

Isabel Gulliksen

Bibliotekarutdanningens betydning for dokumentstyring

en casestudie av bibliotekarer i Statoil

Masteroppgave 2012
Masterstudium i bibliotek- og informasjonsvitenskap
Høgskolen i Oslo og Akershus, Institutt for arkiv- bibliotek- og informasjonsfag

Sammendrag

I denne masteroppgaven har jeg undersøkt i hvilken grad bibliotekarer oppfatter at studiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap er relevant for fagområdet dokumentstyring. Problemstillingen har blitt belyst fra et profesjonsteoretisk perspektiv ved hjelp av teori om «profesjonell praksis». Jeg har brukt det kvalitative intervju som metode, og har intervjuet seks bibliotekarer som er ansatt i Statoil sin avdeling for Document Management. Fokuset i oppgaven har dreid seg om å finne ut hvordan fagkunnskap fra utdanningen er relevant for opplæringen og arbeidsoppgavene innenfor dokumentstyring. Funnene viser at fagkunnskap fra utdanningen oppfattes som relevante for både opplæringen og arbeidsoppgavene. Fagkunnskaper fra emnegruppen *Kunnskapsorganisasjon og gjenfinning* skilte seg ut som spesielt sentrale med tanke på katalogisering og klassifisering, programmering, databasekunnskap og gjenfinningssystemer. Samtidig ble fagkunnskap fra emnegruppen *Bibliotek og samfunn*, nærmere bestemt masteremnet *Informasjonsorganisasjon og kunnskapsforvaltning* oppfattet som sentralt. Det ble også klart at bibliotekarene jeg intervjuet benyttet seg av kunnskapssystemet fra Bibliotek- og informasjonsvitenskap når de i praksis skulle utføre arbeidsoppgavene innen dokumentstyring. Kunnskapssystemet gjorde bibliotekarene i stand til å ta beslutninger om hvilken fremgangsmåte som var best egnet til å utføre aktuelle oppgaver. Mine funn bekrefter dermed at studiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap har karakteristika som muliggjør praktisk bruk av fagkunnskaper i en dokumentstyrings kontekst.

Abstract

In this thesis I have examined the extent to which librarians perceive that the program in Library and information science is relevant to the field of document management. This issue has been viewed from a profession-theoretical perspective using theory of "professional practice." I have used the "qualitative interview", and have interviewed six librarians who are employed in Statoil's department for Document Management. The focus of the study has revolved around finding out how knowledge from the education is relevant to the training and tasks within document management. The results show that knowledge from the education to be relevant for both the training and tasks within document management. Knowledge from the field "*Knowledge organization and retrieval*" stood out as particularly important when considering cataloguing and classification, programming, database knowledge and retrieval systems. Meanwhile, knowledge from the field "*Library and society*", more specifically the master course *Information organization and knowledge management*, was perceived as especially central. It was also clear that librarians I interviewed used the knowledge system from Library and information science when they would

perform tasks in document management. The knowledge system made the librarians able to make decisions about which method was best suited to perform particular tasks. My findings thus confirm that the program in Library and information science has characteristics that enable practical application of knowledge from the education in a document management context.

Forord

Motivasjon

En avgjørende faktor for idéen til denne masteroppgaven ble plantet i mars 2011 da jeg deltok på en bedriftspresentasjon ved Statoil. Intensjonen med bedriftspresentasjonen var at bibliotekarer i Statoil ønsket å rekruttere nyutdannede bibliotekarer inn i næringslivet, for å jobbe med dokumentstyring. Presentasjonen stod i sterk kontrast til min oppfatning om at graden min kun ga meg en mulighet til å jobbe innenfor bibliotek og offentlig sektor, en oppfatning som hadde blitt forsterket gjennom min fireårige bibliotekarutdanning og egen arbeidserfaring. Dette møtet med bibliotekarer i dokumentstyring gjorde at jeg ble svært nysgjerrig på hva arbeid utenfor biblioteksektoren innebar, og videre at jeg ble interessert i utdanningens betydning for yrkesutøvelse i dokumentstyring. En ytterligere faktor som førte meg til denne oppgaven var resultatene fra en undersøkelse foretatt av Tor Arne Dahl og Kim Tallerås som ble presentert på Kyllingfesten 2011. Etter idéen først var plantet kontaktet jeg Statoil i håp om at jeg kunne samarbeide med bibliotekarene som jobbet i Statoil, nærmere sagt de som jobbet i Document Management avdelingen. Resultatet av denne idéen er det du nå ser framfor deg...

Takk

Først vil jeg rette en stor takk til min veileder Nils Pharo som har fulgt masterprosjektet mitt hele veien, og bidratt med masse nyttige råd og innspill. Så vil jeg rette en stor takk til alle ansatte i avdelingen for Document Management i Statoil som har vist interesse for masteroppgaven min, og vært tilgjengelige for spørsmål når jeg har sittet og arbeidet i deres lokaler i Oslo. Jeg vil spesielt takke min kontaktperson Jorunn Røyset som har hjulpet meg å sette meg inn i avdelingen for Document Management og fagområdet dokumentstyring. Hun har hjulpet meg med alt fra å finne fram i Statoils lokaler til å diskutere temaet for oppgaven, i tillegg til å gi meg tilbakemelding på masteroppgaven min underveis i prosessen. Jeg ønsker også å takke Hilde Kjendalen som sammen med Jorunn viste stor interesse og engasjement for å samarbeide med meg for å skrive en masteroppgave med solid forankring i praksisfeltet. Jeg vil rette en stor takk til Statoil for at jeg ble tatt så godt i mot, og fikk muligheten til å jobbe med masteroppgaven på Statoils kontorer.

Tusen takk til Amir som har vist stor forståelse og tålmodighet med meg i den tiden jeg har arbeidet med masteroppgaven min, og som har støttet meg hele veien. Jeg vil takke Kari som har stilt opp for meg og gitt meg peptalks over en kopp kaffe, og hjulpet meg masse med masteroppgaven. Helt til sist vil jeg rette en stor takk til alle medstudenter som i praksis har fungert som et lite praksisfellesskap på masterrommet i P48. Jeg har opplevd det som uvurderlig at jeg har hatt en fast arbeidsplass å komme til hver dag, og jeg har hatt mange fruktbare diskusjoner med resten av medstudentene på masterrommet.

Innholdsfortegnelse

Forord	4
Motivasjon.....	4
Takk.....	4
1 Innledning.....	7
Oversikt over oppgavens deler.....	7
Bakgrunn for min studie.....	7
Problemstilling	8
Hensikt.....	9
2 Teori.....	10
Definisjoner	10
Dokumentstyring.....	10
Fagkunnskap.....	10
Nyutdannet.....	10
Erfaren	10
Profesjonsteori	10
Profesjonssystemet	10
Hva kjennetegner en profesjon?	11
Communities of Practice og legitim perifer deltakelse	13
Hva er et praksisfellesskap?	14
3 Relevante studier.....	15
Historisk casestudie av bibliotekarenes framvekst og utvikling.....	16
Bibliotekarer som jobber utenfor biblioteksektoren	16
Hva gjør de videreutdannede bibliotekarene?.....	16
Relasjonen mellom den toårige videreutdanningen og feltet <i>utforming av nettsteder</i>	17
Bibliotekarprofesjonen og World Wide Web	18
Oppsummering.....	18
4 Metode	20
Kvalitativ metode.....	20
Casestudie	20
Etiske aspekter ved prosjektet	21
Gjennomføring av undersøkelsen	22
Meningskoding	25

Undersøkelsens gyldighet og overførbarhet	26
Svakheter ved metoden	28
5 Beskrivelse av case	30
Informasjon om Statoil	30
Document Management og dokumentstyring i Statoil	30
Presentasjon av utvalget	32
Ordliste	33
Kilder.....	34
6 Funn	34
Opplæring i fagområdet dokumentstyring.....	34
Opplæringens relasjon til utdanningen i Bibliotek- og informasjonsvitenskap	38
Arbeidsoppgavene til bibliotekarene i Document Management.....	43
Utdanningens relevans for arbeidsoppgavene i dokumentstyring	49
Oppsummering.....	54
7 Analyse.....	56
Hvilken betydning har bibliotekarstudiet for opplæringen og arbeidsoppgavene innen fagområdet dokumentstyring?	59
Hvordan relaterer kunnskapen nyutdannede bibliotekarer lærer seg under opplæringen i dokumentstyring til fagkunnskap fra bibliotekarstudiet?	63
I hvilken grad korresponderer arbeidsoppgavene i dokumentstyring med fagkunnskap fra bibliotekarstudiet?	64
8 Konklusjon	66
Forslag til videre forskning	68
Litteraturliste.....	70
Personlig kommunikasjon	71
Andre kilder	71
Ulike styrende dokumenter fra Statoil.....	71
Vedlegg.....	72
Vedlegg 1 - Intervjuguide: intervjuguide for nyutdannede bibliotekarer	73
Vedlegg 2 - Intervjuguide: intervjuguide for erfarne bibliotekarer (document manager).....	75
Vedlegg 3 - Spørreskjema.....	77
Vedlegg 4 - Kodememo	80

1 Innledning

I denne masteroppgaven kommer jeg til å studere forholdet mellom utdanningen i Bibliotek- og informasjonsvitenskap og fagområdet dokumentstyring. Jeg kommer til å presentere funn om hvordan bibliotekarer i Statoil oppfatter at fagkunnskap fra studiet er relevant for deres yrkesutøvelse innenfor dokumentstyring.

Oversikt over oppgavens deler

I første kapittel gir jeg en oversikt over bakgrunnen for min studie, som tema, problemstilling og hensikten med oppgaven, mens i kapittel 2 går jeg igjennom teorien som jeg bygger oppgaven på, bl.a. ved å definere begreper og aktuelle teorier. Videre presenteres relevante studier i kapittel 3, og kapittel 4 beskriver metoden jeg har valgt å bruke i min oppgave. Min case, Statoil, beskrives kort i kapittel 5, før funn fra casestudiet presenteres i kapittel 6 og analyseres i kapittel 7. Oppgaven avsluttes med konklusjon og forslag til videre forskning i kapittel 8.

Bakgrunn for min studie

Tall fra en undersøkelse i 2011 viste at rundt halvparten av bibliotekarene jobbet utenfor bibliotek (Dahl & Tallerås, 2011). Det er et interessant funn med tanke på at bibliotekaryrkets tradisjonelle, men også det offentlige, bildet av bibliotekaren kobles til institusjonen bibliotek. I undersøkelsen til Dahl og Tallerås oppdaget de at 27 % av alle respondentene jobbet i næringslivet. I denne sammenhengen fant Dahl og Tallerås ut at majoriteten av disse kandidatene jobbet i IKT relaterte yrker, men at en mindre gruppe av bibliotekarene jobbet med dokumentforvaltning. Kandidater som arbeidet med dokumentforvaltning jobbet typisk i oljebransjen, men det fantes også en gruppe som jobbet i mindre bedrifter. Det er svært interessant at undersøkelsen «Hva gjør de videreutdannede bibliotekarene?» forteller oss at det finnes kandidater med utdanning i Bibliotek- og informasjonsvitenskap som jobber med dokumentforvaltning. Det er viktig å påpeke at utvalget i undersøkelsen kun besto av bibliotekarer som hadde fullført den toårige videreutdannelsen i Bibliotek- og informasjonsvitenskap, og at denne tilsvarer dagens toårige masterstudium (Dahl & Tallerås, 2011).

Siden undersøkelsen til Dahl og Tallerås avdekket at det finnes bibliotekarer som hadde fullført den toårige videreutdanningen som jobbet med dokumentforvaltning er det rimelig å stille spørsmålet; Hva så med kandidatene som har fullført dagens bachelorstudium i Bibliotek- og informasjonsvitenskap? Med andre ord er det gjort noen liknende studier om yrkeskarrieren til bibliotekarer med bachelorgrad på norske forhold? Gjennom litteratursøking har jeg ikke funnet noen omfattende studier som omhandler yrkeskarrieren til kandidater med bachelorgrad i Bibliotek- og informasjonsvitenskap. Men det viser seg at det finnes store mengder ubearbeidede data om

nyutdannede bibliotekarers møte med arbeidslivet (fra 2008), i databasen StudData som er en del av et større satsingsprosjekt ved Senter for profesjonsstudier («HiOA - StudData», udatert). Uansett er det en forbindelse mellom hvilke fagfelt utdanningen i Bibliotek- og informasjonsvitenskap retter seg mot og det faktum at et antall bibliotekarer jobber med dokumentforvaltning. Det kommer nemlig i frem i studieplanen til bachelorstudiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap som beskriver at målgruppen for studiet er «[...] studenter som ønsker å kvalifisere seg for arbeid innen biblioteksektorens ulike deler og i virksomheter der **dokumenthåndtering**, formidling av informasjon samt kultur- og litteraturformidling inngår» (Høgskolen i Oslo og Akershus, Institutt for arkiv-, bibliotek- og informasjonsfag, 2011). Jeg valgte å utheve dokumenthåndtering i dette sitatet for å demonstrere at utdanningen eksplisitt uttrykker at kandidater som ønsker å jobbe med dokumenthåndtering er i målgruppen. Det som er interessant i denne sammenhengen er å se nærmere på relasjonen mellom utdanningen og det jeg har valgt å kalle for *dokumentstyring*. I denne masteroppgaven bruker jeg termen dokumentstyring for å beskrive et eget fagområde, og jeg vil gå nærmere inn på definisjonen av dokumentstyring i kapittel 2.

Problemstilling

Problemstillingen min lyder slik:

«I hvilken grad oppfattes studiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap som relevant innenfor fagområdet dokumentstyring, sett fra bibliotekarenes ståsted?»

Jeg kommer hovedsakelig til å belyse problemstillingen fra et profesjonsteoretisk perspektiv med utgangspunkt i Abbotts teorier om profesjoner og deres arbeid. For å svare på problemstillingen har følgende forskningsspørsmål blitt utarbeidet:

- Hvordan relaterer kunnskapen nyutdannede bibliotekarer lærer seg under opplæringen i dokumentstyring til fagkunnskap fra bibliotekarstudiet?
- I hvilken grad korresponderer arbeidsoppgavene i dokumentstyring med fagkunnskap fra bibliotekarstudiet?

Først ønsker jeg å finne svar på forbindelsen mellom kunnskap i opplæringen til de nyutdannede bibliotekarene og fagkunnskap fra bibliotekarstudiet, og dette vil jeg gjøre med utgangspunkt i Lave og Wenger sin læringsteori om praksisfellesskap og legitim perifer deltakelse. Jeg har valgt å undersøke opplæringen fordi det er gjennom den at nyutdannede bibliotekarer blir innlemmet i Document Management sin kunnskapsbase.

For det andre kommer jeg til å undersøke hvordan arbeidsoppgavene innenfor dokumentstyring til nyutdannede og erfarne bibliotekarer samsvarer med fagkunnskap fra utdanningen i Bibliotek- og informasjonsvitenskap. Det kommer jeg til å gjøre med utgangspunkt i profesjonsteorien til Abbott fordi den inneholder begreper og perspektiver som beskriver hva den viktigste forbindelsen i

profesjonsteori er forbindelsen mellom en profesjon og dens arbeid. Det er en forbindelse Abbott kaller jurisdiksjon, hvor poenget er at profesjoner kontrollerer felt gjennom å kontrollere kunnskapssystemet som genererer praktiske teknikker som er til for å løse arbeidsoppgaver.

Fagkunnskapen fra bibliotekarstudiet har blitt gjort målbart i form av studieplanene til bachelor- og masterstudiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap.

Hensikt

Formålet med min masteroppgave er å finne ut i hvilken grad fagkunnskap fra bibliotekarutdanningen blir oppfattet som relevant av bibliotekarer som jobber innenfor fagområdet dokumentstyring. Kunnskap om denne sammenhengen kan være nyttig for utdanningen i Bibliotek- og informasjonsvitenskap og for avdelingen for Document Management i Statoil. Kjennskap til forholdet vil være interessant i forhold når Institutt for arkiv-, bibliotek- og informasjonsfag skal utforme bachelorstudiet og masterstudiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap. Videre er det tenkelig at resultatene kan brukes i planlegging rundt introduksjonskurs i Document Management, med den hensikt å gjøre det enklere å inkludere nyutdannede bibliotekarer i et dokumentstyring praksisfellesskap. Dersom undersøkelsen viser at bibliotekarene oppfatter fagkunnskaper fra studiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap som relevant for fagområdet dokumentstyring kan oppgaven fungere som en bekreftelse på at det er hensiktsmessig å ansette bibliotekarer innenfor fagområdet dokumentstyring.

2 Teori

I dette kapitlet kommer jeg til å vise til noen korte definisjoner av sentrale begreper i oppgaven før jeg presenterer mine teoretiske utgangspunkt. Jeg har valgt å belyse problemstillingen fra et profesjonsteoretisk perspektiv, slik det fremkom i innledningskapitlet. Begreper som «profesjonell praksis», jurisdiksjon og reduksjon er dermed svært sentralt for oppgaven min, og følgelig ligger hovedvekten i teorikapitlet på profesjonsteori. Læringsteorier knyttet til praksisfellesskap og legitim perifer deltakelse blir også gjennomgått fordi det kan være relevant i analysen av de nyutdannede bibliotekarenes opplæring.

Definisjoner

Dokumentstyring

I denne masteroppgaven bruker jeg termen dokumentstyring for å betegne det Statoil vanligvis refererer til som document management (fordi konsernspråket til Statoil er engelsk).

Dokumentstyring blir i denne oppgaven forstått som et eget fagområde. Dokumentstyring omfatter aktiviteter og prosesser som understøtter og fremmer effektiv håndtering av dokumentasjon. Dette inkluderer: prinsipper, prosessbeskrivelser, krav og beste praksis knyttet til håndteringen av dokumenter. Dokumentstyring inkluderer dokumentkontroll.

Fagkunnskap

I denne oppgaven blir fagkunnskap definert som summen av kunnskaper og ferdigheter som studenten tilegner som læringsutbytte både etter å ha fullført emner, og etter å ha fullført et studium i Bibliotek- og informasjonsvitenskap. Termen fagkunnskap er dermed utledet fra de to entitetene som betegnes som henholdsvis *kunnskap* og *ferdigheter* i studieplanen for bachelorstudium i Bibliotek- og informasjonsvitenskap (Høgskolen i Oslo og Akershus, Institutt for arkiv-, bibliotek- og informasjonsfag, 2011).

Nyutdannet

Bibliotekarer som har fullført en grad for under to år siden.

Erfaren

Bibliotekarer som har jobbet mer enn tre år i ressursenheten for Document Management i Statoil.

Profesjonsteori

Profesjonssystemet

I boka *The system of professions: an essay on the division of expert labor* kritiserer Abbott den

tradisjonelle litteraturen om profesjonalisering fordi han mener at de studerer de ulike delene av profesjonssystemet for isolert. Det er fordi de ikke har tatt hensyn til den større sammenhengen profesjonene inngår i, nemlig profesjonssystemet. Abbotts poeng er at det er spørsmålet om hvem som skal ha kontroll over ett arbeidsområde som gjør at profesjonene kommer i konflikt med hverandre. Ønsket om å definere et felt som sitt eget er det som gjør at profesjonenes utvikling er gjensidig avhengig av hverandre. Det sentrale fenomenet ved profesjonelt liv er dermed forbindelsen mellom en profesjon og dens arbeid, en forbindelse Abbott kaller *jurisdiksjon*. Profesjonene utgjør et gjensidig avhengig system som er preget av konkurranse og disputer om jurisdiksjon. Abbott kaller modellen sin for en ledighetsmodell. Hver profesjon har en eksklusiv jurisdiksjon over et felt med arbeidsoppgaver. Endringer skjer når det åpnes opp eller lukkes jurisdiksjoner i systemet. Å analysere profesjonell utvikling er å analysere hvordan denne forbindelsen blir skapt i arbeidet, hvordan den er forankret ved hjelp av formelle og uformelle sosiale strukturer, og hvordan samspillet av «jurisdiksjonelle» forbindelser mellom profesjoner avgjør historien til de enkelte profesjonene (Abbott, 1988, s. 20).

Hva kjennetegner en profesjon?

Ifølge Abbott kan en profesjon generelt defineres slik: “Professions are exclusive occupational groups applying somewhat abstract knowledge to particular cases” (Abbott, 1988, s. 8). Med andre ord kan man si at det som kjennetegner en profesjonsutøver er at han/hun kontrollerer et forholdsvis abstrakt kunnskapssystem som genererer praktiske ferdigheter eller yrkesteknikker. I denne sammenhengen forteller Abbott at det som kjennetegner de mest robuste profesjonene er at de har et godt utviklet abstrakt kunnskapssystem, og dette fører til at profesjonsutøveren kan anvende kunnskapssystemet på nye områder. Det er fordi kunnskapssystemet har en passelig grad av «abstrakthet» som gjør at yrkesteknikkene er overførbare til nye felt (Abbott, 1988).

Det sentrale ut i fra Abbott sin profesjonsteori er å studere forbindelsen mellom en profesjon og dens arbeid, nemlig jurisdiksjon. Profesjonenes arbeid dreier seg om at de skal hjelpe klienter ved å tilby dem eksperttjenester. I bibliotekarens tilfelle har arbeidet handlet om å hjelpe klienter som er så nedsunket i data at de ikke er i stand til å gjenfinne brukbar og nyttig informasjon. Historisk har bibliotekarer derfor kontrollert organisering, gjenfinning og tilgangen til trykt materiale på vegne av en organisasjon, men etter hvert som informasjon har blitt registrert i ulike typer medier (cd, dvd, blu-ray, e-bøker osv.) har bibliotekaren i stor grad beholdt sitt arbeid. Det er fordi bibliotekaren har et abstrakt kunnskapssystem som har satt dem i stand til å definere problemet «hvordan skal man beskrive elektroniske dokumenter slik at de blir tilgjengelige i et system?» til et grunnleggende dokumentbeskrivelses problem. Det har gjort at bibliotekarene er i stand til å bruke samme praktiske ferdigheter når de skal katalogisere uavhengig av om det er en fysisk bok eller en e-bok; arbeidsmetoden er den samme (Abbott, 1988).

Profesjonell praksis

[...] jurisdictional claims that create subjective qualities that have three parts: claims to classify a problem, to reason about it, and to take action on it (Abbott, 1988, s. 40).

Fremgangsmetoden jeg beskrev i forrige avsnitt skal jeg gå nærmere inn på i dette avsnittet når jeg forklarer Abbotts teori om «profesjonell praksis». «Profesjonell praksis» består av tre handlingstrinn: diagnose, inferens og behandling. De tre delene er det samme som profesjonell praksis. Det er viktig å påpeke at selv om navnet på de tre handlingstrinnene er tatt fra medisin er Abbotts modell om «profesjonell praksis» gyldig for alle profesjoner (Abbott, 1988).

Diagnose

Diagnose går ut på at profesjonsutøveren tillegger et problem sine subjektive begreper. Ved hjelp av diagnose blir informasjon tatt inni den aktuelle profesjonens kunnskapssystem, og her blir problemet redusert fordi profesjonsutøveren kun befatter seg med de delene av problemet som er relevante ifølge kunnskapssystemet (Abbott, 1988).

Inferens

Gjennom inferens bruker profesjonsutøveren informasjon fra diagnosen for å resonnerer seg frem til en rekke ulike behandlinger, i tillegg reflekterer utøveren over hvilke utfall de ulike behandlingene kan forventes å føre til (Abbott, 1988).

Behandling

«Ved behandling av et problem hentes instruksjoner ut av profesjonens kunnskapssystem» (Dahl, 2001, s. 26). Behandlingen blir hentet ut fra klassifikasjonssystemet til profesjonen og skiller seg ofte fra det systemet som blir brukt ved diagnose. Både behandling og diagnose blir gjort med utgangspunkt i et kunnskapssystem som er unikt for profesjonen.

Til tross for at de tre handlingstrinnene blir listet opp i en bestemt rekkefølge er sannheten at man i praksis for eksempel kan starte behandlingen før inferens, med andre ord avhenger det av hvilken profesjon det er snakk om (Abbott, 1988).

Utvidelse av egen jurisdiksjon

Profesjoner konkurrerer ofte om kontroll over felt med tilhørende arbeidsoppgaver og dette gjør de på bakgrunn av en eller annen form for argumentasjon, som blir brukt for å legitimere profesjonens krav på jurisdiksjon. Abbott har samlet fire ulike typer argumentasjon, og gitt dem navnene: reduksjon, metaforer, erstatning for behandling og gradering og forebygging. Jeg har valgt å konsentrere meg om reduksjon fordi det er den som er mest relevant for min empiri. Reduksjon er en erstatning for diagnose som reduserer en arbeidsoppgave utenfor profesjonens jurisdiksjon til å være en versjon av ens egen arbeidsoppgave. Det kan brukes på nyoppståtte arbeidsoppgaver eller arbeidsoppgaver som tilhører en annen profesjon. «Et eksempel kan være problemer med urolige barn som reduseres til diagnosen hyperaktivitet, og derfor kommer inn i medisinenes

domene» (Abbott, 1988; Dahl, 2001, s. 28).

Communities of Practice og legitim perifer deltakelse

Begrepet «Communities of Practice» har eksistert en god stund, men det var først i 1991 at termen ble etablert av Jean Lave og Etienne Wenger, i tilknytning til situert læring (Kimble, Chris & Hildreth, Paul, 2004). Hovedfokuset i boka deres *Situated Learning: legitimate peripheral participation* var på situert læring som en modell for læring i et praksisfellesskap (Lave & Wenger, 1991). Situert læring ble ansett for å være:

Learning that takes place through working practices, for example, an apprenticeship where an employee learns skills “on the job” (Kimble et al., 2004).

