringene?*

Første del av forskningsspørsmålet, endringer etter outsourcing, er primært en deskriptiv fremstilling basert på stuepikenes historier. For å svare på hvordan stuepikene møter endringene vil jeg peke på handlinger og handlingsrom inspirert

av Giddens (1979) modell. Først skisserer jeg stuepikenes handlingsrom gjennom å kontekstualisere det lokalpolitiske i tid. Her vil hendelser og avgjørelser som skjer rundt renholdsavdelingen være viktig. Både det som skjer på hotellet utover renholdsavdelingen, samt hva som skjer utenfor hotellet. Deretter påpeker jeg hvordan stuepikene møtte endringene på arbeidsplassen i tråd med deres egenskaper og sosiale nettverk.

### **Analyse 2: Sosial regulering på arbeidsplassen**

Analyse 2 svarer på første del av oppgavens andre forskningsspørsmål: *Hvilke roller har arbeidstakerne i den sosiale reguleringen på arbeidsplassen og hvordan kan det påvirke bedriftens interne numeriske fleksibilitet?* Andre del av forskningsspørsmålet, hvordan arbeidstakernes påvirker bedriftens interne numeriske fleksibilitet, besvares i oppgavens konklusjon.

Hvordan stuepikene møter endringene etter outsourcingen er en viktig del av sosial regulering på arbeidsplassen. Svar fra analyse 1 danner dermed en god bakgrunn for analyse 2. Derfor konsentrerer jeg meg i hovedsak om arbeidsrelasjoner og arbeidsgiverpraksis på renholdsavdelingen for å analysere den sosiale reguleringen. Forholdet mellom stuepikene og deres nye arbeidstaker er også en sentral del av analysen. Oppsummert er mitt analytiske utgangspunkt for sosial regulering slik:

**Tabell 3 - Sentrale begrep ved sosial regulering**

<b>Arbeidstakers handlinger</b>	Handlinger:	I lys av egenskaper og sosialt nettverk
	Handlingsrom:	Hvordan aktører og institusjoner rundt arbeidsplassen etablerer og former muligheter og begrensninger til handling
<b>Arbeidsrelasjoner</b>	Sosiale relasjoner med:	Ledelse, kolleger (på og utenfor avdelingen) og eventuelle kunder
<b>Arbeidsgiverpraksis</b>	Lover:	Begrensninger og muligheter i norsk arbeidspolitisk lovgivning
	Normer:	Utvikling av, eller forsøk på å utvikle nye normer
	Praksis:	Hvordan arbeidsoppgaver blir utført, rutiner

## 4. Metode

Funnene i oppgaven bygger på en kvalitativ datainnsamling. I dette kapitlet vil jeg gå nærmere inn på mine metodologiske valg før og under innsamlingen av datamaterialet, vise til hvordan jeg tilnærmet meg mine informanter og hvordan jeg har behandlet datamaterialet i etterkant av intervjuene. Kvalitativ datainnsamling har flere utfordringer knyttet til det å sikre et dekkende og gyldig kunnskapsgrunnlag. En av de største utfordringene går på forskerens posisjonerte innsikt og oppførsel, og hvordan dette påvirker hvilke svar man eventuelt får i en intervjusituasjon, samt makten forskeren innehar i å påvirke materialet i alle faser av datasamlingen (Thagaard 2009). Samtidig er de etiske beslutningene man gjør seg i løpet av innsamlingsperioden viktige. Thagaard (2009) har viet mye av boken sin til temaet etikk, derfor vil jeg i metodekapitlet støttet meg på flere av hennes poeng. Hun er også en god kilde til innsikt i analyse av kvalitative data. Jeg avslutter metodekapitlet med å trekke konklusjoner rundt oppgavens validitet og reliabilitet.

### 4.1 Casestudie av stuepikenes møte med outsourcing

Mitt undersøkelsesopplegg kan kalles en casestudie. Det finnes derimot uenigheter rundt hva en casestudie skal inneholde. Jeg har valgt å ta utgangspunkt i

definisjonene til George & Bennett (2005) og Hammersley & Atkinson (2007). George & Bennett (2005) definerer et case som en forekomst av en klasse hendelser ('class of events'). Benytter man seg av casestudie som forskningsmetode så ser man på et veldefinert aspekt av et fenomen av vitenskaplig interesse. Med andre ord ser man ikke på hele fenomenet i seg selv men velger en bestemt tilnærming til fenomenet. Den vinklede tilnærmingen bestemmer videre hvilke klasse av hendelser samt teoretisk vinkling som er relevant for studiet. Definisjonen hos Hammersley & Atkinson (2007) likner. Her skiller de mellom hva de kaller en setting, og hva de kaller en case. I begrepet *setting* ligger lokasjonen, med andre ord en navngitt kontekst hvor et fenomen foregår. Dette fenomenet kan studeres fra en rekke vinkler, men den valgte vinklingen blir begrepsfestet som *case*. Valg av case gjør dermed at noen områder av fenomenet ikke blir belyst. I tråd med definisjonene til Hammersley & Atkinson (2007) er det i min oppgave renholdsavdelingen hvor outsourcingen finner sted som er *settingen*. Videre er det, i tråd med George & Bennett (2005), stuepikenes opplevelse og møte med outsourcing som er mitt case eller *klasse med hendelser*. Videre vil caset med stor sannsynlighet bevege seg utenfor dens setting (Hammersley & Atkinson 2007). Med andre ord vil stuepikenes opplevelse og møte med outsourcing være del av noe mer enn det som skjer lokalt på renholdsavdelingen.

Hvordan en casestudie gjennomføres varierer fra case til case. Derfor vil jeg videre forklare valg forut for og utfordringer underveis i datainnsamling, samt valg gjort i analysen av funn. Hammersley & Atkinson (2007) skiller mellom det å velge et case ut fra forskjellene i en setting til videre å se forskjellene også innad i et case. De omtaler det sistnevnte som å *gjøre innsamling innenfor caset*. Valg og avgjørelser knyttet til når og hvor datainnsamlingen skal foregå, samt hvem man ønsker å snakke med er like viktige som valgene knyttet til hvilket tema og område man vil forske på. Valgene påvirker i stor grad hva som blir relevant eller ikke, i et case. I løpet av casestudiet har jeg hatt et bevisst forhold til de tre områdene: tid, kontekst og valg av mennesker.

### ***Tid***

I utgangspunktet kunne en komparativ studie var mer passende for å studere hvilke endringer som oppstod i forbindelse med outsourcingprosessen. Dette fordi man

som forsker da ville fått et mer nyansert bilde over hvordan situasjonen var *før* og *etter* en hendelse. Da oppgavens tidslengde har vært et år ville det i utgangspunktet vært vanskelig å gjennomføre en større komparativ studie, med andre ord en datainnsamling i forkant av og deretter i etterkant av outsourcingen. Derfor har jeg måttet ta noen valg på forhånd. Løsningen ble å snakke med dem som hadde jobbet på et sted forut for en outsourcing, opplevd at deres arbeidskontrakter bli flyttet, samt jobbet der i tiden etter. På den måten kunne jeg sikre meg gjenfortellinger om før og etter, og basert på arbeidstakernes egne historier gjøre meg et bilde om hvilke endringer som tok plass.

Det å intervju dem som var vitne til endringene, ett år etter, er utfordrende i forhold til tid. Det knytter seg til endrede holdninger blant stuepikene og det faktum at ting som var viktig for et halvt år til ett år siden, kan være glemt i dag. Et annet viktig punkt er at holdninger også kan variere fra dag til dag. Slik Hammersley & Atkinson (2007:35, egen oversettelse) påpeker så vil "holdninger og aktiviteter ofte varierer over tid på måter som er av stor betydning for sosial teori". Hvis jeg da intervjuer en stuepike om hvordan hun opplever arbeidsplassen sin er det sannsynlig at hun vil trekke på erfaringer som ligger nært i tid og at den opplevelsen hun har hatt den aktuelle dagen kan påvirke hvilke svar jeg får.

Intervjurunden fant sted i oktober og november 2010 og ble gjennomført omtrent ett år etter at stuepikene var blitt outsourcet til ISS. I stor grad merket jeg utfordringer knyttet til det å skulle snakke om hvordan arbeidshverdagen hadde vært *før* outsourcing. Stuepikene begynte raskt å fortelle om rosenrøde hverdager hvor de fikk lov til å gjøre alt hva de ville og alle var glade og fornøyd på jobb. Denne karakteristikken ble igjen raskt målt mot hvordan arbeidshverdagen fortonet seg for dem etter outsourcingen og bidro til å sette den i et enda dårligere lys.

En viktig sak for stuepikene var deres forhold til husøkonomen. I den tiden jeg snakket med dem hadde deres gamle husøkonom kommet tilbake fra permisjon og det knyttet seg en del forhåpninger til at ting skulle bli bedre, i hvert fall blant de første stuepikene jeg snakket med. De siste jeg snakket med fortalte meg derimot at de syntes den gamle husøkonomen ikke stod godt nok imot presset fra ISS og at dette gikk utover dem som stuepiker. Ut i fra dette er det naturlig å tenke seg at når den opprinnelige husøkonom kom tilbake hadde alle hatt forhåpninger til en bedre arbeidshverdag, men etter en viss tid hadde de sett at det var en mer utfordrende

arbeidsdag under ISS, også med den gamle husøkonomen. Dette illustrerer også hvor viktig tidspunktet er for gjennomføring av datainnsamling, og at mellomrom på én til to uker kan ha utslag i hvilket svar man får.

### ***Intervjuets setting***

”Vi må vurdere betydningen av hvor intervjuet finner sted” påpeker Thagaard (2009:99). Med andre ord vil det kontekstuelle påvirke intervjusituasjonen og det vil sannsynligvis være forskjellige svar hvis et intervju blir gjennomført på arbeidsplassen eller i deltakerens hjem. Samtidig argumenterer Hammersley & Atkinson (2007) videre for at likeså viktig som *hvor* intervjuet blir gjennomført er det å være bevisst *hvem* som er i nærheten.

Jeg er av den oppfatning at forholdet til arbeidsplassen blir annerledes for arbeidstakerne etter den type outsourcing jeg har sett på. Stuepikene vil føle et større eierforhold til arbeidsplassen enn til sine arbeidsgivere, nettopp fordi arbeidsgiveren ikke jobber på samme sted. Av den grunn kan det skje at en intervjusituasjon på arbeidsplassen ville være enklere og svarene mer ærlige etter outsourcing, enn når ledelsen befinner seg i samme bygg. Av den grunn kunne jeg formodentlig ha gjennomført intervjuene med stuepikene på hotellet nettopp fordi ISS-ledelsen ikke jobber på samme sted. På den andre siden lot jeg stuepikene selv velge hvor vi skulle gjennomføre intervjuet og det ble naturlig å møtes på et avtalt spisested i Oslo etter arbeidstid. Videre omhandlet en del av intervjuene stuepikenes forhold til resten av hotellet, kolleger og ledelse, før og etter outsourcing, samt mye gikk på hvordan de opplevde husøkonomen. Dette er samtaler som ikke hadde kunnet utfolde seg i samme retning hadde vi gjennomført intervjuene i et av fellesarealene på hotellet.

#### **4.1.1 Valg av informanter**

Som vist til så velger man et case ut i fra hvilken side av et fenomen man vil belyse. Men ingen setting vil inneha en homogen gruppe mennesker og for å kunne si noe om lokale forskjeller er det normalt med et utvalg (Hammersley & Atkinson 2007). Samtidig kan man ikke velge fritt blant alle som tilhører en bestemt setting. Man må ihensynta at det kan være vanskelig å komme i kontakt med dem man ønsker og ta høyde for deres mulighet til å takke nei til å delta i et forskningsopplegg underveis

eller etter. Hvem som deltar i et forskningsopplegg er av avgjørende karakter for hvilke svar man som forsker får. Derfor synliggjør jeg videre hvordan jeg kom i kontakt med de stuepikene jeg snakket med, samt diskuterer hva antall, sammensetning og deres egenskaper har av betydning for de funnene jeg presenterer i denne oppgaven.

### ***Fremgangsmåte***

Før datainnsamling gjør man seg gjerne noen ideer om hvem man vil snakke med for å kunne si noe om sitt case og hvilke ulike egenskaper deltakerne må dekke. Hammersley & Atkinson (2007) skiller mellom 'medlemsidentifiserte kategorier' og 'observatøridentifiserte kategorier' tilknyttet hvordan man som forsker skiller mellom egenskaper. De medlemsidentifiserte egenskapene er typer som deltakerne selv bruker, mens de observatøridentifiserte tilhører forskeren. Forskerens valg av egenskaper forut for datainnsamling styrer hvem man leter etter og derfor også hvilke deltakere samt mulige svar man vil få i en intervjusituasjon. Flexibiliteten i kvalitativ forskning gjør likevel at forsker kan ta i bruk 'medlemsidentifiserte kategorier' underveis i innsamlingsperioden dersom det ikke på forhånd foreligger data på deltakeres egenidentifiserte kategorisering. I mitt forskningsopplegg har jeg benyttet meg av observatøridentifiserte kategorier, samtidig som jeg har støttet meg på informantenes navnsetting på disse kategoriene. Blant annet har jeg valgt å skille de forskjellige ansettelsene med begreper som *ekstrahjelp* og *fast*, slik stuepikene selv gjorde. Samtidig omtaler jeg dem som *stuepiker* og *jenter* fordi dette var slik fagforeningen omtalte dem. Kategorien jeg ønsket å dekke i løpet av innsamlingsperioden var i hovedsak stuepiker i et fast arbeidsforhold før og etter outsourcing. Videre ønsket jeg å snakke med personer i flere aldersgrupper, begge kjønn samt med og uten fagforeningsmedlemskap. Jeg håpet dessuten på å komme i kontakt med ekstrahjelpene. Ekstrahjelpene er stuepiker med 0-timerskontrakter som tilkalles ved behov. Sammen vil flere kategorier bety flere typer svar og synspunkter på deres arbeidshverdag.

En sentral utfordring med prosjektet knytter seg til det faktum at deltakelse og publikasjon begge er potensielle faktorer til å utløse konflikter. Med det mener jeg at hvis arbeidsgiver finner ut at en av sine arbeidstakere har deltatt i et forskningsprosjekt kan det få følger for arbeidsforholdet videre. Når det gjelder

publikasjon kan konflikter oppstå i miljøene som er forsket på hvis det pekes på uenigheter eller annet som tidligere har vært skjult for en eller flere parter. Det hele knytter seg til hvilke konsekvenser det har å delta i et forskningsprosjekt samt hvilke konsekvenser en publisering vil gi. Slik Thagaard (2009) påpeker er det avgjørende ikke å sette de som forskes på i fare, utsette dem for alvorlige belastninger eller utgi forskning som kan medføre negative konsekvenser. Jeg har løst denne utfordringen blant annet ved å anonymisere informantene samt hotell i oppgaven.

For å komme i kontakt med aktuelle informanter kan man tilnærme seg dem på flere måter. Det å få tak i riktig person som kan og vil gi deg tilgang er som oftest en nødvendighet, men det å få denne tilgangen er både tidkrevende og fordrer mellommenneskelige ressurser og strategier (Hammersley & Atkinson 2007). Det finnes ingen fasitsvar i hvordan å få denne tilgangen og av den grunn vil jeg derfor bruke noe plass på hvordan jeg kom i kontakt med stuepikene.

Før jeg satt i gang med feltstudiene så jeg for meg tre muligheter. Den første var å ta kontakt med et hotell, høre om de hadde outsourcet renholdsavdelingen sin, for så å be om tilgang fra hotellets ledelse. Med en slik strategi ville hotellet i større grad bli dratt inn i forskningsopplegget og jeg ville hatt mulighet til å snakke med hotelledelsen og andre hotellansatte, i tillegg til stuepikene. Videre ville muligheten for observasjon vært tilstede. Samtidig kunne en slik tilnærming ha vanskeliggjort tillitsforholdet mellom meg og stuepikene. Hvis de hadde blitt kjent med meg gjennom hotellets ledelse er det ikke sikkert de ville ha delt sine erfaringer med meg like lett, eller i det hele tatt. Videre ville kjennskap fra hotellets side lagt begrensninger på hva jeg kunne publisert av funn i etterkant, uten fare for å skape konflikter på arbeidsplassen.

Den andre muligheten jeg så var å ta kontakt med ISS for å få dem til å skaffe meg informanter. Denne strategien slo jeg raskt fra meg da jeg i en slik situasjon hadde gitt ISS mye makt i å styre meg i retning av arbeidstakere de stolte på. Samtidig ville det vært enkelt for ISS å avsløre hvem jeg snakket med og da er det sannsynlig at de valgte stuepikene hadde styrt unna alle samtaler som ville sette ISS eller dem selv i et dårlig lys.

Jeg valgte den tredje muligheten, og det var å kontakte fagforeningen. Her så jeg for meg å komme i kontakt med fagorganiserte stuepiker som igjen kunne



introdusere meg til stuepiker med andre egenskaper, først og fremst dem uten fagforeningsmedlemskap. I kontakt med fagforeningen ble jeg henvist til den riktige personen som siden fungerte som en "døråpner" for meg. En "døråpner" er en person med kontroll over sentrale kilder og som påvirker forskers mulighet til tilgang (Hammersley & Atkinson 2007). I mitt tilfelle videreformidlet fagforeningsrepresentanten meg til aktuelle informanter blant outsourcete stuepiker med fagforeningsmedlemskap. Fremgangsmåten min kan betegnes som et tilgjengelighetsutvalg. Tilgjengelighetsutvalg oppstår i situasjoner hvor temaene kan være nærgående og det er vanskelig å finne personer som er villige til å stille. Samtidig som man velger dem som er tilgjengelige er også tilnærmingen "*strategisk* ved at informantene representerer egenskaper som er relevante for vår problemstilling" (Thagaard 2009:56 - kursiv lagt til). Som vist til var den viktigste egenskapen i min studie at stuepikene hadde vært ansatt før og etter outsourcingprosessen, i tillegg til de nevnte ønskene.

### ***Valg av fagforeningsrepresentanten som "døråpner"***

Det å gå gjennom en fagforeningsrepresentant er ikke uproblematisk i forhold til hvem jeg kom i kontakt med samt hvilke svar de ville gi meg. "Døråpnerne" kan utøve kontroll i forhold til å utelate potensielle utvalg og på den måten (u)bevisst veilede forsker i en bestemt retning (Hammersley & Atkinson 2007). Fagforeningsrepresentanten jeg snakket med plukket frem fem hotell som hun fortalte kort om situasjonen rundt og lot det være opp til meg hvilket hotell jeg valgte og hvor mange. Hvis man ser til eksisterende litteratur er det i Oslo og Akershus derimot flere hotell som har outsourcing i dag (Jordhus-Lier *et al.* 2010). Det kan derfor tenkes at hun har veiledet meg i retning av de hotellene hun ønsker å vise frem, både på godt og vondt. Det kan være at hun har valgt stuepikene som hadde det verst som følger av outsourcing, eller at hun ville vise frem dem som er positivt innstilt overfor fagforeningen hun selv representerer. Slike valg trenger ikke å bli gjort på bakgrunn av ønsket om å veilede, som Hammersley & Atkinson (2007) påpeker kan "døråpnerne" i like stor grad handle i god tro for å hjelpe forsker. Samtidig vises det til en lav fagforeningsoppslutning blant outsourcete i Osloregionen (Jordhus-Lier *et al.* 2010) og av den grunn kan det ha vært få hotell å velge mellom for fagforeningsrepresentanten. Uansett hvor snill og hjelpsom en

”døråpner” er vil funnene bli formet i en eller annen grad gjennom ”døråpnerens” eksisterende nettverk (Hammersley & Atkinson 2007). Jeg ser derfor ikke bort ifra at de fem hotellene ble valgt fordi hun kjente disse stuepikene best. Av den grunn ville også utvalget sett annerledes ut hvis jeg først hadde tatt kontakt med hotellet eller ISS. Avveielser for hvorfor jeg ikke har snakket med hotellet eller ISS i etterkant kommer jeg snart tilbake til. Videre vil jeg peke på mitt faktiske utvalg og diskutere hvordan deres egenskaper kan ha påvirket funnene.

### ***Generelt om utvalget***

Kort oppsummert består utvalget mitt av syv stuepiker, seks kvinnelige og en mannlig stuepike. Seks av dem er tilknyttet samme hotell (hotell 1), mens en kvinnelig stuepike kommer fra et annet hotell (hotell 2) i Oslo. Blant de syv var det igjen variasjoner tilknyttet deres egenskaper, noe som kan ha og har hatt noe å si for resultatene. En av stuepikene fra hotell 1 hadde blitt flyttet til et nytt hotell grunnet ansiennitet og jobbet derfor ved hotell 3 da jeg snakket med henne. I den perioden jeg snakket med henne hadde hun i tillegg valgt å si opp jobben sin som stuepike for å begynne på omskolering. Stuepiken fra hotell 2 hadde også blitt omplassert og jobbet opprinnelig på hotell 4. Videre var hun tillitsvalgte ved sin tidligere arbeidsplass. I tillegg intervjuet jeg tillitsvalgte ved hotell 1. Deres posisjon har hatt betydning for hvilke svar de har kommet med, eksempelvis i form av økt positivitet overfor fagforeningens aktiviteter. Samtidig fungerte de som nøkkelinformanter. En nøkkelinformant er en person med særlig kunnskap og som innehar et reflektert forhold til den hendelsen forskeren studerer (Thagaard 2009). Med andre ord hadde de særlig kunnskap om og et reflektert forhold til outsourcingprosessen og hvordan dette angikk dem som ansatte som følge deres verv som tillitsvalgte.

Ikke alle stuepikene var faste ansatte med 100% stilling. Stuepiken som ble flyttet til hotell 3 var kun ansatt 30%, men ønsket en høyere stillingsprosent, mens en av stuepikene ved hotell 1 var ansatt som ekstrahjelp. Seks av informantene var fagorganisert, en var ikke. Dermed fylte stuepikene forskjellige kategorier. I intervjusituasjonen fant jeg det vanskelig å spørre om alder, men formoder at samtlige informanter befant seg mellom en alder av 35-55 år. Dette har selvfølgelig også noe å si for hvilke svar jeg har oppnådd. I ettertid ser jeg at det kunne vært nyttig å snakke med yngre stuepiker. Dette fordi de ofte har småbarn, noe som

plasserer dem i en annen forsørgerposisjon. Da ville nok funnene sett annerledes ut, balnt annet med tanke på et begrenset handlingsrom i forhold til det å ha mulighet til å jobbe overtid eller kveldstid. Videre er det vanskeligere for denne gruppen å få avsatt tid til å kunne delta i forskningsopplegg. Samtidig ville situasjonen for en eldre stuepike, nærmere pensjonsalderen, sett annerledes ut. Utvalget mitt ser ut slik på grunn av valg forut og underveis i datainnsamlingen. Samtidig møtte jeg på utfordringer underveis som jeg følgende vil utdype.

#### **4.1.2 Mine utfordringer med snøballmetoden**

En vanlig fremgangsmåte innenfor tilgjengelighetsutvalg er snøballmetoden (Thagaard 2009). Da tar man som forsker selv kontakt med noen personer som er relevant for forskningsopplegget, intervjuer dem og spør dem så om navn på andre personer med tilsvarende eller andre egenskaper. Underveis i datainnsamlingsperioden forsøkte jeg meg flere ganger på snøballmetoden, både for å komme i kontakt med flere stuepiker, men også for å komme i kontakt med ekstrahjelper. Sistnevnte var en informantgruppe fagforeningen ikke hadde så god oversikt over og derfor var snøballmetoden særlig interessant for å komme i kontakt med dem. Jeg opplevde derimot snøballmetoden vanskelig å gjennomføre blant stuepikene. Ved slutten av hvert intervju spurte jeg om hjelp til å komme i kontakt med andre stuepiker, både faste og ekstrahjelper. I teorien burde det ikke være særlig utfordring tilknyttet dette da de jo omgås andre stuepiker daglig. Men selv om jeg tok kontakt med dem senere, for å høre om de hadde snakket med noen andre stuepiker, så var det ingen som hadde noen kontaktinformasjon å gi meg. Jeg erfarte at en strategi som så lett ut på papiret, var utfordrende i praksis.

