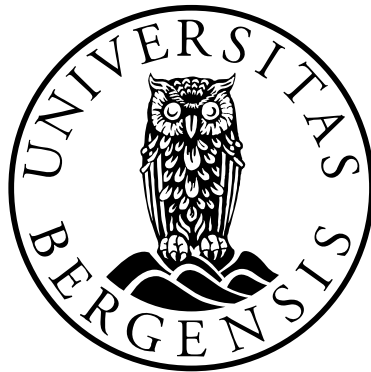


Frå folkeopplysning til omdømmehandtering?

Om institusjonalisering og profesjonalisering av informasjons- og kommunikasjonsarbeid i norske sjukehus

Hogne Lerøy Sataøen



Avhandling for graden philosophiae doctor (ph.d.)
ved Universitetet i Bergen 2011

Dato for disputas: 9. desember 2011

Fagmiljø

Dette doktorgradsarbeidet starta våren 2008 og er ein del av prosjektet "Legitimacy, identity, hierarchy: Strategic communication in the hospital sector" (LIHCOM). LIHCOM er finansiert av Noregs Forskingsråd gjennom FriSam-programmet. Prosjektet er leia av Dr. art. Svein Ivar Angell og lokalisert ved UNI Rokkansenteret. LIHCOM har samarbeidspartnararar ved Universitetet i Bergen, Center for Health Management, Copenhagen Business School og Universitetet i Tromsø.

Eg har gjennom heile doktorgradsperioden hatt kontorplass ved UNI Rokkansenteret og hatt stor glede av å vere med i forskingsgruppa for kultur, teknologi og kjønn. Rokkansenteret er ein framifrå stad å vere stipendiat: interessante diskusjonar, hjelpsam administrasjon, utømmelig kaffimaskin, gode kollegaer og eit kritisk, produktivt og kreativt miljø!

Hausten 2008 blei eg teken opp ved PhD-programmet til Sosiologisk institutt ved Universitetet i Bergen og forskarskulen ved det samfunnsvitskaplege fakultetet same stad. Rettleiar for avhandlingsarbeidet var førsteamanuensis Rune Sakslind ved sosiologisk institutt. Opplæringsdelen av forskarutdanninga er sett saman av kurs frå Høgskolen i Oslo, Noregs Handelshøgskole og Copenhagen Business School.

Hautsemesteret 2010 hadde eg eit gjesteopphald ved Institutet för Framtidsstudier i Stockholm. Dette opphaldet var finansiert av Nordic Centre of Excellence: The Nordic Welfare State - Historical Foundations and Future Challenges. Opphaldet i Stockholm gav ro til skriving i ein avgjerande periode i arbeidet og det var ein glitrande anledning til å presentere resultat frå ein i utgangspunktet "nasjonal" studie.

Under avhandlingsarbeidet har eg på ulike tidspunkt hatt kortare opphald og møte med gamle kollegaer ved Vestlandsforskning i Sogndal. Gjennom desse opphalda har eg utvikla forståinga om at det beste prosjektet er eit avslutta prosjekt!

Føreord

Mange skal ha takk for at målsnøret no er nådd. Først og fremst takkar eg rettleiar og førsteamanuens Rune Sakslind og prosjektleiar for LIHCOM-prosjektet Svein Ivar Angell. Rune har alltid teke seg meir tid enn ein kan forvente. Med stor fagleg oversikt har eg følt meg trygg på at det kan halde heile vegen inn. Dei mange, grundige, detaljerte (og overordna) og analytisk skarpe innvendingane og innspela har vore avgjerande for utviklinga av avhandlinga. Møta har alltid gitt svar og opna nye spørsmål slik akademisk rettleiing skal gjere! Takk også til Svein Ivar som har vore ein raus og kritisk prosjektleiar for LIHCOM. Svein Ivar har pusha, men samtidig gitt rom for sidespor som eg set stor pris på.

Mange har lest og kommentert ulike tekstar som til slutt utgjer avhandlinga. Forskingsgruppa for kultur, teknologi og kjønn har gjennom heile avhandlingsarbeidet kommentert ulike arbeid: Gry Brandser, Ole Andreas Brekke, Hilde Danielsen, Helga Eggebø, Ivar Eimhjellen, Knut Grove, Tone Hellesund, Kristin Lofthus Hope, Synnøve Lindtner, Jill Loga, Ingrid Lundeberg, Ingrid Brice Muftuoglu, Dag Stenvoll og Inger Lise Teig har alle gitt store eller små impulsar til projektet. Dette er eg takksam for. Særleg takk til Knut og Helga for gode løpeopplevingar og tidlege kaffidiskusjonar. Også den årlege ”doktordagen” ved UNI Rokkansenteret har vore eit forum der eg har lufta tekstar. Takk til Haldor Byrkjeflot og Jacob Aars som har vore hovudkommentatorar på to ulike bidrag der.

PhD-gruppa ved Sosiologisk institutt har gitt kommentarar på artikkelutkast og kapittel undervegs. Gisle Andersen, Jarle Bastesen, Susanne Bygnes, Carl Endre Espeland, Hilde Jacobsen, Synnøve Økland Jahnsen, Vegard Jarness, Kjetil Lundberg, Marte Mangset, Anja Maria Steinsland, Anne Hege Henden Strand og Kristoffer Chelsom Vogt har med kritiske, spissa og gjennomarbeida kommentarar fått meg til å tenke gjennom projektet på nytt (og på nytt). Også dei tre lærarane på seminaret Olav Korsnes, Hans Tore Hansen og Ann Nilsen har gitt gjennomtenkte kommentarar på ulike tekstar. Sjølv om eg alltid har grua meg til å få tekstane mine

dissekert i dette forumet er eg takksam for kommentarane eg har fått. Særleg takk til Kjetil som gjorde at kontoret vart ein ok plass å vere under den siste langspurten mot mål.

Deltakarane i LIHCOM-prosjektet har kommentert utkast på ulike stadium av prosjektet. Eg kjenner meg privilegert som har fått innspel frå så mange ekspertar på det feltet eg har forska på. Både Peter Kjær, Gro Kvåle, Simon Neby, Heidi Houlberg Salomonsen, Tore Slaatta, Marianne Nikolaisen Solbakk, Ewa Wikström og Arild Wæraas har vore kritiske og konstruktive kommentatorar på ulike workshops i regi av LIHCOM. Særleg takk til Arild som inviterte meg med på artikkelprosjekt sjølv om eg i det siste har hatt skammeleg lite tid til det.

Takk også til Anna Alanko, Christer Rosén og Johan Eriksson for morosame og gode diskusjonar på Institutet för Framtidsstudier. Særleg takk til Torbjörn Lundqvist og Joakim Palme som gjorde det mulig å arrangere eit seminar med egne tekster ved instituttet.

Frå sidelina har mange heia og gitt høve til fine avstikkarar frå løpet. Særleg takk til Kjetil for pils og plater, Andreas for fisketurar og byturar og Toralf og Øystein for sykling, symjing og løping. Den siste perioden har Marianne også gjort sitt til at ein sommar med avhandlingsinnspurt egentlig er heilt greit!

Stor takk også til Lars Petter Jevnaker, Kristian Mjåland og Svein Ole Sataøen for korrekturlesing og oppfrisking av kommareglar.

For feil, slurv og manglar har eg berre meg sjølv å takke.

Bergen, august 2011

Hogne Lerøy Sataøen

Abstract

This thesis focuses on information and communication practises in Norwegian hospitals in the wake of several reforms in the hospital sector. In particular, I study the introduction of reputation and brand management (“omdømmehandtering”). Rethinking how to organize communication practises has been regarded as one of today’s most important organizational trends, and it is analysed as an important aspect of managing public sector organizations in Norway. However, the trend is not studied in detail and we do not know the consequences of such organizational practices. In this thesis, I study the people who work with communication and information in the hospitals. I ask how the reputation management trend and theory inspires work practises in hospitals and how (and whether) the information and communication departments are rearranged in order to build reputation in hospitals.

As an empirical starting point, I have chosen to study a certain group of people and their function in the hospitals. I argue that the information departments in the hospitals are at the forefront in implementing new communication practises and that this group will be a strategic case for studying reputation management. Through the study of the information departments, I shed light over the concrete and practical work that they do. This will gain insight in the organization of communication in hospitals and the embedding of new global ideas in an already established organization.

The theoretical perspective used and developed in the study has two main components. Firstly, I argue that a pragmatic institutional perspective gives a natural interpretation framework for understanding the use of, spread and adaptation of ideas, trends and theories. My main argument is that institutional theories need to focus on how ideas, trends and theories are embedded in local practices. Methodologically the study therefore focuses on the local and practical level of work. Secondly, I engage in a theoretical understanding of professions, which I use to analyse the practical day-to-day work of the information workers in the hospital. The point of departure in this

perspective is not a traditional definition and model based profession-concept. However, it is an open, descriptive and sensitive perspective. The combination of a pragmatic institutionalization perspective and a sensitive concept of professionalization is the basis for studying institutionalization and professionalization of reputation management in hospitals.

The data stems from three main sources. Firstly, I draw upon 27 semi-structured interviews with leaders of information departments in Norwegian hospitals. Secondly, I have conducted an observation-study of two different information departments. Here I followed daily activities, participated in meetings and had discussions with the personnel of the departments. A total of three weeks of observations were conducted. Thirdly, the study relies on 14 open in-depth interviews with information workers, mainly from the two departments where I did my field-study. In addition, the arguments in the thesis are based on documents from the hospitals (e.g. work plans, media reports, communication plans, magazines produced by hospitals) and participation in seminars and annual meetings in *Informasjonsforum i Sykehus*. In total, I have conducted 46 interviews with 41 different information workers and -leaders. The field-data consists of approximately 140 hours of observations. Although the empirical data was collected in a relatively short period of time, I seek to understand the processes that the hospitals have undergone in the last decade, where new thinking on management, communication and reputation has been important.

The different chapters of the thesis scrutinize various dimensions of institutionalization and professionalization of information work and reputation management. In chapter five, I analyze the development of perspectives and concepts that argue that an organizations' communication is at the heart of the organizations performance. In addition to the mapping of the history of information work in Norway (chapter four), this establishes a context for the study. In chapter six, I present data detailing the formal structure of information work in hospitals. In chapter seven, I use the observation data in order to map out and understand the internal processes in the

departments, and finally in chapter eight, the understandings and perspectives of the information workers are scrutinized in depth.

The thesis provides insights to several aspects of information work and reputation management in the Norwegian hospital sector. It documents the actual work, tasks and competence profiles of information departments in the hospitals. The field-data also reveal how information work is conducted in a daily and practical context. Finally, the study illustrates and discusses the actor's viewpoints and discussions of reputation management. The work practises in the information departments certainly incorporates new communicational ideas: Techniques, repertoires and ideas associated with reputation management theory are adopted by the hospitals. E.g., the department is conducting reputation surveys; they help clinical divisions publish "positive" media stories; they train clinical personnel in media behaviours, etc. Still, this is not the full picture: The departments also engage in practical down-to-earth activities like publishing, secretary work, photography etc. The information workers also take an ambivalent position toward reputation management concepts and theories. Although they engage in activities that imply defining their brand platforms, they see reputation management as something "suspect." The practical context and the more specific institutional context of the hospital sector constrain and shape the way in which reputation management is conceptualized and exercised. Hence, theories and concepts from reputation management "flow" into the hospitals, but do not "stick" as Colyvas and Jonssons (2011) argue. The thesis therefore gives fruitful nuances to the programmatic and optimistic literature on new communication practises.

The study also shows a surprisingly heterogeneity in the work and workers. A multitude of tasks, organizational structures and educational background exists in the field under scrutiny. This points to a discrepancy with the reputation management literature. This literature promotes and advocates for a situation where a more professional, homogenous and specialized group of workers engage in the effort of building, controlling and managing a hospital's reputation. Hence, I finally explore the possibilities that this situation reflects a Norwegian way of institutionalize work

practices and concepts. This particular institutionalization underscores “strategic conformity” instead of “strategic communications.”

Innhold

| | |
|---|-----------|
| FAGMILJØ | 2 |
| FØREORD | 3 |
| ABSTRACT | 6 |
| INNHold | 10 |
| FIGURAR OG TABELLAR | 13 |
| 1. TEMA OG BAKGRUNN | 15 |
| 1.1 OMDØMMEHANDTERING: TEORI, TREND OG ARBEID | 16 |
| 1.2 INFORMASJONSAVDELINGA SOM EMPIRISK STUDIEOMRÅDE | 20 |
| 1.3 OMDØMMEHANDTERING OG SJUKEHUSSEKTOREN | 21 |
| 1.4 PROBLEMTILLINGAR OG TILNÆRMINGSMÅTAR | 24 |
| 1.5 AVGRENSINGAR OG TERMINOLOGI | 27 |
| 1.6 STRUKTUREN I AVHANDLINGA | 29 |
| 2. TEORETISKE PERSPEKTIV | 33 |
| 2.1 INSTITUSJON OG INSTITUSJONALISERING | 34 |
| 2.1.1 Institusjonalisering og diffusjon | 38 |
| 2.1.2 Institusjonar og institusjonalisme | 40 |
| 2.2 FRAMLEGG TIL ANALYSESTRATEGI | 44 |
| 2.2.1 Korleis forstå forholdet mellom kontinuitet og endring i institusjonar og institusjonalisering? | 47 |
| 2.3 OMDØMMEHANDTERING: KONVERGENS OG DIFFERENSIERING | 50 |
| 2.4 ARBEID, PROFESJON OG PROFESJONALISERING | 54 |
| 2.4.1 Informasjonsarbeid som profesjonalisering? | 56 |
| 2.4.2 I retning av ein reorientert profesjonssosiologi | 62 |
| 2.4.3 Profesjonalisering: Institusjonalisering av kunnskap og formaterande utdanning | 65 |
| 2.5 OPPSUMMERING OG AVSLUTNING | 70 |
| 3. DATAMATERIALE OG TILNÆRMINGSMÅTAR | 72 |
| 3.1 TILVERKINGA AV MATERIALET | 74 |
| 3.1.1 Semistrukturerte intervju med informasjonssjefar | 75 |
| 3.1.2 Val av empiriske case | 77 |
| 3.1.3 Observasjonsstudie i to informasjonsavdelingar | 79 |
| 3.1.4 Samtaleintervju med informasjonsarbeidarar | 81 |
| 3.1.5 Andre kjelder og triangulering | 85 |

| | |
|---|------------|
| 3.2 BEVISETS STILLING: VURDERINGAR AV MATERIALET | 87 |
| 3.2.1 Prosjekthistorie | 92 |
| 3.3 AVSLUTNING OG OPPSUMMERING | 96 |
| 4. BAKGRUNN OG DRIVKREFTER FOR SJUKEHUS SOM KOMMUNISERANDE ORGANISASJONAR I NOREG | 99 |
| 4.1 DET NORSKE SJUKEHUSSYSTEMET: MELLOM LOKALISME OG NEW PUBLIC MANAGEMENT | 100 |
| 4.1.1 Sjukehusreforma | 100 |
| 4.1.2 Utvikling i arbeidet i sjukehusa | 106 |
| 4.2 MEDIEYRKE OG NYE KOMMUNIKASJONSPRAKSISAR I OFFENTLEGE ORGANISASJONAR | 109 |
| 4.2.1 Offentleg informasjon og statens informasjonspolitik | 115 |
| 4.2.2 Kva veit vi om innhaldet i det offentleg informasjonsarbeidet? | 118 |
| 4.3 OPPSUMMERING OG AVSLUTNING | 119 |
| 5. FRÅ PUBLIC RELATIONS TIL OMDØMMEBYGGING: KULTURELLE TRANSFORMASJONAR I FELTET FOR KOMMUNIKASJON OG LEIING | 121 |
| 5.1 OMGREP, SYSTEM AV OMGREP OG OMGREPSNETTVERK | 122 |
| 5.2 FRÅ AVERTERING TIL PUBLIC RELATIONS | 126 |
| 5.3 FRÅ PUBLIC RELATIONS TIL OMDØMMEBYGGING | 129 |
| 5.4 ENDRING OG UTVIKLING. LINER OG BROTT | 131 |
| 5.5 OPPSUMMERING OG AVSLUTNING | 136 |
| 6. INFORMASJONSAVDELINGA OG INFORMASJONSARBEIDAREN: ORGANISERING, UTDANNING OG OPPGÅVER | 138 |
| 6.1 ORGANISERINGA OG STRUKTURERINGA AV INFORMASJONSFUNKSJONEN I SJUKEHUSA | 140 |
| 6.1.1 Utviklinga i informasjonsavdelingane | 144 |
| 6.2 "ET LYST HODE OG GODE KONTAKTER." OM RELEVANT UTDANNING, BAKGRUNN OG KOMPETANSEPROFIL | 148 |
| 6.2.1 Utdanningsbakgrunn | 149 |
| 6.2.2 Utdanning og / eller kompetanse? | 152 |
| 6.2.3 Kvalifikasjonar og eigenskapar i informasjonsavdelingane | 156 |
| 6.3 OPPGÅVENE TIL INFORMASJONSARBEIDARANE | 160 |
| 6.4 OPPSUMMERING OG AVSLUTNING | 166 |
| 7. ARBEIDSPROSESSAR I INFORMASJONSAVDELINGANE | 171 |
| 7.1 KVAR DAGEN I INFORMASJONSAVDELINGA | 173 |
| 7.1.1 Storby- og Småbysjukehuset: To ulike organisasjonar og to ulike kontekstar | 174 |
| 7.1.2 Strukturen i arbeidet: E-post, møter, prosjekt | 176 |
| 7.1.3 Ein del av terrenget, men ikkje på kartet: Om leiinga av arbeidsprosessane | 186 |
| 7.1.4 Skilnader mellom Storby- og Småbysjukehuset | 190 |
| 7.2 ARBEIDSPROESSEN: MELLOM PROSJEKT OG PRODUKSJON, INFORMASJON OG JOURNALISTIKK | 191 |
| 7.2.1 Artefakt 1: Informasjonsplanen | 194 |

| | |
|--|------------|
| 7.2.2 Artefakt 2: Nyheitsaka | 198 |
| 7.2.3 Artefaktane i arbeidsprosessen | 201 |
| 7.3 AUTONOMI MELLOM ORGANISASJON OG PROFESJON | 204 |
| 7.4 OPPSUMMERING OG AVSLUTNING | 209 |
| 8. OMDØMMEHANDTERING – MYTE ELLER REALITET? | 214 |
| 8.1 TEORIEN OM OMDØMME MØTER PRAKSIS: KONTINUITET ELLER ENDRING? | 215 |
| 8.1.1 Organisatorisk differensiering | 218 |
| 8.1.2 "Media skaper frykt, vi skal skape trygghet." Omdømme som trend i norske sjukehus? | 221 |
| 8.1.3 "Jålete planer funker ikke her i doktorveldet." Omdømme og informasjonsarbeid i ein sjukehuskontekst | 229 |
| 8.2. ORIENTERINGAR OG IDEAL I INFORMASJONSAVDELINGANE: FESTEPUNKT FOR OMDØMMEHANDTERING? | 233 |
| 8.2.1 "Sykehuset skal behandle pasienter og gjøre dem friske, men det er kommunikasjon det handler om i mange sammenhenger altså!" | 234 |
| 8.2.2 "Lite blod og tårer." Informasjonsarbeidarane og avstanden til pasientbehandling | 239 |
| 8.2.3 Informasjonsarbeid er morgondagens yrke – og vil kanskje alltid vere det? | 242 |
| 8.3 OPPSUMMERING OG AVSLUTNING | 244 |
| 9. OPPSUMMERING OG AVSLUTNING | 247 |
| 9.1 SJUKEHUSREFORM, OMDØMMEHANDTERING OG INSTITUSJONALISERINGSPROESSAR | 249 |
| 9.2 MANGFALDSKULTUR I ORGANISERINGA AV INFORMASJONSARBEIDET | 252 |
| 9.3 ARBEIDSPROESSANE I INFORMASJONSAVDELINGANE: ER SJUKEHUSA OMDØMMEHANDTERANDE? | 255 |
| 9.4 FRÅ "STRATEGISK KOMMUNIKASJON" TIL "STRATEGISK KONFORMITET" | 258 |
| 9.5 IMPLIKASJONAR OG VIDARE FORSKING: EI NORSK FORM FOR INSTITUSJONALISERING? | 261 |
| 10. LITTERATUR | 267 |
| 10.1 ANDRE KJELDER | 283 |
| APPENDIKS A: INTERVJUGUIDE, SEMISTRUKTURERTE INTERVJU | 286 |
| APPENDIKS B: INTERVJUGUIDE, SAMTALEINTERVJU | 290 |
| APPENDIKS C: INFORMASJONSSKRIV TIL INFORMANTAR | 298 |

Figurar og tabellar

| | |
|--|------------|
| Tabell 1 Kronologien i datainnsamlinga | 74 |
| Tabell 2 Høgt vurderte praktiske røynsler og kompetansar | 156 |
| Tabell 3 Oversyn over arbeidsoppgåver | 162 |
| Tabell 4 Journalistisk og informasjonsfagleg orientering | 202 |
| | |
| Figur 1 Skisse over utviklinga av sjukehusorganiseringa i Noreg | 103 |
| Figur 2 Public relation og omdømmebygging | 132 |

1. Tema og bakgrunn

Temaet i denne avhandlingen er informasjonsarbeid og kommunikasjonspraksisar i norske sjukehus. Særleg fokuserer eg på sjukehuset som omdømmehandterande organisasjon. Omdømmehandtering er vurdert å vere ein av dei viktigaste organisasjonstrendane i samtida (Røvik 2007) og fleire forskingsbidrag viser at sjukehusa i Noreg har blitt merksame på å pleie og bygge omdømmet og ryktet sitt (Byrkjeflot og Angell 2008; Røvik 2011; Wæraas, Byrkjeflot og Angell 2011). I teoriar om omdømmehandtering og omdømmebygging er kommunikasjon eit kjernepunkt: Kommunikasjon fører til gode eksterne relasjonar og i neste omgang også til eit godt omdømme. Informasjonsavdelingane¹ i sjukehusa er tiltrudd ansvaret for kommunikasjonen sjukehuset har med omverda og kan forventast å få omdømme som arbeidsområde. Desse avdelingane er difor eit naturleg empirisk objekt i denne studien av omdømmehandtering i norske sjukehus.

Som utgangspunkt for studien har eg valt å studere ei bestemt yrkesgruppe og funksjonen deira i sjukehusa. Gjennom studien av informasjonsavdelingane skildrar eg innhaldet i informasjonsarbeidet og eg analyserer korleis dette arbeidet eventuelt er omforma for å bidra til omdømmehandtering i sjukehuset. Empirisk er avhandlingen basert på intervju- og observasjonsmateriale frå ein kortare tidsperiode. Eg søker samtidig å forstå dei prosessane avdelingane er inne i under perioden der sjukehusa har vore gjenstand for ny tenking om leiing, kommunikasjon og omdømme. Temaet spring ut av ei interesse for dei store reform- og omorganiseringsprosessane i sjukehussektoren og korleis sjukehusa gjennom dette blir prega av nye organisasjonstrendar.

¹ "Informasjonsavdeling" er ei samlenemning eg nyttar i framstillinga. Slike avdelingar har ulike namn i sjukehusa, til dømes kommunikasjonsavdeling, informasjonsavdeling, avdeling for informasjon- og samfunnskontakt og kommunikasjonssenter.

Problemstillinga i avhandlinga er: Inspirerer teorien og trenden om omdømme arbeidspraksisar i dei norske sjukehusa og eventuelt på kva måtar? Korleis blir avdelingar for informasjon og kommunikasjon i sjukehusa eventuelt omforma og tilpassa for å bidra til omdømmehandtering? Denne problemstillinga grip inn i spørsmålet om ei eventuell institusjonalisering og profesjonalisering av informasjonsarbeid i sjukehussektoren.

Det er to element i problemstillinga som treng ei innleiande avklaring og utdjuving. Dette dreier seg for det første om kva eg forstår med trenden og teorien om omdømme. For det andre krev problemstillinga ei grunngeving for kvifor informasjonsavdelingane og arbeidspraksisane der er empiriske objekt i avhandlinga. Eg skal difor først klargjere desse elementa før eg presiserer problemstillinga grundigare.

1.1 Omdømmehandtering: Teori, trend og arbeid

Sentralt i problemstillinga står framveksten av ein teori og idé om korleis organisasjonar i det seinmoderne må vise omsorg og syte for å *bygge og handtere omdømmet* sitt ute i samfunnet.² Omdømmebygging og omdømmehandtering er felles omgrep for idear som fokuserer på korleis organisasjonar står fram, kommuniserer og presenterer seg sjølve. I avhandlinga definerer eg omdømmehandtering som arbeid med, og forvaltning av, dei akkumulerte erfaringane og oppfatningane omgjevnadene har av ein organisasjon (Brønn og Ihlen 2009; Røvik 2007, 2011; Wæraas 2004). Omdømmehandtering er den termen som blir brukt av t.d. Røvik (2007) og Wæraas, Byrkjeflot og Angell (2011). Brønn og Ihlen (2009) brukar omdømmebygging om det

² I avhandlinga omtalar eg perspektiv på omdømmehandtering som ein teori. Det betyr *ikkje* at omdømme- og omdømmehandtering representerer noko teoretisk perspektiv eller analysemodell i avhandlinga. Eg har valt å omtale omdømmehandtering som ein teori fordi eg vurderer at dette er eit "system av relasjonar mellom begreper som i abstrakt form uttrykker ideer og antakelser om virkeligheten" slik Ekstrøm (1997: 323) forstår teori. Implisitt i forståingane av omdømmehandtering er det antakingar om korleis organisasjonsrøynda er og bør vere i det seinmoderne. Omdømmehandtering har eit eige blikk for korleis organisasjonar ser ut og bør arrangerast. Dette liknar Ekstrøms (1997) forståing av ein teori: "Teorier betrakter virkeligheten utfra et visst perspektiv" (ibid.: 323). I mange samanhengar framstår også teoriar om omdømme som hypotesar.

same fenomenet. I avhandlinga brukar eg i hovudsak omdømmehandtering, sjølv om eg forstår omdømmebygging og omdømmehandtering som kongruente omgrep.³ Teorien om omdømmehandtering blir av mange vurdert som ein kraftfull, viktig og tidsriktig idé som er knytt til både forskning, konsulentindustri og konsulentpraksisar (Apeland 2007; Christensen og Morsing 2005). Litteraturen brukar ulike merkelappar på slike kommunikasjonsideal for organisasjonar: ”Corporate communication”, ”branding”, ”reputation managment”, ”helheitleg/einhetleg kommunikasjon”, ”integreert kommunikasjon”, ”organisasjonskommunikasjon”, ”virksomhetskommunikasjon”, ”strategisk kommunikasjon” er alle variantar av denne nye tenkinga kring kommunikasjon. Ei side av teorien om omdømme er at slike merkelappar over tid har konvergert til eit felles perspektiv. Omdømmehandtering som teori tek opp i seg fleire tidlegare åtskilte perspektiv på kommunikasjon i organisasjonar. Dette er også ei grunngeving for å rette merksemda mot denne teorien: Omdømmehandtering står fram som ein ny, tidsriktig og rasjonell måte å arbeide med informasjon/kommunikasjon mellom organisasjon og omverd på. Omdømmehandtering er ofte assosiert med kommersielle og marknadsorienterte verksemder og organisasjonar, men også norske sjukehus blir eksponert for teorien på bestemte måtar (Wæraas, Byrkjeflot og Angell 2011).

Med utgangspunkt i ei tredeling Deetz (2001) gjer av organisasjonskommunikasjon, kan omdømme operasjoniserast på tre måtar.⁴ Det er både eit arbeid/funksjon, det er eit fenomen (dvs. noko som skjer i organisasjonar) og det kan vere ein bestemt måte å skildre og forstå organisasjonar på. Å studere omdømme som anten arbeidsfelt, fenomen eller måte å skildre organisasjonar på fordrar ulik type empiri. Slik eg har definert omdømme i avhandlinga, er det arbeidsfeltet som er i sentrum og *omdømme*

³ Det er *nyanseskilnader* mellom omdømmehandtering og omdømmebygging. ”Handtering” er i utgangspunktet meir reaktivt enn ”bygging” som i større grad fokuserer på å skape noko. Ofte blir skiljet mellom ”omdømme” og ”omdømmehandtering” også presisert som viktig (t.d. Wæraas 2004; Røvik 2007). Omdømmehandtering handlar om det medvitne arbeidet med å pleie forventningane og oppfatningane til omgjevnadene, medan omdømme er noko alle organisasjonar ”har.”

⁴ Byrkjeflot og Angell (2008: 72) brukar inndelinga til Deetz som utgangspunkt for å diskutere omdømmeomgrepet.

qua organisasjons- og arbeidspraksis har det empiriske fokuset. Perspektiv på arbeid, arbeidsprosessar og profesjonalisering blir difor naturlege teoretiske startpunkt i analysane. Sjølv om studiar av arbeidsfeltet styrte empiriinnsamlinga bidreg avhandlinga også med diskusjonar om omdømme som fenomen og måte å forstå organisasjonar på.

Ei anna viktig side ved korleis eg forstår omdømmehandtering i avhandlinga er at dette kan handsamast som ein *organisasjonstrend* (Røvik 2007, 2011). I tråd med Sorge og Witteloostuijns (2004) diagnose over organisasjonsutviklinga i samtida forstår eg omdømme som ein "universell management hype." Sorge og Witteloostuijn skildrar ein veksende konsulentindustri som promoterer nye omgrep. Denne industrien argumenterer for at det er eit permanent behov for endring i organisasjonar. Store delar av litteraturen om omdømmehandtering kan sjåast i eit slikt perspektiv; som eit program for ein særskilt type endring. Diagnosen til Sorge og Van Witteloostuijn er klar: "The shelves of bookshops are piled with the next generation of management guru bestsellers for tired, bored, or frustrated managers hungry for vision and cookbook recipes" (ibid.: 1207). Røvik (2011) er enda meir spesifikk på omdømmehandtering som trend. Han skriv at det er "betydelig forskningsmessig belegg for a hevde at forestillingen om at organisasjonar bør bedrive aktiv omdømmehandtering, er en 'idé på reise' [...] som synker inn og materialiseres i stadig flere virksomheter" (Røvik 2011: 71).

Litteraturen om omdømmehandtering knyter seg til fleire sjangrar og inkluderer alt frå operasjonelle oppskriftsbøker (t.d. Apeland 2007, Simonsen 2007) til vitskapleg forankra tekstar for praktikarar (t.d. Brønn og Ihlen 2009), eigne tidsskrift/fagblad (til dømes *Fagbladet kommunikasjon*) og forskingslitteratur om fenomenet (t.d. Røvik 2007; Wæraas, Byrkjeflot og Angell 2011). Innføringsboka *Essentials of Corporate Communication* (van Riel og Fombrun 2007) gir ein smakebit på kva omdømmehandtering handlar om. I denne boka blir det tydeleg uttrykt kor sentralt kommunikasjon er for omdømmehandterande organisasjonar. Kommunikasjon blir forstått som grunnsteinen i bygginga av eit godt rykte og omdømme:

Communication is therefore at the heart of organizational performance. The success of an organization's effort to acquire resources and to influence the context within which it carries out its activities depends heavily on how well and how professionally a company communicates with its resource holders (ibid.: 2).

Sitatet peiker på ein viktig komponent i omdømmehandtering: For alle organisasjonar gjeld det no å smøre grenseflata mellom organisasjon og omgjevnader ved hjelp av kommunikasjon. Denne kommunikasjonen skal også vere "integrert", og det blir hevda at organisasjonar skal kommunisere som ein "samla kropp" (Christensen og Morsing 2005). I dette ligg det at kommunikasjon skal fungere som ein taktisk reiskap for å koordinere design, marknadsføring, intern kommunikasjon og ekstern kommunikasjon. Integrert kommunikasjon handlar også om at organisasjonen bør snakke med ei felles røyst. Sagt med Apeland (2007) treng ikkje organisasjonen nødvendigvis synge med ei røyst, men i harmoni.

Omdømmehandtering impliserer også ein auka refleksivitet kring forholdet mellom organisasjon og omverd, mellom anna gjennom systematiske målingar av korleis brukarar/kundar og andre i omgjevnadene oppfattar organisasjonen. Litteraturen om omdømme og omdømmehandtering er ofte programmatisk, normativ og instrumentell. Han handlar ofte om korleis organisasjonar *bør* organisere kommunikasjonspraksisen for å vere vellukka og unngå kriser. Vidare er litteraturen lite empirisk fundert. Forteljingane er ofte bygd opp kring "vellykka" organisasjons- og bedriftscase. Dette er også ein del av grunngevinga for objektet i avhandlinga. Ein studie av konkrete arbeidsprosessar og praksisar i ei avdeling som presumptivt arbeider med kommunikasjon og omdømme er både nyttig og teoretisk interessant. Også i eit demokratisk perspektiv er det viktig å klargjere vilkåra informasjonsarbeidet gir for å ha ein opplyst offentleg debatt om eit velferdsgode. Dersom ålmenta i aukande grad blir forsøkt påverka, manipulert og pleia, slik omdømmeteorien impliserer, er også ein slik studie viktig for å setje lys på føresetnadene for dette. Spørsmålet om teoriar og omgrep frå ein privat organisasjonssfære endrar vilkåra for innsyn i og kunnskap om, offentlege tenester er viktig i eit offentlegheitsperspektiv.

1.2 Informasjonsavdelinga som empirisk studieområde

”I en konkret studie må valget av felt være relevant i forhold til studiens problemstilling” skriv Grønmø (2007: 143). Basert på dette blir spørsmålet om kvifor nettopp informasjonsavdelingane er i fokus i denne avhandlinga kritisk, og valet av dette feltet må grunngjevast. Eg har valt å ha søkelys på arbeidspraksisane i informasjons- og kommunikasjonsavdelingane i sjukehusa fordi slike avdelingar i mange samanhengar blir oppfatta som eit klart og konkret uttrykk for ”omdømmesamfunnet.” Eit døme er diskusjonane Røvik (2011: 76) gjer om det han omtalar som ”kommunikatorenes innmarsj i offentlig sektor.” Han handsamar einingar for informasjon og kommunikasjon i offentlig sektor som ”eit handfast uttrykk” for ein samtidstrend der organisasjonar i aukande grad er opptekne av ryktet og omdømmet sitt. Informasjonsavdelingane verkar difor å vere ein sentral stad å rette blikket i denne avhandlinga:

Omdømmesamfunnet er her, sterkt og klart. Alle typer virksomheter, ikke minst i offentlig sektor, eksponeres nå massivt for budskapet om å passe ekstra godt på sitt omdømme og rykte. Et handfast uttrykk for dette fenomenet er framveksten i alle typer organisasjoner – forvaltninger, forretninger og foreninger – av enheter med profesjonelt personell for å ta seg av virksomhetens utadrettede kommunikasjon (Røvik 2011: 71).

Informasjonsavdelingane er med andre ord, i følgje Røvik, staden der omdømmesamfunnet blir uttrykt og produsert. Denne tesen er basert på ei antaking om at veksten i kommunikasjons- og informasjonsavdelingar i organisasjonar er eit eintydig uttrykk for vekst i arbeidet med omdømmehandtering. Hos Røvik er ikkje denne samanhengen tydeleg empirisk belagt. Det fell difor naturleg å ha dette feltet som utgangspunkt for å studere nye kommunikasjonsideal i praksis. Eg merksam på at sjukehuset er ein kompleks organisasjon med mange avdelingar, yrkesgrupper, målsetjingar og omsyn (jf. Strauss m.fl. 1963, Vikkelsø og Vinge 2004). Dette tyder på at omdømmesamfunnet potensielt gir impulsar til, og pregar, andre deler av sjukehusorganisasjonen. Einskilde oppfatningar av korleis organisasjonar kan og bør

pleie omdømmet, tek utgangspunkt i at dette er ansvaret til *heile* organisasjonen (Brønn og Ihlen 2009). Her er omdømme framstilt som så viktig at ansvaret for dette ikkje kan delegerast til ein konkret funksjon, yrkesgruppe eller avdeling. Den fulle konsekvensen av ei slik forståing av omdømmearbeid impliserer at heile sjukehuset vert gjort til empirisk case. I valet av ei smalare empirisk tilnærming står likevel informasjonsavdelingane fram som ein naturleg stad å starte undersøkingane og for å svare på problemstillinga i avhandlinga.

Det forskingsmessige grunnlaget for at einingane for informasjon og kommunikasjon er eit sentralt startpunkt for å studere omdømmehandtering er overtydande. Dersom andre avdelingar er eksponentar for teoriar og perspektiv på omdømme forventar eg å finne spor av dette i informasjonsavdelingane. Slik vil eg hevde at arbeidet i informasjonsavdelingane er eit kritisk case – det har strategisk relevans i forhold til problemstillinga (Flyvbjerg 2004). Informasjonsarbeidet fungerer her som eit sentralt høve for å reflektere over konsekvensar for og innhaldet i, omdømmesamfunnet i offentleg sektor. Antakinga mi er at informasjonsavdelingane vil vere blant dei første i sjukehusa som tek innover seg repertoara, arbeidsoppgåvene og yrkespraksisar som er innebygd i omdømmesamfunnet. Sagt på ein annan måte: Dersom informasjonsavdelingane i sjukehusa ikkje er opptekne av omdømme og rykte, kven andre i sjukehusa skal vere det?

1.3 Omdømmehandtering og sjukehussektoren

Eit anna viktig aspekt ved teorien om omdømme er at dette er ein del av ein breiare neoliberal tendens (Kornberger 2010). Teorien om omdømme er i utgangspunktet utvikla for marknadssituasjonar, der kjøp - sal relasjonen er i sentrum. At teoriar om omdømme har blitt forstått som eit viktig aspekt ved leiing av sjukehusa, er difor paradoksalt fordi sjukehusa har meir komplekse produkt og meir uklare relasjonar mellom kundar (pasientar), produkt (helsetenester) og tilbydarar (sjukehus). Tradisjonelt har også lege – pasientrelasjonen vore viktig i sjukehusa, legeautoriteten

har vore stor og ein paternalistisk folkeopplysningstradisjon har vore grunnlaget for kommunikasjonen.⁵ Aktivt, utoverretta og strategisk kommunikasjonsarbeid og sjølvpresentasjonar kan difor tolkast som ein ny situasjon i denne sektoren. Samtidig kan reformene i sjukehussektoren dei siste tiåra lesast som ein overgang frå ”politikk til økonomikk” (Berg 2005). Ein kan difor forstå informasjonsavdelingane i sjukehusa som ”en del av den allmenne ’bedriftsgjøringen’ av offentlige virksomheter” (Røvik 2011: 75).

Ei hypotese om omdømmesamfunnet fokuserer på omdømmeteorien som det styrande elementet i det praktiske informasjonsarbeidet til sjukehusa. Men auken i talet på informasjonsarbeidarar kan også sjåast som ein respons på det auka utbodet av informasjon som har skjedd gjennom den digitale revolusjonen og auka innverknad frå media. Materialet som ligg til grunn for avhandlinga syner tydeleg at media influerer på oppgåvene til informasjonsarbeidarane og oppgåveprioriteringane dei gjer. Uvisse og debatt om funksjonsfordeling mellom sjukehusa kan også skape behov for å styrke kommunikasjonen til pasientar. Ei anna og meir opa forklaring på veksten i offentleg kommunikasjon kan sporast i det populære narrativet om at alt skjer i eit større tempo enn tidlegare, noko som i seg sjølv skapar eit informasjonsbehov (Lundquist 2010). Lundquist peiker i denne samanhengen på ein tendens der det å alltid vere budd på krise er vurdert som viktigare i offentleg sektor. Dette tolkar han som risikosamfunnet til Ulrich Beck i ein konkret politisk versjon med den konsekvensen at offentlege organisasjonar må ha ein godt utrusta informasjons- og kommunikasjonsfunksjon (ibid.). Andre har funne at PR og branding i aukande grad blir vurdert som konkurransefortrinn i seg sjølv (Luoma-aho 2006). Ei siste forklaring kan vere det Røvik (2011) kallar ”organisasjonsgjøringsforklaringen”, det vil seie at

⁵ Avhandlinga har tittelen ”Frå folkeopplysning til omdømmehandtering?” Eg er klar over at omgrepet folkeopplysning rommar mykje, ikkje minst i utdanningssektoren i Noreg (sjå t.d. Tøsse 2004). I denne samanhengen viser folkeopplysning særleg til tidlegare informasjonspraksisar der informasjon blei oppfatta og brukt som eit middel staten hadde for å styrke demokratiet og betre kåra til befolkninga. Spreiing av allmennyttig kunnskap var siktemålet med informasjon i folkeopplysningstradisjonen (Slaatta 1987).

organisasjonen som institusjon har blitt toneangivande i det seinmoderne⁶ og at kommunikasjonseiningar etterkvart har blitt oppfatta som eit standardinventar også i offentlege verksemdar.

Problemstillinga i avhandlinga er inspirert av nokre avgrensa empiriske studiar av informasjonsfunksjonen i sjukehusa i etterkant av sjukehusreforma i 2001/2002. Oversikt over storleiken av og omfanget på informasjonsfunksjonane i dei norske helseføretaka er mellom anna studert i Kjekshus og Harsvik (2007) og Kjekshus og Westlie (2008). Her blir det identifisert ein klar vekst i talet på informasjonsarbeidarar. Vidare er den historiske opptakta til informasjonsavdelingar i sjukehus presentert i to hovudfagsoppgåver (Hetland 1996 og Holme 2006). Byrkjeflot og Angell (2007, 2008) har studert kommunikasjonsplanane til helseføretaka, og diskuterer korleis desse inneheld ei eigenarta blanding av forretnings- og forvaltningsidentitetar. Til slutt har Wæraas, Østhus og Solbakk (2008) basert på strukturerte telefonintervju og studiar av internettsidene til helseføretaka, analysert kor "ekspressive" sjukehusa kan seiast å vere i etterkant av sjukehusreforma av 2002.

Nokre hovudkonklusjonar ser ut til å kunne trekkast frå desse studiane: (1) omdømme som omgrep har blitt ein del av dei overordna strategidokumenta i sjukehusa, og (2) at sjukehusa særleg det siste tiåret har blitt meir merksame på å arbeid med eksterne relasjonar. Samtidig (3) har informasjonsarbeid også tidlegare hatt ein plass i sjukehusa, og har tidvis vore både systematisk og strategisk orientert (Angell 2009; Hetland 1996; Holme 2006). Strengt tatt gir studiane lite belegg for ein sterk versjon av tesen om omdømmehandtering, der omdømme er det nye styrande elementet i informasjonsfunksjonen til sjukehusa. Ein studie av konkrete arbeidspraksisar vil

⁶ "Seinmoderne" er her brukt som ei tidsnemning. Siktemålet med å bruke nemninga er ikkje å kople seg på bestemte teoritradisjonar om modernitet, seinmodernitet, postmodernitet osv. Målet her er meir prosaisk, i det eg ønskjer å peike på ein samfunns- og samtidstilstand der symbol, kommunikasjon og legitimitet vert sett på som stadig viktigare. Eller som Tor Halvorsen formulerer det i ein gjennomgang av arbeidslivsforskninga: "[...] nye typar "refleksive" og "kommuniserande" serviceyrker som kom i staden [...] I det "postindustrielle service-samfunn" var det kommunikasjonsprosessar meir enn "arbeid" som stod i fokus" (Halvorsen 1993: 62-63).

utfylle, nyansere og presisere det biletet som studiar av omdømme i Noreg har teikna. Delvis er det slik fordi eg tek i bruk eit anna empirisk materiale, men også fordi dei teoretiske perspektiva eg legg til grunn divergerer frå dei eksisterande studiane. Analysane av arbeidsprosessar og relasjonar internt i informasjonsavdelingane skaffar fram kunnskap om korleis dette arbeidet reint faktisk er utforma og kva slags fortolkingar og vurderingar aktørane i dette feltet sjølve har omkring nye kommunikasjonspraksisar i sjukehusa.

1.4 Problemstillingar og tilnæringsmåtar

Problemstillinga eg svarar på i avhandlinga er: Inspirerer teorien og trenden om omdømme arbeidspraksisar i dei norske sjukehusa og eventuelt på kva måtar? Korleis blir avdelingar for informasjon og kommunikasjon i sjukehusa eventuelt omforma og tilpassa for å bidra til omdømmehandtering?