Tilegnelsen av kunnskap bør ifølge Lave og Wenger betraktes fra et sosialt perspektiv, hvor aktiv deltakelse i et praksisfellesskap spiller en avgjørende rolle for meningsdannelse, identitet og dermed læring. Læring er bundet til bestemte situasjoner og er dermed kontekstavhengig. Et sentralt aspekt ved «Communities of Practice» er at kunnskap erverves ved at nykommeren lærer av fellesskapet; dette er en prosess som Lave og Wenger kalte legitim perifer deltakelse. Hvor legitimering handler om makt- og autoritetsrelasjonene som eksisterer innad i gruppen. Perifer viser til graden av sosial nærhet eller avstand ett individ har til fellesskapet som helhet. Deltakelse handler om graden av erfaring ett individ har i forhold til resten av gruppen. En nykommer vil delta i langt mindre grad i gruppen fordi han/hun er mer opptatt av å observere og tilegne seg kunnskap. Mens et erfarent medlem vil delta mer aktivt i fellesskapet. Legitim perifer deltakelse beskriver hvordan nykommere utvikler seg i retning til å bli stadig mer erfarne medlemmer i et praksisfellesskap, og hvordan de i siste instans inntar rollen som eksperter med lang fartstid.

Lave og Wenger lanserte uttrykket læringsmodellen legitim perifer deltakelse i 1991, og situert læring er en viktig del. Ifølge Lave og Wenger er nykommere medlemmer av et fellesskap fra det øyeblikket de begynner å delta gjennom å utføre enkle oppgaver. Et kjennetegn ved arbeidsoppgavene er at det er svært liten risiko forbundet ved dem, så dersom nykommeren skulle gjøre noe galt vil det få minimale konsekvenser (Lave & Wenger, 1991). Legitim perifer deltakelse er en prosess som kan brukes til å analysere forholdene mellom ekspert og nybegynner, og omfatter aktiviteter, identiteter, artefakter og kunnskap i praksisfellesskapet. Det er verdt å merke seg at selv om «Communities of Practice» var basert på en lærlingsmodell (apprenticeship), la Lave og Wenger vekt på at modellen ikke er begrenset til kun å gjelde lærlingkontrakter (Kimble et al., 2004).

I boka *Communities of Practice* er begrepene identitet og praksisfellesskap i fokus fordi Wenger ønsker å gå i dybden på dem, for å bruke dem til å utvikle en sosial teori om læring (1998). Sosial læring innebærer involvering i ett bestemt praksisfellesskap, sammen med bestemte mennesker og utførelsen av bestemte aktiviteter. Til sammen utgjør disse delene en prosess hvor

«[...] vi er en del af sosiale praksisfællesskaber, som vi skaber en identitet i forhold til» (Moring, C., 2006, s. 104). Den sosiale læringsteorien består av ifølge Wenger av fire komponenter: praksis, fellesskap, identitet og mening. De skal ikke betraktes som enkeltstående deler, men som sammenvevde enheter som til sammen konstituerer læring i praksisfellesskaper (Wenger, 1998).

Hva er et praksisfellesskap?

Et praksisfellesskap kjennetegnes i følge Wenger av tre dimensjoner.

1. At deltakerne har **ett felles engasjement** som knytter dem sammen i en sosial enhet.
2. Virksomheten i praksisfellesskapet må forbundet med **en felles virksomhet**.
3. At deltakerne er knyttet sammen gjennom **ett felles repertoar** som består av historier, ritualer, redskaper, rutiner, praksis og måter å gjøre ting på m. m. (Wenger, 1998).

3 Relevante studier

I dette kapittelet vil jeg presentere noen få studier som er relevante for min undersøkelse. Grunnen til at jeg kun har valgt ut noen få studier skyldes at jeg skriver innenfor et tema som det på norske forhold ikke har blitt utført noen undersøkelser i, nemlig bibliotekarutdanningens betydning for fagområdet dokumentstyring. Når det er sagt kommer jeg til å presentere studier som jeg har valgt ut fordi de undersøker temaer som er beslektet med mitt tema. To av de tre studiene jeg omtaler i dette kapittelet handler om bibliotekaren som informasjonsspesialist eller informasjonsarkitekt, og jeg anser disse for å være nært beslektet med temaet for min masteroppgave. Det er fordi disse studiene ser på hvordan bibliotekarutdanningen gjør at bibliotekarer sitter inne med fagkunnskap som er anvendbar på arbeidsoppgaver som befinner seg utenfor bibliotekfeltet.

Først vil jeg presentere en historisk case-studie som omhandler bibliotekaryrkets framvekst og utvikling, sett fra et profesjonsteoretisk perspektiv. Denne casestudien er beskrevet i boka *The system of profession: an essay on the division of expert labor* som er skrevet av den amerikanske sosiologen Andrew Abbott (1988). Casestudien gir et innblikk i hva slags felt bibliotekaryrket har hatt jurisdiksjon over frem til 1988, og hvilke forstyrrelser de har måttet forholde seg til. Abbott sin casestudie viser at bibliotekarer har hatt jurisdiksjon over bibliotekfeltet, og i liten grad beveget seg utenfor biblioteksektoren. Det er interessant for mitt tema siden jeg studerer bibliotekarer som arbeider utenfor bibliotek, og dermed representerer et lite antall bibliotekarer som befinner seg utenfor bibliotekinstitusjonen.

Deretter vil jeg gjennomgå en relativt fersk undersøkelse av Dahl og Tallerås som viser at bibliotekarene i min casestudie ikke er unike fordi undersøkelsen avslører at en betydelig andel bibliotekarer med toårig videreutdanning jobber utenfor den tradisjonelle biblioteksektoren. Selv om det er forskjell på utdanningsnivået til respondentene i deres undersøkelse sammenlignet med utvalget i min undersøkelse; Dahl og Tallerås sin undersøkelse består av kandidater med fem år utdanning i Bibliotek- og informasjonsvitenskap, mens flertallet i min undersøkelse har tre år utdanning i Bibliotek- og informasjonsvitenskap, mener jeg at det er fruktbart å sammenligne funn fordi informantene i begge tilfeller har samme grunnutdanning i Bibliotek- og informasjonsvitenskap.

Siden vil jeg gjennomgå en eldre studie fra 2001 som blant annet undersøker om sivilbibliotekarutdanningen (tilsvarer omtrentlig dagens masterstudie) gir bibliotekarene den nødvendige kunnskapen og kompetansen som kreves for å arbeide utenfor biblioteksektoren som informasjonsarkitekt.

Videre vil jeg introdusere et meget interessant doktorgradsprosjekt som i skrivende stund er under arbeid her på Instituttet for arkiv, bibliotek- og informasjonsfag, nemlig *Bibliotekarprofesjonen og World Wide Web* (Dahl, 2011).

Helt til slutt vil jeg komme med en oppsummering hvor jeg redegjør for hvordan jeg kan bruke disse studiene i min analyse.

Historisk casestudie av bibliotekarenes framvekst og utvikling

I boka *The system of professions: an essay on the division of expert labor* presenterer Andrew Abbott en casestudie av bibliotekarprofesjonens framvekst og utvikling (1988). Ifølge Abbott tilhører bibliotekarprofesjonen gruppen informasjonsprofesjoner, som opererer innenfor informasjonsfeltet. Abbott plasserer bibliotekaren innenfor det kvalitative informasjonsfeltet, og forteller at de nesten har vært enerådende på dette feltet fordi de har møtt liten konkurranse. Bibliotekarprofesjonen vokste fram som en følge av en organisasjonsendring, nemlig at bibliotekene ble opprettet.

Abbott konstaterer at bibliotekarens oppgave er å tilby såkalte eksperttjenester for å hjelpe klienter som er så nedsunket i data at de ikke er i stand til å gjenfinne brukbar og nyttig informasjon (Abbott, 1988, s. 216). Bibliotekarenes oppgave var derfor å forvalte de trykte ressursene til samfunnet eller en organisasjon. En av tilnærmingene til oppgaven handlet om tilgjengelighet. Det innebar at bibliotekarene utformet biblioteket med tanke på brukernes behov for informasjon, og derfor ble gjenfinning sentralt. Bibliotekarprofesjonen hadde som resultat av sin tette forbindelse med biblioteksektoren jurisdiksjon over arbeidsoppgavene som knyttet seg til institusjonen bibliotek, og var dermed å betrakte som en institusjonsorientert profesjon.

Bibliotekaren jobbet i lang tid nokså fredelig i sin del av profesjonssystemet, og opplevde kun mindre forstyrrelser inntil eksterne forstyrrelser i form av teknologi som mikrofilm og datamaskinen satte preg på arbeidsoppgavene deres. Det medførte blant annet forenkling av sirkulasjon i bibliotek og gjorde at katalogen ble elektronisk tilgjengelig. Men denne forenklingen av sirkulasjon krevde at bibliotekarene praktiserte et mer omfattende standardiseringsarbeid innen katalogisering. Etter andre verdenskrig økte mengden og behovet for informasjon, og de første automatiske gjenfinningssystemene oppstod. Der bibliotekaren tidligere hadde funnet informasjon for klienter ble det nå klart at datamaskiner var mer effektive til å gjenfinne informasjon (Abbott, 1988).

Bibliotekarere som jobber utenfor biblioteksektoren

Hva gjør de videreutdannede bibliotekarene?

Tor Arne Dahl og Kim Tallerås gjorde en undersøkelse av bibliotekarere som har tatt den toårige

videreutdannelsen, hvor de studerte relasjonen mellom arbeidsmarkedet og utdanningen. I artikkelen fortelles det at i det offentlige bildet av bibliotekaren er koblingen mellom biblioteket som institusjon og yrkesutøveren fortsatt sterk. I kontrast til denne oppfatningen viser funnene i studien at halvparten av bibliotekarene med videreutdanning ikke jobber i bibliotek. Bibliotek er en viktig arbeidsplass, men i datamaterialet har Dahl og Tallerås identifisert de andre praksisfeltene; 27 % av respondentene arbeider i næringslivet. Disse kandidatene jobber typisk i stillinger relatert til web og teknologi, arkivering og dokumentforvaltning. Flertallet av respondentene i næringslivet jobber i IKT-relaterte stillinger hvor de viktigste arbeidsoppgavene er systemutvikling og IKT-drift. Tett etter følger arbeidsoppgaver som ledelse, informasjonsarbeid, opplæring og markedsføring. Blant respondentene finnes det «[...] også en liten gruppe av dokumentforvaltere (typisk i oljebransjen)[...]» (Dahl & Tallerås, 2011, s. 5).

Kandidatene i næringslivet forteller at de er fornøyde med videreutdannelsen, men at de ikke synes at den er helt faglig relevant for nåværende jobb. I studien konkluderes det med at arbeidsmarkedet for kandidater med videreutdanningen er heterogent på grunnlag av kartleggingen av de ulike praksisfeltene bibliotekarene jobber innenfor. Dahl og Tallerås mener at: «Det er viktig at utdanningen tar høyde for et slikt marked, og kan tilby kandidatene kunnskaper som svarer til det brede spekteret av arbeidsoppgaver som undersøkelsen har vist at kandidatene møter» (Dahl & Tallerås, 2011, s. 12). I artikkelen påpeker forfatterne at nåværende utdanning har et for sterkt fokus på bibliotek som kan komme til å gå på bekostning av kandidatene som jobber i utradisjonelle arbeidsplasser. Utdanningens bibliotekperspektiv og generalistutforming fører til at kandidater i utradisjonelle arbeidsplasser risikerer at de ikke får nok tid til å spesialisere seg, «[...] og fordi overføringsverdien til andre typer institusjoner og arbeidsplasser reduseres»

(Dahl & Tallerås, 2011, s. 12).

Relasjonen mellom den toårige videreutdanningen og feltet *utforming av nettsteder*

I hovedoppgaven *Web-hva-hvor? Utforming av nettsteder fortolket ved norske utdanningsinstitusjoner: et profesjonsperspektiv* fra 2011 ser Dahl på hvilke norske utdanningstilbud som finnes i faget *utforming av nettsteder*, og «[...] hvem som er kompetente til å gjøre ulike typer arbeid i webprosjekter og hva slags utdanning som kreves» (2001, s. 8). I hovedoppgaven blir feltet ansett for å være befolket av programmerere, grafiske designere og informasjonsarkitekter, hvor informasjonsarkitekter jobber med den delen av nettsteder som går ut på innhold og informasjon. Med utgangspunkt i et profesjonsperspektiv betraktes ny teknologi som en forstyrrelse i profesjonssystemet som blant annet har medført at det har blitt opprettet arbeidsoppgaver knyttet til feltet utforming av nettsteder. I en slik situasjon vil det være konkurranse blant nærliggende profesjoner som forsøker å få kontroll over deler av eller hele feltet.

Ett av målene ved oppgaven er å forsøke å finne kandidater ved norske utdanningsinstitusjoner som kan er egnet til å jobbe som informasjonsarkitekt innen feltet utforming av nettsteder.

I studien sin finner Dahl ut at kandidater som har fullført den toårige videreutdanningen som sivilbibliotekar (den tilsvarer omtrentlig dagens masterstudie) har ervervet et kunnskapssystem forankret i Kunnskapsorganisasjon og gjenfinning, som gjør dem i stand til å redusere feltet utforming av nettsteder til et problem som kan løses ved hjelp av kunnskapsorganisasjon. Det er fordi ved hjelp av kunnskapsorganisasjon kan «World Wide Web betraktes som en dokumentsamling som må struktureres og organiseres for at publikum skal finne frem til informasjonen de er på jakt etter» (Dahl, 2001, s. 118). Dersom sivilbibliotekarstudiet definerer utforming av nettsteder på denne måten vil problemet havne inn under bibliotekarenes jurisdiksjon. Det gjør at Dahl kan konkludere med at sivilbibliotekaren er en (av flere) potensielle kandidater til informasjonsarkitektrollen, siden utforming av nettsteder er nok et tilfelle av informasjon som må struktureres og organiseres for å gjøre sidene tilgjengelige, særlig med tanke på brukerperspektivet (Dahl, 2001).

Bibliotekarprofesjonen og World Wide Web

I skrivende stund pågår et svært interessant doktorgradsprosjekt om bibliotekarprofesjonen og World Wide Web ved Høgskolen i Oslo og Akershus som utføres av stipendiat Tor Arne Dahl. I dette prosjektet vil Dahl undersøke hvordan bibliotekarprofesjonen har tilpasset seg WWW teknologien som har hatt enorm påvirkning på både samfunnet vi lever i, og «[...] tilgangen til informasjon de senere årene» (Dahl, 2011). Dette blir blant annet gjort ved å studere hvordan utdanningstilbudet innen bibliotek- og informasjonsfag har reagert på utfordringene fra webteknologien. Videre vil det undersøkes hvordan «[...] bibliotekarenes viktigste kunnskapsgrunnlag - kunnskapsorganisasjon og gjenfinning - har greid å sette sitt preg på webpraksis?» (Dahl, 2011). Dahl kommer blant annet til å intervjuer «[...] yrkesutøvere i rendyrkede webfirmaer som arbeider med strukturering og tilrettelegging av innholdet på nettsteder» (Dahl, 2011) for å samle inn data til studien. Et sentralt formål for studien er å finne ut hvordan det viktige feltet for informasjonsspesialister konstitueres (Dahl, 2011).

Oppsummering

Den historiske casestudien til Abbott bidro med bakgrunnskunnskap til min oppgave fordi den har gitt meg innblikk i bibliotekaryrkets framvekst og utvikling innenfor et større historisk rammeverk. I tillegg fungerer den som et godt eksempel på hva slags datagrunnlag Abbott den nødvendige informasjonen for å utarbeide sin teori om profesjonssystemet.

I «Hva gjør de videreutdannede bibliotekarene?» viser materialet til Dahl og Tallerås at det finnes bibliotekarer (om enn bibliotekarer med toårig videreutdanning) som arbeider utenfor

biblioteksektoren, og hvilke arbeidsoppgaver de beskjeftiger seg med (Dahl & Tallerås, 2011). Jeg kommer til å bruke deres funn om arbeidsoppgaver i analysen slik at jeg kan sammenligne mine funn om arbeidsoppgaver, med de arbeidsoppgavene som Dahl og Tallerås har registrert at bibliotekarer i næringslivet jobber med.

Likheten mellom min og Dahl sin hovedoppgave er at vi begge undersøker forholdet mellom utdanningen i Bibliotek- og informasjonsvitenskap og et fagfelt som befinner seg utenfor biblioteksektoren. Lesning av Dahl sin hovedoppgave *Web-hva-hvor?* har gitt meg viktig bakgrunnskunnskap i og med at han undersøker forholdet mellom de samme fenomenene jeg gjør, og fordi han anlegger samme profesjonsperspektiv som jeg gjør (2001). I tillegg har jeg underveis brukt hovedoppgaven som et sammenligningsgrunnlag for egen oppgave på en indirekte måte. Jeg valgte å presentere Dahl sitt pågående doktorgradsprosjekt fordi temaet hans er relevant for min masteroppgave, i tillegg ønsket jeg å gjøre leseren av min oppgave oppmerksomme på et spennende prosjekt som studerer sammenhengen mellom bibliotekarutdanningen og webpraksis.

4 Metode

Kvalitativ metode

Siden det ikke har blitt gjort noen studier i Norge om bibliotekarens yrkesutøvelse innenfor fagområdet dokumentstyring var det hensiktsmessig å velge en eksplorativ tilnærming til problemstillingen min. Valg av metode falt på kvalitativ metode fordi en kvalitativ tilnærming kan gi inngående og detaljerte beskrivelser av et fenomen man har liten kjennskap til (Johannessen, Tuft, & Kristoffersen, 2006). For at en bestemt forskningsmetode skulle gjøre meg i stand til å svare på problemstillingen var det to forutsetninger som jeg vurderte at den skulle oppfylle. For det første var det viktig at metoden kunne gi meg nærhet til bibliotekarene jeg skulle studere, slik at jeg kunne samle inn detaljerte dybdebeskrivelser om hvilke erfaringer og holdninger bibliotekarene hadde i forhold til utdanningens relevans for dokumentstyring. For det andre ønsket jeg et opplegg som ville gi «[...] stor grad av åpenhet og fleksibilitet» (Johannessen et al., 2006, s. 314) under datainnsamlingen. Åpenhet og fleksibilitet i en aktuell metode anså jeg som utrolig nyttig fordi muligheten til å kunne tilpasse spørsmål og temaer underveis er et viktig redskap når man nærmer seg et felt man har lite kunnskap om.

Valg av metode falt på det kvalitative forskningsintervjuet fordi det tillater at intervjupersonen kan være med å bestemme innholdet i samtalen i langt større grad enn for eksempel et forhåndsdefinert spørreskjema vil tillate. Ifølge Kvale og Brinkmann er formålet med forskningsintervjuet at den «[...] søker å forstå verden sett fra intervjupersonenes side» (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 21). Forskningsintervjuet er en profesjonell samtale som finner sted mellom intervjupersonen og forskeren, og den skiller seg fra hverdagslige samtaler ved at det er et klart definert mål ved å føre samtalen. Målet med intervjusamtalen er å produsere kunnskap i et samspill mellom de to deltakerne. Denne kunnskapen kan være lagret som livserfaring hos informanten, men den kan også skapes spontant gjennom den refleksjonen som oppstår underveis i samtalen. Hverdagslige samtaler foregår ofte mellom to likeverdige parter, mens i kvalitative forskningsintervju er maktforholdet skjevt; intervjueren står i et maktforhold fordi han/hun styrer og definerer innholdet i samtalen. Samtidig bidrar forskeren sjeldent med egne meninger og forholder seg kritisk til intervjupersonens uttalelser (Kvale & Brinkmann, 2009).

Casestudie

For å svare på problemstillingen syntes jeg det var hensiktsmessig å ta utgangspunkt i en eller flere case, fordi jeg skal studere hvordan nyutdannede og erfarne bibliotekarer oppfatter at utdanningen

deres forhold seg til dokumentstyring. Min undersøkelse ble utført med grunnlag i en bestemt case og det er bedriften Statoil. Masteroppgaven min har blitt til gjennom et samarbeid med avdelingen for Document Management i Statoil, som jobber i Stavanger, Bergen, Stjørdal og Oslo.

Jeg studerer enheter i en avdeling som har ansvaret for dokumentstyring i utbyggingsprosjekter. Det som er spesielt med denne avdelingen er at det store flertallet av de ansatte er utdannet bibliotekarer. I samtale med Hilde Kjendalen (Vækerø 25. januar 2012) fremkom det at avdelingen bevisst rekrutterer bibliotekarer, og har som en følge av dette en relativt stor gruppe nyutdannede bibliotekarer. Samtidig har avdelingen en stor del med erfarne bibliotekarer som har jobbet i Statoil i mer enn 3 år.

For å være i stand til å besvare forskningsspørsmålene ville jeg intervjuer to forskjellige typer informanter, både nyutdannede og erfarne bibliotekarer, som er ansatt i Document Management avdelingen i Oslo.

Etiske aspekter ved prosjektet

Informert samtykke

Alle de ansatte i avdelingen for Document Management ble informert om undersøkelsen min for første gang på et månedlig møte i avdelingen i januar 2012. I forkant av møtet gjorde jeg en nøye avveining av hva jeg skulle fortelle og hva jeg skulle utelate på dette stadiet i undersøkelsen min. Det var en viktig problemstilling å tenke gjennom fordi jeg ønsket å gi deltakerne informasjon om prosjektet mitt, blant annet for å vekke interesse og for å opplyse om hvilken betydning prosjektet kunne få. Jeg hadde i forkant av møtet bestemt meg for at jeg ønsket å gi de ansatte så lite informasjon om prosjektet som mulig, slik at jeg ikke ledet potensielle informanter til spesifikke svar. Dette førte til at jeg fortalte deltakerne kort om temaet for undersøkelsen, oppgavens fokus og formålet ved studien. Den endelige presentasjonen var resultatet av forsøket mitt på å balansere behovet for å opplyse om prosjektets innhold med kravet om å følge forskningsetiske linjer, samtidig som jeg i minst mulig grad skulle påvirke potensielle deltakere. En stund senere tok jeg kontakt med de utvalgte per e-post, og disse fikk mer utfyllende informasjon om de praktiske sidene ved å delta i intervjuet mitt, samt et vedlegg om de forskningsetiske linjene jeg har forpliktet meg til å følge. Mellom presentasjonen og utsendelse av rekrutteringse-post klargjorde jeg bruken av intervju som metode og bruken av båndopptaker med kontaktpersonen min i Statoil. Hun gikk videre til ledelsen, og fikk deres samtykke til bruk av dette på én betingelse. Betingelsen var at jeg innhentet hver enkelt deltakers samtykke i tillegg, før jeg startet intervjuet.

I rekrutteringse-posten ble intervjupersonene ble brifet om følgende: undersøkelsens innhold, hvilke metoder jeg kom til å benytte, at det var ønskelig å dokumentere intervjuet ved hjelp av en båndopptaker, at de hadde mulighet til å trekke seg når som helst, at resultatene av

datainnsamlingen ville bli offentliggjort i form av masteroppgaven min og grad av anonymisering og lagring av data. Jeg opplyste informantene om at muntlig samtykke var tilstrekkelig, men at jeg etter deres oppfordring kunne lage en skriftlig avtale. Samtykket til deltakelse ble gitt i to omganger; først skriftlig av deltakere per e-post og deretter muntlig rett før intervjuet startet.

I et vedlegg til rekrutteringse-posten ble intervjupersonene opplyst om hvilke data jeg ønsket å samle inn, den enkelte deltakers anonymitet i prosjektet og oppbevaring av datamaterialet. Datamaterialet og den enkelte kandidats fulle navn har blitt oppbevart på et sikkerhetsbeskyttet område, og disse har blitt behandlet konfidensielt. Jeg er den eneste som har hatt tilgang til dataene og rene persondata ble slettet etter at prosjektet var fullført.

Gjennomføring av undersøkelsen

Intervjuguide

Intervjuet ble gjort individuelt med hver deltaker med utgangspunkt i en semistrukturert intervjuguide. Intervjuguiden inneholdt seks spørsmål hvor hvert spørsmål kom med en liste over relevante stikkord. Av praktiske hensyn laget jeg to intervjuguides; én hver til henholdsvis de nyutdannede og erfarne bibliotekarene. Jeg valgte å åpne samtalen med de erfarne bibliotekarene med spørsmål om hvilke arbeidsoppgaver de hadde, fordi jeg syntes det var logisk å begynne omvendt kronologisk med et spørsmål jeg visste at informantene ville være trygge på. Stikkordene til spørsmålet om arbeidsoppgaver er koder som er tatt fra undersøkelsen til Dahl og Tallerås om arbeidsoppgavene til bibliotekarer med videreutdanning (Dahl & Tallerås, 2011). Intervjuguiden inneholder et utvalg av disse kategoriene fordi jeg kun ønsket å bruke relevante koder, så jeg plukket ut åtte koder basert på egne antakelser om hva som kunne være relevant for ansatte i Document Management. Kodene jeg endte opp med var: IKT-drift / Ledelse / Saksbehandling / Undervisning / Markedsføring / Opplæring og veiledning / Informasjonsarbeid / Dokumentstyring. Koder som blant annet dreide seg om litteraturfag og bibliotekspesifikke gjøremål som samlingsutvikling ble utelatt.

Samme tankegang lå bak valget av åpningsspørsmålet til de nyutdannede bibliotekarene som angikk hva slags opplæring de hadde fått i Document Management. Begge guidene inneholdt syv spørsmål hver, og det var så og si de samme spørsmålene i intervjuguidene med tre unntak. For det første ble de erfarne bibliotekarene spurt om de kunne fortelle hva de visste om opplæringen som ble gitt til nyansatte i Document Management. For det andre ble de nyutdannede informantene spurt om hvordan opplæringen forholdt seg til fagkunnskap fra studiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap. For det tredje ble det sjette spørsmålet stilt litt ulikt fordi jeg spurte gruppene om hvilke temaer, ord og uttrykk de opplevde at den andre gruppa hadde vanskeligheter med å forstå.

Et testintervju ble gjennomført før jeg satte i gang med resten av intervjuene, og testintervjuet foregikk 14. februar med en erfaren bibliotekar. Ved å utføre et testintervju lærte jeg å bruke lydopptakeren, og jeg fikk testet ut intervjuguiden og spørreskjemaet. Den aller viktigste lærdommen handlet om hvordan jeg som intervjuer skulle bli flinkere til å styre samtalen og til å fortelle intervjupersonen at det var ønskelig med lange, detaljerte svar.