Det kan være flere grunner til at snøballmetoden ikke fungerte. Den første grunnen kan være så enkel som mangel på tid. Stuepikene var klare på at arbeidshverdagen deres var preget av høyt arbeidspress og av den grunn kan det være at de ikke hadde tid til å spørre sine kolleger. Den andre grunnen kan være at stuepikene ikke opplevde at intervjuet gav uttellingen for dem og deres arbeidssituasjon og at de av den grunn ikke følte at de skylte meg noe. Denne slutningen trekker jeg fordi flere av stuepikene opplevde arbeidshverdagen deres som utfordrende og nok av den grunn søkte flere mulige strategier for å få slutt på dette. Av den grunn forsøkte jeg å være så klar som mulig på mine intensjoner og

formål bak prosjektet, med andre ord at det var en del av en utdanning. For dem som ikke har tilknytning til forskningsmiljøer kan dette derfor i verste fall oppleves som bortkastet. Når det er sagt formodet jeg ikke at stuepikene følte intervjuet som bortkastet.

### ***De etiske utfordringene i fremgangsmåten***

Jeg identifiserer derimot en tredje grunn til at snøballmetoden ikke fungerte. En grunn som jeg opplever som mer sannsynlig, og den går på mitt valg av fremgangsmåte. Ved forskning i Norge skal man følge gitte etiske retningslinjer og man har en veiledende instans kalt NSD (Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste) "som veileder forskere og studenter i forhold til datainnsamling, dataanalyse, metode, personvern og forskningsetikk"<sup>15</sup>. Før jeg satte i gang med datainnsamlingen min meldte jeg inn prosjektet til NSD. Jeg fikk beskjed om at prosjektet mitt var meldepliktig da noen av spørsmålene mine gikk på fagforeningsmedlemskap. Derfor så jeg det som prinsipielt viktig å trå varsomt frem når jeg skulle komme i kontakt med stuepikene. Tilknyttet snøballmetoden er det særlig én klar etisk utfordring, det er tilknyttet samtykke. La oss si at informant A gir kontaktdetaljer om informant B til en forsker, uten samtykke fra informant B. I forhold til prinsippet om at *alle deltakere i et forskningsopplegg skal samtykke til deltakelse* vil en slik fremgangsmåte kunne være etisk problematisk. Med vissheten om dette støttet jeg meg til Thagaard (2009). Hun foreslår å få informant A til å spørre informant B om det er greit at informant A videreformidler informant Bs kontaktdetaljer tilbake til forsker. Denne fremgangsmåten er kanskje fin på papiret, men i praksis fungerte det ikke i mitt prosjekt. Fremgangsmåten opplevdes tungvinn for alle parter og er nok en av flere grunner til at snøballmetoden ikke lot seg utføre i mitt prosjekt. Dermed var jeg avhengig av den hjelpen jeg fikk fra fagforeningsrepresentanten for å få tak i flere informanter.

Denne utfordringen gjorde nok at utvalget mitt ble mindre enn det jeg hadde håpet på. Samtidig blir snøballmetoden som metodisk strategi utfordret på det punkt at utvalget raskt vil bestå av personer innenfor samme nettverk eller miljø (Thagaard 2009). Da renholdsavdeling besto av mellom 8-10 stuepiker til daglig var

---

<sup>15</sup> Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste, hjemmeside. "Om NSD"  
<http://www.nsd.uib.no/nsd/omnsd.html> - Nedlastet 14.04.11

de jo sånn sett en del av samme miljø, men samtidig ville informantsammensettingen min sett annerledes ut hvis jeg kun hadde gått gjennom informant A for å få tak i resten av informantene. Med tanke på ulikhetene innad i utvalget og de empiriske funn kan det derfor ha vært en fordel tilknyttet i større grad å måtte være avhengig av fagforeningens hjelp.

Når det gjelder stuepikene uten fagforeningsmedlemskap så tror jeg videre at snøballmetoden ville kommet til kort. Som analysen min vil vise var ekstrahjelpene i en utsatt posisjon når det gjaldt deres arbeidskontrakt og *retten* til arbeidstid. Da ekstrahjelpen står med 0-timers kontrakt er de helt avhengig av å bli ringt for å få arbeidstid, med andre ord kan de risikere ikke å bli ringt igjen hvis arbeidsgiver finner ut at de har snakket med uvedkommende. Videre er de en vanskelig informantkilde gjennom deres mangel på kjennskap til regelverk og når flere av dem er uten fagforeningsmedlemskap er deres fremtid i bedriften mer utsatt enn dem med fast ansettelse, medlemskap og kjennskap til regelverket. De kan av den grunn frykte det å miste jobben dersom de snakker med uvedkommende om sin arbeidssituasjon. I det store bildet er det lett å se at det å bli ringt i morgen prioriteres over det å fortelle om sin opplevelse rundt outsourcingen til folk de ikke kjenner med faren for å bli avslørt av arbeidsgiveren.

På bakgrunn av mine erfaringer vil jeg kort peke på to metodiske lærdommer jeg har gjort meg. Den første går på at de forskningsetiske retningslinjene ikke er der for å hindre datainnsamlingen. Så lenge man er påpasselig med ikke å presse noen inn i en intervjusituasjon, samt ikke lekket ut kontaktdetaljer, er det ikke forskningsetisk uforsvarlig å ta kontakt med informant B uten at informant A har snakket med informant B om det først. Den andre metodiske lærdommen går mer spesifikt på datainnsamling i den kretsen jeg gjennomførte intervjuer. Invitasjoner til gruppeintervju ville antageligvis være enklere sammenlignet med forsøket på å få intervju på enmannshånd. Dette fordi jeg opplever at stuepikene møtes i en fagforeningssetting og er vant med å snakke om sin arbeidssituasjon i gruppe. Dessuten påpekte en av nøkkelinformantene mine at de hadde lært av fagforeningen alltid å ha med seg et vitne i samtaler med sin nåværende arbeidsgiver. Videre poengterer Hammersley & Atkinson (2007) at en gruppeintervjusituasjon kan virke mindre truende overfor informanter. Det er derfor godt mulig at en ekstrahjelp ville føle det tryggere å stille opp i større grupper enn helt alene. Det var gjennom å

komme med en kollega/venninne jeg fikk muligheten til å snakke med ekstrahjelpen i mitt utvalg.

#### **4.1.3 Med hensyn til stuepikenes konfidensialitet**

Med studiets teoretiske utgangspunkt ville det være naturlig å kontakte flere parter tilknyttet arbeidsplassen. Det kunne vært husøkonom, hotelldirektør, andre ansatte på det aktuelle hotellet og flere nivå innenfor ISS. I direkte nærhet til renholdsavdelingen har jeg *kun* snakket med stuepikene og fagforeningsrepresentanten. Jeg har likevel i analysen inkludert andre parter tilknyttet arbeidsplassen, men da gjennom de samtale jeg har hatt med stuepikene. Dette valget fremkom på bakgrunn av konfidensialiteten overfor mine informanter samt muligheten til å presentere en større del av funnene mine. Som vist til vurderte jeg flere strategier forut for datainnsamlingen for å komme i kontakt med stuepikene, men valgte til slutt å gå gjennom fagforeningen fordi jeg forventet at denne strategien raskere ville skape potensiell tillit mellom meg og stuepikene. Videre vurderte jeg tidlig i datainnsamlingen også å snakke med husøkonom og hotellets ledelse ved hotell 1, men dette falt etter hvert bort da jeg så at mye av samtale jeg hadde med stuepikene gikk på forholdet de hadde til hotellet og husøkonomen. Som analysen vil vise kunne en del av disse uttalelsene ha skapt konflikter i etterhånd av datainnsamlingen. Ifølge Hammersley & Atkinson (2007) må man vise aktsomhet i situasjoner hvor dem man studerer befinner seg innenfor en ansent eller stressende situasjon. Jeg har hele tiden tatt i betraktning den opplevde situasjonen stuepikene befant seg i og hensynet overfor dem har hele veien veid tyngst. Dette er også grunnen til at jeg valgte ikke å ta kontakt med hotell 1, fordi jeg så at hvis begge parter visste om hverandres tilknytning til mitt prosjekt så var det stor sannsynlighet for at min oppgave kunne skape konflikter i etterhånd. Enten måtte jeg da klausulbelegge oppgaven min, ellers måtte jeg ha dempet eller i verste fall valgt bort mange av funnene i oppgaven. Begge alternativene så jeg som lite gunstig.

Jeg har heller ikke snakket med ISS, men utover det stuepikene har fortalt meg har jeg i oppgaven supplert med noen funn fra det pågående prosjektet "Industrial relations under global stress" samt ISS` hjemmesider. Det at jeg selv ikke har snakket med ISS gjør at jeg mangler en del av den kvalitative "prosesssporingen"

('process-tracing') som pekes på som en viktig fremgangsmåte innenfor kvalitativ metode hos George & Bennett (2005). Mange av endringene stuepikene påpekte i kjølvannet av outsourcingen kan ha sitt opphav i andre elementer enn det stuepikene selv hevdet overfor meg. Jeg regner den manglende kontakten med ISS som en av oppgavens metodiske svakheter. Jeg har likevel sammenlignet egne funn med tidligere publiserte og pågående prosjekt, og dermed utført "prosessporing" selv om jeg ikke nødvendigvis har innhentet data hos alle informanter som kunne ha sagt noe om dette caset. Dette bidrar også til å kunne diskutere overførbarhet til andre lignende case, noe jeg kommer tilbake til. Videre identifiserer jeg noen andre metodiske begrensninger som kan ha hatt utfall i hvilke funn jeg har i oppgaven.

#### **4.1.4 Begrensninger i utvalget**

Utvalget som danner bakgrunnen for analysen i denne oppgaven kan ikke uten videre si noe om alle outsourcete stuepiker hos ISS. Videre er det ikke et formål med kvalitativ data å oppnå statistiske generaliseringer (George & Bennett 2005). Casestudier som kvalitativ metode kan derimot finne fenomenets eksistens - også dem man som forsker på forhånd *ikke* visste noe om, en styrke som kun kvalitativ forskning kan vise til - og deretter bakgrunnen for dets eksistens. Men når dette er sagt identifiserer jeg utfordringer tilknyttet at utvalget mitt er relativt lite. Av de 8-10 personene som jobbet ved renholdsavdeling snakket jeg kun med 5 av dem som jobbet der i tidsrommet jeg utførte datainnsamlingen, i tillegg til én som hadde jobbet der tidligere. Dette gjør at jeg kan ha gått glipp av viktig informasjon blant de 3-5 stuepikene jeg ikke fikk gjennomført intervju med. På den andre siden opplevde jeg raskt å oppnå et visst metningspunkt i forhold til at stuepikene tok opp flere av de samme temaene under intervjuene samt at lange samtaler gav meg et rikt intervjumateriale å bygge analysene på. Som Thagaard (2009:59) viser vil "størrelsen på utvalget [...være] avhengig av hvor mange kategorier utvalget skal representere. Én eller noen få kategorier kan tilsi et relativt lite utvalg". Dermed kan metningspunktet ha oppstått raskt fordi jeg i utgangspunktet hadde få kategorier jeg måtte dekke. Som vist til var det i hovedsak fast ansatte før og etter outsourcing som var den viktigste egenskapen jeg var på utkikk etter.

Videre identifiserer jeg at samtlige informanter, med unntak av én, var fagorganiserte. Dette kan også ha noe å si for den dataen jeg baserer analysen min

på. Deres positive innstilling overfor fagforeningens arbeid, samt deres trygghet i forhold til å kunne stille opp i et slikt intervju, kan ha kommet av deres fagforeningsmedlemskap. Problemene tilknyttet å komme i kontakt med ekstrahjelper uten fagforeningsmedlemskap har sannsynligvis gjort at jeg har gått glipp av mye viktig informasjon. Som analysen vil vise var mulighetene og praksisene ulike mellom ekstrahjelpene og faste ansatte. Ved å snakke med dem som var faste fikk jeg deres side av historien, mens ekstrahjelpenes side av saken i stor grad uteble. Jeg snakket med en ekstrahjelp, men det at hun turte å stille viser jo at hun ikke følte seg særlig utsatt, selv med sin ekstrahjelpkontrakt. Videre var hun ikke fagorganisert. Grunnen til at jeg kom i kontakt med henne var at hun ble med tillitsvalgte til det avtalte intervjuet jeg hadde med henne. De var videre venner, også utenfor arbeidsplassen, og det viste seg at tillitsvalgte hadde skaffet henne jobben som ekstrahjelp. Det at de var venner kan ha konsekvenser for de funnene jeg har gjort. Jeg antar at de har snakket om sin jobbsituasjon på og utenfor jobb og at de av den grunn har hatt mange av de samme meningene. Samtidig kan denne forutinntatte enigheten ha preget svarene de gav meg gjennom at den ene parten har hatt større innflytelse over den andres svar. Dette intervjuet var videre noe spesielt da jeg intervjuet de sammen og det fortonet seg som et gruppeintervju.

I etterkant ser jeg at det første og siste intervjuet jeg gjennomførte var med såkalte nøkkelinformanter. Dette kan ha preget gjennomføringen av intervjuene som kom etter det første, samt mine tanker da jeg satt i gang med analyseprosessen etter det siste intervjuet. Som vist til er nøkkelinformanter dem med særlig kunnskap om og et reflektert forhold til forskningsspørsmålet. Dermed kan jeg, på bakgrunn av første intervju, ha lett etter mange av de samme svarene som nøkkelinformanten gav meg, mens jeg etter det siste intervjuet kan ha ilagt funnene fra dette intervjuet mer vekt enn de foregående. Dette er elementer man må ihensynta underveis og i etterkant av datainnsamling samt i arbeid med analysen, men som ikke alltid er like tydelige.

Videre påpeker jeg utfordringer jeg møtte underveis i intervjuene, samt hvordan jeg løste dette, før jeg peker på hvordan jeg gjennomførte selve analysen.



## 4.2 Intervjusituasjonen

En kjent problematikk innefor kvalitative forskningsopplegg er hvordan å skape feltrelasjoner på oppriktige premisser (Hammersley & Atkinson 2007; Thagaard 2009). Det gjelder særlig i grupper som har liten eller ingen kunnskap om samfunnsforskning og det hele knytter seg til hvordan informanten ser deg og din rolle som forsker. Som Hammersley & Atkinson (2007) viser til vil en informant forsøke å plassere forskeren innefor sitt erfarte sosiale landskap. Det kan med andre ord medføre skepsis og usikkerhet hvis informanter opplever forskeren som en med skumle hensikter. På den andre siden kan det også være utfordrende ikke å skape forventninger hos informantene.

### 4.2.1 Informert samtykke

Som vist til forsøkte jeg, så godt det lot seg gjøre, ikke å skape for høye forventninger hos stuepikene jeg snakket med. Dette gjorde jeg gjennom å informere om hva samtalen vår skulle brukes til, samt bakgrunnen for at oppgaven ble utformet. Jeg startet alle samtalene med å skaffe et informert muntlig samtykke. I tillegg til informasjon om prosjektet informerte jeg hver og en informant om at hun/han kunne trekke seg før, under og etter intervjuet fant sted hvis det var ønske om det. Jeg lovet dessuten full anonymitet. Jeg gav videre en kort beskrivelse og kontaktdetaljer på papir slik at de i etterhånd kunne kontakte meg, også hvis det var ting de lurte på eller ville diskutere videre.

Jeg oppfattet det slik at alle informantene mine var innforstått med hvordan jeg ville benytte meg av samtalene videre, men jeg er ikke helt sikker på om jeg fikk etablert en god nok forståelse av rollen min blant alle. I et tilfelle opplevde jeg på slutten av intervjuet at informanten min fortalte meg at jeg måtte gå til ISS med det som var fortalt slik at det ville hjelpe situasjonen deres. Denne beskjedne tolker jeg som at denne informanten opplevde meg som en i tilknytning til fagforeningen. Noe som jo er naturlig da jeg hadde fått kontakt med dem gjennom fagforeningsrepresentanten. Videre ser jeg ikke bort fra at dette var en rolle flere plasserte meg i. En annen informant innledet blant annet et intervju med å spørre om hun hadde sett meg før, da i en fagforeningssammenheng. Jeg hadde og har ingen tilknytning til fagforeningen, utover at jeg skaffet kontaktdetaljer til stuepikene der,

og anser derfor dette som lite sannsynlig. Eksempelene er del av to større utfordringer jeg møtte i selve intervjusituasjonen, den første tilknyttet hvilken rolle jeg skulle ta under intervjuene, den andre tilknyttet utfordringer i språklig forståelse. Begge utfordringene vil jeg videre utdype.

#### **4.2.2 Intervjurollen**

Siden sosialkonstruktivismens inntog i samfunnsvitenskapen har forskere gått bort fra å se på all datainnsamling som "objektiv", til i større grad å vektlegge betydningen av sosiale prosesser rundt innhenting av gyldig kunnskap. I en ikke-positivistisk tilnærming til datainnsamling vil intervjuers tilnærming forut for, samt oppførsel underveis i en intervjusituasjon være av vitenskapelig betydning (Thagaard 2009). Thagaard (2009) viser til Rapley (2007) som mener det ikke nødvendigvis er motsetninger mellom forskeren som nøytral eller gjensidig åpen overfor informanten under intervjuet. I min situasjon følte det unaturlig og ikke skulle uttrykke medfølelse for stuepikene når de viste til tunge dager hvor de gråt på vei hjem fra jobben, eller at flere av dem slet med slitasje i rygg og knær. Samtidig forholdt jeg meg nøytral til historiene de fortalte og fulgte opp med tilleggs spørsmål der jeg mente nyansering var nødvendig. Eksempelvis dette med slitasje av kroppen så var dette noe som i mine øyne også ville være tilfelle selv om ikke ISS var inne i bildet, derfor fulgte jeg slike spørsmål opp for å finne de egentlige årsakene.

I begynnelsene av intervjuene praktiserte jeg en *lyttende* holdning, som vil si at forskeren viser interesse for det informanten sier og har oppmerksomheten rettet mot det som blir sagt (Thagaard 2009). I stedet for å fyre løs med alle oppfølgingsspørsmålene i begynnelsen noterte jeg meg ting underveis for å ta opp igjen tråden utover i intervjuet. Jeg fant det med andre ord naturlig å bli mer pågående etter hvert i intervjuene, med det formål å bringe samtalen videre til de temaene jeg også ønsket å dekke som vi ennå ikke hadde vært inne på. Dette var en fremgangsmåte som fungerte godt samt at jeg ved å forholde meg lyttende ble gjort oppmerksom på mange temaer og områder jeg tidligere ikke hadde tenkt på.

#### **4.2.3 Den språklige utfordringen**

Samtlige av stuepikene jeg snakket med hadde innvandret til Norge i deres voksne liv og hadde ikke norsk som morsmål. Dette medførte noen språkproblemer, begge

veier. I noen situasjoner var det enklere å føre samtalen på engelsk, mens i andre situasjoner ble samtalen til en blanding mellom norsk og engelsk. Jevnt over gikk intervjuene greit for seg, men noen utfordringer vil jeg likevel fremheve, både for å belyse den metodiske reliabiliteten samt illustrere analytiske utfordringer i etterkant.

En stadig utpekt synder under intervjuene var min sørlandsdialekt. Stuepikene opplevde en del av spørsmålene mine som uforståelige. Da jeg hørte på opptakene i etterkant hørte jeg at jeg gjentatte ganger ubevisst benyttet meg av dialektord, ord som for en person med norsk som morsmål ikke ville hatt noen problemer med, men som jeg ikke hadde tenkt godt nok over at kunne være et problem for stuepikene. Flere ganger måtte jeg omformulere eller forklare spørsmålene mine. Videre opplevde jeg også de som ikke spurte meg hvis de ikke forsto spørsmålet. De fortsatte derimot med å svare på det de trodde de hadde hørt. Kanskje følte de det ubehagelig å måtte spørre meg hva jeg mente gjentatte ganger. Flere av dem påpekte etter endt intervju at jeg ikke kunne komme fra Oslo. Det var naturligvis også en del spørsmål de ikke helt forsto hvorfor jeg stilte og det gjorde det igjen ekstra utfordrende å forklare hva jeg var ute etter, på en god måte. Et eksempel på et spørsmål som var vanskelig å forstå hadde jeg utformet i inspirasjon fra Mitchell (2005) og Castree (2008) hvor de i sin kritikk av arbeidsgeografien argumenterer for at fokuset på arbeidsplassen overskygger det som hender utenfor arbeidsplassen. Med utgangspunkt i outosurcingen spurte jeg derfor om "Har det å bli outsourcet hatt noen konsekvenser for livet ditt utenfor jobben?". I forbindelse med spørsmålet opplevde jeg først bare merkelige blikk. Når jeg forsøkte å forklare opplevde jeg litt motstand og formoder at stuepikene var mest opptatt av å fortelle om sin arbeidshverdag, ikke om eventuelle konflikter i hjemmet. Av den grunn endret jeg derfor noen spørsmål og formuleringer mellom intervjuene og prøvde meg frem på hva som fungerte bra og ikke.

I det nevnte gruppeintervjuet opplevde jeg derimot en utfordring ingen metodebok hadde forberedt meg på. Det viste seg at den tillitsvalgte snakket norsk og sitt morsmål, mens ekstrahjelpen hun hadde tatt med seg til intervjuet ikke kunne norsk bare engelsk. Videre viste det seg raskt at tillitsvalgte ikke kunne engelsk og jeg måtte snakke norsk med henne. Resultatet var at jeg snakket engelsk med ekstrahjelpen, norsk med tillitsvalgte, mens de to kommuniserte på sitt

morsmål seg i mellom. Jeg løste dette ved å bruke en del tid på å oppsummere hva som var sagt og vekslet mellom hvem jeg stilte spørsmål til. Videre var det en del overraskelsesmomenter som dukket opp underveis i intervjuet, noe som gjorde at de to venninnene satt i gang med å diskutere på sitt morsmål. De snakket da et språk jeg ikke hadde sjanse til å følge med på. Situasjonen var til tider svært utfordrende både for meg som intervjuer og dem som informanter. Til en viss grad oppsummerte tillitsvalgte hva de to snakket om underveis, men det er klart at en del detaljer har jeg gått glipp av i deres samtaler. Blant annet når jeg snakket med ekstrahjelpen om opplæringen under ISS og hvordan hun ble møtt den første uka på jobb. Her ble tillitsvalgte tydelig overrasket over hvor mange rom ISS hadde pålagt ekstrahjelpen å vaske og jeg ble vitne til en heftig diskusjon dem i mellom. En diskusjon jeg dessverre ikke forsto noe av.

Alle intervjuene med stuepikene ble tapet og transkribert fordi jeg ønsket å kunne gjengi sitater. Samtalene var videre utgangspunkt for en grundig analyse. På grunn av de tidligere nevnte språkutfordringene var det likevel deler av intervjuene som ikke var forståelig nok til å la seg transkribere. Jeg transkriberte intervjuene så snart det lot seg gjøre, og skrev umiddelbare notater etter intervjuene samt etter transkribering. Dette gjorde at informasjon ikke gikk tapt grunnet kombinasjonen hukommelse og overdøvende støy eller andre forstyrrelser på opptakene. De uforståelige delene av intervjuene ble naturligvis utelatt fra analysen. I andre situasjoner har jeg gjettet meg til hva stuepiken sa, i størst grad ut fra grammatiske feil i setningene. Den grammatiske utfordringen for flere av de innvandrede stuepikene gjorde dessuten at jeg måtte endre på en del utsagn for at det transkriberte materialet skulle gi mening. Det hele fortonet seg som en balansekunst, både når det kom til hvilke deler jeg skulle droppe samt i hvor stor grad jeg skulle endre på grammatiske feil.