Framstillinga så langt har presisert kva som blir forstått med både omdømmehandtering og den bestemte arbeidspraksisen som har empirisk søkelys i avhandlinga. Sjølv om det er dokumentert at sjukehusa produserer kommunikasjonsstrategiar med eit strategisk fokus (t.d. Byrkjeflot og Angell 2007) og har hatt ein vekst i talet på informasjonsarbeidarar (t.d. Kjekshus og Westlie 2008) er ei eventuell preging av omdømmeteorien i praksis framleis eit oppe og empirisk spørsmål. Dette motiverte problemstillinga og studien som heilskap. For å setje lys på denne problemstillinga, stiller eg i avhandlinga fleire meir operasjonelle underspørsmål, som knyter seg til spørsmål om profesjon(alisering), institusjon(alisering) og omsetjing av organisasjonstendar. Dei ulike kapitla i avhandlinga har vidare underspørsmål som på ulike måtar kastar lys over problemstillinga. Desse underspørsmåla gjer eg greie for i kapittel 1.6 der strukturen i avhandlinga blir presentert.

Meir overordna er det for det første avgjerande å få kunnskap om profesjonalisering av informasjonsarbeid. Dette er avgjerande fordi analysar av profesjonalisering vil gi

innsikt i organisatorisk strukturering av informasjonsfunksjonen, arbeidsoppgåver, koplingar mellom kunnskap og arbeid, i tillegg til at det også vil peike ut sentrale drivkrefter for informasjonsarbeid i offentleg sektor. Eg granskar difor arbeidspraksisane, arbeidsprosessane og yrkesidentitetane i informasjonsavdelingane. Dette skjer gjennom analysar av oppgaveporteføljen, arbeidsmetodar, ideala og kunnskaps- og erfaringsprofilane i informasjonsavdelingane. Eg vurderer også kor innarbeida og tatt for gitt dette er i yrkesutøvinga og i (sjølv-)forståingane til informasjonsarbeidarane. For det andre stiller eg spørsmål ved kva institusjonalisering av nye kommunikasjonsideal har å seie for yrkespraksisane til informasjonsarbeidarane. Dette skjer ved at eg set lys på korleis aktørane sjølve reflekterer over arbeidet sitt og særleg korleis dei vurderer og forstår omdømmeteorien. Ved å drøfte slike spørsmål blir også problemstillingar om omdømmetrenden tematisert, i tillegg til at det gir kunnskap om lokale føresetnader for institusjonalisering av globale organisasjonstrendar.

Problemstillinga i avhandling blir studert ved å bruke teoriar og perspektiv på *institusjonalisering* og *profesjonalisering*. Spørsmål om korleis nye organisasjonstrendar pregar praksisar blir analysert i lys av institusjonaliseringsomgrepet, kopla til institusjonalisme som teoretisk perspektiv. Implementering av organisasjonstrendar blir i litteraturen ofte drøfta og studert ved hjelp av spesifikke teoriar om slike fenomen, til dømes omsetjingsperspektiv, spreings-, translasjons- og adopteringsteoriar. Særleg skandinavisk nyinstitusjonalisme har vore oppteken av korleis organisasjonsoppskrifter og -idear spreier seg (Bentsen m.fl. 2001; Borum 2003). Dei teoretiske tilnæringsmåtene i avhandlinga er inspirert av denne tradisjonen. I tillegg legg eg til grunn ei meir opa tilnærming, influert av institusjonaliserings sosiologien til Berger og Luckman (1967). Berger og Luckmans (1967) generelle perspektiv på institusjonalisering tek utgangspunkt i korleis vanemessige handlingar blir gjort til rutinar og tekne for gitt, noko som vidare gir retning til framtidig handling. Typifisert vanegjort handling er ein institusjon i dette perspektivet (ibid.: 51). Handlingane i informasjonsavdelingane er gjenstand for analysar og ikkje minst møtet avdelingane har med omdømmeteorien

er interessant i perspektivet til Berger og Luckman (1967). Teoriar om korleis omdømme kan byggast og handterast inneheld generalisert kunnskap om kva handlingar, teknikkar og ferdigheiter som er relevante. I avhandlinga søker eg å forstå korleis slik generalisert og kodifisert kunnskap møter og blir vevd inn i ein arbeidspraksis som er gruppeavhengig og kjenneteikna av mindre kodifisert kunnskap (t.d. kompetanse, røynsle og lokale kulturar). Berre ved å nærme meg denne innvevinga gjennom analysar av konkrete arbeidsprosessar, kan eg få innsikt i korleis omdømmetrenden gir føringar for informasjonsarbeidet. Dette handlar om korleis arbeidet er organisert, konstruert og institusjonalisert i spesifikke avdelingar. Ei slik arbeidsprosessstiltærning høver godt med korleis Andre Spicer (2010) kommenterer litteraturen om branding internasjonalt. Diagnosen til Spicer (2010) er at:

The most obvious gap is the detailed study of brand work. This involves asking what all the various people are engaged in when they are building and maintaining brands. Such a study would probably start in the various workplaces of branding [...] (Spicer 2010: 1739).

Denne avhandlinga er nettopp eit bidrag til å forstå korleis omdømme- og kommunikasjonspraksisar *skjer* i organisasjonar. Studien er eit bidrag til å forstå ei side ved informasjonssamfunnet som i liten grad er kasta lys på (Abbot 1988), nemleg korleis organisasjonar (og særleg offentlege verksemder) agerer i ein ny mediekvardag. Avhandlinga vil også utfylle litteraturen om nye kommunikasjonspraksisar gjennom at aktørane og arbeidet deira får ein meir prominent plass i analysane.

Med dette utgangspunktet, følgjer det også at arbeidets natur i informasjonsavdelingane må vere det primære. Teoriar om arbeid og profesjonalisering er difor eit anna sentralt teoretisk utgangspunkt for analysane. Profesjonaliseringsteorien er ein teori om institusjonalisering av arbeid. I den norske samfunnsvitskaplege litteraturen om profesjonar blir informasjons- og mediearbeid ofte vurdert som eit yrke som ikkje har klare profesjonsstrekk og difor ikkje lever opp

til trekk, modellar og definisjonar i tradisjonelle profesjonsteoriar (Allern 1997; Klasson 1998; Ottosen 2004; Raaum 1999; Vestheim 1990). Nyare studiar opnar likevel for å sjå på informasjons- og kommunikasjonsarbeid som eit ”profesjonalisert felt” (Røvik 2011: 74). Ein rimeleg karakteristikkk er at denne yrkespraksisen eksisterer i eit grenseland for kva profesjonsteorien vanlegvis forstår med ein profesjon. Mot denne bakgrunnen har eg valt eit ope profesjonssosiologisk perspektiv, der universelle trekk og mønsterprosessar ikkje er i sentrum. Eg knyter meg i større grad til Burrage, Jaraus och Siegrists (1990) ”aktør-baserte” rammeverk, der fokus er på arbeidsutøvarane, klientar, staten og produksjon og reproduksjonen av profesjonell kunnskap. I tillegg adopterer eg Abbots (1988) argument om at studiar av profesjonelle *relasjonar* gjennom konkrete arbeidsprosessar er viktig.

Studien er basert på eit forskingsdesign som kombinerer datamateriale frå kvalitative intervju, observasjonar og dokument. Materialet er tilverka med eit eksplorerande utgangspunkt. Det er synspunkta, vurderingane og perspektiva til aktørane sjølve som dannar utgangspunktet for analysane i avhandlina. Interesse mi er knytt til sjølvforståingane til aktørane og dei perspektiva desse har på eige arbeid og nye kommunikasjons- og informasjonsideal.

1.5 Avgrensingar og terminologi

Som allereie antyda har avdelingane for informasjon og kommunikasjon i sjukehusa ulike namn. Dei som arbeider med dette har også ulike titlar, og dei brukar forskjellige namn og nemningar for å formidle yrket sitt. Dette aktualiserer også ei klargjering av terminologien i avhandlina. I litteraturen er det vanleg å skilje mellom informasjon og kommunikasjon, der kommunikasjon er forstått som ei gjensidig samhandling om informasjon mellom to eller fleire partar, medan informasjon kan karakteriserast som ein einssidig prosess der ein sendar via ein kanal overfører ein bodskap til ein eller fleire mottakarar (Slaatta 1999; Vestheim 1990).

Skiljet mellom informasjon og kommunikasjon er også representert i dei fire idealtypiske modellane for public relations som Grunig og Hunt (1984) etablerer. I denne standardreferansen i kommunikasjonsteori går den sentrale inndelinga mellom (a) einvegs- og tovegs kommunikasjon og (b) mellom symmetri og asymmetri i kommunikasjonsprosessen (Grunig og Hunt 1984). Ei utvikling der avdelingane for informasjon og kommunikasjon i aukande grad har "kommunikasjon" heller enn "informasjon" som namn indikerer ei forskyving i perspektiv, der ein ønskjer å opne opp for dialogisk samhandling.

I bransjen sjølv, t.d. ved sjølvpresentasjonar på www.kommunikasjon.no, og ei lesing av medlemsbladet for Kommunikasjonsforeningen, syner at ein også her strevar med å einast om *ei* felles nemning for desse yrka. Både kommunikatør, informatør, informasjonsmedarbeidar, kommunikasjonsmedarbeidar og andre nemningar blir brukt. I det følgjande har eg valt å halde fast ved nemninga "informasjonsavdeling" og "informasjonsarbeidar" som gjennomgåande kategoriar. Dette er dels for å synleggjere kontinuiteten i arbeidet og arbeidets natur, men også fordi nokre av dei som er intervjua understreka at hovudtyngda av arbeidet framleis handlar om informasjon. Dels har eg valt denne nemninga fordi informasjon er det minste felles multiplum for dei som er intervjua i prosjektet. Med det siktar eg til at sjølv om nokre av informantane og avdelingane som er studert fokuserer på kommunikasjon og samfunnskontakt, er likevel informasjonsoppgåvene tilstades kvardagen deira.

Denne presiseringa handlar også om konstruksjonen av forskingsobjektet. Broady (1991: 528) skriv, med referanse til Bourdieu og "den historiske epistemologien", om sosiologiens konstruksjon av forskingsobjektet, og han peiker på ein tendens der omgrep, termar og teoriapparat blir låst fast i dei "spontane" objekta til dei utforska. Poenget er at konstruksjonen av forskingsobjektet må vere ein kontinuerleg prosess og at forskaren ikkje kan la seg "pådytte" det prekonstruerte og "spontane" objektet. Difor må forskaren kontinuerleg problematisere og tenkje seg om når ho/han brukar kategoriar og omgrep. Bakgrunnen for dette er at forskingsobjektet alltid har vore gjenstand for eit sosialt konstruksjonsarbeid og at ein difor må granske dette

konstruksjonsarbeidet. Broady (1991) hevdar at sosiologar må konstruere objekta i kamp med andre aktørar. I denne samanhengen dreier det seg både om informasjonsarbeidarane sjølve, kategoriar brukt i omdømmelitteraturen og forvaltningskategoriar. Slik markerer terminologien i avhandlinga ei gradvis erkjenning i doktorgradsprosjektet: Objektet synte seg etterkvart ikkje alltid å vere reindyrtka ”omdømmehandtering”, men snarare ein lausare kategori av informasjonsarbeid som på ulike måtar er relatert til (og ikkje relatert til) til teoriar om omdømmehandtering og andre kulturelle ressursar.

1.6 Struktura i avhandlinga

Avhandlinga er disponert i ni kapittel og innhaldet i desse ulike kapitla blir kort gjort greie for i det vidare.

I *kapittel 2* presenterer eg det teoretiske og analytiske rammeverket i prosjektet. Kapitlet er todelt. I den første delen utviklar eg eit perspektiv på institusjonalisering som gir retning til analysane. Her gjer eg også greie for sentrale sider ved omdømmetrenden og eg ymtar om kva slags prosessar eg ventar å finne i informasjonsavdelingane med tanke på korleis dette artar seg. I den andre delen gjer eg greie for profesjonssosiologien. Blikket er retta mot korleis informasjons- og mediearbeid er forstått i den norske samfunnsfaglege litteraturen om profesjonar. Denne konvergerer kring ei felles forståing: informasjonsarbeid er ingen profesjon dersom ein legg tradisjonelle profesjonssosiologiske målestokkar til grunn. Denne innsikta opnar også for ein presentasjon av eit meir ope profesjonsomgrep der arbeid og yrkesprosessar meir generelt står i fokus.

I *kapittel 3* presenterer eg datamaterialet som ligg til grunn for avhandlinga. Materialet er sett saman av 27 semistrukturerte intervju med informasjonssjefar i helseføretaka, ein observasjonsstudie av to informasjonsavdelingar i til saman tre veker og 14 opne samtaleintervju med informasjonsarbeidarar i sjukehusa. Kapitlet dokumenterer først måten innsamlinga av data gjekk føre seg på og eg diskuterer

sterke og svake sider ved dei ulike kjeldene. Deretter drøftar eg metodologien i prosjektet der eg særleg tek utgangspunkt i Ragin og Beckers (1992) perspektiv på case og casing. Spørsmålet om kva studien av informasjonsarbeidarar og informasjonsarbeid er eit case av står i sentrum i denne delen av kapitlet.

I *Kapittel 4* tek eg føre meg sentrale bakgrunnsdimensjonar for avhandlinga. Problemstillinga i kapitlet er kva som er dei sentrale drivkreftene for informasjonsarbeid i sjukehussektoren i Noreg. Kapitlet er strukturert kring to forhold. For det første gjer eg greie for dei organisatoriske endringane som har skjedd i sjukehusa sidan 1990-talet. Eg er interessert i dei føringane reformprosessane kan ha hatt for arbeid i sjukehusa, og særleg for informasjons- og kommunikasjonspraksisane her. For det andre rissar eg opp viktige utviklingstrekk innanfor informasjonsbransjen og deira yrkesorganisasjonar slik ulike studiar har diskutert dette. I denne delen har eg søkelys på informasjons- og mediearbeid i offentleg sektor.

Kapittel 5 er ein analytisk ekskurs til litteraturen om korleis organisasjonar bør kommunisere med omverda. Ekskursen inneheld ei analyse av to innføringsbøker om høvesvis public relations (frå 1960) og omdømmebygging (frå 2009). Eg oppfattar desse to bøkene som uttrykk for kulturelle ressursar som informasjonsarbeidarane kan spele på i arbeidet. Gjennom ekskursen synleggjer eg den kulturelle transformasjonen som feltet for organisasjonskommunikasjon har gått gjennom. Spørsmålet som dette kapitlet gir svar på er: Kva er sentrale utviklingslinjer i måten kommunikasjon i organisasjonar blir tolka og forstått på i litteraturen og i kva slags samanhengar inngår desse forståingane?

I *kapittel 6* analyserer eg aspekt ved dei formelle og organisatoriske sidene ved informasjonsarbeidet i sjukehusa. Eg fokuserer på organiseringa av funksjonen, bakgrunnstrekka til informasjonsarbeidarane og oppgåvene i informasjonsarbeidet. Kapitlet gir ein skildrande introduksjon til arbeidet med informasjon og kommunikasjon i helseføretaka. Den teoretiske ramma for kapitlet er henta frå profesjonssosiologien. Semistrukturerte intervju med 27 informasjonssjefar dannar utgangspunktet for dette kapitlet. Problemstillinga i kapitlet er: Kva er dei formelle

rammene for og organiseringa av informasjonsfunksjonen og informasjonsarbeidet i helseføretaka?

Kapittel 7 tek utgangspunkt i observasjonsdata og eg skildrar arbeidskvardagen i to ulike informasjonsavdelingar (Småby- og Storbysjukehuset). Medan kapittel seks kastar lys på det strukturelle/organisatoriske og studerer informasjonsavdelingane ”frå utsida”, beveger eg meg i dette kapitlet ”inn i” informasjonsavdelinga. Kapitlet svarar på spørsmålet om kva slags arbeidsprosessar som står i sentrum for informasjonsavdelingane i helseføretaka. Denne problemstillinga tangerer også spørsmål om kva slags autonomi informasjonsfunksjonen har i sjukehuset og kva slags innverknad informasjonsarbeidarane har. Kapitlet er såleis retta inn mot å forstå relasjonen mellom informasjonsarbeidet og (sjukehus)organisasjonen.

I *kapittel 8* vrir eg merksemda over på dei kulturelle og symbolske sidene ved informasjonsarbeidet og eg analyserer om teoriar om omdømme festar seg i sjølvforståingane til informasjonsarbeidarane. I kapitlet drøftar eg korleis informasjonsarbeidarane fortolkar og forstår omdømme. Eg analyserer korleis omdømmeteorien imperativ om organisatorisk unikheit og differensiering blir forstått og brote mot sjukehuskonteksten. Dette er også grunnlaget for analysane av og diskusjonane om, korleis informasjonsarbeidarane tenkjer om informasjon, kommunikasjon og omdømme. Den overordna problemstillinga i dette kapitlet er: Kva verdiar og orienteringar står sentralt i informasjonsavdelingane og korleis forstår, fortolkar og vurderer informasjonsarbeidarane omdømmeteorien?

Kapittel 9 er det avsluttande kapitlet i avhandlinga. Først summerer eg opp dei sentrale momenta og funna i avhandlinga. I denne diskusjonen samlar eg også forklaringar på dei funna som er gjort. Dette skjer ved at eg drøftar ein informasjonsfagleg mangfaldskultur og ei orientering prega av strategisk konformitet i informasjonsavdelingane. Desse to momenta er sentrale forklaringar på kvifor institusjonaliseringa og profesjonaliseringa av informasjon og kommunikasjon skjer på den måten eg finn i helseføretaka. I denne diskusjonen framhevar eg også tema og problemstillingar som bør motivere vidare forskning.

2. Teoretiske perspektiv

Inspirerer teorien og trenden om omdømme arbeidspraksisar i dei norske sjukehusa og eventuelt på kva måtar? Korleis blir avdelingar for informasjon og kommunikasjon i sjukehusa eventuelt omforma og tilpassa for å bidra til omdømmehandtering? Dette er dei overordna problemstillingane i avhandlinga. I det følgjande kapitlet gjer eg greie for den teoretiske ramma eg har brukt for å studere denne problemstillinga. Dei to hovudperspektiva som blir brukt er *institusjonalisering* og *profesjonalisering*. Institusjonaliseringsperspektivet medverkar til å forstå sirkulasjonen, diffusjonen og preginga organisasjonsidear har i konkrete praksisar. Profesjonssosiologien er ei teoretisk ramme for å gripe samanhengen mellom kunnskap og arbeid. I det profesjonsperspektivet eg nyttar står også arbeidsprosessar og interne strukturar i informasjonsavdelingane i sentrum.

Kombinasjonen av desse perspektiva gjer det mogleg å analysere korleis kommunikasjonspraksisar blir innleira ("embedded") i ein arbeidskontekst. Problemstillinga har gjort det naudsynt med ein kombinasjonen av organisasjons- og kunnskapssosiologi. Kapitlet er difor todelt: Først diskuterer eg institusjon, institusjonalisering og institusjonalisme, og til slutt presenterer eg ein analysestrategi for arbeid, profesjon og profesjonalisering. Desse to teoretiske rammene er ikkje konkurrerande, men meir komplementære. Perspektiva på institusjon(alisering) og profesjon(alisering) utfyller kvarandre i måten eg set lys på problemstillinga i avhandlinga.

Sosiologiske teoriar og omgrep om institusjonalisering er blant dei mest generelle perspektiva på korleis idear blir implementert og korleis handling blir forma av nye strukturar. Kapitlet startar difor med å brette ut eit pragmatisk perspektiv på institusjonalisering. Eg tek utgangspunkt i Berger og Luckmans (1967) omgrep institusjon og institusjonalisering, noko som gir eit generelt grep til problemstillingane om korleis idear inspirerer arbeid i ein etablert organisasjon. Deretter presenterer eg omgrep og perspektiv frå den nyinstitusjonelle teoritradisjonen

som bidreg med potente omgrep for, og perspektiv på korleis organisasjonsoppskrifter og -idear spreier seg (Bentsen m.fl. 2001; Borum 2003, Røvik 2007). Avslutningsvis legg eg fram ein analysestrategi som kombinerer det fokuset nyinstitusjonalismen har på transformasjonar av organisasjonsidear, med eit meir praksisorientert institusjonaliseringsomgrep der arbeidsprosessanalysar og profesjonsperspektiv blir engasjert. Analysestrategien opnar også for å vere sensitiv overfor kontekst og nasjonale variasjonar i forklaring av organisasjonsendring, slik den såkalla samfunnseffekt-tradisjonen (heretter: SE) argumenterer for (Maurice m.fl. 1980; Maurice, Sellier og Silvestre 1986; Sorge og Maurice 2000).

I den siste delen av kapitlet presenterer eg eit perspektiv for å forklare den konkrete utforminga av informasjonsarbeidet og korleis dette arbeidet eventuelt er innretta og endra for å bidra til omdømmehandtering i sjukehusa. Profesjonalisering som teoretisk fenomen gir inntak til å analysere dette gjennom dei omgrepa som ligg føre for å diskutere arbeidet og kunnskapens natur. I denne delen viser eg først korleis informasjonsarbeid blir tematisert i den norske profesjonssosiologien. Etter dette presenterer eg eit teoretisk framlegg for å gripe dei aktørane og relasjonane i yrkesutøvinga som er i spel for forminga av ”nye” kommunikasjonspraksisar.

2.1 Institusjon og institusjonalisering

”Institusjon” og ”institusjonalisering” er viktige omgrep i den analytiske innramminga av prosjektet fordi innhaldet i omgrepa gir språk til å forstå korleis arbeid og praksis blir prega av nye idear. Perspektiva kan forklare endringar i organisasjonar. Temaet i prosjektet er i sentrum for problemstillingar som har vore viktige i den litteraturen som er omtalt som nyinstitusjonalisme. Dette dreier seg særleg om korleis ein skal forklare ”organisasjonstrendar”, ”motar” og ”konsept”⁷ (t.d. Czarniawska og Joerges

⁷ Omgrepet ”konsept” blir brukt i ein del litteratur om implementering av idear. Særleg innanfor den nyinstitusjonelle tradisjonen i organisasjonsteori blir det brukt. Her blir ”konsept” forstått som eit slags immaterielt objekt og ei organisasjonsoppskrift: ”Et konsept tar utgangspunkt i en bestemt måte å tenke om verden på, forankret i normer, verdier, idealer osv.” (Nilsen 2007: 65). Med denne definisjonen liknar eit konsept ein ”teori” berre at det også impliserer taus

1996; Johansson 2002; Lindberg og Erlingsdóttir 2005; Lindkvist og Aidemark 2005; Røvik 1998; Sahlin og Wedlin 2008). Forskarar som er inspirerte av den nyinstitusjonelle tradisjonen er ofte interesserte i kva som skjer i organisasjonar når nye organisasjonsoppskrifter blir adopterte (Røvik 2007: 31). Dette gjeld ikkje minst den skandinaviske nyinstitusjonalismen som har fokusert på bestemte organisasjonar og prosessar som er i spel når eksterne transnasjonale reformidear møter den einskilde verksemd med lokale tradisjonar og teknologiar (ibid: 38).

Ordet *institusjon* kjem frå det latinske ”instituire” som tyder å oppstille og innrette. I den samfunnsfaglege tradisjonen blir omgrepet svært generelt definert som eit utkrystallisert eller regularisert prinsipp for handling som påverkar sentrale område av sosialt liv (Gould 1987). Ofte er det instruktivt å skilje mellom rigide/formelle og meir opne/uformelle perspektiv på institusjonar innanfor organisasjons sosiologien (Ethington og McDonagh 1995). Eisenstadt (1968) er eit døme på den rigide/formelle enden av eit slikt kontinuum. Her blir den sosiale verda delt inn i sfærar (familie, utdanning, økonomi, politikk, kultur og stratifikasjon). Deretter blir dette delt ytterlegare inn gjennom analysar av synlege *institusjonar* innanfor kvar einskild sfære.

Berger og Luckman (1967) presenterer eit perspektiv som set søkelys på sosiale konstruksjonar av rutinar, vanedanning og institusjonar. Berger og Luckman (1967: 51) definerer institusjonalisering slik: “Institutionalization occurs whenever there is a reciprocal typification of habitualized actions by types of actors. Put differently, any such typification is an institution.” Dette sitatet er utgangspunktet for Berger og Luckmans pragmatiske institusjonsteori der interessa er knytt til korleis rutinar, vanar og institusjonar blir konstruert. Forståinga til Berger og Luckman er vidare at vanar og handlingar er kulturelt og kognitivt betinga, og institusjonalisering skjer der subjektive erfaringar blir objektiverte (Cuff m.fl. 1990: 312). Det er to sider ved

kunnskap og verdimesseige forhold. Innebygd i mykje av litteraturen som brukar konseptomgrepet er det ei forståing der konsept er ”globale” og spreiar seg hurtig over heile verda (sjå t.d. Lillrank 1995 og Røvik 1998). I framstillinga vidare brukar eg ”konsept” der litteraturen brukar dette omgrepet.

denne definisjonen av institusjonalisering som er interessant i det følgjande. Det første knyter seg til vanedanninga (habitualized actions) og det andre er kva som ligg i gjensidig typifisering (reciprocal typification). Under gjer eg meir utførleg greie for desse to aspekta ved Berger og Luckmans (1967) perspektiv.

Vanedanning er i følgje Berger og Luckman eit heilt sentralt aspekt i all menneskeleg handling. Vanemessige handlingar blir over tid gjort til rutinar og tekne for gitt, noko som vidare påverkar framtidig handling. Vanar gjer at ein ikkje treng å definere situasjonar på nytt kvar gong, noko som minimerer talet på avgjerder. Ifølgje Berger og Luckman representerer institusjonalisering såleis ikkje berre tvang, men også avlastning gjennom innsnevring av val. Institusjonalisering frigjer energi gjennom handlingsrettleiing og det er løysingar som ligg klare til bruk for ulike typar aktørar. Institusjonar blir i eit slikt perspektiv forstått som *ressursar* for handlingane til aktørane og institusjonar blir verkelege gjennom handling.

Som det går fram av definisjonen, er institusjonalisering ein prosess der det skjer gjensidig typifiserte handlingar. Denne typifiseringsprosessen av vanegjorte handlingar er lite eksplisitt diskutert i framstillinga til Berger og Luckman. Men det er likevel ein sentral og grunnleggande prosess i sosial handling, noko definisjonen deira ber bod om. I typifisering ligg det at aktørar må ha felles oppfatningar og i nokon grad ha same type situasjonsdefinisjonar. Typifiseringane er i følgje Berger og Luckman delte og gjort tilgjengelege for medlemmene i den gruppa som handlinga relaterer seg til. Den gjensidige typifiseringa, som skapar institusjonar, kan slik bli forstått som vurderingar og perspektiv som grupper av aktørar deler over tid.

Sorge (2005) diskuterer typifiseringsomgrepet i Berger og Luckmans institusjonaliseringsteori. Han knyt dette til ein pragmatisk handlingsteori: Informert av kunnskapen som aktørar deler, konstruerer aktørane typifiseringar på ein pragmatisk måte i følgje Sorge. Slike typifiseringar gjer det i neste omgang mogleg at meining og orienteringar kan bli delte mellom fleire aktørar. Ein pragmatisk handlingsteori kviler også på ei antaking om at aktørar eksplisitt eller implisitt forhandlar meining knytt til bestemte handlingar: "When we think that we have

reached a 'deal', that we have come to a mutual understanding, then we force it into a sense-making container called 'typification'" (Sorge 2005: 35). På denne måten er typifiseringar flytande ("fluid" i følge Sorge) både gjennom skapinga og gjennom modifikasjonar, nettopp fordi typifisering er gjenstand for forhandlingar i arbeidet med å skape kunnskap. Forhandlingar er difor sentralt i dette perspektivet og det er gjennom dette typifiseringar blir til.⁸

I kva grad konsept og teoriar som t.d. omdømmehandtering fører til ei gjensidig typifisering og vanegjorde handlingar i informasjonsavdelingane, slik Berger og Luckman definerer institusjonalisering, blir eit sentralt spørsmål i avhandlinga. Institusjonaliseringsteorien impliserer eit blick på dei omgrepa og perspektiva som aktørane sjølve brukar. Desse omgrepa og perspektiva er potensielt uavhengige av omdømme og omdømmehandtering. Diskusjonane til Berger og Luckman impliserer også at institusjonar har ein eigenart som er forma gjennom spesifikke kulturelle (og kognitive) prosessar. Typifiseringar som er utvikla gjennom sosial interaksjon gir modellar, skjema og "guidelines for governing and guiding behaviour in varied social situations" (Scott 2003: 119). Slik er institusjonar ressursar som gir verdibaserte retning til endring. Endringsprossessar blir i dette perspektivet difor sti-avhengige, det vil seie at tradisjonar, historie og kulturelle forhold verkar inn på endringar.⁹ Dette skjer ikkje deterministisk, men dialektisk:

Institusjonelle former, konfigurasjoner av aktører og systemer eller organisasjonsstrukturer endres kontinuerlig i den sosiale prosessen, men hele tiden på en måte som er karakterisert av relativitet og interaksjon: Stabilitet og endring viser til hverandre og strukturer gjenskapes (Sakslind 1996: 72).

⁸ "Forhandling" kan ein forstå på ulike måtar i dette prosjektet. Det kan dreie seg om korleis aktørane kjem fram til semje om korleis dei forstår praksisar, det kan vere diskusjonar mellom informant og intervjuar og det kan vere ei form for forhandling mellom aktørane vurderingar på den eine sida og dei kodifiserte perspektiva i teoriar om omdømme på den andre.

Berger og Luckmans (1967) institusjonaliseringsteori har føringar for korleis eg vil analysere introduksjonen av idear, trendar og praksisar til sjukehusa. Teoriar om omdømme blir institusjonaliserte i den grad desse kodifiserte kommunikasjonsperspektiva blir gjort om til vanehandlingar som er tekne for gitt i konkrete organisasjonar og av bestemte aktørar. Institusjonalisering krev også ein viss grad av gjensidige typifiseringar skal vi tru Berger og Luckman. Dette handlar om at aktørane deler og forstår omgrep på liknande måtar og at dei argumenterer og legitimerer omdømmehandtering på nokolunde same måte. Perspektivet opnar for å rette merksemda mot praksis der konkrete handlingar, forhandlingar og forståingar må stå i sentrum. Berger og Luckmans definisjon av institusjon og institusjonalisering står i kontrast til meir positivistiske perspektiv på institusjonar. Her refererer institusjonar til faste arrangement som ikkje er gjenstand for forhandlingar. Positivistiske institusjonsperspektiv legg vinn på det uforanderlege, bindande og restriktive i institusjonar: "In this terminology, institutions are typifications that are unhooked from the perennial negotiation that underlies their emergence and modification" (Sorge 2005: 35-36). Berger og Luckmans fokus på gjensidige typifiseringar er for det første ei klar oppmoding om å studere omgrepa og vurderingane til aktørane. Det betyr at analysar av lokale forhandlingar av meining må stå i sentrum.

2.1.1 Institusjonalisering og diffusjon

Som det har gått fram av diskusjonane er sjølve "typifiseringsprosessen" sentral i Berger og Luckmans (1967) perspektiv. Innhaldet i denne prosessen er lite konkret skildra i framstillinga deira. Colyvas og Jonssons (2011) analytiske skilje mellom institusjonalisering og det dei kallar for *diffusjon* kan brukast som ei interessant utdjujing av denne typifiseringsprosessen. I følgje dette perspektivet kan idear vere

⁹ Sti-avhengigheit er eit mykje brukt omgrep (og forklaring) i institusjonell teori. Det viser ofte til det strukturerande og regulerande i høve til institusjonell endring. Ein open definisjon av dette er Piersons (2000) stadfesting om at "in the broader version path dependence refers to the causal relevance of the preceding stages in a temporal sequence" (ibid.: 252).

”embraced by so many” men på same tid vere ”practiced by so few” (ibid.: 29). Idear, konsept og ”objekt”¹⁰ kan spreia seg vidt, men treng samtidig ikkje vere tungt forankra, og vice versa. ”[M]any activities diffuse widely but are not regarded as legitimate [...] Scant research has tackled the spread and depth of these types of behaviours” (ibid.: 30). Det underliggande poenget til forfattarane er at det er vesentleg skilnad på “how things flow” og “how things stick”: “Where diffusion examines what spreads, institutionalization attends to what sticks” (ibid.: 38). Konsept og idear kan flyte (diffusjon), men treng ikkje feste seg (institusjonalisering). I tråd med desse omgrepa vil analysane (særleg i kapittel sju og åtte) sjå på i kva grad objekt diffunderer og/eller blir institusjonalisert. Diffusjonsprosessar kan gå føre seg utan at aktørar har gjensidige typifiseringar av vanegjorte handlingar.

Slik diskusjonane innleiingsvis har synt, representerer institusjonar ein form for sosial orden og konvensjon. Det vil seie at institusjonar er system av verdiar, oppfatningar, normer, og reglar som genererer ei form for regularitet og vanar i handlingar i eit sosialt system. Colyvas og Johnson legg til grunn eit slikt perspektiv, og følgjer ein sosiologisk tradisjon som handsamar *institusjonalisering* som både prosess og resultat. Dette handlar både om korleis ein sosial orden reproducerer seg sjølv, og tilstanden der denne ordenen er realisert (ibid.: 38). I følgje Colyvas og Johnson kan institusjonalisering meir konkret analyserast gjennom graden av integrasjon av nye praksisar (til dømes organisatoriske strukturar) i eit sosialt system. Ei operasjonisering av dette er difor måten organisasjonsidear (som til dømes omdømmehandtering) blir innleira i praksis, og korleis dette blir etablert som kategoriar, rutinar, språk, omgrep og handlingslogikkar som det ikkje blir stilt spørsmål ved. Sagt med Colyvas og Johnson “diffusion emphasizes the pace and

¹⁰ Den teoretiske ramma til Colyvas og Johnson (2011) er bygd opp kring tre sentrale dimensjonar: “the objects that flow or stick; the subjects who adopt or influence; and the social settings through which an innovation travel (Colyvas og Jonsson 2011: 27). Ein relevant kritikk av dette rammeverket er at konstruksjonen av objekt-dimensjonen er underreflektert i artikkelen. ”Objekta” slik dette er diskutert av Colyvas og Johnson (2011) framstår som ”fast” og lite open for forhandling og ”typifisering”, slik eg nettopp har lagt vinn på er viktig i Berger og Luckmans institusjonssosiologi. Basert på eit pragmatisk institusjonsomgrep, vil nettopp ”objektet” i analysen vere konstruert på ulike måtar i ”the social settings through which an innovation travel” (ibid.: 27).

pattern of the object that spreads; institutionalization underscores depth and durability” (ibid.: 45).

2.1.2 Institusjonar og institusjonalisme

Medan ein kan forstå institusjonar og institusjonalisering som eit undersøkingsobjekt, er institusjonalisme ein ”undersøkingsmetode og eit perspektiv” (Ethington og McDonagh 1995: 468). Institusjonell teori er relevant i denne avhandlinga ikkje minst fordi organisasjonar og endring ofte er sentrale objekt i denne teoritradisjonen. Særleg nyinstitusjonelle analysar og perspektiv er relevante for å forklare korleis organisasjonar endrar seg, tilpassar seg omgjevnader og tek innover seg nye teoriar, konsept og idear. Denne teoritradisjonen er inspirert av institusjonaliseringsteorien til Berger og Luckman gjennom perspektiv på institusjonar som sosiale konstruksjonar, der det kulturelle og kognitive er sentralt. I institusjonell teori blir institusjonar definert som opne system sterkt influert av sosialt betinga og konstruerte verdisystem.

Institutional theory emphasizes that organizations are open systems – strongly influenced by their environments – but that it is not only competitive and efficiency-based forces that are at work. Socially constructed belief and rule systems exercise enormous control over organizations both how they are structured and how they carry out their work (Scott 2003: 120).

Richard Scotts (2003) formulering om korleis institusjonell teori forstår organisasjonar og endring i organisasjonar, viser tilbake til Berger og Luckmans perspektiv på institusjonar og institusjonalisering. Berger og Luckman har også inspirert nyinstitusjonelle forventningar om korleis organisasjonstrendar blir spreidde. I denne teoritradisjonen har slik spreiding blitt sett namn på ved hjelp av ulike metaforar, til dømes translasjon, diffusjon, adopsjon og virus (Bukve 2009; Nilsen 2007).

Det er vanleg å skilje mellom ein ”gamal” og ”ny” institusjonalisme, der den gamle er normativt orientert og den nyinstitusjonelle retninga er kognitivt orientert (DiMaggio

og Powell 1991; Fligstein 2001; Scott 2003). Den gamle institusjonelle tilnærminga (i første rekke utvikla av Selznick (1957)) oppstod i kontrast og opposisjon til dei dominerande rasjonelle, og til dels normative, organisasjonsteoriane på 1950- og 1960-talet (Fligstein 2001; Scott 2003). Utgangspunktet til Selznick er nettopp at organisasjonar ikkje utelukkande er rasjonelle, men at aktivitetane og strukturane er "infused with value beyond the technical requirements of the task at hand" (Selznick 1957: 17). Perspektivet som Selznick utviklar står i kontrast til dei rådande forståingane av organisasjonar og institusjonar i etterkrigstidas samfunnsvitskap. I følge Selznick "lever organisasjonar sine egne liv", og sjølv om organisasjonar er rasjonelt organiserte og målorienterte, kan dette "never succeed in conquering the nonrational dimensions of organizational behavior" (Selznick 1948, i følge Scott 2003: 69).

Den nyinstitusjonelle retninga ser i endå større grad på organisasjonar som influert av kognitive-kulturelle script, heller enn å vere reint rasjonelle og målorienterte (DiMaggio og Powell 1991). Nyinstitusjonalismen har også langt på veg erstatta omgrep og hypotesar som tidlegare var nært knytt til tesen om ei unilineær, industriell og rasjonell modernisering (Sakslind 1996: 39). Nyinstitusjonell teori har difor eit skarpare blikk på den sosiale konstruksjonen av institusjonar, og studiar som er inspirert av denne teoritradisjonen har også som utgangspunkt at institusjonar blir skapt og gjenskapt av menneskeleg handling. Tre klassiske tekstar i den nyinstitusjonelle tradisjonen er Meyer og Rowan (1977) og DiMaggio og Powell (1983, 1991). I desse tekstane ser vi for det første korleis organisasjonar og "omgjevnadene" deira blir gitt ein prominent posisjon i analysane. I desse perspektiva framstår organisasjonar som legitime ved å tilpasse seg teoriar og konsept om korleis rasjonelle, moderne organisasjonar bør te seg og sjå ut. For det andre viser desse tekstane korleis endring og institusjonalisering blir forstått, særleg gjennom tesen om konvergens og dekopling.

Tesen om konvergens er sentral i den nyinstitusjonelle retninga og handlar om at organisasjonar blir meir og meir like gjennom isomorfi. Det er også eit utgangspunkt

at slik konvergens ikkje skjer fordi dette nødvendigvis er effektivt eller rasjonelt, men fordi det er forventet at moderne og smarte organisasjonar agerer på særskilte måtar. Isomorfi-omgrepet til DiMaggio og Powell (1983) blir presisert til tre ulike typar isomorfe prosessar; ”regulative”, (t.d. myndigheitskrav, regulering og lovverk) ”mimetiske” (etterlikning av moderne/suksess organisasjonar) og ”normative” (fokus på profesjonar og innverknaden arbeidsorganiseringa har på endringsprosessar). I tillegg til tesen om isomorfi og konvergens, der organisasjonar over tid blir konforme med tidsriktige og presumptivt effektive måtar å organisere på, har nyinstitusjonelle perspektiv utvikla ein teori om dekopling. Denne teorien handlar om at organisasjonar tek innover seg idear og trendar på symbolnivået, men ikkje i praksis (Røvik 2007). Organisasjonar tilpassar seg nye impulsar av legitimitetsomsyn for å tilfredsstille omgjevnader, ikkje som reelle verktøy eller praksisformer (Meyer og Rowan 1977). Slik kan formelle strukturar og prosedyrar vere frikopla frå faktisk arbeid. Basert på teorien om dekopling kan konsept og organisasjonsidear vere noko organisasjonar formelt og på symbolnivået relaterer seg til, men samtidig vere dekopla frå i praksis.

DiMaggio og Powells (1983) tese om isomorfi skil seg frå perspektivet til Berger og Luckman på eit vesentleg, men lite kommentert punkt. Institusjonaliseringsomgrepet til Berger og Luckman har som illustrert ein dobbel karakter: For det første er det ein prosess underlagt forhandling mellom aktørar. Slik er institusjonar flytande og fleksible, gjennom dei forhandlingane som fører fram til gjensidige typifiseringar. For det andre er det som Sorge (2005) understrekar, slik at institusjonar tenderer til å stivne i faste og rigide mønster. Institusjonar har såleis “both rigid and soft states of aggregation and can alternate from one to the other [...]” (ibid.: 36). Den doble karakteren til Berger og Luckmans institusjonsomgrep nyanserer tesen til DiMaggio og Powell (1983), der institusjonar i stor grad handlar om konvergerande handling mot liknande og standardiserte praksisar. Isomorfi blir i eit pragmatisk institusjonaliseringsperspektiv berre *ei* side av institusjonar og institusjonalisering. Tek ein Berger og Luckmans perspektiv på alvor, handlar nettopp institusjonalisering *også* om korleis gjensidige typifiseringar blir mindre rigide (de-institusjonalisering) og dialektisk institusjonalisering, det vil seie institusjonaliserte reaksjonar på andre

institusjonar. Slik gir Sorges (2005) konstatering mening: “It is again the continuous, practical and pragmatic involvement of actors that generates both institutional stability and change at the same time” (Sorge 2005: 38). Den sosiale verda er sett saman av ikkje berre av regularitet, stabilitet og konvergens, men er også prega av uvisse og disputt (Wagner 1994). Difor kan heller ikkje institusjonar bli konseptualisert utelukkande som stabile einingar, men også som flytande konsentrat som endrar seg og blir transformert over tid (ibid).

Skandinavisk nyinstitusjonalisme har ført vidare interessa for isomorfi og dekopling. I følge Nilsen (2007) vart nemninga ”skandinavisk nyinstitusjonalisme” først brukt i 1996 i antologien *Translating Organizational Change* (Czarniawska og Sevón 1996).¹¹ Nemninga har fått feste som eit samlenamn for ein tradisjon innan skandinavisk organisasjonsforskning, der ein interesserer seg for kva som skjer med organisasjonstrendar og -oppskrifter etter at desse har ”entret den enkelte organisasjon” (Nilsen 2007: 11). Skjælaen (2011) understrekar korleis skandinavisk nyinstitusjonalisme skil seg frå Amerikansk nyinstitusjonalisme, mellom anna ved at førstnemnte er meir orienterte mot mottakssida til organisasjonane i analysar av spreiding og diffusjon av idear og konsept. Mottakarane blir her sedde på som aktive og fortolkande, medan amerikansk nyinstitusjonalisme er makroorientert i analysar av dei ”mekanismer som fører til at organisasjonene i et organisatorisk felt tenderer til å bli like hverandre” (ibid.: 29). Den skandinaviske retninga er også forstått som ein reaksjon på amerikansk nyinstitusjonalisme som tradisjonelt har sett på *spreiing* av organisasjonsoppskrifter. Det som kjenneteiknar den skandinaviske nyinstitusjonelle retninga er at denne tradisjonen rettar merksemda mot kva som skjer med organisasjonar som tek i mot globale reformidear (Røvik 2007: 38). Retninga har på ulike måtar freista å setje ord på dei bearbeidingsprosessane som (nye)

¹¹ Når det gjeld *ny-institusjonalisme* som perspektiv er det i dag vanleg å skilje mellom ulike regionale variantar av institusjonalisme, med ytterlegare forskjellige avleggarar og posisjonar. Bukve (2009) viser korleis institusjonalisme blir delt inn i både fire, fem og sju ulike ”typar.” Desse kviler på ulikt metodologisk, empirisk og epistemologisk fundament, utan at eg skal gå inn i slike diskusjonar her. Poenget er heller å klargjere at det finst ulike typar nyinstitusjonalisme som igjen tilbyr litt ulike typar analysemodellar for å forstå institusjonar, organisasjonar og forholdet til samfunnet.

organisasjonsoppskrifter går gjennom, og gjerne ved hjelp av case-studier (Bukve 2009). I følge Bukve (2009: 2) har dette i (for) stor grad fokusert på å finne treffande metaforar, slik som t.d. ”motemetaforen”, ”translasjonsmetaforen”,¹² ”omsetjingsmetaforen” og ”virusmetaforen” (ibid.: 2). I dei følgjande avsnitta meislar eg ut ein analysestrategi som kombinerer nyinstitusjonalisme med ein pragmatisk orientert institusjonaliserings sosiologi der praksis er i sentrum.