Spørreskjema

Jeg valgte å utarbeide et spørreskjema som kan supplere dataene fra intervjumaterialet mitt. Grunnen til at jeg valgte spørreskjema kommer av at jeg ønsket å stille noen faste spørsmål som har avgrensede svaralternativer. Spørreskjemaet dekket temaer som blant annet går ut på om respondenten har fullført bachelor- og/eller mastergrad i Bibliotek- og informasjonsvitenskap og hvilken emnegruppe vedkommende valgte å fordype seg i på studiet. Se vedlegg 3 for mer informasjon om spørreskjemaet.

Rekruttering

Jeg benyttet meg av en stratifisert utvalgsstrategi noe som innebar at jeg bestemte hvilke kandidater som var relevante for studiet mitt ved å lage kategorier basert på sentrale kjennetegn (Johannessen et al., 2006). Ansatte i avdelingen for Document Management ble gruppert etter følgende kategorier: Type ansettelse (fast, innleid), og arbeidssted (Oslo, Stavanger), utdanning (bibliotekarutdanning, annet) og arbeidserfaring (nyutdannet, erfaren). Jeg bestemte meg for at det var mest interessant å rekruttere kandidater som hadde fast jobb i Statoil og utelate personer som jobbet med dokumentstyring innleid som konsulenter. Grunnet tidsbegrensninger (som rammen for masteroppgaven) bestemte jeg meg for at utvalget mitt skulle avgrenses til å gjelde bibliotekarer som jobbet på kontoret i Oslo. Det var et absolutt krav at kandidatene jeg ville rekruttere skulle ha fullført et bachelor- og/eller masterstudie i Bibliotek- og informasjonsvitenskap. Videre var det helt åpenbart at jeg måtte lage egne kriterier for når en bibliotekar kunne anses for å være nyutdannet, og når han/hun ble regnet som erfaren. Siden objektene for studiet var ansatte i ressursenheten for Document Management var valget av potensielle informanter allerede nokså avgrenset, men jeg hadde likevel behov for å rådføre meg med kontaktpersonen min, for å få en oversikt over personer som oppfylte utvalgskriteriene mine. Kontaktpersonen min gav meg en oversikt over aktuelle kandidater som oppfylte kriteriene mine, og jeg valgte ut seks personer herfra som jobbet i Oslo.

Det var ønskelig å rekruttere både nyutdannede og erfarne bibliotekarer fordi de to gruppene sitter inne med ulike kunnskaper, og mine forskningsspørsmål indikerer at det er hensiktsmessig å intervju representanter fra begge gruppene. De erfarne bibliotekarene er aktuelle fordi de har størst grad av erfaringer og kunnskap i forhold til praksisfellesskapet, og dermed besitter den kunnskapen som de nyutdannede skal innlemmes i. De nyutdannede bibliotekarene har relativt nylig fullført

bachelor- og/eller masterstudiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap og har derfor fagkunnskapen ferskt i minnet, men de blir betraktet som nybegynnere innenfor dokumentstyring. Selv om de erfarne bibliotekarene ikke har fagkunnskapen så ferskt i minne som de nyutdannede bibliotekarene har, er det sannsynlig å anta at de erfarne bibliotekarene kan ha reflektert mer over hva de har tatt med seg fra bibliotekarstudiet, og hva de har måttet lære seg fra organisasjonen. Hvert fall med tanke på at de har jobbet lengre med dokumentstyring og har derfor hatt mer tid til å tenke igjennom disse to forholdene. Den informasjonen jeg kommer til å få gjennom å intervjuere erfarne bibliotekarer kan dermed utfylle det jeg får vite av de nyutdannede bibliotekarene.

Intervjusamtalen

Før intervjuet startet fikk intervjupersonene i oppgave å fylle ut et kort spørreskjema. Når det var overstått ble intervjupersonene informert om at det var ønskelig at de kom med lange, detaljerte svar til spørsmålene i intervjuet. I løpet av intervjuene kom jeg med spørsmål til intervjupersonenes utsagn for å avkrefte eller bekrefte meningen i uttalelser. Denne metoden ble benyttet for å få mest mulig klarhet og forståelse for hva meningsinnholdet til informantene besto i, og for å løse opp eventuelle uklarheter. Jeg skrev notater underveis i form av stikkord.

Transkribering

Etter at intervjuene var fullført satt jeg igjen med seks lydopptak hvor ett intervju hadde en gjennomsnittlig varighet på 54 minutter. Jeg har foretatt en hel transkribering hvor uttalelsene har blitt gjengitt ordrett med hensyn til gjentakelser av ord og registrering av alle «eh»-er. Grunnen til at jeg valgte å gjøre det slik var for ikke å miste verdifull informasjon. Siden formålet med å transkribere intervjuene er klargjøre dem for analyse, var det hensiktsmessig å utføre en transkripsjon som ivaretok mest mulig av det opprinnelige meningsinnholdet i samtalen. Dette ble selvfølgelig gjort med henblikk på meningsanalysen som skulle etterfølge transkriberingen. Den transkriberte teksten kommer veldig nært det opprinnelige talespråket, noe som kommer tydelig frem i ord som informantene har uttalt med a-ender som opplæringa, ettertida og olja, fordi de åpenbart ikke er skrevet i en streng skriftspråkstil. Samtidig valgte jeg å transformere flere dialektord til mer standardisert bokmål for ikke å overdrive effekten av muntlig skriftmål. Alle informantene brukte innimellom engelske ord og uttrykk i løpet av samtalen, og disse har blitt beholdt. Hovedforklaringen til at engelsk blir brukt så hyppig av informantene kommer av at Statoil sitt hovedspråk er engelsk, og derfor er det naturlig at mange uttrykk kun forekommer på engelsk blant de ansatte.

Selve intervjusamtalen har i virkeligheten langt flere dimensjoner enn ren tale, dimensjoner som kroppsspråk og andre ikke verbale uttrykk, som går tapt i lydopptaket. Gjennom transkripsjonen ble enkelte av de andre verbale aspektene av samtalen også nedtegnet, disse

inkluderer: latter, humring, kremting, intonasjonsmessige understrekninger, pauser med en varighet på minimum fem sekunder, avbrytelser i setninger og ufullførte utsagn. Jeg valgte å skrive ned disse delene av samtalen fordi de i følge Kvale og Brinkmann «[...] er relevant[e] for den psykologiske fortolkningen (2009, s. 194). Det vil si at disse elementene kan bidra til å tolke informantenes «[...] engstelsesnivå eller betydningen av benektelser» (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 294).

Sitatene til informantene har blitt omskrevet til en litterær form når de blir sitert i oppgaven min og dette er gjort av hensyn til både leseren av teksten og til intervjupersonene. Jeg valgte en skriftspråklig stil til sitatene fordi det letter lesbarheten av teksten og gir dermed en bedre flyt. Videre har jeg antatt at informantene mine får en mer positiv opplevelse av å se egne utsagn på trykk som gjengitt i talespråklig skriftstil, enn de ville fått dersom de leste uttalelser i et muntlig språk med alle pauser, ehm' er og mer som følger med (Kvale & Brinkmann, 2009). Min begrunnelse for å fjerne enkelte dimensjoner i uttalelsene («tenkelyder» og særegne dialektord) kommer av at jeg ikke skal foreta en språkanalyse, men en meningsfortolkning.

Meningskoding

Koding går helt konkret ut på at det knyttes et eller flere nøkkelord til et avsnitt slik at det er mulig å identifisere uttalelsen senere. Disse nøkkelordene blir kalt koder og de er «[...] umiddelbare og korte og definerer den handling eller opplevelse som beskrives av intervjupersonen» (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 209). Poenget med å utvikle koder er å definere hva dataene man analyserer handler om (Gibbs, 2007, s. 38). Når jeg sorterte og kodet mitt intervjumateriale lagde jeg koder ved hjelp av en kombinert tilnærming, altså har kodene blitt utviklet ved bruk av deduktiv og induktiv metode. I praksis innebar dette at jeg på forhånd av dataanalysen hadde noen forhåndsdefinerte koder som fra artikkelen «Hva gjør de videreutdannede bibliotekarene?», intervjuguiden og egne antakelser forut for undersøkelsen (Dahl & Tallerås, 2011). De resterende kodene har blitt utviklet ved hjelp av åpen koding, hvor jeg nærleste intervjumaterialet og laget egne koder til relevante deler av teksten. Årsaken til at jeg valgte å bruke en deduktiv tilnærming kommer av det faktum at jeg allerede hadde funnet noen relevante koder fra teori som jeg ønsket å bruke i kodingen. Videre var det klart at en eksplorativ studie av et relativt utforsket fenomen som dokumentstyring ville kreve at det ble opprettet egne koder på basis av dataene fordi det ikke fantes noen teori som dekket begreper innenfor fagområdet. Valget av analysemetode falt på meningskoding fordi koding gir oversikt over omfattende intervjumateriale og egner seg derfor meget godt til datagrunnlaget, og gjør det samtidig enklere å besvare forskningsspørsmålene mine (Kvale & Brinkmann, 2009). Min koding ble i praksis gjort på papir og ikke i software, og kodene ble skrevet inn i høyremargen med kryssordpenn i intervjuteksten. Kodeordet ble knyttet til de aktuelle linjene ved at jeg rammet inn teksten med firkantklammer slik det er vist i figur 4.1 (Gibbs,

2007, s. 45).

For å dokumentere og holde oversikt over hvilke kodene man utvikler anbefaler Gibbs at man registrerer dem i en kodememo som inneholder en fullstendig oversikt over de forskjellige navnene på koder, dato for når koden ble opprettet, notater om forskerens egne tanker om koden, definisjoner og en hierarkisk rangering av kodene dersom det lar seg gjøre (Gibbs, 2007). Min kodememo er tilgjengelig som vedlegg 4.

Undersøkelsens gyldighet og overførbarhet

Gyldighet

Datagrunnlaget for denne studien ble innhentet med forskningsintervjuet som metode og er påvirket av at intervju samtalen er en del av den sosiale virkeligheten mennesker fungerer i. Relasjonen mellom forskeren og intervjupersonen påvirker dermed hvilken kunnskap som det er mulig å oppdage. Siden det er forskeren som fortolker og analyserer intervjudataene vil spørsmålet om studiens objektivitet være avhengig av forskerens forforståelse. I denne sammenhengen vil en oppgaves gyldighet bli styrket dersom forskeren viser at han/hun er reflektert ved å redegjøre for sitt utgangspunkt. Den viktigste forforståelsen jeg sitter inne med går ut på at jeg tror at de nyutdannede og erfarne bibliotekarene sitter inne med ulike kunnskaper, og derfor valgte jeg å rekruttere intervjupersoner til denne undersøkelsen fra begge gruppene.

I denne oppgaven har intervjuobjektene blitt studert i en samtalebasert setting hvor språket konstituerer hvilken kunnskap som kan bli oppdaget i det sosiale samspillet som kjennetegner forskningsintervjuet. Kvale og Brinkmann forteller at når intervjuobjektene virkelighet er:

[...] innbakt i en språklig konstituert og mellommenneskelig forhandlet sosial verden, oppnår det kvalitative forskningsintervju en særstilling i produksjonen av objektiv kunnskap om den sosiale verden (2009, s. 248).

Det er fordi intervjupersonene får formidlet sine egne meninger og opplevelser når de snakker. Forskningsintervjuet kan anses som en metode som dokumenterer kunnskapen intervjuobjektene formidler gjennom blant annet transkribering. Forskningsintervjuets fordeler blir spesielt tydelige når jeg i analysedelen bruker intervjupersonenes sitater som «bevis» for at virkeligheten deres faktisk forholder seg slik fortolkningen min tilsier.

Validitet

Validitet befatter seg med i hvilken grad en metode undersøker det den er ment å undersøke (Kvale & Brinkmann, 2009). Problemstillingen min spør etter i hvilken grad studiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap oppfattes som relevant for yrkesutøvere innenfor fagområdet dokumentstyring. For å finne svaret på det har jeg stilt intervjuobjektene spørsmål som skal gjøre dem i stand til å komme med besvarelser som uttrykker deres egne oppfatninger og erfaringer med

utdanningens relevans, for yrkesutøvelsen deres i dokumentstyring. Intervjusamtalen ble supplert med et kort spørreskjema som fanget opp hvilke utdannings- og arbeidserfaringsutgangspunkt dette ble opplevd gjennom.

Troverdighet

Rett før hvert intervju fortalte jeg intervjupersonene at jeg var interessert i lange, detaljerte svar. Det var et poeng fordi jeg ville at de skulle forklare og begrunne svarene sine, slik at jeg ville være i stand til å forstå tankegangen og opplevelsene deres i tilknytning til spørsmålene. Under intervjusamtalen forsøkte jeg å være bevisst på å stille oppfølgingsspørsmål til temaer som var uklare eller forkortelser jeg ikke forsto. Videre kom jeg ofte med egne tolkninger av intervjupersonenes utsagn i løpet av intervjuet, som jeg «sendte tilbake til» intervjupersonene, for å få en bekreftelse på om jeg hadde forstått svaret deres riktig. Til tross for dette oppdaget jeg under meningskodingen at jeg ikke alltid hadde vært like konsekvent i utspørringen. Det resulterte i at flere relevante passasjer i intervjuteksten var litt uklare. Dette var passasjer hvor respondentene snakket om temaer som jeg hadde svært liten kjennskap til og hvor temaet dukket opp i en bisetning, uten videre forklaring. I metodeboken *Det kvalitative forskningsintervju* betoner Kvale & Brinkmann viktigheten av «[...] at man under intervjuene [bør sørge for å] få omfattende beskrivelser av de spesifikke fenomenene som skal kodes [...]» (2009, s. 212). Med det formålet å gjøre kodingen mer håndterlig fordi man har et solid grunnlag å basere utviklingen av kodene på. Jeg løste utfordringen med uklare deler av teksten ved å gjenintervjue informantene, for å be om utdypning/klargjøring av den transkriberte intervjuteksten. Dette ble gjort via e-post. Hovedformålet med gjenintervjuingen var å gjøre dataene mer pålitelige sånn at den ville bidra til å styrke undersøkelsens troverdighet.

Intervjuguidens oppbygging påvirker hvordan intervjuet blir gjennomført, fordi graden av strukturering avgjør hvilke type svar man får. Siden graden av strukturering har følger for hvilken kunnskap som kan avdekkes i intervjuet, er det rimelig å diskutere denne problematikken i forbindelse med troverdighet. Mine intervjuer ble gjort med en semistrukturert intervjuguide. En semistrukturert intervjuguide har en nokså åpen struktur, og det gjør at temaer kan tilpasses til det enkelte intervju. Samtidig er det lite standardisering og det kan gi ganske ulike svar på spørsmålene. Hvis informantene svarer vidt forskjellig på de samme spørsmålene (det vi si at de for eksempel tar opp helt ulike aspekter ved utdanningen) blir det vanskeligere å sammenligne svarene på tvers av utvalget. Åpner for at intervjupersoner kommer med innspill og tar opp temaer som forskeren ikke har kjennskap til. Kan forfølge nye tråder. Mindre grad av styring kan gi mer sannferdig kunnskap fordi intervjupersonen ikke blir ledet til bestemte tolkninger eller koder. En fleksibel og åpen samtaleform. Gir intervjupersonen en mer aktiv og deltakende rolle i valg av hvilke retninger

intervjuet skal ta «frie tøyler». Intervjupersoner får muligheten til å reflektere og danne seg nye meninger og fortolkninger om ting, eksempel «liste over uttrykk».

Kinsey og medarbeiderne hans, mente at åpne spørsmål ga mer fullstendige svar, og at standardiserte spørsmål ikke gir standardiserte svar, fordi det samme spørsmålet betyr forskjellige ting for forskjellige personer (Dalen, 2011, s. 147).

Overførbarhet

I og med at dette er en kvalitativ undersøkelse som består av et lite utvalg, har jeg ikke hatt noen ambisjoner om å rekruttere et representativt utvalg fra Document Management. Likevel utgjør 6 intervjupersoner cirka 1/3 av de fast ansatte i Document Managements lokaler i Oslo, som har tatt bibliotekarutdanningen. Informantene i utvalget er kvinner og kvinner utgjør det store flertallet i Document Managements avdeling, også i hovedstaden. Det gjør at funn i studien kan gi indikasjoner på i hvilken grad bibliotekarer i Document Managements avdeling i Oslo, oppfatter studiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap som relevant innenfor fagområdet dokumentstyring. Funnene kan tenkes å være overførbare til andre bedrifter som har ansatte som jobber med dokumentstyring eller dokumentkontroll, hvor de ansatte har tatt studiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap.

Svakheter ved metoden

Det er en utbredt oppfatning om at intervjuundersøkelser er enkle å gjennomføre fordi metoden har visse fellestrekk med den dagligdagse samtaleformen, og derfor er det mange uerfarne forskere som velger å utføre intervju som metode. Enkelte tror at det bare er å kaste seg ut i det, og at alt de trenger å gjøre er å stille noen spørsmål og registrere samtaleforløpet ved hjelp av en lydopptaker. Ifølge Kvale og Brinkmann er dette imidlertid en illusjon (2009). I realiteten er forskningsintervjuet en krevende metode fordi det ikke foreligger noen standard prosedyre og det er vanskelig å gi klare svar på spørsmål som for eksempel *Hvor mange personer bør jeg intervju?* og *Hvordan skal jeg gjennomføre et forskningsintervju?* Dette står i motsetning til kvantitative metoder som for eksempel spørreskjema hvor det er lettere å besvare slike spørsmål ved å orientere seg i aktuell metodelitteratur. Intervjuformen kan sammenlignes med en kunstform og kan oppleves som krevende spesielt for nybegynnere (Kvale & Brinkmann, 2009).

I motsetning til kvantitative metoder er det ikke like enkelt å undersøke om intervjuundersøkelsen er reliabel og valid, det kommer av det de funnene som avdekkes i intervjuet er helt avhengig av forskeren. Forskeren fungerer som et slags instrument og det er forskeren som tar ulike beslutninger underveis i intervjuet, om hvilke temaer som skal forfølges og hvilke som ikke skal forfølges. Det er ikke bare valgene til forskeren som påvirker svarene som kan oppdages, men en rekke andre faktorer som kroppsspråk for eksempel har stor innvirkning på intervju kvaliteten. Etterprøvnbarhet er et annet punkt som gjerne blir fremsatt som en svakhet ved

kvalitative intervjuer, og det kommer av at ulike forskere antakeligvis vil fremkalle ulike svar, og det til tross for at de bruker samme intervjuguide. Det burde derfor være klart at intervjuformen krever god planlegging.

I arbeidet med denne masteroppgaven fikk jeg oppleve en av ulempene ved å være en uerfaren forsker. Etter at jeg hadde gjennomført alle intervjuene og satte i gang med å sortere og analysere datamaterialet oppdaget jeg at jeg uten å være bevisst over det hadde påvirket svarene til to av intervjupersonene. Jeg hadde introdusert en liten del av mitt forhåndsdefinerte kodeapparatet til to av bibliotekarene i løpet av intervjuet. Dette skjedde i forbindelse med spørsmålet om hvilke arbeidsoppgaver bibliotekarene hadde i Statoil. Det kan ha påvirket disse to intervjupersonenes svar slik at de omtalte flere forskjellige typer arbeidsoppgaver enn de ville ha klart å huske uten min hjelp. Siden de gjenværende fire andre informantene ikke fikk samme hjelp måtte de ta til takke med sin egen hukommelse. Jeg tror at den viktigste konsekvensen et slikt feiltrinn kan ha ført til er at funn knyttet til arbeidsoppgaver viser at to av bibliotekarene har flere arbeidsoppgaver enn de andre. Dette er en form for inkonsistens som kan gjøre det vanskelig å sammenligne svarene til de intervjupersonene som ble introdusert til kodeapparatet, og de intervjupersonene som ikke fikk kjennskap til kodeapparatet i forhold til funn om arbeidsoppgaver. Introduksjon av kodeapparatet har følger for dataenes reliabilitet som sier noe om hvor pålitelige resultatene er.

Til tross for visse svakheter ved metoden mener jeg likevel at valg av forskningsintervjuet som metode var et godt valg til datainnsamlingen. Det er fordi jeg benyttet meg av en intervjuguide som var med på å sikre mer pålitelige data, og gjorde at de ulike informantenes svar ble sammenlignbare. I tillegg tror jeg at svakhetene langt på vei oppveies av fordelene ved å bruke intervju som metode, særlig i dette tilfellet hvor jeg hadde som hensikt å undersøke et fenomen det ikke fantes noen forskningsbasert kunnskap om på norske forhold. Ved bruk av intervju som metode og en semistrukturert intervjuguide opplevde jeg at intervjusamtalen bar preg av åpenhet og fleksibilitet, som begge er nyttige kvaliteter når man jeg i utgangspunktet stilte nokså åpne spørsmål. Spørsmålene gav altså informantene relativ stor frihet når de skulle artikulere svarene sine, og gjorde at jeg kunne velge å forfølge interessante temaer som dukket opp underveis.

5 Beskrivelse av case

I dette kapittelet skal jeg fortelle om min case, hvor jeg intervjuet bibliotekarer i Statoil som arbeider med dokumentstyring. Først vil jeg ha en kort presentasjon av Statoil, etterfulgt av en grundigere gjennomgang av hvordan Document Management avdelingen i Statoil fungerer. Til slutt presenteres utvalget for min studie og en ordliste som forklarer Statoil spesifikke begrep.

Informasjon om Statoil

Statoil ASA ble grunnlagt i 1972, og er et norsk børsnotert olje- og gasselskap. Den norske stat eier 67 % av Statoil, og selskapet forvaltes av Olje- og energidepartementet. Statoil gjennomgikk i 2007 en fusjonering med Hydro, og het i en overgangsperiode StatoilHydro, før bedriften i 2009 skiftet navnet tilbake til Statoil. Statoil har hele 40 år med erfaring på norsk kontinental sokkel, og er et internasjonalt etablert selskap med kontorer i 36 forskjellige land. Statoil er en verdensledende eksportør av olje og gass. Statoil har over 20 000 ansatte verden over (Statoil, 2012).

Document Management og dokumentstyring i Statoil

Document Management er en ressursenhet som leverer tjenester og personale til alle utbyggingsprosjekter i Statoil. I Statoil prosjekter er det ofte store samarbeid over flere disipliner, og derav over tverrfaglige områder. Dette fører til at utbyggingsprosjekter for eksempel kan generere et svært høyt antall av dokumenter ved prosjektets slutt, at totalen overstiger 20 000 dokumenter ikke uvanlig. Ansatte i avdelingen jobber innenfor fagområdet dokumentstyring hvor mandatet er å sikre sporbarhet og gjenfinning av informasjon i prosjekter, og bevaring i et fremtidsperspektiv. Document Management sitt mandat er essensielt for Statoil fordi avdelingen håndterer og bevarer informasjon som er av største betydning for bedriftens forretninger. I praksis innebærer dette mandatet at Document Management har følgende ansvarsområder i Statoils utbyggingsprosjekter:

- Etablering og implementering av eRoom

- Etablering av helhetlige informasjonsstrukturer i prosjektet og at man sikrer at all intern og ekstern administrativ og teknisk dokumentasjon som blir produsert i prosjektet blir fanget opp

- Etablering av rutiner for kommunikasjon med alle kontraktører

- Sikre arkivering i konsernarkiv

- Gi personalet og kontraktører i prosjekter opplæring i systemer og rutiner

- Støtte personalet i prosjekter i søking og gjenfinning av informasjon

Sørge for kontinuerlig utvikling og forenkling av «verktøykassen» i dokumentstyring basert på erfaringer fra prosjekter

Document manager (e) er tilstede fra en tidlig fase i prosjektet og er ofte de siste personene som forlater prosjekter

Ansvarsområdene til Document Management gjør at man litt forenklet kan si at de ansatte er ansvarlige for å sikre sporbarhet og gjenfinning i Statoils prosjekter. Document Management besto på intervjutidspunktet av 38 fast ansatte, hvorav 29 personer har fullført studiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap. Kjønnfordelingen i avdelingen utarter seg slik at det store flertallet i ressursenheten er kvinner. I Document Management sitt kontor i Oslo er det 17 fast ansatte, og 15 som har fullført utdanningen i Bibliotek- og informasjonsvitenskap. De ansatte har ulike fagbakgrunner, men et høyt antall har fullført bibliotekarutdanningen. Innenfor Document Management opererer man med tre stillingstitler; document manager, document management coordinator og document controller. Grunnen til at jeg har tatt med stillingstitlene i beskrivelse av case kommer av at de gir et innblikk i hvilken hierarkisk oppbygning Document Management har. Samtidig gir plasseringen til intervjupersonene i dette hierarkiet en indikasjon på hvilket ferdighetsnivå vedkommende befinner seg innenfor på intervjutidspunktet. De nyutdannede bibliotekarene i denne studien starter typisk sin karriere i Statoil med blant annet å utføre dokumentkontrolloppgaver, fordi opplæringen er lagt opp slik at man starter med enklere arbeidsoppgaver før man øker vanskelighetsgraden.

Stillingstitler i Document Management

I dette avsnittet vil jeg kort beskrive ansvarsområdene til de tre stillingsgruppene som eksisterer i avdeling for Document Management. Jeg har valgt å fokusere på ansvarsområder som relaterer seg til funnene mine, og derfor er ikke beskrivelsene uttømmende. Nye begreper og ord som dukker opp i følgende beskrivelser vil bli forklart under avsnittet ordliste.

Document Manager

Document manager utvikler og implementerer planer og prosedyrer for dokumentstyring og dokumentkontroll i henhold til Statoils beste praksis. Document manager forsikrer seg om at all arkivverdig dokumentasjon blir registrert, oppbevart og gjort tilgjengelig i henhold til styrende dokumenter. Videre sikrer document manager seg at det er full sporbarhet av dokumentasjon, at krav for dokumentstyring er inkludert i alle kontrakter i prosjekt, at en god sluttrapport blir produsert, og at det er en systematisk overføring av ansvar for dokumentasjon og dokumentstyring fra prosjekt til den operasjonelle fasen. Implementering og koordinering av bruk av eRoom i prosjekter kan også nevnes.