Et annet poeng jeg også vil ta frem er hvordan jeg i noen deler av intervjuene mente å forstå hva informantene sa mens vi snakket sammen, men opplevde en annen forståelse når jeg kom hjem for å transkribere intervjuet. Denne opplevelsen illustrerer to poeng. Det første hvor viktig opptaket i noen situasjoner kan være, nettopp for å oppnå riktig forståelse av hva informantene forteller. Videre kan det hende at noen av mine feiltolkninger også kom med i transkriberingen, noe som har utslag i analysen og mine konklusjoner. Jeg vil likevel presisere at jeg tok meg god

tid til transkribering og notatskriving og mener derfor jeg i analysen oppgir detaljer og skildringer fra stuepikene så tett opp mot den opplevelsen de fremla overfor meg i intervjusituasjonen.

#### **4.2.4 Bruk av intervjuguide**

Hammersley & Atkinson (2007) argumenterer for at et kvalitativt intervju vanligvis ikke er fastlagt på forhånd, og at forskere oftest tilpasser intervjuet sitt etter informanten og hvor samtalen naturlig beveger seg i kvalitativ datainnsamling. Forsker har gjerne med seg en liste med spørsmål hun/han ønsker å dekke, noen også en komplett intervjuguide. Likevel blir ikke informantene stilt de samme spørsmålene. For eksempel vil det å følge en intervjuguide slavisk lett føles unaturlig og med stor sannsynlighet føre til repetisjon i større eller mindre grad. Dessuten vil det være forskjell mellom informanter, i like stor grad som det er forskjell mellom mennesker, noe som også tilsier at noen snakker mer fritt enn andre. Med andre ord er det variasjon mellom intervjuene og i noen situasjoner må forsker følge opp med flere oppfølgingsspørsmål eller rett og slett styre samtalen i større grad enn i andre. De kvalitative intervjuene kan lett gå over i å kategoriseres som en hvilken som helst samtale, men Hammersley & Atkinson presiserer at kvalitativ datainnsamling aldri kun er enkle samtaler fordi forskeren har en forskningsagenda. Av den grunn er det viktig at forsker har en viss kontroll over hvor samtalen bærer slik at spørsmålene man ønsker å få svar på blir stilt på en eller annen måte.

I mitt første intervju hadde jeg med en komplett intervjuguide. Jeg opplevde raskt at den var for detaljert. Jeg hadde inkludert mange spørsmål som hang sammen og som det var naturlig for informanten å svare på under ett. Det var selvfølgelig trygt å ha en guide å støtte seg på i begynnelsen av intervjuet, men etter hvert fløt samtalen lett og intervjuguiden ble ikke brukt like aktivt. Jeg fulgte opp svarene til informanten underveis og da intervjuet, etter nærmere 90 minutt, nærmet seg slutten så jeg over spørsmålene mine for å sjekke at jeg ikke hadde glemt noe vesentlig. Etter dette intervjuet gjorde jeg noen endringer i forhold til intervjuguide. Jeg skrev ned de viktigste temaene og tok med dette på de resterende intervjuene. Dette gjorde det enklere å følge opp, og jeg trengte ikke stjele av tiden på å lete meg gjennom en lang liste med spørsmål. Som vist til tidligere tok jeg notater underveis for å følge opp interessante poeng når anledningen bydde seg.

Denne intervjuformen "kan karakteriseres som en "elv-med-sidestrømmer"-modell" (Rubin & Rubin 2005 i Thagaard 2009:101). Det innebærer at samtalen i hovedsak følger en stor elv hvor flere sidestrømmer kan følges underveis som siden flyter sammen til en stor elv igjen. Overført til min casestudie er den store elven *endringer i kjølvannet av outsourcingen*.

Jeg vil kort nevne at jeg i forbindelse med oppgaven har intervjuet to representanter fra Arbeidsdepartementet i tillegg til den uformelle samtalen med en fagforeningsrepresentant. Det ble ikke gjort opptak av disse samtalerne, kun notater underveis. De har ingen sentral plass i oppgaven, men blir referert til.

### **4.3 Analysefasen**

Innenfor kvalitativ forskning er ikke analysen en avgrenset fase. Den begynner gjerne før feltarbeid, gjennom formulering av forskningsspørsmål, og fortsetter inn i oppgaveskrivingen (Hammersley & Atkinson 2007). Underveis gjør man seg som forsker notater eller memoer som jo er å regne som analytiske prosesser, men samtidig ligger det analytiske hos forskeren underveis i hele arbeidet som ideer og magefølelse. Det hele knytter seg til hvordan analysen består av tolkninger, og at tolkningene blir gjort på bakgrunn av allerede etablert kunnskap og erfaringer hos forsker. På den andre siden studeres mennesker og man tillegger gjerne deres historier stor verdi.

Videre synliggjør jeg gjennomføring av analysen. Jeg påpeker også implisitte utfordringer samt forklarer hvordan jeg har forholdt meg til dette.

#### **4.3.1 Kategorisering av intervjumaterialet**

Med utgangspunkt i de transkriberte intervjuene kategoriserte jeg samtalerne med stuepikene i analyseverktøyet HyperResearch. Inspirert av fremgangsmåten hos Thagaard (2009) identifiserte jeg enheter i teksten som så ble kategorisert etter valgte koder. Før jeg satte i gang med kategoriseringen hadde jeg utformet noen koder med utgangspunkt i valgt teori. Supplerende utformet jeg koder underveis i kategoriseringen når jeg oppdaget nye sider ved datamaterialet som ikke fantes eksplisitt i teorien, eller som jeg selv ikke hadde tenkt over. Til sammen endte jeg

opp med 80 koder (disse er oppsummert i tillegg 2). Kodene ble så eksportert til et Word-dokument hvor jeg oppsummerte hver kategorisering ved å samle alle enhetene under hver kategori og gjøre det til en sammenhengende tekst. Dette ble gjennomført ved å gjennomgå én og én kode. HyperResearch gjorde det også mulig å se enhetene i tilknytning til resten av intervjuet. Slik løste jeg også utfordringen ved å se enhetene i den større sammenhengen, selv etter endt koding. Denne utfordringen kan i flere sammenheng være avgjørende for svarene analysen gir. Dette fordi selv om en kodet enhet er meningsbærende i seg selv, så kan betydningen være mer nyansert sammen med den fullstendige intervjuteksten. Det hele knytter seg opp til å gjengi informantens beskrivelser så tett opp til hvordan det ble presentert i intervjusituasjonen som mulig. Slik Thagaard (2009:150) poengterer er det viktig å skille ”mellom tolkninger som er tett forbundet med informantens selvforståelse, og tolkninger som er knyttet til forskerens teoretiske bakgrunn”. Tar man da utgangspunkt i enhetene, uten å se på helheten de befinner seg i, er det større fare for at man plasserer det informanten har sagt inn i oppgavens teoretiske sammenheng heller enn å tilkjenne informantens opplevde situasjon. Da blir datamaterialet mindre selvstendig og det informantene har sagt taper sin verdi. Slik sett vil man da med stor fare ta forhastede konklusjoner og tape reliabilitet.

Denne form for kategorisering er arbeidskrevende, men gav meg til gjengjeld en dypere forståelse av, samt god tid til å bearbeide, datamaterialet. Resultatet er en grundigere analyse som inneholder gjennomtenkte fortolkninger. Dette er med på å styrke oppgavens reliabilitet og validitet, noe jeg vil komme tilbake til. Det er likevel valg som gjøres underveis i en slik form for analyse, som i en hvilken som helst annen analyse. Analytiske valg bør beskrives for å oppnå gjennomsiktighet (Thagaard 2009). Samtidig er det viktig å ha et åpent forhold til hvilke svar man oppnår som følger av valgene. Derfor vil jeg bruke noe plass på mine valg i analyseprosessen.

Før man setter i gang med kodingen må man ta stilling til hvordan man vil jobbe med teksten. Jeg valgte å basere analysen på innholdet i det informanten sa, og utelot derfor egne spørsmål. Videre utelot jeg nølende kommentarer og behandlet setningene som direkte meningsbærende, i henhold til Thagaard (2009). I transkriberingen hadde jeg notert meg når informanten benyttet seg av ironi eller

humor. I tillegg hadde jeg stilt spørsmålstegn med utsagnets validitet når jeg i intervjusituasjonen opplevde at informanten ikke forsto spørsmålet, eller når jeg selv var i tvil hva informanten egentlig snakket om. Denne problematikken knytter seg igjen til den allerede nevnte språkutfordringen. Disse notatene benyttet jeg meg av underveis i koding og i videre analyse droppet jeg som vist til utsagn som var vanskelige å forstå.

Videre må man ha et åpent forhold til egen fortolkningsprosess.

”Kategorisering av data representerer en interaksjon mellom forskerens for forståelse og tendenser i datamaterialet. [...] Måten vi inndeler materialet på, fremhever tendenser i dataen, men stenger samtidig for andre perspektiver” (Thagaard 2009:151).

Med andre ord blir analytiske valg blant annet tatt på bakgrunn av en allerede etablert forståelse hos forsker, samtidig som forskningsmessige valg fremhever noe og stenger ute noe annet. For å sikre gjennomsiktighet er det derfor viktig å tydeliggjøre forskers valg av perspektiver underveis i analysen. Som vist til har jeg tatt utgangspunkt i oppgavens teoretiske rammeverk når jeg utformet koder. Dette gjør at oppgavens analysekapittel og påfølgende konklusjoner blir annerledes enn hvis jeg hadde benyttet meg av eksempelvis en post-modernistisk teori som utgangspunkt. Videre er det ikke forståelsen av innholdet i intervjuteksten jeg er ute etter å analysere, men utfører hva Thagaard (2009) kaller en fortellingsanalyse.

Det finnes dermed fordeler og ulemper med kategorisering som analyseverktøy. På den ene siden gir den forskeren en god oversikt over datamaterialet og muligheten til å oppdage ”skatter” man på forhånd ikke var klar over lå der. På den andre siden krever analyseverktøyet mye arbeidstid for å behandle informantens historie på en god måte. Når det er sagt kommer man aldri bort i fra at analysefasen består av tolkninger. Thagaard (2009) argumenterer for at man i praksis kan dele analysefasen opp i en deskriptiv og en tolkende fase, hvorav kategoriseringen primært er deskriptiv, mens videre arbeid består av fortolknings. Det hele beveger seg fra en beskrivelse av *hva* og *hvordan*, til et spørsmål om *hvorfor*. Med et refleksivt utgangspunkt tilkjenner de fleste samfunnsvitenskaplige forskere i dag det faktum at forskere er og vil bli formet av sin sosiokulturelle bakgrunn, og at både verdier og interesser kan og vil påvirke forskningen i større



eller mindre grad (Hammersley & Atkinson 2007). Dermed vil analysen aldri bli utført i et autonomt vakuum isolert fra sosiale prosesser og personlig karakteristik.

### 4.3.2 Menneskets subjektive opplevelser

Samfunnsvitenskaplig forskning dreier seg i stor grad om mennesker og da er et naturlig utgangspunkt å finne i menneskenes synspunkter og historier. Det som fortelles er likeledes bygget på informantenes egen bevissthet og handling, utsagnene blir av den grunn subjektive. Jeg er videre enig med Hammersley & Atkinson (2007) i at det ikke er noen grunn til å underkjenne validiteten i samtalen med stuepikene på bakgrunn av at de er subjektive. Vi kan "bruke hva mennesker sier som *bevis på deres perspektiver*" (Hammersley & Atkinson 2007:98 - kursiv tillagt, egen oversettelse). På tross av språklige utfordringer var skildringene stuepikene kom med klare på hvordan de opplevde outsourcingprosessen. Uten å røpe for mye så vil analysen peke på hvordan deres perspektiver har ført til handlinger som igjen har fått konsekvenser. Jeg mener derfor at analysen bygger på et gyldig datamateriale i form av stuepikenes *perspektiver* på outsourcingprosessen og de beskrevne følgende av dette.

Videre er analysen og oppgavetekst et resultat av "en dialog mellom forskerens og informantens perspektiver" (Thagaard 2009:143). Det er forskers oppgave at denne dialogen sikrer informantenes integritet. Med det mener jeg at man som forsker skal forsøke å gjengi informantens perspektiv så godt som mulig. Samtidig er det alltid en fare for at forskerens perspektiv kan avvike fra informantens forståelse av seg selv. For å unngå dette kan man samarbeide med informant(ene) om tolkningen før man setter i gang med endelig oppgaveskriving. Det er en god strategi som sikrer informantenes integritet. Jeg valgte derimot å skille empirien fra egne tolkninger. For å unngå potensielle ubehagligheter hos informanter har jeg i tillegg støttet meg på Thagaard (2009:143) som oppfordrer forsker til å "[s]å langt det lar seg gjøre, [...] skjule informantens identitet slik at vedkommende ikke kjenner igjen seg selv" i teksten. Dette er et av flere etiske hensyn jeg har tatt underveis. I tråd med Fangen (2004) vil "kravene til konfidensiell behandling av opplysninger gis prioritet fremfor kravet om å legge til rette for etterprøvbarehet" (i Thagaard 2009:27). Dette er viktig i min oppgave da jeg primært støtter meg på arbeidstakeres historier, hvor noen av dem kan oppleve en

vanskeligere arbeidshverdag hvis arbeidsgiveren i etterkant finner ut at de har snakket med meg. Jeg har derfor utelatt elementer i metodekapittelet og dette svekker studienes etterprøvnbarhet og kan ha konsekvenser for oppgavens validitet. Videre avslutter jeg med å diskutere oppgavens etterprøvnbarhet, validitet og reliabilitet.

#### **4.4 Forskningens kvalitet**

Jeg vil konkludere metodekapittelet ved å vurdere oppgavens pålitelighet samt grunnlaget for tolkninger som er gjort, med andre ord vil jeg diskutere reliabilitet og oppgavens intern validitet. Reliabilitet blir brukt for å si noe om forskningens pålitelighet (Thagaard 2009). Med andre ord er reliabiliteten avhengig av forskers argumentasjon og redegjørelse for datautvikling i forskningsprosessen. For å skaffe reliabilitet overfor en leser er det derfor nødvendig med forskningsprosessuell og teoretisk gjennomsiktighet. Videre vil et tydelig skille mellom primærdata og forskers vurderinger, både i tolknings- og skrivefase, være en viktig faktor for reliabiliteten og informantenes integritet. I metodekapittelet har jeg tydeliggjort hvordan jeg har behandlet informanter, datamaterialet og lett etter svar. Dette er med på å styrke oppgavens reliabilitet.

Validitet blir brukt for å si noe om tolkningenes gyldighet i forhold til den virkeligheten vi har studert (Silvermann 2006). Validiteten henspiller også på om forskeren forsker på spørsmålet som er stilt. Ser man til Kuhn (1996) og hans argumenter om paradigmer i forskningen vil alltid validiteten avhenge av eksisterende paradigme. Med andre ord vil vi i dag ikke se på samfunnsvitenskapelig forskning gjennom positivistiske øyne fordi det er utenfor et eksisterende paradigme. I dag er det en mer refleksiv holdning til datainnsamling og dens betydning som regjerer. Oppsummert av Hammersley & Atkinson (2007:18, egen oversettelse) vil en refleksiv holdning til forskning være at "vi er del av den sosiale verden vi studerer [... og at] all sosial forskning er etablert i den menneskelige kapasiteten". Ved å inkludere ens egen rolle i forskningsoppleggets utforming og gjennomføring kan man gjøre betraktninger av den sosiale verden og videre rettfærdiggjøre dem. Et grundig metodekapittel svarer dermed på et vitenskapsparadigme opptatt av refleksivitet hvorav jeg har tydeliggjort min egen

rolle og påvirkningsgrad i innsamling og analyse av data. Samtidig styrker metodekapittelet oppgavens gjennomsiktighet. Dette er igjen med på å styrke ekstern validitet, det Thagaard (2009) kaller for overførbarhet. I oppgavens avsluttende kapittel diskuterer jeg sannsynligheten for at mine funn kan overføres andre ISS-ansatte innen hotellrenhold. Dette gjør jeg ved å sammenligne egne funn med andre studiers funn.



## **5. Analyse 1: Hotellarbeideres møte med endringer på arbeidsplassen**

Høsten 2009 kom en outsourcingbølge over hotellarbeidere i den norske hovedstaden. Det var særlig stuepikene innen romrenhold som ble rammet. Med utgangspunkt i en renholdsavdeling har jeg studert hvordan arbeidshverdagen brått endret seg for 7 av stuepikene som ufrivillig ble en del av den nye outsourcingtrenden. Deres arbeidskontrakter ble flyttet fra hotell 1 til firmaet ISS. Stuepikene måtte i den nye arbeidshverdagen forholde seg til en arbeidsgiver med tilholdssted i en annen del av byen. Deres relasjoner til resten av renholdsavdelingen og hotellet for øvrig ble satt på prøve. Analyse 1 er delt opp i fire underkapitler. Det første underkapittelet peker på endringene som skjedde på renholdsavdelingen etter outsourcing. De tre neste underkapitlene analyserer stuepikenes møte med disse endringene.

### **5.1 Endringene gjennom stuepikenes øyne**

”Vi føler vi jobber sammen med dem, men samtidig føler vi oss utenfor. Det er trist når vi har jobbet lenge for dem, hotellet, og plutselig så blir vi for oss selv” (Stuepike 3, 28.10.10).

Dette fortalte en av stuepikene meg ett år etter outsourcingprosessen fant sted. Sitatet illustrerer vanskelighetene som oppstår når tidligere kolleger ved et arbeidssted ikke lengre er å regne som kolleger, men et innleid eksternt firma. Men det var flere endringer og endringene var mange. Derfor utdyper jeg videre de mest sentrale.

### **5.1.1 En ny arbeidshverdag med økt arbeidspress**

I den første samtalen møtte jeg Hanna. Hun var 15 minutter forsinket til intervjuet som skulle ta plass på en tilfeldig fastfoodrestaurant i Oslo fredag kveld. Da intervjuet kom i gang merket jeg raskt at hun var vant med å tale sin sak. Hun hadde også en bredere innsikt i ISS sine renholdsavdelinger enn først antatt gjennom kontakter i fagforeningen, og gjennom det faktum at hun hadde blitt flyttet til et nytt hotell. Et av de første poengene hun dro fram, og som jeg siden skulle få repetert i samtlige intervjuer deretter var økningen i antall rom etter ISS. "Før vasket vi 18-21 rom, nå har vi 26" fortalte Hanna (8.10.10). Oppgitt fortalte hun meg at hun fra husøkonomen hadde hørt snakk om at ISS sitt mål var 40 rom per dag. Det var utfordrende å skulle vaske flere hotellrom enn før, for oppgavene var jo de samme. Slik det var i dag skulle stuepikene på under 20 minutter rekke å skifte på en eller to senger, rengjøre toalett, dusj, vask og speil, støvsuge gulv, vaske over lister, karmen, bordflater og hyller samt tømme søppel og etterse at ingenting manglet på rommet av kopper, penner og innhold i minibaren.

De neste samtalene var med stuepiker tilknyttet et annet hotell. Jeg vil heretter omtale det som *hotell 1*, og det er denne arbeidsplassen jeg vil fokusere mesteparten av analysen min på. Stuepikene ved hotell 1 hadde opprinnelig avtale om maks 17-18 rom per dag, men fortalte at de da ISS tok over ble presset til å vaske flere rom, ett etter ett. "Vi klarer 18, så gir de ett til. Så klarer alle det og de gir ett til. Slik fortsatte det" fortalte Stuepike 5 (17.11.10). Stuepikene fortalte meg at ISS for tiden presset dem til å klare 22-23 rom, men stuepikene påpekte at hotellrommene ikke ble rene med bare 20 minutter på hvert rom. Videre fortalte stuepikene meg at de raskt forstod at ISS ikke tok hensyn til hotellet deres når de overtok arbeidskontraktene. Hotellrommene var av en viss størrelse som gjorde det umulig å vaske dem på 20 minutter. I noen tilfeller dreier det seg om 2-3 timers arbeid når gjestene skulle reise fra rommene (heretter kalt avreiserom). "Vi har jobbet lenge, vi

vet hvor mye tid som trengs” fortalte Stuepike 3 (28.10.10). Men denne kunnskapen tok ikke ISS hensyn til og fortalte stuepikene at *'du må bli ferdig'*. Stuepikene påpekte at når man jobber på hotell så er det noen dager, i løpet av uken, som er spesielt tunge. Fredag og søndag er dager med mange avreiserom som krever ekstra mye. Derfor var stuepikene vant med tunge arbeidsdager og høyt arbeidspress. Forskjellen lå likevel i at før ISS hadde man også rolige dager innimellom. Slik var det ikke lengre.

Hanna forklarte at hun og hennes kolleger ble lovet at selv om de byttet arbeidskontrakter til ISS så skulle ting være som før. Likevel, fra dag én økte antall rom de skulle rengjøre. Hanna og kollegene oppdaget etter hvert at det ikke bare var en avgjørelse hos en enkelt person (altså husøkonom), men et konstant press fra hele ISS-ledelsen. ”Først tenkte vi at det bare var problemer med husøkonom-sjef, men nei. Vi fikk etter hvert se at det var alle der inne” sa Hanna (8.10.10) og siktet til ISS-kontoret.

En annen sentral endring, som gjaldt to av stuepikene jeg snakket med var at de hadde blitt flyttet til et nytt hotell av ISS, mot sin vilje. En av dem var allerede nevnte Hanna. Hun ble flyttet fra hotell 4, og jobbet når jeg snakket med henne ved hotell 2. Den andre var Stuepike 1 fra hotell 1 som ble flyttet til hotell 3 grunnet ansiennitet. Hennes arbeidshverdag var blitt drastisk endret. Hun hadde blant annet ikke lengre tilgang til nødvendig utstyr på jobben samt at hun opplevde delte lunsjer fordi husøkonomen hindret de faste ansatte å snakke med ekstrahjelpene. Noen av synspunktene på endringene etter ISS til disse to var annerledes enn resten av stuepikene jeg snakket med. Alle stuepikene mente ISS *kun* tenkte på antall rom og ikke kvaliteten på vasken. De var samstemte om at dette skilte seg fra prioriteringene både hos hotellet og gjestene. Da jeg spurte om outsourcingen forverret vaskerutinene var svarene derimot delte. På den ene siden mente begge jentene som var flyttet til et annet hotell at vaskerutinene var blitt dårligere. Hanna fortalte at hun etter ISS måtte vaske toalettene med mopp uten vann. Hun sa at ” når moppen er ny, da er det ok. Men når man har vasket mange toaletter, det blir mye hår, i tillegg så er det ofte tiss over alt” (Hanna, 8.10.10). Hun fortalte meg at tidligere dusjet hun hele doen for å ta bort alt av urenheter. Deretter hadde hun gått til sengene og tørket støv, og når hun kom tilbake til toalettet så var alt tørt. ”Det er bedre, vi sparte tid på det” (Hanna, 8.10.10). Men ISS passet på at stuepikene vasket

slik de hadde blitt opplært. "Hvis jeg prøver å dusje toalettet, da sa de 'nei, du får ikke lov til det'. Det er tiss på gulvet og slikt. Hvordan skal jeg ta det bort? Da brukte jeg bare enda mer tid" sa Hanna (8.10.10). I tillegg måtte hun tørke støv uten å ha vann på kluten. Hanna mente dette tok ekstra lang tid, for når det først var et kaffemerke på et bord så måtte hun bruke ekstra tid på å fukte kluten sin for så å vaske over igjen enda en gang. På grunn av de nye måtene å rengjøre på klarte hun ikke å vaske like mange rom i dag som hun gjorde før ISS. Stuepike 1 ved hotell 3 hadde mer å utsette på utstyret, de fikk blant annet ikke utdelt rengjøringsmiddel. "Vann er nok, for å spare penger. De ønsker rene rom, men de ønsker ikke å betale noe" (Stuepike 1, 20.10.10). Hun fortalte meg også at de brukte handklær i stedet for kluter på rommene.