2.2 Framlegg til analysestrategi

Analysemodellar som tek utgangspunkt i eit nyinstitusjonelt perspektiv vil som nemnt fokusere på spreining og adopsjon av idear, teoriar og konsept, og typisk forklare slik spreining med at organisasjonar vil likne andre moderne rasjonelle organisasjonar, gjennom isomorfe prosessar. Perspektiv utvikla innanfor tradisjonen skandinavisk nyinstitusjonalisme vil typisk setje lys på kva slags modifikasjonar og transformasjonar organisasjonsidear går gjennom i konkrete organisasjonar (sjå t.d. oversikt i Sahlin-Andersson og Engwall, 2002). Samtidig er desse prosessane (transformasjonane, modifikasjonane) sjeldan studert i praksis og in situ (Nilsen 2007: 49). Basert på ein gjennomgang av studiar med eit skandinavisk nyinstitusjonelt perspektiv, karakteriserer Nilsen (2008) situasjonen slik:

Går man disse bidragene etter i sømmene, er det imidlertid to forhold som peker seg ut som problematiske. Det ene er spørsmålet om de teoretiske bidragene egentlig utstyres oss med begreper for å studere lokale oversettelser, altså om teoriene i det hele tatt adresserer mottaksfasen av ideers livssyklus. [...] Så altså, det kan hevdes at man på den ene siden har en generell tendens til å omtale skandinavisk nyinstitusjonalisme som en skoleretning med fokus på prosessene i de lokale enhetene, mens en gjennomgang av de konkrete teoretiske resonnementene i mindre grad støtter opp om et slikt syn (Nilsen 2008: 8-9).

¹² Bukve (2009) omtalar altså translasjonsprosessen som ein ”metafor.” Her kan det vere grunn til å peike på at litteraturen om translasjonar er omfattande. Ikkje minst innan teoritradisjonen aktør-nettverk har det blitt utvikla ein eigen sosiologi om translasjonar (sjå t.d. Callon 1999; Latour 1986; Law and Hassard 1999). Det finst også diskusjonar om oversetting-omgrepa i skandinavisk nyinstitusjonalisme skal forståast som ein metafor eller som ein teori (Nilsen 2007).

Nilsen (2007) hevdar vidare at den skandinaviske nyinstitusjonelle tradisjonen, trass i ei eksplisitt interesse for korleis mottakarsida i organisasjonar møter nye konsept og idear, ofte oppfattar organisasjonen som ein einskapleg aktør. Ein slik karakteristikkk av teoritradisjonen opnar for å kombinere det nyinstitusjonelle perspektivet med studiar av lokale prosessar, der typifiseringar og vurderingar hjå aktørane er i sentrum, slik ein pragmatisk institusjonaliseringsteori impliserer. Eg argumenterer vidare for at det nyinstitusjonelle fokuset på transformasjonar av organisasjonsidear må kombinerast med arbeidsprosessanalysar og profesjonsperspektiv. Utgangspunktet for analysane i kapittel seks, sju og åtte er difor at konkrete arbeidsprosess-studiar kan tilføre nyinstitusjonelle perspektiv interessant substans med tanke på korleis idear, teoriar og konsept pregar praksisar og eventuelt blir tilpassa organisasjonar.¹³ I avsnitta som følgjer legg eg fram ein analysestrategi som også inkorporerer eit analytisk blikk på arbeid, samtidig som det opnar for å vere sensitivt for kontekst og lokale/nasjonale variasjonar i forklaring av organisasjonsendring, slik SE-tradisjonen (Maurice m.fl. 1980; Maurice, Sellier og Silvestre 1986; Sorge 2005; Sorge og Maurice 2000) argumenterer for.

Barley og Kundas (2001) programmatisk artikkel om korleis arbeid på nytt bør integrerast som ein del av studiar av organisasjonar og profesjonar er ei analytisk rettesnor. For Barley og Kunda er arbeid og organisasjon to storleikar som er avhengige av kvarandre. Av dette følgjer det at dei daglege aktivitetane som skjer i ein organisasjon må vere utgangspunktet for analysar. Dei hevdar at "arbeid" i

¹³ Denne påpeikinga gjeld også omdømmehandtering heilt konkret. I *Organization Studies* (nr. 12, 2010), gjennomgår André Spicer fem sentrale bøker om branding og reputation management. Konklusjonen til Spicer er at detaljerte studium av "brand work" må til, for å forstå dette fenomenet betre. Dette handlar i følgje Spicer mellom anna om å setje lys på kva ulike aktørar arbeider med når dei byggjer og handterer omdømme og merkevare (Spicer 2010: 1739). Implikasjonen av konklusjonen til Spicer (2010) er nettopp at studiar av omdømmebygging må forankrast i empiriske analysar av konkrete praksisar. I følgje Spicer (2010) handlar dette mellom anna om å analysere korleis folk som arbeider med branding, omdømme og kommunikasjon forstår, og gir mening til, eigen praksis og kvardag. Gjennom dette kan ein få tilgang til korleis organisasjonsideen blir *tilpassa* til, og institusjonalisert i, ein konkret og praktisk kontekst. Inngangen min til dette er altså å ha søkelyset på praksis.

organisasjonsstudiar etterkvart har hamna i bakgrunnen, til fordel for analysar av meir abstrakte fenomen som t.d. ”strategiar”, ”strukturar” og ”omgjevnader.” På bakgrunn av dette tek dei til orde for ein reintegrasjon av arbeid og organisasjon. Til dette høyrer også ein særskilt analytisk strategi, det vil seie ei meir induktiv metodologisk tilnærming enn det som etterkvart har vokse fram som doxa i organisasjonsstudiar. Barley og Kundas program handlar også om å ha ein meir ”grounded” inngang til studiar av arbeid. Dette dreier seg om å ha ei opa tilnærming til kva slags empiri som skal kunne verke inn på analysar og konklusjonar. Utgangspunktet deira er at dei forklaringane som organisasjonsteorien har på post-byråkratisk organisering er hindra av mangel på det som tidlegare var disiplinens empiriske fundament: detaljert studium av *arbeid*. Slike detaljerte studium av arbeid vil gi rikare og meir nyanserte bilete av korleis organisasjonar er og fungerer. Særleg gjeld dette for dei yrka og arbeida som har blitt dominerande i den yrkesmessige strukturen som no definerer ”the changing nature of work” (ibid.: 82). Dette dreier seg t.d. om leiarar, servicearbeidarar, og ymse andre former for kunnskapsintensivt ekspertarbeid: “As a result, our images of work have failed to keep pace with the changing division of labour” (ibid.: 82). Dette er eit viktig argument for empirinære studium av informasjonsarbeid, eit yrke og arbeid vi i utgangspunktet ikkje veit så mykje om. Det er også eit argument for å studere lokale omgrep, vurderingar og typifiseringsprosessar.

Perspektivet som Barley og Kunda (2001) argumenterer for, har også klare berøringspunkt med sentrale metodologiske program frå profesjonssosiologien. Til dømes liknar det Abbots (1988) diskusjonar kring omgrepet jurisdiksjon, der relasjonane nye yrkesgrupper har til andre profesjonar blir uttrykt gjennom arbeidet. I følge Abbot tyder ”jurisdiksjon” enkelt utlagt at ei yrkesgruppe brukar ein bestemt viten for å utelukke andre. Gjennom dette er Abbot oppteken av spørsmål om korleis samfunnet strukturerer ekspertise gjennom profesjonane. Hovudpoenget til Abbott (1988) er at det profesjonelle systemet blir etablert som relasjonar i konkrete arbeidsprosessar. Perspektivet gir også ei metodologisk retning til studiar av arbeid. Trass i denne insisteringa er ikkje Abott sjølv konkret på studiar ”on the work site”,

og såleis er Bechkys (2003) diagnose over profesjonssosiologien dekkande også for Abbot:

we should pay closer attention to the interactional dynamics of occupations. While much of the literature about the professions hints that the workplace is important, it is rarely considered a significant force in the competition for jurisdiction (Bechky 2003: 747).

I denne avhandlinga er det særleg relasjonane informasjonsarbeidarane har til dei kliniske profesjonane i sjukehuset og leiingssjiktet i føretaka som er interessante.

Eit nyinstitusjonelt blick for å undersøke informasjonsarbeid og dei koplingane dette arbeidet eventuelt har til teoriar om omdømme blir ein ledestråd i det følgjande. Dette blir kombinert med dei arbeidsprosessanalysane som eg har antyda står sentralt i perspektiva til mellom andre Abbot (1988), Barley og Kunda (2001) og Bechky (2003).

2.2.1 Korleis forstå forholdet mellom kontinuitet og endring i institusjonar og institusjonalisering?

Forholdet mellom stabilitet/kontinuitet og endring er ein nøkkelprobatikk innanfor nyinstitusjonell teori. Dette er også knytt til problemstillinga i avhandlinga, der nettopp institusjonaliseringsprosessar, og eventuelle pregingar av teoriar om omdømme står i sentrum. Det har blitt hevda at nyinstitusjonell teori har eit underutvikla blick for endring og utvikling (Neby 2010: 45). Neby (2010) meiner likevel at perspektivet til Selznik om at organisasjonar ikkje utelukkande er rasjonelle, men snarare "infused with value beyond the technical requirements of the task at hand" legg til rette for å forstå endring, fordi "values are also dynamic. Change might take time, but it is not just possible – it is probable" (Neby 2010: 45). Likevel er det eit ope spørsmål korleis dette kan gripast analytisk, samtidig som det også er slik at verdiar kan vere overraskande stabile over tid (Thelen og Streeck 2005, Thelen 2004).

Ei forsøksvis introdusering av teknikkar for omdømmehandtering i informasjonsavdelingane i sjukehusa, vil møte kulturelt innleira institusjonar (Mahoney og Thelen 2010, Thelen 1999; Thelen og Streeck 2005). Desse møta kjem til uttrykk i lokale praksisar og forhandlingar (Berger og Luckman 1967). Dei kulturelt innleira institusjonane vil også gi handlingsretteleing for informasjonsarbeidarane som blir studert i avhandlinga, og dei vil prege korleis organisasjonsidear blir fortolka. Slik er dette også *ressursar* for handlingane til aktørane. Dette perspektivet fører med seg ein bestemt analysestrategi. Berger og Luckmans (1967) institusjonaliseringsperspektiv impliserer at omdømmehandtering som konsept og teori ikkje bør studerast som ein universalistisk ”modell” som blir implantert. Slik verkar det

mer fornuftig å fokusere på den historiske konstruksjonen av nasjonaltspesifikke ”modeller”, og se de globale, mer eller mindre kodifiserte ”konsepter” som elementer som, sammen med andre kulturelle ressurser, veves inn og artikuleres med de lokale institusjoner, dekomponeres og aktiveres i reduserte eller transformerte former (Sakslind 1996: 100).

Ein forskingsstrategi slik Sakslind (1996) her impliserer, blir følgt i dei vidare analysane. Dette er også eit argument for å studere rammene som teoriar om omdømmehandtering blir plassert inn i, og brote mot. Blikket må rettast mot dei arbeidskontekstane som omdømmehandtering blir ”vevd inn i” og er ”artikulert med.” Analysar av institusjonaliseringsprosessar må ta høgd for den preginga som skjer gjennom forhandlingar som går føre seg frå dag-til-dag i konkrete praksisar. Eit slikt utgangspunkt impliserer også ein strategi der eg undersøker korleis vurderingar og erfaringar spelar seg ut konkret i dei avdelingane på sjukehusa som arbeider med informasjon og kommunikasjon. Studiar av arbeid og profesjonalisering opnar for dette.

SE-tradisjonen er ein forskingstradisjon som på ulike måtar har studert forholdet mellom globale og universelle organisasjonsidear og lokalt forankra praksisar, særleg i komparative perspektiv.¹⁴ Denne tradisjonen har også eit eksplisitt program for å ta utgangspunkt i dei typifiseringane aktørar sjølve gjer og er difor ein godt egna teoretisk leietråd i denne studien, sjølv om avhandlinga ikkje har eit komparativt design. SE-perspektivet vart utvikla gjennom studiar av den sosiale organiseringa av industrielt arbeid i land som ein forventa skulle ha konvergerande industrielle system (Maurice m.fl. 1980; Maurice, Sellier og Silvestre 1986; Sorge og Maurice 2000). Analysane viste systematiske nasjonale skilnader, noko som vart forklart med ein kompleks form for interaksjon mellom hierarki, utdanning, arbeidsdeling og historiske prosessar i dei ulike landa. Globaliseringsprosessar blir i dette perspektivet forstått som noko som forsterkar lokale identitetar, heller enn å bidra til konvergens, slik mykje av den nyinstitusjonelle litteraturen tek utgangspunkt i. SE-perspektivet vart i utgangspunktet utvikla gjennom ei erkjenning av at sjølv om arbeid og spesifikke yrkesposisjonar framstår som funksjonelt ekvivalente på tvers av nasjonar, har dei ulike *meningar* i ulike land. Slik ”*mening*” vart i dei tidlege studiane til SE-tradisjonen relatert til måten yrkesposisjonar og kategoriar var innleira i bestemte samfunnskontekstar på. SE-tradisjonen analyserte induktivt denne konteksten og fann at aspekt som ulike utdanningssystem, kvalifikasjonsmønster, hierarki, oppgåveorganisering, forhandlingssystem og konflikthandtering var avgjerande for å gripe industrielt arbeid og arbeidsdeling (Sakslind 1996). Nasjonale særtrekk ved utdanningssystemet blir funne att i arbeidslivet og omvendt (Sørensen 1988: 3). Slik er dette også ein kritikk av tradisjonelle organisasjonsstudiar, der storleik, teknologi, funksjon og oppgåver blir vurderte som definerande for organisasjonsstrukturen (ibid). Studiar i SE-tradisjonen finn nettopp stor variasjon kontrollert for slike

¹⁴ SE-tradisjonen har implisitt ein kritikk av nyinstitusjonelle perspektiv. Det blir mellom anna hevda at nyinstitusjonelle perspektiv hovudsakleg har eit amerikansk utgangspunkt, utvikla primært av amerikanske forskarar, med utgangspunkt i amerikansk kontekst og publisert i amerikanske journalar (Witteloostuijn 2011). Sjølv argumenterer Witteloostuijn nettopp for nytten av perspektiv utvikla i SE-tradisjonen, fordi perspektivet er meir ”European in nature” og representerer ein europeisk inngang til institusjonell teori som er mindre modellfiksert (ibid: 34).

forhold, som igjen blir forklart med nasjonale særtrekk og politisk økonomisk historie. I eit slikt perspektiv vil informasjonsarbeidet i denne studien vere konstruert i relasjon til andre yrkesgrupper i sjukehuset, den norske profesjonskonfigurasjonen, utdanningssystemet og hierarkiorganisering i Noreg meir generelt.

I ei vidareføring av SE-perspektivet tek Sorge (2005) utgangspunkt i diskusjonen om korleis ulike "business systems" blir tilpassa til og forma av, forskjellige globaliseringskrefter. Hovudargumentet er at impulsar frå, og effektar av, globaliseringa er variable og lokalt/nasjonalt spesifikke. Ein kan difor ikkje a priori analysere dette som verdsomspennande homogeniserande krefter. Eitt av argumenta er at nye praksisar som "stammar frå" eit lands utside, blir omsett, ("layered") og rekombinert med nasjonalt og lokalt spesifikke "metatradisjonar." Slik blir også samfunn og organisasjonar utvikla gjennom rekombinasjonar av deler av lokal og global kultur. Difor fører globalisering både til universalisme / konvergens og til partikularisme / divergens. I dei følgjande avsnitta flyttar eg blikket mot teorien om omdømmehandtering, og ser kva slags innhald dette har i litteraturen. Avslutningsvis utleier eg også nokre antakingar om korleis dette *kan* spele seg ut i materialet mitt.

2.3 Omdømmehandtering: Konvergens og differensiering

I introduksjonen til avhandlinga (kapittel 1.1) gjorde eg kort greie for noko av innhaldet i litteraturen om omdømmehandtering. Her omtalte eg omdømme både som ein teori og trend. Røvik (2007, 2009) har eit nyinstitusjonelt blick på utbreiinga av omdømmehandtering. Han rubriserer omdømme som ein organisasjonsidé, og hevdar vidare at dette påverkar og blir tatt i bruk i organisasjonar i aukande grad og i alle sektorar meir eller mindre samtidig. Dette liknar ei form for konvergens, slik ein kjenner dette frå nyinstitusjonelle perspektiv:

Ideer som for eksempel kvalitetssikring, samfunnsansvar, omdømmehandtering og avbyråkratisering former akkurat nå både banken i Milano, flyselskapet i Chicago og kommunen i Nord-Norge. Og dette skjer parallelt i tid: den etablerte forestillingen om at populære ideer først

adopteres av private bedrifter og lenge etterpå av offentlige virksomheter er i stadig mindre grad en dekkende beskrivelse. På 00-tallet slår de tunge idébølgene inn stort sett samtidig i både private og offentlige virksomheter (Røvik 2009).

Tilpassingane organisasjonar gjer for å bli omdømmehandterande, er vurdert som noko som skjer raskt, overalt og gjennom konvergerande prosessar. Martin Kornbergers (2010) diagnose om "the branding society"¹⁵ viser nettopp korleis desse trendane blir sagt å ha globale konsekvensar, også på samfunnsområde som tidlegare ikkje var underlagt denne type tenking, slik som i denne avhandlinga der sjukehuset er i sentrum. I følgje Kornberger (2010) lever vi i eit *omdømmeorientert samfunn*, der alle organisasjonar møter press til å godta og akseptere at dei har eit "brand" å forvalte og eit rykte å styre. Desse impulsane treff også sjukehusa som tradisjonelt har vore orientert mot informasjonspraksisar der t.d. folkeopplysning har vore i sentrum.

Kjernen i omdømmehandtering, slik eg definerte dette innleiingsvis, er at dette er arbeid med, og forvaltning av, dei akkumulerte erfaringane og oppfatningane omgjevnadene har av ein organisasjon. Sagt med Fombrun (1996) handlar omdømme om "the overall estimation in which an organization is held by its constituents" (Fombrun 1996). Omdømmet til ein organisasjon er i følgje denne definisjonen andres positive eller negative oppfatningar av ein organisasjon. Det følgjer av dette at å *handtere* og *byggje* omdømme handlar om å påverke andres oppfatningar i ei særskilt retning. I følgje Elsbach (2006) impliserer det å byggje omdømme / rykte om å *styre oppfatningar*. I litteraturen om omdømme er slik styring tenkt gjennomført via regulering, slik at organisasjonsmedlemmene snakkar med "ei felles røyst" (Argenti 1998). Meir operasjonelt kan det skje gjennom arbeid med reklame, symbolikk, fargar, design, logo og namneendringar (Christensen, Morsing og Cheney 2008; Ind 1997, 2001; van Riel 1995). I overordna samanhengar knyter dette seg til ei oppmoding om at organisasjonar på ny må oppdage kva som er "det unike", dvs. kven

¹⁵ "Brandingsamfunnet" som er merkelappen Kornberger brukar har sterke affinitetar med teorien om omdømmehandtering. Kornbergers (2010) utgangspunkt er at brandingsamfunnet svært snøgt har blitt ei nemning som femner, og er dekkande for, store deler av den vestlege verdas organisasjonspraksisar der kommunikasjon til omverda er det vesentlege.

dei er (identitet) og kva dei står for (kjerneverdier) før ein kan byrje å bygge omdømme. Slik er det underliggande perspektivet at *det unike* blir plattform og kjernen i omdømmehandtering (Aaker og Joachimsthaler 2000; Knox, Maklan og Thompson 2000; Kunde 2002; van Riel og Fombrun 2007).

Basert på dette spelar det ”unike” ei sentral rolle i måten litteraturen karakteriserer omdømmehandtering på. Organisasjonar med eit sterkt omdømme er vurdert som einingar som står for, gjer, eller byr på noko som andre ikkje gjer (Aaker og Joachimsthaler 2000). På bakgrunn av dette er det etablert som ei kjennsgjering at det å vere distinkt, unik og ulik er grunnlaget for eit sterkt omdømme eller eit organisatorisk brand (Fombrun og van Riel 2004). Å vere distinkt, ulik og unik blir sidestilt med suksess, medan framstilling av likskap er vurdert som ei felle for alle typar organisasjonar. Dette er til dømes illustrert i eit omgrep som Antorini og Schultz (2005) utviklar: ”conformity trap.” Dette omgrepet skildrar ein situasjon der organisasjonar som freistar å framstille seg om unike, i mange tilfelle feilar og blir fanga i ei ”konformitetsfelle.” I teorien om omdømmehandtering er difor differensiering, det å skilje organisasjonen ut, tatt for gitt som eit suksesskriterium.

Litteraturen om omdømme legg ikkje berre vinn på at organisasjonar bør *vere* unike og differensierte, men dette må også bli tydelig *formidla* slik at omgjevnadene ikkje skal vere i tvil. Mislykkast ein i dette, har organisasjonen ingen plass: “You must have either a unique product, a unique shop, a unique service or a unique brand. If you have none of these you will vanish” (Kunde 2002). Det er sjølvsagt fleire motiv bak slike perspektiv. Først og fremst har det ei økonomisk side og tanken er at det har positive finansielle effektar å vere unik. Dette unike skal skape konkurranse og større inntening. Vidare er det ein udiskutabelt premiss i denne litteraturen at organisasjonar *ønskjer* å vere unike og ingen *ønskjer* å framstille seg som ein del av noko anna. Det ligg til grunn at rettru omdømmebyggjarar *ønskjer* å framstille organisasjonen som unik og vidare at informasjonsstrategiar og informasjonsarbeid generelt skal vere bygd opp, og organisert kring dette.

Den tenkinga om omdømmehandtering som eg har presisert her, synleggjer og set på spissen ein interessant situasjon når ein tenkjer på at sjukehuset blir introdusert for slike idear. Teoriar om omdømmehandtering tek i stor grad utgangspunkt i marknadssituasjonar. Dette er i utgangspunktet perspektiv og teknikkar som er utvikla for kjøp - sal relasjonar og ikkje for organisasjonar som driv direkte sal av omsorg og behandling. At teoriar om omdømmehandtering også har blitt analysert i forhold til helseføretaka er paradoksalt:

Det er interessant at man nettopp i helsevesenet og sykehusene ser en tendens til at de enheter som driver med strategisk kommunikasjon og omdømmehåndtering, ekspanderer. Historisk sett har sykehusene i stor grad vært lukket med hensyn til innsyn fra pasienter, myndigheter og media. Årsakene til dette kan være flere, men en av de viktigste er at forholdet mellom den enkelte lege og pasient har vært hegnet om som den sentrale relasjonen som sykehuset skal organiseres omkring. Sykehusene har vært preget av en ikke-kommersiell logikk, blant annet ved en streng praktisering av taushetsplikt og normer om at man ikke annonserer for sin virksomhet (Byrkjeflot og Angell 2008: 73-74).

Situasjonen i sjukehusa er, som eg kjem tilbake til i kapittel fire, prega av element frå New Public Management (heretter: NPM) der ein marknadsbasert rasjonalitet gradvis har gjort seg meir gjeldande. Sjukehussystemet har over tid utvikla seg i retning av kvasi-marknader, prega av privatisering, konkurranseutsetting, prospektive betalingssystem og nye leiingsformer som imiterer privat sektor. Dette gjeld til dømes strategisk leiing, total kvalitetsleiing, teamleiing og målstyring (Skjælaaen 2011: 17). At omdømmehandtering også har blitt analysert som eit viktig aspekt ved leiing av sjukehusa, kan verke paradoksalt fordi sjukehusa ikkje står i nokon direkte kjøp-sal relasjon. Sjukehusa er ikkje profittmaksimerande (sjå meir i kapittel fire).

I det analytiske perspektivet som er rissa opp så langt, er *omgjevnader* og *kontekst* viktige faktorar for å forstå institusjonalisering av bestemte organisasjonsidear. Utgangspunktet er at omgjevnadene og konteksten som idear (t.d. omdømmehandtering) blir brote mot fører til ei særskilt omsetjing. Dette kan gjelde

mønster som pregar heile det organisatoriske feltet (her: sjukehussystemet), i tillegg til at det også kan gjelde større nasjonale kulturelle variablar, slik SE-tradisjonen understreka. Globale teoriar og konsept vil, skal vi tru eit pragmatisk institusjonaliseringsperspektiv, også ha utspring i typifiseringar (forhandlingar, diskusjonar og vurderingar) på eit praktisk nivå. Også lokale "samfunnseffektar" som til dømes lokalsamfunnsforankring og likskapskultur, vil gjere seg gjeldande. Slike kulturelle variablar kan i Noreg til dømes gi seg utslag i orienteringar mot likskap og harmoni heller enn å framheve skilnader: Ideal om likskap, universalisme og anti-elitisme blir løfta fram i fleire studiar av "det norske" (til dømes Fagerheim 2006; Hofstede 2001; Lien og Lidèn 2001; Saksli 2007; Østerud 2005). Dette kan bygge opp under ei forventning om at omdømmehandtering vil møte skrankar og få andre former enn differensieringsimperativet impliserer.

2.4 Arbeid, profesjon og profesjonalisering

Til no i kapitlet har eg fokusert på perspektiv som forklarar institusjonaliseringsprosessar. Dette er ei ramme for å forstå korleis organisasjonsidear vil kunne prege ein funksjon og eit arbeid i sjukehusa. Også delar av innhaldet i teorien om omdømmehandtering har blitt presentert og forventningar til korleis denne vil gi empirisk utslag i materialet er antyda. Avhandlinga tek utgangspunkt i at *informasjonsavdelingane* er eit interessant og høveleg empirisk inntak til å analysere omdømmehandtering i sjukehusa. Slik eg peikte på i innleiinga er desse avdelingane vurdert som handfaste uttrykk for ein organisasjonstrend der organisasjonar i aukande grad vurderer ryktet og omdømmet sitt som sentralt (Byrkjeflot 2011; Røvik 2011; Solbakk 2011). Avhandlinga søker difor å forstå naturen i informasjonsarbeidet og korleis arbeidet eventuelt er innretta mot å bidra til omdømmehandtering i sjukehusa. Profesjons sosiologien er ein teoritradisjon som forklarar korleis særskilte formar for arbeid blir institusjonalisert i moderne samfunn

(Molander og Terum 2008).¹⁶ I analysane av det empiriske materialet vil difor perspektiv på arbeid og profesjonalisering naturleg ligge til grunn.

Profesjonar er ein type yrke som er basert på teoretisk kunnskap tilegna gjennom spesialisert utdanning. Profesjonar er difor yrke med bestemte koplingar til høgre utdanning, kunnskap og forskning (Molander og Terum 2008: 13). Yrket som er i sentrum i avhandlinga – informasjonsarbeidet – er i grenseland for det som profesjonssosiologien tradisjonelt har rubrisert som ein profesjon. Felles for ei rekke analysar av forskjellige former for *informasjons- og mediarbeid* i Noreg (til dømes Allern 1997; Klasson 1998; Ottosen 2004; Raaum 1999; Vestheim 1990) er at yrka ikkje stør tradisjonelle definisjonar slik som til dømes Wilenskys (1964) profesjonstrekk. Likevel blir dette arbeidet ofte omtalt som ein yrkeskategori som gjennomgår profesjonalisering, eller er profesjonsaspirerende. I det følgjande startar eg med å presentere empiriske studiar som analyserer informasjonsarbeid ved å ta utgangspunkt i trekk-teoretiske profesjonsperspektiv.¹⁷ Etter dette gir eg eit framlegg til ein profesjonssosiologi som eg argumenterer for er betre egna til å skildre formar for arbeid som er i profesjonssosiologiens grenseland.

Grunnlaget for dette framlegget er for det første Burrage, Jarasch og Siegrists (1990) aktørbaserte rammeverk for profesjonsstudiar. For det andre legg eg vinn på Sciullis (2005, 2007a, 2007b, 2010) forslag om ein reorientert profesjonssosiologi. For det tredje hentar eg sentrale omgrep frå Sørensen m.fl. (2007) oppmoding om eit meir ope

¹⁶ Paradoksalt nok spelar profesjonane ei marginal rolle i europeisk samfunnsteori (Burrage 1990; Sciulli 2007). Dette er underleg med tanke på den statusen kunnskap og arbeid har elles i den allmenne diskursen og i samfunnsteorien. Til dømes finst ikkje profesjonar i Habermas' analyse av framveksten av den borgarlege offentlegeita, eller i Bourdieus felt-analyse av parisisk litteratur (Sciulli 2007: 36).

¹⁷ Ei avgrensing er at eg hovudsakleg fokuserer på studiar av slike yrke i Noreg. Bakgrunnen for denne avgrensinga er ei forståing som også er implisitt i deler av profesjonssosiologien, nemleg at den nasjonale konteksten er ein svært sentral variabel når det gjeld å forstå, forklare og skildre yrkesprosessar. Ikkje minst Neal og Morgans (2000) komparative profesjonsanalysar viser dette. Desse analysane “[...] demonstrates that the process of professionalization has been radically different in the two countries [UK and Germany], in particular with regard to the role of the state in initiating and administering professional bodies” (Neal og Morgan 2000: 9). Nasjonale formasjonar er difor svært bestemmande for profesjonaliseringsmønster. Dette er som eg også har vist ei sentral erkjenning i deler av institusjonaliseringsperspektivet som er meislå ut i dette kapitlet, jf. understrekinga SE-tradisjonen gjer av ”samfunneffektar.”

profesjonsomgrep. Desse tre profesjonsperspektiva utstyrer i sum analysane i avhandlinga med viktige verktøy for å forstå og forklare informasjonsarbeidet i sjukehusa. Perspektiva opnar også for profesjonsanalysar som gjer meir enn berre å måle eit yrke mot bestemte profesjonstrekk.

2.4.1 Informasjonsarbeid som profesjonalisering?

vår profesjon er vokst fram sammen med mediesamfunnet, slik advokaten vokste fram sammen med rettssamfunnet (informant i Allern 1997: 109).

Vignettsitatet er henta frå ein av informantane i Allerns (1997) analyse av PR-bransjen. Denne analysen byggjer delvis på eit trekk-teoretisk utgangspunkt der informasjonsarbeid og informasjonsarbeidarar blir vurdert opp mot kjenneteikn ved klassiske mønsterprofesjonar. Slike analysar, der ulike yrke blir målte mot bestemte kriterium, er slett ikkje uvanleg. Ei rekke studiar av ulike medieyrke har konkludert med at det skjer ei profesjonalisering av denne type yrke, sjølv om yrka ikkje stør alle profesjonstrekk, mønstre og stadium.¹⁸ I dei neste avsnitta presenterer eg ein tradisjonell modell for profesjonalisering (Wilensky 1964) og viser korleis nokre norske skildringar av yrka i mediesamfunnet har blitt målt mot slike mønsterdefinisjonar og -trekk.

Wilenskys (1964) analysar er eit typisk døme på perspektiv som fokuserer på ”profesjonstrekk.” Wilensky identifiserer ein mønsterprosess av ”rites of passage” som alle profesjonar er tenkt å gå gjennom. Særleg fem trekk blir lagt vinn på:

¹⁸ Desse studiane og framstillingane tek føre seg fleire variantar av medieyrke; journalistikk, PR, informasjon og visuell kommunikasjon. I Noreg gjeld dette til dømes Allern (1997), Klasson (1998), Ottosen (2004), Raaum (1999), Rovik (2011); i England: Aldridge og Evett (2003); i USA: Abbot (1988), van Ruler og Vercic (2003).

-
- (1) Yrka må vere fulltidsyrke
 - (2) Yrka krev ei lengre formell utdanning
 - (3) Til yrka hører ein bestemt profesjonell organisasjon
 - (4) Yrka har ei offentleg godkjenning til dømes gjennom eit charter eller tittel
 - (5) Det finst ein yrkeskodeks ("formal code of ethics") for yrka

Wilensky legg også til grunn ein *prosess* der profesjonalisering følgjer rekkefølga i dei nemnte trekkka. Ei slik trekk- og definisjonstilnærming har blitt kritisert frå ulike hald. Sciulli (2005) hevdar at "profesjon" er ein amerikansk importkategori i kontinental sosiologi, og at dei mønstra dette omgrepet forsøker å fange opp, ikkje stemmer med ein europeisk kontekst. Dette har ei rein språkleg side ifølgje Sciulli, ved at "profesjon" ikkje er eit ord som let seg direkte omsetje: "Not a single continental language either before or after Second World War developed indigenously a term synonymous with or generally equivalent to the English term 'profession'" (Sciulli 2005: 915). I tillegg til det semantiske er det også ei substansiell side ved dette: Sciulli (2005) identifiserer to ulike modellar for profesjonalisering; ein angloamerikansk (med analytisk fokus på sosioøkonomiske forhold) og ein europeisk (med fokus på psykologiske og kulturelle forhold).¹⁹

Ulf Torgersens (1972) norske profesjonssosiologiske klassikar som nettopp har tittelen *Profesjonssosiologi*, brukar informasjonsarbeid ("PR-folk") som døme på ein profesjon som *ikkje* stør tradisjonelle profesjonstrekk:

For en kommende profesjon er det derfor viktig å fremskaffe en passende vitenskap. Før pedagogikken var blitt "lærernes vitenskap" beklaget

¹⁹ Også Halvorsens (1993) avhandling om framveksten av ingeniørprofesjonen, stør eit syn der profesjonsomgrepet er ein importkategori i empiriske analysar i Europa. Her blir det argumentert for ei "historiesosiologisk nyorientering" av profesjonsanalysane, samtidig som det også er ein eksplisitt kritikk av "den anglo-amerikansk etnosentrisme i universaliseringa av profesjonsbegrepet, og mot dette begrepets ahistoriske modellfiksering" (Halvorsen 1993: 84).

lærerne seg over mangelen på en passende vitenskap [...] En tilsvarende desperat leting foregår for tiden blant PR-folk. Journalister med tilsvarende aspirasjoner har gjerne tenkt seg at en skulle kunne etablere et universitetsfag – selv om det har vært betraktelig motstand mot tanken blant journalister selv (Torgersen 1972: 36-37).

På bakgrunn av dette finn Torgersen (1972) liten grunn til å analysere informasjonsarbeid ("PR-folk") og journalistikk som profesjon. Til *det* var koplingane til ein vitenskap og "fast" kunnskapsbase for svak (anno 1972). Likevel rubriserer Torgersen informasjonsarbeid som ein "profesjonsaspirerende yrkesforening." Her analyserer han mellom anna "Den norske PR-klubben"²⁰ og viser at denne organisasjonen framstår både som "idealistisk for samfunnet", "ivaretar økonomiske, sosiale interesser" og "representere seg utad overfor andre organisasjoner" (Torgersen 1972: 37-38). Slik kan diskusjonane til Torgersen indikere at informasjonsarbeid var inne i ei gradvis institusjonalisering i etterkrigstida.

Flyttar ein blikket til ei skildring av den same yrkesgruppa mot slutten av 1990-talet, er denne institusjonaliseringa ytterlegare utvikla. Sigurd Allerns (1997) studiar av "profesjonelle kjelder" illustrerer utviklinga av, og innhaldet i informasjonsarbeid slik ein kjenner det i dag. Allern drøftar ulike sider ved PR-bransjen i Noreg. Sjølv om Allern peiker på at public relations ikkje kan omtalast som "profesjoner i den samfunnsvitenskaplig definerte, idealtypiske betydningen av ordet", understrekar han at det definitivt skjer ei profesjonalisering og at "public relations og informasjonsarbeid er [...] blitt et eget yrkesfelt, med spesialiserte tøvere og felles organisasjoner" (Allern 1997: 20). Dette forklarar han med utgangspunkt i særleg tre utviklingstrekk. For det første er det gjort forsøk på etablere ein eigen yrkesetikk.

²⁰ Den Norske Public Relations Klubb vart etablert i 1949 og var ein spesialisert og eksklusiv bransjeforening (Mørk 1994). For detaljar om organisasjonane for denne type arbeid sjå kapittel 4.2

Yrkesetikken finn han mellom anna i denne formuleringa frå Forum for offentlig informasjon:²¹

Informatørenes oppgave er å fremme kommunikasjon mellom det offentlige og samfunnet. Informatøren er pressens og publikums talerør innad, men må samtidig være lojal mot sin egen virksomhet og formålet med den (ibid.: 20).

For det andre viser Allern at det er utvikla fleire ulike utdanningstilbod for informasjons- og kommunikasjonsarbeid. Han nemner høgskuleutdanningane i Volda og på Rena som dei første, i tillegg til ei meir ”klassisk PR-orientert” utdanning ved BI.²² For det tredje har det i følge Allern vore ein vekst i talet på informatørar og det har skjedd ei spesialisering:

Endelig har det – og i denne sammenhengen er dette det viktigste utviklingstrekket – vært en kraftig vekst i antallet profesjonelle informatører. Helt fram til 1970-tallet var informasjon og PR i Norge i stor grad en ledelsesoppgave som ble løst uten hjelp av spesialister. Gradvis vokste det fram egne informasjonsavdelinger og konsulentfirmaer som var rådgivere i *public relations*. Store, private bedrifter, det statlige embetsverket, kommuner og organisasjoner har i dag avdelinger for ”informasjon og samfunnskontakt” (ibid: 22).

Veksten i informasjonsarbeid tolkar Allern som ei utbreiing av public relations i Noreg. Som vist i introduksjonskapitlet forstår Røvik (2011) ein slik vekst som uttrykk for omdømmehandtering.

²¹ Forum for offentlig informasjon (FOI) var ein bransjeorganisasjon stifta i 1975. FOI vart fusjonert med Informasjonsforeningen i 2000 og fekk då namnet ”Kommunikasjonsforeningen” (Berrefjord 1985; Vestheim 1990). For detaljar om organisasjonane for denne type arbeid sjå kapittel 4.2

²² For eiga rekning kan eg også legge til ei rekkje nye: Både Universiteta i Bergen og Oslo, samt høgskulane i Bodø, Bergen, Lillehammer og Oslo tilbyr no ulike studium i medier og kommunikasjon. I tillegg har bransjeorganisasjonen ”Kommunikasjonsforeningen” eigne kortare ”kompetansegevande kurs.”

Ein studie som meir *implisitt* studerer informasjonsarbeidarar i eit profesjonsperspektiv, er Ottosen (2004). I sentrum for denne studien er journalistprofesjonen og dei grensedragingane som skjer mot andre medieyrke.²³ Eit interessant døme som er brukt mykje plass på i boka er eksklusjonsvedtaket i Norsk Journalistlag (NJ) i 1997. Eksklusjonsvedtaket er ein sentral markør i grensedragingar mellom informasjon og journalistikk historisk i Noreg. Ottosen omtalar det som ein ”profesjonaliseringsstrid” (Ottosen 2004). Saka var at dette året fekk 150 NJ-medlemmer varsel om utkastning. Bakgrunnen var eit ønskje om ei skarpare grense mellom journalistikk og informasjon. Her vart det presisert at pressetalsmenn/-kvinner og ”informasjonsmeklarar” ikkje lenger kunne vere medlemmer av NJ. I følgje Ottosen handlar dette om journalistikkens ”sjel.” Diis Bøhn som var leiar av NJ i 1997 forklarar grensedraginga slik: ”vi er på oppdrag fra folket, vår lojalitet ligger hos publikum. Informasjonsmedarbeiderene er betalt av sine oppdragsgivere. Deres lojalitet ligger hos arbeidsgiveren” (Diis Bøhn, i følgje Ottosen 2004: 218). Sitatet illustrerer i følgje Ottosen kva som står på spel i relasjonen mellom journalistar og informasjonsarbeidarar.

Felles for dei presenterte studiane av medieprofesjonane er at dei måler yrka mot førehandsdefinerte trekk, og finn ei svak vitskapleg forankring og liten grad av lovbeskytta yrkesutøving. Likevel blir det identifisert tendensar i retninga av profesjonalisering. Torgersen (1972) omtalar yrkesgruppa som *profesjonsaspirerande* og Allern (1997) omtalar arbeidsfeltet han studerer som eit eige *yrkesfelt med spesialiserte utøvarar*, og vi har sett at Ottosen (2004) identifiserer ein *profesjonsstrid*. Desse tendensane i retning av profesjonalisering handlar til dømes om meir spesialisert utdanning, utmeisling av eit etisk grunnlag og utviklinga av yrkesorganisasjonar. Røviks (2011) analyse av offentleg kommunikasjonsarbeid i eit omdømmeperspektiv er ein illustrasjon på dette:

²³ Tittelen på avhandlinga illustrerer dette utgangspunktet: I journalistikkens *grenseland* (Ottosen 2004).

Også kommunikasjonsforeningens utvikling av felles etiske standarder for utøverne er tiltak som drar i retning av profesjonalisering. Men fremfor alt er etablering av utdanningsprogrammer på høyskole- og universitetsnivå bidrag som signaliserer utvikling av et felles kunnskapsgrunnlag og dermed profesjonalisering av bransjen (Røvik 2011: 79).

Framstillingane av yrke for informasjonsarbeid legg også til grunn at mediehandtering slik blir eit eige problemfelt i det seinmoderne, der medierelasjonar og framstillingspraksisar²⁴ er sentralt. Det blir identifisert fleire og meir spesialiserte mediearbeidarar,²⁵ fleire nyheitsmedium med auka innbyrdes konkurranse og utskiljinga av fleire og meir spesialiserte medieyrke med ein forsøksvis vitskapleg forankring. I tillegg har det vakse fram ein sjølvmedviten "bransje" med strategiske interesser og grensearbeid overfor nærliggande yrke. Dette indikerer at sjølv om yrkesgruppa ikkje stør tradisjonelle profesjonsmønster og profesjonstrekk, er det sider ved, og element i yrkesutøvinga som er knytt til ein institusjonaliseringsprosess av kunnskapar og arbeidsformer.

Denne introduksjonen peiker på eit problem ved profesjonssosiologien. Han er nemleg spent opp i forholdet mellom teoretisk universalisme og empirisk, historisk partikularisme (Sciulli 2005, 2007a, 2007b; Halvorsen 1993). Profesjonssosiologien har hatt ein universalistisk ambisjon i å skildre idealtypiske former for innleiring og institusjonalisering av arbeid. Wilensky (1964) representerer eit slikt perspektiv. Så snart ein rettar søkelys på konkrete empiriske studiar (som t.d. av mediesamfunnets yrke) er desse partikulære på bestemte måtar, og såleis divergerer dei frå mønstermodellane og mønsterprosessane. Eit tilbakevendande tema i profesjonssosiologiske studiar av medieyrka er nettopp understrekinga av ulikskap

²⁴ Wæraas (2004) knyt slike framstillingspraksisar til eit organisasjonskulturelt etos der "selvpresentasjon" blir viktigare – også for offentlig sektor. Dette handlar også om trendar der organisasjonar er sagt å blir meir orienterte mot "image" på kostnad av "substans" (Alvesson 1990). Ei forståing av mediesamfunnet som på mange måtar samanfattar desse elementa er henta frå Rasmussen (2001), som skriv at med: "[...] mediesamfunnets oppkomst, oppsto en ny form for makt, nemlig makten til å eksponere (og derfor også fortie) noe offentlig på bestemte vis" (Rasmussen 2001: 211).

²⁵ Kommunikasjonsforeningen opplyser at dei pr. mai 2011 har 3750 medlemmer. Dei har vidare hatt ein auke på 1000 medlemmer sidan 1.januar 2009.

med arketyriske profesjonar (ofte: legeprofesjonen). Yrket er lausare forankra fagleg, det er inga eintydig karrierebane, mindre spesialisering, uklar yrkesetikk, svakare yrkesorganisasjonar og varierende autonomi i stillingane. Berre å peike på at medieyrka ikkje stemmer med mønstermodellar og -prosessane i profesjonssosiologien, slik eg har gjort innleiingsvis, er i seg sjølv mindre interessant. Det andre alternativet, å avvise heile profesjonssosiologien som irrelevant er også uheldig. Slik diskusjonane kring institusjonsomgrepet synte, er dette *ikkje* faste og universelle arrangement. Institusjonar (t.d. profesjonar) må ein forstå som noko som veks fram gjennom gjensidig typifiserte handlingar. Profesjonsteoriar som graviterer kring modeller og definisjonar blir difor i for stor grad fråkopla dei årelange praktiske forhandlingar og diskusjonar som ligg under framveksten og endringane i desse institusjonane.