Document Management Coordinator

En document management coordinator sin hovedoppgave er å assistere document manager med å sikre sporbarheten for all dokumentasjon, og å etablere og implementere planer og prosedyrer for dokumentstyring i prosjektet. Samtidig utfører document management coordinator administrativ og teknisk dokumentstyring og kontroll. Document management coordinator skal også sikre systematisk overføring av dokumentasjon- og dokumentstyring ansvar til den operasjonelle fasen.

Document Controller

Document controller deltar i den prosessen hvor det etableres og implementeres rutiner og appliseringer for å fange opp, håndtere, oppbevare, distribuere og arkivere dokumentasjon i prosjektet. Videre skal document controller sikre effektiviteten og sporbarhet i dokumentflyten til teknisk dokumentasjon mellom de ulike partene i prosjektet. Samtidig skal document controller utføre kvalitetskontroll av teknisk dokumentasjon med henblikk på nummerering, lesbarheten til filformat, verifikasjon/revisjon identifikasjon etc. Document manager skal verifisere aktiviteter og rutiner som angår håndtering av teknisk dokumentasjon.

Presentasjon av utvalget

Utvalgsstørrelsen ble begrenset til seks informanter på grunn av tidsbegrensninger. Utvalget består av fire nyutdannede bibliotekarer og to erfarne bibliotekarer. Intervjupersonene som deltok i denne undersøkelsen har fått fiktive navn, og er presentert i to tabeller; i tabell 1 og tabell 2.

Tabell 1: Utvalgets andel nyutdannede bibliotekarer

Navn	Kjønn	Utdanning	Fordypning
Ida	Kvinne	Bachelorgrad	Kunnskapsorganisasjon og gjenfinning
Katrine	Kvinne	Bachelorgrad	Kunnskapsorganisasjon og gjenfinning
Camilla	Kvinne	Bachelorgrad	Kunnskapsorganisasjon og gjenfinning
Linn	Kvinne	Mastergrad	Bibliotek og samfunn og Kunnskapsorganisasjon og gjenfinning

Tabell 2: Utvalgets andel erfarne bibliotekarer

Navn	Kjønn	Utdanning	Fordypning
Camilla	Kvinne	Bachelorgrad	Kunnskapsorganisasjon og gjenfinning
Nina	Kvinne	Bachelorgrad	Bibliotek og samfunn

Ordliste

Ordlisten inneholder en oversikt over enkelte Statoil spesifikke ord og begreper som har blitt brukt i avsnittene over, og ellers i oppgaven.

eRoom: eRoom er en form for gjenfinningssystem, men det skiller seg i stor grad fra andre bibliotek- og arkivsystemer fordi det er et samhandlingsverktøy. Det innebærer at eRoom har funksjonalitet som gjør at det brukes som en kommunikasjonsplattform, blant annet kommuniserer eRoom brukere ved å sende e-post. Dersom man ser på oppbygningen til eRoom er det tydelig et komplekst system, fordi det består av forskjellige typer komponenter. Med dette mener jeg at brukergrensesnittet består av ulike rom, som igjen er oppbygd av ulike typer databaser, mapper, katalogposter og rom. Systemet er inndelt i rom: kontraktrom, prosjektrum og så videre, veldig lignende til Fronter som er mye brukt i skolesystemet i Norge. Generelt så inneholder eRoom all den elektroniske dokumentasjon i et prosjekt, samt personer og brukere knyttet til prosjektene. Jeg kommer til å bruke termene brukergrensesnittet og administratorsiden når jeg refererer til de to ulike grensesnittene til eRoom.

Kontraktrom: område (rom) i eRoom hvor all dokumentasjonen til kontraktøren oppbevares.

Sporbarhet: At man har dokumentert alle «sporene» til et dokument (opprettet, ferdigskrevet, revidert, versjonkontroll, godkjent – når og av hvem, kommentarer til dokumentet), og bevart dokumentet med tilhørende spor i eRoom, og til slutt arkivert innførselen med dokumentet i Statoils arkiv.

Kontraktør: leverandør. «Kontraktør, person eller firma som mot betaling påtar seg leveranser av varer og/eller tjenester. I Norge brukes begrepet særlig innen petroleum- og offshore-virksomhet» («Kontraktør», udatert).

Metadata (i Statoil): Metadata er det samme som i bibliotekverden; tittel, dokumentnummer, dokumentdato, sidetall og leverandørens dokumentnummer. Dokumenttid består av bokstaver og tall som er meningsbærende. Eget ENS (Engineering Numbering System) avgjør hvordan dokumenttiden bygges opp.

Teknisk dokumentasjon: Dette begrepet forklares best ved å komme med eksempler: Eksempel på teknisk dokumentasjon er tekniske dokumenter og tegninger.

Administrativ dokumentasjon: Eksempler på administrativ dokumentasjon: Brev, møterapport, e-poster.

Sluttrapport: Sluttrapporten for dokumentstyring skrives i løpet av kontrakt- og prosjektfullførelsen og inkluderer forberedelser for en endelig rapport som vil sørge for et komplett overblikk over prosjektet.

Dokumentflyt: Dokumentflyt representerer hvordan dokumentene beveger seg fra steg til steg i en

behandlingsprosess.

Kilder

Gjennom mitt samarbeid med Statoils enhet for Document Management har jeg fått lese en rekke styrende dokumenter som omhandler forhold som er av interesse for dette prosjektet. Det vil for eksempel innbefatte dokumenter som beskriver hvilken definisjon av dokumentstyring Statoil opererer med. Jeg kommer ikke til å henvide direkte til disse dokumentene i masteroppgaven min, fordi de er unntatt offentligheten. Dokumentene blir likevel registrert i en egen kategori i litteraturlisten, hvor de blir plassert under en felles samlebetegnelse kalt «Ulike styrende dokumenter i Statoil».

6 Funn

I dette kapittelet vil jeg presentere funnene fra intervjuundersøkelsen inndelt etter fire temaer som jeg har utledet fra forskningsspørsmålene. Siden det første forskningsspørsmålet handler om hvordan kunnskapen de nyutdannede bibliotekarene lærer seg under opplæringen relaterer seg til fagkunnskap fra bibliotekarstudiet, vil jeg i første del gjennomgå funn som viser hva slags kunnskap de nyutdannede bibliotekarene blir innlemmet i gjennom opplæringen i dokumentstyring. I andre del vil jeg presentere funn som forteller hvordan de nyutdannede og erfarne bibliotekarene oppfatter at fagkunnskap fra utdanningen i Bibliotek- og informasjonsvitenskap er relevant for fagkunnskap i opplæringen.

Den siste halvdel av kapittelet vil dreie seg om funn knyttet til andre forskningsspørsmål, nemlig i hvilken grad arbeidsoppgavene til bibliotekarene korresponderer med fagkunnskap fra bibliotekarstudiet. Jeg har valgt å presentere funn i forbindelse med andre forskningsspørsmål i to deler: i tredje del av kapittelet vil jeg vise hvilke arbeidsoppgaver bibliotekarene i min studie har, og i fjerde del vil jeg presentere funn som forteller i hvilken grad bibliotekarene oppfatter at fagkunnskaper fra studiet korresponderer med nåværende arbeidsoppgaver. Helt til slutt kommer en kort oppsummering av de viktigste funnene fra intervjuundersøkelsen. Alle bibliotekarene har blitt gitt fiktive navn for å sikre anonymiteten deres. Når jeg har valgt å sitere intervjupersonene direkte bruker jeg i blant spesiell tegnsetting, for å uttrykke enkelte ikke verbale deler av utsagnene deres.

Opplæring i fagområdet dokumentstyring

Utvalget i dette casestudiet består blant annet av to erfarne bibliotekarer som arbeider som document manager i avdeling for Document Management. De resterende er fire nyutdannede bibliotekarer som på intervjutidspunktet ikke nødvendigvis jobber som document manager, men som gjennomgår en opplæring som skal utstyre dem med den kunnskapen de trenger for å jobbe som document manager. Når det er sagt viser opplæringsplanen at en person som er blivende

document manager og document management coordinator i starten av opplæringen blir innlemmet i mange av de samme kunnskapene som en person som skal jobbe som document controller. Derfor har jeg valgt å tolke opplæringsplanen slik at de nyutdannede bibliotekarene i min studie på et vis jobber seg oppover i stillingshierarkiet. Dette medfører at det er naturlig at mesteparten av de nyutdannede bibliotekarene begynner å jobbe med dokumentkontrolloppgaver, og i praksis nærmest fungerer som document controller i begynnelsen av opplæringen. Etter hvert som tiden går beveger de nyutdannede bibliotekarene seg gradvis i retning document manager, ved å påta seg mer og mer avanserte arbeidsoppgaver. Det er viktig å påpeke at tittelen på dette underkapittelet «Opplæring i fagområdet dokumentstyring» kan oppleves som misvisende fordi funnene i dette underkapittelet i utstrakt grad beskriver typiske dokumentkontrolloppgaver. På bakgrunn av opplæringsplanen må ikke funnene i dette kapittelet oppfattes som representative for kunnskaper som document manager innehar, nettopp fordi de dreier seg om mer grunnleggende kunnskaper innenfor fagområdet dokumentstyring. Funn fra intervjuene viste at de viktigste temaene for opplæringen til de nyutdannede bibliotekarene er: eRoom, dokumentkontroll og systemutvikling. Disse funnene blir presentert i den samme rekkefølgen jeg listet dem opp etter fordi de blir presentert slik at det temaet som flest av bibliotekarene har omtalt kommer først.

eRoom

Alle de nyutdannede bibliotekarene forteller at de har fått opplæring i eRoom. Av disse sier halvparten at de har fått praktisk opplæring i oppbygningen og funksjonaliteten til eRoom. Katrine forteller at hun testet ut forskjellige deler av eRoom ved å gjøre endringer i funksjonaliteten, og hun kommer med ett eksempel som gikk ut på at hun endret på hvilke søkemuligheter man hadde tilgjengelig i en del av eRoom. For å kunne gjøre endringer i søkemuligheter måtte Katrine gå inn i administratorsiden av eRoom. Hun forteller at formålet med testingen var å forstå hvilke følger endringer som ble gjort på administratorsiden fikk for brukergrensesnittet. I følgende utdrag beskriver Katrine hva hun tenkte om eRoom sin oppbygning, og hvordan hun måtte lære å bli bevisst på at hun har rettigheten til å bestemme utformingen av deler av systemet:

Når du først befant deg i en søkemotor var det ikke vanskelig å finne ut hva du skulle søke etter. Mens for eksempel å forstå hvorfor et søkefelt fantes i en database, men ikke i en annen og hvordan du la inn det søkefeltet. Det var ikke helt lett, for det er du som bestemmer. Du må forstå at det er du som styrer hva du kan søke på. Så du må ha oversikt over det, å vite hva du skal gjøre for å gjøre det så lett som mulig for deg selv. Det trengte du mye opplæring i.

Linn forteller også at hun hadde praktisk opplæring i det hun kaller den tekniske delen av eRoom. Hun sier at hun fikk en grundig og intensiv opplæring i administratordelen av eRoom, og at hun etter hvert fikk prøve å løse flere henvendelser i forbindelse med feilmeldinger som hadde oppstått i eRoom. Linn sier at hun ble fulgt av en kollega som var sammen med henne når hun løste

bolker av denne typen henvendelser i eRoom. Linn forteller at kollegaen hjalp henne med å forstå alt fra den tekniske oppbygningen av eRoom til årsaken til at det oppstår feilmeldinger. På denne måten lærte Linn å forstå sammenhengen mellom strukturen i eRoom og kodingen strukturen består av. Her følger et sitat hvor Linn forteller om hva opplæringen inneholdt:

Vi må forstå hva som skjer på baksiden av systemet [administratorsiden]. Det tekniske handler konkret om å forstå hvordan det er kodet og strukturert. Hvordan du blant annet kan lage nye eRoom noe vi gjør mye av, og hvordan du legger inn brukere. Og det går mye ut på access og restricted fordi det eksisterer svært mange tilgangsnivåer. Kort fortalt dreier det seg om å forstå hvordan systemet er oppbygd, og videre å forstå de ulike tilpasningene som kan gjennomføres i systemet, i tilknytning til de ulike arbeidsoppgavene.

Kun halvparten av de nyutdannede bibliotekarene nevner at de hadde et introduksjonskurs i eRoom, men ifølge opplæringsplanen for nye document management coordinators og document manager, er dette et obligatorisk kurs. Så det er rimelig å anta at Camilla og Katrine ikke husket å ta det opp i forbindelse med intervju spørsmålet om opplæringen. Verken Linn eller Ida forteller noe om innholdet i kurset, og Ida forklarer at man «lærte helt generelt om eRoom».

Flertallet av de nyutdannede bibliotekarene (Ida, Katrine og Camilla) forteller at de har deltatt på superbruker kurset. Ida forteller at formålet med superbruker kurset var å få tilganger, slik at hun hadde muligheten «til å gjøre flere ting». Ida forteller at hun (på intervju tidspunktet) arbeidet som document management coordinator, og har mange av de samme arbeidsoppgavene som hun hadde i begynnelsen, når hun jobbet som document controller. Men hun påpeker at hun i tillegg har enkelte av de samme arbeidsoppgavene som en document manager har, og nevner tilgangsstyring som et eksempel. Camilla forteller at hun ble godt kjent med eRoom for første gang på superbruker kurset, og i dette sitatet foreller hun mer om selve læringsinnholdet:

Superbruker kurset handlet om å lære å orientere seg [i eRoom], for å lære seg hvor de ulike tingene er plassert. Man lærer hovedsakelig hvordan man skal lage et brev, slik at man kunne være i stand til å veilede en bruker som skal lage brev og sende korrespondanse. Man lærte også grovt sett hvordan dokumentflyten fungerte i forhold til den tekniske dokumentasjonen.

Camilla sier at hun tok superbruker kurset etter at hun hadde blitt med i et prosjekt, og at hun syntes at det var riktig tidspunkt i hennes opplæringsløp. Camilla utdyper det Ida nevnte om tilganger og beskriver at hun «[...] lærte å styre tilganger til mapper og dokumenter [i eRoom], slik at man kunne stenge ute andre hvis det var informasjon om priser ikke alle skulle se».

Koordinator kurset blir tatt opp av Ida og Camilla. Ida forteller svært lite om innholdet i koordinator kurset og nevner det i samme vending som hun nevner superbruker kurset, og sier at kurset hadde til hensikt å gi henne tilganger i eRoom. Camilla går noe grundigere til verks og sier at hun tok koordinator kurset en tid etter superbruker kurset. Videre forteller hun at dette gjorde at hun hadde et praksisgrunnlag fra et prosjekt, noe som gjorde at hun visste langt mer om eRoom enn

tidligere. Camilla forteller at etter fullført koordinatorkurs «[...] er man kommet på det høyeste nivået, for da er man i stand til å lagre og administrere medlemmer og slikt». Siden kommer det frem at Camilla syntes at koordinatorkurset er et grundigere kurs, som går mer i dybden på funksjonaliteten i eRoom. Helt konkret forteller hun at læringsutbyttet fra kurset gikk på medlemsadministrasjon, og hvordan man oppretter rom. Camilla forteller at koordinatorkurset fører til at man blir en selvstendig eRoom bruker. Katrine og Linn forteller også kort at de har fått opplæring i medlemsadministrasjon, og at medlemsadministrasjon handler om hvordan man registrerer medlemmer i eRoom.

I forhold til ferdigheter som å være i stand til å søke i eRoom, er Katrine den eneste av de nyutdannede bibliotekarene som forteller at hun løste noen av oppgavene under opplæringen ved å lære seg å søke opp dokumenter og personer i eRoom.

Katrine er den eneste intervjupersonen som forteller at opplæringen også handlet om å bli kjent med hvilke muligheter man hadde for å utforme eRoom. Hun forteller at hun lærte hvordan man kan tilpasse deler av eRoom ved å definere hva det er mulig å søke på. Katrine sier at hun fikk en veldig konkret og praktisk opplæring i oppbygningen av eRoom, og hvordan man kan endre funksjonaliteten. Her er et av sitatene som forteller om en mer teknisk orientert del av opplæringen:

En del [av opplæringen] handlet nærmest om programmering; vi skal inn å pirke litt der meldinger og dokumenter ligger, for å se hvor de havner når du klikker der og der. Så det var mye hands-on, det gikk ut på å vise sånn og sånn gjør du for å lage en trestegs database (Katrine).

Dokumentkontroll

Tre av de nyutdannede bibliotekarene forteller at de i begynnelsen ble satt til å utføre enkle dokumentkontrolloppgaver. Dette innebar at de fikk opplæring i hvordan man kontrollerer metadataene til tekniske dokumenter i høringsprosesser. Linn beskriver hvordan hun husker fra opplæringen sin i dokumentkontroll, i dette sitatet:

[...] og så ble jeg og en annen nokså fort satt i gang med å lære å sende dokumenter ut på høring i eRoom. Og da fikk vi ganske god opplæring på det; hvor vi lærte hva du skal se etter når du mottar et dokument og hvilke metadata du skal kontrollere. Før du sender det til de aktuelle personene i organisasjonen. Så det var ganske detaljert og god opplæring på det.

Opplæringen i dokumentkontroll handler hovedsakelig om to ting: for det første å kontrollere dokumentenes metadata, og for det andre å distribuere dokumentet etter at kontrolleringen er gjennomført.

Systemutvikling

Halvparten av de nyutdannede bibliotekarene forteller at de har mottatt opplæring i systemutvikling. Linn forteller at hun har lært mye om systemutvikling ved å delta i *prosjekt 2*. Følgende sitat belyser hva hun har lært gjennom sin deltakelse i et prosjekt:

På den ene siden har jeg lært å sette opp [data]basene slik at de er tilpasset prosjektets behov. På den andre siden har jeg lært å gi opplæring på en god måte, slik at sluttbrukerne henger med. Og også det å presentere sitt fagområde ute i prosjektene, og få gehør for det. I tillegg til å få de til å være med på de endringene som trengs i systemet, og få de til å bruke det på best mulig måte.

Dette utsagnet viser at Linn har lært å utforme deler av eRoom etter *prosjekt 2* sine behov, og at hun har fått trening i å gi sluttbrukere opplæring som er tilpasset deres forutsetninger.

I forbindelse med intervju spørsmålet om opplæringen har jeg bedt alle de nyutdannede bibliotekarene om å utdype hva de har lest i de styrende dokumentene, helt konkret, som handler om systemutvikling. Camilla er den eneste som svarer at opplæringen fokuserte mye på dokumentflyt uten at hun går videre inn på temaet. Camilla trekker også frem teknisk dokumentasjon som en viktig del av opplæringen i systemutvikling. Hun nevner det i forbifarten sammen med andre momenter.

Linn er den eneste av de nyutdannede bibliotekarene som tar opp temaet sluttrapport i forbindelse med spørsmål om innholdet i opplæringen. Hun forteller at det er beskrevet i et av bilagene til den styrende dokumentasjonen. Linn forteller også at hun husker å ha lest en del om tilganger i et styrende dokument. Når de to erfarne bibliotekarene blir spurt om hva de vet om innholdet i de styrende dokumentene som de nyutdannede bibliotekarer blir innlemmet i, forteller Nina om dokumenter som går på systemutvikling. Hun forteller mer om selve innholdet i et av de styrende dokumentene som de nyutdannede bibliotekarene får opplæring i. Hun forteller at det dekker områder som kontraktsadministrasjon, sluttrapport og teknisk dokumentasjon. Nina sier at dokumentet er: «En støtte for alle DM'ene, [Document Manager - flertall] et slags oppslagsverk når det er noe vi lurer på».

Opplæringens relasjon til utdanningen i Bibliotek- og informasjonsvitenskap

I følgende underavsnitt vil jeg presentere funn som viser hvordan bibliotekarene i Document Management oppfatter at kunnskaper fra opplæringen innen fagområdet dokumentstyring er forbundet med fagkunnskap fra studiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap. Ved hjelp av meningskoding har jeg endt opp med å kategorisere fagkunnskapene inn i seks forskjellige koder: Gjenfinningssystemer, katalogisering og klassifikasjon, databasekunnskap, programmering, informasjonssøking og informasjonsorganisasjon og kunnskapsforvaltning. Jeg har valgt å presentere kodene slik at den koden som flest bibliotekarer har oppgitt som relevant kommer først, og resten av kodene følger etter i synkende rekkefølge.

Gjenfinningssystemer

Alle de nyutdannede bibliotekarene delte oppfatningen om at det de hadde lært om systemer og gjenfinning, fra studiet, var nyttig i forhold til opplæringen. En av de erfarne bibliotekarene forteller

at den opplæringen som blir gitt forutsetter at man har en viss forståelse av systemer.

Camilla forteller om betydningen av gjenfinning i forhold til studiet. Hun sier at som document manager er det nyttig å ha en bibliotekarutdannelse fordi det gjør at man er opptatt av gjenfinning, og at man tenker mer langsiktig i forhold til løsninger i eRoom og dokumentstyring.

Ida sier det hun lærte på studiet om systemer samsvarte med den delen av opplæringen som handlet om eRoom, altså at hun hadde fagkunnskap fra studiet som handlet om viktigheten av å ha et system som skal fylles med informasjon. Ida går videre i resonnetet sitt og sier «At man forstår hvorfor systemer er viktig. Hvorfor er det viktig å ha eRoom? Fordi vi skal finne det igjen, og gjenfinning er noe vi lærer på studiet hele tiden». Her vektlegges gjenfinningsaspektet ved systemet, at hensikten med å ha et system er at man kan lagre informasjon der, som man skal kunne finne tilbake til. Både Ida og Katrine uttrykker at kunnskaper om gjenfinning fra studiet har vært relevant i forhold til opplæringen. Katrine sier også at fagkunnskaper i systemer var overførbart til opplæringen hennes i systemutvikling. Selv om det var store forskjeller på klassifikasjonen i bibliotek og i Statoil, har hun erfart at fagkunnskap om systemer er overførbart. Og det fordi systemer i siste instans er systemer, og dermed har visse fellestrekk.

Linn forteller at fagkunnskaper fra masterstudiet har vært langt mer tilpasset opplæringen enn bachelorstudiet. Hun forteller at det dreier seg om det hun lærte i emnet *Gjenfinningssystemer og gjenfinningsmetoder*.

I løpet av intervju samtalen blir alle bibliotekarene spurt om de tror at opplæringen krever noen forutsetninger, men Nina er den eneste som hevder at opplæringen som blir gitt fordrer at man har en viss forståelse av IT systemer. At det er systemforståelsen som er den sentrale forkunnskapen hos de som blir opplært i dokumentkontroll. Videre sier Nina at innholdet i dokumentkontroll kan man enkelt lære seg dersom systemforståelsen ligger i bunn. Nina sier også at den opplæringen som gis til de nyutdannede bibliotekarene forutsetter at de er strukturerte og systematiske, samtidig som de har evnen til å etablere gode systemer og strukturer.

Katalogisering og klassifikasjon

Alle de nyutdannede bibliotekarene forteller at fagkunnskaper i katalogisering og klassifikasjon har hjulpet dem å forstå opplæringen. Katrine sier at fagkunnskaper i klassifikasjon var overførbart til opplæringen hennes i systemutvikling. Selv om det var store forskjeller på klassifikasjonen i bibliotek og i Statoil, har hun erfart at fagkunnskapen er overførbart. Linn og Ida forteller at katalogisering har vært relevant i forhold til opplæringen i dokumentkontroll. Linn forteller følgende om forkunnskaper sett i forhold til opplæringen:

Det fordrer ingenting, men det hjelper kanskje at du har den forstå... Det vil si at når du katalogiserer vet du hvilke metadata du skal se etter, men [dokumentkontroll] er en såpass rutinejobb. Så veldig mange kan utføre den uten og nødvendigvis trenge å ha noe i bunn. Eller ikke akkurat bibliotekarutdannelsen, men jeg tror det gjorde det lettere å forstå det.

Intervjuer: Det at du hadde hatt katalogisering tenkte du?

Linn: Ja. At du kan tenke i metadatastruktur og former.

Linn forteller at hun antar at fagkunnskaper i katalogisering har hjulpet henne, med å forstå hvilke metadata hun skulle være på utkikk etter, når hun ble opplært i dokumentkontroll. Ida trekker også frem relasjonen mellom katalogisering og dokumentkontroll, og forteller at dokumentkontroll innebærer en form for katalogisering, som ikke er identisk med katalogisering fra studiet, men som likevel er katalogisering.

Ida sier at hun har erfart at fagkunnskaper i klassifikasjon har samme nytte som katalogisering i opplæringen i dokumentkontroll. Altså at dokumentkontroll har noe til felles med klassifikasjon fordi det er dokumentets innhold som blir beskrevet. Ida understreker at det er snakk om klassifikasjon som foregår på andre premisser enn det gjorde i utdanningen. Ida utdyper dette med å forklare at det er fordi det er store forskjeller på klassifikasjon i dokumentkontroll, og klassifikasjon i studiet. Og at det hun mente med «andre premisser» går ut på at det ikke er hennes oppgave som document controller å klassifisere dokumentet, det er nemlig leverandørens oppgave. Samtidig er det eRoom som genererer et unikt dokument id, og ikke hun som leser av ISBN eller liknende. Men hun kontrollerer disse delene av dokumentbeskrivelsen for å se »[...] om det er riktig dokument som er registrert i systemet, og deretter sender vi de ut til de personene som skal ha dokumentet».

Når Katrine blir spurt om hvem opplæringen i dokumentstyring passer for, vinkler hun svaret sitt til å omhandle utdanningen i Bibliotek- og informasjonsvitenskap. Hun forteller at hun mener at opplæringen handler om hva selskapet eller eieren har behov for, og hvordan man kan skreddersy løsninger for å oppfylle behovene. Katrine avslutter med å si at løsninger blir laget av en bibliotekar som kan drive med indeksering.