På den andre siden virker det som om forholdene ved hotell 1 var annerledes. Her fortalte stuepikene at de ivaretok kvaliteten på renholdet, men at dette gikk på bekostning av antall rom. Det gikk rykter om at ISS tapte penger på hotellet deres og på tross av press på å gjøre unna flere hotellrom per ansatt, hadde stuepikene stått i mot sine overordnede.

### **5.1.2 Økning i sykefraværet**

Etter at ISS overtok renholdsavdelingen på hotell 1 hadde en ekstra femminutters pause på ettermiddagen forsvunnet. På hjemmesidene til ISS argumenterer de for at gjennom dere vil arbeidet bli raskere gjennomført og gjennom å "arbeide riktigere, smartere og med bedre verktøy [vil det] ikke øke stressnivået, men snarere gi rom for en ekstra kaffepause og gi mer tilfredse medarbeidere!"<sup>16</sup>. På hotell 1 var det derimot det motsatte som hadde funnet sted. "Før hadde vi en liten pause på 5 minutter kl 14 hvor husøkonomen kom med en beskjed for eksempel, mens vi drakk te. Men de tok bort denne pausen", fortalte Stuepike 3 (28.10.10) som hadde jobbet lengst ved hotell 1. Jeg spurte hvorfor ISS fjernet pausen. "De sier at de ti minuttene kan du bruke på å vaske rom. De tenker på at det tar tid med heisen, du går opp og ned. Derfor ikke noe mer pause" (Stuepike 3, 28.10.10). Stuepikene opplevde yrket deres som tøft og som en påkjenning på kroppen. Denne pausen hadde vært en

---

<sup>16</sup> ISS norsk hjemmeside. "Verdiøkning"  
[http://www.no.issworld.com/forretningsomraader/iss\\_renhold/pages/verdiokning.aspx](http://www.no.issworld.com/forretningsomraader/iss_renhold/pages/verdiokning.aspx) - Nedlastet 13.12.10



viktig pust i bakken for dem. "Vi satt oss fordi vi var slitne. Vi går jo hele tiden, men når man sitter fem minutter og drikker te blir det bedre for oss" (Stuepike 3, 28.10.10).

Flere av stuepikene fortalte at de ikke lengre hadde tid til å gå på toalettet mens de var på jobb. Stuepike 5 (17.11.10) fra hotell 1 fortalte at hun til tider måtte løpe til toalettet 15.30 fordi hun var tissetrengt på jobb. Hun gestikulerte hvordan hun løp til toalettet for så å sette seg ned. "Åh! Deilig!" gjenfortalte hun. Regelen hadde blitt ikke å drikke vann etter klokken 11.30, når lunsjen var over, for resten av arbeidsdagen hadde de ikke tid. Hanna fortalte at hun og hennes tidligere kolleger hadde blitt opplært i at de måtte ta seg småpauser underveis og bevege ryggen med jevne mellomrom, fordi de jobbet med kroppen. Dessuten hadde de blitt fortalt å drikke vann. Det var ikke lengre mulig ettersom ISS ikke satt av tid til toalettbesøk. Hanna fortalte at med ISS så slet yrket på helsen mer enn nødvendig. "Du må jobbe i ditt tempo, du må passe på helsa di, ellers blir du ødelagt så tidlig" (Hanna, 8.10.10).

En sentral følge av outsourcingen alle informantene mine pekte på var økt antall sykemeldinger og sykedager. Ganske så umiddelbart etter at ISS overtok arbeidskontraktene deres måtte flere ta ut sykemelding som følger av økt arbeidspress på jobb. På hotell 1 var det, ifølge en av stuepikene jeg snakket med, rullerende sykemeldinger mellom to grupper det første halve året. "Først var vi syke to uker. Vi kom tilbake, og den neste gruppen var syke i to uker. Halve året var det sånn" (Stuepike 4, 15.11.10). Hun koblet det økte sykefraværet med stadig krangling mellom ISS og dem på renholdsavdelingen om det for store arbeidspresset. Jevnt over var det et sykdomsbilde med stuepiker som var for slitne til å jobbe. De var slitne i kroppen og slitne i hodet. Flere fortalte at de gråt etter jobb, fordi jobbpresset var så stort. En stuepike fortalte at hun slet med angst. De som hadde jobbet lengst var klare på at nå var de ferdige. De gjentok gjerne dette gjennom intervjuet, men uten noen presisering av når de eventuelt hadde tenkt å gi seg i sin nåværende jobb. "Jeg gråter etter jobb, fordi jeg jobber så lenge. Jeg begynte i '96, har jobbet i 14 år. Jeg tenker at nå er jeg ferdig" (Stuepike 3, 28.10.10). Stuepikene synes videre det var rart at ISS kunne tjene penger på det enorme sykefraværet. Det er et kjent faktum at sykdom blant ansatte koster bedriften penger. En rapport fra

SINTEF (Hem 2011) peker på et gjennomsnittlig tap på hele 13.000 kroner per ansatt med sykefravær i en uke<sup>17</sup>.

En annen stuepike fra hotell 1 fortalte at hun var helt ferdig i ryggen fordi hun måtte tørke lister, bøye og strekke seg. Hun hadde vært hos kiropraktor i flere omganger og sa at "det hjelper en stund, etterpå kommer det igjen" (Stuepike 4, 15.11.10). Jeg spurte henne om ikke dette var noe hun også opplevde før ISS. Jo, hun gjorde det, men det som var saken i dag var at ISS kun brydde seg om rom og hun følte ikke at ISS tok henne og hennes plager på alvor. Videre opplevde hun at husøkonomen gav henne ekstra arbeid i form av flere rom de dagene hun ikke var syk. Dette resulterer i en konstant arbeidsmengde hun ikke klarte å gjennomføre, uavhengig av om hun hadde en god eller dårlig dag. "Jeg har sagt det til dem... *'mange er syke. Vi er mennesker, vi er ikke maskiner'*. Maskinene varer i 3-4 år, så er de ødelagt. Vi er mennesker, jeg har jobbet i tolv år" (Stuepike 4, 15.11.10).

Blant stuepikene var det flere som gruet seg til å gå på jobb, og sammenlignet dette med hvordan de opplevde arbeidshverdagen sin når de var ansatt på hotell 1. Da jeg spurte dem om tiden før ISS fortalte de om gode arbeidshverdager hvor husøkonomen gav dem passe med arbeid, hvor de hadde god kontakt med resten av de ansatte ved hotell 1 og de kunne ta seg pauser hvis det trengtes. Før kunne de også hjelpe hverandre med å bli ferdig med romlistene hvis noen ble ferdige før andre. Hanna (8.10.10) fortalte at "før var jeg veldig glad på jobb. Den gamle arbeidsgiveren min er en veldig god arbeidsgiver. Men nå er jeg ikke glad på jobb. Jeg blir veldig lett sliten. Jeg har vondt i magen, er kvalm og har vondt i hodet. Jeg har migrene hele tiden. Dette fra ISS begynte". Hun fortsatte med og presisere at dette ikke var noen situasjon hun ønsket. Hun ville gjerne gjøre en god jobb og slippe alle sykemeldingene. Men hver gang hun kom på jobb ble hun syk. Hun fortalte at de første timene på jobb gikk greit, men så ble hun så sliten at hun ikke orker mer. "Hver måned har jeg sykemelding på min lønnslipp. Det gjelder ikke bare meg, jeg vet om flere" (Hanna, 8.10.10).

Jeg spurte henne om det var noen konkrete episoder hun kunne vise til som illustrerte hvordan arbeidsdagene utarter seg og hvordan dette fikk følger for

---

<sup>17</sup> I regnestykket til SINTEF medregnes blant annet kostnader tilknyttet å få tak i vikarer. Da ISS enkelt kan erstatte sykefravær med sine ekstrahjelpere så er sannsynligvis ikke kostnadene like store for dem på dette området. Likevel vil det være kostnader tilknyttet sykdom blant ansatte, både i forhold til lønn og det å skaffe ekstrahjelp.

hennes helse. Hanna fortalte at hun, etter å ha blitt flyttet til hotell 2, hadde store utfordringer med husøkonomen. Dagen før jeg snakket med Hanna hadde husøkonomen stått og ventet på henne mens hun var på toalettbesøk etter lunsjen. Hanna mente selv husøkonomen passet på hvor lang tid hun brukte på toalettet. Etterpå dro Hanna opp for å vaske rom. Husøkonomen hadde fulgt etter for å observere henne mens hun vasket tre rom. Hanna presiserte at det å observere var greit, men etter at ISS tok over arbeidskontrakten hennes opplevde hun dette i større grad som trakassering enn observering. Etter at husøkonomen var ferdig med observeringen fikk Hanna migrene og kvalme. Hun følte ISS var ute etter å ta henne på noe, finne noen feil i arbeidet hennes.

Stuepikene var fast bestemt på at gjennom den økte arbeidsmengden ISS påla dem så økte også sykefraværet. Det var flere av stuepikene jeg snakket med som opplevde outsourcingen som psykisk belastende i tillegg til det økte aktivitetsnivået. Stuepike 3 (28.10.10) fortalte at hun hadde slitt med angst og en forverret nattesøvn. Både hun og Stuepike 6 (17.11.10) fortalte at den forverrede arbeidssituasjonen hadde fått dem til å gråte flere ganger.

### **5.1.3 Feil i lønnsutbetalingene**

Alle jeg snakket med tok opp lønn som en sentral utfordring ved overgangen til ISS. Det gikk ikke på timelønn, men på hvor mange timer de hadde jobbet opp mot hvor mange timer de hadde fått betalt for. Alle hadde opplevd å få utbetalt for lite ved månedsslutt i forhold til hvor mange timer de mente de hadde jobbet. Utfordringene var særlig knyttet til overtidsarbeid, men også vanlige arbeidsdager hevdet de var blitt registrert feil hos ISS. Stuepike 1 (20.10.10) karakteriserte det hele som juks fra ISS sin side samtidig som samtlige stuepiker mente aldri å ha opplevd slike "feil" fra sin tidligere arbeidsgiver. "Før sjekket jeg aldri lønningen min, men etter ISS har jeg måttet sjekke fra første måned" (Stuepike 1, 20.10.10). Hvis hun jobbet overtid fikk hun ikke betalt for dette, og noen dager fikk hun utbetalt for 6 timer selv om hun hadde jobbet en normal arbeidsdag på 7 timer. Hun mente ISS nå var skyllig henne opp mot 10.000 kroner fordi de konsekvent utbetalte for få arbeidstimer. Hun fortsatte med å fortelle at hun skulle ta alle papirene sine til fagforeningen for å få ordnet opp i de manglende lønnsutbetalingene. Stuepike 2 (21.10.10) gjorde meg samtidig oppmerksom på hvor avgjørende det var at noen hadde fortalt om

lønnsutbetalingene. "Før sjekket jeg aldri [lønnsutbetalingene]. Men nå med ISS må jeg alltid sjekke. Jeg fikk høre det fra en kollega at *'det kommer ikke riktig, alle må sjekke'*" (Stuepike 2, 21.10.10).

På grunn av forskjellige arbeidskontrakter var det ikke alle som opplevde å få feil lønnsutbetaling når det kom til en vanlig arbeidsmåned. De som hadde fast månedslønn fortalte at de fikk utbetalt for den jobben de gjorde, men påpekte utfordringene tilknyttet overtidsbetalingen. De som hadde timebetalt hevdet derimot at de hadde opplevd større feil i sine utbetalinger. Timebetaling var videre standardkontrakt for dem som begynte som stuepiker i dag og hadde også vært det ved hotell 1 i mange år.

Spørsmålet knyttet til om feil utbetaling hang sammen med rot hos husøkonom eller lønningskontoret til ISS var stuepikene usikre på. Noen av stuepikene sa at problemet lå begge steder. De var derimot klare på at det satt noen og jukset med tallene. "Jeg tror de prøver å jukse fordi det ikke er penger i firmaet. De er et veldig stort firma, men har ikke penger nok. Det er derfor de jukser" (Stuepike 1, 20.10.10). Flere av stuepikene påpekte samtidig mangel på lønnslipp, noe som gjorde det ekstra utfordrende for dem å sjekke hvilke dager og timer de hadde fått betalt for, og dermed hvilke timer ISS ikke hadde lønnet dem for. Samtidig, uten lønnslipp, hadde de ikke noe å legge frem i sine henvendelser til ISS.

Problemet var også tilstede for Stuepike 6 (17.11.10), ekstrahjelpen jeg snakket med. Hun fortalte meg at hun en måned hadde jobbet 23 dager, men at hun kun fikk utbetalt for 20 av dem. Flere ganger hadde hun måtte overbevise husøkonomen om at hun var på jobb de gjeldende dagene for å få utbetalt det som manglet. I ettertid av denne episoden hadde hun gått til husøkonomen for å sjekke hvor mange dager hun stod oppført med i listene for å sikre seg mot gale utbetalinger. Likevel måtte hun gjentatte ganger de neste månedene overbevise husøkonomen om at hun hadde vært på jobb på dager som manglet i listene. Hun fortalte videre at husøkonomen lovet å ordne opp i dette, men at det tok lang tid. I den tiden intervjuet tok plass fortalte hun meg at hun skulle reise til hjemlandet om ikke så mange dager, og at hun gjerne ville at dette skulle ordne seg innen da. Dette fordi det var dyrt å ringe fra et annet kontinent for å purre på lønnsutbetalingene.

Ekstrahjelpen fortalte meg at det var to ting som var viktig for henne. At ISS betalte dem riktig, og at de fikk lønnslipp. Hun fortsatte med å si at "de må slutte å

jukse. Det er ikke bra. Fordi folk ikke vil klage, de er redde for å miste jobben” (Stuepikene 6, 17.11.10). Hun innså at hun løp en risiko ved å klage selv, men sa at ”på samme tid så bryr jeg meg ikke. Hvis de ikke gir meg jobb, så vil jeg si at jeg bryr meg ikke. Men jeg vil ha pengene mine” (Stuepikene 6, 17.11.10). Hun presiserte at dette var mye penger for henne og at hun ikke var en rik person.

#### **5.1.4 Vanskeligere dialog med arbeidsgiver og andre kolleger**

Et poeng som belyste den problematiske situasjonen ytterligere var den vanskelige dialogen mellom stuepikene og ISS. Stuepikene hadde gjentatte ganger henvendt seg til ISS for å få lønsslippene, men det var en tidkrevende prosess å komme gjennom hos ISS og få tak i en som kunne rette i lønnsutbetalingene. Stuepikene 2 (21.10.10) var en av de som hadde store problemer med å få utbetalt den lønnen som manglet. Selv om stuepikene hadde gitt beskjed til husøkonomen sin opptil flere ganger, var pengene fraværende ved neste lønnsutbetaling. I det ene tilfellet hadde det gått 4 måneder før pengene kom. Om situasjonen til Stuepikene 2 sa Stuepikene 4 (15.11.10) at ”Dette går ikke. Tenk om denne personen må betale ting som husleie og mat? Hva skal man gjøre?”.

En ny arbeidssituasjon, hvor arbeidstakere og arbeidsgiver befinner seg i forskjellige deler av byen, kan naturligvis gi utfordringer hva gjelder løpende dialog mellom de to parter. Samtidig virker det som om ISS ikke gjorde ytterligere for å overkomme denne utfordringen, for stuepikenes del. I tillegg identifiserte jeg at språk var en nøkkelfaktor. Stuepikene som i utgangspunktet jobbet i hotellets renholdsavdeling var alle innvandrere. Selv om de fleste kunne kommunisere norsk på en tilstrekkelig måte, hadde stuepikene i økende grad opplevd å måtte jobbe sammen med, og å drive opplæring av, nye ekstrahjelpere som verken kunne norsk eller engelsk. Stuepikene 3 trodde at ISS bevisst valgte dem som ikke kunne det norske språket godt nok, for å slippe motstand. ”Hvis du ikke kan snakke, så kan du ikke klage. De kan bare si ja, ja, ja og gjøre jobben ferdig” (Stuepikene 3, 28.10.10). Språkproblematikken utfordret også samholdet mellom stuepikene. De kunne ikke like lett som før gi informasjon eller utføre oppgavefordeling seg i mellom.

Som om ikke språkutfordringene var nok fortalte Stuepikene 1 om en forverret personalpolitikk på det nye hotellet hun jobbet ved, hotell 3. ”De ønsker ikke at vi kommer samtidig til pausen. For hvis vi kommer samtidig kan vi snakke og gi

informasjon om hva som skjer på jobb, hvordan ISS jukser” (Stuepike 1, 20.10.10). Av den grunn måtte renholdsavdelingen spise lunsj til ulike tider. Hun og vennen hennes, som ble flyttet fra hotell 1 til hotell 3, ble skjermet fra andre stuepiker som ikke hadde jobbet i hotell før de ble ansatt i ISS. Hun bekreftet overfor meg at hun selv mente at ISS gikk aktivt inn for å hindre de ansatte i å snakke sammen. Det var blant annet informasjonen om feil i lønnsutbetalingene Stuepike 1 (20.10.10) mente ISS forsøkte å hindre henne i å spre til de nye stuepikene ved hotell 3.

### **5.1.5 Økt bruk av ekstrahjelp**

Stikk i strid med ideen om hvordan outsourcing gagnar dem som ønsker fast kontrakt og heltidsstilling, opplevde stuepikene en drastisk økning i antall ekstrahjelper etter ISS. Stuepikene fortalte at på hotell 1 hadde man gått fra å ha bare fast ansatte, noen med redusert stillingsprosent, til i økende grad å benytte ekstrahjelper. Hanna (8.10.10) mente at ISS økte ekstrahjelpbruken unødvendig mye. Utfordringen, sett fra de faste ansattes ståsted, var at ekstrahjelpen jobbet fortere og tok flere rom en dem. I frykt for ikke å bli ringt neste gang jobbet ekstrahjelpen til de ble ferdige med alle rommene de var tildelt, uten å få betalt for de timene de jobbet overtid. ”Ekstrahjelpene jobber mer enn oss, de løper. De er veldig redde for å miste jobben” (Stuepike 4, 15.11.10). Stuepike 1 som ble omplassert til hotell 3 fortalte at for henne var det problematisk at hun aldri klarte like mange rom som ekstrahjelpen. ”De klarer det fordi de løper. De klarer 26-27 rom, men de får bare betalt for 4 eller 5 timer” (Stuepike 1, 20.10.10). For Stuepike 1 var situasjonen særlig vanskelig da hun var fast ansatt, men kun 30%. Hun ønsket å jobbe mer, men hadde etter hvert opplevd at hun ikke fikk noen vakter utover sine 30% og at den tiden hun ikke fikk jobbe ble erstattet av andre ekstrahjelper ved hotell 3. Stuepike 1 mente ISS lagde ekstra bråk for dem som var faste ansatte, fordi de klagde på feil utbetaling av lønn og økt arbeidspress.

Som jeg senere vil utdype fortalte ekstrahjelpen, Stuepike 6, at hun etter hvert hadde turt å levere tilbake romlisten når hennes arbeidsdag var over, selv om hun ikke hadde rukket alle hotellrommene. Dette fordi hennes tette kontakt med en annen kollega ved hotell 1 hadde fått henne til å forstå sine rettigheter. Hun mente likevel at andre ekstrahjelper var redde for å si ifra eller å klage fordi de risikerte og ikke få telefon neste gang det var behov for ekstrahjelp. Hanna (8.10.10) fortalte at

hun kjente til ekstrahjelpere fra andre hotell som ikke ble ringt lengre, fordi de hadde gitt tilbake rom.

Hanna opplevde det som om ISS ikke likte faste arbeidstakere og at de likte ekstrahjelpen bedre. Dette fordi de var redde for å miste jobben og derfor vasket alle rommene ferdig. Hun hadde også hørt rykter om trusselen *'hvis du ikke klarer å vaske alle rom ferdig, så ringer jeg deg ikke'*. Av den grunn mente hun at flere ekstrahjelpere ikke vasket riktig og hun hadde fått med seg at det kom klager fra resepsjonen på rommene som ekstrahjelpen vasket. "Men likevel fikk jeg høre at de er veldig gode arbeidstakere, fordi de gjør jobben sin ferdig" (Hanna, 8.10.10). Hanna mente det var en bevisst handling fra ISS å dele de faste ved bruk av ekstrahjelp. "For da blir vi svake. Men det er dårlig for dem også. For når du har en gruppe som jobber sammen, som er et team, da går det bedre. Det blir godt ferdig. Det er system" (Hanna, 8.10.10).

## **5.2 Renholdsavdelingens kontekstuelle endringer**

Før jeg påpeker hvordan stuepikene møtte endringene vil jeg bruke noe plass på renholdsavdelingens politiske kontekst. Dette for å peke på hva som potensielt styrer stuepikenes og arbeidsgivers handlingsrom. Her beveger jeg meg til tider bort fra stuepikenes historier, viser til andre kilder samt gjør noen tolkninger. Dette for å skape en forståelse for det kontekstuelle som igjen vil forklare hvorfor stuepikene møtte endringene slik de gjorde.

### **5.2.1 Virksomhetsoverdragelsen**

Etter at ISS tok over arbeidskontraktene opplevde stuepikene å få mindre kontakt med hotelledelsen ved hotell 1, noe som kanskje ikke var så rart. Hotell 1 var ikke lengre bare en arbeidsplass, men en kunde. En av stuepikene syntes det var vanskelig å måtte forholde seg til hotell 1 og ISS samtidig. "Det er nesten som to oppdragsgivere" (Stuepike 3, 28.10.10). Hun følte at hun som arbeidstaker havnet i mellom to parter. Før kunne stuepikene gå til hotellets ledelse hvis det var noen problemer eller utfordringer å ta tak i. Slik var det ikke lengre. "Vi kan ikke gå til dem. De er ikke vår arbeidsgiver lengre" (Stuepike 3, 28.10.10). Tidligere var også direktøren med når stuepikene på avdelingen hadde møter. Denne praksisen hadde

falt bort i dag. Videre hadde kontakten med resten av hotell 1 blitt vanskeligere. Tidligere var det normal praksis å ringe resepsjonen hvis noen av rommene ikke var frareist innen kl 10. "Hotelldirektøren kom og sa at: *'dere kan ikke ringe til resepsjonen, dere må ringe husøkonomen'*" (Stuepike 3, 28.10.10). Denne endringen tok tid og gjorde situasjonen frustrerende for stuepikene.

Stuepike 5 (17.11.10) fortalte meg at hotell 1 gav ISS gebyrer for hvert hotellrom som ikke var godt nok vasket. For hvert rom som ikke var rengjort etter hotellets ønske kunne de kreve ISS for 250 kroner. Det kunne være hva som helst, et hår eller et nytt putetrekk. Dette var ikke noe som berørte stuepikene direkte økonomisk, men de opplevde økt press fra husøkonomen når slike ting skjedde. Husøkonomen fortalte stuepikene at de måtte rengjøre hotellrommene godt slik at ISS unngikk å få gebyrer. Stuepikene mente den nye arbeidsgiveren gav motstridende beskjeder. Samtidig som ISS hele tiden gav stuepikene flere rom å rengjøre på kortest mulig tid, ville de også at rommene skulle skinne. I tillegg truet husøkonomen med å gi advarsel til stuepikene hvis de ikke kunne innfri begge målsettingene. Stuepike 3 (28.10.10) fortalte at en gang kom tre personer som så etter feil på et av hennes rom, i én time. Hun synes det var urettferdig når kontrollørene til sammen hadde 6 øyne og én time, mens hun var gitt 20 minutter til å rengjøre rommet med vinduskarmer, lister og alt.