Dette er bakgrunnen for at resten av kapitlet er via eit perspektiv på profesjon og profesjonalisering som er meir historisk-sosiologisk sensitivt. Eg meiner dette er betre egna til å gi retning til analysane av informasjonsarbeid. Perspektivet tek utgangspunkt forslaget som Burrage, Jarausach og Siegrist (1990) presenterer, knytt til eit "actor-based framework." Dette er kombinert med framlegget Sciulli (2005, 2007a, 2007b, 2010) gjer om ein integrasjon av kontinentale studium av arbeid og ein funksjonalistisk orientert profesjonssosiologi der arbeid og "institusjonelt design" har vore i sentrum.

2.4.2 I retning av ein reorientert profesjonssosiologi

Både framlegget Burrage, Jarausach og Siegrist (1990) gjer om eit "actor-based framework" og Sciullis synspunkt på ein reorientert profesjonssosiologi, tek utgangspunkt ei faghistorisk utvikling. Sciulli (2005) grupperer profesjonssosiologien i tre fasar. Den første fasen karakteriserer han som "funksjonalistisk", klassisk representert ved Talcott Parsons (1964) og Everett Hughes (1958). I denne fasen såg ein på profesjonane som bærare av ein alternativ sosial orden, som var forankra i kunnskap og sivile dydar, og profesjonane fungerte som eit bolverk mot

marknadstenking og den auka kulturelle tydinga kapitalismen hadde fått. Profesjonane var tolka som bærarar av vitskap og hadde autonomi og monopol på bestemte stillingar i samfunnet. Analysane var orienterte kring "essential qualities" ved profesjonane (Sciulli 2005). Slike kvalitetar har eg allereie illustrert gjennom Wilenskys (1964) diskusjon om definisjonar. Denne første fasen blir avløyst av det Sciulli (2005) omtalar som ein "revisjonistisk fase" på 1970-talet. Her vart det sett kritisk lys på profesjonsmonopola (t.d. Johnson 1972 og Larson 1977, i følge Sciulli 2005). Analysane fokuserte på kva strategiar som profesjonar og yrkesgrupper brukte for å sikre materielle ressursar og eigeninteresser. Denne tradisjonen var i større grad kritisk orientert mot profesjonsmonopola som hadde festa seg. Blikket skifta frå sosial integrasjon til profesjonskritiske studiar av sosial kontroll, maktaspekt og elitar (Sciulli 2007: 37).

Sjølv gjer Sciulli seg til talsmann for ein tredje posisjon som også er ei sentral rettesnor i analysane i avhandlinga.²⁶ Denne posisjonen er ein syntese av element frå den funksjonalistiske tilnærminga og innsikt frå breiare "kontinentale studium av mellomklasseyrke" (Sciulli 2005). Slike kontinentale studium tek i bruk andre og meir generelle kategoriar enn "profesjon" og perspektivet analyserer i større grad "actors' cultural orientations and social psychological convictions, as opposed to their socioeconomic interests" (Sciully 2005: 918). Sciullis framlegg til syntese framhevar kultur og kunnskap i yrkesutøving og han peiker på at forholdet mellom yrkesgrupper og sosial orden ("institusjonelt design") er viktig (ibid.: 147). Dette er nettopp forhold som stod i sentrum i den første fasen av profesjons sosiologien, særleg representert i Talcott Parsons perspektiv. Slik framstår også prosjektet til Sciulli som ein freistnad på å komme på sporet av kva slags strukturar i moderne samfunn

²⁶ Det er sjølvsagt andre måtar å dele inn, og kategorisere, profesjonsstudiar på. *Eit* viktig skilje går mellom profesjonsstudiar som fokuserer på dei performative tema i yrkesutøvinga (måten å utføre oppgåver på), og dei organisatoriske aspekta (grad av autonomi, hierarki og måtar å organisere seg på) (Molander og Terum 2008). Andre har peikt på at profesjons sosiologien særleg har fokusert på fire tema: definisjonskontroversar, arbeidsetnografiske studiar (der innhaldet i arbeidsoppgåver er sentralt), profesjonshistorie og monopolisering (Neal og Morgan 2000: 10). Også koplinga mellom yrkesgruppe/profesjon og byråkrati/organisasjon er eit nøkkeltema i mykje av den profesjons sosiologien eg relaterer meg til i dette prosjektet.

profesjonskunnskapen er forankra i og korleis dette kan knytast til makt- og yrkesposisjonane til (og i) profesjonane. Dette heng saman med Sciullis hovudinteresse om korleis strukturar i det moderne samfunnet er forankra i profesjonane og dei konsekvensane profesjonalisering har for samfunn og modernisering.²⁷ Denne interessa er tett kopla til Parsons fokus på relasjonen mellom sosial orden og profesjonar. Sciullis prosjekt var å vidareutvikle perspektiv på koplingane mellom strukturar i moderne samfunn og profesjonalisering, men han rakk aldri å fullføre prosjektet før han døydde. Nokre ansatsar finst likevel i analysane av framveksten av visuelle akademi (Sciulli 2010). Gjennom dette caset viser han korleis det institusjonelle designet i samfunnet blir påverka av utvikling av bestemte yrke, til dømes ved at meritokratiske prinsipp truga aristokratiske former for nepotisme. Kunnskap og utdanning verkar slik strukturerande for samfunn og sosial orden, mellom anna gjennom nye hierarkiformer og endra kulturelle grenser.

Meir spesifikt kan ein tenke seg at det empiriske caset i avhandlinga er kopla til eit mediasamfunn, slik Eide og Hernes (1987) peikar på har blitt sentralt innanfor helsefeltet. Gjennom omgrepet "mediasin" viser Eide og Hernes korleis eit medievridd samfunn har vokse fram på helsefeltet. I diskusjonane til Eide og Hernes har massemedia med tida blitt ein viktigare aktør og den makta dei finn at media har er knytt til mange forhold og institusjonar: eigedom, partibindingar, presentasjonsformar, publikumsreaksjonar osv. (ibid.: 25-26). Prosjektet til yrkesgruppa eg studerer i avhandlinga vil i Sciullis (2010) perspektiv tydelig kople seg på og promotere eit institusjonelt design der kommunikasjon og medierelasjonar blir fortolka som sentralt. Slik vil ikkje prosjektet til yrkesutøvarane eg studerer vere snevert til den konkrete arbeidsplassen, men til eit større mediasamfunn.

²⁷ Sciullis (2005, 2007a, 2007b, 2010) historiske case er analysar av framveksten av "visuelle akademi." Dette var teikneskular som oppstod i Firenze i 1563 (Accademia del Disegno), i Roma i 1593 (Accademia di San Luca) og hovudcaset til Sciully: Det parisiske visuelle akademi i 1648 (Académie Royale de Peinture et de Sculpture). Eit sentralt moment her er at den profesjonelle verksemda som det visuelle akademiet representerte stod strukturelt sett i motstrid til det "institusjonelle designet" i det aristokratiske samfunnet det var ein del av. Slik representerte dette også trugsmål til aristokratiet gjennom meritokratiske prinsipp som stod i kontrast til ulike former for nepotisme. Poenget til Sciulli er at denne striden ikkje skjedde bevisst verken individuelt eller kollektivt.

Basert på desse diskusjonane teiknar det seg opp eit arbeids- og profesjonssosiologisk rammeverk som er retningsgivande for analysane i avhandlinga. Dette rammeverket er ikkje prega av den gamle profesjonssosiologiske teoribygningen (mønsterprofesjonar, typiske prosessar og trekk), men har eit meir deskriptivt omgrepsapparat og meir laust definerte kategoriar for analysar. Desse kategoriane handlar om yrkesutøvarane, statens rolle, og kvalifikasjonar/kunnskapar i tråd med det ”aktør-baserte rammeverket” til (Burrage, Jarausch og Siegrist 1990). Rammeverket er også ei opning for å sjå på koplingar mellom yrkesutøving og strukturar i samfunnet. Til sist i dette teorikapitlet konkretiserer eg dette rammeverket. Særleg brukar eg ein studie av norske ”dataprofesjonelle” som illustrasjon (Sørensen m.fl. 2007). Dataprofesjonelle er eit anna yrke som er i grenseland for det profesjonssosiologien har definert som ”profesjon.” Yrket har difor klare parallellar til objektet i denne avhandlinga. Studien til Sørensen m.fl. (2007) er empirisk avgrensa, men teoretisk interessant. Profesjonsomgrepet som her blir brukt, forstår dette som bestemte typar ”stabil ordning av forholdet utdanning/arbeid” (ibid: 197), og dei koplar yrkesutøving til samfunnsmessige vurderingsformer og kulturelle repertoar.

2.4.3 Profesjonalisering: Institusjonalisering av kunnskap og formaterande utdanning

Den spesifikke måten som opplæring og utdanning blir institusjonalisert på spelar ei viktig rolle i profesjonaliseringsprosessar (Siegrist 2001: 12156). Eit av dei mest sentrale spørsmåla i profesjonssosiologien er forholdet mellom kunnskap og yrkesutøving (Molander og Terum 2008). Allereie Parsons og Hughes interesserte seg for dette gjennom studiar av korleis særskilte utdanningsinstitusjonar vart utskilt og der opplæring vart koplå *frå* arbeidskonteksten. Dei revisjonistiske perspektiva retta også merksemda mot dette gjennom måten utdanning bidrog til sertifisering og monopolisering. Den rolla utdanning og kvalifikasjonar spelar handlar i tillegg om korleis grenser blir trekte mellom yrkesgrupper i arbeidssituasjonar (Abbot 1988) og kva som gir ”grunnlag for medlemskap” i ei yrkesgruppe (Sørensen m.fl. 2007) I

tillegg handlar det om kva rolle staten spelar i høve til sertifisering og jurisdiksjonsspørsmål (Burrage, Jarausich og Siegrist 1990).

Tradisjonelt har profesjonssosiologien forstått utdanning som sertifisering. Utdanning blir slik ståande som eit kraftfullt grunnlag for yrkesmonopol, det vil seie at ei bestemt utdanning automatisk fører inn i eit bestemt yrke. Gjennomgangen av profesjonssosiologiske studiar av informasjonsarbeid (kapittel 2.4.1) viser at informasjonsarbeid ikkje er kjenneteikna av ein slik tvingande sertifiseringslogikk. Likevel er det koplingar mellom utdanning og yrkesutøving. Omgrepet ”utdanningsmessig innhegning og formatering” av yrket (Sørensen m.fl. 2007) verkar difor å vere eit meiningsfullt utgangspunkt for å karakterisere det yrkesfeltet som er i sentrum for avhandlinga.

Sørensen m.fl. (2007) analyserer ”dataprofesjonelle” og dei finn at det skjer andre typar innhegning i arbeidsmarknaden enn sertifisering. Historisk har ”datafag” blitt gitt som utdanningstilbod gjennom ei rekkje utdanningar; både realfag, samfunnsfag og humanistiske fag. Sjølv om utdanningsvegane er mange, finn Sørensen m.fl. (2007) at kvalifikasjonane er mindre heterogene enn først tenkt. Dette er likevel tvitydig mellom anna fordi yrkesfeltet også har plass til sjøvlærte personar, noko som er utenkeleg i tradisjonelle profesjonar (ibid.: 204). Dette tyder på at ”faktiske” ferdigheiter²⁸ blir tillagt stor vekt og relevansen av utdanning blir ikkje opplevd som eintydig (ibid.: 218). Det er på bakgrunn av dette forfatarane snakkar om ”formaterande” utdanning. Det er ikkje tale om *direkte* samheng mellom utdanning og yrke, men snarare ei utdanningsbasert innhegning. Dette handlar om abstrakte tenkjemåtar som ”utgangspunkt for problembeskrivelse og -løsning” (ibid.: 217). Desse løysingane stammar frå datafaget, og den akademiske kunnskapen spelar difor ei rolle indirekte. Korleis utdanningar verkar ”formaterande” er eit sentralt moment i

²⁸ Dette er også i tråd med Halvorsens (1993) funn. Han framhevar nettopp “[...] den sterke posisjonen praksislæring og arbeidslivserfaring har som kvalifikasjonsform i den norske tradisjonen” (Halvorsen 1993: 589). Poengteringa av praksislæring og arbeidslivserfaring er interessant, og er også synleggjort andre stadar i litteraturen, til dømes hjå Slagstad (2000, 2001).

ein meir open profesjonssosiologisk studie. Dette har relevans for det empiriske caset i avhandlinga der informasjonsarbeidet nettopp er kjenneteikna av eit mangfald av utdanningsbakgrunnar og røynsler. Korleis kunnskapar, haldningar og tenkjemåtar verkar inn på yrkesutøvinga må ein forstå som ein meir indirekte prosess slik det er argumentert for over.

Perspektivet ”utdanningsmessig innhegning” er også brukt i ein analyse av den norske ingeniørprofesjonen. Her blir det brukt for å skildre dei koplingane som finst mellom arbeidsliv og utdanning (Sørensen 1988). I denne analysen blir det utforska ei hypotese om ein ”norsk modell” for ingeniørprofesjonalisering. Denne hypotesa blir studert gjennom studiar av innhegningsprosessen. I Sørensens perspektiv handlar dette om ei innhegning av særskilte stillingar eller karrierebanar i arbeidslivet på bakgrunn av bestemte utdanningar, utan at dette er basert på sertifisering. Det blir i staden set lys på implisitte institusjonelle koplingar mellom utdanning og arbeid: ”Arten av denne innhegningen er uten tvil av grunnleggende betydning for å kunne forstå en svært viktig institusjonell kopling mellom utdanning og arbeidsliv” hevdar Sørensen (1988: 4). Desse koplingane handlar om korleis utdanningane gjennom opa eller skjult formidling infiserer arbeidsfeltet med verdiar, kvalifikasjonar og forventningar om bestemte karrieresystem, og vidare korleis dette blir ”kalibrert” mot strukturar i arbeidet og arbeidslivet. Å snakke om utdanningsbasert innhegning av eit yrke fører til at ein må leite etter verdiar, kvalifikasjonar og forventningar av mindre spesifikk karakter enn bestemte kurs, utdanningsfelt eller ferdigheiter. Slik omgrepet utdanningsmessig innhegning blir engasjert her, har det klare likskapar med Max Webers closure-omgrep slik Murphy (1983) skildrar dette; “Weber conceived closure as the monopolization by members of an interest group of social and economic opportunities by closing off those opportunities to outsiders” (ibid.: 632). Ei tolking av Sørensen (1988) og Sørensen mfl. (2007) er at ei utdanningsmessig innhegning nettopp dreier seg om dette, ei utestenging av andre basert på bestemte kunnskapstypar og kvalifikasjonar. Spørsmålet om det finst slike former for utestenging og grensedraging i måten informasjonsarbeidarane argumenterer på, og kvalifikasjonsmotiva er strukturerte etter, blir difor eit sentralt spørsmål i analysane.

Sørensen m.fl. (2007) illustrerer korleis autonomiomgrepet kan få ein fornya relevans i profesjonsstudiar. Dette er nært knytt til forholdet mellom klient – profesjonsutøvar som også står sentralt i Burrage, Jarausch og Siegrists (1990) rammeverk. Autonomi handlar om å ”tillate den profesjonelle å utøve sin ekspertise uten vesentlig innblanding fra arbeidsgiver eller klient” (Sørensen m.fl. 2007: 207). Slik innblanding har ulike former. Til dømes kan autonomien vere stor når det gjeld teknisk utføring av ei arbeidsoppgåve, men meir avgrensa når det gjeld kontroll med tidsfristar og ressursar. Med referanse til Whalley (1986) brukar Sørensen m.fl. (2007) omgrepet ”betrodde medarbeidere” om yrkesgruppa dei studerer. Slike medarbeidarar er ei gruppe som leiinga ikkje finn det naudsynt å underkaste streng kontroll (ibid.: 207). Vidare blir dette knytt til kven som har ansvaret for å ivareta fagleg profil; organisasjonen eller den einskilde yrkesutøvar. I dei konkrete analysane viser Sørensen m.fl. korleis kunnskap og kvalifikasjonar spelar ei rolle i yrkesutøvinga og i forhold til autonomi:

Selv om bedriften er den viktigste arenean for læring og kunnskapsutvikling, er den åpenbart ikke den eneste. Mye av kunnskapen som ble snakket om i intervjuene [...] var generisk og spesifikk, og det virket ikke som det var noe problem å gå fra en bedrift til en annen (ibid: 209).

Spørsmål om kven som ”blandar” seg i arbeidet til dei dataprofesjonelle er eit nøkkelspørsmål i analysane av fagleg autonomi. Slik blir autonomi også kopla til kontroll, både i høve til kven som kan avgjere tempo (gjennom tidsfristar) og ved tildeling av ressursar (gjennom t.d. tid og materiell). Dette er relevant for objektet i avhandlinga, ved at informasjonsarbeidarane er lokaliserte innan rammene av ein sterkt profesjonsdefinert organisasjon. Dei er funksjonelt knytte til oppgåvene og prioriteringane til legeprofesjonen. Samtidig er dei medlemmer av ei yrkesgruppe og ein profesjon in spe. Dette legg føringar for kva former for autonomi informasjonsarbeidarane har i yrkesutøvinga. Informasjonsarbeidarane er avhengige av dei kliniske profesjonane for å utøve rolla si og dei representerer muligvis ei form

for ”interaksjonsekspertise” (Collins og Evans 2007). Dette er ei vanleg ”ekspertiseform” som er lite empirisk handsama. Collins og Evans forstår dette som evna ei yrkesgruppe har til å meistre språket på eit spesialisert kunnskapsområde utan å sjølv ha praktisk kompetanse på dette området (ibid.: 14). Informasjonsarbeid, slik det er innplassert som ein funksjon i sjukehusa, illustrerer ei slik interaksjonsrolle mellom den medisinske ekspertisen og ålmenta. Korleis dette spelar seg ut, vil også vere ein viktig del av diskusjonen kring autonomien til denne yrkesgruppa.

Sørensen m.fl. (2007) brukar analysane til å argumentere for ein profesjonsteori som går bort frå definisjonar og modellar slik Wilensky (1964) og andre trekkteoretiske perspektiv har som motiv. Dei hevdar at ”det kan imidlertid også tenkes at vi trenger et noe løsere og mer åpent profesjonsbegrep. Er det kanskje slik at ”kunnskapssamfunnet” er basert på fremveksten av profesjoner som er mer ”flytende”? (Sørensen m.fl. 2007: 202). Konklusjonen er nettopp at profesjonsperspektivet kan få ein fornya relevans, dersom ein forstår dette meir ope enn kva som er tilfellet i den tradisjonelle profesjonssosiologien:

[...] profesjonsbetegnelsen kan gis en utvidet mening og dermed få fornyet relevans. Når vi forstå ’profesjon’ litt løsere enn tradisjonell profesjonsteori, ser det ut til å være et fruktbart utgangspunkt for å forstå kunnskapsintensiv virksomhet, i alle fall av den typen vi finner innenfor databedrifter. For det første ser vi at det er et dominerende innslag av høyere datafaglig utdanning blant de tilsatte. Det eksisterer riktignok ikke noe yrkesmonopol, og i bedriftene arbeider folk med utdanningsbakgrunn både fra profesjons- og disiplinstudier. Likevel virker utdanningen formaterende på arbeidet [...] (ibid.: 217).

Eit slikt laust omgrep trengst hevdar dei, dersom det skal vere fruktbart i høve til nye kunnskapsintensive yrke. Men kva legg dei i eit *laust* profesjonsomgrep? Slik eg tolkar dette handlar det om å interessere seg mindre for korleis yrkesutgrupper ”står seg” mot bestemte trekk og universelle prosessar. Analysane må heller prøve å forstå den lokale innramminga av ei yrkesgruppe, enn å bruke universelle målestokkar. For det andre handlar det om å analysere *korleis* utdanning verkar på yrkesutøving, heller

enn å fokusere på manglande yrkesmonopol. Dette impliserer å rette merksemda mot innhegning og eventuelle closure-prosessar (Murphy 1983). For det tredje er profesjonsperspektivet til Sørensen m.fl. (2007) eit vindauge for å studere dei prosessane som går føre seg internt på arbeidsplassen knytt til kven som blandar seg i arbeidsoppgåvene til informasjonsarbeidarane og ikkje minst kva slags strategiar og metodar for innhenting av kunnskap yrkesgruppa har.

2.5 Oppsummering og avslutning

I dette kapitlet har eg etablert ei ramme for analysane av informasjonsarbeidet og informasjonsarbeidarane i helseføretaka. Denne ramma er sett saman av to hovudkomponentar. Eit pragmatisk institusjonaliseringsperspektiv er kombinert med ein re-orientert profesjonsteori. Dette dannar det teoretiske utgangspunktet for måten eg studerer institusjonalisering av omdømmeteoriar og profesjonalisering av informasjonsarbeid i sjukehusa på.

Institusjonalisering blir i dei vidare analysane forstått som ein pragmatisk prosess. Her er blikket retta mot ”gjensidige typifiseringar” av objekt og konsept, i tråd med Berger og Luckmans (1967) diskusjonar. Det følgjer av dette perspektivet at analysane i avhandlinga set fortolkingane og omgrepa til aktørane i sentrum. Eit slikt utgangspunkt gir også teorien om omdømme ein bestemt analytisk status som objekt i avhandlinga. Teoriar om omdømme blir forstått som innvevd inn i og artikulert gjennom konkrete lokale institusjonar. Akkurat dette har aktualisert behovet for å rette blikket mot ein *konkret praksis*. Det pragmatiske institusjonaliseringsperspektivet har gjort det naudsynt med fokus på lokale arbeidsprosessar. Profesjonssosiologiens framlegg om å studere oppgåvene til yrkesutøvarar står vidare sentralt slik både Abbot (1988) og Barley og Kunde (2001) argumenterer for.

I kapitlet har eg presentert eit perspektiv på arbeid og profesjonalisering som er meir historisk-sosiologisk sensitivt enn kva som er tilfellet for tradisjonelle trekk- og

mønsterteoriar. Eg har argumentert i tråd med Sørensen m.fl. (2007) for eit meir ope profesjonsomgrep, der spørsmålet *om* informasjonsarbeid er ein ”profesjon” ikkje er det sentrale spørsmålet. Snarare er profesjonssosiologien eit rammeverk for å forstå korleis informasjonsarbeidarane utfører ei spesialisert oppgåve i ein spesialisert organisasjon, og kva konsekvensar det har for det ”institusjonelle designet” i Sciullis (2010) terminologi. Relasjonen mellom kunnskap og yrkesutøving er i sentrum for dette profesjonsperspektivet, noko som er utgangspunktet for å analysere korleis informasjonsarbeidet blir institusjonalisert. Dette kapitlet har også argumentert for at konkrete studiar av arbeid er viktig for å få eit klart bilete både av institusjonaliserings- og profesjonaliseringsprosessar.

3. Datamateriale og tilnæringsmåtar

Det er en avgjørende forutsetning for all empirisk forskning at det finnes en reell sjanse for at antagelsene til forskeren blir svekket, forandret, begrenset eller avvist kun fordi 'verden' møter tanken. Tanken utsettes for en irritasjon, for en friksjon, for noe som butter imot, for noe som ikke skyldes nye/gamle tanker, ny/gammel lesning eller mer/annerledes teori. Den grunnleggende operasjonen i empirisk forskning er å fange en bit av verden utenfor det språket den aktuelle undersøkelsen foregår i, i en påstand som kan tjene som belegg for et empirisk synspunkt på en 'korrekt' måte (Ågotnes 2011).

I det følgende kapitlet gjer eg greie for datamaterialet og tilnæringsmåtene som ligg til grunn for avhandlinga. Eg har brukt tre måtar for å studere informasjonsarbeidet og informasjonsarbeidarane. For det første har eg gjennomført 27 semistrukturerte intervju med informasjonssjefar i helseføretaka. Det vil seie at nesten heile populasjonen av informasjonssjefar (på intervjutidspunktet) i helseføretaka er intervjua. Vidare har eg gjort observasjonar av den daglege aktiviteten i to informasjonsavdelingar i til saman tre veker. For det tredje er avhandlinga basert på elleve lengre samtaleintervju²⁹ med informasjonsarbeidarane i dei to informasjonsavdelingane eg gjorde observasjonar i (i tillegg til tre slike samtaleintervju i *andre* informasjonsavdelingar). Observasjonsdata frå dei to informasjonsavdelingane er supplert med observasjonar frå fire styremøte og deltaking på tre årsmøte for Informasjonsforum for sjukehus (samanslutning for informasjonsarbeidarane i helseføretaka, sjå kapittel fire). Dette hovudmaterialet er

²⁹ Eg brukar i det følgjande nemninga "samtaleintervju" på desse intervjuane. Dette gjer eg for å skilje desse frå dei meir standardiserte semistrukturerte intervjuane av informasjonssjefane. Ringdal forstår samtaleintervju som ein lite standardisert og fleksibel intervjuteknikk som blir brukt i kvalitative studiar (Ringdal 2001: 466).

supplert med dokument slik som arbeidsplanar, korrespondansar i informasjonsavdelingane, interne magasin som informasjonsavdelinga produserer, medieoppslag og kommunikasjonsplanar. Totalt er det gjennomført 46 intervju med 41 ulike informasjonsarbeidarar og informasjonssjefar i sjukehusa. Observasjonsmaterialet har eit omfang på om lag 140 timar.

Mykje av forskinga på informasjons- og kommunikasjonspraksisar i norske sjukehus har hatt ulike former for dokument som kjelde. Dette gjeld til dømes kommunikasjonsplanar (Byrkjeflot og Angell 2007, 2008, 2011); organisasjonsdata med formelle bakgrunnsvariablar (Holme 2006; Røvik 2011); og skriftlege framstillingar som visjonar, mål og slagord frå nettsidene til føretaka (Wæraas, Østhus og Solbakk 2008). Wæraas, Østhus og Solbakk (2008) har i tillegg brukt strukturerte intervju med leiarar i informasjonsavdelingane som grunnlag for analysane. I denne situasjonen har det vore eit eige motiv i avhandlingsarbeidet å produsere og bruke *andre* typar data. Dette gjeld særleg data frå opne samtaleintervju og observasjonar. Metodevalet kan difor grunnleggjast både strategisk og prinsipielt (Grønmo 2007: 55). Det er strategisk fornuftig å bruke opne intervju og observasjonsdata for å setje lys på institusjonalisering og profesjonalisering av informasjonsarbeid. Berre slik får eg grep om praksis, verdiar og sjølvforståingar i denne yrkesgruppa. Dette supplerer eksisterande forskning på dette feltet. Meir prinsipielt er metodar som opne intervju og observasjonar i tråd med den tradisjonen prosjektet plasserer seg inn. Det handlar mellom anna om kva status empiri har og ei antaking om at kvalitative metodar og induktivt orienterte analysemåtar er best egna til å gripe prosessar og konstruksjonar aktørar gjer av bestemte fenomen. Arbeidsprosessane internt i informasjonsavdelingane er vidare eit fenomen vi veit lite om, noko som nettopp inviterer til eit ope og eksplorerande design.

Kapitlet er strukturert på følgjande måte: Først gjer eg greie for tilverkinga av materialet. Eg vurderer styrker og svakheiter ved dei ulike kjeldene og sentrale val i forskingsprosessen blir diskutert. I den siste delen har eg ein seksjon om ”bevisets

stilling.³⁰ Dette er ei samla vurdering av analyseprosessen med utgangspunkt i Ragin og Beckers (1992) perspektiv på case og casing.

3.1 Tilverkinga av materialet

Datainnsamlinga har gått føre seg til ulik tid, sjølv om det berre delvis har skjedd som separate og åtskilte prosessar. Den semistrukturerte intervjustudien blant informasjonssjefane gav grunnlag for meir spissa og informerte spørsmål i samtaleintervjua. Vidare gav studien kunnskap i prosessen der observasjonsstudien vart utarbeidd. Problemstillingane i analysane har også blitt utvikla utetter i prosjektet på ein slik måte at eg på ulike tidspunkt har returnert til kjeldene og materialet, t.d. ved å gjennomføre oppfølgingsintervju (jf. tabell 1). Datatypane har blitt brukt til intern validering og har gitt høve til å sjå fenomen, prosessar og aktørar frå ulike synsvinklar. Kronologien i innsamlinga av det primære datamaterialet er samanfatta i tabell 1.

Tabell 1 Kronologien i datainnsamlinga

| | |
|--------------------|--|
| Sommar 2008 | To pilotintervju |
| Haust 2008 | 27 semistrukturerte intervju med informasjonssjefar |
| Vår 2009 | Observasjonsstudie (observasjon, elleve samtaleintervju) |
| Haust 2009 | Observasjon, styremøte |
| Vår 2010 | Tre supplerande samtaleintervju, informasjonsarbeidarar |
| Haust 2010 | Tre oppfølgingsintervju, informasjonssjefar |

³⁰ Overskrifta på denne delen, "bevisets stilling", er henta frå ein antologi om samfunnsvitskapleg metode og metodologi som nettopp har tittelen *Bevisets stilling – kampen med stoffet*. I følgje perspektivet i denne boka kan bevisets stilling "[...] indgå som en del af en domsbegrundelse, og her henviser det til dommernes samlede opfattelse af, hvad der i virkeligheden skete" (Born, Lindkvist og Kjær 1998: 11). Denne delen av kapitlet siktar nettopp mot å gi ei slik samla vurdering av materialet som ligg til grunn for avhandlinga

Som det går fram av tabell 1 strekk datainnsamlinga seg over ein lengre tidsperiode, og problemstillingar, perspektiv og forskingsspørsmål har blitt utvikla undervegs i perioden. Ein meir detaljert presentasjonar av materialet følgjer under. Her gir eg også ei vurdering av datamaterialet som ligg til grunn for analysane.

3.1.1 Semistrukturerte intervju med informasjonssjefar

Den første systematiske innsamlinga av data starta hausten 2008. I løpet av perioden oktober – desember gjennomførte eg til saman 27 intervju med informasjonssjefar. I studien av informasjonssjefane søkte eg å intervju alle med ei leiande informasjonsrolle i dei lokale helseføretaka. På tidspunktet eg gjennomførte denne intervjustudien var det formelt sett 31 lokale helseføretak og fire regionale helseføretak. Fire av desse 31 lokale helseføretaka var sjukehusapotek (som er skilt ut som egne føretak etter sjukehusreforma), og ein var ein rusbehandlingsinstitusjon.³¹ Desse fem vart ikkje inkludert i populasjonen. Av dei 26 lokale føretaka eg kontakta fekk eg avtale og gjennomførte intervju med 25. Det var altså eitt lokalt helseføretak eg ikkje fekk intervju med, dette på tross av fleire purringar. i tillegg intervju eg to informasjonssjefar frå det regionale helseføretaksnivået. Framgangsmåten for å rekruttere informantar var konvensjonell. Eg sendte eit informasjonsskriv (jf. Appendix C) og følgde opp med ein telefonkontakt nokre dagar etterpå. Her vart tidspunkt for intervju avtalt og eg orienterte også kort om prosjektet og nemnte kva som ville vere aktuelle spørsmål. Generelt var denne prosessen uproblematisk. Sjølvstøtt vart det ein del utsetjingar, purringar og omrokking på avtalar, men det var som forventa med omsyn til arbeidskvardagen til informasjonssjefane, der nyheitsbiletet og presserande saker i stor grad er styrande.

Intervjua var basert på eit semistrukturert intervjuopplegg (Silverman 2001) der føremålet var å skaffe oversikt over informasjonsfunksjonen og kartlegge sentrale tema, problemstillingar og utviklingstrekk i avdelingane. Som det går fram av

³¹ For meir detaljar om sjukehusstrukturen og -organiseringa, sjå kapittel 4.

spørjeguiden (Appendiks A) inkluderte intervjuar ein del standardiserte svaralternativ som skulle opne for samanlikning, i tillegg til ein del spørsmål som var opne og eksplorerande. Nokre av dei meir strukturerte spørsmåla som var inkluderte, hadde opphav i intervjuguidane som Wæraas, Østhus og Solbakk (2008) brukte. Bakgrunnen for dette var å få materiale som kunne utdjupe trendar som denne artikkelen identifiserte (T.d. i kva grad opplevde informasjonssjefane at sjukehuset var unikt og kva slags behov hadde informasjonssjefane for å markere dette i den eksterne informasjons- og kommunikasjonspraksisen?) Utviklingstrekk som er basert på ei samanlikning av dette materialet over tid, er presentert i Sataøen og Wæraas (2011). I tillegg til desse spørsmåla var det ei rekke opne spørsmål. I intervjusituasjonen la eg vidare opp til å bruke oppfølgings- og tilleggsspørsmål. Intervjua vart gjennomført pr. telefon, varte mellom 20 minutt og 1,5 time. Hausten 2010 følgde eg opp denne intervjustudien med tre oppfølgingsintervju. Når det gjeld den praktiske utføringa av denne intervjustudien, vart ikkje intervjua bandfesta, men eg noterte utføreleg sitat og utdrag undervegs, og skreiv fylldige referat frå kvart intervju umiddelbart etterpå.

I intervjustudien av informasjonssjefane er så og seie heile populasjonen av informasjonssjefar intervjuar. Å inkludere heile populasjonen i studien er uvanleg i sosiologiske studiar. Her let ein vanlegvis eit utval representere populasjonen. Årsakene til at eg valde å intervjuar alle informasjonssjefane er fleire. Først og fremst handlar dette om problemstillingane i avhandlinga. Eg fokuserer på korleis organisasjonstrendar blir institusjonalisert. Ein vesentleg del av dette er å vurdere kor utbreitt og sameint praksisar er og kva slags variasjonar som finst på tvers av sjukehusa. Ei slik kartlegging som informasjonssjefsstudien la opp til, gav eit blikk inn i dette. Studien gjer det mogleg å trekke konklusjonar om omfanget av og institusjonaliseringa til ulike former for informasjons- og kommunikasjonspraksisar. Informasjonssjefsstudien er også med på å validere³² innsikter frå samtaleintervjua og

³² Validitet er eit noko ullent omgrep i metodelitteraturen, og det er ofte skilt mellom ulike former for validitet, til dømes omgrepsvaliditet, konklusjonsvaliditet osv. (Hellevik 1999). Her er dette forstått bokstavleg og prosaisk. Intervjua med informasjonssjefane er med å stadfeste gyldigheita til tolkingane av arbeidet i Småby- og Storbysjukehuset (som i det italienske 'validare' i tydinga "å gjere sterk").

observasjonsstudien. Til saman skaper datamaterialet eit solid fundament for slutningar om *heile* dette arbeidsfeltet i sjukehusa.

Studien av informasjonssjefane hadde også eit anna siktemål: nemleg å danne grunnlaget for informerte utval av empiriske organisasjonscase til ein meir etnografisk orientert studie av to informasjonsavdelingar. Arbeidet med å samle inn det empiriske materialet har såleis bevega seg frå å fokusere på breidde til å vere orientert mot djupne.

3.1.2 Val av empiriske case

På bakgrunn av intervju med informasjonssjefane og tilgjengeleg dokument, gjorde eg ei tentativ analyse av dei ulike informasjonsavdelingane. Her formulerte eg ei førebels skildring av avdelingshistorier, utviklingsdrag, kompetanseprofilar og uttalte målsetjingar. Den førebelse analysen fungerte som ei rettesnor i arbeidet med å velje ut to empiriske case til observasjonsstudiar og samtaleintervju. Analysen viste at ulike informasjonssjefar hadde ulike oppfatningar av kva slags rolle informasjonsavdelingane bør spele i sjukehuset. Dette handla mellom anna om at informasjonsavdelingane hadde ulike syn på spørsmålet om kva som er viktige arbeidsoppgåver. Nokre meiner produksjon (av nyheitsaker, web-løysingar) er viktigast, andre er orientert mot strategiske prosessar i leiingssjiktet av sjukehuset. Slike dimensjonar hadde eg i tankane då eg bestemte meg for konkrete empiriske case vidare. Eg valde også å studere to sjukehus som var ulike med tanke på storleik, funksjonar, status og lokalisering. Dei to informasjonsavdelingane var også ulike i forhold til tal tilsette og fagleg orientering. Dette rekna eg med at i utgangspunktet ville gi ulike rammer for profesjonalisering av informasjonsarbeid. Observasjonsmaterialet, mesteparten av dokumentmaterialet og intervju med informasjonsarbeidarane har utspring i to sjukehus. Av omsyn til anonymitet har eg heretter omtalt desse som Storbysjukehuset og Småbysjukehuset.

Storbysjukehuset og Småbysjukehuset

Storbysjukehuset har ti tilsette i informasjonsavdelinga, og er med dette blant dei største informasjonsavdelingane i sjukehussektoren i Noreg. Dette sjukehuset er lokalisert i ein større by og har fleire landsfunksjonar. Dette vil seie at sjukehuset har høgt spesialiserte medisinske tenester som ut frå behov, vanskegrad og kostnader kun blir utøvd ein stad i landet (NOU 1996). Sjukehuset er nært kopla til utdanningsinstitusjonane i byen, og det er difor rimeleg å karakterisere dette som ein spesialisert ekspertorganisasjon. Interesse til omgjevnadene er ofte knytt til denne ekspertfunksjonen som Storbysjukehuset har. Media er ofte på jakt etter utspel frå nasjonale ekspertar. Dette gir seg utslag i at det er riksmidia som er i kontakt med dette sjukehuset og informasjonsavdelinga har i mindre grad kontakt med lokal- og regionalmedia. Eit anna viktig trekk ved denne organisasjonen, og som også prega informasjonsavdelinga der, var ein større omorganiseringsprosess som var i kjømda i den perioden eg gjennomførte observasjonsstudien.

Den andre informasjonsavdelinga eg gjorde intervju og observasjonar i, er lokalisert i eit mykje mindre helseforetak og har to tilsette i full stilling. Denne informasjonsavdelinga er også ulik langs fleire andre dimensjonar. Heilt sidan opprettinga av Småbysjukehuset har det vore konfliktar og kontroversar knytt til lokalisering og fordeling av funksjonar. Både lokal- og regionalmedia er interesserte i slike forhold, og mykje av arbeidet til informasjonsarbeidarane handlar om relasjonen til ei aktiv og nærgående lokal presse. Småbysjukehuset er mindre spesialisert enn Storbysjukehuset og har heller ingen landsfunksjonar. Ein annan sentral skilnad på informasjonsavdelingane i Småby- og Storbysjukehuset er kompetanse- og utdanningsprofilane til medarbeidarane der. Småbysjukehuset er orientert mot journalistiske produksjonar og dei tilsette har bakgrunn i journalistikk. Informasjonsarbeidarane i Storbysjukehuset har ein yrkesidentitet knytt til informasjonsfaget og den statlege informasjonspolitikken.

3.1.3 Observasjonsstudie i to informasjonsavdelingar

Observasjonsstudien vart gjennomført våren 2009. Studien inneheldt observasjonar i to ulike informasjonsavdelingar kombinert med lengre samtaleintervju med medarbeidarane i desse to avdelingane. I samband med denne studien hadde eg også ei rekkje uformelle samtalar med informasjonsarbeidarane. Observasjonane bestod av sju arbeidsdagar i den eine og åtte arbeidsdagar i den andre avdelinga, totalt tre veker. I tillegg har eg observert fire styremøte i sjukehusa; to av desse var regionalt nivå og to var på lokalt helseføretaksnivå. Eg har også delteke på tre årsmøte og årskonferansar i Informasjonsforum i sykehus.

Målsetjinga med observasjonsstudiar er at desse skal utvikle erfaringsnær kunnskap. Dette skjer ved å vere i det feltet som blir studert (Hammersley og Atkinson 1996). Dette var også målet mitt. Eg ville følgje aktiviteten, flyten og oppgåveløysingane i informasjonsavdelingane. I løpet av dagane eg var i dei to informasjonsavdelingane, deltok eg på interne og eksterne møte. Eg var med på rapportasjeoppdrag, deltok på møte og var elles "floge på vegg" på informasjonskontoret. Observasjonsstudien kan karakteriserast som open og deltakande ved at eg samla inn data gjennom "å se og høre på aktører mens de handler eller samhandler, uttrykker meninger eller er involvert i hendelser" (Grønmo 2007: 141). I tråd med metodelitteraturen på dette området tok eg feltnotatar undervegs i arbeidet. Reint praktisk delte eg desse i to: ein del som var deskriptive observasjonar og ein del som var meir analytiske. Dei deskriptive notata freista eg å skrive så nøkternt som mogleg; kva skjer, kven seier kva, korleis osv. Desse deskriptive observasjonane utvikla eg sidan til meir analytiske skildringar. Dei analytiske feltnotata er sett saman av fortolkingar av det eg var med på, hypotesar om samanhengar og refleksjon av interessante problemstillingar. Notata skreiv eg både in situ og utvikla vidare så nært opp til observasjonstidspunktet som mogleg. Delar av desse notata refererer eg også til i analysekapitla i avhandlinga der eg brukar feltnotata for å illustrere opplevingar og for å få fram korleis eg forstod strukturen og relasjonane i informasjonsavdelinga.

I delar av litteraturen om feltstudiar blir deltakande observasjon framstilt som langvarig, intens og komplisert. Forskaren må gå inn i felten med livet som innsats (Goffman 1989). Goffman seier til dømes i eit intervju at

I think you should spend at least a year in the field. Otherwise you don't get the random sample, you don't get a range of unanticipated events, you don't get deep familiarity. It is deep familiarity that is the rationale – that, plus getting material on a tissue of events – that gives the justification and warrant for such apparently "loose" thing as fieldwork (Goffman 1989: 130).

Slike klassiske feltstudiar krev også lange førebuingar og dei impliserer kompliserte forhandlingar om tilgang, utfordringar knytt til aksept osv. Når det gjeld observasjonsmaterialet i denne studien, er dette meir avgrensa både romleg og ikkje minst i tid. Studien har difor ikkje ein slik karakter som Goffman (1989) slår til lyd for. Til dømes var prosessen i forhold til å få formell tilgang til felten og avtale periode for observasjonsstudien, ukomplisert. Eg sendte ein førespurnad og følgde opp med ein avklarande telefonsamtale. I starten på feltarbeidet orienterte eg dei tilsette i avdelinga om føremålet med prosjektet, og eg svarte på spørsmål som desse hadde. Undervegs i perioden var det likevel avklaringar knytt til spørsmål frå aktørane om kva som var innhaldet i prosjektet. Dette til trass, informasjonsavdelingane la stor vinn på å vere opne (eller "transparente" i nytale) og ønskte å legge til rette for å opne opp avdelinga for eit doktorgradsprosjekt. Eit konkret uttrykk for ønsket om å framstå som open, er ei utsegn frå eitt av to pilotintervju. Her hadde eg kort introdusert prosjektet mitt og sagt kva eg ønskte å snakke om. Informasjonsarbeidaren svarte då: "Vi jobber jo for åpenhet vi, så i utgangspunktet er ikke det noe problem! Men viss det går på type ting som ikke angår meg selv personlig direkte, kan jeg ikke være så fritt-talende. Men sånn hverdagen i informasjonavdelingen er på ingen måte hemmelig."

Eg opplevde få konkrete og praktiske hindringar, slik metodelitteraturen om dette ofte understrekar (tilgang, aksept osv.). Observasjonsstudien eg gjennomførte er ikkje eit

antropologisk feltarbeid i tradisjonell forstand, men eg vurderer røynsla og innsiktene desse opphalda gav meg som svært viktig for prosjektet. Dette gav meg ei heilt konkret ramme å fortolke intervjudata mot, og det gav også impulsar til meiningsproduksjonen som skjedde i samtaleintervjua. Kort sagt: Observasjonsstudien gjorde meg i stand til å forstå den sosiale og kulturelle konteksten informasjonsarbeidet er innleira i.

Målsetjinga med studien var å forstå kva som skjer i informasjonsavdelingane: Kva former for arbeid står i sentrum, kva relasjonar er aktive og korleis interagerer avdelinga med resten av sjukehuset? Å samle inn informasjonsmaterialet på ein arbeidsplass byr på ein del spesifikke utfordringar. For det første skjer ting så fort at forskaren kan ha problem med å registrere og notere seg det (Barley og Kunda 2001: 84). Avklaringar og avgjerder blir ofte gjort i ein kort samtale på kontoret som i seg sjølv verkar mindre viktig. Vidare er informasjonsarbeidet som mykje anna postindustrielt arbeid, prega av PC-mediert kommunikasjon. Denne forma for kommunikasjon og interaksjon er vanskeleg å observere *direkte*. I observasjonssituasjonen var dette også tydeleg. Eg høyrte stadig “lyden” av e-post som kom inn og vart svart på, og diskusjonane på informasjonskontoret handla ofte om e-postar og kommentarar på slike. Eg handterte dette ved rett og slett å spørje kva det handla om, i tillegg til at eg ofte fekk vidaresendt e-postar og dokument som hadde dynamiske utkast (“spor-endring”). Slik kunne eg også spore utvikling og prosessar i saker som informasjonsavdelingane hadde hand om. På denne måten freista eg å forfølgje Barley og Kundas (2001) praktiske forslag: “Researchers might also make greater use of the traces that computer work leaves (or can be made to leave) behind, for instance, successive versions of documents, electronic mail, and other files” (ibid.: 85).