I løpet av intervjusamtalen blir alle bibliotekarene spurt om de tror at opplæringen krever noen forutsetninger, men Katrine er den eneste som forteller at fagkunnskap fra utdanningen i katalogisering og klassifikasjon er en forutsetning. Katrine forteller at hun tror at man må ha en eller annen form for bibliotekartankegang. Hun klargjør hva dette innebærer i følgende sitat:

Med henhold til de hierarkiske strukturene og [...] hvordan du lagrer metadata og slike ting. Hvis det hadde vært helt nytt og du ikke hadde hatt peiling på noe av det, da ville det vært veldig vanskelig. Det tror i hvert fall jeg. Selvfølgelig kan du sikkert lære deg det og, men det ville nok tatt veldig lang tid.

Katrine forteller at hun mener at opplæringen forutsetter at man har en bibliotekartankegang, og at den består av fagkunnskaper knyttet til organisering og metadata. I sitatet åpner hun i siste

setning for at det kan læres dersom man ikke har utdanning i Bibliotek- og informasjonsvitenskap, men understreker at det vil ta nokså lang tid.

Både Katrine og Camilla forteller at en egenskap ved fagkunnskapene fra utdanningen er at de er overførbare. Camilla er veldig entusiastisk når hun konstaterer at det var veldig positivt å oppleve at hun kunne bruke fagkunnskaper fra emnegruppen *Kunnskapsorganisasjon og gjenfinning*, i en annen kontekst enn biblioteket.

Camilla trekker frem at utdanningen har gjort at hun har med seg en rekke relevante begreper samtidig som det har gjort at hun tenker på bevaring av informasjon. Mer presist peker Camilla på at en del av tankegangen innebærer et element av bevissthet som innebærer «At noen ting er viktigere enn andre og at man på en måte skal være **bevisst** og alltid huske *Hva er det her?* og *Hvem kan eventuelt få bruk for det i fremtiden?* Det tror jeg er det viktigste jeg kommer på».

Flertallet av de nyutdannede bibliotekarene forteller at de har med seg en tankegang fra utdanningen som har hjulpet dem i opplæringen. Katrine, Camilla og Linn forteller at et meget viktig trekk ved denne tankegangen er viten om hvordan informasjon kan struktureres. Katrine sier at å organisere informasjon dreier seg om en form for skjult kunnskap. Linn forteller at hun synes at man blir svært god til å tenke automatisk i strukturer når man utdannes til bibliotekar. Camilla forsøker å sette ord på tankegangen hun og de andre to innehar etter endt studium:

For min egen del er jeg **veldig** glad for at jeg hadde bibliotekarutdannelse. Det å strukturere ved hjelp av en logisk oppbygging, [som for eksempel]: «Her finner du korrespondanse og administrativt, og her finner du det tekniske. Disse to er adskilt, ingen av dem skal blandes sammen». Det er en veldig ryddig inndeling, og jeg kjente meg igjen i den tankegangen. Så jeg tror at for meg så var ikke det noe som jeg har tenkt på i ettertid; det var bare logisk på et vis. Dersom man ikke hadde hatt [bibliotekarutdannelse] så hadde det muligens vært tyngre, for jeg ser at enkelte av ingeniørene sliter mye. Og det kommer av at de ikke husker hvor man finner ting, men det har sikkert noe å gjøre med at man er opptatt av det i utgangspunktet.

Databasekunnskap

Halvparten av de nyutdannede bibliotekarene svarer at de opplever at databasekunnskap fra studiet har gjort dem i stand til å forstå opplæringen i eRoom. Særlig hvordan databasene som eRoom består av fungerer og kommuniserer med hverandre. Camilla sier at *Databaseteori* spesielt hadde hatt stor innvirkning på forståelsen hennes, og at hun tror at det gjorde at hun hadde et fortrinn når hun skulle lære seg eRoom. Camilla forteller at hun tror at hun lærte å forstå eRoom fortere enn hvis hun ikke hadde hatt databasekunnskaper på forhånd.

I løpet av intervju samtalen blir alle informantene spurt om de tror at opplæringen krever noen forutsetninger, men Nina er den eneste som omtaler databasekunnskap i forbindelse med forkunnskaper til opplæringen. Nina forteller at databasekunnskap gir en forståelse av hvordan prosesser fungerer i eRoom, og hva som skjer i hvert enkelt trinn. Hun bruker en flerstegsdatabase som eksempel for å illustrere hva hun forsøker å si:

Slik som i en flerstegsdatabase for eksempel at det ikke kommer som en overraskelse at når man trykker *approved* på ett sted så dukker det [dokumentet] i et annet sted. At man forstår hvordan flyten er. Så jeg vet ikke helt, det er bare at man har et blikk for systemet.

Programmering

To av de nyutdannede bibliotekarene påpeker at fagkunnskaper i programmering var noe de erfarte at var nyttig under opplæringen. Det var spesielt i forhold til eRoom at de opplevde hvor nyttig programmering var. Programmeringskunnskaper hjalp Ida og Linn med forståelsen av tre sentrale dimensjoner ved eRoom: oppbygningen, funksjonalitet og når de ble opplært om hvilke justeringer man kunne foreta inne i eRoom, for å tilpasse deler av systemet til prosjektets behov. Ida setter ord på hvordan hun har erfart at programmeringskunnskapene relaterer seg til eRoom:

Noe jeg synes var veldig nyttig på bibliotekstudiet det var programmering. Det er fordi eRoom er et system man kan gjøre endringer i for å tilrettelegge deler av systemet. Og da er [programmering] veldig greit å ha selv om man da ikke går inn i selve kildekode, for å programmere. Så er det slik at man forstår hvorfor ting skjer, så hvis jeg skriver inn dette så fører det til dette resultatet. Og det er litt altså jeg skjønner litt mer den sammenhengen etter å ha hatt programmering, enn det jeg tror jeg ville ha skjønnet hvis jeg ikke hadde hatt det. For da hadde det bare vært litt forvirrende. Med okei så jeg skriver inn noe her og så skjer det. Så programmering var nyttig.

Forståelsen av hvordan eRoom fungerer er noe som også kommer til uttrykk i samtalen med Linn, og hun beskriver nytten på samme måte som Ida. I tillegg tar Linn et skritt lengre fordi hun analyserer hva det er hun har tatt med seg fra programmering. Og det sier hun er en grunnforståelse for programmering. Videre fastslår Linn at dersom hun hadde tatt *Webteknologier* hadde det også garantert vært nyttig i forhold til opplæringen.

Informasjonssøking

Når bibliotekarene blir spurt om hvordan de synes at opplæringen relaterer seg til det de lærte på studiet for Bibliotek- og informasjonsvitenskap, er Katrine er den eneste som forteller at det er en forbindelse mellom opplæringen hun mottok i eRoom og informasjonssøking. Hun reflekterer høyt omkring denne delen av opplæringen og mener at den kan plasseres under temaet informasjonssøking, fordi hun synes det er likheter mellom informasjonssøking fra studiet og opplæringen i eRoom. Katrine sier det hun lærte om informasjonssøking i utdanningen gikk ut på at hun lærte å sende testsøk i ulike databaser ved hjelp av boolske operatorer.

I løpet av intervjusamtalen blir alle bibliotekarene spurt om de tror at opplæringen krever noen forutsetninger, men Katrine er igjen den eneste som forteller at fagkunnskap om informasjonssøking er en forutsetning. Katrine forteller at hun tror at man må ha en eller annen form for bibliotekartankegang. Hun klargjør hva dette innebærer i følgende sitat:

Med henhold [...] og hvordan man søker [...]. Hvis det hadde vært helt nytt og du ikke hadde hatt peiling på [...] det, da ville det vært veldig vanskelig. Det tror i hvert fall jeg. Selvfølgelig kan du sikkert lære deg det og, men det ville nok tatt veldig lang tid.

Katrine forteller at hun mener at opplæringen forutsetter at man har en bibliotekartankegang, og at den blant annet består av fagkunnskaper knyttet til søking. I sitatet åpner hun i siste setning for at informasjonssøking er noe som kan læres dersom man ikke har utdanning i Bibliotek- og informasjonsvitenskap, men understreker at det vil ta nokså lang tid.

Informasjonsorganisasjon og kunnskapsforvaltning

Linn er den eneste intervjupersonen som gjengir fagkunnskap fra emnet *Informasjonsorganisasjon og kunnskapsforvaltning* har vært relevant for opplæringen i systemutvikling. Hun knytter det opp til at formålet med mesteparten av arbeidsoppgavene er å bevare dokumentasjon. Videre sier Linn:

Det handler om sporbarhet å ta vare på alle sporene som et dokument genererer, for å bevare kunnskapen som finnes i organisasjonen. En stor del av det vi gjør handler om måten vi tilrettelegger systemene på.

Arbeidsoppgavene til bibliotekarene i Document Management

Jeg har organisert arbeidsoppgavene etter ulike koder, for å gjøre det lettere å snakke om dem og skille dem fra hverandre. Dette er imidlertid en forenkling av virkeligheten fordi det ikke alltid er klare skiller mellom arbeidsoppgavene, men snarere mer glidende overganger. Arbeidsoppgavene som blir omtalt er arbeidsoppgavene til både de nyutdannede og de erfarne bibliotekarene. Den arbeidsoppgaven som kommer først er den som flest bibliotekarer har svart at de utfører. Det er viktig å påpeke at funnene bør leses med forbehold om at de vil gjenspeile det faktum at flertallet av informantene er nyutdannede bibliotekarer. Dette medfører at arbeidsoppgavene som presenteres er orientert mot dokumentkontrolloppgaver i langt større grad, enn mot mer avanserte arbeidsoppgaver innenfor fagområdet dokumentstyring, slik som for eksempel «systemutvikling». Dersom utvalget for min intervjuundersøkelse kun hadde bestått av erfarne bibliotekarer ville nok dokumentkontroll befunnet seg lenger nede i rangeringen. Arbeidsoppgavene presenteres i synkende rekkefølge etter antall bibliotekarer som sier at de har det som en arbeidsoppgave. Med andre ord vil de viktigste arbeidsoppgavene bli omtalt først.

Systemutvikling

Fem av seks bibliotekarer forteller at de har systemutvikling som en arbeidsoppgave. Linn og Nina forteller at de driver med systembehandling i prosjekter og at dette blant annet innebærer at arbeidsområdet i eRoom er oppdatert og tilpasset prosjektets fase. Samtidig som eRoom er tilrettelagt slik at dokumentflyten fungerer som den skal. Nina fortsetter og sier at det handler om å planlegge å implementere strukturerer på prosjektets arbeidsområde i eRoom. Videre stadfester Nina at man har ansvar for administrativ og teknisk dokumentasjon i prosjektet, samtidig som man lager gode rutiner for dokumenthåndtering. Nina forteller at hun som document manager har ansvar for å sørge for at sporbarheten blir ivaretatt i prosjektet. I sitt svar vektlegger Nina i høy grad at rutine man utarbeider også skal virke forebyggende, og det sier hun er fordi det til stadighet

dukker opp nye problemstillinger i forhold til dokumenthåndtering i løpet av prosjektets levetid. Når nye problemstillinger inntreier sier Nina at det fører til at document manager er nødt til å foreta endringer i eRoom, for å ta hensyn til nye momenter. Nina understreker at en viktig del av systemutvikling er og kontinuerlig gjøre tilpasninger i systemet i forhold til dokumenthåndtering. Her kommer et sitat av Nina som eksemplifiserer utfordringer og sentrale spørsmål i systemutvikling:

[...] det er veldig mye tilrettelegging fordi i et prosjekt skjer det noe nytt hele tiden. Altså du planlegger og forbereder alt i starten, men så kommer det hele tiden inn momenter fra sidelinjen; nye dokumenttyper og tillegg til kontraktene. Vi har oversikt over all kontraktsdokumentasjon, men så kommer det kanskje tredjepartsverifikasjon. Hvordan håndterer vi det? eRoom teknisk for eksempel? Så det dukker hele tiden opp nye ting som vi må finne løsninger på både praktisk og teknisk. Så en stor del av jobben går ut på å være detektiv å finne ut av ting. Og finne løsninger når det inntreier noe nytt vi ikke har opplevd tidligere. For det gjør det, det kommer nye problemstillinger kanskje ikke akkurat hver eneste dag, men hver uke i hvert fall, så er det noe nytt som vi må finne løsninger på.

Camilla rører så vidt ved systemutvikling som arbeidsoppgave når hun forteller at hun har deltatt i sluttfasen av et prosjekt, hvor hun fikk i arbeidsoppgave å være med å skrive en sluttrapport for prosjektet.

På spørsmålet om hvilke arbeidsoppgaver bibliotekarene har svarer både Nina og Linn at de driver med medlemsadministrasjon. Denne deloppgaven blir nevnt i forbifarten, og virker ikke som en av de mest sentrale oppgavene innenfor systemutvikling.

Ida jobber i flere prosjekter og en av arbeidsoppgavene hennes er å opprette ett nytt kontraktrom hver gang det kommer en ny kontrakt inn i et allerede eksisterende prosjekt. Når Ida blir bedt om å fortelle konkret hva det innebærer å opprette nye kontraktrom i et prosjekt, kommer hun med denne forklaringen:

[...] Det er ikke så mye å «lage» for rammen er allerede laget, så man trykker på en knapp som heter «Create new eRoom» og man må legge inn informasjon om kontrakten (navn, kontraktsnummer og leverandør). Rommet blir da laget, men metadataen er ikke oppdatert i henhold til Engineering Numbering System (hvordan dokumentnumre skal bygges opp) og heller ikke hvordan korrespondanse skal nummereres. I tillegg må man passe på at det er koblinger mellom de databasene som skal sende og motta informasjon fra andre databaser.

Ut i fra forklaringen virker det som om Ida driver med den enkleste formen for systemutvikling, fordi hun beskriver at hun arbeider med å opprette deler av et system når hun sier at rommet blir skapt ved å trykke på en knapp. Det samsvarer med definisjonen av *Systembehandling* jeg opererer med, som er en del av koden *Systemutvikling*. I kodememoen blir *Systembehandling* blant annet definert som: «alt arbeid med og ansvar for vedlikehold og opprettelse av deler av et større system». I intervjuet med Linn kom det frem at hun driver med liknende systembehandling som Ida, bortsett fra at hun gjør det i større skala. Linn forteller at hun

lager et eget prosjekttrom, noe som er langt mer omfattende enn å lage et kontraktrom. Det er fordi prosjekttrommet utgjør hele arbeidsområdet i eRoom som prosjektmedlemmene jobber i, mens kontraktrommet kun er en liten del av prosjekttrommet.

Monica forteller at hun har en mer overordnet form for systemutvikling som arbeidsoppgave og hun fortalte følgende om denne arbeidsoppgaven:

Jeg jobber mye med endringsprosessen til systemet [eRoom] så dersom man ønsker å foreta forbedringer eller justeringer, er det min oppgave å diskutere dette med den aktuelle faglederen. [...] Og dersom vi bestemmer oss for å utvikle noe så har vi en leverandør som vi forteller hva vi ønsker å utføre. Leverandøren kommer med et forslag til hvordan det kan gjøres, og deretter kan de programmere endringen for oss. Derfor blir det også oppfølging i forhold til [leverandøren] med testing og evaluering av resultatet.

Her kommer det frem at Monicas arbeid med systemutvikling er et lederansvar som handler om at hun er med på å utvikle og tilpasse eRoom som system. Monica er en sentral beslutningstaker i endringsprosessen til eRoom, og er med på å bestemme hvordan systemet skal se ut. Hun ser ut til å ha et overordnet ansvar for at systemet skal fungere best mulig i forhold til beste praksis for dokumentstyring i prosjektene. Samtidig er hun med og bestemmer hvordan systemet skal se ut, og hun er med fra start til slutt i utviklingen. Hun er også med på å sørge for at forandringen i eRoom fungerer tilfredsstillende.

Dokumentkontroll

Alle de nyutdannede bibliotekarene stadfester at de har dokumentkontroll som arbeidsoppgave. Alle de nyutdannede bibliotekarene forteller hvordan de utfører dokumentkontroll, og beskrivelsene deres forteller om samme arbeidsprosess; man mottar et dokument og så kontrollerer man at metadataene er korrekte. Når det er gjort distribuerer man dokumentet til aktuelle mottakere. Tre av de nyutdannede bibliotekarene spesifiserer at det er teknisk dokumentasjon de kontrollerer, og at det foregår i forbindelse med en høringsprosess. Ida sier mer om hvordan hun i praksis kontrollerer dokumentnummeret til teknisk dokumentasjon:

Så kommer det [dokumentet] til oss og det eneste vi må gjøre er å se om det stemmer overens med den informasjonen vi har fått opplyst. Og kontrollere at det med stemmer overens med guidelinene vi har gitt til leverandøren som beskriver hvordan ett nummer skal bygges opp.

Både Ida og Katrine forteller at en del av dokumentkontroll er å følge opp sluttbrukere som for eksempel er involvert i en høringsprosess, for å „purre på dem“ dersom de ikke svarer fort nok.

Alle de nyutdannede bibliotekarene uttaler at de har utført deloppgaver som distribusjon, som en del av dokumentkontroll. Dette vil i praksis si at dokumenter blir sendt videre til aktuelle sluttbrukere, særlig i høringsprosesser. I alle fall konstaterer Ida dette i sitatet:

Og så sender jeg det da for review [på høring] eller for informasjon ut til de ingeniørene som skal ha det.

Camilla forteller at hun distribuerer teknisk dokumentasjon til ingeniører ved hjelp av en såkalt distribusjonsmatrise. Hun forklarer at det er en oversikt (ofte i form av et Excel ark) som lister opp hvilke sluttbrukere som skal ha tilsendt hvilke dokumenter, og hvor Camilla registrerer tidsfrister for tilbakemelding. Dette systemet fører til at aktuelle sluttbrukere får tilsendt en e-post som forteller at de har et dokument på høring.

Opplæring og veiledning

Når intervjupersonene blir spurt om hva slags arbeidsoppgaver de har svarer fire av bibliotekarene at opplæring og veiledning utgjør én arbeidsoppgave. I sitatet nedenunder kommer Katrine med et eksempel på hva hun gir opplæring i:

Det blir noe opplæring også, for ingeniørene kommer til meg og spør: «Hva skal jeg gjøre her? Det fungerer ikke. Nå har jeg kommentarene, men hvor skal de legges inn [i eRoom]?» [...] Det er en utfordring i seg selv, for da skal jeg lære dem det de ikke kan. Og så skal de lære meg det jeg ikke kan.

Her sier Katrine at hun lærer sluttbrukere i prosjekter hvordan de løser aktuelle dokumentstyrings spørsmål knyttet til høringsprosessen. Siden dokumenthåndtering foregår inne i eRoom, gis ingeniører opplæring om hvor i systemet kommentarer til teknisk dokumentasjon skal legges inn. Siste setning i sitatet handler om at ingeniørene har kunnskap om innholdet i den tekniske dokumentasjonen, og trolig har relativt god innsikt over hva slags emne innenfor prosjekttrommet dokumentet skal plasseres inn under.

En av arbeidsoppgavene til Camilla er også å drive opplæring og veiledning av sluttbrukere i prosjekter, men hun sier at sluttbrukerne skal ha fått nødvendig opplæring tidligere, slik at de vet hva som skal gjøres i eRoom, og hva som ikke skal gjøres. Selv om det er Camillas oppgave å veilede sluttbrukere så forteller hun at mengden er redusert. Camilla sier at det skyldes at hun er en del av et «varmt team» som har jobbet sammen i flere prosjekter. Og det har ført til at sluttbrukerne for det meste behersker eRoom og dokumentasjonsdelen av arbeidet sitt.

Nina forteller at hun gir opplæring til både interne og eksterne sluttbrukere i prosjekter, og at opplæringen foregår i eRoom.

Både Nina og Linn forteller at de driver med opplæring og veiledning av andre ansatte som jobber i Document Management, men sitatene deres tyder på at de kanskje gjør dette i litt forskjellige roller. Nina opplyser om at stillingsbeskrivelsen for document manager forteller hvilke arbeidsoppgaver hun har, og hun tar tydelig utgangspunkt i den når hun sier at hun driver med veiledning. «[I stillingsbeskrivelsen] [...] står alt jeg skal gjøre. [...] Å lede å veilede de som jobber med dokumentkontroll i prosjektet [...]». Nina sier at hun veileder medarbeidere i Document Management som jobber med dokumentkontroll.

Linn sier følgende om opplæring og veiledning; «I tillegg er det en del undervisning eller

opplæring av andre DM'er [Document Manager - flertall] i nye endringer som skjer i systemet [eRoom], som de må veiledes i.» I dette utsagnet gir Linn andre document manager (i flertall) opplæring i eRoom, i forhold som er knyttet til systemutvikling. Litt tidligere i intervjusamtalen fortalte Linn at hun hjelper til i oppstartsfasen til andre prosjekter med å sette opp rom, gi opplæring og dra på opplæringsoppdrag. Linn forteller at dette blir gjort for å støtte andre ansatte i Document Management, «[...] i faser som krever mye». I samtalen understreker Linn at opplæring og veiledning er noe hun bruker mye tid på i prosjekter. I tilfellet til Nina bedriver hun veiledning i rollen som document manager, og hjelper andre fra Document Management som jobber med dokumentkontroll. Likheten mellom de to tilfellene handler om at begge gir opplæring og veiledning til ansatte i Document Management avdelingen, og ikke til vanlige sluttbrukere.

Ledelse

Halvparten av bibliotekarene sier at de har ledelse relaterte arbeidsoppgaver. Monica og Nina, som utgjør de erfarne bibliotekarene i utvalget, forteller at ledelse er en del av jobben. Samtidig er én av de nyutdannede, Linn, også involvert i ledelse. Beskrivelsene til Monica, Nina og Linn viser at det dreier seg om forskjellige former for ledelsesarbeid. Monica forteller at hun har «[...] ansvaret for et system eller en applikasjon og i mitt tilfelle er det eRoom. Dette ansvaret innebærer at man skal være et bindeledd mellom bruker og teknolog, og styre utviklingen til systemet». I utsagnet kommer det frem at Monica har ansvar for eRoom, og at hun er med på å utvikle systemet. Monica kan derfor betraktes som systemansvarlig for eRoom. I tillegg til å være systemansvarlig forteller Monica at hun jobber som gruppeleder for en egen gruppe ansatte i Document Management. Videre sier hun at medlemmer i dette temaet ofte blir leid ut til ulike oppdrag i Statoil, og hennes jobb er «å sørge for det temaet som har blitt disponert til de oppgavene».

Med utgangspunkt i stillingsbeskrivelsen for document manager forteller Nina at hun jobber med å lede personell som arbeider med dokumentkontroll i prosjektet hun deltar i.

Linn forteller at hun har ansvar for dokumentstyring og prosjekt-eRoom i *prosjekt 2*. Linn sier at hun ser på det å være document manager i et prosjekt som et slags lederansvar, fordi hun har ansvar for dokumentstyring som fagområde i prosjektet.

Tilgangsstyring

Tre av totalt fire nyutdannede bibliotekarene konstaterer at de har drevet med tilgangsstyring. Ida forteller at hun på intervjutidspunktet jobber som document management coordinator, som fremdeles innbefatter mange av de samme arbeidsoppgavene hun hadde som document controller. Ida sier at det likevel er en forskjell mellom de to stillingene, og det går ut på at hun som document controller har noen av de samme oppgavene som en document manager har. Et eksempel på en slik arbeidsoppgave er i følge Ida «[...] tilgangsstyring, hvem får tilgang,[...]». Katrine forteller at når

hun i høringsprosesser gir sluttbrukere tilganger setter hun samtidig fristdato og andre nødvendigheter. Linn forteller at det som er sentralt med tilgangsstyring er å sørge for at ingen uvedkommende har tilganger til saker og ting, som ikke angår dem. Hun oppgir medarbeidere som slutter i prosjektet som et eksempel på personer som ikke skal ha tilgang til bestemte momenter i eRoom.

Referansearbeid og informasjonssøking

To av bibliotekarene forteller at de hjelper sluttbrukere med å søke opp dokumenter i eRoom, og at det dreier seg om bestemte dokumenter. Camilla forteller at hun har opplevd at ingeniører i prosjekter ofte spør henne om søkehjelp etter bestemte dokumenter som de har forsøkt å finne selv uten hell. Hun forteller også at det ikke er noe særlig vanskelig for henne å lokalisere dokumentet som ingeniøren etterspør. Nina sier at hun i tillegg til å hjelpe sluttbrukere med å finne styrende dokumentasjon i eRoom også hjelper dem med å finne dokumenter i andre systemer i tillegg til eRoom. Når Nina blir bedt om å utdype hvordan hun gikk frem for å hjelpe en bestemt sluttbruker i et annet system svarer hun at han hadde glemt brukernavnet og passordet sitt til system 2, og hadde dermed problemer med å finne et dokument i system 2. Nina logget seg inn i systemet og søkte opp det aktuelle dokumentet ved å foreta et tittelsøk.

Referansearbeid og informasjonssøking ser ikke ut til å være en særlig sentral arbeidsoppgave for intervjupersonene fordi kun to av bibliotekarene brakte temaet opp i forbindelse med spørsmålet om hvilke arbeidsoppgaver de hadde.

Arkivarbeid

To av bibliotekarene forteller at de driver med arkivarbeid som en del av arbeidsoppgavene sine. I forbindelse med at Nina lister opp hvilke arbeidsoppgaver hun har, sier hun kort at vi «arkiverer [...] fysiske papiroriginaler». Hun snakker i vi-form fordi hun snakker om stillingsbeskrivelsen til document manager og snakker om seg selv som en deltaker i fellesskapet Document Management. Både Nina og Camilla snakker først og fremst om arkivarbeid som utføres i avslutningsfasen til prosjekter. Eksempler på arkivarbeid i avslutningsfasen er arkivering til konsernarkiv, utarbeidelse av arkiveringsplaner, arkivering av originaler til fysiske arkiv og arkivering av elektroniske dokumenter.