En annen kontekstuell endring som skjedde ved hotell 1, når ISS overtok arbeidskontraktene, var at husøkonomen ble midlertidig erstattet. Samtidig som stuepikene opplevde å bli outsourcet måtte de også omstille seg etter en ny husøkonom. Den vikarierende husøkonomen så ut til å skape desto større utfordringer for stuepikene ved hotell 1. En del av skildringene til stuepikene overlappet derfor mellom ny og gammel husøkonom. For dem var ikke møte med ISS bare møte med en ny arbeidsgiver, de møtte også en ny overordnet (altså husøkonom) som de opplevde at gav dem alt for mange rom og var streng hvis de ikke klarte å gjennomføre romlisten sin. En slik endring har noe å si for konteksten som utsagnene til stuepikene spant ut fra. Flere poengterte at det hadde blitt mye bedre når den gamle husøkonomen kom tilbake, men de lurte samtidig på hvor lenge hun maktet å holde ut presset fra ISS.

Det var ikke bare på hotellet det var en politisk kontekst som påvirket rernholderens handlingsrom. Utenfor arbeidsplassen hadde fagforeningen fått en



større rolle i stuepikenes liv. Som fagforeningsrepresentanten (1.10.10) fortalte meg hadde fagforeningen omtrentlig 10% av medlemsmassen i outsourcete stillinger, men samtidig var det de som tok det meste av fagforeningens arbeidstid. Stuepikene var opptatt av fagforeningens rolle, og uttrykte stor takknemlighet til den arbeidsinnsatsen foreningen utøvde overfor dem. En klar beskjed fra fagforeningen var at de ansatte skulle jobbe så godt de kunne og ikke tenke på antall rom. Så lenge de vasket nøye kunne ikke ISS gi dem sparken. Dette var et budskap jeg identifiserte som godt etablert blant stuepikene. Lovverket tilsier at ingen arbeidsgiver har rett til å kreve at du jobber ubetalt overtid for å gjøre ferdig arbeidet ditt, men fagforeningen hadde poengtert overfor stuepikene at ISS på sikt kunne avskjedige en ansatt som ikke rengjorde rommene godt nok. Dette området var likevel en stor bekymring for fagforeningen. Etter hvert som outsourcingprosesser ble gjennomført i hotellbransjen oppdaget de at det var stuepiker som stemplet seg ut halv fire for så å dra opp til sin etasje for å gjøre ferdig listen sin (Fagforeningsrepresentant, 1.10.10).

Situasjonen var likevel ikke slik ved hotell 1. Her hadde renholdsavdelingen stått imot når ISS utøvet press. Selv om den vikarierende husøkonomen flere ganger hadde truet med advarsler, og at tre advarsler betydde kroken på døra, hadde tillitsvalgte, med hjelp av fagforeningen, slengt fakta på bordet og beroliget resten av stuepikene med at de ikke hadde lov til det. Selvfølgelig opplevde stuepikene økt bekymring knyttet til trusselen om avskjedigelse, og fortalte at de var blitt mer forsiktige med ikke å gjøre en dårlig jobb. Stuepике 4 (15.11.10) forsikret meg likevel om at det ennå ikke var noen som hadde mistet jobben som følge av dårlig renhold, og hun mente selv dette bare var ISS som prøvde å skremme.

Det at ISS sin vikarierende husøkonom truet med oppsigelse, hvis stuepikene ikke jobbet godt nok og raskt nok, viser til et forsøk på å begrense stuepikenes handlingsrom. Grunnet fagforeningsarbeidet har vikaren likevel ikke klart å etablere en stor nok frykt blant stuepikene, og de turte å levere tilbake romlistene ved endt arbeidsdag.

### **5.2.2 Strid om medlemmer blant fagforeningene**

Når det først er snakk om det kontekstuelle mener jeg det er et poeng å ta opp striden som foregikk, og i skrivende stund fortsatt pågår, mellom fagforeningene.

Dette kan ha hatt innvirkning på datainnsamling. Debatten dreier seg om hvorvidt stuepikene skal være fagorganisert i Fellesforbundet eller NAF (Norsk Arbeidsmannsforbund). For stuepikene har medlemskapet betydning for om de lønnes under Riksavtalen (en avtale mellom Fellesforbundet og NHO Reiseliv) eller gjennom renholdsavtalen mellom NAF og NHO Service<sup>18</sup>. Det er også av betydning hvorvidt de blir regnet som en del av hotellsektoren, som de vil under Fellesforbundet, eller som en del av renholdsbransjen under NAF. For fagforeningene dreier det seg om medlemsmasse og økonomisk støtte i form av medlemskontingenter. For ISS vil det også ha noe å si, i forhold til hvor mange fagforeninger de må forholde seg til. Høsten 2010 vant NAF medlemmene, men Fellesforbundet anket.

At stuepikene har opplevd god støtte fra fagforeningen kan ha vært nettopp på grunn av denne striden og fagforeningens kamp om å beholde medlemmene. En tanke er også hva som skjer i kjølvannet av kampen, når en av fagforeningene har kapret stuepikene som medlemmer. Vil den store tidsbruken overfor dem forsvinne, og hva gjør det med de outsourcete stuepikenes kunnskap om lovverk og rettigheter? Som vist til i teoridiskusjonen utfordres fagforeningene i lys av de nye arbeidsmarkedstendensene, noe som setter fagforeningsaktiviteten rettet mot de outsourcete stuepikene ytterligere på spill. Uansett hva som kommer til å skje så illustrer medlemstvisten at det kontekstuelle kan ha betydning for hvilket handlingsrom aktørene identifiserer. I denne sammenheng hvordan stuepikene ser muligheter for å nekte å jobbe ubetalt overtid og leverer tilbake romlisten når klokken er halv fire. Det som også kommer tydeligere frem når man studerer renholdsavdelingen som en arbeidsplass er hvordan handlingsrommet i bunn og grunn handler om sosiale relasjoner som motstår, former og endrer, med andre ord sosial regulering. Videre vil jeg peke på hvordan den lokale fleksibiliteten endret handlingsrommet til stuepikene før jeg kommer til deres møte med endringene, med andre ord deres handlinger.

---

<sup>18</sup> Fellesforbundet hjemmesider. "Ødelegger for hotellansatte!" (24.08.10)  
<http://www.fellesforbundet.no/Ungdom/Aktuelt/Odelegger-for-hotellansatte/> - Nedlastet 05.04.11

## **5.3 Arbeidsgivers betydning for stuepikenes handlingsrom**

Som vist til i teorikapittelet kan det være en konflikt mellom den fleksibiliseringen arbeidsgiver ser for seg og den fleksibiliseringen som arbeidstaker ønsker. På renholdsavdelingen ved hotell 1 opplevde stuepikene flere fleksibiliseringsstrategier som utfordret deres handlingsrom. Den første utfordringen knyttet seg til omplassering av stuepikene til andre hotell, den andre var omplassering internt, mens den tredje utfordringen kom av den økte bruken av ekstrahjelp. Utfordringene blir videre utdypet.

### **5.3.1 Omplassering til andre hotell**

Som vist til tidligere ble to av informantene mine flyttet til et nytt hotell, etter ISS, mot sin vilje. Arbeidshistorien til Hanna er forhåpentligvis et unntak blant ISS-bedriftens ansatte. Selv om hun hadde vært ansatt i en lengre periode ved hotell 4, som hun opprinnelig jobbet ved, ble hun flyttet av ISS til et nytt hotell (hotell 2) uavhengig av ansiennitet og tillitsvalgtverv. Hun fortalte meg at ISS gav henne begrunnelsen at det ikke var så mye å gjøre ved hotell 4. Hun hadde fremdeles god kontakt med hennes tidligere arbeidskolleger og hadde fått vite at de stadig brukte ekstrahjelper ved hotell 4, etter at hun ble omplassert. Hun ønsket seg tilbake til hotell 4, og i tråd med lovverket, slik hun hadde hørt fra fagforeningen, så skulle det i utgangspunktet ikke være noen problem. Både fordi hun hadde lang ansiennitet og fordi hun var tillitsvalgt ved hotellet.

At ISS valgte å flytte Hanna til et nytt hotell begrenset hennes handlingsrom. Hun pekte på at ingen ved hotell 2 snakket norsk, noe som gjorde at hun ikke fikk med seg sine kolleger hvis det var utfordringer hun ville ta opp med husøkonomen. Hun følte at hun stod helt alene. Fagforeningsrepresentanten (1.10.10) tolket dette fullt og helt som en strategi ISS benyttet seg av for å kvitte seg med de mest høylytte arbeidstakerne.

Også ved hotell 1 hadde stuepikene opplevd å bli flyttet på. ISS hadde fra begynnelsen av sendt dem til andre hotell i Oslo og Akershus, men i dag var stuepikene derimot fast bestemt på at de skulle jobbe ved hotell 1 så lenge det var åpent for kunder. Omplasseringsnekten kom etter hvert fordi ISS ikke hadde bidratt

økonomisk til de reisene stuepikene måtte foreta seg for å komme til de andre hotellene. I mange tilfeller måtte stuepikene krysse bomstasjoner eller takstgrenser i kollektivsystemet, som de vanligvis ikke krysset, for å komme til de andre hotellene. Reisekostnaden, som de forventet å få dekket, ble ikke tilbakebetalt. Stuepike 5 (17.11.10) skildret hvordan hun og resten av avdelingen i kjølvannet av dette kranglet med ISS når de ble spurt om å jobbe et annet sted. De pekte på ansiennitetsprinsippet og sa at hvis ISS skulle flytte noen, så skulle de flytte de som sist ble ansatt ved hotell 1. Etter hvert gav ISS etter og flyttet de to som var sist ansatt ved renholdsavdelingen. Stuepikene som fremdeles jobbet der sa at det i utgangspunktet var greit at ISS krevde dem til et annet hotell, men at de til svar hadde forlangt at hvis de først skulle jobbe ved et annet hotell så skulle de få betalt taxi. Dette fordi de ikke kjente adressene til alle hotellene i Oslo og Akershus og at de derfor ikke uten videre kunne finne veien. Da ISS gav etter ble de to siste ansatte flyttet til et nytt hotell.

Hadde ISS klart å gjennomføre omplasseringene i større grad, ville stuepikenes handlingsrom potensielt blitt begrenset. Som vist til med Hanna opplevde hun en begrensning etter at hun ble flyttet til hotell 2 gjennom at hun nå stod alene. Eksempelet på hvordan renholdsavdelingen ved hotell 1 klarte å motarbeide ISS sine planer illustrerer dermed hvordan stuepikene klarte å holde på handlingsrommet. Det som derimot skjedde var at ISS' handlingsrom ble begrenset og de så det nok som for dyrt å betale taxi hver gang stuepikene fra hotell 1 skulle jobbe ved et annet hotell. Samtidig illustreres den potensielle handlingskraften som ligger hos stuepikene når de går samlet om et felles mål. Stuepikene påpekte at de fremdeles hadde et bra fellesskap innad i avdelingen og de var enige om at for å stå sterke mot ISS måtte de holde sammen. Da kunne ikke ISS gjøre noe mot dem. "Alle som er medlem i fagforening, vi er veldig sterke, og vi snakker sammen hvis det er problemer. Vi diskuterer hva vi skal gjøre. Det syns jeg er bra" fortalte Stuepike 4 (15.11.10). Hun var en av stuepikene som hadde jobbet lenge ved hotell 1, og mente ISS ikke hadde klart å ødelegge den gode kontakten mellom dem.

### **5.3.2 Omplassering internt på avdelingen**

Det var ikke bare mellom hotellene stuepikene ble omplassert. Stuepike 4 (15.11.10) fortalte at hun ble flyttet til en ny etasje. Hun karakteriserte dette som å begynne på

nytt. I det la hun at hun hadde opparbeidet seg en rutine i sin opprinnelige etasje, men at hun nå måtte starte på nytt. Videre påpekte hun at stuepiken som hadde jobbet på etasjen før henne hadde jobbet veldig dårlig. Derfor måtte Stuepike 4 jobbe ekstra lenge med hvert rom de første dagene for ikke å få skylden for dårlig arbeid. Hvorfor hun ble flyttet på visste hun ikke noe om. Hun hadde ikke blitt rådspurt før hun ble flyttet, kun fått en beskjed om dette. Videre presiserte hun overfor meg at hun trivdes i etasjen hun opprinnelig jobbet i, fordi hun og kollegaen i samme etasje kom godt over ens.

Det Stuepike 4 snakket om bærer likhetstrekk med problematikk pekt på hos Seifert & Messing (2006) hvor stadig rullering internt på renholdsavdelingen gjør at stuepikene i mindre grad kan planlegge frem i tid. For eksempel vil man ved å jobbe på samme hotellrom hver dag vite når man tar "storrengjøringen" av rommet. Dermed er det ikke nødvendig å vaske bak Tv-en hver dag fordi når de samme personene jobber med de samme rommene så vet de selv når dette er gjort sist. Videre har denne fleksibiliseringsstrategien sannsynligvis i mindre grad begrenset handlingsrommet til stuepiken. På hvilket grunnlag avgjørelsen ble tatt visste hun som sagt ikke, men det førte med seg ekstraarbeid for hennes del, og hun ble flyttet bort fra en god kollega. Det hadde konsekvenser både for hvor lang tid hun brukte per rom, rett etter omplasseringen, og det var også av betydning for hennes trivsel på jobb.

### **5.3.3 Forskjellsbehandling mellom faste ansatte og ekstrahjelpene**

Den siste klare fleksibiliseringsstrategien til ISS var økt bruk av ekstrahjelp. Blant de faste stuepikene kunne bruken av ekstrahjelper potensielt begrense deres handlingsrom. På den ene siden var ekstrahjelpene redde for å miste jobben. Denne frykten beskrev også ekstrahjelpen jeg snakket med. Da hun begynte ved hotell 1 var hun redd for å miste jobben hvis hun ikke gjorde som husøkonomen krevde. En trusselen som, skal vi tro Hanna, var reell. Som vist til fortalte Hanna (8.10.10) at hun hadde snakket med ekstrahjelper som hadde opplevd ikke å få flere telefoner hvis de hadde levert tilbake rom ved arbeidsløst slutt. Det var også her stuepikene opplevde den største forskjellen mellom faste og ekstra etter ISS og jeg ble som sagt fortalt at "Ekstrahjelpene jobber mer enn oss, de løper" (Stuepike 4, 15.11.10). På den andre siden opplevde stuepikene at de ble målt opp mot

ekstrahjelpene. Som vist til tidligere opplevde Stuepike 1 at hun ikke fikk arbeidstid utover sine faste 30% fordi hun ikke jobbet godt nok. Stuepike 3 hadde også opplevd å bli sammenlignet med yngre stuepiker som hun ikke klarte å følge tempoet til. Videre så stuepikene flere utfordringer tilknyttet bruk av ekstrahjelper. Hanna mente det kunne være en sikkerhetsrisiko når stadig nye ekstrahjelper kom på nye hotell. Hun viste til at hennes tidligere team visste hvor alt var og hvor man kunne og ikke kunne sette trallene med hensyn til en eventuell brann. Stuepike 3 ved hotell 1 fortalte også at det etter ISS var blitt økt uforutsigbarhet i forhold til hvem som skulle jobbe og ikke. På grunn av mangel på vaktlister visste ikke ekstrahjelpen når de skulle jobbe. "De bare skriver en lapp eller sier til dem *'du kan komme i morgen'*. Vi vet ikke hvem som jobber i morgen, vi vet bare de som står på lista, det er de som er faste" (Stuepike 3, 28.10.10). Før ISS, derimot, var også ekstrahjelpen ført opp.

Kombinasjonen av fast ansatte og ekstrahjelper er å finne på mange arbeidsplasser i dag, og stuepikene var jo vant med dette fra tiden de var ansatt ved hotell 1 også, men stuepikene fant situasjonen ekstra utfordrende etter ISS. De pekte på gjentatte opplæringer med nye ekstrahjelper som ikke kunne verken norsk eller engelsk. Videre så flere faste det som et problem at ekstrahjelpen klarte flere rom på færre timer, på papiret, og flere mente ekstrahjelpen ble verdsatt av ISS mer enn de faste. Av den grunn følte de ikke at de fikk den respekten av ISS de mente de burde ha for den jobben de gjorde og den erfaringen som lå bak. I møte med ISS opplevde de faste stuepikene at deres erfaring ikke lenger var like relevant og at deres arbeidsinnsats ikke var god nok. Stuepikene var klare på at ISS tok inn flere ekstrahjelper enn nødvendig. Det verste for dem var når ISS brukte ekstrahjelpene for å statuere et eksempel overfor de faste for å få dem til å jobbe raskere. Videre påpekte de faste overfor meg at ekstrahjelpen kun var flinke i ISS sine øyne fordi de tenkte kvantitet fremfor kvalitet. Bak det hele lå en yrkesstolthet blant stuepikene jeg snakket med, som gikk på å gjøre rommene rene og trygge å bo i. De opplevde derimot at etter outsourcing levde ikke ekstrahjelpen eller ISS opp til deres standard hva angikk renholdsfacet.

I forhold til handlingsrommet er det lett å identifisere at det å være ekstrahjelp har store begrensinger i seg selv. Ekstrahjelpen må vise til effektivitet i antall rom ellers risikerer hun/han ikke å få telefon igjen. Handlingsrommet for å motsette seg arbeidsgiver er derfor svært begrenset. Denne begrensningen var igjen

med på å definere eller forsøke å definere de fastes handlingsrom, når ekstrahjelpens innsats ble brukt mot faste ansatte.

## **5.4 Stuepikenes møte med endringer på arbeidsplassen**

I kapittelet har jeg til nå fokusert på handlingsrommet til arbeidstakerne. Samtidig som det er flere elementer som påvirker deres handlingsrom enn de overnevnte, så vil også handlingsrommet være ulikt mellom hver enkelt arbeidstaker. Dette utdyper jeg gjennom å analysere forskjellen mellom stuepikene tilknyttet deres egenskaper og sosiale nettverk. Resten av kapittelet analyserer stuepikenes møte med endringer på arbeidsplassen.

### **5.4.1 Forskjell mellom arbeidstakerne**

Blant de seks kvinnelige og den ene mannlige stuepiken jeg snakket med var det forskjeller knyttet til personlige egenskaper, hvordan de opplevde og hvordan de møtte outsourcingprosessen. I intervju situasjonen opplevde jeg noen av dem som slitne og lei seg, på bakgrunn av den nye tilværelsen, mens andre viste til kampvilje mot endringer som ikke passet dem. Stuepikene hadde også forskjellige muligheter og begrensninger i lys av hvor stort forsørgeransvar de hadde. Videre hadde to informanter verv i fagforeningen som tillitsvalgte, noe som på mange måter potensielt kunne åpne et større handlingsrom for dem og deres individuelle ønsker om handling.

Forskjellene mellom stuepikene gav seg til uttrykk i deres ulike handlinger i møte med den nye arbeidssituasjonen. Som vist til opplevde stuepikene en økt arbeidsmengde i møte med ISS samtidig som de opplevde feil i den utbetalte timelønnen. Stuepike 4 illustrerte en som ikke lot seg pille på nesen. Hun fortalte at når ISS overtok hadde hun den ene dagen jobbet en og en halv time overtid. Ved neste månedsbetaling hadde hun derimot ikke fått utbetalt lønn for disse 90 minuttene. Hun gav derfor beskjed til den vikarierende husøkonomen. Neste måned hadde hun fått utbetalt lønn for én time overtid, ikke en og en halv som hun selv mente å ha krav på. "I dag jobber jeg ikke overtid" (Stuepike 4, 15.11.10). Hun var klar på at så lenge ISS ikke betalte dem overtid så jobbet hun ikke ett minutt lengre enn det hun fikk betalt for.

Stuepike 3 fortalte at hun etter hvert ikke orket å krangle med husøkonomen som vikarierte i begynnelsen av ISS sin tid. Hun fortalte at husøkonomen var streng mot henne når hun ikke ble ferdige og hadde presset henne med mange ekstra rom. Hun festet bekymringer til at hun ble slitt ut dag etter dag uten å få noen rolige dager fordi den nye husøkonomen kun regnet på minutter. De dagene hun fikk bare gode rom, rom som ikke var rotete og ikke avreiserom, da måtte hun ta flere rom. Før rakk hun t-banen 15.50, men aldri etter at ISS kom inn i bildet. "Ingen er ferdige halv fire. Noen ganger er jeg ferdig akkurat halv fire, men da må jeg rydde tralla" (Stuepike 3, 28.10.10). Jeg spurte om hun fikk betalt for denne ekstra tiden. Det gjorde hun ikke. De første dagene med den midlertidige husøkonomen opplevde hun å få for mange rom og ringte derfor etter hjelp. Husøkonomen kom, men kun for å hjelpe med sengen. Dette mente stuepiken var en mager trøst i det store og det hele. Når hun så valgte å levere rom tilbake opplevde hun at husøkonomen ble sint og snakket hardt til henne. Stuepike 3 fortalte til og med at hun hadde opplevd at husøkonomen slengte lista tilbake når hun leverte den uferdig. Etter hvert ble hun lei av å snakke med husøkonomen og gjorde heller rommene ferdig på ubetalt overtid.

Eksemplene illustrerer hvordan en av arbeidstakerne leverte fra seg romlisten på slaget 15.30 selv om den ikke var ferdig, mens en annen unngikk ubehaglige situasjoner ved heller å jobbe ubetalt ekstra hver dag. Å levere tilbake romlisten var en etablert praksis hos flere av de faste stuepikene når jeg snakket med dem. Likevel kom det frem av intervjuene at noen var raskere til å motsette seg press fra husøkonomen enn andre i det ISS tok over arbeidskontraktene. At det i dag var en etablert praksis blant flere av arbeidstakerne å nekte overtidsarbeid identifiserer jeg som en følge av både fagforeningens arbeid samt at stuepikene som i begynnelsen ikke turte motsette seg etter hvert identifiserer at det nytter for andre, og derfor utøvet samme motstand selv.

#### **5.4.2 Betydningen av sosiale nettverk**

Et tredje tilfelle illustreres også gjennom ekstrahjelpen jeg snakket med. Hun fortalte at hun i begynnelsen jobbet overtid på én til to timer, ulønnet, hver dag. En dag hadde hun jobbet fra kl 8 om morgenen til kl 19 om kvelden. Dette fordi hun ikke var ferdig med rommene sine halv fire og fikk beskjed av husøkonomen at hun



måtte bli ferdig før hun kunne dra hjem fra jobb. "Da jeg var ferdig på jobb, plukket mannen min meg opp og jeg sa '*kan jeg gråte nå?*' fordi jeg var så veldig sliten og jeg ville bare gråte" (Stuepike 6, 17.11.10). Etter hvert fant en kollega av henne ut av at hun jobbet mye overtid og fortalte henne at det måtte hun slutte med. "Ikke gjør det. Hvis de skal ha deg der lengre, skal de betale" fortalte Stuepike 5 (17.11.10) at hun hadde sagt til ekstrahjelpen. Ekstrahjelpen (Stuepike 6, 17.11.10) fortalte at hun i begynnelsen var redd for å gjøre som kollegaen sa fordi hun fryktet å miste jobben, men etter litt tid begynte hun å høre på sin kollega, og gikk fra jobb når arbeidstiden var over.