3.1.4 Samtaleintervju med informasjonsarbeidarar

Parallelt med og delvis i forlenginga av innsamlinga av observasjonsmaterialet, gjennomførte eg samtaleintervju in situ med informasjonsarbeidarane som arbeidde i

desse to avdelingane. Til saman elleve slike intervju er lagt til grunn her. Med unntak av ein tilsett har eg intervjuar alle tilsette i desse to informasjonsavdelingane. I tillegg gjennomførte eg tre samtaleintervju med informasjonsarbeidarar i andre informasjonsavdelingar (side-case). Lengda på intervjuar var mellom ein og to timar. Intervjuar med informasjonsarbeidarane var viktige for å skaffe innsikt i dei ideala som var aktive i informasjonsavdelingane; kva vart vurdert som sentrale arbeidsoppgåver og kva perspektiv hadde aktørane sjølve på yrkesutøvinga? Meiningskonstruksjon og fortolking krev ei djupare skildring i følgje Thagaard (1998). Kvalitative samtaleintervju er døme på ein forskingsmetode som er godt egna for å tilverke ei slik djup skildring. Intervjudata tek nettopp sikte på å inkludere fleire relevante kontekstar for å forstå handling og prosessar. Desse intervjuar var av ein annan karakter enn informasjonssjefsstudien, ikkje minst fordi dei var lengre, mindre standardiserte og meir fleksible. At desse intervjuar vart gjennomført i samband med observasjonsstudien kan grunngjevast både pragmatisk og substansielt ut frå kva som er problemstillinga i studien. Arbeidsoppgåvene til informasjonsarbeidarane er eit sentralt punkt og nettopp yrkesutøving og arbeidspraksis er lettast å setje ord på i ein arbeidskontekst: “skilful behaviour is not only contingent on the local circumstances of its production, but most people cannot talk about the specifics of what they do outside of the context of actually doing it” (Barley og Kunda 2001: 84). Å gjennomføre intervjuar i samband med observasjonsstudien og på arbeidsplassen var difor ein forskingsmessig fornuftig strategi.

I tråd med metodelitteraturen vil eg karakterisere intervjuar som opne og semistrukturerte samtaleintervju (Kvale 1996; Ringdal 2001; Thagaard 1998). Trass i at semistrukturerte intervju er organisert etter tema og sentrale spørsmål, har intervjuar også ein fleksibilitet i høve til rekkefølge, spørsmålsformuleringar og oppfølgingsspørsmål. Eg var også budd på at nye spørsmål og perspektiv kunne dukke opp i løpet av intervjuar. Difor valde eg å ikkje ha eit alt for rigid design. Eit anna argument for å ha ei open tilnærming og fleksibelt intervjudesign, var at eg i stor grad var interessert i å få tak i dei fortolkingane og oppfatningane som aktørane sjølve har av kva funksjonar arbeidet bør ha. I praksis vart samtalan springande og følgde i

liten grad den formulerte temastrukturen og kronologien som intervjuguiden impliserte. Sjølv om intervjuet i utgangspunktet var lagt opp til å vere opne, slik at eg kunne forfølge særleg interessante trekk ved forteljingane til informasjonsarbeidarane, hadde eg også fleire tema og spørsmål som eg ønskte å få belyst. Desse spørsmåla og tema handla mellom anna om sjølve arbeidsoppgåvene, vurdering av utdanning og eigenskapar i yrkesutøvinga, profesjonalisering og forhold knytt til informasjonsarbeid i ein sjukehuskontekst. Eit slikt opplegg tek såleis vare på eit ønske om fleksibilitet, samtidig som ein også har punkt og tema samtalan skal styrast mot. Intervjuguiden min vart justert undervegs. I tillegg spesialsydd eg guiden til dei ulike informasjonsarbeidarane med utgangspunkt i refleksjonar i observasjonsprosessen.

I intervjuet skaper og formidlar informasjonsarbeidarane meining, dei diskuterer erfaringar og dei presenterer normer og førestellingar som ikkje utan vidare let seg observere. Dette er mellom anna uttrykt i kva slags samanhengar dei plasserer fenomen, situasjonar og saker inn i, og korleis dei reflekterer over praksis. Forskaren som gjennomfører intervjuet må difor våge å lytte utan å gripe til intervjuguiden i alle samanhengar. Dette var noko eg forsøkte å få til i størst mogleg grad. Intervjuet var også eit høve til å ta opp spørsmål og forhold eg hadde undra meg over i observasjonsstudien. Informasjonsarbeidarane fekk også høve til å reflektere over problemstillingar og tentative analysar eg hadde gjort meg i løpet av dagane i informasjonsavdelinga. Arbeidet med intervjuet er heller ikkje over når intervjuet er gjennomført. Eg transkribere alle intervjuet i heilskap, og skreiv ut notata som eg hadde gjort undervegs. Deretter starta det eit arbeid med lesing, koding, analyse og tolking. Eg organisere materialet etter tema, og samanlikna på tvers av kategoriar. Denne kodinga innebar ei rydding i det empiriske materialet. Her må det leggjast til at analysearbeidet sjølvstendig har funne stad allereie frå eg tok til å utarbeide intervjuguiden. Kontinuerleg har hypotesar blir tenkt ut, samanhengar blitt løfta fram og tolkingar diskutert.

Ekspertintervju med "informantar" eller "respondentar"?

I intervjustudier er det vanleg å omtale "einingane" for respondentar, informantar, intervjuobjekt, subjekt osv. I denne framstillinga har eg så langt det let seg gjere forsøkt å unngå å bruke slike nemningar. Eg omtalar heller informasjonsarbeidarane og informasjonssjefane som nettopp "informasjonsarbeidarar" og "informasjonssjefar." Dette har eg valt av to grunnar: For det første fordi "objekta" er intervjuar i eigenskap av denne rolla, og det er unaturleg å presse dei inn i aktørlose kategoriar som "informant" og "respondent." For det andre har dette også ei semantisk side: Informasjonsarbeidarar blir stundom omtalt (og omtalar seg sjølve) som "informatør." Språkleg er dette tett på informantomgrepet.³³ Rolledimensjonen i intervjuar mine er motsett av det som er vanleg i tradisjonell sosiologisk forskning. I kvalitative forskingsintervju pleier forskaren ha ei rolle der han/ho i stor grad kan definere situasjonen, presentere samtaletema og styre intervjuet (Kvale 1996). Slik var det ikkje alltid i intervjuar eg gjennomførte. Informasjonsarbeidarane er kyndige i kommunikasjonsprosessar, dei er gode med språk, vande til å snakke og har røynsle som intervjuobjekt. Den stereotype framstillinga av denne yrkesgruppa er at desse er strategiske sofistar (Røvik 2011: 80-81). At intervjuar gjekk føre seg in situ, og at eg allereie hadde etablert ein relasjon gjennom observasjonsstudien, motverka ei slik potensiell strategisk posisjonering frå intervjuobjekta. Vidare er openheit og transparens sentrale etos for yrkesgruppa, og vurderinga mi er at utsegnene frå intervjuar er gjennomtenkte og realistiske. På same tid er informasjonsarbeidarane "ekspertar", og intervjuar bar preg av eliteintervju (Thagaard 1998: 91-92).

Slik framstillinga i avhandling no ligg føre, har eg brukt sitat frå intervjuar for å poengtere og eksemplifisere aspekt i analysen. Sitata er med på å gi teksten liv, og dei

³³ Med dette valet mistar eg ein analytisk dimensjon i skilnaden på "informant" og "respondent." Statusen til intervjuobjekta i studien er todelt. Dels er dei informantar, dels respondentar. Med dette meiner eg at objekta er respondentar i den forstand at eg i nokre delar av intervjuet er interessert i deskriptiv informasjon om faktiske saksforhold. Dette gjeld til dømes korleis informasjonsarbeidarane er knytt til formelle strukturar, korleis arbeidet har utvikla seg over tid osv. Informantrolla er meir knytt til tolkingar, synspunkt, vurderingar og opplevingar som informasjonsarbeidarane har. I praksis er desse skilja flytande.

skal illustrere tendensar og haldningar. Vidare har eg valt ut sitat som anten er typiske, atypiske eller særleg dekkande for dei prosessane som eg skildrar. Såles er nokre sitat illustrative, medan andre er med på underbygge bestemte trekk. Bruken av sitat blir kommentert i analysane. Når det gjeld korleis eg har brukt intervjuutdraga, har eg valt å normalisere utsegnene språkleg. Vidare er ikkje informantane nemnde med namn, men er i avhandlinga omtalt med ein nøytral posisjon og tilknytning til Storbysjukehuset, Småbysjukehuset eller "side-case." Dette er gjort for å anonymisere informasjonsarbeidarane. Ei tung anonymisering i avhandlinga kan komme i konflikt med behovet for å skildre konteksten til aktørane og dei empiriske casea. Casestudiar legg ofte vinn på kontekst for å forklare handlingar og vurderingar til aktørar (Karseth 1994: 86). Likevel vil eg meine at framstillingane mine ikkje er vesentleg forringa av at informantane er anonymiserte. Vidare var informantane på førehand lova anonymitet, noko som truleg førte til at desse kunne uttale seg meir opent enn dersom eg skulle bruke fullt namn i framstillinga. Doktorgradsprosjektet er meldt til Norsk Samfunnsvitskapleg Datateneste 02.07.2008. Prosjektet vart vurdert å vere meldepliktig etter personopplysningslova §31, og det heiter i svarbrevet frå NSD at handsaminga av personopplysningar slik det er skildra i prosjektsøknaden tilfredsstillar krava i personopplysningslova.

3.1.5 Andre kjelder og triangulering

I tillegg til den semistrukturerte intervjustudien av informasjonssjefar, observasjonar i to informasjonsavdelingar og opne samtaleintervju med informasjonsarbeidarar, ligg det til grunn andre typar materiale for analysane i avhandlinga. Som eit supplement til dei primære datakjeldene eg så langt har gjort greie for, har eg fylgt systematisk med på nettsidene til utvalde informasjonsavdelingar, observert styremøte, vore tilhøyrar på tre årsmøte og årskonferansar i informasjonsforum i sjukehus, eg har delteke og hatt innlegg på eit leiarutviklingsprogram i helseføretaka under temaet omdømme og

media. Eg har i tillegg fått tilgang til data frå INTORG-undersøkingane.³⁴ Hospiteringa i dei to avdelingane gav også tilgang til ulike (og unike) dokument: Styresaker og styreprotokollar; interne dokument og korrespondansar, kommunikasjonsplanar, innlegg om kommunikasjon og omdømme der informasjonsavdelingane er avsendar, arbeidsplanar, brev med utspring i informasjonsavdelingane, timelister, prosjektarkiv for informasjonsavdelingar, interne og eksterne magasin m.m. Desse dokumenta har ein annan status enn det materialet eg har samla inn gjennom intervju og observasjonar. Meyer og Rowan (1977) peiker til dømes på ein distinksjon mellom formelle og uformelle grunngevingar og mål i organisasjonar. Ein kan med dette in mente argumentere for at skriftlege dokument i større grad reflekterer offisielle mål, fordi desse dokumenta har gått gjennom ein prosess og "lukking." Dette er ikkje tilfellet for meir "uoffisielle" empiriske kjelder som t.d. intervju. Her er det grunn til å peike på at også dokument må brukast med varsemd (Kjeldstadli 1999: 173). For det første kan slike tekstar vere uttrykk for bestemte strategiske omsyn for sjukehuset. For det andre er dette ei type skriftleg kjelde som i høgste grad krev ein medviten form for kjeldekritikk. Spørsmål som kva medium teksten kjem til uttrykk i, kva publikum tekstane er mynta på, og kva som er formålet med teksten er vesentleg å avklare. Trass i dette vil eg meine at slike kjelder kan vere nyttige for å fylle ut biletet som intervju har teikna opp. Bruken av andre kjelder kan vere med å korrigere kursen, og minskar risikoen for feiltolkningar og misforståingar av intervjudata. Kontrastane mellom "offisielle" skildringar på den eine sida og oppfatningar som kjem til uttrykk i resten av materialet på den andre, gir i seg sjølv *også* interessante problemstillingar i prosjektet. Dette vil eg diskutere vidare under.

³⁴ INTORG er ei surveyundersøking om den interne organiseringa i sjukehusa. Undersøkinga er gjennomført i 2001, 2003, 2005 og 2010. Dette er finansiert gjennom fire ulike forskingsprogram (HERO, HORN, HEB og ATM) og har medverka til data om ulike sider ved organisering og leing i sjukehusa på 2000-talet. Undersøkinga inkluderer spørsmål om den organisatoriske plasseringa til informasjonsavdelingane. For 2010 har eg også fått med spørsmål om utdanningsbakgrunn og rekrutteringskanal for informasjonssjefane. Eg har også fått tilsendt rådata frå ei undersøking Informasjonsforum i sykehus gjennomførte blant medlemmene i 2001.

Ulikskapar i materialet frå dei ulike datakjeldene (intervju, observasjonar og dokument) framhevar spesifikke problemstillingar for det vidare avhandlingsarbeidet.³⁵ Til dømes ligg det i dei fleste kommunikasjonsplanane som sjukehusa (og informasjonsavdelingane) produserer til grunn at arbeidet her har eit overordna strategisk fokus. Til dette er også sjølve informasjonsavdelingane tiltenkt ein framskoten posisjon, noko som litteraturen ofte understrekar (t.d. Byrkjeflot og Angell 2008, Røvik 2011, Solbakk 2011). Gjennom observasjonsstudien kjem det fram ein diskrepans mellom denne antakinga og det konkrete, praktisk arbeidet som blir utført frå dag-til-dag. Her er det like gjerne produksjonsorientert og pragmatisk arbeid som er i sentrum, og det er liten tid til å pusse på profilar og utvikle felles identitetar slik strategiane ofte framhevar. Samtaleintervjua tyder på at sjølvforståingane til informasjonsarbeidarane ikkje er knytte til å vere frontløparar for nye kommunikasjonspraksisar. Intervjua med informasjonsarbeidarane var eit høve til utforske denne opplevde diskrepansen vidare.

Spørsmålet om korleis problemstillinga vart utvikla i prosjektet skal eg gå nærare inn på i den neste delen. Her gjer eg også ei vurdering av materialet og tilnæringsmåtane eg har brukt. Vurderinga tek utgangspunkt i ein diskusjon om bruken av case og casing i prosjektet (Ragin og Becker 1992). Eg spør kva slags status materialet har og tek her utgangspunkt i observasjonane og samtaleintervjua med informasjonsarbeidarane.

3.2 Bevisets stilling: vurderingar av materialet

Generalisering, validitet og reliabilitet er tradisjonelle målestokkar for kvaliteten på samfunnsforskning (sjå t.d. Hellevik 1999). Etterkvart er det nærast blitt ei rituell øving

³⁵ Det er riktig å hevde at avhandlinga byggjer på ulike datakjelder som gir ulike inntak, forståingar og perspektiv. Litteraturen omtalar dette som "triangulering." "Metodetriangulering går ut på å belyse samme problemstilling ved hjelp av forskjellige data og metoder" (Grønmo 2007: 55). Grønmo legg til at triangulering medverkar til å etablere eit rikare bilete av dei fenomena som blir studerte. Å bruke ulike data for å svare på ei problemstilling hevar presisjonsnivået (Hammersley og Atkinson 1996) og gyldigheita (Thagaard 1998). Såleis er det gode grunnar for å basere analysane på ulike typar empiri og tilnæringsmåtar slik eg har gjort i denne studien.

å problematisere og kritisere bruken av slike målestokkar, særleg for kvalitativt orienterte studiar. Kvale (1996) er eit døme på ein slik kritikk av det han omtalar som "den heilage treeininga" (dvs. generalisering, validitet og reliabilitet) som vurderingskriterium for kvalitative studiar:

In modern social science the concepts of generalizability, reliability, and validity have reached the status of a scientific holy trinity. They appear to belong to some abstract realm in a sanctuary of science far removed from the interactions of the everyday world, and to be worshipped with respect by all true believers in science (Kvale 1996: 229).

Thagaards (1998) omgrep "troverdighet", "bekreftbarhet" og "overførbarhet" er også symptomatiske for ein slik kritikk. Thagaard lanserer desse omgrepa som alternativ til generalisering, validitet og reliabilitet, og dei er meint å vere meir sensitive overfor kvalitative data. Ein kan likevel argumentere for at ein ikkje med desse omgrepa kjem lengre enn vurderingskategoriane til variabel-sosiologien, utover det å etablere meir semantisk "opne" kriterium. Dette er bakgrunnen for at eg heller har valt å bruke perspektiv på "case" og "casing" (Ragin og Becker 1992) som inngang til ein ei vurdering og diskusjon av materialet, tilnæringsmåten og analyseprosessen i prosjektet.³⁶ I tråd med Kvales (1996) kritikk vil eg knytte dette til spesifikke val og utfordringar i den konkrete forskingsprosessen. Ragin (1992a) argumenterer for at diskusjonar og refleksjonar kring caset i eit prosjekt kan fungere som ei prisme for å vurdere "the practices of social science in new ways [...] The issue of cases touches basic questions in how we, as social scientists, produce results and seem to know what we know" (ibid.: 16).

I Ragins (1992a) perspektiv er det sentralt å kaste lys over den prosessen der eit "case" blir definert i ein bestemt studie. Denne casing-prosessen definerer objektet i

³⁶ Forståinga er basert på dei innsiktene som er utvikla i antologien *What is a case? Exploring the Foundations of Social Inquiry* (Ragin og Becker 1992) Denne antologien er sett saman av ti artklar som utforskar og problematiserer casestudier i samfunnsforskning. Særleg Ragin (1992a,1992b) og Becker (1992) er sentrale for mi forståing av korleis casestudier blir utvikla.

ein studie, og er noko som går føre seg i heile forskingsprosessen. Eit case er såleis ikkje berre ein ”variabel” eller eit ”utval” frå ein populasjon. Case kan i dette perspektivet både vere empiriske einingar og det kan vere teoretiske konstruksjonar. Vidare kan case vere både spesifikke og generelle. I samanfattainga av perspektivet skriv Ragin (1992b):

In short, ideas and evidence are mutually dependent; we transform evidence into results with aid of ideas, and we make sense of theoretical ideas and elaborate them by linking them to empirical evidence. Cases figure prominently in both of these relationships. [...] For these reasons, consider cases not as empirical units or theoretical categories, but as the products of basic research operations. Specifically, making something into a case or ”casing” it can bring operational closure to some problematic relationship between ideas and evidence, between theory and data (ibid.: 218).

Case og casing må ein difor forstå som ein metodologisk operasjon som skjer i alle steg av forskingsprosessen, men særleg i start- og sluttfasen. Denne konkrete studien representerer forskjellige typar case: både empiriske objekt og teoretiske konseptualiseringar. Studien som avhandlinga byggjer på kan for det første bli vurdert som ein studie av fleire avgrensa empiriske case. Til no i avhandlinga har eg til dømes omtalt informasjonsavdelingane i Småby- og Storbysjukehusa som to ”empiriske case.” Avdelingane blir i framstillinga skildra detaljert og analysane av avdelingane blir brukt for å vurdere og skildre informasjonspraksisar i sjukehussektoren meir generelt. Dette er ei konvensjonell forståing av kva eit case er for noko i samfunnsforskning, der dette refererer til empirisk avgrensa objekt (jf. Ragin 1992a). Også intervjuar med informasjonsarbeidarane og intervjuar med informasjonssjefane i norske sjukehus kan blir forstått som case i eit slikt konvensjonelt perspektiv. Samtidig brukar eg materialet frå informasjonsavdelingane og informasjonsarbeidarane til å svare på spørsmål om korleis teorien om omdømme

påverkar helseføretaka og korleis profesjonalisering skjer i eit yrkesfelt i ytterkanten av det profesjonsteorien tradisjonelt har studert.³⁷

I utgangspunktet var studien motivert av ei interesse for innhaldet i offentleg informasjonsarbeid med sjukehusa som empirisk studieområde. Siktemålet var å studere yrkesutøving, kunnskapsideal og arbeidspraksis i informasjonsarbeidet.³⁸ Teoretisk stod profesjonalisering som fenomen fram som sentralt. Bakgrunnen for dette var den interessa teoritradisjonen har hatt for forholdet mellom kunnskap og arbeid. Som det går fram av Appendiks C hadde prosjektet i starten tittelen "Strategisk kommunikasjon i sjukehus." Etterkvart som studien materialiserte seg sigla "omdømme" opp som ein særleg relevant og interessant kategori. Teoriar om omdømme vart både i praksisfeltet og i ulike andre studiar forstått som eit nytt perspektiv som samla og integrerte tidlegare delvis åtskilte kommunikasjonspraksisar og kommunikasjonsideal. Også offentlege verksemdar hadde blitt eksponert for teoriar om omdømme i samband med dei store reformprosessane på 1990- og 2000-talet. Slik vart etterkvart "omdømme" gradvis ein viktigare og meir sentral kategori og eit omgrep i prosjektet. Siktemålet i datainnsamling var eksplorerande i den forstand at eg ville kaste lys over arbeidet i informasjonsavdelingane, men "omdømme" vart gitt ein overordna status.

Denne situasjonen liknar måten Ragin (1994) skildrar den samfunnsfagleg forskingsprosessen. Litt stilisert legg han vekt på at forskning handlar om dialogen mellom prov (evidence) og idear. Frå idear utviklar ein analytiske rammer og frå prov konstruerer ein bilete (images). Utviklinga av analytiske rammer skjer som regel deduktivt, medan konstruksjonen av bilete oftast er ein induktiv prosess. Analytiske

³⁷ Studien av informasjonsarbeid i sjukehus er også case for breiare definerte objekt. Det er case for postindustrielt arbeid og offentlege reformprosessar og det er case for teoriar om organisasjonstrender i sirkulasjon og profesjonalisering av nye former for arbeid. Studien er vidare case for omdømmehandtering og transformasjonar sjukehussektoren. Ei slik liste over potensielle case i studien kan også utvidast.

³⁸ Dette hang mellom anna saman med arbeidet med ei mastergradsoppgåve der medieutdanningane i Noreg vart studert i lys av kvalitetsreforma i høgre utdanning (Sataøen 2005). Denne mastergradsoppgåva tematiserte kunnskapsinnhaldet i medieutdanningane og også reformprosessar i offentleg sektor. Begge desse fenomena, mediefaget og reformprosessar, vart vidareført i startfasen av arbeidet med avhandlinga.

rammer er detaljerte skisser over teoretiske idear, medan bilete blir til gjennom gruppering av materialet og utkrysting av empiri. "In social research, representations of social life emerge from the interplay between analytic frames (which are derived from ideas) and images (which are derived from evidence)" (Ragin 1994: 56). I denne studien er også "representasjonen av sosialt liv" blitt til i kombinasjonar av analytiske rammer og bilete. Dette har skjedd ved at studien har hatt eit eksplorasjone siktemål om å skildre struktureringa av informasjonsarbeidsfeltet i sjukehusa og stilt eit meir spesifikt spørsmål om introduksjonen av teoriar om omdømme i informasjonsavdelingane.

Datainnsamlinga hadde eit ope siktemål om å kaste lys over arbeidet i informasjonsavdelingane. Valet om ei opa og empirinær tilnærming førte til at eg gav informantane i prosjektet høve til å snakke om omdømme ut frå eige språk, perspektiv og fortolkingar (jf. Appendiks A og B). Måten informantane resonerte og fortolka på, viste at "omdømme" vart oppfatta på ulike måtar i intervjuet og informasjonsarbeidarane plasserte dette inn i forskjellige samanhengar. Omdømme gav slik ulik resonans i dei ulike intervjuet. Gjennom dette utvikla eg ulike bilete i Ragins (1994) terminologi. Nokre informantar greip stikkordet "omdømme" med begjær og brukte det til å kritisere media og det politiske "spelet" kring sjukehuset, medan andre definerte omdømme som eit "irrelevant perspektiv" i ein hektisk kvardag der informasjonsarbeidarane blir drivne frå skanse til skanse. Andre igjen reflekterer kring korleis tillit til sjukehuset er ein viktig del av arbeidsoppgåvene til avdelinga. Nokre gav seg også i kast med å referere til omdømmemålingar. Dei ulike tolkingane av omdømme gav viktige inntak til å forstå institusjonaliseringsprosessane som skjedde i informasjonsavdelingane. Samtidig utvikla eg analytiske rammer på bakgrunn av teoriar og perspektiv på omdømme og omdømmehandtering.

Målsettinga har vore å gi ei meir heilskapleg skildring av prosessar og særtrekk i informasjonsavdelingane til helseføretaka. Datamaterialet (intervju, observasjonar, dokument) har blitt samla i bilete (klynger av empiri) slik Ragin (1994) diskuterer

dette. Disse bileta og klyngene av empiri har blitt brote mot teoretiske idear og analytiske rammer:

As researchers our primary goal is to link the empirical and the theoretical – to use theory to make sense of evidence and to use evidence to sharpen and refine theory. This interplay helps us produce theoretically structured descriptions of the empirical world that are both meaningful and useful (Ragin 1992b: 225).

Perspektiva på ”casing” (Ragin og Becker 1992) har vore grunnlaget for ein diskusjon av materialet og tilnæringsmåten i prosjektet. Avslutningsvis i dette kapitlet gjer eg greie for ei konkret side ved casingprosessen: nemleg ”prosjekthistoria” i avhandlinga (Jerdal 1998).

3.2.1 Prosjekthistorie

Svaret på kva caset i ein studie er veks fram gradvis i løpet av forskingsprosjektet (Ragin 1992a, 1992b). Kva studien er eit case av, er det sentrale spørsmålet forskaren må stille seg gjennom heile forskingsprosessen i følge Ragin:

Researchers probably will not know what their cases are until their research, including the task of writing up the results, is virtually completed. What *it* is a *case of* will coalesce gradually, sometimes catalytically, and the final realization of the case’s nature may be the most important part of the interaction between ideas and evidence (Ragin 1992a: 6).

Denne erkjenninga av (a) det sentrale i å avklare kva studien er eit case av, og (b) at denne avklaringa er noko som veks fram i løpet av forskingsprosessen, opnar opp for å gjere greie for ”prosjekthistoria.” Jerdal (1998) understrekar akkurat dette: Forskarar bør i større grad skildre *historia* til forskingsprosjektet. Dette er viktig for å få fram korleis problemstillingar gradvis blir til, korleis prosjekt blir forma og objekt konstruert. Ei skildring av historia til forskingsprosjektet bryt med ei konvensjonell framstilling av forskingsprosessen der forskaren startar med å formulere ei

problemstilling, han/ho lagar ein modell basert på ein teori, samlar inn data, analyserer materialet og konkluderer/reviderer teori (sjå t.d. Hellevik 1999). Prosjektet mitt skil seg frå ein slik standardmodell for forskning. Forskingsprosessen slik Hellevik skildrar denne, er sjeldan så lineær og rettlinja som han legg til grunn. Snarare er forskning ein open, fleksibel og dialektisk prosess (Christensen m.fl. 1998). Problemstillingar og perspektiv endrar seg i løpet av forskingsprosessen ettersom data blir samla inn og analysert. Eg har difor valt å ha ein avsluttande seksjon om ”prosjekthistoria” der erkjenningssjessane som har blitt til undervegs i arbeidet blir sett ord på og tematisert. Siktemålet med denne framstillinga er å vise nokre val og arbeidsprosessar som er ”ikkje-tekniske”, men som likevel har spelt ei viktig rolle i utviklinga av caset og avhandlinga slik denne no ligg føre. Bakgrunnen for dette er mellom anna ei erkjening av at det er fleire val enn dei reint vitenskaplege som har spelt ei rolle i utforminga av prosjektets *raison d'être* (Jerdal 1998).

Prosjekthistoria og utviklinga av avhandlinga er motivert og prega av ulike prosessar, ikkje minst skriving av paper og artiklar undervegs i avhandlingsarbeidet. Disse tekstane har sett lys på meir avgrensa delar av fenomenet informasjonsarbeid og kommunikasjon i sjukehussektoren. Slik har desse arbeida også vore ein del av casing-prosessen. Ein kort rekapitulasjon av tekstar som er utvikla undervegs og implikasjonar for prosjektet som heilskap, er skissert under:

a) Artikkelen ”Omdømmearbeid i norske helseforetak. Både selvsagt og suspekt”³⁹ handlar om informasjonssjefane i helseføretaka og korleis desse reflekterer over omgrepet omdømme. Artikkelen var ein del av ein antologi som set lys på omdømme i offentleg sektor (Wæraas, Byrkjeflot og Angell 2011). Arbeidet med denne artikkelen sette meg på sporet av at informasjonsarbeid i sjukehusa er ein mangslungen aktivitet. Kva informasjonsarbeidarane vurderer som vellykka informasjons- og kommunikasjonspraksisar, varierer også til ein viss grad. Også

³⁹ Sataoen, H. (2011) ”Omdømmearbeid i norske helseforetak. Både selvsagt og suspekt” i Wæraas, Byrkjeflot og Angell (red.) (2011) *Omdømmehåndtering i offentlig sektor*. Oslo: Universitetsforlaget

tolkingane av omdømmeomgrepet varierte blant informasjonssjefane. Sjølv om alle har eit medvite forhold til omdømmeomgrepet og teoriar om dette, blir omdømme i mange samanhengar oppfatta som suspekt. Omdømme er noko som skal vekse fram naturleg og ”av seg sjølv”, helst utan styring og planlegging. Med ein gong omdømme blir rasjonalisert og planlagt, framstår det for mange av informasjonssjefane som både suspekt og strategisk. Arbeidet med denne artikkelen gjorde meg merksam på ulike variantar av omdømmeomgrepet og korleis dette er knytt til endringsprosessar i offentlege verksemdar i Noreg.

b) I det vitenskapsteoretiske essayet ”Frå public relations til omdømmebygging: Kommunikasjon som omgrep og vitenskap”⁴⁰ granska eg to innføringsbøker som i brei tyding handlar om organisasjonskommunikasjon. Den første boka er frå 1960 og handlar om ”public relations”, medan den andre, frå 2009, handlar om ”omdømmebygging.” Dette er Apeland (1960) *Public Relations i USA* og Brønn og Ihlen (2009) *Omdømmebygging for organisasjoner*. I arbeidet med dette essayet fekk eg eit blikk for kontinuiteten i ein del av arbeidsformene som finst for informasjonsarbeid. Dette utvikla ei teoretisk forståing av kommunikasjonspraksisar i verksemdar meir generelt. Lesinga av boka om *Omdømmebygging for organisasjoner* (Brønn og Ihlen 2009) tydeleggjorde at fleire av dei meir radikale sidene ved teoriar om omdømme i mindre grad enn venta sette spor etter seg i informasjonsavdelingane eg hadde studert.

c) Paperet “Do they really need to be so damn special and differentiated? The ambiguity of branding in Norwegian hospitals”⁴¹ gjekk tettare inn i spenninga mellom differensieringsimperativet, som er eit sentralt element i perspektiv på strategisk kommunikasjon, og det universalistiske etos som tradisjonelt har vore retningsgjevande i den norske sjukehussektoren. Denne problemstillinga vart utvikla

⁴⁰ Sataøen, H. (2009a) ”Frå public relations til omdømmebygging: Kommunikasjon som omgrep og vitenskap”, essay i vitenskapsteori, presentert Sosiologisk institutt, 05.06.2009

⁴¹ Sataøen, H. (2009b) ”Do they really need to be so damn special and differentiated? The ambiguity of branding in Norwegian hospitals” paper presentert på 25th EGOS-Colloquim, Barcelona, 2.-4. Juli 2009

med utgangspunkt i ein observert diskrepans mellom litteraturen om (strategisk) kommunikasjon på den eine sida, og informasjons- og kommunikasjonspraksisane eg hadde fått tilgang til i intervju, på den andre sida. Denne problematikken vart sidan utvida ved å kombinere med andre typar data frå Arild Wæraas' tidlegare prosjekt (mellom anna rapportert i artikkelen Wæraas, Østhus og Solbakk 2008) og resulterte etterkvart i fellesartikkelen "Part of the Big Family? The Ambiguity of Leading Public Sector Brands."⁴²

d) Ein siste tekst som har medverka til utviklinga av caset i avhandlinga, er paperet "The trade-offs between difference and similarity: Building reputation in an institutionalized field."⁴³ Data frå intervjustudiane med både informasjonssjefane og informasjonsarbeidarane ligg til grunn for paperet. Dei teoretiske betraktningane i teksten, som er utvikla av Arild Wæraas, handlar i hovudsak om korleis leiings- og organisasjonsfilosofiar blir omsett og transformert i møte med praktiske organisasjonskontekstar. Caset i denne artikkelen, dersom ein følgjer perspektivet til (Ragin 1992a) er teoretisk og handlar om implementering av organisasjonsidear og organisasjonskonsept.

Utviklinga i desse tekstane representerer ei sentral utvikling i prosjektet. Det handlar om ei gradvis erkjenning av at ein forventa kommunikasjonsoptimisme i informasjonsavdelingane var meir jordnær og pragmatisk enn venta. Omdømmeteoriar og -omgrep har aktørane eit overflatisk forhold til. Den programmatisk litteraturen om omdømme og kommunikasjon i organisasjonar er uttrykk for ein ny kommunikasjonspraksis, men eg finn ikkje dette i eintydig form i materialet. *Korleis* dette spelte seg ut vart eit nøkkelpunkt i analysane.

⁴² Sataøen, H. og Wæraas, A. (2011) "Part of the big family? The ambiguity of brand leadership in the public sector" i Ramirez, JA. (red.) *Public Leadership*. New York: Nova Science Publishers

⁴³ Wæraas, A. og Sataøen, H. (2011) "The trade-offs between difference and similarity: Building reputation in an institutionalized field" paper til 27th EGOS Colloquium, Gothenburg, July 6–9, 2011

3.3 Avslutning og oppsummering

Dette kapitlet har gjort greie for datamaterialet og tilnæringsmåtene som ligg til grunn for avhandlinga. Den konkrete tilverkinga av materialet har hatt fokus i den første delen, der eg diskuterte gjennomføringa av 27 semistrukturerte intervju, planlegging og utføring av ein observasjonsstudie og vurderte samtaleintervjua som ligg til grunn for studien. Datamaterialet er sett saman av 46 intervju med 41 ulike informasjonsarbeidarar og informasjonssjefar i sjukehusa. Observasjonsmaterialet har eg estimert til 140 timar.

Rekapituleringa av materialet viser at data er henta inn frå ulike kjelder. Slik supplerer dette mesteparten av forskinga som er gjennomført på informasjonsarbeid i sjukehus. Særleg observasjons- og intervjumaterialet bidreg med nye innsikter på dette forskingsområdet. Dette ikkje minst fordi aktørane sjølve kjem klårare til orde enn tilfellet er for den eksisterande forskinga. Dette er sikra gjennom eit eksplorerande design. Arbeidsprosessane internt i informasjonsavdelingane er også eit fenomen det er utvikla lite systematisk kunnskap om; noko som i seg sjølv inviterer til eit ope og design.

I tillegg til utgreiinga av det metodiske opplegget i studien, har den siste delen av kapitlet drøfta problemstillingar av meir metodologisk karakter. Inngangen til denne drøftinga var case og casingprosessar (Ragin og Becker 1992). I dette perspektivet er "caset" i ein studie produktet av forskingsprosessen. Materialet frå informasjonsavdelingane og informasjonsarbeidarane (det empiriske objektet) brukar eg til å setje lys på spørsmål om korleis teorien om omdømme påverkar helseføretaka og korleis profesjonalisering skjer i eit yrkesfelt i ytterkanten av det profesjonsteorien tradisjonelt har studert. Studien av informasjonsarbeid i sjukehus er difor eit case på forskjellige måtar i Ragins (1992) oppfatning. Vurderinga av casingprosessen som har skjedd i studien, har også sett søkelys på tilverkinga av problemstillinga i avhandlinga, der "omdømme" gradvis vart ein viktigare og meir sentral kategori og omgrep i prosjektet. Diskusjonen av "prosjekthistoria" (Jerdal 1988) i studien har også vist sider ved denne utviklinga.

Merksemda på arbeid med omdømme gir for det første kjøtt og blod til ein forskingslitteratur som manglar aktørperspektiv. Vurderingane og tolkingane informasjonsarbeidarane gjer kring omdømmeteorien medverkar for det andre til å forstå *korleis* nye teoriar og konsept flyt inn i og eventuelt blir institusjonalisert i konkrete organisasjonar. For det tredje skapar diskusjonane kring omdømme grunnlaget for analysar av profesjonaliseringsprosessar i denne yrkesgruppa.

4. Bakgrunn og drivkrefter for sjukehus som kommuniserande organisasjonar i Noreg

Problemstillinga i dette kapitlet er: Kva er dei sentrale drivkreftene for informasjonsarbeid i sjukehussektoren i Noreg? Eg gir to sentrale bakgrunnsdimensjonar i det følgjande. Dette er for det første trekk ved dei store reform- og omorganiseringsprosessane som sjukehussektoren har vore gjennom dei siste tiåra. Eg fokuserer på aspekt ved omorganiseringane som har gitt impulsar til både å opne og å lukke sjukehusorganisasjonane mot omgjevnadene. Spørsmålet eg reiser er kva slags føringar reformprosessane kan ha hatt for arbeid i sjukehusa, og særleg for informasjons- og kommunikasjonspraksisane her. For det andre tek kapitlet føre seg utviklinga i informasjonsarbeidsfeltet⁴⁴ i Noreg og eg peiker på viktige utviklingstrekk i informasjonsyrka og organisasjonane for slikt arbeid. Særleg informasjons- og mediearbeid i offentlege verksemder er i sentrum. Dette er ein viktig bakgrunnsdimensjon for arbeidet med informasjon i sjukehusa, fordi det gir ei kunnskapsmessig og organisatorisk ramme for arbeidet i informasjonsavdelingane. Ein slik gjennomgang er difor ein naturleg del av avhandlinga.

I sum skisserer dette kapitlet sentrale drivkrefter og impulsar for informasjonsarbeidet og omdømmetrenden i den norske sjukehussektoren.

⁴⁴ Det er ikkje tale om noko "feltanalyse" i Bourdieuske termar. Poenget er å vise og diskutere sentrale utviklingstrekk og innhaldsendringar i medie- og kommunikasjonsyrka, slik dette er blitt framstilt i litteraturen. Dette handlar både om organisasjonane for slikt arbeid, samt utviklinga i innhaldssida av yrka. Dette yrkesfeltet er ikkje uproblematisk å avgrense. Ein måte å gjere dette på er å bruke diskusjonen og avgrensinga til Wæraas (2004). Han tek utgangspunkt i at ulike typar konsulentfirma har "innrettet sine tjenester mot å utvikle kundenes ekspressive evner. Man kan grovsortere disse i fire bransjer eller kategorier av firmaer som tilbyr selvrepresentasjon eller kommunikasjon i bred forstand, dvs. at et budskap om organisasjonen eller dens produkter utformes, "pakkes inn" i en bestemt form og innrettes mot å endre oppfatninger og adferd" (Wæraas 2004: 15). Kategoriane han deler inn i er "PR-bransjen", "reklamebransjen", "branding-firmaer", og "grafisk design-bransjen" (ibid.: 15-17). Sjølv brukar Wæraas (2004) PR-bransjen som case for å snakke om heile feltet av kommunikasjonsrådgjevarar, fordi dette utan tvil er den mest framtrædande bransjen følgje Wæraas (ibid.: 15).

4.1 Det norske sjukehusssystemet: mellom lokalisme og New Public Management

Ein fullstendig historisk-sosiologisk presentasjon av sjukehuset som organisasjon er det ikkje høve til å gi innan rammene for avhandlinga. Likevel er det naudsynt å gjere greie for nokre sentrale trekk i det følgjande. Avhandlinga treng eit slikt riss, ikkje minst på grunn av eit sentralt tema i mykje av profesjons- og arbeidssosiologien. Dette dreier seg om forholdet mellom behovet yrkesgrupper har for autonomi på den eine sida og kravet om hierarki og kontroll som byråkratiske organisasjonar ofte har på den andre sida. Historisk er det rimeleg å karakterisere utviklinga i det norske sjukehusssystemet som ei gradvis sentralisering (Angell 2009; Byrkjeflot og Grønlie 2005; Grønlie 2009). Då sjukehusa vaks fram utetter 1900-talet var dette som ein kombinasjon av ulike lokale initiativ frå kommunar, lokale verksemder og foreiningar i sivilsamfunnet. Sjukehuslova av 1969 representerer eit forsøk på å sentralisere og koordinere sjukehusssystemet. Gjennom denne lova vart dei regionale myndigheitene (fylka) ansvarlege for sjukehusa og det folkevalde organet (fylkestinget) styrte prioriteringar og investeringar. Denne situasjonen vart endra i 2002 då "sjukehusreforma"⁴⁵ vart gjennomført. Det sentrale her var at sentrale myndigheiter overtok eigaransvaret for sjukehusa. I følgje Byrkjeflot og Neby (2008) førte denne reforma til "centralised control and ownership of all hospitals from the counties to the national government" (ibid.: 331).

4.1.1 Sjukehusreforma

Eit synopsis av ulike evalueringsprosjekt om sjukehusreforma skildrar denne som "en av de største reformene som noen gang har funnet sted i norsk samfunnsliv" (Norges forskningsråd 2007: 11). Dette var i tillegg ei reform som vart gjennomført i

⁴⁵ Skjælaaen (2011) viser at denne reforma har mange namn i litteraturen. Kjekshus (2003) omtaler dette som "helsereforma", Pettersen (2005) kallar det "eierskapsreformen" og Lian (2007) skriv om "foretaksreformen." I denne avhandlinga lener eg meg på Askildsen, Holmås og Kaarbo (2007) som brukar den breie nemninga *sjukehusreformen*.

ekspressfart (Herfindal 2008). Bakgrunnen for reforma var mellom anna ei situasjonsforståing der spesialisthelsetenesta mangla einskapleg og klar styring. Dette skulle reforma bidra til å endre, mellom anna ved klårare ansvarsliner og tydelegare roller. Hovudtrekket i sjukehusreforma er at staten overtok eigaransvaret for dei fylkeseigde sjukehusa (og andre verksemdar underlagt spesialisthelsetenesta). Reforma la til grunn at sjukehusa skulle organiserast i regionale og lokale helseføretak. Desse vart skilde ut frå den statlege forvaltninga som eigne rettssubjekt. Målsetjinga var betre og billegare helsetenester, gjennom delegert myndigheit til helseføretaka *utan* politisk representasjon. Framleis legg helseføretakslova til grunn tradisjonelle formål med sjukehusdrifta, nemleg å ”yte gode og likeverdige spesialisthelsetjenester til alle som trenger det når de trenger det, uavhengig av alder, kjønn, bosted, økonomi og etnisk bakgrunn, samt å legge til rette for forskning og undervisning” (Helseføretakslova, 2001, kapittel 1). Vidare skal helsetenestene vere offentleg styrde, fagleg forvarlege og ein skal ha ei effektiv ressursutnytting. Samandraget av evalueringane om sjukehusreforma framhevar at

gjennom reformen ble både sektoransvaret, finansieringsansvaret og eierskapet samlet på en hånd. Tidligere var den politiske styringen av sykehusene delt mellom de nitten fylkestingene og Stortinget, men ved innføringen av reformen ble denne lagt til Stortinget (Norges forskningsråd 2007: 12).