IKT-drift

Kun to av intervjupersonene omtaler IKT-drift i tilknytning til spørsmålet om arbeidsoppgaver, og av disse er det bare en av dem som forteller at hun utfører slike oppgaver i praksis, og det er Linn. Under spørsmålet om opplæring forteller Linn at det er en forutsetning at hun forstår den tekniske oppbygningen til eRoom, for at hun skal være i stand til å utføre arbeidsoppgavene sine. Linn sier at

det er fordi en av arbeidsoppgavene hennes er å rette opp feilmeldinger som oppstår i eRoom, og da må hun vite hvordan forskjellige typer feilmeldinger blir til. Monica utfører sannsynligvis ikke spesifikke IKT-drift-oppgaver personlig, men deltar som leder. I følgende utsagn forteller Monica om lederansvar: «Den delen av jobben som angår den gruppen jeg leder er det flere enkle supportoppdrag, hvor folk ønsker at vi retter feil som oppstår i et system [eRoom]». IKT-drift ser ut til å være en av de mindre sentrale arbeidsoppgavene til bibliotekarene som ble intervjuet fordi Linn er den eneste som uttrykker at det er en av hennes arbeidsoppgaver i løpet av intervjuet.

Informasjonsarbeid

Linn er den eneste av informantene som uttaler at hun jobber med informasjonsarbeid. Hun beskriver arbeidsoppgaven som en form for markedsføring, men jeg har valgt å kode den som *Informasjonsarbeid* fordi beskrivelsen hennes er sammenfallende med koden *Informasjonsarbeid*. Informasjonsarbeid blir i denne sammenhengen ansett for å bestå av promotering. Linn forteller at hun og en kollega har fått i oppdrag å promotere hvor spennende det er å jobbe i Document Management. Videre sier hun at hun og kollegaen har ansvar for å lage en presentasjon som de skal formidle i rekrutteringssammenhenger, fordi de planlegger å ansette nye medarbeidere. Informasjonsarbeid er på linje med IKT-drift en av de mindre sentrale arbeidsoppgavene til utvalget fordi Linn er den eneste som uttrykker at det er en av hennes arbeidsoppgaver i løpet av intervjuet.

Utdanningens relevans for arbeidsoppgavene i dokumentstyring

I følgende underavsnitt vil jeg presentere funn som viser hvordan bibliotekarene i Document Management oppfatter at fagkunnskaper fra studiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap er relevant for arbeidsoppgavene deres innenfor fagområdet dokumentstyring. Ved hjelp av meningskoding har jeg endt opp med å kategorisere fagkunnskapene inn i seks forskjellige koder: Katalogisering og klassifikasjon, referansearbeid og informasjonssøking, programmering, databasekunnskap, gjenfinningssystemer og informasjonsorganisasjon og kunnskapsforvaltning. Jeg har valgt å presentere kodene slik at den koden som flest bibliotekarer har oppgitt som relevant kommer først, og resten av kodene følger etter i synkende rekkefølge. Med andre ord vil de viktigste fagkunnskapene bli omtalt først.

Katalogisering og klassifikasjon

Jeg spurte bibliotekarene om hvordan de syntes at arbeidsoppgavene deres relaterte seg til det de lærte på studiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap. Alle bibliotekarene sa i besvarelsen sin at de hadde med seg en tankegang fra katalogisering og klassifikasjon som var relevant for arbeidsoppgavene deres. Bibliotekarene forteller at det dreier seg om en tilnæringsmetode til informasjon og gjenfinning, som er nyttig i forhold til systemutvikling og eRoom. Camilla kommer

med en eksemplifisering på hvordan hun nyttiggjør seg av tilnæringsmetoden i praksis. Hun sier at når hun skal gjøre ett bestemt digitalt dokument gjenfinnbart for sluttbrukere i eRoom, tenker hun gjennom flere momenter før selve behandlingen av dokumentet finner sted. Vanlige hensyn vil være:

- Hvor i systemet passer dette dokumentet inn? (hvilken dokumenttype, hva slags fagområde etc.)
- Er det hensiktsmessig å legge inn dokumentet her? (gjenfinningsaspektet-er det gjenfinnbart?)
- Kommer sluttbrukere til å finne dokumentet? (brukerperspektivet)

Når Camilla gjennomgår disse hensynene er det tydelig at hun anvender fagkunnskap fra katalogisering og klassifikasjon. Det er fordi de tre punktene går direkte på kunnskaper om temaer fra katalogisering og klassifikasjon som gjenfinning, brukervennlighet og dokumenttyper.

To av bibliotekarene, Linn og Nina, reflekterer over at de har erfart at fagkunnskapen fra utdanningen har en egenskap som gjør at det er overførbart. Her blir Linns sitat brukt til å illustrere Nina og Linns felles oppfatning:

Men nå er det ikke slik at du sitter her og katalogiserer akkurat sånn som du lærte på bibliotekarskolen. Men du gjør det i en annen setting, en annen form kan man si.

Dersom man leser mellom linjene kommer det tydelig fram at Linn opplever at fagkunnskap fra emner i katalogisering har gitt henne kunnskaper som kan benyttes i flere sammenhenger. Både Linn og Nina forteller at fagkunnskap fra katalogisering er relevant for arbeidsoppgavene deres fordi kunnskap om dokumentbeskrivelse er portabel.

Metadata blir oppfattet som relevant når de nyutdannede bibliotekarene utfører dokumentkontrolloppgaver. Dokumentkontroll handler i stor grad om at man sjekker at all metadata er på plass og at det dokumentet man ser på er det rette dokumentet (at man ikke har blitt tilsendt feil dokument). I intervju med Linn, Ida og Katrine, forteller de om sammenhengen mellom metadata og dokumentkontroll. Ida kommer med eksempler på hvilke metadata som brukes i dokumentkontroll, og forteller at hun lærte mye om metadata i utdanningen. Linn sier at hun ikke har jobbet noe særlig med dokumentkontrolloppgaver, og at det er en rutinejobb som ikke krever at man har bakgrunn fra utdanningen. Samtidig hevder hun at den typen forståelse man har med seg fra utdanningen som bibliotekarutdanningen kan være til hjelp når dokumenter blir sendt på høring. Linn forklarer at det er fordi man har en forståelse fra katalogisering som gjør at man er i stand til å vite hvilke metadata man skal være på utkikk etter. Når Linn ble spurt om denne forståelsen skyldtes at hun hadde tatt emner i katalogisering svarte hun et definitivt ja på at dette var grunnen. Svaret utdypes med at hun sier at det er «[...] fordi du kan tenke i metadatastrukturer og former».

Tre av bibliotekarene spesifiserer at fagkunnskap i katalogisering og klassifikasjon handler om hvor viktig det er å vite om sammenhengen mellom indeksering og gjenfinning. Camilla oppsummerer dette forholdet på en god måte i dette utsagnet:

Struktur handler om å lage nivåer slik som vi gjorde i klesoppgaven vi hadde i KoG. Det er faktisk akkurat slik det er her. For dersom man lar en gruppe ingeniører lage egne strukturer [i eRoom] så kommer de til å lage grusomme mappestrukturer. Hvor man må klikke 17 ganger nedover i hierarkiet for å finne akkurat det samme dokumentet tre ganger før man er i siste mappe. Så det at man tenker at 'ja, men har du lyst til at alle må lete verden rundt for å finne det lille dumme dokumentet ditt? Så kan du jo legge det her oppe.' Men vi låser [redigeringsmuligheten] slik at folk ikke skal få lov til å holde på sånn tøv. Så det er det at man er bevisst på at gjenfinning er viktig, og det at tusen mapper nedover ikke er så veldig lurt. Så **det** er faktisk en veldig viktig ting som jeg merker det veldig godt der vi har vært inne og laget en struktur. Og der noen andre har laget en struktur, det er dag og natt. Så det er veldig viktig.

Sitatet til Camilla viser at det er viktig at man er bevisst på at indeksering er det man gjør for å sikre gjenfinning når hun driver med «systemutvikling».

Linn forteller at hun har opplevd at emnet *Digitale Dokumenter* har gitt henne «[...] en god grunnforståelse, fordi vi håndterer mange digitale dokumenter i eRoom».

I bachelorstudiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap utgjør katalogisering og klassifikasjon en stor del av emnene i emnegruppen *Kunnskapsorganisasjon og gjenfinning*. Dette innebærer at koden *Katalogisering og klassifikasjon* dekker svært brede og varierte kunnskaper og ferdigheter som bibliotekarstudenter opparbeider seg gjennom tre år. Svarene til informantene gjenspeiler bredden av kunnskaper og ferdigheter fra studiet, og belyser emner som: metadata, katalogisering, indeksering, systemer og gjenfinning.

Referansearbeid og informasjonssøking

Halvparten av bibliotekarene forteller at de har opplevd at fagkunnskap i referansearbeid og informasjonssøking er nyttig. Tre av bibliotekarene oppfattet referansearbeid som nyttig, mens kun én opplevde at informasjonssøking var relevant. I denne sammenhengen defineres referansearbeid som fagkunnskap knyttet til referanseintervjuet. Nina, Linn og Katrine fastslår at kunnskap om referanseintervjuet har vært svært anvendelig i forhold til opplæring og veiledning. Her kommer et utdrag fra intervjusamtalen med Nina som illustrerer hvor stor betydning referanseintervjuet har for veiledningssituasjonen:

Det at jeg er vant til referanseintervju, det er veldig viktig. At vi er vant til å spørre og spørre og spørre, for å få vite hva er det de **egentlig** spør om. Hva er de **egentlig** trenger. Det kjenner jeg veldig igjen fra jobb i folkebibliotek for eksempel, den viktigheten av referanseintervjuet. Det kommer av at de [sluttbrukere] ofte kun sier en liten del av det de egentlig har behov for å vite. Så da må du hele tiden gå videre. Hva er det du **egentlig** spør om? Hva er det du **egentlig trenger**?

Sitatet viser at kunnskap om hvordan brukere formulerer sine informasjonsbehov og hvilke strategier man kan bruke for å avdekke svaret, er anvendelige i opplærings- og veiledningssituasjoner. Datamaterialet viser at Linn og Katrine deler Ninas erfaringer rundt

brukerens formuleringsproblem, og Linn forteller at sluttbrukere stiller mer generelle spørsmål, slik at man starter å lete en plass, og i etterkant viser det seg at sluttbrukeren egentlig var på leting etter noe annet. Katrine trekker frem at hun i opplærings- og veiledningssituasjoner drar nytte av pensum hun har lest i utdanningen, pensum om pedagogikk.

Camilla er den eneste intervjupersonen som sier at informasjonssøking er relevant for arbeidsoppgavene i «systemutvikling». Hun snakker om informasjonssøking to ganger i løpet av intervjuet; første gang hun snakker om søkeferdigheter, foregår det i forbindelse med spørsmålet om studiets relevans for opplæringen. Da forteller hun at bakgrunnskunnskaper om informasjonssøking har vært nyttig når hun skal søke opp dokumenter. Særlig fordi det ikke har vært opplagt hvor man kan finne dokumenter man er på leting etter. Andre gang forteller Camilla at søkeferdigheter har gagnet henne når ingeniører har henvendt seg til henne med spørsmål om hjelp til å utføre enkle søk:

De spør gjerne om hjelp til å finne et dokument, som de forteller meg at de har lett overalt etter. Og så søker man litt og så viser det seg at det er **der**, det er bare det at de ikke vet hvordan man søker. Så det at vi er trent opp til å søke, og opplært i å **lete** grundig, det er noe jeg synes er positivt [...].

Programmering

Halvparten av bibliotekarene syntes at programmering hjalp dem med å forstå hvordan systemer fungerer. Koden *Programmering* inneholder også programmering som gjøres ved hjelp av ulike typer programmeringsspråk, fortrinnsvis i php. I denne oppgaven omfatter programmering også annen form for koding som gjøres med markeringsspråk, som XHTML og XML. Ida og Linn forteller uoppfordret om programmering og hvorfor det er relevant for å forstå eRoom. I følgende sitat kommer det frem hvorfor Linn verdsetter programmeringskunnskap i jobben sin:

Men det jeg lærte på bachelorstudiet har også hjulpet veldig mye, og grunnen til det er at man helt fra starten av, har lært hvordan man koder ulike former. Selv om man ikke sitter og koder her, er det veldig greit å vite hva det er, for at man skal kunne forstå eRoom. Og det til tross for at det er et annet selskap som implementer ulike løsninger for oss. Så det å være i stand til å forstå hvordan de [leverandøren] gjør det på baksiden er veldig nyttig, for å kunne ta det i bruk her. Det har nok hjulpet på forståelsen, når man har forståelsen på plass er det lettere å kunne sette seg inn i det [eRoom].

Linn forklarer at programmeringskunnskaper har hjulpet henne med å forstå oppbygningen av eRoom, og at det har vært nyttig for at hun skulle henge med på hva som skjer når leverandøren gjør tekniske endringer. I samtalen med Ida begynner hun med å fortelle at hun syntes at studiet ikke har vært særlig relevant for arbeidsoppgavene hennes. Men så skyter hun inn at programmering er noe hun syntes at har «hjulpet meg veldig mye». Denne påstanden følges opp med en utdypning som er helt lik Linn sin mening om på hvilken måte programmering har vært nyttig. Katrine virker ikke like overbevist om at programmering er relevant for arbeidsoppgavene, når hun forteller at hun forstår kompleksiteten i en database, fordi hun har hatt programmering.

Grunnen til at det tolkes som mindre relevant kommer av at hun nevner programmering kort i en knapp setning, samtidig som hun hevder at ingen koder i HTML lenger. Funnene viser at forståelsen for hvordan systemer er oppbygd/fungerer er direkte knyttet til bruken av eRoom. Det er derfor kunnskaper som er nyttige for alle bibliotekarene fordi eRoom er det viktigste arbeidsredskapet i dokumentstyring. Men resultater fra spørsmålet om hvilke arbeidsoppgaver bibliotekarene arbeider med viser at denne kunnskapen vil være spesielt nyttig i forhold til systemutvikling. I intervju samtalen kom det frem at Linn og Ida er de eneste av de nyutdannede bibliotekarene som er involvert i systemutvikling. Og fordi systemutvikling dreier seg om mer avansert behandling av eRoom er det logisk, at slik behandling forutsetter god kjennskap til oppbygningen og funksjonaliteten til eRoom.

Databasekunnskap

På spørsmålet om utdanningens relevans for arbeidsoppgavene er Katrine den eneste som sier at databasekunnskaper har bidratt til at hun forstår hvordan databaser er oppbygd. Denne kunnskapen er nyttig fordi databaser er sentrale byggesteiner i eRoom.

Gjenfinningssystemer

I intervju samtalen vår forteller Linn at studiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap har gitt henne et solid grunnlag for å forstå systemer. Og det hun omtaler som «datafag» har bidratt til den forståelsen. Når jeg spør Linn om hva hun mener med uttrykket «datafag», er svaret *Digitale Dokumenter og Gjenfinningssystemer og gjenfinningsmetoder*. *Digitale Dokumenter og Gjenfinningssystemer og gjenfinningsmetoder* er emner fra masterstudiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap, i emnegruppen *Kunnskapsorganisasjon og gjenfinning*. Linn forteller at emnet *Gjenfinningssystemer og gjenfinningsmetoder* har gitt henne et svært godt grunnlag for å forstå eRoom. Fagkunnskaper om gjenfinningssystemer er svært nyttige i forhold til forståelsen av eRoom, og eRoom er det viktigste systemet innen fagområdet dokumentstyring.

Linn: Jeg tok det faget Digital formidling. Nei het det det? *Digitale dokumenter* het det.

Intervjuer: Ja stemmer.

Linn: Det ga jo hvert fall en god grunnforståelse, for vi håndterer jo mye digitale dokumenter, men i forhold til eRoom. eRoom er ganske annerledes altså, men man kan kanskje si at det ga meg et godt grunnlag for å forstå det bedre.

Informasjonsorganisasjon og kunnskapsforvaltning

Linn forteller at hun oppfatter at fagkunnskap fra emnet *Informasjonsorganisasjon og kunnskapsforvaltning* har vært nyttig i forhold til dokumentstyring. Det er fordi hun forstår hvor viktig det er med dokumentstyring i Statoils utbyggingsprosjekter, og «[...] hvor viktig det er å få ut informasjonen som alle sitter på og bevare den bevare den for ettertid.»

Oppsummering

Alle de nyutdannede bibliotekarene fortalte at de fikk opplæring i eRoom. De nyutdannede bibliotekarene lærte om hvordan eRoom var utformet, hva slags funksjonalitet systemet har og så lærte de om tilgangsstyring i forhold til mapper og dokumenter. Tre av informantene sa at de fikk opplæring i medlemsadministrasjon i eRoom. To av de nyutdannede bibliotekarene fortalte at de har vært gjennom en inngående teknisk opplæring, som handlet om administratorsiden av eRoom. Katrine og Linn sa at de ble opplært i hvordan strukturen i systemet og kodene bak hang sammen. Katrine beskrev dette som en form for programmering. Linn fortalte at hun fikk grundig opplæring i håndtering av feilmeldinger i eRoom. Camilla sa at opplæringen hennes i eRoom også handlet om dokumentflyt og hvordan man opprettet rom. Hun spesifiserte at hun lærte om dokumentflyten til teknisk dokumentasjon, og det virker svært sannsynlig at den var innrettet mot høringsprosesser.

Tre av de nyutdannede bibliotekarene fikk opplæring i dokumentkontroll. Det innebar at informantene fikk opplæring i hva de skulle se etter når de skulle kontrollere dokumentenes metadata og når det var gjort skulle man distribuere dokumentet til mottakerne.

Halvparten av de nyutdannede bibliotekarene forteller at de har fått opplæring i systemutvikling. Svarene til informantene viser at systemutvikling er et vidt begrep som omfatter flere ulike elementer. Intervjumaterialet har vist at de viktigste i denne studien er: tilgangsstyring, teknisk dokumentasjon, sporbarhet, utforming av komponenter i eRoom, dokumentflyt, kontraktsadministrasjon og sluttrapport.

Funn som angår hvordan utdanningen relaterer seg til opplæringen avslører at fagkunnskaper fra utdanningen i gjenfinningssystemer, katalogisering og klassifikasjon, databasekunnskap, programmering, informasjonssøking og informasjonsorganisasjon og kunnskapsforvaltning er tett forbundet med kunnskaper fra opplæringen om eRoom, dokumentkontroll og systemutvikling. En av de erfarne og en av de nyutdannede bibliotekarene uttalte at de hadde tatt med seg fra studiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap var en forutsetning forut for opplæringen. Alle de nyutdannede bibliotekarene fortalte at gjenfinningssystemer, katalogisering og klassifikasjon og databasekunnskap var den mest relevante fagkunnskapen de bar med seg. En av de erfarne bibliotekarene kan fortelle at fagkunnskaper knyttet til databasekunnskaper, er noe hun anser som en forkunnskap til opplæringen. Halvparten av de nyutdannede bibliotekarene stadfestet at fagkunnskaper i programmering var meget nyttige i forhold til opplæringen.

Intervjuundersøkelsen viste at de tre viktigste arbeidsoppgavene til bibliotekarene i Document Management er: systemutvikling, dokumentkontroll/ opplæring og veiledning. Bibliotekarene fortalte at fagkunnskaper i temaområder som katalogisering og klassifikasjon, referansearbeid og informasjonssøking/programmering og databasekunnskap oppfattet de som

relevante for disse tre oppgavene.

7 Analyse

I dette kapittelet vil jeg diskutere funnene i lys av det teoretiske utgangspunktet til oppgaven, for å gi svar på forskningsspørsmålene jeg stilte i innledningen. Fagkunnskaper fra utdanningen som oppfattes som relevant for bibliotekarene i opplæringen og i forhold til arbeidsoppgavene, vil presenteres sammen i analysen fordi formålet med opplæringen er å generere et læringsutbytte som skal resultere i at respondentene kan utføre arbeidsoppgavene sine. Hovedfokuset i kapittelet ligger i å besvare forskningsspørsmålene. Kapittelet avsluttes med et avsnitt om diskusjon fordi jeg ønsker å gå nærmere inn på hvordan jeg som intervjuer har påvirket hvilke funn som har blitt avdekket.

Undersøkelsen «Hva gjør de videreutdannede bibliotekarene?» har vist at bibliotekarer (med toårig videreutdanning) som jobber i næringslivet har arbeidsoppgaver som systemutvikling, IKT-drift og ledelse, informasjonsarbeid, opplæring og markedsføring (Dahl & Tallerås, 2011). Mine funn samsvarer meget godt med funn fra undersøkelsen til Dahl og Tallerås fordi jeg i kapittel 6 påviste at bibliotekarene blant annet jobber med systemutvikling, IKT-drift, ledelse, informasjonsarbeid og opplæring og veiledning. Funn fra både min og Dahl og Tallerås sin undersøkelse viser at systemutvikling skiller seg ut som den aller viktigste arbeidsoppgaven (2011). Likevel er det forskjeller i hvordan bibliotekarene rangerer arbeidsoppgavene etter viktighet; funn viste at den nest viktigste arbeidsoppgaven i Dahl og Tallerås sin undersøkelse er IKT-drift, mens funn fra min studie viser at den nest viktigste arbeidsoppgaven for bibliotekarene er dokumentkontroll/opplæring og veiledning.

Respondentene i undersøkelsen «Hva gjør de videreutdannede bibliotekarene?» oppga at den tredje viktigste arbeidsoppgaven var ledelse/informasjonsarbeid. Det er interessant fordi mine funn også viser at ledelse er den tredje viktigste arbeidsoppgaven (sammen med tilgangsstyring). Ifølge Dahl og Tallerås skiller «opplæring» seg ut som en viktig arbeidsoppgave for kandidater som jobber med IKT-relaterte stillinger i næringslivet. Det faktum at «opplæring» blir sett på som en viktig arbeidsoppgave i studien deres sammenfaller med at flertallet av bibliotekarene i min intervjuundersøkelse også uttrykker at «opplæring og veiledning» er en sentral arbeidsoppgave. Selv om jeg har valgt å sammenlikne funn fra min studie med funn fra Dahl og Tallerås sin undersøkelse er jeg fullt ut klar over at funnene våre stammer fra vidt forskjellige metodiske utgangspunkt.

I artikkelen «Hva gjør de videreutdannede bibliotekarene?» forteller forfatterne at funnene deres bygger på en nokså omfattende kvantitativ spørreundersøkelse av 109 kandidater med toårig videreutdanning i Bibliotek- og informasjonsvitenskap. Til sammenligning er mine funn forankret i en kvalitativ intervjuundersøkelse med et lite utvalg på seks bibliotekarer hvor mesteparten har en bachelorgrad i Bibliotek- og informasjonsvitenskap. Dahl og Tallerås kan på bakgrunn av sitt

metodiske grunnlag, samt nokså tilfredsstillende dekning av populasjonen av kandidater med toårig videreutdanning som helhet, komme med funn som i en viss grad er generaliserbare. I kontrast er min studie et resultat av en mer inngående kvalitativ metode som har gitt dybdekunnskap om arbeidsoppgavene til bibliotekarer som arbeider innenfor fagområdet dokumentstyring, hvor jeg ikke har noe uttalt mål om å generalisere. Til tross for åpenbare forskjeller i både omfang av datamateriale og metode har jeg valgt å sammenlikne funn om arbeidsoppgaver med Dahl og Tallerås sin undersøkelse fordi deler av deres utvalg beskriver arbeidsoppgavene til bibliotekarer som jobber i næringslivet, og i en mindre grad med dokumentforvaltning (2011).

I kapittel 6 påviste jeg at tre av arbeidsoppgavene skilte seg ut som spesielt viktige for bibliotekarene i avdeling for Document Management, og det var systemutvikling, dokumentkontroll og opplæring og veiledning. Jeg avdekket også at bibliotekarene oppfattet at fagkunnskaper innenfor temaområdene katalogisering og klassifikasjon, referansearbeid og informasjonssøking, programmering, databasekunnskap, gjenfinningssystemer og informasjonsorganisasjon og kunnskapsforvaltning var relevante for disse arbeidsoppgavene.

I tillegg oppdaget jeg også i kapittel 6 at de nyutdannede bibliotekarene fikk opplæring i eRoom, dokumentkontroll og systemutvikling, og at de oppfattet at fagkunnskaper innenfor temaområdene katalogisering og klassifikasjon, gjenfinningssystemer, databasekunnskap, programmering, informasjonssøking og informasjonsorganisasjon og kunnskapsforvaltning var relevante i forhold til opplæringens innhold. Siden formålet med opplæringen som ble gitt til de nyutdannede bibliotekarene i temaene eRoom, dokumentkontroll og systemutvikling var ment å gjøre dem i stand til å løse arbeidsoppgaver som «systemutvikling» og «dokumentkontroll» har jeg valgt å drøfte relevante fagkunnskaper og temaer fra opplæringen og tilhørende arbeidsoppgave i samme avsnitt. Videre har jeg valgt å bruke dette kapittelet på å analysere de tre viktigste arbeidsoppgavene (systemutvikling, dokumentkontroll og opplæring og veiledning) og temaer fra opplæringen som korresponderer med arbeidsoppgavene, og det er eRoom, dokumentkontroll og systemutvikling.

Årsaken til at jeg valgte ut disse tre arbeidsoppgavene og tilhørende temaer fra opplæringen kommer av at det er disse bibliotekarene bruker mest tid på å snakke om i intervjuet. Analysen kommer dermed til å fokusere på i hvilken grad bibliotekarene oppfatter at fagkunnskaper innenfor temaområdene katalogisering og klassifikasjon, referansearbeid og informasjonssøking, programmering, databasekunnskaper, gjenfinningssystemer og informasjonsorganisasjon og kunnskapsforvaltning fra utdanningen er relevant for disse tre arbeidsoppgavene og opplæringen. I tillegg til dette har jeg valgt å inkludere et avsnitt hvor jeg diskuterer hvordan bibliotekaren med mastergrad oppfattet at fagkunnskaper i emnet *Informasjonsorganisasjon og kunnskapsforvaltning* var relevant fordi det gjorde henne i stand til å forstå viktigheten av å drive med dokumentstyring i

Statoils utbyggingsprosjekter. Det er fordi jeg syntes det var viktig å vie plass til å drøfte det eneste funnet som påviste at fagkunnskap fra emnegruppen *Bibliotek og samfunn* var relevant for jobben i Document Management.