Forholdet mellom ekstrahjelpen og Stuepike 5 var likevel mer enn et arbeidsforhold da de utenfor arbeidsplassen var venninner. Det viste seg at ekstrahjelpen hadde fått jobben gjennom sin venninne. Venninnen som hadde jobbet ved hotell 1 i mange år fortalte at ISS-jobbene ikke ble utlyst gjennom internett eller NAV, men gjennom sosialt nettverk. "Hvis det er en ekstrastilling ledig så spør de hvem som har en venninne" (Stuepike 5, 17.11.10). Hun hadde videre hørt at det også var slik ved to andre hotell.

Utover forskjellene mellom arbeidstakerne forteller også historien til ekstrahjelpen noe om hvor avgjørende sosiale nettverk er, både for å skaffe seg jobb men også å lære om rettigheter samt det å tørre motsette seg sin nærmeste sjef. Ved å nekte å jobbe ubetalt overtid satte ekstrahjelpen seg i en utsatt posisjon og risikerte i verste fall å stå uten inntekt. Dette på bakgrunn av ryktene som sa at ekstrahjelper som ikke fullførte romlisten ikke ble ringt. Likevel så ikke dette ut til å være et problem for henne. Eksempelet viser begrensningene i å studere en arbeidstaker avgrenset fra dem rundt henne/ham.

### **5.4.3 Stuepiken: mer enn en arbeidstaker**

At nettverk er av betydning blir illustrert i den feministiskinspirerte arbeidsgeografien. Et annet viktig bidrag fra feminismen går på å forstå arbeidstakeren som noe mer enn kun en arbeidstaker. Når man nyanserer aktørbegrepet må man identifisere flere av aktørens egenskaper. Utover deres individuelle egenskaper er det blant mine informanter flere fellesbetegnelser jeg kan peke på. De var alle innvandrere, samt at de var kvinner (med unntak av én informant). Videre jobbet de alle innenfor renhold og hadde ingen utdanning i

Norge. Noen av dem hadde også utfordringer i forhold til det norske språk. Alle disse egenskapene identifiserer jeg som relevante i forhold til de svarene jeg fikk av stuepikene som gikk på deres handlingsrom og handlinger. Jeg vil videre eksemplifisere hvordan.

### ***Hvorfor stuepikene ikke bare slutter***

”Jeg tror ikke folk i dag er der hvis ikke de ønsker å være der... så ille er det ikke i Norge, og hvis man ikke ønsker det så kan man si opp selv, og man kan komme på en stønad og overgangsordning, etterutdanning... hva vet jeg. Men jeg kan ikke i min villeste fantasi tro at folk er der bare fordi de *må*, det høres ille ut”.  
(Jan Bjørneboe i Dagsrevyen NRK, 31.08.10)

Utsagnet er hentet fra en nyhetssending på NRK høsten 2010 rett før Elstad & Marsdal publiserte ”ISS-metoden”. Konserndirektøren (for kommunikasjon) i ISS, Jan Bjørneboe, måtte da svare på anklager om at ledere i ISS-konsernet skrek til stuepikene, selv når de begynte å gråte av all kjeftingen. Bjørneboe mente at hvis det var så ille så kunne jo stuepikene bare si opp. Dette var et alternativ stuepikene hadde blitt presentert med mange ganger, alle som en. Både vikarierende husøkonom og andre i ISS-ledelsen hadde sagt til dem ”hvis du ikke liker sjefen, kan bare slutte” (Stuepike 1, 20.10.10) eller ”hvis du ikke liker jobben din, kan du bare slutte” (Hanna, 8.10.10). Samtlige stuepiker hadde blitt presentert disse eller lignende utsagn. Det hele dannet seg som et slags *ISS-mantra*. Likevel sluttet de ikke. Hvorfor?

Stuepike 1 som ble omplassert grunnet ansiennitet, og nå hadde valgt å slutte, mente at kollegene hennes ikke sluttet fordi ”de har ikke andre alternativer for å jobbe. De kommer fra utlandet, er ikke så flinke til å snakke norsk, men ønsker å tjene penger” (Stuepike 1, 20.10.10). Hun fortsatte med å si at ISS ikke brydde seg om dem som arbeidstakere, og at ISS hadde nok å ta av når det kom til ny arbeidskraft. Hun poengterte på nytt muligheten ISS hadde til å jukse hos nye arbeidstakere som ikke tidligere hadde opplevd å måtte sjekke lønnsutbetalingene sine for hver utbetaling.

Flere av stuepikene trakk samtidig frem utfordringen ved å være innvandrere i et norsk arbeidsmarked. Denne utfordringen illustrerer videre hvorfor stuepikene valgte ikke å slutte. De følte rett og slett ikke at deres handlingsrom i

arbeidsmarkedet var stort nok til at de med enkelhet kunne gå videre inn i en ny jobb. Videre kom forsørgeransvar inn i bildet, noe som gjør at de var avhengig av å få en inntekt. Stuepike 1 som derimot valgte å slutte hadde en ektemann som kunne forsørge husholdningen mens hun tok omskolering. Med tanke på de samtalene jeg selv har hatt med stuepikene virker det en smule virkelighetsfjernt og lite reflektert av Bjørneboe å komme med ISS-mantraet i NRKs beste sendetid. Når stuepikene opplever at de ikke har noe valg, føler at de *må* fortsette i jobben sin, så er det fordi de er mer enn bare arbeidstakere. Samtidig hadde de ikke de samme forutsetningene som en gjennomsnittlig norskfødt arbeidstaker. Stuepikene opplevde at de ikke kunne slutte fordi de var ufaglærte (etter norsk standard) og av utenlandsk opprinnelse. Videre er det et tankekors hvorvidt ISS-ledelsen bevisst velger å se bort i fra dette faktumet. Alternativt kan det hende at de rett og slett ikke har tenkt så langt. Med andre ord aldri snakket med sine arbeidstakere, noe de jo har gjort som flere av stuepikene påpeker. Kan det hende at stuepikene er offer for verst tenkelig scenario: *at ISS-ledelsen rett og slett utnytter deres sårbare stilling i det norske arbeidsliv?*

### ***Hvorfor stuepikene ikke lengre blir omplassert til andre hotell***

Som vist til forsøkte ISS i begynnelsen å omplassere stuepikene til andre hotell i Oslo og Akershus. Stuepike 5 ved hotell 1, som fremdeles jobbet der, fortalte at hun i begynnelsen ble sendt rundt til andre hotell og at det samme gjaldt noen av hennes kolleger. Men etter at krav om transportpenger ble fremmet kunne det virke som om ISS hadde gitt opp kampen om å omplassere dem internt i selskapet. Stuepike 5 fortalte at de hadde gjort en avtale seg i mellom "hvis de skal sende oss bort så skal vi ha taxi. Hvis ikke vi får taxi og de spør oss om å dra dit, sier vi nei" (Stuepike 5, 17.11.10). En annen stuepike fortalte at de strakk seg til dagskort på bussen eller bompenger til bil. Problemet var likevel at de ikke visste hvor hotellene befant seg og at de i flere tilfeller hadde blitt bedt om å jobbe ved hoteller i Bærum, Asker og Lillestrøm, steder hvor de ikke var lokalkjente.

Renholdsavdelingens krav om taxi gjorde altså at ISS gav opp forsøket på å omplassere stuepikene. Så lenge det var nok jobb til dem ved hotell 1, som de opprinnelig jobbet ved, ble stuepikene værende der. At kravet til stuepikene kom igjennom kan blant annet knyttes til avdelingens tillitsvalgtes ståpåvilje.

## 5.5 Oppsummering

Ved hotell 1 var det flere endringer som skjedde på arbeidsplassen når stuepikene ble outsourcet. Til forskjell fra de tidligere arbeidsdagene ble stuepikene møtt med et økt arbeidspress og intensivitet på arbeidsplassen. Dette resulterte videre i en økning i sykemeldinger. Når stuepikene etter hvert oppdaget feil i lønnsutbetalingene fra sin nye arbeidsgiver, merket de at det var vanskelig å få tak i noen som kunne hjelpe dem med å få riktig lønn. Denne vanskeligheten var del av flere episoder hvor stuepikene opplevde en vanskelig dialog med sin nye arbeidsgiver. På renholdsavdelingen var det dessuten en økt bruk av ekstrahjelp etter outsourcing.

Stuepikene møtte endringene på arbeidsplassen i første omgang ved å forsøke å snakke med sin nye ledelse. Da de ikke merket seg noen resultater av at de gjentatte ganger tok opp utfordringer tilknyttet det økte arbeidspresset eller mangel på lønn begynte de å motstå sin nye arbeidsgiver. De nektet å jobbe ubetalt overtid og de fleste leverte tilbake romlisten på slutten av endt arbeidsdag selv om listen ikke var gjennomført. Videre nektet stuepikene å la seg omplassere til andre hotell så lenge de ikke fikk økonomisk kompensasjon for transporten. Men alt handler ikke om motstand. I et forsøk på å imøtekomme ISS sluttet stuepikene ved hotell 1 å gå på do etter lunsj. Dette for å bruke tiden på heller å vaske rom.

Det var likevel forskjeller blant stuepikene i hvordan de møtte endringene. Stuepike 3 fortalte at hun ikke orket å krangle med husøkonom og jobbet derfor 15 minutter ekstra, hver dag, etter at ISS overtok arbeidskontrakten hennes. Denne handlingen skilte seg fra de andre stuepikenes handling som var ikke å jobbe ubetalt overtid. Det at Stuepike 1 fra hotell 3 valgte å slutte, viser også til ulike handlinger i lys av outsourcingen. Hennes avgjørelse kunne gjøres fordi hun var gift og fordi hun ikke hadde et forsørgeransvar hjemme. Videre var det også forskjell mellom renholdsavdelingene. Sammenlignet med opplevelsen til Hanna hadde også renholdsavdelingene møtt omplasseringsforsøket til ISS ulikt. Hanna ble flyttet uavhengig av ansiennitet, mens stuepikene ved hotell 1 hadde kjempet frem en enighet med ISS om at de siste ansatte kunne omplasseres, resten ble igjen så lenge hotellet var i drift.

## 6. Analyse 2: Sosial regulering på arbeidsplassen

I dette kapitlet analyserer jeg arbeidsplassens sosiale regulering. Det gjøres gjennom å studere relasjonelle endringer internt mellom stuepikene samt utad mot resten av hotell 1 og ISS-ledelsen. Videre analyserer jeg endringer og forsøk på endring i normer og praksiser fra stuepikenes nye arbeidsgiver. Disse endringene har i hovedsak fortonet seg som diskursive handlinger overfor stuepikene. Målet med analyse 2 er å studere den sosiale reguleringen på renholdsavdelingen samt identifisere stuepikenes rolle i denne reguleringen. Med utgangspunkt i min etablerte analyseramme har jeg valgt å dele kapitlet opp i kategoriene arbeidsrelasjoner og arbeidsgiverpraksis.

### 6.1 Arbeidsrelasjoner

Etter hvert som jeg hadde intervjuet flere av stuepikene ved hotell 1 forstod jeg at *jeg* hadde vært et samtaleemne på arbeidsplassen stuepikene imellom. I siste intervjuet ble jeg konfrontert med "hun du snakket med..." av Stuepike 5 (17.11.10). Selvfølgelig hadde de jo snakket sammen, de møttes jo hver eneste dag. Men det daglige møte mellom kollegene var likevel annerledes nå, etter ISS, enn det hadde vært før. "Før så kunne vi hjelpe hverandre, men nå har vi ikke *ett* minutt til å hjelpe andre. Alle har for mye å gjøre" (Stuepike 4, 15.11.10). Ikke nok med at de var

forsøkt omplassert rundt på andre hotell samt blitt fratatt sin femminutters pause, men de ble utdelt så mange rom at de ikke lenger kunne hjelpe hverandre når det var noen stuepiker som ikke hadde rukket å bli ferdig med sin liste. Den eneste tiden stuepikene hadde sammen i arbeidstiden, og de fortsatt kunne klamre seg til, var lunsjen.

Den sosiale interaksjonen mellom stuepikene ble ytterligere utfordret av den allerede nevnte ekstrahjelpbruken. Da det ikke ble ført opp vaktlister for ekstrahjelpen var det uforutsigbarhet knyttet til hvem som kom på jobb, og ikke. Videre ble den sosiale interaksjonen vanskeligere gjennom språkutfordringen tilknyttet økt bruk av ikke-norsktalende arbeidskraft. Samtidig viser eksemplene fra hotell 1 til at stuepikene var en godt sammensveiset gjeng når det først gjaldt. Når de handlet kollektivt om et felles mål var de sterke. Som vist til har arbeidstakeren arbeidsrelasjonelle forhold med flere aktører, også utenfor sin nærmeste avdeling. Videre vil jeg peke på noen utvalgte av dem.

### **6.1.1 Forholdet til resten av hotell 1**

Når det kommer til kontakten med resten av hotellavdelingene følte stuepikene at renholdsavdelingen var en naturlig del av hotell 1, før ISS. Etter outsourcingen følte flere av stuepikene at de mistet sin plass ved hotell 1 gjennom at de ikke lenger ble invitert til møter eller festligheter for de ansatte. Som vist til var det tidligere heller ingen problem å ringe resepsjonen hvis det var noe de trengte å vite hva angikk de forskjellige hotellrommene og eventuelle avreiserom. Nå måtte all informasjon gå gjennom husøkonomen. "Før ringte vi, fordi vi hadde et samarbeid" (Stuepike 3, 28.10.10).

Hanna, som jobbet ved hotell 4 før outsourcing, mente arbeidsdagen før ISS var bedre nettopp fordi renholdsavdelingen hadde kontakt med de andre avdelingene ved hotellet. "Vi hadde et godt samarbeid med alle avdelingene og alle ble godt tatt i mot. De tok oss med på møter og informasjonsmøter. Fortalte hvordan ting skulle bli og hvis noe skulle forandres. I tillegg til fest og hyggelige ting" (Hanna, 8.10.10).

### 6.1.2 Husøkonomen som nærmeste overordnede

Som vist til hadde det ved hotell 1 vært noen midlertidige endringer hva gjaldt husøkonom da ISS kom inn i bildet. Alle stuepikene mente den midlertidige husøkonomen var umulig å kommunisere med. De hadde gjentatte ganger forsøkt å ta opp problemer eller utfordringer med sin midlertidige husøkonom, men det gjentatte svaret var at de måtte jobbe raskere. Stuepike 3 fortalte at hun til slutt måtte ty til brev fra legen sin for at husøkonomen skulle se henne og hennes utfordringer. Likevel opplevde hun at husøkonomen ikke brydde seg med hva som ble skrevet. Stuepike 3 fortalte videre at den midlertidige husøkonomen ikke ville høre på dem hva gjaldt utfordringer i vinterhalvåret med ekstra vask av parkettgulvene på rommene for å få dem rene. Husøkonomen så kun på det faktum at de brukte for mye tid på rommene sine og valgte derfor ikke å høre på forklaringene deres. "Hvis vi jobber litt mindre en dag, så klarer kroppen mer neste dag" fortalte Stuepike 3 (28.10.10), og sa at dette var en tanke den midlertidige husøkonomen ikke tok noe hensyn til, selv om det ble forklart. Derfor fikk den midlertidige husøkonomen mye av skylden for sykefraværet ved hotell 1 etter at ISS tok over avdelingen.

Det var ikke bare stuepikene ved hotell 1 som opplevde det økte presset på kroppen. Som vist til ble Hanna overvåket mens hun vasket tre rom på hotellet hun hadde blitt flyttet til. Men denne form for handling startet allerede første arbeidsdagen. Fordi hun var tildelt for mange rom leverte hun tilbake romlisten sin. "Når jeg leverte rom tilbake fordi jeg ikke klarte å vaske alle rom ferdig, tok hun tak i trallen min og gjorde sånn 'stopp'" (Hanna, 8.10.10). Hanna holdt opp hånda for å signalisere stopp. "Nei. Du skal ikke hjem, du må gjøre ferdig alle disse rommene" (Hanna, 8.10.10, om hva husøkonomen sa). Men Hanna kjente sine rettigheter og fant seg ikke i dette og hun hadde svart med "vet du hva? Hvis ikke du lar meg rydde trallen min, så skal du rydde den for meg. For jeg jobber til halv fire, det er det min kontrakt sier" (Hanna, 8.10.10).

Hanna fortsatte med å fortelle meg om sin nye arbeidsgiver som hun oppfattet som lite fleksibel og imøtekommende overfor sine arbeidstakere. "Jeg kan aldri ha en god prat med sjefen min, de er ikke fleksible" (Hanna, 8.10.10). Hun sa at hun ikke var vant med en slik arbeidsrelasjon. Videre fortalte hun at:

”En gang når husøkonomen var på kontoret så dunket vi på døra. Hun åpnet døra. Når vi satt oss ned for å snakke med henne om en situasjon... Hun snudde seg bare og jobbet videre på datamaskinen uten å svare” (Hanna, 8.10.10).

Jeg spurte henne hva hun trodde dette kom av. Hanna syntes det var vanskelig å svare på, men at mye av handlingene til husøkonomen tydet på at hun ikke ville at stuepikene skulle kaste bort tid når de vasket hotellrom.

### ***Husøkonomens handlingsrom***

Mye av intervjuene handlet om nettopp husøkonomen(e) deres. Det var tydelig at denne relasjonen hadde mye å si for hvordan de opplevde arbeidshverdagen sin. Stuepikene gjorde det klart at også husøkonomen opplevde et økt press etter ISS. I tillegg til hva fagforeningsrepresentanten (01.10.10) karakteriserte som dårlig opplæring av husøkonomene, er det lett å se hvorfor slike episoder oppstår. Som jeg videre illustrerer var husøkonomen satt i en posisjon hvor hun ble presset fra flere sider.

Selv om mye av klagingen var rettet mot den vikarierende husøkonomen hadde også den gamle husøkonomen ved hotell 1 utfordringer i den nye arbeidshverdagen under ISS. Stuepikene sa at det hadde blitt bedre når hun kom tilbake. Stuepike 3, som hadde jobbet mye ubetalt overtid, fortalte at nå kunne hun si at hun ikke klarte alle rommene og at husøkonomen da fjernet ett par av rommene fra listen hennes. Dette gjorde arbeidshverdagen lettere for hennes del. Hun var likevel bekymret på husøkonomens vegne og sa at ”jeg vet ikke hvor lenge hun kan gjøre det, fordi hun får press fra ISS hun også” (Stuepike 3, 28.10.10). Flere av stuepikene snakket om at husøkonomen søkte ny jobb uten å ha lyktes foreløpig. Stuepike 3 forklarte meg videre at de fremdeles var mer slitne nå enn før ISS og at de brukte mer energi, men at de ikke lengre ble slitne i hode, slik de ble i begynnelsen med ISS.

Stuepike 5 fortalte at hun noen ganger assisterte husøkonomen i helgene og at hun nå, etter ISS, ikke klarte alle oppgavene hun ble tildelt. ”Hun presser meg, jeg presser henne tilbake” fortalte Stuepike 5 (17.11.10) om den gamle husøkonomen, og sa videre at flere ganger måtte hun nekte å ta på seg flere oppgaver for å rekke å gjøre alle rommene hun hadde blitt tildelt, i tillegg til assistentoppgavene. Hun



uttrykte forståelse for at jobben hadde blitt vaskeligere også for husøkonomens del, men mente at husøkonomen ikke stod i mot presset fra ISS slik hun burde ha gjort. "ISS vasker hjernen hennes. Vi kan ikke la henne presse oss, vi må vaske hjernen hennes vi også" (Stuepike 5, 17.11.10). Hun syntes det var rart at husøkonomen kun begrunnet nye avgjørelser med at *'ISS sier sånn og dere må gjøre sånn'*. "Hun har jobbet på hotell lenge. Hun vet hvordan det er" (Stuepike 5, 17.11.10, om den gamle husøkonomen ved hotell 1).

Presset husøkonomen stod overfor var først og fremst å gjennomføre flere antall hotellrom enn tidligere. Samtidig var stuepikene klare på at hun ikke måtte gi etter for presset ytt av ISS. I dette krysspreset var det på mange måter stuepikene som tapte i møte med en ansvarsfraskrivelse i husøkonomens utsagn *'ISS sier sånn'*. Videre var det problemer tilknyttet lønn. Som vist til fortalte ekstrahjelpen at hun hadde oppdaget at feilen var gjort hos sin husøkonom. Det at ekstrahjelpen gang på gang måtte overbevise husøkonomen sin om at hun hadde jobbet de dagene hun ikke hadde fått betalt for, gjør at skyldspørsmålet går i retning av husøkonomen. Men det blir for enkelt å legge all skyld her. I en situasjon hvor ISS krevde flere rom, er det sannsynlig at det i hovedsak var opp til husøkonomen å finne ut hvordan. Som fagforeningsrepresentanten (01.10.10) påpekte var det dårlig opplæring av husøkonomen etter ISS, på tross av det økte ansvaret som kom med outsourcingen. Derfor er det også en mulighet, på bakgrunn av hva ekstrahjelpen forteller, at husøkonomen fant det nødvendig å rapportere inn færre arbeidstimer hos sine stuepiker enn det som var realiteten. Samtidig var flere av stuepikene overbevist om at feilen ble gjort inne på ISS kontoret. De hadde ringt dit flere ganger for å forsøke å ordne opp i manglene i lønnsutbetalingene, men ISS sentralt hadde hevdet at problemet ikke lå hos dem.

Hvorvidt feilen ble gjort sentralt hos ISS eller av husøkonomen kan jeg ikke si ut fra funnene mine. Samtidig er det ISS som har ansvaret for at lønnsutbetalingene til stuepikene følger arbeidskontrakter og arbeidsmiljøloven. På tross av hyppige telefoner til ISS sentralt forsatte stuepikene å oppleve utbetalingsproblemer. Når problemene var tilstedeværende også *ett år* etter outsourcing, tyder alt på at ISS kan ha oversett problemene.

## 6.2 Arbeidsgiverpraksis

Et bilde dannet seg etter hvert som jeg snakket med stuepikene. Det viktigste for ISS var å øke effektiviteten gjennom å få hver stuepike til å gjennomføre flere rom enn tidligere. Så viktig var det at flere episoder hadde eskalert i trusler, beskyldninger og anklager. En stuepike hadde opplevd beskyldninger fra sin husøkonom som fortalte henne at hun var negativ til jobben sin og at det var derfor hun ikke klarte alle rommene hun hadde blitt satt opp til å rengjøre. Hun ble lei seg av dette og forklarte at "jeg har jobbet lenge og liker jobben min" (Stuepike 3, 28.10.10). Hun hadde også opplevd å bli sammenlignet med en yngre stuepike som jobbet på hotell 1. Den yngre stuepiken klarte alle rommene hver dag, noe Stuepike 3 selv ikke maktet. "Hun er ti år yngre enn meg, så hun klarer det. Jeg klarer ikke" (Stuepike 3, 28.10.10). Hun ble fortalt at *'du er negativ til jobben din, det er derfor du ikke klarer'* med en påfølgende beskjed om at hvis hun ikke likte jobben sin kunne hun bare slutte. Hun følte det urettferdig med slik behandling. Hun hadde jo tross alt jobbet ved hotell 1 i 14 år.

### 6.2.1 Diskurser på arbeidsplassen

Mye av den sosiale reguleringen blir formet gjennom diskurser. Ifølge Laclau og Mouffe så kan "alle sociale fænomener i princippet [...] analyseres med diskursanalytiske redskaber" (Jørgensen & Phillips 1999:34). I så måte vil alle menneskelige handlinger kunne ses på som en diskurs. Diskurser var også tilstede på renholdsavdelingen og gjennom eksempler vil jeg vise til hvordan disse diskursene formet normer og praksis, som en del av ISS' arbeidsgiverpraksis. Dette vil danne bakgrunn for min analyse av hvordan den sosiale reguleringen utformet seg på renholdsavdelingen.