Sjukehusreforma er i følge Opedal og Stigen (2005) inspirert av New Public Management (NPM).⁴⁶ Røvik (2007: 34) forstår NPM som ein moderniseringsidé for offentleg sektor henta frå privat sektor. Desse ideane, som er inspirert av nyliberalt tankegods, handlar om innføring av profesjonell leing, oppsplitting av verksemdar i fleire sjølvstendige resultateiningar, auka konkurranse og privatisering, offentleg-privat samarbeid, service- og klientorientering og innfasing av kontraktar som styringsinstrument (Røvik 2007, Skjælaaen 2011). Situasjonen i helseføretaka etter

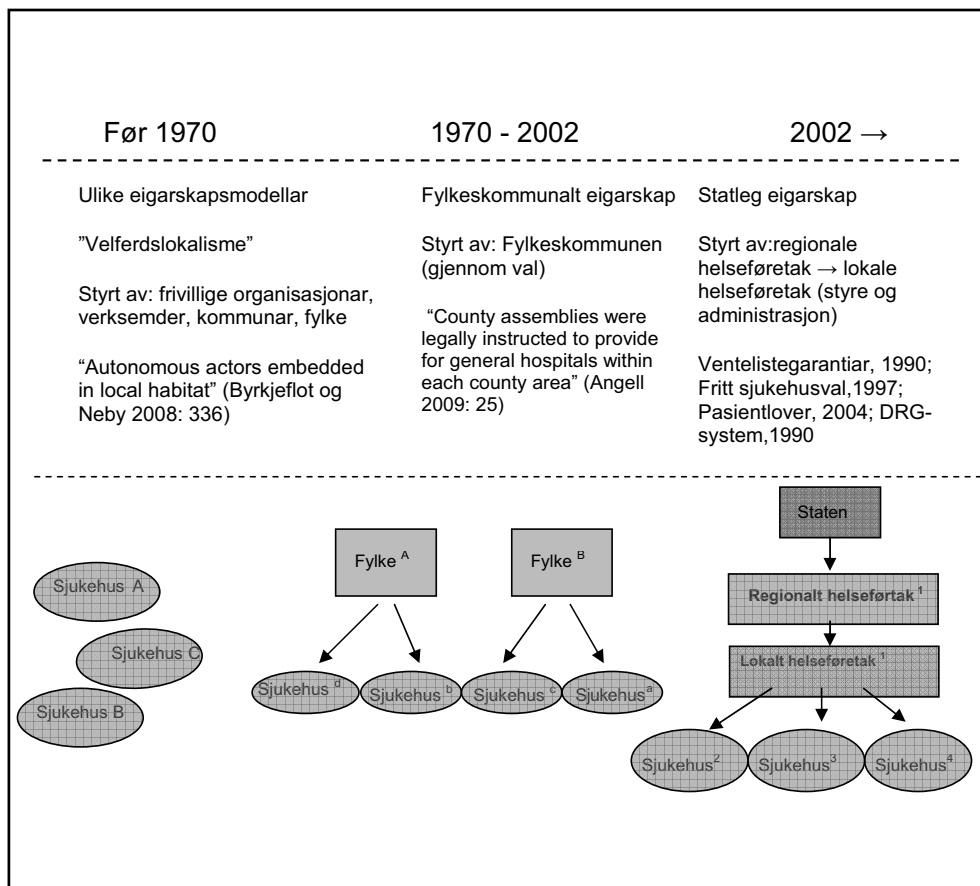
⁴⁶ For ein diskusjon om i kva grad sjukehusreforma ei ”rein” NPM-reform, sjå til dømes Byrkjeflot (2005).

sjukehusreforma har fellestrekk med desse momenta. Dei regionale helseføretaka (som ikkje sjølve produserer helsetenester, men er reine administrative føretak, jf. Figur 1) er formelt eigarar av dei lokale føretaka i regionen, som igjen er sett saman av fysiske sjukehusbygg, avdelingar og klinikkar. Vidare er systemet slik at føretaksstyra ikkje er valde (slik tilfellet var i systemet med fylkeskommunal kontroll), men blir utnemnde av organet over. Føretaka blir med andre ord styrde gjennom eit system av utpeikte styremedlemmer og tilsett administrasjon. Siktemålet har vore å lage “administratively autonomous hospital organisations, aiming at incentives for hospitals to improve in terms of quality, efficiency, reputation and trust with the public” (Byrkjeflot og Neby 2008: 341).

Det er ut frå dette to sentrale trekk ved det norske sjukehussystemet som er verdt å merke seg: Fram til 1969 var dei fleste sjukehusa etablert, eigd, administrert og drifta av ein “amalgamations of voluntary associations, firms, municipalities and counties” (Byrkjeflot og Neby 2008: 336). Historisk kan ein difor seie at staten har spelt ei mindre sentral rolle i det norske sjukehussystemet og sjukehusa var tett innleira i lokalsamfunnet. Ein implikasjon av dette var at finansieringa av sjukehusenester lente seg på lokale og regionale løyvande myndigheiter (Angell 2009; Byrkjeflot og Neby 2008). Mot denne bakgrunn har omgrepet “velferdslokalisme” blitt tatt i bruk for analytisk å beskrive det norske sjukehussystemet (Angell 2009; Byrkjeflot og Grønlie 2005). Det andre karakteristiske trekket er NPM-idéane som i aukande grad gjer seg gjeldene. Ein effekt av dette regimet er større og meir “strømlinjeforma” einingar og “greater emphasis on autonomy at the institutional level” som Byrkjeflot og Angell (2007: 102-103) skildrar dette.

I tillegg til sjukehusreformen av 2002 har det skjedd ei rekke andre endringar i sjukehussystemet på 1990- og 2000-talet som kan sjåast i samanheng med NPM. Dette gjeld til dømes innføring av ventelistegarantiar (1990); fritt sjukehusval (1997); pasientrettighetslova (2004); og innføring av ulike former for innsatsstyrt

finansiering, til dømes implementering av DRG-systemet⁴⁷. Utviklinga er illustrert i Figur 1.



Figur 1 Skisse over utviklinga av sjukehusorganiseringa i Noreg

Ein kan karakterisere sjukehussystemet i dag som ein "kvasi-marknad." Sjølv om sjukehusa ikkje er *profittmaksimerande* er dei likevel *kostnadsminimerande*. Nye

⁴⁷ Diagnosis-related group (DRG) DRG er eit system for klassifisering av pasientar i medisinske og ressursmessige grupper. DRG blir brukt til å rekne ut kostnad ved sjukehusbehandling og eitt DRG-poeng var i 2006 fastsett til 31.614 kr, i følgje Helse Vest. DRG-systemet er ein del av eit prospektivt betalingssystem i sjukehusa. Finansieringa av sjukehusa er vidare delvis finansiert (40 % av finansieringa i 2005) av produksjonen av DRG-poeng i tillegg rammetilskota (Askildsen m.fl 2010).

konkurransesystem legg også press på at sjukehusa skal *kommunisere* kva som gjer dei unike, spesielle og interessante for pasientar, qua kundar. Ikkje minst fritt sjukehusval og innslaget av innsatsstyrt finansiering illustrerer ein situasjon der sjukehusa i auka grad skal finansierast gjennom pasientval. Dette er ein nødvendig del av eit konkurransesystem og det er eit sentralt bakteppe for avhandlinga. Dette handlar om korleis den nye sjukehusorganiseringa skaper drivkrefter for nye kommunikasjonspraksisar, behov for informasjon og ei aktiv omdømmehandtering. Denne situasjonen har også innebygde paradoks: Tradisjonelt har forventningane til sjukehusa vore at desse skal levere like tenester til borgarane. Sjukehusa har vore tufta på eit “universalistisk etos” slik Berg (2005) analyserer det. Aktiviteten til sjukehusa i Noreg har i stor grad blitt legitimert med referanse til verdiar som demokrati, universalisme, velferd(stat) og behovet for å ivareta statusen til eit gitt lokalsamfunn. Dette heng saman med den forankringa som sjukehusa historisk har hatt lokalt og i kommunane, jf. velferdslokalismen.

Reformprosessane dei siste åra har blitt karakterisert på ulike måtar i litteraturen. Likevel er det ofte overgangen frå forvaltning til forretning, eller frå ”politikk til økonomikk⁴⁸”, som blir lagt vinn på, slik Berg (2005) hevdar:

Tore Tønne [helseminister i perioden 2000 - 2001] ville altså fristille sykehusene fra det løpende, ofte sprikende, ”eierstyre” de hadde. Han ville fristille det fra politikk, altså demokrati, og fra byråkrati. Han vil gjøre noe som liknet på det som ble gjort, eller var i ferd med å bli gjort med Telenor, Posten, NSB, Avinor og flere andre tidligere forvaltningsinstitusjoner” (ibid.: 90).

Slik er også endringane uttrykk for det som internasjonalt har blitt analysert som overgangen til eit globalt, marknadsbasert og neoliberalt paradigme (Campbell og Peterson 2001; Fourcade-Gourinchas og Babb 2002). Desse utviklingstrekk har

⁴⁸ Tittelen på Bergs (2005) helsepolitiske historie er nettopp ”Fra politikk til økonomikk. Den norske helsepolitikks utvikling det siste sekel.”

endra vilkåra for informasjonsfunksjonane og det arbeidet som konkret går føre seg her. Konkurransesystemet som vart etablert med reformene på 2000-talet gav føringar for at sjukehusa i aukande grad skulle presentere, kommunisere og artikulere kva som gjer dei spesielle og slik tydeleggjere dei organisatoriske einingane. Det har mellom anna vorte eit mål å framstå som tydelege alternativ for pasientar qua kundar. Slik har dette skapt grobotn for ei endring av informasjonsarbeidet og informasjonsrolla i sjukehusa. Føretaksorganisering har gitt grunnlag for auka fokus på marknadsføring av sjukehus- og helsetenester. Dette handlar til dømes om å tiltrekke seg (gjeste)pasientar, i tillegg til å framstå som attraktive overfor arbeidstakarar og fastlegar. Lova om pasientrettar (som trådte i kraft januar 2001) har også vore med på å gi auka merksemd på juridisk forankra pasientrettar. Slike rettार er det grunn til å tru at påverkar informasjonsarbeidet i sjukehuset. Til dømes kan dette gjere det meir legitimt å tvinge gjennom kommunikasjon via tenesteveg, påpeike ”slutta rettार”, og skjerppe inn uttaleretten til helsearbeidarar. Det er mot ein slik bakgrunn informasjonsarbeidet i sjukehusa har blitt forstått og analysert, og det har mellom anna blitt peikt på at einingar som driv med ”strategisk kommunikasjon og omdømmehåndtering ekspanderer” (Byrkjeflot og Angell 2008: 73). Dette kan i seg sjølv verke paradoksalt gitt oppdraget sjukehusa har i velferdsstaten, der like tilbod og rettार står i sentrum og der eit universalistisk etos har vore i sentrum. Aktiviteten til sjukehusa har tradisjonelt blitt legitimert med referanse til verdiar knytt til demokrati og universell tilgang. I tillegg har sjukehusa vore innleira i dei lokalsamfunna som sjukehusa vaks fram frå. Figur 1 illustrerer ein situasjon for sjukehusa som er meir styrt, sentralisert og koordinert enn tidlegare. I denne situasjonen kan det verke paradoksalt at informasjonsarbeid og kommunikasjonspraksisar skal fungere meir strategisk og merkevarebyggande. Ein kan undre seg over om denne sentraliserte og koordinerte strukturen i det heile gjer det mogleg for sjukehusa å ”sleppe merkevaren laus” (for å seie det med Kornberger 2010)?

4.1.2 Utvikling i arbeidet i sjukehusa

Så langt har eg gitt ei skisse over utviklinga av den organisatoriske konteksten for sjukehusa i Noreg. Kva vilkår gir dette for arbeid i sjukehusa, og særleg for arbeid i informasjonsavdelingane? Scott m.fl. (2000) har skissert utviklinga av profesjonelt arbeid i det amerikanske helsevesenet gjennom ein typologi med tre *epokar*: Profesjonell dominans (1945-1965); Føderalt engasjement (1966-1982); Leiingskontroll og marknadsmekanismar (1983-). Modellen er utvikla med utgangspunkt i amerikanske forhold og er ikkje direkte overførbar til norsk spesialisthelseteneste. Poenget er likevel at typologiseringa kan vere ein interessant tankefigur for å forstå drivkrefter i utviklinga av arbeid i helsesektoren generelt. Typologien er også ein substansiell epokemodell for institusjonell endring i helseorganisasjonar, og modellen har blitt forsøkt brukt som forklaring på utviklingstrekk og endringar i sjukehussektoren i Sverige (Sahlin-Andersson 2003) og i Noreg (Byrkjeflot og Neby 2004). Såleis er Scotts modell instruktiv for å gi eit riss over utviklinga av profesjonelt arbeid i sjukehusorganisasjonar.

Scott m.fl. (2000) tek utgangspunkt i ein periode der profesjonar og profesjonsorganisasjonar med støtte i staten hadde kontroll, autoritet og makt i helsefeltet. Særleg var legane dominerande aktørar. Dette samsvarar med situasjonen i norske sjukehus. Sjukehusa her blir tradisjonelt karakterisert som *medikratiske organisasjonar* (Berg 2005; Torjesen 2008). I dette ligg det at legane historisk har hatt stor grad av kontroll og autonomi, og yrkesgruppa har også spelt ei rolle som folkeopplysarar.

Kvalitet og profesjonell autoritet var den viktigaste institusjonelle logikken (ibid.).⁴⁹ Denne perioden vart som antyda avløyst av ein periode av føderalt engasjement, der

⁴⁹ Institusjonelle logikkar er eit omgrep utvikla av Scott m.fl. (2000) og fangar inn det knippe av verdiar, mål og midlar som er rådande i eit felt. Scott m.fl. (2000) definerer institusjonelle logikkar som "cognitive maps, the belief systems carried by participants in the field to guide and give meaning to their activities" (ibid.: 20). Kva slags institusjonelle logikkar som til ein kvar tid er mest gyldige har difor store konsekvensar for måten arbeid blir forstått og vurdert på i ein organisasjon.

føderale styresmaktene overtok meir av kontrollen frå profesjonane og staten. Det som blir definert som den dominerande institusjonelle logikken i denne epoken er lik tilgang til helsetenester. Den siste perioden i skjemaet til Scott m.fl. (2000) er ein periode med ”managerial control and market mechanisms.” I dette systemet er marknadsprinsipp og deregulering sentralt. Dette har implisert innfasing av private tilbydarar av helsetenester og implementering av prinsipp som ein kjenner frå NPM. I følge Scott m.fl. (2000) er det leiing, marknadsorientering og effektivitet som er dei viktigaste logikkane i denne epoken.

Epokemodellen til Scott m.fl. (2000) avspeglar ei amerikansk utvikling, og ein må anta å gjere andre funn i ein skandinavisk kontekst. Sahlin-Andersson (2003) fann likevel at utviklingsdraga i skandinaviske helsetenester har liknande mønstre som i modellen til Scott m.fl. (Sahlin-Andersson 2003: 118-120). Byrkjeflot og Neby (2004) tek utgangspunkt i periodiseringa til Scott m.fl. og diskuterer i kva grad dei norske, svenske og danske sjukehussystema er prega av ein institusjonell logikk der leiing, marknadsorientering og effektivitet står i sentrum. Dei identifiserer for det første ei klar pregning av nyliberalisme, NPM og marknadsmekanismer i alle dei tre landa. Byrkjeflot og Neby (2004) understrekar likevel at den institusjonelle konteksten i Noreg og Skandinavia er veldig ulik frå den Scott m.fl. (2000) tek utgangspunkt i, noko som handlar om rolla velferdsstaten spelar i Skandinavia. Byrkjeflot og Neby (2004) konkluderer likevel at sjukehusreforma av 2002, og det regimet denne innvarslar, har klare affinitetar med leiingskontroll og marknadsmekanisme-epoken til Scott m.fl. (2000). Dei hevdar til dømes at marknaden og ”managers” har blitt meir dominerande aktørar i sjukehussystemet (Byrkjeflot og Neby 2004: 24).

Ei slik skildring dannar grunnlag for nokre antakingar omkring kva rolle *informasjonsarbeidet* spelar i sjukehussystemet etter sjukehusreforma og korleis dette er prega av nye institusjonelle logikkar og organisasjonsfilosofiar. Byrkjeflot og Angell (2007) hevdar at omstruktureringa av sjukehussystemet endra vilkåra for kommunikasjonen mellom sjukehus og samfunn på bestemte måtar. Det kan i

skildringa deira sjå ut som at ein institusjonell logikk knytt til medierelasjonar har fått gjennomslag i sektoren:

The hospitals were reorganised as regional and local enterprises and merged into larger organizational units with their own boards, missions and managerial hierarchies. Several of the new managers now argued that the organization had to think more strategically about the way it used communication, since it was necessary for each hospital enterprise to establish a specific identity. New information professionals were recruited into the managerial ranks and many of them were keen to develop communication strategies with such purposes in mind (ibid.: 82).

Som det går fram av framstillinga til Byrkjeflot og Angell (2007) har informasjonsavdelingane blitt organisert på nye måtar etter sjukehusreforma. Informasjonsavdelingane er no eigne avgrensa einingar med meir spesialiserte funksjonar og standardiserte oppgåver (Wæraas, Østhus og Solbakk 2008). Samtidig er situasjonen slik at det praktiske dag-til-dag arbeidet i informasjonsavdelingane i liten grad har vore gjenstand for empiriske studiar. Vi veit såleis lite om kva rolle informasjonsarbeidet spelar i sjukehusa. I det heile manglar vi kunnskap om korleis dette arbeidet ser ut, og er påverka av omorganiseringane i sektoren.

Det finst studiar av konkrete praksisar i sjukehusa som viser at "arbeidets infrastruktur" er ein stabil storleik, trass i omfattande organisatorisk endring (Starr 1999; Sveri 2004; Vinge 2003; Knudsen og Vinge 2003). Slike observasjonar gir grunn til å anta at reformar i liten grad vil føre til endringar i konkret, praktisk og dagleg arbeid i sjukehusa: "Den skitserede infrastruktur for arbejdet har i det store og hele været uberørt af centerdannelser, kvalitetspolitikker, økonomistyring og ledelsesreformer" (Knudsen og Vinge 2003: 222). Infrastrukturuomgrepet til Knudsen og Vinge er i hovudsak sikta inn på å forklare endringar i det medisinske arbeidet i sjukehuset. "Infrastruktur" er definert som fenomen som omset målsetjingane i sjukehuset til konkret organisert og strukturert arbeid i sjukehuset: "[...] de konkrete systemer og organiseringsteknologier, som i hverdagen udmønter hospitalets abstrakte meier: at pleie, forebygginge og behandle, til konkrete stykker af delt og koordinert

arbejde” (Knudsen og Vinge 2003: 209). Sagt på ein annan måte: Målet til sjukehuset er å behandle og pleie pasientar og levere desse i betre stand tilbake til samfunnet; infrastrukturen er dei fenomena som omset dette målet til arbeid i sjukehuskvardagen. Slik er infrastruktur forstått som eit analytisk omgrep i den forstand at infrastruktur er materialiseringa og kroppsleggjeringa av mange ulike standardar (Sveri 2004: 25).

Tre dimensjonar i infrastrukturen står sentralt i Knudsen og Vinges (2003) framstilling: strukturen i legeutdanninga, organisasjonsteknologiar (t.d. vaktskjema og turnuslister) og organisatorisk rytme (t.d. møtestrukturar). Knudsen og Vinge legg nettopp vinn på det stabiliserande som finst i desse strukturane. Det medisinske personellet blir skildra som nomadar, som meir ”passar ei maskin” (ibid.). Både legar og sjukepleiarar har eit funksjonelt behov for eit rutinisert arbeid. Arbeidet krev ein organisatorisk struktur som er open for at andre kan gå inn på kort tid og utføre arbeid. Spesialistutdanningane og strukturen i karriereprofilane gir ei form for felles ”generalisert organisatorisk viten” som Knudsen og Vinge (2003) kallar dette. Arbeidet er også standardisert, det heng gjensidig saman med anna arbeid i organisasjonen og det er verksame maktbalansar mellom fag og avdelingar. Alt dette fører til at ”arbeidets infrastruktur” blir forstått som ei robust ”impregnering” mot reformprosessar. Sjølv om Knudsen og Vinges (2003) observasjonar gjeld det medisinske arbeidet, gir det grunn til å anta at dei endrings- og reformprosessane i sjukehusa som så langt er rissa opp, vil møte ein robust infrastruktur der dagleg og praktisk arbeid vil vere lite påverka av overordna reformpolitikkar.

4.2 Medieyrke og nye kommunikasjonspraksisar i offentlege organisasjonar

Da kan den dagen ha kommet, da den offentlige informasjonen er innarbeidet i databanker, terminalopplegg og fullt ut brukerdrevne løsninger (Berrefjord: 1985: 73).

Kapitlet har så langt framstilt ein del av dei omstruktureringane og reformane som har funne stad i sjukehussektoren sidan 1990-talet. Desse strukturelle endringane kan ha vore drivkrefter til utvikling av informasjonsfunksjonen i sjukehusa. På den andre sida er det strukturar i sjukehusarbeidet som er robust mot endring. Det finst også noko støtte i litteraturen for at informasjonsarbeid i sjukehusa kan bli forstått som ein stabil praksis, prega av ein historisk kontinuitet (Angell 2009; Holme 2006). Informasjonsavdelingane i dei norske sjukehusa har til dømes også tidlegare utført informasjons- og kommunikasjonsarbeid i ymse former t.d. produsert internaviser, tilbydt fotografteneste, hatt pressetalsmannsfunksjon og utvikla rutinar for pasientinformasjon (Hetland 1996, Holme 2005⁵⁰). Informasjonsarbeid som yrke er heller ikkje noko fundamentalt nytt (jf. kapittel 2.1). Angell (2009) viser at det allereie på 1950- og 1960-talet vart arbeidd med ”systematisk kommunikasjon” frå sjukehusa. Likevel var dette ei form for kommunikatív praksis der særskilte medisinske miljø ofte hadde ein eigen agenda, utover sjukehuset som organisatorisk heilskap:

Rather than conducting strategic communication on behalf of the organization, the different stakeholders in question conducted strategic communication on their own behalf. Rather than seeing the organization, in our context the Haukeland hospital, as a single body conducting strategic communication, the organization could be seen as a melting point for different kinds of such activity (ibid.: 80).

Observasjonen til Angell viser at sjukehusa allereie på 1960-talet var opptekne av informasjon og kommunikasjon. Dei har lenge hatt informasjonsfunksjonar som liknar dei som finst i dag. Det blir peikt på at kommunikasjonspraksisen over tid har

⁵⁰ Holme (2005) har i ei hovudfagsoppgåve studert samanhengen mellom informasjonsfunksjonen og NPM-regimet i sjukehussektoren (Holme 2005: 11). Han viser til dømes at sjukehusreforma førte til at sjukehusa overtok informasjonsfunksjonar som fylkeskommunane tidlegare hadde hatt. Vidare vart det større trong for interninformasjon (særleg i omorganiseringsfasen).

blitt meir strategisk og at sjukehuset *som organisasjon* no er i sentrum for denne kommunikasjonen, heller enn mindre medisinske særinteresser og spesialitetar (ibid.).

Vidare i kapitlet diskuterer eg trekk ved dette: Korleis har informasjons- og kommunikasjonsarbeid i offentleg sektor i Noreg utvikla seg? Framstillinga er bygd ikring utviklinga i dei organisasjonane som har vokse fram for informasjon- og kommunikasjon i offentleg sektor.

Den gruppa som er i sentrum av avhandlinga kan ein karakterisere som ”kommunikatørar”, ”informatørar”, ”pressetalsmenn/kvinner”, og ”PR-folk.” Dette er nemningar gruppa sjølve er fortruleg med å bruke. Slik eg antyda i kapittel 2.1 er statusen til yrkesgruppa tvitydig. Ho representerer ingen modellprofesjon, men blir ofte analysert som profesjonsaspirerende, slik t.d. Torgersen formulerte det allereie i 1972 (Torgersen 1972). I dei følgjande avsnitta skal eg setje lys på arbeidet til denne yrkesgruppa i offentlege verksemder. I følgje Holme er ”forskning på informasjonsvirksomhet innen det offentlige ikke [...] særlig omfangsrik” (Holme 2005). Det finst likevel nokre historisk orienterte samfunnsvitskaplege studiar om korleis offentlege verksemder (også sjukehus) arbeider med kommunikasjon og informasjon inn mot ålmenta (t.d. Byrkjeflot og Angell 2007; Hetland 1996, Holme 2005; Slaatta 1987, 1991; Vestheim 1990; Wæraas, Østhus og Solbakk 2008). I tillegg finst det skildringar og analysar av utviklingstrekk i bransjeorganisasjonane (t.d. Berrefjord 1985; Haug 1993; Horsle 2004; Klasson 1998; Mørk 1994).

Horsle (2004) bidreg i ein internasjonal antologi om PR-feltet i Europa, med ei skildring av utviklinga av PR-bransjen i Noreg. Han gjer greie for utviklinga av utdanningstilbod og forskningstradisjonar innan PR-feltet, og peiker på viktige norske debattar og arbeidsroller. Haug (1993) skriv om utviklinga av informasjonsarbeidet ”som fag” og relaterer den norske utviklinga til internasjonale trendar, særleg i USA. I tillegg til desse perspektiva på PR-bransjen, finst også historiske skrifter om bransjeorganisasjonane. I ei hovudfagsoppgåve i medievitskap frå 1998 blir nettopp PR-bransjen i Noreg studert historisk (Klasson 1998). Analysen til Klasson er bygd opp kring eitt sentralt empirisk case, nemleg utviklinga til informasjonsbyrået

Apeland informasjon (Klasson 1998). Berrefjord (1985) skriv om informasjonsarbeidarar i offentleg verksemd. Dette er eit oppdrag frå forum for offentlig informasjon (FOI) og statens informasjonsteneste. Også Informasjonsforeningen har gitt ut ei offisiell historie (Mørk 1994). Historia skisserer ”vekst og utvikling” i Informasjonsforeningen frå 1949 til 1994. Den følgjande framstillinga byggjer på desse refererte arbeida.

Den første norske formelt organiserte samanslutninga for yrkesutøvarar med informasjon som hovudarbeid, var Den Norske Public Relations Klubb (NPRK). Denne foreininga vart etablert i 1949 og hadde Hans Olav som første leiar (Mørk 1994). I starten var NPRK ein foreining for spesielt utvalde og det var svært strenge opptakskriterium. NPRK representerte i hovudsak informatørar i statsapparatet, og først i 1957 tok NPRK opp medlemmer som var tilsett i private bedrifter. Den første formannen i NPRK hadde sjølv bakgrunn frå den norske informasjonstenesta i USA, og var leiar av UD's presseteneste. Klubben blir omtalt som ”eksklusiv” og med ”strenge regler for opptak av nye medlemmer” (ibid.: 9). Dette blir også illustrert med at dåverande statsminister Einar Gerhardsen deltok på klubbens første medlemsmøte.

At NPRK var ei eksklusiv samanslutning, er også illustrert i det låge medlemstalet. I 1955, seks år etter at samanslutninga vart oppretta, var det kun 21 aktive medlemmer, to æresmedlemmer og fire medlemmer i utlandet (ibid). Det låge medlemstalet blir forklart med at mange søknader om medlemsskap vart avslått under hemmeleg votering på generalforsamlinga (ibid.: 13). I 1959, etter at det hadde vore gjennomført diverse tillempingar og oppmjukingar i opptakskriteria til NPRK, var medlemstalet auka til 43. I skildringa Mørk (1994) gjer av NPRK er det fleire stadar diskutert at medlemmene opplevde ei latterleggjering av PR-faget og av bransjen i ålmenta. NPRK opplevde ikkje å få den aksepten som medlemmene følte at faget og bransjen fortente. Å auke den generelle aksepten for yrkesgruppa vart det difor arbeidd med på ulikt vis utetter 1960- og 1970-talet. Til døme skriv Mørk (1994: 25) at i ”mange år fremover skulle posten ”PR for PR” bli en obligatorisk post i styrets årsprogram.” Det vart også oppretta eit eige utval som skulle arbeide med å auke forståinga for PR-

arbeid. Truleg er denne problematikken også noko av bakgrunnen for at PR-klubben på årsmøtet i 1972 vedtok å endre namnet til ”den norske public relations forening” (NPRF). Mot slutten av 1970-talet var PR-foreningen i følge Mørk (1994) inne i ei ”identitetskrise.” Dette handla ikkje minst om namnet ”PR.” Mange oppfatta dette som for strategisk og for tett på reklame.

I 1979 var det lagt fram eit forslag for generalforsamlinga i NPRF om namnebytte til ”forening for informasjon og samfunnskontakt.” Forslaget vart ikkje vedteke, men tidleg på 1980-talet kom det i stand drøftingar om ei samanslåing av NPRF og Norske Bedriftsavisers Redaktørforening (NBR)⁵¹, med eit felles namn: ”Norsk forening for informasjon og samfunnskontakt.” Denne samanslåinga vart realisert i 1982, og samanslutninga vart i dagligtalen omtalt som ”Informasjonsforeninga.” Det er eit gjennomgangstema i framstillinga til Mørk som handlar om at Informasjonsforeningen (og forløparane til samanslutninga) i heile levetida har freista å auke tilliten til informasjonsyrket. Namneendringane kan lesast som ein freistnad på nettopp dette. I 1989 feira til dømes Informasjonsforeningen 40-årsjubileum, og Mørk samanfattar det slik: ”Et gjennomgående tema i disse 40 årene hadde vært selvransakelse for å finne den rette veien til større faglig tyngde og en sterkere samfunnsmessig posisjon” (ibid.: 68).

Berrefjord (1985) har samanfatta historia til Forum for offentlig informasjon (FOI). Dette var ei samanslutning for informasjonsarbeidar i offentlege verksemdar. FOI var etablert i oktober 1975, med Hilmar Halnum som leiar dei første åra. Som det går fram av sitatet under, var dette ei foreining for offentlig tilsette, særleg med utgangspunkt i Oslo-regionen:

⁵¹ NBR var ei samanslutning av bedriftsavisarar som i følge Mørk hadde som formål å ”gi informasjon, skape samhold og inspirere til innsats for bedriften [...] avspeile de positive forholdene i virksomheten og styrke fellesskapet” (Mørk 1994: 42). Sitatet har sterke affinitetar med det som i nyare tid ville bli omtalt som omdømmehandtering. NBR hadde i sin tid blitt etablert i 1954. Mørk anslår at det pr. 1970 eksisterte om lag 400 bedriftsavisarar i Noreg, og NBR fekk sitt eige medlemsmagasin frå og med 1970. Øyvind Steen som var leiar i NBR i åra 1980-1982 arbeidde med samanslåinga med NPRF, og grunnla tilnæringsprosessen med faglig utvikling: ”Bedriftsavisene kan ikke i faglig sammenheng lenger sees på som en løserevet det av den interne informasjonen” (Steen, sitert i Mørk 1994: 54). Den nye samanslutninga hadde ved oppstarten i 1982 kring 350 medlemmer. Ti år etter, ved utgangen av 1992, var medlemstalet 875.

Ideen til et forum for informasjonsmedarbeidere i stat, kommune og fylke ble unnfanget i et møte i Sandvika i mai 1973, da Statens Informasjonstjeneste i samråd med en gruppe kommunale informasjonsfolk i Oslogryta kom sammen for å utveksle tanker og meninger (Hilmar Halnum, sitert i Berrefjord 1985: 23).

FOI etablerte medlemsbladet "Inforum" i 1977 og auka medlemstalet gradvis utetter 1970- og 1980-talet. Berrefjord finn at yrkesutviklinga har fylgt tre trinn: Den første fasen utetter 1980-talet var prega av at yrkesgruppa kom til "udekka bord", og at dei sjølve hadde høve til å definere yrkesrolla. Denne fasen vart avløyst av ein fase med fastare institusjonalisering og meir etablerte yrkesroller. Den siste fasen som Berrefjord (1985) skimtar i horisonten er ein hybrid situasjon der yrkesrolla er institusjonalisert men der kravet er fleksibilitet. Berrefjords samanfating fortel at informasjonsarbeidarane i offentlig verksemd har opparbeidd seg ein "plass i samfunnsmaskineriet" (ibid.: 85). I 2000 vart FOI og Informasjonsforeningen slått saman, mellom anna på grunn av at mange hadde medlemskap begge stadar (Ihlen og Robstad 2004). Den nye foreininga fekk namnet Norsk Kommunikasjonsforening. Klasson (1998) peiker på at ei samanslåing av desse to organisasjonane aktualiserer ei spenning mellom informasjon som eit samfunnsgode (representert ved FOI) og informasjon som ein kommersiell strategisk vare på ein marknad (representert ved Informasjonsforeningen): "Offentlige informatører er motivert utfra et demokratisk ideal om å informere publikum slik at de kan oppfylle sin rolle som samfunnsborgere. Medlemmer av informasjonsforeningen [...] vil ha en kommersiell rettesnor i sin virksomhet" (ibid.: 78). Den nye foreininga representerer difor begge desse perspektiva i ein og same organisasjon.

Ein annan organisasjon som det er verdt å ta med i denne gjennomgangen, er "Informasjonsforum i sjukehus" (IFS). Dette er ein samanslutning for informasjons- og kommunikasjonsarbeidarar i sjukehusa. IFS vart oppretta i 1998 og er eit fagleg forum som tek opp spørsmål om informasjon, kommunikasjon og media i sjukehusa. I følgje eit avisoppslag frå 1999 var målsetjinga med IFS å "styrke informasjonstjenesten ved norske sykehus" (Langlie 1999). Aktivitetane til IFS er

avgrensa, men det blir arrangert eit årleg seminar/konferanse, i tillegg til styremøte spreidd utover året. Dei første åra gav IFS også ut eit regelmessig nyheitsbrev, og organisasjonen uttalte seg ved særskilte høve i media om informasjonsspørsmål i sjukehussektoren. I tillegg gjennomførte IFS i 2001 ei medlemsundersøking, der vilkåra for informasjonsarbeid i dei ulike sjukehusa vart kartlagt. Hovudfunna frå denne undersøkinga var at ein tredel av sjukehusa på undersøkingstidspunktet (dvs. 71) hadde eigne informasjonsansvarlege (IFS 2001). I diskusjonen av materialet er det to forhold som blir poengtert. For det første at ”informasjon om sykehusene er viktig for allmennheten. Det er viktig at sykehusene bidrar til at informasjonen blir så balansert som mulig” (ibid.: 5). Det andre forholdet er knytt til sjukehuset som kompleks og samansett organisasjon: ”Informasjon og kommunikasjon blir derfor ekstra vanskelig. Hvis en legger seg på et for høyt nivå faglig og språklig, risikerer en at mange mister interessen. Det samme vil skje hvis en legger seg på for lavt nivå” (ibid.: 5). At desse to poenga blir løfta fram i diskusjonen aktualiserer koplinga IFS har til den statlege informasjonspolitikken. Prinsippet om balansert informasjon; informasjon som viktig for ålmenta og eit syn der informasjonen skal kunne nå alle, er nettopp sentrale moment i den statlege informasjonspolitikken. IFS lener seg i mange samanhengar på denne politikken, og eg vil difor i dei følgjande avsnitta kort gjere greie for viktige element i statens informasjonspolitikk.

4.2.1 Offentleg informasjon og statens informasjonspolitikk

Offentlig informasjon er opplysninger om den offentlige sektor og om de lover og regler som gjelder og rår, tilrettelagt og formidlet av den offentlige sektor (Berrefjord 1985: 28).

Statens informasjonspolitikk⁵² seier noko om korleis offentlege verksemdar skal te seg i informasjons- og kommunikasjonsspørsmål.⁵³ Dette gjeld særleg den eksterne delen av kommunikasjonspraksisen; kva rettar og pliktar borgarane har i møte med offentlege etatar og kva kommunikasjonspraksisen har å seie i eit demokratisk perspektiv. Den statlege informasjonspolitikken gir også retning til måten sjukehusa skal og bør innrette informasjonen på. Dette skjer også heilt konkret ved at kommunikasjonspolitikken blir lagt til grunn i informasjonsarbeidet i helseføretaka.⁵⁴ Målsettinga for statens kommunikasjonspolitikk, slik denne er formulert av Fornyings og administrasjonsdepartementet i 2009, er tett knytt til demokratiideal:

Vi har hatt ei rask og gjennomgripande teknologisk utvikling, informasjonsmengda er større enn nokon gong, vi har ei meir mangfaldig befolkning, og befolkninga har høge forventningar til staten [...] Kommunikasjonspolitikken skal leggje til rette for demokratisk deltaking og samfunnsdebatt og at innbyggjarane skal kunne ivareta sine demokratiske rettar (Fornyings og administrasjonsdepartementet 2009: 5).

Informasjon om sjukehuset (måten det er organisert på, korleis behandlinglinene er, pasientinformasjon, finansieringsmåtar) er informasjon og kunnskap som befolkninga har rett på, og det er dette informasjonspolitikken handlar om i sjukehusa. Den statlege informasjonspolitikken skal vidare realiserast gjennom sju prinsipp: 1. Openheit; 2. Medverknad; 3. Nå alle; 4. Heilskap; 5. Aktiv; 6. Line; 7. Leiaransvar. Desse prinsippa ligg også til grunn i dei fleste kommunikasjonsstrategiane til helseføretaka (Byrkjeflot og Angell 2008).

⁵² Den første statlege informasjonspolitikken vart vedteken i 1993. Han vart revidert i 2001 og i 2009. Den reviderte informasjonspolitikken har også endra namn: No heiter det statens kommunikasjonspolitikk.

⁵³ For ein brei diskusjon av statens informasjonspolitikk, sjå Slaatta (1987; 1991). Han har interessert seg for statleg informasjonspolitikk generelt, og studerer utviklinga av ein spesifikk "informasjonssektor" i det offentlege. Slaatta (1987) er også underlagsmateriale for NOU (1992).

⁵⁴ Dette er mellom anna illustrert i at kommunikasjonsstrategiane til helseføretaka skriftleg viser til den statlege kommunikasjonspolitikken og prinsippa der, samt at informasjonsarbeidarane som er intervjuva i avhandlinga ofte refererer eksplisitt til ordlyden i kommunikasjonspolitikken. Formuleringane eg refererte til i medlemsundersøkinga til IFS er også ein indikasjon på koplingane mellom sjukehusinformasjon og dei statlege informasjons- og kommunikasjonspolitikane.

Den første statlege informasjonspolitikken vart vedteken i 1993.⁵⁵ Dette var det første informasjonspolitiske dokumentet som gav prinsipp for korleis forvaltninga skulle informere og kommunisere. Dokumentet vart revidert i 2001 og her heiter det at "informasjonspolitikken [er] det naturlige grunnlaget for informasjonsarbeidet. Målene og prinsippene informasjonspolitikken byggjer på, er av allmenngyldig og tverrpolitisk karakter (Arbeids- og administrasjonsdepartementet 2001: 1). Den nyaste kommunikasjonspolitikken er frå 2009 og vart vedteken av Fornyings- og administrasjonsdepartementet 16. oktober 2009. Dette dokumentet har også bygd inn ei dreining i fokus. Dokumentet handlar til dømes om at nye media får større plass. Eit anna moment som er nytt er poengteringa av at offentlege organ bør evaluere og måle effektar av informasjons- og kommunikasjonstiltak. Dette har også klare føringar for det som blir kalla ein aktiv informasjonspolitikk, der brukarar er i sentrum:

Tillit til statlege verksemdar avheng av kor gode tenester dei leverer, korleis dei kommuniserer og kor opne, imøtekommande og brukarorienterte dei blir oppfatta å vere. Kommunikasjonen skal vere påliteleg og etisk forsvarleg (Fornyings og administrasjonsdepartementet 2009: 16).

Sitatet illustrerer nokre interessante utviklingslinjer. Den statlege kommunikasjonspolitikken har utvikla seg frå eit reint avsendarperspektiv i NOU 1962 til ei mottakarorientering i 1978 og vidare til at det på 1990-talet er lagt til grunn eit kommunikasjonsperspektiv. Dette er også forsterka i revisjonane og det nye dokumentet som vart vedteke i den siste utgåva. Ein kan no hevde at eit "medverknadsprinsipp" har tatt over for kommunikasjonspriippet. I dette ligg det at brukarane skal vere deltakarar, i tillegg til at tiltak skal evaluerast, målast og rangerast.

⁵⁵ Den statlige kommunikasjonspolitikken, slik den er formulert i dag, har basis i tre offentlege utgreiingar: (1) "Innstilling fra Informasjonsutvalget" (1962), (2) "Offentlig informasjon" (NOU 1978:37) og (3) "Ikke bare ord... Statlig informasjon mot år 2000" (NOU 1992:21).

4.2.2 Kva veit vi om innhaldet i det offentleg informasjonsarbeidet?

Dette kapitlet har drøfta sentrale reformprosessar i sjukehussektoren. Eg har også presentert ei skisse av kommunikasjonsbransjen og –organisasjonane i Noreg, og diskutert den historiske utviklinga av statens informasjons/kommunikasjonspolitikkk. Slik fungerer dette som eit bakteppe for å forstå informasjonsarbeid som praksis i sjukehusa. På den andre sida har den skisserte utviklinga gitt avgrensa kunnskap om innhaldet i informasjonsarbeidet som praksis i sjukehusa. Det manglar også kunnskap om kva som er den verdimessige innramminga til informasjonsarbeidarane.

I rapporten *Høgt opp og langt fram. Om informasjonsarbeid i den offentlige sektoren* av Vestheim (1990) finst det nokre haldepunkt for korleis det historisk har blitt arbeida med informasjon i offentlege verksemder. Basert på ein survey blant offentlege informasjonsarbeidarar finn Vestheim at det pr. 1990 var statsadministrasjonen og fylkeskommunane som arbeidde mest systematisk med utvikling av informasjonsfunksjonen: ”Fylkeskommunane og statsinstitusjonane har stort sett akseptert prinsippet om at det å drive informasjonsarbeid krev ein spesiell profesjonalitet. Det er såpass høgt prioritert at dei er villige til å tilsetta egne informasjonsarbeidarar” (ibid.: 32). Vestheim konkluderer med at informasjonsmedarbeidarane som er tilsette i offentleg sektor har ein solid status i organisasjonane: ”Dersom vi ser tittel/stillingsnivå, utdanning og lønn i sammenheng, står informasjonsfolk fram som ei ressurssterk gruppe med relativt høg status i samfunnet” (ibid.: 35). Rapporten peikar også på at dei sosiale normene for kven som best kan utøve yrket er svake og upresise. Vidare identifiserer Vestheim ei utvikling frå ekstern informasjon i tradisjonell forstand (t.d. kunngjering av lovendingar eller eit politisk vedtak), til forsøk på å ”selje eit image” for etaten/forvaltninga (ibid: 61). Rapporten gir difor nyttig innsikt i utforminga av informasjonsfunksjonane i offentleg sektor kring 1990.

Ein meir kvalitativt orientert studie som også gir kunnskap om informasjonspraksisar i offentleg sektor, er Hetlands hovudfagsoppgåve frå 1996 (Hetland 1996). Her er det forholdet mellom ideal og realitet i informasjonsarbeidet ved Radiumhospitalet som

er studert i eit ”kulturanalytisk perspektiv” (ibid.: 9). Oppslaget er at 1990-talet var informasjonsfagets tiår og at kommunikasjon og informasjon er symbola på 1990-talet. Ved hjelp av hovudsakleg intervju og dokument skildrar Hetland (1996) vilkåra for den statlege informasjonspolitikken i ein bestemt organisasjon. Ei hovuderkjenning i studien er at føresetnadene for å drive profesjonelt informasjonsarbeid var vanskelege i ein spesialisert ekspertorganisasjon. Dei harde organisatoriske realitetane var på mange vis sterkare og meir robuste enn dei informasjonspolitiske ideala. Studien til Hetland er interessant, sjølv om denne tek utgangspunkt i ein annan epoke enn min studie. Den metodologiske inngangen – der informasjonsarbeidet blir studert ”grounded” blir følgt opp i analysane som ligg føre i denne avhandlinga, jf. kapittel 3.

4.3 Oppsummering og avslutning

Dette kapitlet har sett lys på drivkrefter for informasjonsarbeid i sjukehus. Eg har peikt på sjukehuset som ”reformintensivt felt” (Skjælaaen 2011), og skissert dei nye organisasjonstilhøva i denne sektoren. NPM-avtrykket som er tydeleg i sjukehusorganiseringa i dag, viser at nyliberale moderniseringsidear *har* hatt innverknad. Dette handlar mellom anna om innføring av profesjonell leing, oppsplitting av verksemder i fleire sjølvstendige resultateningar, auka konkurranse og privatisering, offentleg-privat samarbeid, service- og klientorientering, innfasing av kontraktar som styringsinstrument og innsattsstyrte finansieringsordningar. Desse utviklingstrekkka opnar for at sjukehusa bryr seg meir om marknadsføring, omdømmehandtering og aktiv/strategisk kommunikasjon. Utviklinga i informasjonsarbeidet og informasjonsavdelingane har ofte blitt analysert og fortolka på bakgrunn av nettopp denne konteksten.

Risset i kapitlet illustrerer også eit anna moment: Den meir sentraliserte og koordinerte organiseringsmodellen av sjukehusa i Noreg, inviterer ikkje alltid til å sleppe ”merkevaren laus” (Kornberger 2010). Også andre moment i framstillinga

viser at utviklinga i informasjonsarbeidet i sjukehusa er tvitydig og prega av både endring og kontinuitet. Til dømes har sjukehusa også før sjukehusreforma hatt informasjonsoppgåver og -funksjonar. Allereie på 1950- og 1960-talet gjekk det føre seg systematisk kommunikasjon i og frå sjukehusa. Knudsen og Vinges (2003) perspektiv som graviterer kring omgrepet ”arbeidets infrastruktur” viser at reformprosessar i sjukehusa ikkje treng ha store konsekvensar for konkret praktisk arbeidskvardag.