I følgende fire avsnitt skal jeg dermed drøfte disse funnene grundigere ved hjelp av den delen av Abbott sin teori som handler om «profesjonell praksis». Det er fordi det er den delen av Abbott sin profesjonsteori som egner seg best til å beskrive hvordan bibliotekarene anvender fagkunnskaper for å løse arbeidsoppgavene sine. Jeg kommer også til å undersøke hvordan fagkunnskaper i disse temaområdene plasserer seg i forhold til studieplanene for bachelor- og masterstudiet. Altså kommer jeg til å analysere hvilke emner eller delemner temaområdene hører inn under ved hjelp av læringsutbyttet (kunnskaper og ferdigheter) i studieplanene. Formålet med analysen vil være å besvare forskningsspørsmålene for masteroppgaven, og det vil bli gjort i et avsnitt som oppsummerer analysen.

Under analysearbeidet viste det seg at jeg ikke fant noen god måte å applisere teorien til Lave og Wenger om praksisfellesskap og legitim perifer deltakelse. Dette skyldes at teoriene er mer rettet mot hvordan nykommere lærer nye kunnskaper og ferdigheter i et nytt praksisfellesskap. Teorien om «Communities of Practice» (CoP) og legitim perifer deltakelse fokuserer på læringsprosessen og *hvordan* nykommere lærer nye ferdigheter av fellesskapet. Slik jeg har forstått CoP og legitim perifer deltakelse fokuserer disse modellene mer på *selve læringen* enn *hva nykommerne faktisk lærer seg* (Lave & Wenger, 1991; Wenger, 1998). Dette gjør at jeg valgte og ikke å bruke dem i analysen når jeg skulle svare på første forskningsspørsmål fordi jeg har ønsket å finne svar på hvilken kunnskap de nyutdannede bibliotekarene lærer seg i Document Management, og hvordan denne kunnskapen relaterer seg til fagkunnskap fra utdanningen.

Jeg kunne ha benyttet meg av teorien til Lave og Wenger hvis det første forskningsspørsmål hadde hatt en annen vinkling på opplæringen til de nyutdannede bibliotekarene. Denne vinklingen kunne i min sammenheng handlet om at jeg ønsket å undersøke hvordan de nyutdannede bibliotekarene blir innlemmet i praksisfellesskapet Document Management og fagområdet dokumentstyring. Da ville det for eksempel vært interessant å undersøke ferdighetsnivået til de nyutdannede bibliotekarene ut fra ferdighetstilegnelsesmodellen til Dreyfus som deler ferdighetstilegnelsen til utøveren inn i fem stadier: novise, viderekommende begyner, kompetent, erfaren og ekspert (Dreyfus, 2004). Med utgangspunkt i ferdighetsmodellen kunne jeg ha undersøkt hvilken forbindelse som eksisterer mellom hvilke stadier de nyutdannede bibliotekarene befinner seg i, og hvilke arbeidsoppgaver de utførte. I praksis ville nok ferdighetsnivået bli gjenspeilet i stillingstittelen (til dømes document controller). I intervjuundersøkelsen har jeg faktisk et funn som relaterer seg til dette fenomenet, Ida forteller nemlig at hun anser tilgangsstyring for å være en

document management coordinator arbeidsoppgave. Dette funnet underbygger to relevante teorier, nemlig teorien til Dreyfus og teorien til Lave og Wenger om deltakerbaner (som er den del av legitim perifer deltakelse), hvor det ifølge teorien er en klar sammenheng mellom ferdighetsnivå, en persons skiftende deltakelse og arbeidsoppgaver (Lave & Wenger, 1991). I Document Management ser det ut til at stillingstittelen gjenspeiler hver kandidat sitt nåværende ferdighetsnivå og ser dermed ut til å stemme overens med teorien om deltakerbaner. På den måten kan man studere graden av nærhet/avstand hver enkelt person har til kjernen av praksisfellesskapet, og samtidig studere hvordan såkalt «kunnskapsoverføring» av nye kunnskaper og ferdigheter foregår. Om kunnskapsoverføringen blir formidlet gjennom praktisk eller teoretisk opplæring for eksempel. Formålet med en slik vinkling ville kunne tenkes å være å studere hvordan opplæringen som blir gitt til de nyutdannede bibliotekarene er tilrettelagt for «kunnskapsoverføring», muligens også med tanke på hvilke forkunnskaper kandidatene har med seg fra studiet.

Hvilken betydning har bibliotekarstudiet for opplæringen og arbeidsoppgavene innen fagområdet dokumentstyring?

Systemutvikling og fagkunnskap fra emnegruppene Kunnskapsorganisasjon og gjenfinning

I kapittel 6 oppdaget jeg at bibliotekarene oppfattet at fagkunnskaper fra bibliotekarstudiet innenfor temaområdene gjenfinningssystemer, databasekunnskaper, programmering og katalogisering og klassifikasjon var relevant for opplæringen deres i eRoom, og for arbeidsoppgaven «systemutvikling».

Videre i kapittel 6 fant jeg ut at de nyutdannede bibliotekarene oppfattet at fagkunnskaper i databaser og programmering var relevant når de gjennom opplæringen skulle klare å forstå hvordan eRoom var oppbygd og fungerte. Årsaken til at jeg tar opp eRoom i forbindelse med arbeidsoppgaven «systemutvikling» kommer av at eRoom er det mest sentrale arbeidsverktøyet som brukes i samband med systemutvikling.

Studieplanen fra bachelorstudiet viser helt tydelig at fagkunnskaper om databaser og programmering stammer fra emnene *Databaseteori* og *Utforming av gjenfinningssystemer* (Høgskolen i Oslo og Akershus, Institutt for arkiv-, bibliotek- og informasjonsfag, 2011). Grunnen til at de nyutdannede bibliotekarene snakker om betydningen av databasekunnskaper i forhold til eRoom kommer av det faktum at en av de viktigste bestanddelene i eRoom er databaser. Ifølge Berget (forfatter av kompendiet i *Databaseteori*) er formålet med å lære bibliotekarer *Databaseteori* at de skal forstå hvordan systemer fungerer, slik at bibliotekarer er i stand til å utnytte arbeidsredskapet sitt på best mulig vis, og for å forhindre fremmedgjøring ovenfor arbeidsverktøyet deres (2010, s. 3).

Jeg fant også ut i kapittel 6 at halvparten av de nyutdannede bibliotekarene oppfatter at

fagkunnskaper om informasjonssøking har vært relevant for både opplæringen i eRoom og arbeidsoppgaven «systemutvikling». Fagkunnskaper i informasjonssøking ble definert til å omfatte generelle søkeferdigheter og bruk av enkle søketeknikker som boolske operatører. Helt konkret forteller Camilla at bakgrunnskunnskaper om informasjonssøking var relevant når hun skal søke opp dokumenter. Kunnskap om syntaks og utførelse av søk i databaser tolker jeg som grunnleggende fagkunnskaper i informasjonssøking fordi slike fagkunnskaper blir omtalt nokså tidlig i studieplanen for bachelorstudiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap (Høgskolen i Oslo og Akershus, Institutt for arkiv-, bibliotek- og informasjonsfag, 2012). Det funnet som beskrives ovenfor er et godt eksempel på hvordan to av de nyutdannede bibliotekarene bruker fagkunnskap om informasjonssøking for å resonnerer seg frem til hvordan de skal foreta informasjonssøk som en del av arbeidsoppgaven «systemutvikling». Det viser at fagkunnskap om informasjonssøking er relevant når informantene skal utføre konkrete informasjonssøk i eRoom. Eller sagt på en annen måte så kan fagkunnskap fra bachelorstudiet anvendes slik at den genererer ferdigheter i informasjonssøking.

I kapittel 6 påviste jeg at informantene anvender fagkunnskap fra emner i klassifikasjon og indeksering fra utdanningen når de skal løse problemstillinger knyttet til arbeidsoppgaven «systemutvikling». Bibliotekarene fortalte at de anvender fagkunnskap om sammenhengen mellom klassifikasjon og gjenfinning når de skal lage gode strukturer i deler av eRoom. Ifølge Abbott sin teori om «profesjonell praksis» bruker informantene kunnskap fra studiet i de tre trinnene som kalles diagnose, behandling og inferens. For å eksemplifisere hvordan informantene gjør dette når de løser deloppgaver knyttet til arbeidsoppgaven «systemutvikling», har jeg valgt å bruke tilfellet med Camilla fra kapittel 6 s. 54. Camilla bruker fagkunnskap fra klassifikasjon og gjenfinning når hun skal identifisere problemet “Hvordan skal jeg lage en god struktur i denne delen av eRoom?” Camilla reduserer problemet til å være et tilfelle av kunnskapsorganisasjon; mappene i eRoom blir betraktet som en mengde data som skal struktureres og organiseres. Denne diagnosen gjør at Camilla anser denne typen struktureringsarbeid til å tilsvare struktureringsarbeidet i forbindelse med utarbeidelsen av et klassifikasjonsskjema, slik hun selv har løst i form av klesoppgaven i Kunnskapsorganisasjon og gjenfinning ved utdanningen.

Ved inferens anvender Camilla fagkunnskap fra temaer i Kunnskapsorganisasjon og gjenfinning for å lage en god struktur. I praksis bruker hun fagkunnskapen for å reflektere over at behandlingen hennes må sørge for at hun lager en logisk struktur som er brukervennlig, og dermed letter gjenfinning av dokumenter inne i strukturen. For å se litt større på det kan vi si at hun anvender kunnskap fra Kunnskapsorganisasjon og gjenfinning som hun i utdanningen brukte for å lage et klassifikasjonsskjema, men her beviser hun gjennom inferens og diagnose (og i siste trinn behandling) at fagkunnskap om utarbeidelse av klassifikasjonsskjemaer er overførbart til problemet

hvordan lage gode strukturer i eRoom.

Dokumentkontroll og fagkunnskap fra Kunnskapsorganisasjon og gjenfinning

I kapittelet om funn påviste jeg at alle de nyutdannede bibliotekarene oppfattet at fagkunnskaper fra utdanningen i katalogisering og klassifikasjon var relevant for opplæringen i dokumentkontroll, i tillegg til arbeidsoppgaven «dokumentkontroll». Mer spesifikt handlet fagkunnskapen om metadata, materialtyper, innholdsanalyse, brukervennlighet og gjenfinning, som de nyutdannede bibliotekarene ble innlemmet i gjennom delemner som *Katalogisering og datautveksling og Klassifikasjon og indeksering* (Høgskolen i Oslo og Akershus, Institutt for arkiv-, bibliotek- og informasjonfag, 2011). Alle de nyutdannede bibliotekarene forteller at de anvender fagkunnskap i katalogisering eller klassifikasjon når de jobber med dokumentkontroll.

Jeg oppdaget i kapittel 6 at en av informantene brukte fagkunnskap om materialtype, gjenfinning og brukervennlighet når hun skulle sørge for at et bestemt digitalt dokument ble gjenfinnbart for brukere i eRoom. Det å sørge for at digitale dokumenter er gjenfinnbare for brukere er en deloppgave som jeg tolker som en del av arbeidsoppgaven «dokumentkontroll». Det er fordi stillingsbeskrivelsen til document controller i kapittel 5 sier at en del av jobben til document controller er å fange opp og oppbevare dokumentasjon i prosjektet. Stillingsbeskrivelsen til document controller samsvarer med den prosedyren som Camilla beskriver finner sted når hun skal finne ut hvor hun skal plassere og dermed oppbevare digitale dokumenter. Abbotts teori om «profesjonell praksis» beskriver hvordan Camilla anvender fagkunnskap i katalogisering for å resonnerer seg frem til hvilke momenter hun må ta hensyn til når hun skal plassere og oppbevare digitale dokumenter. Det er fordi Camilla bruker diagnose for å klassifisere hva slags problem hun står ovenfor. Jeg tolker det slik at Camilla plasserer deloppgaven under det Abbott definerer som bibliotekarenes jurisdiksjon, nemlig å sørge for at informasjon er tilgjengelig og gjenfinnbart for klientene. Selv om Camilla ikke sier noe eksplisitt om hvilket perspektiv hun tolker deloppgaven ut i fra, kommer det frem gjennom hvilke hensyn hun bruker for å reflektere omkring hvilken behandling hun skal gi dokumentet. Dermed er det tydelig at Camilla anvender fagkunnskap i katalogisering og klassifikasjon for å løse dokumentkontrolloppgaven, og trinnene jeg beskrev ovenfor samsvarer med de tre trinnene som ifølge Abbott utgjør «profesjonell praksis», diagnose, inferens og behandling (1988).

Opplæring og veiledning og fagkunnskap fra emnegruppen Kunnskapsorganisasjon og gjenfinning

I kapittel 6 fortalte jeg at tre av bibliotekarene oppfattet at fagkunnskap om referanseintervjuet var meget relevant i forhold til arbeidsoppgaven «opplæring og veiledning». På bachelorstudiet lærer studenter om referanseintervjuet i delemner som *Referansearbeid* (fra andre studieår), i form av kunnskaper om «[...] teorier og metoder for referansearbeid, kundebehandling, brukerkommunika-

sjon og kvalitetssikring» (Høgskolen i Oslo og Akershus, Institutt for arkiv-, bibliotek- og informasjonsfag, 2011, s. 31). Videre skal den gi forståelse om hvordan disse teoriene og metodene «kan anvendes og vurderes». I siste instans skal fagkunnskapen gjøre at kandidaten «[...] er i stand til å kommunisere med bruker på en hensiktsmessig måte» (Høgskolen i Oslo og Akershus, Institutt for arkiv-, bibliotek- og informasjonsfag, 2011, s. 31). Selv om referanseintervjuet ikke blir navngitt i studieplanens del om læringsutbytte kommer det tydelig frem at referanseintervjuet er en del av metodene som brukes i brukerkommunikasjon fordi referanseintervjuet er en metode som brukes i referansesamtalen med brukere.

Jeg har valgt å bruke Nina for å illustrere hvordan hun og de andre to bibliotekarene bruker referanseintervjuet for å løse arbeidsoppgaver som knytter seg til «opplæring og veiledning». Slik jeg har tolket Ninas sitat på side 53 anvender hun fagkunnskap om referanseintervjuet når hun gir opplæring og veiledning til sluttbrukere i de tre handlingstrinnene til «profesjonell praksis». Nina bruker referanseintervju for å stille diagnosen «sluttbrukere har vanskeligheter med å formulere presise spørsmål og forteller helt generelt om sitt problem». Etter at Nina har klassifisert problemet bruker hun inferens for å finne ut hvordan hun kan forstå hva sluttbrukeren egentlig er på jakt etter. Når Nina er på det handlingstrinnet som innebærer behandling, bruker hun kunnskapen til å resonere seg frem til at hun må stille oppfølgingsspørsmål til brukeren, slik at hun kan avgrense behovet til vedkommende.

Fagkunnskap om informasjonsorganisasjon og kunnskapsforvaltning oppfattes som relevant for å forstå formålet med dokumentstyring i Statoils prosjekter

I kapittel 6 viste jeg at den informanten som hadde fullført masterstudiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap oppfattet at fagkunnskaper om informasjonsorganisasjon og kunnskapsforvaltning var relevant for å forstå viktigheten av å drive med dokumentstyring i Statoils prosjekter. Abbott sin teori om «profesjonell praksis» gir en fullverdig forklaring på hvordan Linn gjennomgår de to første trinnene diagnose og inferens for å redusere dokumentstyring til et informasjonsgjenfinningsproblem, som hun deretter kan behandle ved hjelp av ferdigheter som stammer fra kunnskapsorganisasjon. Gjennom inferens bruker hun kunnskapssystemet fra studiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap for å stille en diagnose på problemet dokumentstyring skal løse; problemet er at personer «sitter inne med» informasjon, og denne informasjonen må bli fanget opp, bevart og gjort tilgjengelig for ettertiden. Ved å gå gjennom de to handlingstrinnene diagnose og inferens på denne måten plasserer Linn arbeidsoppgaver som faller inn under fagområdet dokumentstyring under bibliotekaryrkets jurisdiksjon. Med andre ord stiller hun en diagnose på fagområdet dokumentstyring, og reduserer problemet «hvordan innhente dokumenter som andre ansatte oppbevarer» til «hvordan gjenfinne informasjonen som de ansatte sitter inne med». Denne reduksjonen gjør at problemet dokumentstyring kan løses ved hjelp av kunnskapssystemet fra

kunnskapsorganisasjon.

Dersom man ser på de større linjene i forhold til fagkunnskaper kommer det klart frem at fagkunnskap om informasjonsorganisasjon og kunnskapsforvaltning er ervervet gjennom emnegruppen *Bibliotek og samfunn* fra utdanningen. I dette tilfellet bruker altså en av bibliotekarene fagkunnskap fra *Bibliotek og samfunn* for å resonnerer seg frem til at dokumentstyring faller inn under bibliotekarens jurisdiksjon fordi fagkunnskaper i emnegruppen *Kunnskapsorganisasjon og gjenfinning* kan brukes til å behandle (og dermed løse) problemet. Dette er et meget interessant funn fordi det er en av et mindretall av funn som viser at fagkunnskaper fra emnegruppen *Bibliotek og samfunn* også er relevant for arbeidsoppgavene på et mer overordnet nivå. Det er en kontrast til det store flertallet av funn om fagkunnskaper som kun kan spores tilbake til emnegruppen *Kunnskapsorganisasjon og gjenfinning*.

Hvordan relaterer kunnskapen nyutdannede bibliotekarer lærer seg under opplæringen i dokumentstyring til fagkunnskap fra bibliotekarstudiet?

I kapittel 6 påviste jeg at det er en forbindelse mellom opplæringen i dokumentstyring som de nyutdannede bibliotekarene innlemmes i, og fagkunnskap fra bibliotekarstudiet. Kunnskapene fra opplæringen dekker områder som eRoom, dokumentkontroll og systemutvikling og fagkunnskap fra bibliotekarstudiet er direkte relevant for mesteparten av kunnskapene fra opplæringen i dokumentstyring. For eksempel er fagkunnskap i programmering og databasekunnskap relevant for å forstå hvordan eRoom er oppbygd og hvordan det fungerer. Fagkunnskap i katalogisering og klassifisering er relevant for dokumentkontroll fordi det har gjort de nyutdannede bibliotekarene i stand til å forstå sammenhengen mellom metadata og innholdsanalyse.

Fagkunnskap i katalogisering og klassifisering har også vært tett forbundet med opplæringen i systemutvikling fordi det gjorde at de nyutdannede bibliotekarene hadde kjennskap til ulike måter å strukturere deler av eRoom. Ifølge mitt materiale vil svaret på første forskningsspørsmål være at det er en klar forbindelse mellom kunnskaper innenfor fagområdet dokumentstyring som de nyutdannede bibliotekarene får opplæring i, og studiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap. Det kommer av at opplæringen først og fremst tar sikte på å lære kandidatene om et bestemt system, om informasjonen som befinner seg i systemet og mer overordnet hvordan man kan tilpasse informasjonsflyten med systemets utforming og funksjonalitet slik at de understøtter hverandre. Denne kunnskapen er nærmest identisk med fagkunnskaper fra emnegruppen *Kunnskapsorganisasjon og gjenfinning* og emnet *Informasjonsorganisasjon og kunnskapsforvaltning*, siden *Kunnskapsorganisasjon og gjenfinning* lærer studenten å organisere informasjon i systemer på bakgrunn av en ulike rekke hensyn. Mens i *Informasjonsorganisasjon og kunnskapsforvaltning* lærer studenten å «[...] reflektere over den rollen kunnskap spiller i organisasjoner og i hvilken grad og på hvilken måte kunnskap kan styres» (Høgskolen i Oslo og Akershus, Institutt for arkiv-, bibliotek- og informa-

sjonsfag, 2012, s. 16). Og det er helt klart at Linn brukte fagkunnskap fra dette emnet når hun reflekterte over at formålet med å drive dokumentstyring var å bevare kunnskapen som finnes i Statoil.

I hvilken grad korresponderer arbeidsoppgavene i dokumentstyring med fagkunnskap fra bibliotekarstudiet?

I analysen har jeg brukt Abbott sin teori om «profesjonell praksis» for å forklare funn som viste hvordan bibliotekarene anvender fagkunnskap fra bibliotekarstudiet når de skal avgjøre hvordan de skal løse arbeidsoppgaver innenfor dokumentstyring. Jeg har valgt å anse arbeidsoppgaver som «systemutvikling», «dokumentkontroll» og «opplæring og veiledning» samt fagkunnskaper knyttet til disse som representative arbeidsoppgaver for fagområdet dokumentstyring. Og når jeg sier at de betraktes som representative for fagområdet dokumentstyring mener jeg bildet av dokumentstyring som blir tegnet opp av utvalget i denne undersøkelsen, og derfor er det (som tidligere nevnt i kapittel 6) et bilde som er sterkt påvirket av at 4 av 6 bibliotekarer er nyutdannede bibliotekarer. Med de følgende jeg før har gjort rede for (igjen i kapittel 6) i forhold til konsekvensen av at dokumentkontroll får et så høyt utslag i rangeringen av viktigste arbeidsoppgaver.

Gjennom analysen har jeg påvist at bibliotekarene bruker kunnskapssystemet fra studiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap når de går gjennom handlingstrinnene diagnose, inferens og behandling. Helt spesifikt brukte bibliotekarene fagkunnskap fra emnegruppen *Kunnskapsorganisasjon og gjenfinning* når de skulle løse arbeidsoppgaver som «systemutvikling», «dokumentkontroll» og «opplæring og veiledning». Til forskjell fra de andre nyutdannede bibliotekarene fortalte kandidaten med mastergrad, at for å løse dokumentkontrolloppgaver var det ikke påkrevd at man hadde bibliotekarutdanning, og det var fordi dette dreide seg om enklere rutineoppgaver. Men hun fortalte også at hun hadde en god forståelse for dokumentkontroll fordi hun hadde med seg fagkunnskap fra *Kunnskapsorganisasjon og gjenfinning*.

Et interessant funn som ikke gikk direkte ut på utførelsen av arbeidsoppgavene handlet om at en av bibliotekarene oppfattet at fagkunnskap fra *Informasjonsorganisasjon og kunnskapsforvaltning* var aktuell fordi det gjorde at hun virkelig forsto det overordnede målet med å drive dokumentstyring i Statoils prosjekter.

Jeg har tolket det slik at fagkunnskaper som bibliotekarene brukte for å løse arbeidsoppgaver som «systemutvikling» og «opplæring og veiledning» har vist seg å ha et viktig attributt, nemlig overførbarhet. Det vil si at når bibliotekarene i eksemplene utførte handlingstrinnene i «profesjonell praksis» samtidig beviste at kunnskapssystemet fra Bibliotek- og informasjonsvitenskap var overførbart til dokumentstyring. Altså var fagkunnskap i for eksempel katalogisering og klassifikasjon som gjennom utdanningen var forankret i en bibliotekfaglig kontekst, overførbare til arbeidsoppgaven «systemutvikling» som foregikk innenfor fagområdet dokumentstyring.

[...] om det må være noko så må det jo være det at det ikke var et eneste bibliotek er jo liksom ikke et ord her, og det er det jo på utdanninga. Det er jo bare bibliotek på utdanninga. Så det og få faktisk sett hvordan man bruker KoG i en helt anna sammenheng enn det der biblioteket det var jo en sånn hallelulja! Latter. Ja. Nei men det det er faktisk den største det å bruke KoG og - og alt det her bibliotekaraktige da bruke det i en helt annen jobb som ikke har noko med bibliotek å gjøre. For da får man jo det at det faktisk **kan** brukes.

Gjennom analysen har jeg kommet fram til at svaret på andre forskningsspørsmål kan oppsummeres til å være at fagkunnskap fra bibliotekarstudiet i høy grad korresponderer med arbeidsoppgavene i dokumentstyring for de seks bibliotekarene i min studie.

8 Konklusjon

I denne masteroppgaven har jeg forsøkt å få kunnskap om i hvilken grad bibliotekarer oppfatter at studiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap er relevant innenfor fagområdet dokumentstyring. For at jeg skulle være i stand til å finne svar på problemstillingen formulerte jeg to forskningsspørsmål som til sammen skulle gjøre at jeg kom nærmere et svar på den overordnede problemstillingen.

Gjennom forskningsspørsmålene søkte jeg å få dybdekunnskap om to forhold: for det første hvordan kunnskapen nyutdannede bibliotekarer blir innlemmet i gjennom opplæringen i et dokumentstyring praksisfelleskap, er forbundet med fagkunnskap fra studiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap. Grunnen til at jeg ønsket å studere forbindelsen mellom kunnskap i opplæringen og fagkunnskap fra studiet kommer av at formålet med opplæringen blant annet er å innlemme nyutdannede bibliotekarer i kunnskapen de trenger for å løse arbeidsoppgaver innenfor fagområdet dokumentstyring.

For det andre ønsket jeg å studere i hvilken grad fagkunnskaper fra studiet korresponderte med arbeidsoppgavene til bibliotekarene innenfor fagområdet dokumentstyring. Jeg valgte å studere forholdet mellom fagkunnskaper og arbeidsoppgavene fordi det er signifikant fra et profesjonsteoretisk perspektiv som ligger til grunn for min tilnæringsmetode. Det er fordi Abbott sin teori om «profesjonell praksis» hviler på forutsetningen at begrepet jurisdiksjon betegner «[...] en profesjons kontroll over et yrkesområde og arbeidsoppgaver» (Dahl, 2001, s. 23). Hvor arbeidsoppgavene blir løst gjennom de tre handlingstrinnene som utgjør «profesjonell praksis», nemlig diagnose, inferens og behandling.