#### ***"Gjør hva dere vil!"***

Jeg spurte stuepikene om hvilket forhold de hadde til sin husøkonom før outsourcingen. "Hun klagde aldri hvis vi ikke ble ferdig med rommene og hun var veldig snill" (Stuepike 1, 20.10.10). Stuepike 1 gjenfortalte setningen *'gjør hva dere vil!'* som klang så godt før ISS kom inn i bildet. Det betydde ikke at stuepikene satt på lunsjrommet hele dagen. De uttrykket at de før ISS hadde gjort en veldig god jobb.

Det hele viser til en tid hvor lojaliteten var sterk og stuepikene slapp å bekymre seg for neste arbeidsdag. Hvis det var vanskelig fikk stuepikene hjelp når de trengte det, for eksempel gjennom at husøkonomen fjernet rom fra romlistene når stuepikene så at de ikke ville klare å gjennomføre alle rommene de var tildelt.

Gjenfortellingene jeg ble presentert med har nok en større nyanse enn som så. Når jeg spurte stuepikene om hvordan tiden før ISS hadde vært fortalte de alltid om flotte tider, men kom samtidig raskt tilbake til at det *i dag* ikke var bra. Slik sett benyttet de seg av en diskursiv strategi overfor meg. De idealiserte fortiden for å gjøre nåtiden til noe forferdelig. Sannsynligvis brukte de også en slik strategi overfor sin nye arbeidsgiver for å få frem sin side av saken. Det at stuepikene likevel opplevde en tøffere hverdag, med mer arbeidspress, er jeg ikke i tvil om. Arbeidsoppgavene hadde også endret seg, til stuepikenes misnøye.

Da ISS påstår at de satser på teknikk og det å jobbe smartere, blant annet på sine hjemmesider, spurte jeg stuepikene om ISS sin arbeidsmetodikk. Stuepikene syntes det var problematisk at etter mange år med innarbeidede rutiner og egne måter å løse sine daglige vaskeoppgaver på, så møtte de en lukket dør hos ISS som var fast bestemt på at vaskingen skulle utføres i tråd med bedriftens praksis. Det opplevdes for stuepikene ganske detaljstyrt når ISS bestemte i hvilken rekkefølge ting skulle bli vasket og hvordan man brukte vaskemiddel. Videre spurte jeg gjentatte ganger hva ISS' vaskemetoder inneholdt og svaret var klart: stuepikene måtte jobbe raskere. Samtidig påpekte de ISS sin idé som baserer seg på kun å gå inn to ganger i rommet. Først inn å sjekke, ta med seg gamle handklær og sengetøy. Ut for å hente alt, så inn for å fullføre jobben. Stuepikene ved hotell 1 fortalte at for dem var dette vanskelig å gjennomføre for eksempel når det overnattet flere gjester på rommene og de måtte bære inn og ut ekstrasinger. Det var ikke mulig når de *kun* fikk gå inn på rommet to ganger. Videre fortalte Stuepike 4 (15.11.10) at "noen ganger hjelper teknikken litt. Men det hjelper ikke mye. Ikke hvis det er veldig rotete".

Hanna hadde en teori om at ISS trodde at det å vaske på hotell var det samme som å vaske på kontor:

"Når du vasker på kontor kaster du søppel, støvsuger noen ganger, men ikke hver dag. Hvis det er veldig skittent så støvsuger du. Men når du jobber på

hotellrom må du gjøre forskjellig. Støvsuge under senga... Det må ikke ha noen hår, ingen ting. Toalettet må ikke lukte av tiss og sånt" (Hanna, 8.10.10).

Hanna mente ISS ikke var vant med det. "De tenker at de må vaske hotellrom akkurat som de vasker kontor. Er det ikke skittent der i dag så trenger du ikke vaske" (Hanna, 8.10.10).

### **6.2.2 Forsøk på normdannelse**

Blant historiene hos stuepikene har jeg identifisert hva jeg tolker som arbeidsgivers forsøk på å etablere nye normer på arbeidsplassen. Som videre eksempler vil vise tolker jeg det dit hen at disse normene ble forsøkt innført for å overprøve norsk lovverk. Den første gikk på hvordan husøkonom og ISS ønsket at stuepikene skulle rengjøre alle rommene de var utlevert uavhengig av hvor lang tid det tok. Den andre gikk på at det for stuepikene var lett å slutte i jobben sin og derfor ikke trengte å være der hvis de ikke likte seg.

#### ***Krav om å rengjøre alle rommene, ulønnet***

Ifølge norsk arbeidsmiljølovgivning kan ikke arbeidsgiver tvinge sine arbeidstakere til å jobbe overtid gratis. Likevel danner det seg en gjentakelse i stuepikenes historier på at husøkonomen og ISS forsøkte å danne en norm som skulle overprøve lovgivningen. En norm som sa at stuepikene skulle fullføre alle rommene de hadde fått utdelt på sin daglige romliste. Med andre ord ønsket man en form for akkordarbeid, hvor antall rom bestemte mer enn antall timer som ble lagt ned i arbeidet. Som vist til måtte ekstrahjelpene ofte jobbe overtid for å rekke å vaske alle rommene slik at de fikk arbeidstid også neste gang ISS trengte hjelp. I tillegg jobbet en av de faste 15 minutter ekstra hver dag, for å rekke å bli ferdig, mens de fleste stuepikene utførte overtidsnekt. Jeg identifiserer det slik at der hvor husøkonomen proklamerte for stuepikene at de måtte bli ferdige, så var det i forsøk av å skape en ny norm. Dette lyktes ikke og stuepikene skapte heller en motnorm. Motnormen var ikke å jobbe overtid så lenge de ikke fikk betalt for det.

#### ***"Kan jo bare slutte!"***

Den andre normdannelsen var å identifisere i hva jeg i oppgaven kaller ISS-mantraet: hvis du ikke liker jobben din, så kan du bare slutte. Dette var en

oppfordring stuepikene gjentatte ganger hadde møtte på etter at de ble outsourcet, en oppfordring gitt av både husøkonomen og ISS-ledelsen. Oppfordringen er i tillegg illustrert i utsagnet til Bjørneboe hos NRK Dagsrevyen (vist til i kapittel 5.4.3). Jeg mener eksempelet viser et forsøk på å etablere en norm. Der hvor lovverket jobber imot uberettigede oppsigelser, forsøker ISS å skape en norm som tilsier at det jo er så enkelt å slutte. De peker til et velfungerende velferdssystem med muligheten for omskolering. Hanna fortalte meg at hun flere ganger hadde vurdert å slutte, men hun hadde ikke utdanning i Norge. Hun kunne ikke ta seg tiden for å prøve å finne ny jobb fordi barna var avhengige av hennes inntekt. Flere av stuepikene gjorde det klart at de ikke hadde mulighet til å slutte, det var ikke enkelt å finne en ny jobb. Det hele illustrerer at realiteten var en helt annen for stuepikene enn den ISS mente de hadde. Dette kan igjen komme av manglende kjennskap blant stuepikene til muligheter innenfor nettopp omskolering og velferdstjenester.

### ***Drøftelsesmøter med ISS***

I flere sammenhenger virket det som om ISS ikke ville tilrettelegge for eller høre på stuepikene. To av stuepikene hadde hatt drøftelsesmøter med ISS-ledelsen i forbindelse med egen arbeidskontrakt. Den ene av dem var Hanna, den andre var Stuepike 1. Stuepike 1 fortalte at hun var på ISS sitt hovedkontor, sammen med en kollega og en fagforeningsrepresentant, for å snakke om hennes søknad til 100% stilling. Frustrert fortalte hun meg at ISS brukte møtet til å snakke om andre ting, og at hun selv følte at de prøvde å finne ting på henne for å slippe og snakke om hennes søknad. Møtet hadde endt opp med å handle om hvorfor hun ikke gav beskjed til husøkonomen hvis hun ikke klarte alle rommene før kl 14.00. ”De snakker om andre ting, som ikke er viktige. De snakker ikke om at jeg har søkt 100%, fordi de ikke ønsker meg i 100%” (Stuepike 1, 20.10.10).

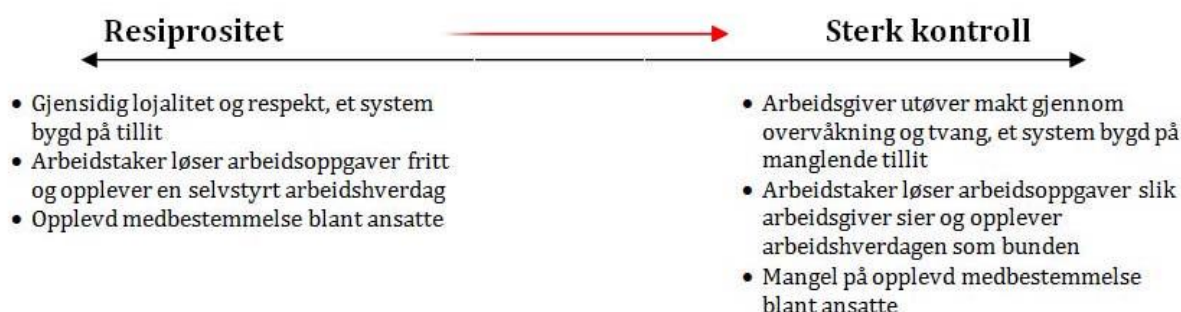
Hanna fortalte noe lignende da ISS i hennes to drøftelsesmøter stilte med jurist og sjefen for konsernet. Under møtene hadde hun en følelse av at ISS presset henne til å si opp jobben. Da hun ble omplassert til et nytt hotell følte hun at også dette var en strategi fra ISS sin side for å få henne til å si opp.

## 6.3 Endringer i opplevd medbestemmelse

Det er en klar motsetning i diskursene *'gjør hva dere vil!'* og *'du kan jo bare slutte!'*. Motsetningen er også en kilde til å forstå forskjellen på medbestemmelsen stuepikene opplevde å ha før og etter outsourcing. Som ansatte ved hotell 1 stod stuepikene fritt til å løse arbeidsoppgavene sine på egen måte. Dette knyttet seg i hovedsak til hvordan å vaske hotellrommene og i hvilken rekkefølge de vasket badet og gjorde i stand sengen. Som vist til opplevde stuepikene arbeidsteknikken til ISS som detaljstyrende. I flere tilfeller var den nye metodikken umulig å gjennomføre for stuepikene ved hotell 1, samtidig som Hanna og Stuepike 1 mente den forverret kvaliteten på vaskningen.

Ifra stuepikenes tidligere erfaring med opplevd medbestemmelse på arbeidsplassen, var det naturlig for dem å snakke med ledelsen når problemer eller utfordringer oppstod. I situasjoner med sykefravær var de vant med tilrettelegging og at sjefen møtte dem og deres ønsker så godt det lot seg gjøre. I møte med sin nye arbeidsgiver var det derimot ingen vilje til å sette seg ned for å ta tak i utfordringene. I stedet for møtte stuepikene gjentatte ganger på ISS-mantraet *'du kan jo bare slutte!'*.

På bakgrunn av dette vil jeg videre karakterisere den sosiale reguleringen ved arbeidsplassen med hovedfokus på den sosiale relasjonen mellom arbeidsgiver og arbeidstaker. For å gjøre det velger jeg å trekke frem igjen Figur 3 fra teorigapittelet som illustrerer kontinuumet fra resiprositet til sterk kontroll på arbeidsplassen:



Figur 5 - Stuepikenes opplevde endring av kontroll på arbeidsplassen

Historiene til stuepikene illustrerer at relasjonen mellom dem og deres nye arbeidsgiver hadde endret seg fra den relasjonen de tidligere hadde med ledelsen ved hotell 1. Ser man på kontinuumet fra *resiprositet* til *sterk kontroll* møtte stuepikene i dag økt grad av kontroll fra arbeidsgiver. Stuepikene følte ikke lengre at de kunne løse arbeidsoppgavene slik de selv ønsket og mente var riktig, men måtte gjøre slik den nye arbeidsgiveren sa. Her forsvinner også den opplevde medbestemmelsen blant stuepikene, særlig i møte med avvisninger som *'du kan jo bare slutte'* når de forsøkte å ta opp utfordringer på arbeidsplassen.

Videre er ISS-mantraet interessant i forhold til poenget til Gough (2003) om at det ligger en politisk verdi i å identifisere endringer på arbeidsplassen som eksternt eller internt drevne. Som vist til i teorikapittelet mener Gough at bedriften har et ansvar for å gjøre noe med endringene hvis de identifiseres som internt drevne og fordrer problemer for de ansatte. Samtidig som mange av endringene etter outsourcingen var internt drevne, som for eksempel det økte arbeidspresset, benyttet ISS seg av mantraet som en form for ansvarsfraskrivelse. I stedet for å gjøre noe med utfordringene på arbeidsplassen gav de ansvaret til den enkelte ansatte som selv kunne si opp jobben hvis de syntes den nye arbeidstilværelsen var problematisk.

## 6.4 Oppsummering

Målet med analysen var å studere den sosiale reguleringen ved renholdsavdelingen samt identifisere stuepikenes rolle i den sosiale reguleringen. I analysen har jeg påpekt hvordan stuepikene forkastet diskurser som var forsøk fra ISS på å etablere ny praksis på renholdsavdelingen. Et av forsøkene på normdannelse var at stuepikene skulle rengjøre alle rommene, uavhengig av om arbeidsdagen var over eller ikke. Denne normdannelsen oppfatter jeg som et forsøk på å overprøve arbeidsmiljøloven da stuepikene risikerte å jobbe overtid, ulønnet. Når stuepikene stod sammen hadde de en sentral rolle i den sosiale reguleringen på arbeidsplassen, noe overtidsneken illustrerer. Arbeidsgiverpraksisen ved renholdsavdelingen var videre preget av økende grad av kontroll over stuepikenes arbeidshverdag og oppgaveløsning. En videre utdypning av deres rolle i reguleringen og hvordan dette påvirket bedriftens interne numeriske fleksibilitet fremheves i oppgavens konklusjon.





## 7. Konklusjon

I oppgaven har jeg studert endringer etter outsourcing og arbeidstakers møte med disse endringene på en valgt arbeidsplass. Funnene i analysen er basert på kvalitative intervjuer med syv stuepiker, som høsten 2009 opplevde å få sine arbeidskontrakter flyttet fra hotellet de jobbet ved til den eksterne leverandøren ISS. Oppgaven har som formål å svare på to forskningsspørsmål. Disse forskningsspørsmålene vil jeg fremheve i inneværende kapittel. Begge forskningsspørsmålene er todelte og vil bli behandlet deretter.

*Forskningsspørsmål i)*

**Hvilke endringer skjer på arbeidsplassen når en renholdsavdeling blir outsourcet fra hotellet til en ekstern leverandør og hvordan møter arbeidstakerne endringene?**

### ***Endringer på arbeidsplassen***

Stuepikene gav mange svar på hvilke endringer som skjedde på arbeidsplassen da de ble outsourcet. Den mest umiddelbare endringen ved hotell 1 var økt arbeidspress etter outsourcing. Stuepikene måtte rengjøre flere rom og opplevde at de ikke hadde god nok tid til å gjennomføre alle rommene de ble utdelt. De mente ISS prioriterte kvantitet fremfor kvalitet og oppfattet dette som det motsatte av

hotellet og gjestenes prioriteringer. Den andre endringen knyttet seg til økt sykdom. Alle stuepikene poengterte at sykdomsbildet hadde endret seg til det verre etter outsourcingen. Det hadde aldri vært så mye sykefravær ved renholdsavdelingen som det var etter at ISS overtok arbeidskontraktene deres. Flere fortalte at de gruet seg til å gå på jobb, noe de ikke gjorde tidligere. Før ISS hadde stuepikene trivdes ved renholdsavdelingen. De var alle tydelige på at det høye sykefraværet hang sammen med det høye arbeidspresset. Den tredje endringen gikk på lønnsutbetalingene. Etter outsourcing fikk ikke stuepikene lengre betalt for overtidsarbeid de mente å ha gjennomført. Stuepikene med timekontrakter påstod videre at ISS gjentatte ganger hadde betalt dem for færre timer enn det de selv mente å ha arbeidet. Før hadde stuepikene aldri sjekket lønnsutbetalingene sine fordi de regnet med at alt var i orden. Men etter outsourcing hadde de måttet følge med hver måned fordi de ofte opplevde at ISS utbetalte feil beløp.

Den fjerde endringen var økt bruk av ekstrahjelper. Når renholdsavdelingen var underlagt hotell 1 var alle faste ansatte, men under ISS var det stadig nye ekstrahjelper som vasket på renholdsavdelingen. Stuepikene med fast ansettelse så på situasjonen som problematisk fordi de hele tiden ble målt opp mot innsatsen utført av ekstrahjelpene. Dette medførte også en endring i anerkjennelse på renholdsavdelingen hvor stuepikene følte at ISS ikke verdsatte arbeidsinnsatsen deres slik de opplevde at hotellet som arbeidsgiver hadde gjort før. Den femte endringen gikk på deres opplevde medbestemmelse på arbeidsplassen. Stuepikene følte at deres nye arbeidsgiver ikke hørte på dem og opplevde en manglende dialog på arbeidsplassen. Før outsourcing kunne stuepikene utføre arbeidsoppgavene sine gjennom å *'gjøre som de ville'*, i dag fikk de beskjed om at *'hvis de ikke trivdes, så kunne de bare slutte'*. Arbeidsgiverpraksisen hadde endret seg fra å være bygd på resiprositet til i større grad å handle om kontroll og en bunden arbeidshverdag.

### ***Arbeidstakers møte med endringene***

I begynnelsen møtte stuepikene outsourcingen med å forsøke å tilpasse seg. De jobbet overtid og forsøkte å gjøre romlisten sin ferdig, selv om den var mer omfattende enn før. Når de fant ut at ISS ikke betalte dem for overtidsarbeidet ble det derimot uro på arbeidsplassen og flere av stuepikene var raskt ute med overtidsnekt. Romlistene ble levert tilbake ved endt arbeidsdag, selv om ikke alle

rommene var vasket. Likevel måtte stuepikene vedstå fra å gå på do etter lunsj, samt sa de motvillig fra seg den ekstra pausen de hadde kl 14, for å rekke å gjennomføre så mange rom som mulig. Stuepikene var videre klare på at vasken ikke skulle utføres med dårligere kvalitet og måtte derfor motstå ISS i å vaske flere rom på kortere tid.

I outsourcingen lå det en mulighet for ISS å omplassere stuepikene til andre hotell ved behov, og i begynnelsen hadde stuepikene tatt del i en slik omplassering. I likhet med overtidsbetalingen hadde det vært problemer også her. Stuepikene hadde ikke fått returnert de ekstra kostnadene det innebar å reise til andre hotell og hadde etter hvert motsatt seg å bli omplassert. De pekte på ansiennitetsprinsippet og ISS hadde etter hvert gitt opp å forsøke å omplassere stuepikene til andre hotell. De to som sist ble ansatt ved hotell 1, før outsourcingen, ble derimot omplassert fast til et annet hotell i Oslo. Når jeg snakket med stuepikene som fremdeles jobbet ved hotell 1 mente de at omplassering var unødvendig så lenge det var behov for dem på hotell 1.

Stuepikene hadde brukt mye tid på å ta opp utfordringer og problemer med sin nye arbeidsgiver. Men deres gjentatte forsøk til dialog med ISS ble avfeid av arbeidsgivere som ikke tok dem eller deres utfordringer på alvor. En kjent replikk alle stuepikene hadde møtt var *'du kan jo bare slutte'*. Stuepikene følte at å bli avfeid på den måten ikke var et godt grunnlag for å skape dialog på arbeidsplassen. Selv om de fleste valgte å fortsette i jobben sin, på tross av ISS-mantraet, var det noen individuelle forskjeller blant stuepikene. Blant annet valgte en av stuepikene å slutte i ISS. Dette var fordi hun hadde mulighet til omskolering. På grunn av de ulike handlingsrommene møtte stuepikene endringene på arbeidsplassen forskjellig. I analysen kom det frem at ekstrahjelpenes handlingsrom var svært begrenset sammenlignet med de faste ansatte. Med fare for ikke å bli kontaktet igjen så ekstrahjelpene seg nødt til å fullføre rommene de var utdelt, selv om dette betydde ubetalt overtidsarbeid. De var dessuten svært begrenset i sin mulighet til å ta opp problemer med sin arbeidsgiver.

*Forskningsspørsmål ii)*

**Hvilken rolle spiller arbeidstakerne i den sosiale reguleringen på arbeidsplassen og hvordan kan det påvirke bedriftens interne numeriske fleksibilitet?**

***Rollen til arbeidstakerne i den sosiale reguleringen***

Casestudiet ved hotell 1 viser at stuepikene spilte en sentral rolle i den sosiale reguleringen på arbeidsplassen. Deres gode forhold seg i mellom la grunnlaget for at stuepikene møtte endringene som skjedde på arbeidsplassen *samlet*. I analysen viste jeg til arbeidsgivers forsøk på normdannelse overfor sine nyansatte stuepiker. De diskursive forsøkene ble i flere sammenhenger avfeid av stuepikene, noe som illustrerer deres rolle i den sosiale reguleringen på arbeidsplassen. Et av forsøkene stuepikene avfeide var husøkonomens påbud om å utføre alle rom de var tildelt, uavhengig av tidsbruk. Utfordringen oppstod når stuepikene ikke fikk betalt for overtid. Arbeidsgiverpraksisen var dermed et forsøk på normdannelsen for å overkomme det faktiske forhold at stuepikene var betalt per arbeidstime og ikke per utførte hotellrom. Da stuepikene motstod forsøket forhindret de også dannelsen av en norm som ville ha overprøvd arbeidsmiljøloven.

Når det er sagt er det likevel viktig ikke å idealisere motstanden til arbeidstakere lokalt på arbeidsplassen. Med outsourcingen var den mest sentrale endringen bytte av arbeidsgiver. Det faktum at stuepikenes arbeidshverdag endret seg betydelig fra og med outsourcingen tok plass viser at den mest sentrale rollen i arbeidsplassens sosiale regulering disponeres av arbeidsgiver. Videre var også fagforeningen en viktig aktør, både i opplæring og oppfølging. Stuepikene fikk opplæring i arbeidstakers og arbeidsgivers rett fastsatt i arbeidsmiljøloven. For eksempel var det fagforeningens fortjeneste at det i dag var en godt etablert forståelse hos stuepikene av at arbeidsgiver ikke kunne gi dem sparken så lenge de vasket hotellrommene så rene de bare kunne.

***Hvordan arbeidstakerne påvirker bedriftens interne numeriske fleksibilitet***

Gjennom sosial regulering på arbeidsplassen hadde likevel stuepikene en påvirkningskraft overfor bedriftens fleksibiliseringsstrategier. På den ene siden nektet stuepikene å jobbe overtid. Stuepikene bestemte seg for å levere tilbake

romlistene kl 15.30, uavhengig av om de var ferdige, etter at de fant ut at de ikke fikk betalt for overtidsarbeid hos sin nye arbeidsgiver. Husøkonom ved hotell 1 må ha opplevd dette som et fastlåst system. I verste fall måtte hun ta inn ekstrahjelp for å få rengjort det siste rommet ingen rakk. Dermed hindret overtidsnekten bedriftens interne numeriske fleksibilitet tilknyttet arbeidstimer. Videre hindret stuepikene til en viss grad også muligheten ISS hadde til å omplassere stuepiker mellom hotell etter behov. De var fast bestemt på å jobbe ved sitt hotell så lenge det var behov for dem der. Dermed påvirket også stuepikenes omplasseringsnekt bedriftens mulighet til intern fleksibilitet i å flytte stuepikene mellom hotellene etter behov. Dette gjorde at stuepikene forble samlet.