I den siste delen av kapitlet skisserte eg utviklinga i informasjonsarbeidsfeltet i Noreg. Framstillinga har fokusert på trekk ved organisasjonane for slikt arbeid, med særleg blick for informasjons- og mediarbeid i offentlege verksemder. Situasjonen i dag er at det finst *ein* samlande organisasjon for informasjonsarbeidarar både i privat og offentleg sektor: Kommunikasjonsforeningen. Tidlegare var feltet prega av forskjellige organisasjonar for informasjonsarbeid i høvesvis privat og offentleg sektor. Kommunikasjonsforeningen tok opp i seg oppfatningar av både informasjon som eit samfunnsgode (representert ved tidlegare FOI) og informasjon som ein kommersiell strategisk vare på ein marknad (representert ved tidlegare Informasjonsforeningen), slik Klasson (1988) peikte på. Framstillinga i kapitlet har også vist at den statlege informasjons- og kommunikasjonspolitikken legg føringar for informasjonsarbeid i offentlege verksemder, også for sjukehusa. Utviklinga i statens informasjons- og kommunikasjonspolitikkk går i retning av eit ”medverknadsprinsipp” der brukarane i auka grad blir forstått som deltakarar. I tillegg til skal informasjons- og kommunikasjonstiltak evaluerast, målast og rangerast. Gjennomgangen har også vist at litteraturen om det faktiske innhaldet i offentleg informasjonsarbeid er tynn. Hetlands (1996) observasjon av ein verksam konflikt mellom informasjonsfaglege ideal og organisatorisk realitet er eit interessant unntak. Studien hennar viser at informasjonsarbeidarane har vanskar med å presse gjennom eigne fagideal i ein organisasjon der ”tunge” realitetar veg tyngst. Hetlands funn er utvikla gjennom kvalitative studiar og inspirerer dei vidare analysane i denne avhandlinga.

5. Frå Public Relations til omdømmebygging: Kulturelle transformasjonar i feltet for kommunikasjon og leiing

Som eg peikte på innleiingsvis i avhandlinga finst det ein blømande litteratur om korleis organisasjonar bør arbeide med kommunikasjon overfor omgjevnadene. Denne typen av litteratur finst det norske versjonar av. Informasjonsarbeidarane i prosjektet refererer også stundom til slike bøker i intervjua. Dette kapitlet er ein ekskurs til to norske innføringsbøker som handlar om korleis organisasjonar kan og bør innrette kommunikasjons- og informasjonspraksisen. Den første boka er frå 1960 og handlar om "public relations", medan den andre, frå 2009, handlar om omdømmebygging. Bøkene er: Apeland (1960) *Public Relations i USA* og Brønn og Ihlen (2009) *Omdømmebygging for organisasjoner*.⁵⁶ Resepsjonen av desse to bøkene blant informasjonsarbeidarane er ikkje kartlagt i avhandlinga, men eg oppfattar bøkene som uttrykk for kulturelle ressursar informasjonsarbeidarane potensielt kan spele på. Samanlikninga av bøkene mot slutten av kapitlet gir også ein peikepinn på kulturelle transformasjonar i kommunikasjons- og leiingsfeltet.

Utgangspunktet for den følgjande ekskursen er at kommunikasjon er eit "essentially contested concept" (heretter: ECC) (Connolly 1983; Gallie 1956). Connolly (1983) og Gallie (1956) trekk fram at omgrep og omgrepsnettverk er sentrale for å forstå sosiale fenomen og prosessar, samtidig som det også er knytt interesser og kampar om omgrep og omgrepsbruk.⁵⁷ Difor kan ein ekskurs til to innføringsbøker i pr/omdømmebygging gi informasjon om utvikling og endring i synet på korleis organisasjonar bør arbeide med kommunikasjon og informasjon. Problemstillinga i

⁵⁶ Det er fleire grunnar til at desse to bøkene er instruktive i denne samanhengen. Bøkene representerer to tidsepokar og begge forfattarane er entreprenørar på høvesvis PR- og omdømmefeltet. Apeland (1960) er på mange måtar den første freistnaden på å omgrepsfeste kommunikasjon i organisasjon i Noreg, medan Brønn og Ihlen (2009) er blant dei siste og mest "opdaterte."

⁵⁷ Når eg her antyder at analysen vil ta utgangspunkt i Connollys (1983) perspektiv, impliserer dette også at eg ikkje er på jakt etter klare definisjonar eller eintydige ryddingar i omgrep og meningsinnhald. Snarare vil diskusjonen reise nye spørsmål og opne for fleirtydigheit

dette kapitlet er: Kva er sentrale utviklingslinjer i måten kommunikasjon i organisasjonar blir tolka og forstått på i litteraturen, og kva slags samanhengar inngår desse forståingane i?

5.1 Omgrep, system av omgrep og omgrepsnettverk⁵⁸

Connollys (1983) perspektiv på omgrepsnettverk er ei form for analyse som koplar seg til ein Foucaultiansk diskursanalytisk tradisjon.⁵⁹ I det følgjande vil eg ta utgangspunkt i den skissa Connolly (1983) gir til analyse av omgrepsnettverk i boka *The terms of political discourse*. Connolly (1983) tilbyr her eit program for å studere omgrep og omgrepsnettverk, slik eg gjer i den følgjande ekskursen.

Kvifor er Connolly (1983) oppteken av omgrep og språk når han skal studere politikk, som er det omgrepet og omgrepsnettverket han set lys på? Tradisjonelt er politikk gjerne analysert innanfor ei ramme av partiinteresser, valåtferd, myndighetsnivå osv. Utgangspunktet hans er trivielt nok: Språk er ikkje (berre) eit medium for å formidle idear: “the language of politics is not a neutral medium that conveys ideas independently formed: it is an institutionalized structure of meanings that channels political thought and actions in certain direction” (ibid.: 1). Dette poenget kan synast lite kontroversielt i alle fall i eit post-positivistisk perspektiv. Connolly presiserer at han studerer omgrep systematisk og ”rasjonelt”, fordi det å dele eit språk og omgrepsnettverk også er å dele ”a range of judgments and commitments embodied in it” (ibid: 3). På denne måten plasserer Connolly seg i ein tradisjon der fokus er på politikk som diskursiv formasjon. Merksemnda er retta mot korleis diskursar muleggjer

⁵⁸ For ein grundigare diskusjon av statusen til Connollys program, sjå Sataøen (2009a).

⁵⁹ Ein uttømmende presentasjon av skilnader og likskapar mellom Connollys analytiske fokus på omgrep/omgrepsnettverk og Foucaults diskursanalyse er det ikkje rom for å gi her. Det ser likevel ut til at Connolly har ein mellomposisjon i spørsmålet om diskurs - intensjonalitet og aktor - struktur. Maktforståingane til Connolly tydar på dette. Også det faktum at Connolly tilbyr ein relativt stringent og konsistent definisjon av ”essentially contested concept” er vidare ein indikasjon på ulikskap med Foucault. Foucault definerte til dømes aldri diskursomgrepet. Connollys perspektiv synast å vere meir retta inn mot interessekampar og omgrepsentralitet.

kva som kan tematiserast og i det heile vere på agendaen. Merksemnda er ikkje retta mot til dømes partistrategiar, styringsvilkår og interesser.

Connollys utgangspunkt er det faktum at omgrep er fleirtydige og ambivalente, og at det går føre seg kampar om definisjonar om kva fenomen som kan klassifiserast og kategoriserast som A eller B. Det er mot denne bakgrunnen at "conceptual contests" framstår som eit analytisk omdreingspunkt for Connolly. Prosjektet i boka blir definert til å vere studiar av nettverk av omgrep "whose meaning are subject to persistent contests and debates at strategic points [and] to illuminate the role that such conceptual contest play in political inquiry and political life" (ibid: Preface).

Eit sentralt punkt i eit slikt perspektiv er forholdet mellom språk og handling, mellom omgrep og røyndom. Connolly (1983) er ikkje alltid eksplisitt om dette, men det følgjande utdraget gir ein ledetråd:

Actions and practices are constituted in part by the concepts and beliefs the participants themselves have. The concepts of politics are, that is, part of the political process itself; they give coherence and structure to political activities in something like the way the rules of chess provide the context that make 'moving the bishop' and checkmating' possible as acts in the game of chess (ibid.: 36).

På denne måten blir omgrep på same tid formande for (og delvis også forma av) handling og praksis. Eller som Connolly skriv: "The acquisition of this new concept enriches the world of action by making new decisions, beliefs, acts, and critical appraisal possible" (ibid.: 37). Språk og omgrep har ei viktig og formande rolle i det analytiske skjemaet til Connolly. Understrekinga av det arbitrære mellom omgrep og meining, mellom ord og innhald, heng også saman med poengteringa av at omgrep tek farge av interesser, perspektiv og synspunkt:

A description does not refer to data or elements that are bound together merely on the basis of similarities adhering in them, but to describe is to *characterize a situation from the vantage point of certain interests, purposes, or standards* (ibid.: 23, *mi utheving*).

Slik er omgrep i følgje Connolly prega av ("har konturane av") dei synsvinklane omgrepa er forma frå.

ECC er eit nøkkelomgrep i perspektivet til Connolly, og er i utgangspunktet henta frå Gallie (1956). Hovudpoenget i essayet til Gallie (1956) er at menneske deler omgrep, samtidig som omgrepa er fleirtydige og har ulikt "innhald" avhengig av situasjon, tid og kontekst. Difor vil slike omgrep alltid vere prega av uavslutta kampar og stridigheter. ECC dreier seg likevel om noko meir enn ei generell usemje om og fleirtydigheit i omgrep. ECC har i følgje Connolly (1983) nokre typiske kjenneteikn, og det er vidare sjølv strukturen i omgrepa som gjer at dei får fleirtydige tolkingar. Det første kjenneteiknet er at ECC impliserer vurderingar og verdsettingar av noko.⁶⁰ ECC er også komplekse i den forstand at karakteristikkane av omgrepet refererer til fleire komplekse dimensjonar, og inneheld referansar til nye omgrep som igjen er fleirtydige. Til sist peiker Connolly på at ECC handlar om situasjonar der "agreed and contested rules of application are relatively open, enabling parties to interpret even those shared rules differently as new and unforeseen situations arise [...]" (ibid.: 10). ECC involverar uavslutta diskusjonar om deira "eigentliche" og "korrekte" bruk og korleis omgrepa kan engasjerast. I følgje Connolly er det slik er det også med kommunikasjonsomgrepet. Også her er det stadig tilbakevendande diskusjonar av, og kontroversar om, definisjonar. Omgrepet framstår som både internt komplekst og omstridt.

Vidare i kapitlet prøver eg ut "kommunikasjon" som eit tilsvarande "omstridt omgrep." Til liks med demokrati er kommunikasjon eit verdsett (apprised) omgrep. Det er ein praksis som er høgt vurdert av dei fleste; (betre) kommunikasjon er noko alle vil ha meir av, det er ein verdi i seg sjølv. Kommunikasjon er i mange

⁶⁰ Connolly gir også ein empirisk illustrasjon på kva han legg i dette: "[...] to call something a 'work of art' or a 'democracy' is both to describe it and to ascribe a value to it or express a commitment with respect to it" (Connolly 1983: 22)

samanhengar også eit reiskap for å oppnå *andre* mål. Felles aksepterte kriterium for kva (god) kommunikasjon er, korleis det kan bli tatt i bruk og kva slags definisjonar som skal gjelde er likevel vekta ulikt av ulike partar til ulike tider. Omgrepet er også engasjert i ei rekkje ulike kontekstar.⁶¹ For å illustrere: fleire meiner kjenneteiknet ved kommunikasjon er at det er ein dialogisk tovegs utveksling av informasjon. For andre handlar kommunikasjon om å tilpasse ein bodskap strategisk mot eit publikum. Andre igjen legg vinn på å framstille seg som ”autentisk”, eller legg framhevar ”jamnbyrdigheit”, ”openheit”, og ”ytringsfridom.” Slik kan ein gå vidare og peike på at omgrep som ofte er engasjert for å uttrykke og karakterisere kommunikasjon *også* er fleirtydige. Nye omgrep(snettverk) trer såleis fram: informasjon, publikum, bodskap, autentisitet, jamnbyrdigheit, dialog og ytringsfridom er døme på slike kjenneteikn som igjen er fleirtydige og framstår som ”contested.”

Nils M. Apelands innførings- og reportasjebok frå 1960 *Public Relations i USA* og Brønn og Ihlens (2009) *Åpen eller innadvend: Omødmmebygging for organisasjonar* er ulike på mange måtar.⁶² Det som er felles er at begge bøkene handlar om korleis organisasjonar kan (og bør) framstille seg, og korleis dei kan (og bør) snakke med publikum og tilsette. Begge bøkene tematiserer kommunikasjon i organisasjonar, og slik representerer desse bøkene inntak til å studere kommunikasjon som ”essentially contested concepts.” Eg endar avslutningsvis opp med ei ”inventarliste” inspirert av Connollys (1983) tentative liste over politikkdimensjonar (1983: 12-13). Slik kjem eg også på sporet av dei kunnskapskulturelle ressursane arbeidet til informasjonsarbeidarane er knytte til.

⁶¹ Det er ikkje berre i organisasjonar ein snakkar om kommunikasjon. Andre døme på kontekstar der kommunikasjon blir tematisert er i parrelasjonar (Danielsen og Mühleisen 2009), offentlig informasjonspolitik (Slaatta 2003) og i reklame (Selfors 2000).

⁶² Epokane som bøkene har feste i er interessante for ei samanlikning som dette. Konteksten som Apeland (1960) sjølv diskuterer er knytt til utviklinga av OECD, (”overgangen til frihandelsområdet”) og avviklinga av rasjoneringsordningane. Innhaldet i boka kan også koplart til diskusjonar om Kenning-tradisjonen i norsk industri og leing (sjå t.d. Amdam og Kvalshaugen 2001; Byrkjeflot 1999; Kalleberg 1991). Boka til Brønn og Ihlen (2009) representerer nyare trendar knytt til kommunikasjon i organisasjonar, der (statlege) reguleringsstrategiar er sagt å vere erstatta av nye styringsteknologiar som til dømes HR, omdømme og CSR (ibid).

5.2 Frå avertering til Public Relations

Boka *Public Relations i USA* kom ut i 1960 på Gyldendal Norsk Forlag. I vasketelen er temaet for boka omtala som "faget public relations" og teksten er sagt å representere "en systematisk og instruktiv redgjørelse for amerikanernes pionerinnsetning på dette felt." I føreordet heiter det at boka er "en blanding av reportasje og lærebok." Forfattaren⁶³, Nils M. Apeland, var på den tida boka kom ut leiar i Noregs Eksportråds Informasjonsteneste, og etablerte seinare det som i dag heiter Apeland informasjon AS. Apeland kan altså karakteriserast som ein toneangivande aktør i feltet. Han er ein "PR-entreprenør", og boka representerer ein første freistnad på å formidle kommunikasjonsfag i Noreg.

Som tittelen på boka til Apeland indikerer er kjerneomgrepet "PR" eller "public relations." Dette blir forstått både som eit "fag", ein "praksis" og som "organisasjonsstrategi." Vidare blir omgrepet satt i samanheng med ei rekkje andre fenomen og aktivitetar: til dømes skjer det ei tidleg og tydeleg avgrensing mot reklame: "Det er den institusjonelle avertering som ligger i hendene på PR-folkene. Siktemålet er å selge bedriften bak produktene" (Apeland 1960: 12). PR handlar såleis om det "institusjonelle" og det dreier seg om bedrifta "bak" produkta. PR er med andre ord noko anna enn avertering og reklame.

Konteksten som boka er plassert inn i er også interessant i forhold til dei omgrepsnettverka public relations koplur seg på. Utdraget frå Apeland under viser korleis PR relaterer seg til andre omgrep og korleis omgrepsnettverka ser ut: "Ved overgangen til fri-handelsområdet og et betydelig utvidet internasjonalt samarbeide, er det nødvendig å studere hvordan effektive amerikanske ledere planmessig anvender moderne public relations metoder og midler" (ibid.: 91). PR blir her plassert i forhold til andre omgrep som "frihandel", "internasjonalt samarbeid", "effektive ledere",

⁶³ "Forfattarens død" osv. impliserer at dette er ein uinteressant storleik i denne samanhengen, i alle fall om vi legg eit Foucaultiansk forståing til grunn. No har vi imidlertid sett at Connolly skil seg frå Foucault på perspektiv knytt til makt og intensjonalitet, men poenget her må likevel vere korleis Apeland er eit uttrykk for (og blir uttrykt gjennom) underliggende diskursar.

”planmessig” ”metoder” og ”midler.” Omgrepa som er kopla til public relations i denne samanhengen framstår som moderne, industrielle og prega av eit utgangspunkt der internasjonal handel står i sentrum. Den historiske konteksten kring Apeland (1960) med mellom anna OECD, avvikling av rasjoneringsordningar og ”norsk Kenningisme” (Byrkjeflot 1999; Kalleberg 1991) har også tydelege spor i desse omgrepsnettverka.

Eit kjernepunkt vidare er korleis PR knyter seg til omgrepet ”publikum.” Måten PR blir forstått på handlar om kva status og roller ”publikum” får. I Apeland (1960) står det til dømes:

Like fullt mener standens fremste representanter at det mer og mer vil bli forstått at når yrket praktiseres med publikums behov og problemer for øye, kan PR bidra vesentlig til å bringe menneskene større grad av harmoni, fordragelighet og fremgang (ibid.: 44).

Mykje av teksten handlar om denne problematikken; om korleis bedrifter og næringsliv kan arbeide planmessig mot å bli forstått og godtatt av ”publikum.” Kategorien ”publikum” er her forstått på ulike måtar. Det dreier seg ofte om kundar og andre bedrifter, men også i vidare tyding knytt til ”sparere” som er omgrepet Apeland brukar på det som i dag gjerne ville blitt omtalt som aksjonærar.

Vidare kan det vere interessant å sjå på kva type arbeid og arbeidarrolle teksten legg til grunn og muleggjer. ”PR-folkene” som Apeland omtalar er ein særeigen type ”funksjonær” med ei rekkje kjenneteikn som både implisitt og eksplisitt kjem til uttrykk i teksten. Ser vi på korleis Apeland skildrar dette, bør PR-folk ha presseerfaring, leiingsanlegg, evne til å vinne tillit og respekt, få folk til å samarbeide, forstå seg på forretningsverksemd og ha sunn økonomisk sans. Funksjonæren som blir skildra her er vidare organisasjonsmessig plassert i eit hierarki; han (fordi det er ein ”han”) skal også arbeide seg oppover i organisasjonen, og ”gradvis [gjøre] seg fortjent til en plass blant topplederne” (ibid.: 38). Forståinga av kommunikasjons(arbeid) som ligg til grunn resonnerer med ei rekkje andre

førestellingar; karrieremessig oppdrift, hierarki, forretningsvirksomhet. Vidare er organisasjonskonteksten som blir skildra bygd opp kring ei borgarleg analyse av forholdet mellom produksjonsmidlar og arbeid:

Et forretningsforetagende kan sammenlignes med en moderne byttesentral, hvor det er mange parter ved transaksjonene [...] Bedriftslederne, som driver sentralen må sørge for at byttet skaper verdier, ellers kommer det ikke i stand. Men hver av partene kan bare få igjen i forhold til sin innsats, ikke etter behov. Det er kjernen i ordningen (ibid.: 55)

PR framstår slik som ein legitimeringsstrategi for eit marknadskapitalistisk system, og det er lite i dette sitatet (og elles i Apeland 1960) som peiker mot det som ofte blir omtalt som den norske/skandinaviske "samarbeidsmodellen." Det ligg også ei analyse til grunn der publikum er mektige i den forstand at denne storleiken automatisk og i kraft av seg sjølv, er ei regulerande mekanisme for næringslivet. For som det står: "Dersom næringslivet ikke klarer å skape verdier uten at det trækker på andre, vil samfunnets øvrige grupper i lengden ikke avfinne seg med privatkapitalismen. Ingen kan være i tvil om at det i dag er publikum som har makten [...]"(ibid.: 155). "Public relations" blir altså eksplisitt knytt til "næringslivet" og "bedriftslivet." Det er også her drivkreftene finst. PR blir til skilnad frå *altruisme* koplta til fortjeneste: "planmessig public relations går ut på å skape goodwill, få et godt omdømme, bli anerkjent og likt, men hensikten er fortjeneste [ikke] menneskjærighet og altruisme" (ibid.: 113). For å oppnå fortjeneste skisserer Apeland ein strategisk og planmessig modell som er gjennomgripande for ei bedrift. Forretningslivet er med andre ord omdreiingspunktet for public relations. Likevel finst det i kimeform ein noko meir "open" inngang til dette, ikkje minst i det siste kapitlet i boka. Her framstår public relations som ein meir allmenngjort aktivitet, frikopla forretningslivet:

Alt som skaper inntrykk hos andre må ta seg ut gunstigst mulig. Bare derved kan det bli et godt bilde publikum danner seg av bedriften [...] Det hører til den planmessige PR å oppmuntre de ansatte til å påta seg tillitsverv innen sin krets. En god bedrift vil gjerne at dens folk kommer mest mulig i forbindelse med de forskjellige grupper av publikum (ibid.: 75).

Dette sitatet illustrerer også på mange måtar dei førestellingane som blir styrande for omgrepet ”omdømmebygging” (Brønn og Ihlen 2009). I det avsluttande kapitlet i Apeland (1960) finst dette også meir eksplisitt, der også omgrepet *omdømme* blir uttalt.⁶⁴ Det avsluttande kapitlet, som har slektsskap med omdømmebygging, skildrar ”utanrikstenesta” i USA og det arbeidet som skjer her for å utvikle ”ryktet” og ”goodwillen” til USA som nasjon. Her er det ei dreining mot noko breiare, vidare og meir gjennomgripande enn PR-aktiviteten som blir skildra elles i boka til Apeland. Gjennomgangen av ”omdømmebygging” viser at dette nettopp er bygd på ein tanke om kommunikasjon som ein gjennomgripande og altomfattande aktivitet.

5.3 Frå *Public Relations* til omdømmebygging

Boka *Åpen eller innadvendt: Omdømmebygging for organisasjoner* (Brønn og Ihlen 2009) tek utgangspunkt i omgrepet ”omdømmebygging.” Boka kom ut i 2009 og i følgje forordet er utgangspunktet at ”omdømme” var blitt et ord som ”så og si konstant [svirret] i lufta” (Brønn og Ihlen 2009: forord). Som hjå Apeland (1960) blir også denne boka karakterisert som ei innføringsbok av forfattarane sjølve. Medan Apeland framstår som ein PR-entreprenør, kan Brønn omtalast som ein ”omdømme-entreprenør” gjennom hennar posisjon i etableringa av eit senter for virksomhetskommunikasjon ved BI. *Ein* lese måte er at dette er eit forsøk på å byggje opp og etablere eit forskings- og utdanningsfelt der omdømmebygging står sentralt.

Korleis blir omgrepet omdømmebygging forstått i denne boka og kva samanhengar blir det sett i? Den første setninga i Brønn og Ihlen (2009) kan gi ein indikasjon:

Noen virksomheter klarer seg bra gjennom kriser. Noen virksomheter kan forlange gode priser for produktene og tjenestene de tilbyr. Og noen

⁶⁴ ”Omdømme” som ord, er nemnt fleire stader i Apeland (1960), då oftast som synonym til ”goodwill.” Eit døme: ”Planmessig public relations går ut på å skape goodwill, få et godt omdømme, bli anerkjent og likt” (Apeland 1960: 47).

virksomheter tiltrekker seg jobbsøkere og investorer. Disse noen har gjerne et godt omdømme (ibid.: 11).

Omdømme blir knytt til ord som "virksomheter", "kriser", "priser", "produkter", "tjenester", "jobbsøkere" og "investorer." Samanlikna med public relations, har omdømmebygging større rekkevidde, og inngår i eit breiare nettverk av omgrep. Dette er illustrert ved at "jobbsøkere" og "investorer" knapt er nemnt i relasjon til public relations. Denne utvidinga av konteksten som omgrepet står i, finst også på andre område. Medan public relations var knytt til industri, handel og transport, gjeld omdømme også "foreningsliv" og "offentlig virksomhet." I tillegg til "produkt" er også "tenester" ein kategori knytt til omdømmebygging. At omdømmebygging også er ein kommunikasjonsstorleik som vedkjem andre sektorar enn produksjonslivet, blir understreka fleire gonger: "Boka henvender seg like mye til private som til offentlige virksomheter" (ibid.: 15). Konteksten omdømmebygging blir plassert inn i, tydar på ei allmenngjering av omgrepet. Omdømmebygging framstår i eit slikt perspektiv som ein "proaktiv" strategi for å vere på lag med framtida, og det er ein strategi for *fleire* enn reine produksjonsbedrifter. Omdømmebygging blir også plassert inn i ein vitenskapleg samanheng i den forstand at omgrepet blir omtalt som eit forskingsfelt. Det er knytt utdanningsløp til det og det blir rubrisert som eit fag. På same tid som omdømmebygging er presentert som eit fag og klassifisert som vitenskap, er det også noko meir; det strekk seg ut over rammene til eit einskilt fag, det presenterer seg snarare som fag-overskridande. Omdømme blir eit spesialområde som underlegg seg andre fag og spesialitetar.

"Krise" eit sentralt omgrep knytt til omdømmebygging. Dette er illustrert i den første setninga i boka til Brønn og Ihlen, der krise var sjølve bakgrunnen for at ei bok om omdømmebygging var nødvendig. Det interessante her er at krise stundom er framsett som ein føresetnad for omdømmebygging, andre gonger er kriser forstått som bortfall

av kommunikasjon, kommunikasjonssvikt, snarare enn meir substansielle problem og utfordringar i ei verksemd eller ein organisasjon.⁶⁵

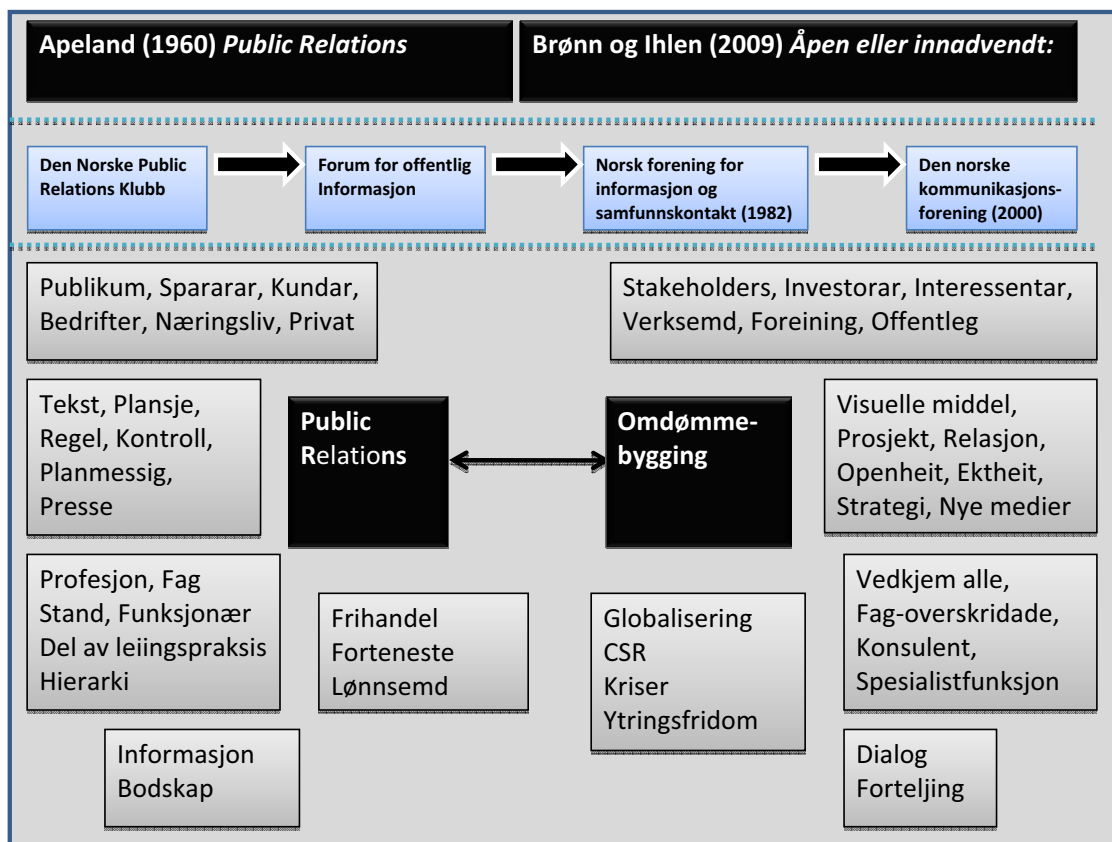
Måten omdømmebygging blir forstått og tematisert på i Brønn og Ihlen (2009), tek også utgangspunkt i at omdømme er ein faktisk storleik som kan bli dirigert og arrangert. Det er også knytt ei rekkje teknologiar til dette – ”omdømmemåling”, ”omdømmeindeksar” osv. Utsegna under viser at omdømmebygging er ein konkret aktivitet som bør styrast. Omdømme blir løfta fram som den viktigaste verdien ei verksemd har. Samtidig er det ein sentralt premiss at arbeidet med omdømmebygging til sjuende og sist er et leiaransvar: ”Virksomhetens omdømme er en så sentral verdi at hovedansvaret for omdømmebyggingen ikke bør delegeres” (ibid.: 16). Det er to sider ved dette utdraget som er interessant. Det eine er at omdømme framstår som noko konkret og faktisk. Det andre er at utsegna tydeleg koplar omdømmebygging til leiing. Arbeid med omdømme er ikkje-delegerbart. I dette ligg det også eit paradoks. I andre samanhengar er omdømmebygging ein aktivitet som blir pålagt *alle* i organisasjonen; ”hvem som helst i organisasjonen kan drive med relasjonsbygging og absolutt bør oppfordres til å gjøre det” (ibid.: 186). På den andre sida er omdømmebygging i boka altså framstilt som ein spesialisert funksjon.

5.4 Endring og utvikling. Liner og brot

Connolly hevdar at ein ikkje alltid kan formulere og artikulere eksplisitt dei rike og subtile reglane og meiningane som taust følgjer med når ein engasjerer omgrep og nye omgrep kjem til (Connolly 1983: 37). I presentasjonane av PR og omdømmebygging har eg likevel forsøkt å formulere og artikulere nokre av desse konnotasjonane. Dei to kjerneomgrepa i bøkene, ”public relations” og ”omdømmebygging”, har illustrert at ein spesiell kommunikasjonsform er i spel. Begge omgrepa handlar om relasjonar til

⁶⁵ Eit illustrerande døme er kommentator i Dagbladet Marie Simonensens analyse av ”Aker-saka” og kontroversane knytt til ”transaksjonane” mellom Aker Solutions og Aker ASA, våren 2009. Ho skriv at det er ”to verdener som har kollidert i Røkke-saken. I politikken handler det ikke bare om hvordan ting er, men også om hvordan de framstår” (Simonsen 2009). Slik illustrerer dette også kva rolle ”krise” spelar i omdømmebygging.

andre meir generelt, og vidare korleis desse relasjonane blir arrangert, planlagt og underlagt strategiske vurderingar knytt til ulike framtider og publikumsgrupper. Omgrepa inngår likevel i ulike nettverk. I tråd med Connollys (1983) perspektiv impliserer omgrepsnettverka skilnader i oppfatningar, intensjonar og ansvar som agentar kan seiast å ha. I det følgjande skal eg ta utgangspunkt i programmet til Connolly og skissere opp to ”inventarlistar” over ingrediensar i og kriterium for kommunikasjon, slik dette framstår innan public relations og omdømmebygging. Her tek eg utgangspunkt i den utlegninga eg alt har gjort av dei to innføringsbøkene, men forsøker å raffinere nettverka av omgrep ytterlegare i Figur 2.



Figur 2 Public relations og omdømmebygging

I Figur 2 er ein del av omgrepa som inngår i nettverka knytt til public relations og omdømmebygging gruppert. I figuren har eg også teke med utviklinga i organisasjonane som organiserer informasjonsarbeidarar. Dette er gjort dels for å illustrere ei tidslinje og dels for å peike på korleis også desse organisasjonane har endra namn, i tråd med diskusjonane av omgrepa så langt.⁶⁶ Eit openbart problem med ein slik stilisert figur, er at ein står i fare for å framstille dette som ei *nødvendig* utvikling frå PR til omdømmebygging, og at det er ei *utvikling* og ein *kronologi* i desse omgrepa. I første omgang må ikkje figuren forståast slik. Poenget er snarare å illustrere at kommunikasjonsomgrepa er internt komplekse og inneheld ei rekkje tause konnotasjonar.

Som figuren viser er kommunikasjonsomgrepa internt komplekse, i den forstand at dei refererer til nye omgrep som igjen har fleirtydige tolkingar. Connollys interesse knytt til dette heng i stor grad saman med prosessen der enkelte deler eller “kriterium” anten blir inkludert i, eller ekskludert frå, “hovudomgrepet”: “The decision to make some elements ‘part of’ cluster concepts while excluding others invokes a complex set of judgments about the validity of claims central to the theory within which the concept moves” (Connolly 1983: 21). Det er mot ein slik bakgrunn at Connolly kan hevde at dei mangetydige kriteria som omgrep har, nettopp reflekterer tankesystema og perspektiva dei er innleira i; “a change in the criteria of any of these concepts is likely to involve a change in the theory itself” (ibid.: 21). Dette er eit sentralt utgangspunkt for å samanlikne dei ulike oppfatningane av kommunikasjon i organisasjonar slik dette kjem fram i dei to innføringsbøkene.

At kommunikasjonen er ein nøkkel i organisasjonar er tatt for gitt i omgrepet omdømmebygging. Ideen om at organisasjonar skal snakke blir ikkje lenger argumentert for og legitimert, men er snarare akseptert som ein premiss. Public

⁶⁶ Allern (1997) karakteriserer det slik: ”PR-sjefen har blitt direktør for informasjon og samfunnskontakt eller informasjonsrådgiver” (Allern 1997: 182).

relations er på den andre sida underlagt ”forretningslivet” og framstår med liten grad av eigenverdi utover å tene ein kjøp-sal relasjon. Omdømmebygging er slik meir allmenngjort enn public relation. Denne allmenngjeringa skjer på fleire nivå, til dømes i forholdet mellom PR som amerikansk importkategori og omdømme som generalisert globalisert trend. PR-omgrepet slik det er diskutert i Apeland (1960) er henta frå USA, medan omdømmebygging går føre seg over alt der det skjer produksjon av tenester og varer. Public relations knyter seg til diskusjonar om leining og arbeid, forankra i amerikansk management-ideologi og knytt til hierarkisk organisering. Omdømmebygging på den andre sida er både meir diffus og meir gjennomgripande. Det er meir diffus til dømes i organiseringa av aktiviteten der ”prosjektet” er sentralt og at det er skildra som ein fagoverskridande praksis. Arbeidet er i mindre grad knytt til hierarki, men meir ein aktivitet som vedkjem alle/heile organisasjonen. Samtidig er det ”nye” kommunikasjonsarbeidet framstilt meir strategisk og spesialisert, og omdømmebygging bør vere ein spesialistfunksjon. Meir implisitt skjer allmenngjeringa i kva type nøkkelinstitusjon som trer fram i dei ulike konsept: Utviklinga går frå privat til offentleg; frå næringsliv, handel og transport til forening, virksomhet og organisasjon.⁶⁷ Utviklinga som desse omgrepsnettverka set på spissen, tyder på at den økonomiske sfæren har utvikla eit større univers rundt seg.

Medan PR-omgrepet⁶⁸ knyter seg til ord som ”plan”, ”planmessig”, ”reglar” og ”kontroll” er dette endra i omgrepsnettverka kring omdømmebygging. Her er ord som ”strategi”, ”prosjekt” og ”åpenhet” sentrale. Biletet er også meir komplekst enn som

⁶⁷ Ei viktig innvending mot ei slik tolking er at den statlege informasjonspolitikken har spelt ei viktig og sjølvstendig rolle i utviklinga og introduksjonen av Public relations i Noreg, jf. kapittel 4. Dette er også uttrykt i Finans og Tolldepartementet 1962, NOU 1978:37, NOU 1992: 21, NOU 1994:17. Mot ein slik bakgrunn er det problematisk å framstille dette som ein trend utelukkande drive fram av private verksemdar og marknadsorienterte produksjonsbedrifter. Det ser likevel ut til at den statlege informasjonspolitikken er lauskopla drivkraftene Apeland (1960) har feste i, noko vi mellom anna ser i at instillinga frå informasjonsutvalet (Finans- og tolldepartementet 1962) *ikkje* refererer til Apeland (1960) i det heile. Ein kan difor argumentere for at det er to parallelle spor inn i denne tematikken.

⁶⁸ Public relations-perspektivet blir i informasjons- og mediefagleg samanheng i dag knytt til Grunig og Hunts (1984) fire idealtypiske modellar: (a) propaganda- eller publisitetsmodellen (b) informasjonsmodellen (c) tovegs asymmetrisk (d) tovegs symmetrisk. Desse fire modellane skil mellom om informasjonen/kommunikasjonen er einvegs eller tovegs og om partane er likeverdige (symmetrisk/asymmetriske) i kommunikasjonsprosessen. Skal vi plassere idealet i Apeland (1960) vil dette vere informasjonsmodellen. Brønn og Ihlen (2009) legg større vinn på tovegs kommunikasjon, sjølv om denne skal arrangerast strategisk. Den siste statlege informasjonspolitikken har tovegs symmetrisk kommunikasjon som eksplisitt ideal.

så. Omgrepa som blir lagt til grunn i omdømmebygging er stundom knytt til regelstyring, men på same tid forankra i ein mindre operasjonell tanke om "ektehet" og "åpenhet", dvs. noko som skal springe ut av seg sjølv⁶⁹. Vidare er kommunikasjonen i "omdømmebygging" forankra i ein grunnleggande fridom til å velje mellom ulike former for presentasjonar av organisasjonen. Rollegalleria er også ulike: PR-arbeidarane er moderne industrifunksjonærar, medan omgrepet omdømmebygging impliserer ein prosjektorientert omdømmekonsulent. PR gir konnotasjonar til industri, framskritt, vekst, regelstyring og overtaling, medan omdømmebygging gir konnotasjon til tenesteyting, prosjektarbeid, lause relasjonar, strategi og visualitet.

Ser ein på omgrepa som er i bruk for å gripe drivkreftene for public relations og omdømmebygging er det nokre av dei same trendane som blir lagt til grunn, men det er ulike valørar i orda som er i bruk. Public relations koplar seg til "internasjonal frihandel", krav om forteneste og lønnsemd, medan omdømmebygging koplar seg på "globalisering", "krisehandtering", "corporate social responsibility" og "ytringsfridom." Publikumsomgrepet som er sentralt i begge tekstane har også ulike valørar. I Apeland (1960) er publikum knytt til omgrepet "småsparere", meir sjeldan blir "aksjonær" brukt. Ein illustrasjon finst i følgjande passus som omtalar grunngevinga for PR-aktivitetar: "Berettigelsen for PR-folk er at forvalterne av sparernes midler må få best mulig kjenneskap til hvor de beste investeringsobjektene er å finne" (ibid.: 89). Liknande prosessar, slik desse er omtalt i Brønn og Ihlen (2009), engasjerer heller omgrep som "investorer", "aksjekurser" og "finanshus." Publikum i dette perspektivet er "interessenter", "stakeholders" og "brukere."

Eit anna interessant moment i ei samanlikning av PR og omdømmebygging er at omgrepa har ulik epistemologisk status. Det er ein skilnad i korleis dei to omgrepa *kan* forståast og kva kunnskapar ein har om dei ulike storleikane. Medan PR

⁶⁹ Slik framstår omdømmekonseptet i ein del samanhengar også som sjølvundergravande. Det er noko som skal vekse fram naturleg og av seg sjølv, og helst utan synleg styring og planlegging. Med ein gang omdømme blir rasjonalisert og planlagt blir det oppfatta som suspekt og strategisk.

impliserer eit perspektiv på “goodwill” som noko abstrakt og laust, framstår omdømme som noko objektivt og faktisk. To utdrag kan illustrere dette: ”det er en verdi å stå seg godt. Dette handler om goodwill og kan bare *omtrentlig* anslås” (Apeland 1960: 21, *mi utheving*). I kontrast til dette står utsegner om omdømmebygging som fokuserer på at ”det er ettertrykkelig dokumentert at det er viktig å måle omdømmet. Uten et godt omdømme er det vanskelig å rekruttere dyktige ansatte, øke salget, styrke kundelojaliteten og mye annet” (Brønn og Ihlen 2009: 130). Dette illustrerer også kva forhold mellom ord og innhald desse to kommunikasjonsomgrepa kviler på. Ein måte å lese dette på er at perspektivet i Brønn og Ihlen (2009) i større grad prøver å forankre omdømmebygging i ein ”hard” vitskapleg samanheng og etablere omgrepet som faktum. Dette handlar også om andre omgrep som omgjer denne praksisen; til dømes ”omdømme-*måling*”, ”omdømme-*indeks*”, og ”omdømmerisiko og verktøy.”

5.5 Oppsummering og avslutning

Ekskursen til omgrep og omgrepsnettverk knytt til kommunikasjon i organisasjonar har tent fleire omsyn: eg tek i bruk ulike fasettar av omgrepa i prosjektet mitt; informasjonsarbeidarane brukar omgrepa og nettverka kring desse; litteraturen om kommunikasjon i organisasjon lener seg vidare på slike omgrep og perspektiv. ECC er fleirtydige omgrep med eit innhald som er gjenstand for diskusjonar. Dette er omgrep som inneheld grunnleggande verdiar og blir vurdert som sentrale og verdfulle. Connollys (1983) utgangspunktet er at handlingar og praksisar blir konstituert av dei omgrepa og trusoppfatningane (beliefs) aktørane har. Som Connolly skriv: “for the concept of honesty, advice and politeness must be available to the agents themselves before they can be said to act in these ways” (ibid.: 17).

Det som er felles for dei to bøkene som har stått i sentrum i dette kapitlet, er at kommunikasjon blir framstilt som ein sekulær religion: Alle problem i organisasjonar ser ut til å kunne løysast med betre kommunikasjon. Kommunikasjon er vidare både

eit mål i seg sjølv, og eit middel for å løyse dei fleste utfordringar som organisasjonar står overfor. Desse perspektiva på kommunikasjon i organisasjonar tek eg med meg vidare inn i analysane av det praktisk informasjonsarbeidet. Eg forstår desse perspektiva som ein kulturell kontekst for informasjonsarbeidarane. Omgrepa og perspektiva er ressursar som informasjonsarbeidarane potensielt trekk vekslar på.

6. Informasjonsavdelinga og informasjonsarbeidaren: Organisering, utdanning og oppgåver

For some, the relation between professions and their work is simple. There is a map of tasks to be done and an isomorphic map of people doing them. Function is structure. But the reality is more complex; the tasks, the professions, and the links between them change continually [...] But one cannot analyze external effects without first studying the internal dynamics they disturb. We must therefore examine the tasks of the professions, the groups that carry them out, and the changing links that bind one to the other. We shall see that the foundations of interprofessional competition are laid in the very acts of professional work itself (Abbott 1988: 35).

Dette sitatet frå den profesjonssosiologiske klassikaren *The system of Professions* (Abbot 1988) set rammene for det følgjande analysekapitlet. Problemstillinga i kapitlet er: Kva er dei formelle rammene for og organiseringa av informasjonsfunksjonen og informasjonsarbeidet i helseføretaka? Svaret på denne problemstillinga finn eg gjennom analysar av organiseringa av informasjonsfunksjonen, bakgrunnstrekk til informasjonsarbeidarane og oppgåvene i informasjonsarbeidet. Kapitlet gir ein beskrivande introduksjon til arbeidet med informasjon og kommunikasjon i helseføretaka. Den teoretiske ramma er henta frå profesjonssosiologien slik eg gjorde greie for det i kapittel 2.4.