Disse tre handlingstrinnene er igjen forankret i et formelt kunnskapssystem, som profesjonsutøverne har tilegnet seg gjennom et utdanningsløp. Sett fra mitt profesjonsteoretiske ståsted var det logisk å avdekke i hvilken grad bibliotekarene anvendte fagkunnskap fra bibliotekarstudiet når de skulle løse sine arbeidsoppgaver. For å kunne besvare forskningsspørsmålene brukte jeg det kvalitative forskningsintervju som metode fordi forskningsintervjuet er et verktøy som egner seg til å få dybdekunnskap om fenomener man har liten kjennskap til.

I intervjuundersøkelsen oppdaget jeg at alle bibliotekarene oppfattet at utdanningen i høy grad har gitt dem fagkunnskaper som er relevante for både opplæringen og arbeidsoppgavene deres i fagområdet dokumentstyring. Dette gjaldt spesielt for fagkunnskaper innenfor temaområdene katalogisering og klassifikasjon, programmering, informasjonsorganisasjon og kunnskapsforvaltning, databasekunnskap, gjenfinningssystemer, referansearbeid og informasjonssøking. Uttalelser fra enkelte av bibliotekarene indikerte at fagbakgrunn fra studiet i

Bibliotek- og informasjonsvitenskap medførte kortere innkjøringstid i forhold til arbeidsoppgavene.

Ut i fra funnene er det klart at de seks bibliotekarene som deltok i min undersøkelse oppfatter at fagkunnskaper fra studiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap innenfor emnegruppene *Kunnskapsorganisasjon og gjenfinning* og *Bibliotek og samfunn*, med særlig vekt på Kunnskapsorganisasjon og gjenfinning i høy grad er relevant for opplæringen og arbeidsoppgavene innenfor fagområdet dokumentstyring.

Dessuten har jeg gjennom analysen påvist at Abbott sin teori om «profesjonell praksis» gir en god forklaring på at årsaken til at bibliotekarene oppfatter at studiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap i høy grad er relevant, kommer av at bibliotekarene anvender fagkunnskap i resonneringen rundt omkring løsningen på arbeidsoppgaver, og at resonneringen danner grunnlaget for den praktiske behandlingen de gjør.

I tillegg indikerer mine funn at kunnskapssystemet bibliotekarene har med seg fra studiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap, er abstrakt fordi det genererer praktiske ferdigheter i forhold til dokumentstyring. Siden funnene mine indikerer at kunnskapssystemet fra studiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap er overførbart til fagområdet dokumentstyring, kan det ifølge Abbott anses for å være et abstrakt kunnskapssystem. Det er svært positivt da det tillater at kunnskapssystemet fra Bibliotek- og informasjonsvitenskap kan anvendes på flere områder, slik tilfellet ser ut til å være med dokumentstyring. Videre konstaterer Abbott at abstrakte kunnskapssystemer er noe av det som kjennetegner overlevelsesdyktige profesjoner.

Helt til slutt vil jeg gjenta det jeg tidligere skrev i kapittel 4 som handler om at min konklusjon må sees i sammenheng med metodegrunnlaget for undersøkelsen. Det medfører at funnene kun gjelder de seks bibliotekarene jeg har intervjuet i Statoils avdeling for Document Management. Mine funn er dermed begrenset til å være gyldige innenfor et bestemt sted og en bestemt tid, og er følgelig en kunnskap som er avgrenset til intervjutidspunktet og caset med de seks ansatte i Document Management. Likevel er kunnskapen som jeg har formidlet gjennom masteroppgaven min absolutt verdifull fordi den inneholder dybdekunnskap om et relativt ukjent fenomen, som det ikke har blitt forsket på tidligere i Norge. Selv om mine funn ikke er direkte overførbare til andre bibliotekarer som jobber innenfor fagområdet dokumentstyring, utgjør utvalget 1/3 av de fast ansatte i Document Management sine lokaler i Oslo. Dermed kan funn som viser at bibliotekarene jeg intervjuet oppfattet at studiet var relevant for opplæringen og arbeidsoppgavene tenkes å være betegnende for andre bibliotekarer i samme avdeling.

Videre har jeg et ønske om at funnene i denne masteroppgaven kan fungere som en inspirasjon til utdanningen i Bibliotek- og informasjonsvitenskap, fordi funnene viser hvilke fagkunnskaper fra utdanningen som oppfattes som relevante for profesjonell yrkesutøving innen dokumentstyring. Til slutt indikerer mine funn

at det er hensiktsmessig å ansette bibliotekarer for å jobbe med dokumentstyring, fordi bibliotekarer har med seg et kunnskapssystem fra studiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap som har vist seg å være svært relevant for arbeidsoppgavene innenfor dokumentstyring.

Forslag til videre forskning

I denne masteroppgaven har jeg ved hjelp av forskningsintervju som metode fått kjennskap til at seks bibliotekarer oppfattet at studiet i Bibliotek- og informasjonsvitenskap i høy grad var relevant for opplæringen og arbeidsoppgavene deres i fagområdet dokumentstyring. Jeg har derfor kommet fram til en rekke funn som viser hvilke fagkunnskaper de har fått bruk for, og hvordan de konkret har brukt dem for å løse arbeidsoppgaver. Forskningsobjektet har vært ansatte i en bestemt organisasjon, nemlig Statoil som er Norges største oljebedrift.

Når jeg satte meg inn i temaet oppdaget jeg underveis at det ikke var et nytt fenomen at bibliotekarer arbeidet med dokumentstyring i oljebransjen. Bibliotekarer hadde nemlig jobbet med dokumentstyring siden begynnelsen av 1980-tallet (og muligens enda tidligere). Data fra Dahl og Tallerås sin undersøkelse «Hva gjør de videreutdannede bibliotekarene?» kan støtte opp under denne påstanden, eller hvert fall det faktum at bibliotekarer med toårig videreutdanning jobbet innenfor næringslivet allerede på 1980-tallet (2011). Jeg tenker at det kunne vært interessant om videre arbeidet innenfor temaet «bibliotekarer og dokumentstyring», forsket på det historiske aspektet ved innlemmelsen av bibliotekarer i dokumentstyring. Og se nærmere på spørsmål som: Når begynte bibliotekarer å arbeide med dokumentstyring? Hvorfor valgte de å jobbe med dokumentstyring? Arbeider de fremdeles med dokumentstyring, eller har de endret praksisfelt?

I lys av at Document Management har rekruttert et høyt antall bibliotekarer så hadde det vært interessant å se nærmere på de bakenforliggende årsakene til at en bestemt yrkesgruppe blir ansatt i Statoils avdeling for Document Management. Videre studier kunne for eksempel ha intervjuet ledelsen i Statoil for å få kunnskap om hvilke vurderinger som gjør at bibliotekarer blir betraktet som kvalifisert til å jobbe som document manager.

I min studie fokuserte jeg på å avdekke hvilken fagkunnskap fra bibliotekarutdanningen bibliotekarene i undersøkelsen oppfattet var relevant for dokumentstyring. Men det er også interessant å finne ut om bibliotekarene opplevde at de savnet noe fra utdanningen, slik at utdanningen kan få tilbakemelding om det er noe de eventuelt kan endre på i utdanningen for å imøtekomme bibliotekarens behov. I løpet av intervjusamtalene fikk jeg noen svar fra de nyutdannede bibliotekarene som indikerte at enkelte av dem muligens savnet en mer disiplinorientert utdanning, slik som for eksempel «bibliotekskolen» i Danmark Det Informationsvidenskabelige Akademi (IVA) tilbyr (Det Informationsvidenskabelige Akademi, 2012).

Det hadde også vært interessant om videre studier undersøker variabler som går på i hvilken

grad bibliotekarer som arbeider med dokumentstyring i bedrifter som Statoil opplever at arbeidsoppgavene deres er interessante og utfordrende. Det er interessant med tanke på at Dahl og Tallerås sin undersøkelse viser at næringslivsandelen synker noe, og at kandidatene som ble «[...] uteksaminert fra slutten av 1990-tallet og frem til i dag har en svak tendens til å bevege seg fra næringslivet til ABM-yrker» (2011, s. 9).

Litteraturliste

Abbott, A. (1988). *The system of professions: an essay on the division of expert labor*. Chicago: University of Chicago Press.

Berget, G. (2010). *Relasjonsdatabaser og datamodellering*. [Oslo]: Høgskolen i Oslo og Akershus, Fakultet for samfunnsfag, Institutt for journalistikk, bibliotek- og informasjonsfag.

Dahl, T. A. (2001). *Web - hva - hvor? Utforming av nettsteder fortolket ved norske utdanningsinstitusjoner: et profesjonsperspektiv*. (Hovedoppgave, Universitetet i Oslo, Norge). Oslo : T.A. dahl.

Dahl, T. A. (2011). *HiOA - Bibliotekarprofesjonen og World Wide Web*. Hentet 10. desember 2012 fra <http://www.hioa.no/Forskning/FoU-SPS/Ph.d.-prosjekter/Bibliotekarprofesjonen-og-World-Wide-Web>

Dahl, T. A., & Tallerås, K. (2011). Hva gjør de viderutdannede bibliotekarene? I R. Audunson (Red.), *Krysspeilinger: Perspektiver på bibliotek- og informasjonsvitenskap* (s.165-182). Oslo: ABM-media AS.

Dalen, M. (2011). *Intervju som forskningsmetode*. Oslo: Universitetsforl.

Dreyfus, S. E. (2004). The Five-Stage Model of Adult Skill Acquisition: *Bulletin of Science, Technology & Society*, 24(3), 177–181. doi:10.1177/0270467604264992

Gibbs, G. (2007). *Qualitative data analysis*. London: SAGE.

Høgskolen i Oslo og Akershus (2012). *StudData*. Hentet 6. desember 2012 fra <http://www.hioa.no/Forskning/FoU-SPS/prosjekter/StudData>

Høgskolen i Oslo og Akershus. Institutt for arkiv-, bibliotek-og informasjonsfag. (2011). *Studieplan for bachelorstudium i Bibliotek- og informasjonsvitenskap 2011-2012*. Oslo: Høgskolen i Oslo og Akershus.

Høgskolen i Oslo og Akershus. Institutt for arkiv-,bibliotek-og informasjonsfag. (2012). *Studieplan for masterstudium i Bibliotek- og informasjonsvitenskap*. Oslo: Høgskolen i Oslo og Akershus.

Det Informationsvidenskabelige Akademi. (2012). *IVA - Det Informationsvidenskabelige Akademi*.

Hentet 11. desember 2012 fra <http://iva.dk/>

Johannessen, A., Tufte, P. A., & Kristoffersen, L. (2006). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt forl.

Kimble, Chris, & Hildreth, Paul. (2004). Knowledge Networks: Introduction. Hentet 21. mars 2012 fra <http://www.chris-kimble.com/KNICOP/Chapters/Introduction.html>

Kontraktør. (udatert). *Store Norske Leksikon*. Hentet 30. november 2011 fra <http://snl.no/kontrakt%C3%B8r>

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Lave, J. & Wenger, E. (1991). *Situated learning: legitimate peripheral participation*. Cambridge: Cambridge University Press.

Moring, C. (2006). At blive bibliotekar: om læring og udvikling af professionsidentitet i utdannelse og praksis. I T. Schreiber & H. Elbeshausen (Red.), *Bibliotekarene: en profession i et felt af viden, kommunikation og teknologi* (s.97-118). København: Samfundslitteratur.

Statoil. (2012). *Om Statoil*. Hentet 14. mars 2012 fra <http://www.statoil.com/NO/ABOUT/Pages/default.aspx>

Wenger, E. (1998). *Communities of practice: learning, meaning, and identity*. Cambridge: Cambridge University Press.

Personlig kommunikasjon

Hilde Kjendalen, leder i Document Management

Andre kilder

Ulike styrende dokumenter fra Statoil

Vedlegg

Vedlegg 1: Intervjuguide for nyutdannede bibliotekarer

Vedlegg 2: Intervjuguide for erfarne bibliotekarer

Vedlegg 3: Spørreskjema

Vedlegg 4: Kodememo

Vedlegg 1 - Intervjuguide: intervjuguide for nyutdannede bibliotekarer

1. Kan du fortelle meg om hva slags opplæring du har fått i Statoil?

- Tidspunkt
- Knyttet til dokumentstyring
- Knyttet til systemer
- Kurs
- Demonstrasjoner
- Dokumenter du må lære deg

2. Har du noen tanker omkring hvem opplæringen passer for?

- Målgruppe
- Generell
- Begreper
- Kjennskap til fenomener
- Ferdigheter
- IKT ferdigheter

3. Hvordan synes du at opplæringen din relaterer seg til det du lærte på studiet for Bibliotek- og informasjonsvitenskap?

- Likheter
- Ulikheter
- Kunnskaper
- Ferdigheter
- Forståelse
- Spesialisering

4. Hva slags arbeidsoppgaver har du fått i Statoil?

- IKT-drift
- Ledelse
- Saksbehandling
- Undervisning
- Markedsføring
- Opplæring og veiledning
- Informasjonsarbeid
- Dokumentstyring

5. Hvordan synes du at arbeidsoppgavene dine relaterer seg til det du lærte på studiet for Bibliotek- og informasjonsvitenskap?

- Likheter
- Ulikheter
- Kunnskaper
- Ferdigheter

- Forståelse
- Spesialisering

6. I hvilken grad har du opplevd at DM folk som har jobbet lenger på Statoil enn deg bruker andre ord og uttrykk enn du er kjent med?

- Kontekst = Kommunikasjonssituasjon
- Ordbruk: Sporbarhet/gjenfinning

7. Har du noe du ønsker å tilføye?

Vedlegg 2 - Intervjuguide: intervjuguide for erfarne bibliotekarer (document manager)

1. Hva slags arbeidsoppgaver har du i Statoil?
 - IKT-drift
 - Ledelse
 - Saksbehandling
 - Undervisning
 - Markedsføring
 - Opplæring og veiledning
 - Informasjonsarbeid
 - Dokumentstyring

2. Kan du fortelle meg hva du husker å ha blitt opplært i når du begynte som document manager i Statoil?
 - Knyttet til dokumentstyring
 - Tidspunkt
 - IKT
 - Roller
 - Teoretisk / praktisk
 - Andre arbeidsoppgaver

3. Kan du fortelle meg hva du vet om opplæringen som gis til nyansatte i DM?
 - Knyttet til dokumentstyring
 - IKT
 - Tidspunkt
 - Roller
 - Teoretisk / praktisk
 - Andre arbeidsoppgaver

4. Har du noen tanker omkring hvem opplæringen passer for?
 - Målgruppe? – bibliotekarer?
 - Generell
 - Begreper
 - Kjennskap til fenomener
 - Ferdigheter
 - IKT ferdigheter

5. Hvordan synes du at arbeidsoppgavene dine relaterer seg til det du lærte på studiet for Bibliotek- og informasjonsvitenskap?
 - Likheter
 - Ulikheter
 - Kunnskaper
 - Ferdigheter
 - Forståelse

6. I hvilken grad har du opplevd at det finnes temaer/forkortelser som er ukjente for nyansatte i DM?

- Kontekst = Kommunikasjonssituasjon
- Ordbruk: Sporbarhet/gjenfinning

7. Har du noe du ønsker å tilføye?

Vedlegg 3 - Spørreskjema

Utdanningsbakgrunn

1. Hvilken grad har du oppnådd?

Merk av en eller flere alternativer med riktig svar:

Lavere grad

Bachelorgrad i Bibliotek- og informasjonsvitenskap (3 år)

Bachelorgrad i Bibliotek- og informasjonsvitenskap (2+1 modulen)

Bachelorgrad i Dokumentasjonsvitenskap

Annet (ingen av alternativene passer)

Vennligst oppgi studium:

Ingen

Høyere grad

Diplomstudiet i Informasjonskunnskap og EDB (Videreutdanningen (VU)) (Statens bibliotekhøgskole)

Hovedfagskandidatstudiet

Sivilbibliotekarstudiet

Mastergrad i Bibliotek- og informasjonsvitenskap

Mastergrad i Dokumentasjonsvitenskap

Annet (ingen av alternativene passer)

Vennligst oppgi studium:

Ingen

Dersom du på spørsmål 1 har krysset av for studium i «Bibliotek- og informasjonsvitenskap», lavere og/eller høyere grad gå til spørsmål 1.A og 1.B. Gjelder dette ikke deg vennligst fortsett på spørsmål 2.

Fordypning

1.A Dersom din bachelorgrad var av typen «2+1 modulen» hva er tittelen på det studiet du tok i tillegg?

1.B Har du fordypet deg i en av følgende emnegrupper? Kryss av for en eller flere.

Bibliotek- og samfunn

Kunnskapsorganisasjon og gjenfinning

Litteratur og bruker

Tidligere arbeidserfaring

2. Har du tidligere i løpet av din karriere vært ansatt i bibliotek, arkiv, ABM-utvikling, offentlig forvaltning, næringslivet, høyere utdanning? Din nåværende ansettelse i Statoil ASA tar du ikke med i ditt svar her.

Ja

Nei

Hvis ja på spørsmål 2 fortsett på spørsmål 2.A. Dersom svaret ditt var nei fortsett til spørsmål 3.

2.A. Hvilke(t) felt jobbet du i så fall innenfor?

Vær vennlig å krysse av for det/de alternativene som passer best for deg:

Privat næringsliv

Fag- og forskningsbibliotek

Folkebibliotek

Forvaltning

Høyere utdanning

Arkiv

Museum

Skolebibliotek

Annet

Nåværende arbeidsplass

3. Har du vært ansatt/innleid i Statoils avdeling for Document Management i mer enn 2 år?

Ja

Nei

Hvis ja fortsett til spørsmål 3.A. Dersom svaret ditt var nei gå videre til spørsmål 3.B.

3.A. Hvor mange år har du vært ansatt/innleid i Statoils avdeling for Document Management? Vennligst oppgi antall år:

3.B. Hvor mange måneder/uker har du vært ansatt/innleid i Statoils avdeling for Document Management? Vennligst oppgi et tall etterfulgt av år eller måneder. Ikke oppgi både år og måneder. Måneder er forbeholdt personer som har jobbet under 1 år.

Generell informasjon

Hvor gammel er du? Vennligst fyll ut din alder.

Kjønn?

Mann

Kvinne

Tusen takk for at du tok deg tid til å fyller ut spørreskjemaet mitt!

Vedlegg 4 - Kodememo

Begrepsstyrte koder er tatt fra undersøkelsen «Hva gjør de videreutdannede bibliotekarene» (Dahl & Tallerås, 2011). Kodene listes opp i alfabetisk rekkefølge.

Arkivarbeid: (begrepsstyrt kode) Alt arbeid som gjøres i et arkiv for eksempel: arkivering, oppbevaring av papiroriginaler å sende originaler til fysiske arkiv, elektronisk arkivering til konsernarkiv, send bort alle papiroriginalene til fjernarkiv slik at de er tilgjengelige 40 år fremover i tid (Intervjuperson 4 s. 54). Man lager en oversikt over hva som skal arkiveres og hva som ikke skal arkiveres. Når et prosjekt skal avsluttes sendes relevante dokumenter til konsernarkivet (administrative dokumenter) og til driftsystem (tekniske dokumenter). Denne koden ble opprettet 24. september 2012. Koden ble revidert 2. oktober 2012.

Databasekunnskap: (datastyrt kode) (fra data). Opprettet 22. oktober på bakgrunn av utsagn fra Katrine. Egne tanker: I analysekapittelet vil jeg plassere *Programmering* innunder emnet Databaseteori.

Dokumentkontroll: (datastyrt kode) Verifikasjon, kvalitetskontroll, distribusjon av teknisk dokumentasjon¹. Dokument kontroll oppgaver er litt enkel behandling av dokumenter som kommer inn, hvor man kontrollerer at metadata er riktig, før man sender det ut igjen Høringsprosesser er en del av dokumentkontroll fordi det dreier seg om teknisk dokumentasjon. Handler også om å purre på ingeniører i prosjekter når de ikke svarer fort nok. Denne koden ble opprettet 17. september 2012, på bakgrunn av utsagn fra første intervjuperson. Koden ble revidert 26. september 2012 som følge av utsagn fra intervjuperson 1. Koden ble igjen revidert 16. november 2012. Distribusjon ble innlemmet i dokumentkontroll 16. november 2012.

eRoom: (datastyrt kode) For definisjon, se kapittel 5. Opprettet 5. november på grunn av Ida.

Gjenfinningssystemer: (datastyrt kode) Systemer fungerer som verktøy for bibliotekarer. Opprettet 29. oktober på bakgrunn av sitat fra Ida. Revidert 2. november fordi koden *Gjenfinningssystemer og gjenfinningsmetoder* ble inkludert.

IKT drift: (begrepsstyrt kode) Innebærer samme type oppgaver som BIT på HiOA utfører, slik som setter opp servere (nettverket), innstallering av programvare, administrerer IT-konto, brukerstøtte særlig i forhold til feilmeldinger. Egne tanker: Det kan se ut til at denne arbeidsoppgaven kun utføres av bibliotekarer som jobber i Home Support Team. Denne koden ble opprettet 24. september 2012. Denne koden ble revidert 26. september 2012 og igjen 11. oktober 2012.

Informasjonsarbeid: (begrepsstyrt kode) Promotering (innad eller utad), utarbeiding av brosjyrer, kommunikasjon med pressen, opplysningsarbeid (muntlig kommunikasjon med Dahl 24. september

2012). Denne koden ble opprettet 24. september 2012.

Informasjonsorganisering og kunnskapsforvaltning: (fra studieplanen til masterstudiet).

Opprettet 25. oktober på bakgrunn av uttalelser fra Linn.

IT ferdigheter: (forhåndsdefinert kode fra intervjuguiden) Basis ferdigheter i å bruke en datamaskin og internett. Denne koden ble opprettet 13. november 2012 på bakgrunn av utsagn fra Ida.

Katalogisering og klassifikasjon: (fra arbeidsoppgaver-Dahl og Tallerås). Gjenfinning, metadata, indeksering, systemer og strukturer og organisering. Opprettet 19. oktober på bakgrunn av utsagn fra Ida. Revidert 29. oktober til også å omfatte *Indeksering* og *Organisering*. Revidert 2. november til også å omfatte *Digitale dokumenter*. Egne tanker: Dette er kjernekunnskapen til bibliotekarer som utgjør kunnskapssystemet.

Ledelse: (begrepsstyrt kode) Ledelsesoppgaver, ledelsesansvar, «det å lede, står for det daglige l-n av en bedrift» (bokmålsordboka: hentet 24. september 2012). Omfatter både personalansvar og ansvar for et fagområde som dokumentstyring. Denne koden ble opprettet 24. september 2012. Koden ble revidert 26. september 2012. Koden ble sist revidert 18. november 2012, fordi jeg endret kodenavnet fra *Administrasjon og Ledelse* til *Ledelse*.

Opplæring og veiledning: (begrepsstyrt kode) «Det å lære opp; undervisning» (Bokmålsordboka). «Det å veilede; rettleiding» (Bokmålsordboka). Denne koden ble opprettet 24. september 2012.

Programmering: (datastyrt kode) Opprettet 19. oktober på bakgrunn av utsagn fra Ida. Revidert 29. oktober 2012. *Koding* ble innlemmet.

Referansearbeid og informasjonssøking: (fra arbeidsoppgaver-Dahl og Tallerås). «Kan velge mellom, vurdere å bruke ulike metoder og hjelpemidler for referansearbeid og informasjonssøking» (Høgskolen i Oslo og Akershus, Institutt for arkiv-, bibliotek- og informasjonsfag, 2012). «Kan vurdere ulike typer informasjonskilder i forhold til et gitt informasjonsbehov. Ha kunnskap om hvordan ulike hjelpemidler og verktøy kan anvendes i arbeidet med [...] søking [...]. Kan velge mellom ulike typer informasjonskilder i forhold til ett gitt informasjonsbehov». «[...] kan finne fram til, velge, bruke og vurdere informasjonsressurser i ulike sammenhenger [...]. Er i stand til å kommunisere med bruker på en hensiktsmessig måte». Revidert 29. oktober. Resultatet av en sammenslåing av referanseintervju og søking. Revidert 30. oktober *Pedagogikk* er innlemmet i denne koden. *Pedagogikk* ble opprettet på bakgrunn av sitat fra Katrine 24. september 2012. Denne koden ble opprettet 24. september 2012.

Systemutvikling: (begrepsstyrt kode) «Her har vi slått sammen Programmering fra de forhåndsdefinerte valgene og diverse egen formulerte, slik som Systemutvikling, Systemdesign og Konsulenttjenester» (Dahl & Tallerås, 2011, s. 6). Alt arbeid med utvikling av systemer, ikke

nødvendigvis hardkoding men en som er med på å styre hvordan et system skal se ut og fungere (muntlig kommunikasjon 24.09.12 Dahl). Programmering: All form for koding utført på en datamaskin sånn som HTML og PHP koding for eksempel. Kodene *Systembehandling* har blitt slått sammen med *Systemutvikling*. Systembehandling defineres som alt arbeid med og ansvar for vedlikehold og opprettelse av deler av et større system. I tillegg lager man strukturer på arbeidsområdene (i eRoom) og finner nye løsninger underveis i prosjektet. Systemutvikling innebærer også at man har ansvar for å tilpasse eRoom til dokumenthåndtering med det formål å sikre sporbarheten. Dette gjøres ved å følge beste praksis, planlegge dokumenthåndtering og systemtilpasning i prosjektet, samt implementering av rutiner og løsninger. Implementering av rutiner innbefatter også sluttaktiviteter som for eksempel å skrive en sluttrapport som gir en totaloversikt over prosjektet. I tillegg omfatter systemutvikling medlemsadministrasjon. Denne koden ble opprettet 17. september 2012, på bakgrunn av utsagn fra andre intervjuperson. Denne koden ble revidert 2. oktober 2012.

Tilgangsstyring: (datastyrt kode) Med tilgangsstyring menes den handling som godkjenner at en person får tilgang til noe. Tilgangsstyring regner intervjuperson 1 som en form for utvidet ansvar. Tilgangsstyring er en del av høringsprosessen. Denne koden ble opprettet 17. september 2012, på bakgrunn av utsagn fra første intervjuperson.