Ved å begrense mulighetene ISS hadde til å benytte seg av intern fleksibilitet stod det ikke mange alternativer tilbake. Stuepikene satte arbeidsgiveren sin i en vanskelig posisjon innefor en sektor som er spesielt avhengig av intern fleksibilitet. Tradisjonelt har hotellene vært flinke på funksjonell fleksibilitet, men denne mulighet forsvant for renholdsavdelingen ved outsourcing da de som tidligere kunne steppe inn og hjelpe til med rengjøringen ikke lenger var en del av staben. Da hotellsektoren som kjent opplever store variasjoner i besøksmengde mellom sesong og ikke sesong vil ISS likevel være avhengig av å kunne variere arbeidsstaben sin numerisk. Den eneste interne numeriske fleksibiliteten som stod igjen for ISS å bruke ved hotell 1 var derfor ekstrahjelper.

Samtidig som stuepikene gjennom overtids- og omplasseringsnekt gjorde situasjonen vanskeligere for ISS, gjorde de ikke situasjonen noe bedre i forhold til bruken av ekstrahjelp, noe som til syvende og sist utfordret deres egen arbeidssituasjon. Dette understreker hvor vanskelig situasjonen er.

## **7.1 Hva funnene sier om resten av de ISS-ansattes opplevde arbeidshverdag**

Oppgaven er basert på en casestudie, noe som har konsekvenser for hvilke slutninger man kan trekke fra den. Selv om man på bakgrunn av casestudier ikke kan gjøre statistiske generaliseringer, kan man argumentere for at fenomenets omfang er større enn det studerte caset ved å vise til likheter i andre studier. En studie som danner et godt sammenligningsgrunnlag for casestudiet ved hotell 1 er

”ISS-metoden” av Elstad & Marsdal (2010). Det er flere likhetstrekk mellom mine og deres funn. Begge studiene viser til et økt arbeidspress og begrunner dette med økning i antall hotellrom som skal rengjøres av hver stuepike. I tillegg identifiseres det økte sykefraværet i begge studiene. Videre viser Elstad & Marsdal (2010) til økt bruk av ekstrahjelp hos ISS, noe også stuepikene ved hotell 1 bekreftet. På bakgrunn av dette vil jeg konkludere med at opplevelsene, illustrert i min casestudie, ikke er enestående blant stuepikene hos ISS. Økt arbeidstempo er videre noe ISS er åpne om og sier til Dagsrevyen NRK (31.08.10) at etter at stuepikene begynner hos dem jobber de 10% raskere. Hvordan ISS har målt dette, sier de derimot ikke noe om. Samtidig medgir de i sine velkomstbrosjyrer til nye ansatte, ”velkommen – til deg som er ny i ISS”, at sykefraværet i bedriften er over gjennomsnittet (personlig kommunikasjon Skranefjell<sup>19</sup>). En av endringene på arbeidsplassen gikk i tillegg på bortfall av stuepikenes medbestemmelse, en endring jeg i oppgaven har knyttet til ISS’ utøvelse av kontroll. Som den representerte ledelsen i Dagsrevyen NRK (31.08.10) implisitt bekrefter, er ISS-mantraet *’du kan jo bare slutte’* godt etablert i toppen av bedriftens hierarki. Derfor er det sannsynlig at også resten av stuepikene hos ISS jobber under de samme arbeidsgiverpraksisene. Jeg har fått forståelse av at ISS-mantraet oppleves som negativt først når det oppstår problemer de ansatte ønsker å ta opp med ledelsen. Hvis arbeidsgiverpraksisen til ISS ikke passer deg så *’kan du jo bare slutte!’*. Hvorvidt stuepikene opplever ISS-mantraet negativt vil derfor henge sammen med om de er fornøyd med sin arbeidssituasjon eller ikke. Den lokale arbeidsplassens strukturer vil antagelig ha likhetstrekk med andre arbeidsplasser under samme ledelse. I sum er det sannsynlig at økt arbeidspress, økt sykefravær og ISS-mantraet også eksisterer ved andre renholdsavdelinger tilknyttet ISS.

Samtidig vil jeg vise til at hotell 1 som case kan fremstå som noe atypisk. Historien fra de to stuepikene som ble omplassert mot sin vilje, vitner om forsøk fra den nye arbeidsgiveren i å splitte avdelinger og å hindre folk i å snakke sammen. At stuepikene ved renholdsavdelingen på hotell 1 i dag ikke ble omplassert var mye på grunn av en sterk tillitsvalgt. Ved å hindre omplassering klarte de videre å bevare

---

<sup>19</sup> Viser til datainnsamling gjort av Nina Skranefjell i forbindelse med egen masteroppgave i statsvitenskap ved UiO: ”Endret arbeidsliv, endret modell?” (pågående). Skranefjell er også tilknyttet prosjektet ”Industrial relations under global stress”.

sitt gode sammenhold på arbeidsplassen. Dette gjorde det mulig for avdelingen å gå samlet imot sin nye arbeidsgiver når problemer og utfordringer dukket opp.

Videre er en casestudie bunden i tid. Arbeidsmarkedet kan endre seg raskt, det kan også arbeidsgiverpraksiser. Derfor kan ting ha endret seg ved renholdsavdelingene siden datainnsamlingen høsten 2010. Etter intervjuene med stuepikene ved hotell 1 har ISS endret hjemmesidene sine. Det kan tyde på at de over tid også har blitt oppmerksom på de mer skjulte følgene ved outsourcing. På sine hjemmesider står det nå at:

"Outsourcing fører til at mennesker må flyttes på, at ting forandres og at ansatte får ny arbeidsgiver. Dette kan utløse usikkerhet, frustrasjon og noen ganger direkte motvilje. En Facility Management leverandør må ha forståelse for slike adferdsmønstre, akseptere dem og til syvende og sist løse dem."<sup>20</sup>

Med denne endringen viser ISS at de har registrert hvordan stuepiker møter outsourcingprosessen med usikkerhet og at de derfor kan motsette seg endringene som oppstår. ISS poengterer på sine hjemmesider at de er i en kontinuerlig læringsprosess. Det "å takle utfordringer"<sup>21</sup> ses på av ISS som en del av deres kjernevirksomhet og de poengterer at hva de tilbyr om et halvt år, mest sannsynlig er annerledes enn det de tilbyr i dag. Med sine formuleringer gir ISS et håp for fremtiden, også for stuepikene på renholdsavdelingen ved det hotell 1, 2 og 3. Det hele kan ses på som en omstillingsprosess hvor alle parter fremdeles lærer, eller blir tvunget til å lære. På bakgrunn av dette blir det spennende å følge utviklingen i ISS' arbeidsgiverpraksis og bedriftens videre strategi.

## 7.2 Refleksjoner rundt outsourcingdebatten i Norge

Casestudiet av stuepikene ved hotell 1 viser at det er en del utfordringer tilknyttet outsourcing. Problemene illustrert i denne oppgaven kan være relatert til outsourcing som et relativt nytt fenomen i Norge. Likevel er det viktig å ta tak i en

---

<sup>20</sup> ISS norsk hjemmeside. "Menneskene"  
<http://www.no.issworld.com/forretningsomraader/ifs/pages/menneskene.aspx> - Nedlastet 23.03.11

<sup>21</sup> ISS norsk hjemmeside. "Support services"  
[http://www.no.issworld.com/forretningsomraader/iss\\_kontorstoeette/Pages/Support%20services.aspx](http://www.no.issworld.com/forretningsomraader/iss_kontorstoeette/Pages/Support%20services.aspx) - Nedlastet 19.04.11

del av utfordringene, særlig tilknyttet høyt sykefravær. Selv uten outsourcing er arbeidsoppgavene i renholdsyrket belastende for arbeidstakerne. Når tempoet økes og pausene fjernes er det stor sannsynlighet for at også belastningen øker.

Videre illustrerer studiet utfordringene som ligger til grunn for et arbeidsforhold bygd på outsourcing. På den ene siden kan det virke som om outsourcing fordrer økt kontroll over arbeidstaker i utførelse av arbeidsoppgaver. På den andre siden gjør økt kontroll det vanskeligere å gi arbeidstaker opplevd medbestemmelse. Som studiet har illustrert fikk dette konsekvenser for den interne fleksibiliteten hos ISS gjennom stuepikenes overtids- og omplasseringsnekt.

Casestudiet er samtidig et bidrag i å forstå deler av det norske arbeidsmarkedet. Sammenlignet med studier i andre land kan jeg påpeke flere likheter. Det at stuepikene ved hotell 1 opplevde mindre tid til hvert hotellrom, var også sentralt for utviklingen Seifert & Messing (2006) identifiserte blant stuepikene i Canada. Videre medførte fleksibliseringen at bedriften neglisjerte de canadiske arbeidstakernes helse og trivsel. Dette er også tendenser som kan identifiseres i ISS sin økte bruk av ekstrahjelpere. På grunn av deres utsatte posisjon kan ikke ekstrahjelpene klage og det er enklere for arbeidsgiver å overse problemene. Samtidig ble ISS-mantraet benyttet som en form for ansvarsfraskrivelse overfor de faste ansatte når de klagde på et arbeidspress som forverret deres helse og trivsel.

Casestudiet av hotell 1 skiller seg derimot fra studiet gjort av Wills (2008) i Storbritannia. Ved University of London identifiserte hun at outsourcingen fragmenterte renholdsavdelingen, derfor kunne ikke renholderne gå samlet i dialog med arbeidsgiver dersom utfordringer oppstod på arbeidsplassen. Stuepikene ved hotell 1 klarte derimot å forhindre ytterligere fragmentering på arbeidsplassen og kunne derfor motstå arbeidsgiver som en samlet avdeling. Samtidig er det en forskjell i studiene når det kommer til *tid*. Casestudiet ved hotell 1 ble gjennomført ett år etter outsourcing, mens studiet i Storbritannia ble gjennomført 10 år etter. Fragmenteringen av samholdet på renholdsavdelingen og fagforeningsaktiviteten blant de outsourcete renholderne ved University of London var likevel ikke en tendens som oppstod omgående. Den skjedde derimot gradvis ettersom ansatte ble erstattet av nye ansatte. Denne form for fragmentering er derfor en viktig tendens å etterse i norsk arbeidsmarked i årene som kommer.



# Kilder

- Aglietta, M. (1979). *A theory of capitalist regulation: the US experience*. London: NLB.
- Amin, A., & Robins, K. (1990). The re-emergence of regional economies? The mythical geography of flexible accumulation. *Environment and Planning D: Society and Space*, 8(1), 7-34.
- Atkinson, J. (1984). *The flexible firm and the shape of jobs to come*. Oxford: The Trade Union Research Unit.
- Barnes, T. J. (1997). Theories of accumulation and regulation: bringing life back into economic geography. In R. Lee & J. Wills (Eds.), *Geographies of Economies* (pp. 231-247). London: Arnold.
- Castree, N. (2008). Labour geography: A work in progress. *International Journal of Urban and Regional Research*, 31(4), 853-862.
- Coe, N., & Jordhus-Lier, D. C. (2010). Constrained agency? Re-evaluating the geographies of labour. *Progress in Human Geography*, 1-23.
- Coe, N. M., & Kelly, P. F. (2002). Languages of labour: representational strategies in Singapore's labour control regime. *Political Geography*, 21(3), 341-371.
- Cumbers, A., Nativel, C., & Routledge, P. (2008). Labour agency and union positionalities in global production networks. *Journal of Economic Geography*, 8.
- Dølvik, J. E. (1999). Fleksibilitet og arbeidslivsregulering. Et overblikk over europeiske utviklingstrekk og EUs regime for arbeidslivspolitik. Oslo: Fafo. Fafo-notat 1999:11.
- Elstad, L. (2008). *En såkalt drittjobb*. Oslo: Manifest.
- Elstad, L., & Marsdal, M. E. (2010). ISS-metoden. Outsourcing og arbeidsmiljø ved hoteller i Oslo-området (pp. 3-39). Oslo: Manifest senter for samfunnsanalyse.
- Fangen, K. (2004). *Deltagende observasjon*. Bergen: Fagbokforl.
- George, A. L., & Bennett, A. (2005). *Case studies and theory development in the social sciences*. Cambridge, Mass.: MIT Press.
- Giddens, A. (1979). *Central problems in social theory: action, structure and contradiction in social analysis*. London: Macmillan.

- Goodwin, M., & Painter, J. (1996). Local governance, the crises of Fordism and the changing geographies of regulation. *Transactions of the Institute of British Geographers*, 21, 635-648.
- Gough, J. (2003). *Work, locality and the rhythms of capital: the labour process reconsidered*. London: Continuum.
- Hammersley, M., & Atkinson, P. (2007). *Ethnography: principles in practice. Third edition*. London: Routledge.
- Hanson, S., & Pratt, G. (1995). *Gender, work, and space*. London: Routledge.
- Harvey, D. (1987). Flexible Accumulation Through Urbanization: Reflections on 'Post-Modernism' in the American City. *Antipode*, 19(3), 260-286.
- Hem, K.-G. (2011). Bedriftenes kostnader ved sykefravær. En undersøkelse blant NHO-bedrifter. Oslo: SINTEF Teknologi og samfunn.
- Herod, A. (1995). The Practice of International Labor Solidarity and the Geography of the Global Economy. *Economic Geography*, 71(4), 341-363.
- Herod, A. (1997). From a Geography of Labor to a Labor Geography: Labor's Spatial Fix and the Geography of Capitalism. *Antipode*, 29(1), 1-31.
- Herod, A. (2001). Labor internationalism and the contradictions of globalisation: Or, why the local is sometimes still important in a global economy. *Antipode*, 33(3).
- Jonas, A. E. G. (1996). Local Labour Control Regimes: Uneven Development and the Social Regulation of Production. *Regional Studies*, 30(4).
- Jordhus-Lier, D., Bergene, A. C., Knutsen, H. M., & Underthun, A. (2010). Hotel workplaces in Oslo and Akershus. *NIBR, Working Paper 2010:106*, 28.
- Jørgensen, M. W., & Phillips, L. (1999). *Diskursanalyse som teori og metode*. Fredriksberg: Roskilde Universitetsforlag.
- Kalleberg, A. L. (2009). Precarious Work, Insecure Workers: Employment Relations in Transition. *American Sociological Review*, 74(1), 1-22.
- Kelly, P. F. (2002). Spaces of labour control: comparative perspectives from Southeast Asia. *Transactions of the Institute of British Geographers*, 27(4), 395-411.
- Kondratieff, N. D. (1935). The Long Waves in Economic Life. *The Review of Economics and Statistics*, 17(6), 105-115.
- Kuhn, T. S. (1996). *The structure of scientific revolutions*. Chicago: University of Chicago Press.
- Martin, R. (2000). Local Labour Markets: Their Nature, Performance, and Regulation. In M. S. Gertler, G. L. Clark & M. P. Feldman (Eds.), *The Oxford handbook of economic geography*. Oxford: Oxford University Press.
- Martin, R., Sunley, P., & Wills, J. (1993). The geography of trade union decline: Spatial dispersal or regional resilience? *Transactions of the Institute of British Geographers*, 18(1).
- Massey, D. (1995). *Spatial divisions of labour: social relations and the geography of production*. Hampshire: Macmillan.
- Melling, J. (1992). Employers, workplace culture and workers' politics: British industry and workers' welfare programmes. In J. Melling & J. Barry (Eds.), *Culture in history: production, consumption and values in historical perspective* (pp. 109-136). Exeter: University of Exeter Press.
- Mitchell, D. (2005). *The lie of the land*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Moody, K. (1997). *Workers in a lean world: unions in the international economy*. London: Verso.

- Painter, J., & Goodwin, M. (1995). Local governance and concrete research : investigating the uneven development of regulation. *Economy and Society*, 24(3), 334-356.
- Peck, J. (2000). Doing Regulation. In M. S. Gertler, G. L. Clark & M. P. Feldman (Eds.), *The Oxford handbook of economic geography* Oxford: Oxford University Press.
- Peck, J., & Theodore, N. (2010). Labour markets from the bottom up. In S. McGrath-Camp, A. Herod & A. Rainnie (Eds.), *Handbook of Employment and Society: Working Space*. Cheltenham: Edward Elgar.
- Peck, J., & Tickell, A. (1994). Jungle Law Breaks out: Neoliberalism and Global-Local Disorder. *Area*, 26(4), 317-326.
- Rapley, T. (2007). Interwies. In C. Seale (Ed.), *Qualitative Research Practice*. London: Sage.
- Rubin, H. J., & Rubin, I. (2005). *Qualitative interviewing: the art of hearing data*. Thousand Oaks, Calif.: Sage.
- Sadler, D. (2000). Organizing European Labour: Governance, Production, Trade Unions and the Question of Scale. *Transactions of the Institute of British Geographers*, 25(2), 135-152.
- Seifert, A. M., & Messing, K. (2006). Cleaning Up After Globalization: An Ergonomic Analysis of Work Activity of Hotel Cleaners. *Antipode*, 38(3), 557-578.
- Sennett, R. (2001). *Det fleksible mennesket: personlige konsekvenser av å arbeide i den nye kapitalismen*. Bergen: Fagbokforlag.
- Silvermann, D. (2006). *Interpreting qualitative data: Methods for analyzing talk, text, and interaction*. 3rd ed. London: Sage.
- Solli-Sæther, H. (2010). Outsourcing i turbulente tider. *Magma - Econas tidsskrift for økonomi og ledelse*, 2010 (2).
- Solli-Sæther, H., & Gottschalk, P. (2007). Rapport fra outsourcingundersøkelsen 2007: Tilgang til høyt kvalifisert arbeidskraft er viktigste driver for outsourcing. Oslo: Handelshøyskolen BI.
- Storper, M., & Scott, A. J. (1990). Work Organisation and Local Labour Markets in an Era of Flexible Production. *International Labour Review* 129, 573-591.
- Sørhaug, H. C. (1996). *Om ledelse: makt og tillit i moderne organisering*. Oslo: Universitetsforl.
- Thagaard, T. (2009). *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Tickell, A., & Peck, J. A. (1992). Accumulation, regulation and the geographies of post-Fordism: missing links in regulationist research. *Progress in Human Geography*, 16(2), 190-218.
- Tufts, S. (1998). Community unionism in Canada and labour's (re)organizing of space. *Antipode*, 30(3).
- Wills, J. (2001). Community unionism and trade union renewal in the UK: moving beyond the fragments at last? *Transactions of the Institute of British Geographers*, 26(4), 465-483.
- Wills, J. (2008). Subcontracted employment and its challenge to labor. *Labor Studies Journal Online First*.
- Østerberg, D. (2006). *Sosiologiens nøkkelbegreper og deres opprinnelse*. Oslo: Cappelen akademisk forl.
- Østerud, Ø., Engelstad, F., & Selle, P. (2003). *Makten og demokratiet: en sluttbok fra Makt- og demokratiutredningen*. Oslo: Gyldendal akademisk.



# Tillegg

## Tillegg 1: Oversikt over intervju

<b>Informant</b>	<b>Dato, sted</b>	<b>Kommentarer om informant</b>	<b>Kommentar til intervjuet</b>
Stuepike "Hanna"	8.10.10, Oslo	Ble flyttet fra hotell 4 til hotell 2	Opptak
Stuepike 1	20.10.10, Oslo	Ble flyttet fra hotell 1 til hotell 3 grunnet ansiennitet	Opptak
Stuepike 2	21.10.10, Oslo		Opptak
Stuepike 3	28.10.10, Oslo		Opptak
Stuepike 4	15.11.10, Oslo		Opptak
Stuepike 5 Stuepike 6	17.11.10, Oslo	Tillitsvalgte ved avdelingen Ekstrahjelp, kun jobbet etter outsourcing	Opptak, gruppeintervju
Fagforenings- representant	01.10.10, Oslo		Notater, uformell samtale
Representanter Arbeidsdepartementet	29.10.10, Oslo	2 jurister	Notater, gruppeintervju

## Tillegg 2: Koder fra analysefasen

<p>advarsler beskyldninger blir erstattet av ekstra bruk av ekstrahjelp diskriminering ekstrahjelper som leverer tilbake blir ikke ringt feil informasjon fra ISS forhold husøkonom forhold husøkonom før forhold ISS-ledelsen forhold nåværende hotelledelse forhold tidligere arbeidsgiver forhold til resten av hotell før outsourcing forhold til resten av hotellet etter outsourcing forholdet mellom faste og ekstra forskjellsbehandling forverring av vaskerutiner følelse av å stå alene følger av outsourcing følger for jobben som blir gjort går ut over familielivet går ut over fritiden hindrer ansatte i å snakke sammen hindrer ISS i omplassering ikke tid til toalettpause ISS må betale til hotell hvis rom ikke er rene ISS om egen effektivitet ISS oppfordrer ansatte til å slutte ISS' rekrutteringsmåte ISS' syn på ekstrahjelp ISS' syn på faste jobber ubetalt overtid juks hos ISS kan ikke bare si opp kjennskap til rettigheter gjennom fagforening lønn lønnslipp mangel på formalisert oppsigelse mangel på kjennskap til rettigheter mangel på nødvendig utstyr mangel på tilrettelegging mangel på vaktliste</p>	<p>mangelfull opplæring av husøkonom mangelfull opplæring av renholder møtet med ISS fra begynnelsen av neker å jobbe overtid omplassing eksternt omplassing internt omskolering oppgaver for husøkonom opplever arbeidsplassen nå opplever ISS overvåkning pausen forsvinner etter ISS press mot fagorganiserte presses til å si opp jobben prioritere kvantitet fremfor kvalitet problemer tilknyttet rullering av ekstrahjelper språkutfordringer etter ISS stuepikenes tanker om normal tilrettelegging sykdom som følger av jobben sykemeldinger ta med vitne i møte med ISS tanker om egen arbeidsinnsats tanker om fremtiden med ISS tanker om hvor ISS tar feil tanker om hvordan hotellet opplever outsourcingen tanker om hvordan husøkonom opplever outsourcing teamfølelsen trusler tryggere å være fagorganisert tvang i å gjøre ferdig rom uforutsigbarhet i yrket utenlandske har ikke noen valg utenlandske kjenner ikke rettighetene sine utnytting av nye og utenlandske vanskelig å få kontakt med ISS vanskeligheter tilknyttet ferie til hjemlandet vaske flere rom vurderer å si opp ødelegger karrieren ønsker 100 prosent</p>
---	---

### Tillegg 3: Intervjuguide, stuepikene

- Hvor lenge siden er det du ble outsourcet til ISS?
- Hvor ofte jobber du i uka nå?
- Hvilke endringer fant sted når ISS overtok arbeidskontrakten din?
- Hvordan var det å jobbe før ISS?
- Hvis det er problemer på jobb, hvem henvender du deg til da? Før?
- Hvordan har fagforeningen hjulpet dere i prosessen?
- Har du kontakt med ledelsen ved hotellet i dag? Hva med før?
- Har du vært i kontakt med ledelsen i ISS? Hvorfor?
- Hvordan er det mellom dere som er outsourcet og de som fremdeles jobber på hotellet? Før?
- Har det å bli outsourcet hatt noen konsekvenser for livet ditt utenfor jobben? Familie? Fritid?
- Hva med andre ting du gjør på fritiden?
- Før ISS, hvordan var det å jobbe på hotellet da?
- Endret vaskerutinen seg etter ISS? Hvordan?
- Opplever du at det er en forskjell mellom dere som er faste ansatte og ekstrahjelpen?
- Opplever du at noen synes den nye arbeidshverdagen er bedre enn tidligere?