Kapitlet er tredelt. Den første delen dreg opp dei overordna linene for korleis informasjonsarbeidet er organisert, strukturert og planlagt i sjukehusa. Eg presenterer på denne måten informasjonsavdelingane. Informasjonsavdelingane har blitt ein del av leiingsapparatet i sjukehusa i etterkant av reformene på 2000-talet. Dei er likevel organiserte på forskjellige måtar lokalt og spelar litt ulike rollar i dei forskjellige sjukehusorganisasjonane. Korleis ser informasjonsavdelingane ut, og kor er dei plassert i organisasjonen? Korleis har informasjonsavdelingane utvikla og endra seg etter sjukehusreforma? Dette er dei sentrale empiriske spørsmåla i den første delen. I den neste delen flyttar eg blikket frå informasjonsavdelinga og over på informasjonsarbeidarane. Analysane viser her kva slags utdanningsprofilar og kvalifikasjonsmotiv som står sentralt i arbeidet. Utgangspunktet er at informasjonsyrket *ikkje* er prega av ein utdanningssertifiserande logikk. Det er ingen verna tittel og det finst heller ikkje bestemte utdanningsvegar som fungerer som inngangsbilletter til arbeidet. Spørsmålet som blir stilt er kva det er som gir grunnlag for medlemskap i denne gruppa. Dette er knytt til Sørensen m.fl. (2007) refleksjonar kring ”utdanningsmessig innhegning” (jf. kapittel to). Til sist i kapitlet ser eg nærare på oppgåvene informasjonsarbeidarane utfører. Kva *gjer* informasjonsarbeidarane og kva oppgåver sorterar inn under avdelingane?

Sjølv om kapitlet er tredelt, er siktemålet at denne delen som heilskap skal gi dei første svara på den overordna problemstillinga i avhandlinga om institusjonalisering av arbeid og dei impulsane omdømmeteorien eventuelt gir informasjonsavdelingane og sjukehusa. Analysane i kapitlet reiser spørsmål ved kor innarbeidde og tatt for gitt oppgåveporteføljen og organiseringa er på tvers av helseføretaka. Ved å nøste i slike spørsmål kan eg nærme meg konklusjonar omkring denne yrkesgruppa og dei yrkespraksisane som finst her. Også dei eventuelle transformasjonane yrkesgruppa går gjennom blir tematisert. Analysane i dette kapitlet peiker fram mot kapittel sju og åtte der arbeidsprosessar og orienteringane til informasjonsarbeidarane blir utforska meir i djupna.

I tråd med Barley og Kundas (2001) framlegg om å bringe arbeidet tilbake i organisasjonsstudiar, er fokuset i dette kapitlet på dei konkrete daglege aktivitetane som informasjonsavdelingane utfører, slik også Abbott (1988) gjer seg til talsmann for i kapitteloppslaget. Slik eg argumenterte for i kapittel tre er tilnærminga induktiv. Nye typologiar og bilete av arbeidet, arbeidsoppgåver og ekspertar veks fram av materialet sjølv, heller enn at empirien blir pressa inn i eksisterande arketypar eller ”modellarbeid.” Ein slik strategi vil, i følgje Barley og Kunda (2001)

demand that researchers work with grounded and, in this sense, less abstract notions of organizing. Grounded empiricism is required because developing new languages and images of work, new occupational archetypes and new occupational classifications are primarily inductive, comparative tasks (ibid.: 84)

Perspektivet til Barley og Kunda understrekar at analysar bør skildre arbeid ”bottom-up.” Særleg er dette relevant i kapitlet som følgjer. Eg skal her skildre eit arbeid som empirisk er lite studert og kategoriar må difor blir generert meir induktivt.

6.1 Organiseringa og struktureringa av informasjonsfunksjonen i sjukehusa

Når eg skal skissere korleis informasjonsarbeidet er organisert og strukturert i sjukehusa, tek eg til med å diskutere data for korleis informasjonsfunksjonen er plassert inn i sjukehusorganisasjonen. Djupneintervjua og observasjonsmaterialet *kan* bidra til å kaste lys over dette. Men dei semistrukturerte intervjua med informasjonssjefane i helseføretaka er særleg egna til å gi eit slikt riss over korleis informasjonsfunksjonen er plassert organisatorisk i sjukehusa: Korleis ser informasjonsavdelinga ut? Korleis har informasjonsavdelingane utvikla og endra seg etter sjukehusreforma?

Informasjonsforum i sykehus (IFS) gjennomførte i 2001 ei medlemsundersøking.⁷⁰ Denne undersøkinga, som seier noko om stoda for informasjonsarbeid *i forkant av sjukehusreforma*, fann at 24 av 50 sjukehus som svarte på undersøkinga hadde tilsett egne informasjonsansvarlege. Undersøkinga var gjennomført før føretaksreforma, og såleis representerer kategorien ”sjukehus” noko anna enn eit ”helseføretak” i dag.⁷¹ Data frå undersøkinga til IFS kan samanliknast med data frå INTORG-undersøkingane (jf. kapittel 3.2.5). INTORG-data syner at 82 % av helseføretaka hadde tilsett egne informasjonsarbeidarar i 2003, medan *alle* helseføretaka rapporterer at dei har dette i 2005-, 2007- og 2010-undersøkingane. Også spørsmålet om den informasjonsansvarlege er inkludert i føretaksleiinga kan samanliknast over tid. I 2001-undersøkinga til IFS, svarte 14 av 24 informasjonsleiar at dei var medlem i ”sykehusets ledergruppe” (IFS 2001). INTORG-dataa frå 2005 viser at 54 % av føretaka hadde inkludert informasjonsleiarane i leiargruppa, og i 2007 var dette tilfellet for 88 % av føretaka (Kjekshus og Westlie 2008).

Den vanlege tolkinga av slike tal er at utviklinga går i retninga av at informasjons- og kommunikasjon har blitt institusjonalisert og ein ”tatt for gitt funksjon” i alle sjukehus i løpet av tiårsperioden etter sjukehusreforma: ”Det har altså skjedd en ekspansjon, formalisering og spesialisering i informasjonsarbeidet i sykehusene. [...] samtidig som informasjonsledere får plass i toppledelsen” (Byrkjeflot og Angell 2011: 124). Ei alternativ tolking er at situasjonen er meir nyansert. IFS-undersøkinga viser til dømes at dei største sjukehusa også før sjukehusreforma hadde informasjonsansvarlege som var ein del av leiarapparatet. Det var i perioden før sjukehusreforma også langt fleire sjukehus enn det i dag er helseføretak. Mange av desse sjukehusa var små, og det var ikkje naturleg trong for informasjonsansvarlege. At IFS undersøkinga frå 2001 viser at 24 sjukehus (av 50 som svarte) har informasjonsansvarleg, og at 14 av desse også

⁷⁰ Rådata frå denne undersøkinga er gjort tilgjengeleg for avhandlingsarbeidet (Trond Degens, tidlegare leiar IFS, i e-post). Delar av materialet er også presentert i ein intern rapport (IFS 2001). For detaljar om IFS, sjå kapittel 4.3.

⁷¹ 50 av 71 sjukehus svarte på undersøkinga, og 24 av desse opplyste at dei hadde eigen informasjonsansvarleg (IFS 2001). Sjølv om dei 50 sjukehusa som svarte på undersøkinga i 2001 no er organisert under helseføretak, gir det meining å bruke fordelingane i denne undersøkinga for å antyde utviklingstrekk i sektoren.

var ein del av leiargruppa, viser at situasjonen i dag ikkje er radikalt ny. Ei fotnote i Hetlands (1996) hovudoppgåve er med på å stø opp under dette. Her heiter det "En uformell spørreunde jeg har foretatt blant flere av landets største sykehus, viser at informasjonssjefen er med i ledergruppa ved sykehuset" (ibid.: 107). Det er likevel ikkje tvil om at informasjonsavdelingane i dagens sjukehusorganisering har blitt meir formalisert og blitt ein naturleg del av føretaksorganisasjonen.

På bakgrunn av intervju med 27 informasjonssjefar i sjukehusa, presiserer eg dette biletet ytterlegare. Hovudtrenden i intervjumaterialet er at biletet er noko meir variert enn det portrettet som kan teiknast på bakgrunn av den kvantitative medlemsundersøkinga frå IFS og INTORG-dataene. Sjølv om desse undersøkingane synleggjer ei utvikling der informasjonsavdelingane får innpass i *alle* sjukehus og at leiarane av informasjonsavdelingane i aukande grad er innlemma i sjukehusleiinga, er det store variasjonar i storleiken på informasjonseiningane. Intervjua viser at talet på tilsette varierer frå 0,5 årsverk knytt til informasjon til 14. Kva namn eininga har, og korleis dei som blir intervjua omtalar denne er forskjellig: "avdeling for informasjon- og samfunnskontakt", "informasjonsenhet", "kommunikasjonsavdeling", "kommunikasjonssenteret" er døme på nemningar som omtalar den same funksjonen. Også titlane som blir brukt i avdelingane er ustandardiserte; "informatør", "redaktør", "kommunikasjonsrådgiver", "informasjonskonsulent" er eit knippe nemningar som er i bruk. Det same forholdet gjeld for titlane til dei som leiar informasjonseiningane. Her er det variasjon i tittel, formell status og innplassering i leiingshierarkiet i sjukehuset. Tittelen varierer frå "informasjonssjef" og "informasjonsleiar" til "informasjonsansvarlig" "informasjonsdirektør" og "kommunikasjonsdirektør." Når det gjeld den formelle plasseringa til informasjonssjefen, er denne i aukande grad inkludert i leiargruppa og i staben til administrerande direktør (heretter: AD), slik INTORG-dataene viser. Men heller ikkje dette biletet er utan nyansar. Framleis er det helseføretak der informasjonssjefen anten er plassert lenger nede i sjukehushierarkiet, eller ikkje er inkludert i staben til AD i det heile.

Den mest vanlege modellen for korleis informasjonsfunksjonen er organisert i helseføretaka er at dette er ei definert "eining" eller "avdeling" med mellom to og ni tilsette. Leiaren for denne eininga eller avdelinga er vidare plassert i føretaksleiinga og rapporterer direkte til AD. Informasjonsfunksjonen er permanent (ikkje ad hoc) og det er ein stabfunksjon. "Stab" og "klinikk" er nøkkeleiningar i sjukehusorganisasjonen. Klinikane er fagavdelingar der sjølve produksjonen går føre seg (t.d. medisinsk klinikk, kirurgisk klinikk osv.). Stabane representerer støttefunksjonar og ressursar med spesialkompetanse som det ikkje er rasjonelt å bygge inn i alle klinikane. Dette gjeld til dømes økonomi-, personal- og samhandlingsfunksjonar. Ofte er informasjon organisert som ein stabfunksjon. Oppgåvene til stabseiningane er til dømes planlegging, rapportering, rådgjeving og sakshandsaming. Kjekshus og Harsvik (2007) analyserer organisasjonsutviklinga i sjukehusa i etterkant av føretaksreforma i 2001. Dei finn mellom anna " [...] mer utbredt bruk av divisjoner eller klinikkorganisering, og det skjer en overgang fra linjeorganisering til kombinasjon av linje- og staborganisering. Tre formelle ledelsesnivåer var mest utbredt i 2003 (58 %). I 2005 er fire ledelsesnivåer mest utbredt (50 %)" (Kjekshus og Harsvik 2007: 290).

Det som kjenneteiknar informasjonseiningane er at det er ei avgrensa avdeling og at det også er ein del av leiinga i sjukehuset, slik denne formuleringa frå ein av informasjonsleiarane viser:

Vi er plassert både i ledelsen og som en avdeling. Det er en egen stab knytta opp mot ledelsen. Det er en støttefunksjon oppover og nedover. Men i tillegg er jeg plassert i sykehusledelsen (Informasjonssjef, lokalt helseføretak, Helse Sør-Øst).

Sitatet illustrerer det som er den mest utbreidde modellen for organisering av informasjonsfunksjonen i helseføretaka. Sitatet illustrerer også noko vesentleg ved *informasjonsarbeidet*. Dette handlar om at det både er ei avdeling og ein funksjon i stabsapparatet rund AD. Slik peiker sitatet også på ei todelt arbeidsinnretning mellom

det operative informasjonsarbeidet på den eine sida og det strategisk leiingsorienterte på den andre. Sjølv om dette er den mest vanlege modellen for organisering av informasjonsarbeid i sjukehus, er det også ein del avvik: ni av dei 25 informasjonssjefane ved lokale helseføretak eg har intervjuar opplyser at dei har delvis avvikande modellar for dette. Særskilt er det avvik når det gjeld mindre helseføretak. Her er informasjonseininga sett saman av *ein* leiande informasjonsarbeidar som inkluderer andre personressursar på prosjekt- og timesbasis. Denne informasjonssjefen sit gjerne likevel i staben til administrerande direktør og er ein del av føretaksleiinga, sjølv om ho ikkje disponerer ei *avdeling*. Vidare er det også døme på helseføretak der informasjonsavdelinga/eininga er organisert på nivå tre i organisasjonen, det vil seie at det er definert som ei eining under t.d. organisasjonsavdelinga eller under ikkje-medisinske tenester. I slike tilfeller rapporterer heller ikkje informasjonssjefen direkte til AD.

Framstillinga har så langt vist at informasjonsavdelingane ikkje er innretta på einskapleg vis i alle helseføretaka. Storleiken på informasjonsavdelingane speglar også i overraskande liten grad storleiken på føretaket. Til dømes heiter det i årsrapporten til Sykehuset Østfold at ein her hadde 3975 årsverk fordelt på 4707 tilsette totalt i 2008, medan informasjonsavdelinga hadde ni tilsette. St. Olavs hospital, som er eit større helseføretak, med 6068 årsverk fordelt på 7543 tilsette pr. 2008, hadde likevel berre tre tilsette i informasjonsavdelinga på tidspunktet for datainnsamlinga.

6.1.1 Utviklinga i informasjonsavdelingane

Intervjuar viser at utviklinga til informasjonsavdelingane i stor grad blir forstått i lys av omstruktureringane med sjukehusreforma i 2002. Sjølv om dei som er intervjuar snakkar om dette i retrospektiv, står dokument både frå informasjonsforum i sjukehus og arkiv i informasjonsavdelingane eg hospiterte i ein slik påstand. Dei fleste informasjonssjefane eg intervjuar opplevde at sjukehusreforma var ein katalysator for informasjonsarbeidet; reforma skapte eit behov for tydelege

kommunikasjonspraksisar, og reforma sette i gang prosessar i sjukehusa der informasjonsavdelingane fekk ei framskoten rolle. Sitatet under illustrerer dette, og viser at sjukehusreforma medverka til at ein del sjukehus tydelegare måtte definere seg som ei eiga eining. Dette impliserte utviklinga av grafisk profil og fargeval knytt til profileringsmaterialet:

Vi tok ytterlighetene i profilprogrammet rent grafisk. Vi tok oransje, der alle andre tok blått. Tanken var jo at sjukehusa skulle ha rødt fordi det symboliserte blod og varme, mens det regionale helseforetaket skulle ha blått fordi det symboliserte økonomi. Og det ble gjennomført en rituell seremoni når vi gikk over til foretak. Det ble engasjert en med ”master i stash” som lagde til noe med timianduft fordi det symboliserer endring. Og vi gikk gjennom en trang port og ut gjennom en allé av lys som åpna seg gradvis. Og det ble servert mat i skalaen fra rødt til blått. Og da var det også en periode hvor vi slo om pasientene. Men nå er jo tanken mer mot at dette blir fordelt. Fritt sykehusvalg er tøvete (Informasjonssjef, lokalt helseforetak, Helse Sør-Øst).

Utdraget set for det første på spissen at sjukehusreforma var eit historisk høve for informasjonsarbeidarane til å posisjonere seg. Det var ein situasjon der det var behov for informasjonsavdelingane. Den retrospektive forståinga viser for det andre at tendensane i reforma verka meir *kortvarig* inn på arbeidet i avdelinga. Utdraget tydar på at nye finansieringsordningar og fritt sjukehusval i perioden rett etter sjukehusreforma vart vurdert som svært relevant for informasjonsavdelingane – det *var* ein reell kamp om pasientar. Denne vurderinga er endra i takt med at sjukehusreforma har ”satt seg.”

Noko av kjenneteiknet ved informasjonsarbeidet synest å vere at rollene og oppgåvene er situasjonsavhengig og påverka av politikken i sektoren og leiarskapet i sjukehusa. I intervjuja framhevar også informasjonssjefane at avdelingane utetter 2000-talet har fått meir ”reine” informasjons- og kommunikasjonsoppgåver. Åra etter sjukehusreforma blir også vurdert å vere ”rotete” av informasjonssjefane. Den organisatoriske plasseringa har gjerne blitt endra undervegs, nye oppgåver er lagt til avdelingane og posisjonen til informasjonssjefen er endra. Dette blir typisk forklart

med at plasseringa (og prioritering av) kommunikasjonsfunksjonen er ”direktøravhengig.”

Den forrige direktøren hadde null interesser for kommunikasjon. Og vi vart derfor plassert hos administrasjonssjefen. Det er egentlig utrolig at jeg holdt ut i de tre åra! Men det er jeg glad for nå, fordi direktøren nå er en kjemperessurs. Men det viser vel at dette er ganske direktøravhengig (Informasjonssjef, lokalt helseforetak, Helse Sør-Øst).

Informasjonssjefen illustrerer her poenget om den fleksible innplasseringa og den noko utydelege organisatoriske rolla, ved å vise til eigen situasjon. Her var informasjonssjefsrolla først underlagt AD, så administrasjonssjefen og så tilbake til AD. Bakgrunnen for desse skifta var i følge informasjonssjefen at informasjon og kommunikasjon tidlegare ikkje var eit prioritert område. Den tidlegare ADen i dette sjukehuset tok med stor patos sjølv ansvaret for utoverretta kommunikasjon og kroppsleggjorde slik ei folkeopplysarrolle. Ei tolking av dette er at andre i sjukehusorganisasjonen blir tillagt vekt og påverknadskraft overfor informasjonsfunksjonen. Fleire intervju (både med informasjonssjefar og -arbeidarar) peikar på at informasjonsfunksjonen let seg påverke og styre av direktørar og skiftande styringssignal. Autonomiomgrepet i profesjons sosiologien er relevant i denne samanhengen. I tråd med Sørensen m.fl. (2007) ser det ut til at det skjer ei viss ”innblanding” frå arbeidsgjevar på eit overordna organisatorisk nivå. Informasjonssjefane og informasjonsarbeidarane må kjempe for innpass og den rolla / posisjonen som no er oppnådd ser ut til å vere oppe til vurdering med jamne mellomrom. Eit moment som står opp under denne tolkinga er at ein del informasjonssjefar har ein noko uavklart posisjon i sjukehusa der dei arbeider. Sitatet under illustrerer dette. Her er det ein informasjonssjef som understrekar den frie rolla han har i organisasjonen. Han har ikkje nokon formell plass i leiargruppa, men deltek likevel på møte her. Bakgrunnen for dette er ein uformell overeinskomst. Den frie rolla er også karakterisert ved at han legg stor vinn på dei varierte oppgåvene han har:

Men akkurat det der med hvordan vi er organisert og tilknytning er litt vrient. Jeg er en del av ledergruppa som har fem medlemmer pluss meg, men jeg står ikke på kartet. Det er mer som en "gentleman's agreement" at jeg møter der, selv om jeg ikke formelt er en del av den. Men jeg er i den utvida ledergruppen. Og vil vel karakterisere meg mer som en libero (Informasjonssjef, lokalt helseføretak, Helse Sør-Øst).

Sjukehusreforma var mellom anna ein freistnad på å koordinere og sentralisere sjukehusystemet, slik eg har diskutert i større breidde i kapittel fire. Også internt i sjukehusorganisasjonen har det skjedd tilsvarande endringar i måten einingar og avdelingar er strukturert og organisert på. Ein har freista å etablere tydeleg avgrensa einingar med sjølvstendig budsjettansvar, einskapleg leiing osv. Slik er det også med informasjonsavdelingane. Dei er i stor grad blitt ein innforstått del av sjukehusorganisasjonen, og ein viktig del av dei såkalla "ikkje-medisinske-tenestene" og stabsfunksjonen til administrasjonen.

Samanfatta er informasjonsfunksjonen i sjukehusa no ein naturleg del av føretaksorganisasjonen. Alle helseføretaka har ein slik funksjon og dei fleste informasjonsansvarlege har sete i leiargruppa til føretaket. På den andre sida er det moment som dreg i retning av ei svakare institusjonalisering: At ni av dei konsulterte 25 lokale helseføretaka har avdelingar som er avvikande i høve til hovudmønsteret (dvs. eiga informasjonseining med informasjonssjef som rapporterer til AD), er eitt slikt moment. Varierende namn og nemningar kombinert med stort spenn i storleik på funksjonen er andre døme. Framstillinga har også vist at posisjonen til informasjonssjefen i mange samanhengar blir oppfatta som direktøravhengig. Sjukehusreforma var ein historisk anledning for informasjonsavdelingane til å posisjonere seg i sjukehuset – i den innleiande fasen spelte informasjonsfunksjonen også ei sentral rolle. Det er difor rimeleg å karakterisere funksjonen og arbeidet som ein naturleg del av helseføretaka, men funksjonen er ikkje organisert på liknande måtar i alle helseføretaka og er difor ikkje fullt ut institusjonelt stabilisert.

6.2 "Et lyst hode og gode kontakter." Om relevant utdanning, bakgrunn og kompetanseprofil

De færreste vil legge seg på operasjonsbordet til den som kun har et brevkurs i kirurgi. For å lykkes innen informasjon og samfunnskontakt kan det derimot være nok å ha et lyst hode og gode kontakter i mediene eller i politiske kretser (Ihlen og Robstad 2004: 226).

Ihlen og Robstads (2004) lærebok i informasjon og samfunnskontakt er ein brei introduksjon til informasjons- og kommunikasjonsfaget. Boka er i følgje vaskesetelen ein introduksjon til faget "i teori og praksis."⁷² Boka presenterer forskning på informasjonsarbeid, kommunikasjonspraksisar og perspektiv på profesjonalisering. Det interessante med det presenterte sitatet er at det, i fortetta form, illustrerer korleis informasjonsyrket *ikkje* er prega av ein utdanningssertifiserande logikk. Materialet som blir presentert i det følgjande viser variantar av dette; informasjonsarbeidarane har ulike utdanningar, yrkesrøynsler og vegar inn i arbeidet. Arbeidet knyter seg vidare til ulike fag, utdanningar og utdanningstradisjonar. Såleis er ikkje informasjonsyrket verna eller bygd på sertifisering eller monopol i arbeidsmarknaden. Her er det snakk om eit mangfald av rekrutterings- og karrierevegar. I tråd med profesjonssosiologien eg diskuterte i kapittel to, kan ein spørje kva det er som gir grunnlag for medlemskap i denne gruppa. At utdanning ikkje utvitydig siglar opp som ein slik inngangsbillett tyder ikkje at dette er utan vekt i følgje Sørensen m.fl. (2007). Diskusjonane i kapittel to synte at utdanningar kan vere "formaterande" på arbeid, og i det følgjande er dette også illustrert med ein særeigen kompetanseprofil blant informasjonsarbeidarane.

⁷² Det er likevel uklart kva "praksis" dette refererer til. Begge forfatarane er informasjonslærarar, og det kan difor vere meir presist å omtale dette som "teori om praksis" heller enn "teori og praksis."

6.2.1 Utdanningsbakgrunn

Det finst lite kunnskap om koplingane mellom informasjonsarbeid og informasjonsutdanningar, både med tanke på historisk utvikling av utdanningane og kva slags kontaktflater som finst mellom utdanning og arbeid. Det er likevel ikkje tvil om at tilbodet av informasjonsfaglege utdanningar har auka og blitt utvida, og det finst no ei blanding av utdanningstilbod både med tanke på type institusjonar som tilbyr slike og med tanke på det faglege og disiplinære grunnlaget slike utdanningar har (Horlse 2004). Utdanningane spenner frå lengre universitetsutdanningar, via kortare statlege høgskoleutdanningar på bachelornivå til kortare og meir ”yrkesretta” studium frå private institusjonar. I tillegg finn vi vidareutdanningskurs som bransjeorganisasjonane tilbyr (t.d. gjennom Kommunikasjonsforeningen eller Institutt for journalistikk i Fredrikstad).

Utdanningsuniverset til informasjonsarbeidarane i sjukehusa er også samansett. I intervjuja spurte eg både om utdanningsbakgrunn og kva informasjonsarbeidarane sjølve meinte kunne høve for arbeid i avdelinga. Følgjande bilete av relevante utdanningskategoriar vart nemnt i intervjuja: PR, marknadsføring, journalistikk, informasjon, kommunikasjon, samfunnsfag og mediefag. Det er mange andre vegar inn i dette yrket. INTORG-undersøkinga som vart gjennomført i 2007 gjorde ei grovsortering av utdanningsbakgrunnane til informasjonsarbeidarane i sjukehusa. Dei fann at ein av tre hadde bakgrunn frå journalistisk arbeid, ein av ti kom frå stillingar knytt til marknadsføring, medan resten hadde bakgrunn anten frå helsefag, administrasjon eller ”anna.”

Utdanningsbakgrunnane til informasjonssjefane kan grovt sett delast i tre: Åtte hadde journalistutdanning, åtte hadde samfunnsfagleg utdanning⁷³ (cand.polit/cand.mag) og seks hadde helsefagleg utdanning.⁷⁴ I tillegg til desse tre hovudkategoriane opplyser

⁷³ Både bedriftsøkonomi, informasjonsvitenskap, sosiologi, statsvitenskap og sosialantropologi er nemnt.

⁷⁴ Dette inkluderer ein lege, ein fysioterapeut og fire sjukepleiarar.

fem av informasjonssjefane at dei har utdanning innan PR, reklame eller kommunikasjon. Dette oversiktsmaterialet viser at *andre* utdanningar enn dei "reine" informasjons- og kommunikasjonspaga er mest framtreidande. Relativt få har spesifikk utdanning i kommunikasjon, PR eller reklame i botn. Dette heng saman med at spesialiserte utdanningsløp innan informasjonsfag er av relativt ny dato. Horsle (2004) diskuterer dette og viser til at Noreg var "seint ute" med etablering av informasjonsfag innan rammene av det høgre utdanningssystemet. Høgskulane i Hedemark og i Volda var dei som først etablerte "scientific formal PR education" i Noreg (ibid).⁷⁵ Før dette var det vanleg med kortare tidsavgrensa kompetansegeivande kurs. Nesten halvparten av informasjonssjefane opplyser at dei har ulike former for kortare og supplerande vidareutdanningskurs i kommunikasjon, informasjon og/eller leiing. Dette er eit karakteristisk trekk: Den tilegna teoretiske informasjonskompetansen er kjenneteikna av vidareutdanningar. I intervjuet fortel informasjonssjefane at spesialiserte informasjonsutdanningar med tida både blir vanlegare og viktigare både for rekruttering og for yrkesutøvinga meir praktisk.

De [spesialiserte informasjonsarbeidarar] tror jeg er på vei inn nå. Rett og slett, jeg tror de kommer. Det er jo litt pussig, her er det jo faktisk ingen nå med journalistutdanning. Men på det andre sykehuset er det stikk motsatt. Der er det rekruttert veldig mange journalister inn. [...] Men det er inntrykket jeg har er at det er flere som kommer som har informasjonsbakgrunn. Vi har i alle fall rekruttert mere folk fra informasjonsutdanninga, opp gjennom åra (Informasjonsarbeidar, lokalt helseføretak, Helse Sør-Øst).

Kombinasjonsformene, hovudutdanning i botn supplert med tidsavgrensa kompetansegeivande kurs, representerer ein interessant tematikk i materialet som heilskap. Her er dette illustrert ved at utdanningsbakgrunnen til informasjonssjefane ikkje alltid eintydig let seg klassifisere. Fleire hadde delvis overlappende utdanningsbakgrunnar. Om lag halvparten av informasjonssjefane har ulike kortare

⁷⁵ Dette er Horsles (2004) konklusjon og inndeling.

etterutdanningskurs i kommunikasjon, informasjon og/eller leiing. Dei fleste informasjonssjefane har ei eller annan forankring i kommunikasjons- og informasjonsutdanningane, sjølv om dei ikkje har det som grunnutdanning. Til dømes inkluderer materialet ein informasjonssjef med samfunnsfagleg cand.mag-grad kombinert med ei toårig utdanning i journalistikk og ein sjukepleiar som har tilleggsutdanning med mastergrad i "helseleiing." "Bakgrunnen er sykepleie, karriereveien er ledelse" seier ein av informasjonssjefane og representerer slik ei typisk utsegn i denne kategorien.

Dette innleiande oversiktsbiletet viser at informasjonssjefane anten har samfunnsfagleg, journalistisk eller helsefagleg utdanning. I tillegg er dette ofte supplert med ei eller annan form for kortare informasjonsutdanning. Denne presiseringa kan verke både omstendeleg og triviell, men illustrerer eit vesentleg poeng; det er variasjon i utdanningsbakgrunn, og informasjons- og kommunikasjonsutdanning er heller ikkje ein eintydig og sterk kunnskapsfigur. Det presenterte oversynet kan gi grunnlag for ei hypotese om at informasjons- og kommunikasjonsfaga ikkje er strukturerande for informasjonsarbeidet i sjukehusa. Mønstrer som kjem fram gjennom intervjuar med informasjonssjefane blir i stor grad stadfesta i dei kvalitative intervjuar med informasjonsarbeidarar i to informasjonsavdelingar, der desse reflekterer over kva slags utdanningar som er høvelege for denne type arbeid. Medlemskap i gruppa er *ikkje* definert av utdanningsbakgrunn og det er ingen sertifiseringslogikk som spelar seg ut. Samtidig er det, slik Sørensen (1988) peiker på, mogleg å tenkje seg at utdanninga spelar andre roller enn som sertifisering (jf. omgrepet utdanningsmessig innhegning som vart drøfta i kapittel to). Utdanningane kan til dømes verke strukturerande gjennom formidling av verdiar, kvalifikasjonar og forventningar. Dette er uttrykt i måten informasjonsarbeidarane snakkar om rolla utdanninga spelar i yrkesutøvinga. Her er det ein tendens til at informasjonsarbeidarane har eit uklart bilete av kva som er den operasjonelle og konkrete funksjonen til utdanninga i sjølve yrkesutøvinga. Dei har likevel eit språk for kva som er viktige eigenskapar og personlege disposisjonar. Desse eigenskapane og disposisjonane er knytt til metodar frå eit breitt definert

informasjonsfagfelt og særleg til det å kunne skrive og snakke. Utdraget under illustrerer:

Viss man har de grunnleggende ferdighetene, og viss man har verktøyene for å gjøre en god informasjonsjobb, og med verktøy mener jeg at man er analytisk og har den metodikken inne i forhold til å hvordan man skal tilegne seg problemer, og er løsningsorientert og ... så tror jeg man kan gå inn i en hvilken som helst bedrift og lese seg opp på ... og være i miljøet for å tilegne seg det, det tror jeg (Sarah, informasjonsarbeidar, Storbysjukehuset).

Intervjuutdraget viser at sjølve utdanningsprofilen ikkje er vurdert som viktig. Det viktigaste er å ha nokre grunnleggande ferdigheiter, verktøy og tilnæringsmåtar. Denne problematikken, der utdanning spelar ei mindre rolle enn i det som er kjent frå tradisjonelle profesjonaliseringsperspektiv, men er strukturerande gjennom bestemte innhegningsprosessar, skal eg no analysere nærare ved å sjå på korleis informasjonsarbeidarane argumenterer for røynsler og erfaringar i høve til arbeidet sitt. Sjølv om det er mange ulike utdanningsvegar inn i yrket fortolkar informantane i prosjektet eigenskapar og kvalifikasjonar på konvergerande måtar.

6.2.2 Utdanning og / eller kompetanse?

Sjølv om det ikkje er eintydig kva utdanning som fører inn i informasjonsarbeid ved helseføretaka, kan ein undre seg over om det finst felles vegar inn i yrket med tanke på kva slags yrkesbakgrunnar som blir verdsette. Også i forhold til dette spørsmålet startar eg med informasjonssjefane. Her går det for det første fram at mange av informasjonssjefane har ”doble” røynsler; dei har arbeidd både med informasjonsarbeid i andre bransjar og dei har røynsle frå sjukehussektoren. 17 av dei 25 intervjuar informasjonssjefane (på lokalt helseføretaksnivå) har arbeidd i sjukehussektoren før dei tok til i stillinga som informasjonssjef. I tillegg har ti av informasjonssjefane røynsle med kommunikasjon / informasjon frå andre sektorar eller gjennom kommunikasjons- eller PR-byrå. Vidare har elleve informasjonssjefar arbeidserfaring som journalist eller redaktør. Seks av desse har erfaring frå å drive

eiga verksemd. Oftast er denne verksemda knytt til kommunikasjonstenester (PR-byrå) eller verksemdar som er innhaldsleverandør til aviser eller nettmedia. Røynslene til informasjonssjefane supplerer såleis det biletet av kvalifikasjonsprofil som er teikna opp til no: helse, samfunn/media og journalistikk er dei viktigaste rekrutteringsområda. I tillegg kan det sjå ut til at ei entreprenøriell interesse er ein verdsett eigenskap i dette systemet.

Vegane inn i informasjonssyrket er med andre ord fleire. Også blant dei intervjuja informasjonsarbeidarane finst alternative karriereveggar; ikkje berre "reine" informasjonsutdanningar eller røynsler frå informasjonsbransjen;

Ka eg er for noe? Hehe. Nei, altså eg studerte forurensing og miljøvern. Og så har eg aldri jobba med det. Men så hadde eg en politisk bakgrunn, som gjorde at eg begynte å jobbe i ei partiavis. Eller først jobba eg som vanlig sånn informasjonsmedarbeider, med nett og avis på slutten av 1990-tallet. Så det er den bakgrunnen eg har (Bjørn, informasjonsarbeidar, Storbysjukehuset).

Denne typen framstilling av eigen karriere, der det litt tilfeldige og slumpmessige ved yrkesvalet blir framheva, er gjennomgåande i materialet. Som informasjonsarbeidaren over er eit døme på, er (politiske) verv stundom ein inngang til og karriereveg for, informasjonssyrket i sjukehus. I slike tilfelle er gjerne den formelle utdanninga underordna i måten informasjonsarbeidarane reflekterer rundt yrket på. Dette blir det gitt meir eksplisitte forklaringar på i intervjuja. Her går det fram at det ikkje er politisk røynsle i seg sjølv som er interessant: "ikkje fordi vi skal drive politikk eller noko sånt, men fordi du skal skjønne det politiske spillet" som ein annan informasjonsarbeidar med bakgrunn i eit politisk parti understrekar. Ei forklaring kan liggje i at det blir vurdert som viktig å smøre grenseflata mot ålmenta. Også observasjonsmaterialet illustrerte dette. Ofte var saker informasjonsavdelingane arbeidde med sterkt knytte til politiske avgjersler og diskusjonar.

I materialet eksisterer eit tversgåande og konsistent "altmuligmann-ideal", der variasjonen og det mangslungne ved yrkesutøvinga blir løfta fram av

informasjonsarbeidarane. Informasjonsarbeidarane framhevar ein variert meny av kunnskapar og eigenskapar som viktige i yrkesutføringa. Dei aller fleste (med unntak av tre informasjonsarbeidarar som skil seg ut på dette) legg relativt sett meir vinn på ferdigheiter og eigenskapar, enn på spesialisert kunnskap (dette gjeld både sektorkunnskap og kommunikasjonkunnskap) og formell utdanning. Dette omfattar også den faglege og utdanningsmessige *samansetjinga* internt i informasjonsavdelingane, slik utdraget under illustrerer:

Ja, jeg tror det kan være styrken til en informasjonsavdeling også, at vi er litt hummer og kanari. At du har ulike syn inn på et fagfelt, og jeg tror aldri det hadde vært sunt viss det hadde vært en gjeng med medievitere her. Så hadde vi tenkt klin likt hele gjengen. Og det tror jeg ikke er sunt. Fordi en informasjonsavdeling skal ha litt brytninger og litt ulike perspektiv. Det er det som har gjort at jeg har likt å være i en informasjonsavdeling, fordi det er litt ulike folk, ikke sant. Noen er litt tekniske, noen er ikke tekniske i det hele tatt. Noen har *en* bakgrunn, noen har en *annen* bakgrunn. Det er ikke sånn at vi tenker – vel, vi tenker nok litt likt fordi vi jobber i en informasjonsavdeling, da – men folkene innenfor avdelingen er rimelig frittalende. Men jeg tror det har mye med personlighet også – å jobbe med informasjon (Kristin, Informasjonsarbeidar, Storbysjukehuset).

Av dette intervjuet går det fram at personlegdom verkar å bli vurdert som vel så viktig i ei informasjonsavdeling som spesifikk utdanning. I tråd med Sørensen (1988) og Sørensen m.fl. (2007) kan rolla utdanning spelar i yrkesutøving og profesjonalisering vere knytt til den innhegninga som skjer gjennom forventningar, kvalifikasjonar og verdiane. Forventningane og verdiane knytt til tverrfagligheit i avdelingane, brytningar mellom ulike perspektiv og det kreative utfallet av ulikskap og mangfald, slik det er framstilt intervjuet her, kan vere ei slik innhegning av informasjonsarbeidet i sjukehuset. Når eg her hevdar at dette er norma, må eg legge til at det finst informasjonsarbeidarar som er tydlegare på det sentrale i å ha ein eksplisitt og spesialisert fagbakgrunn. Legitimeringa verkar å vere kontekstavhengig, og det er nettopp i møtet med andre yrkesgrupper i sjukehuset fagbakgrunn er viktig:

Det har jo mye med trygghet på deg sjøl, fagbakgrunn, erfaring. Men jeg merker jo hva som fungerer for meg da. Så jeg er glad for at jeg har en faglig bakgrunn som gjør meg trygg i den rollen og hvem jeg er og sånn [...] Kanskje jeg er litt fagligere enn andre, ikke vet jeg, kanskje litt sånn åndsnobb, sånn at viss folk ikke vet hva 'statens informasjonspolitikk' er for noe, så blir jeg litt sånn "åååhhh!" (Lise, informasjonsarbeidar, Storbysjukehuset).

Ein kan undre seg over om dei vurderingane av utdanning som kjem fram i intervjuet er spesielt for informasjonsarbeid, eller om det peikar til meir generelle mønster for kvalifikasjonsvurderingar i Noreg. Truleg er ikkje ei slik ambivalent framstilling av rolla utdanning spelar for yrkesutøving unikt for informasjonsarbeidsfeltet, men føyar seg inn i eit meir generelt mønster om korleis utdanning blir vurdert i Noreg, slik eg peikte på i kapittel to. Tor Halvorsen (1993) held til dømes fram dette som eit karakteristisk trekk ved profesjonsdanninga til tekniske yrke i Noreg. Her er personlegdom og "[...] den sterke posisjonen praksislæring og arbeidslivserfaring har som kvalifikasjonsform" noko som i følge Halvorsen heng saman med ein pragmatisk tradisjon i politikken som "verdset den dannande og den instrumentelle orientering, den teoretiske og den praktiske kunnskapsform, den lærde og den "sjølvvaga" mann eller kvinne (Halvorsen 1993: 591). Intervjuutdraget eg diskuterte over, tematiserte også at tverrfagligheit og brytningane mellom ulike eigenskapar blir vurdert som viktig i ei informasjonsavdeling. Heller enn *ein* reindyrka idealprofil, er det blandingane som blir understreka. Murphys (1983) diskusjonar omkring "closure" er særleg interessant i dette lyset. Den innhegninga som skjer basert på vurdering av utdanning er kjenneteikna av fråvere av utestenging basert på kunnskapstypar eller kvalifikasjonar. Snarare blir ulikskap, mangfald og tverrfagligheit tilrådd av informantane i prosjektet.

Men mediefeltet er bredt, du kan jo sjå, eg har jo truffe marinbiologar, fredsmeklarar, alle mulige bakgrunnar, inn i dette her yrket. Sånn at det har vært litt hummer og kanari og er det kanskje fremdeles også. Så det der å finne identiteten – ka skal ein kommunikasjonsavdeling gjere? Det heng mykje sammen med kva leiar tenker at det skal være, og leiar rekrutterer jo også sant (Informasjonssjef, lokalt helseføretak, Helse Vest).

Dette sitatet illustrerer ei slik framheving av kunnskaps- og utdanningsmessig mangfald, der det er lite eksplisitt utestenging på bakgrunn av kvalifikasjonar. Informasjonsavdelinga blir i eit slikt perspektiv ein smeltedigel for ulike fag, kunnskapar og utdanning. Forventningane og ideala om fagleg mangfald og poengteringa av brytningar mellom ulike utdanningar representerer ei utdanningsmessig innhegning av dette feltet (jf. Sørensen 1988). Den kunnskapsheterogene situasjonen eg observerer i informasjonsarbeidet verkar slik å vere koplta til strukturen i informasjonsutdanningane, samtidig som det også er eit mangfald av utdanningstypar som blir gjort relevante.

6.2.3 Kvalifikasjonar og eigenskapar i informasjonsavdelingane

I det følgjande går eg nærare inn i dei eigenskapane som blir nemnde som viktige for informasjonsarbeidarane i intervjuet. Desse eigenskapane er grupperte og presenterte i tabell 2. Eg har skilt mellom analytiske og praktiske ferdigheiter, eigenskapar i arbeidsprosessen, menneskekunnskap og teamorientering. Desse fire kategoriane

Tabell 2 Høgt vurderte praktiske røymsler og kompetansar

| Analytiske og praktisk ferdigheiter | Eigenskapar i arbeidsprosessen | Menneskekunnskap | Teamorientering |
|--------------------------------------|---|--------------------------------------|-----------------------------------|
| Reflektert og problematiserande | Arbeidsam | Interessert | Tverrfagleg |
| Kreativ | Evne til å ha fleire ballar i lufta på ein gong | Sosial | Løysingsorientert |
| Jordnær og magekjensle | Kunne gripe tak i ting | Kunne behandle folk | Kontakt- og nettverksskapande |
| Politisk forståing / brei kompetanse | Sjølvstendig | Evne til å prate så folk forstår det | Kontaktsskapande og flink sosialt |
| Oppegåande på å skrive | Evne til å hive seg rundt | Kunne prate med folk | |

framstår som dei viktigaste formane for eigenskapar som blir nemnde. Innhaldet i tabellen er henta frå utsegner både med informasjonssjefane og informasjonsarbeidarane.

Tabell 2 er teken med for å illustrere kva *typar* av eigenskapar og ferdigheiter som informasjonsarbeidarane trekk fram som sentrale. Tabellen medverkar til å skape eit klarare bilete av kva kompetanseprofilar som blir vurderte som egna i dette arbeidet. Det er grunn til å merke seg kva som *ikkje* vart tematisert her. Særleg viktig i dette biletet er at sektorkunnskap, det vil seie eigenskapar og kunnskapar knytt til helsesektoren, ikkje er sett på som viktig.⁷⁶ Slik er også utdraget under illustrerande. Her ser vi at det nettopp er ferdigheiter knytt til informasjon som blir løfta fram på kostnad av sektorkunnskapen

Det [helsekunnskap] tror jeg ikke man trenger. Det kan man lære seg opp til. Akkurat som jeg kunne gått inn i en ingeniørbedrift og lært meg det grunnleggende der. Jeg tror ikke du trenger det. Men jeg tror det er viktig å ha forståelse for hvordan ting fungerer, men det tror jeg man kan tilegne seg (Sarah, informasjonsarbeidar, Storbysjukehuset).

I intervjumaterialet er det ein tendens til at både informasjonssjefane og informasjonsarbeidarane heller enn å trekke fram utdanning og spesialisering, understreka praktiske eigenskapar slik eg tentativt rissa det opp i tabell 2. Mange av dei eg intervjuja oppfattar at *typen* av utdanning er mindre interessant. Utdraget under

⁷⁶ Det var berre ein av dei eg intervjuja i løpet av prosjektet som framheva at kunnskap om, eller utdanning i eit helsefag ville vere avgjerande i stilling som informasjonsarbeidar i eit sjukehus. Denne informasjonssjefen grunn gav dette med at helsekunnskap gir innsikt i korleis eit sjukehus er organisert og også korleis det hierarkisk er bygd opp. Informasjonssjefen peikte på at dette gir kunnskap om kven som skal/kan kommuniserer med kven og det gir innsikt i dei uformelle linene. Slik sett kan ein argumentere for at det ikkje er kunnskap om helse pr. se som er viktig, men måten sjukehuset er strukturert på. Samtidig er det slik eg diskuterer i kapitel sju eit poeng at det medisinske domenet er strukturerande for informasjonsarbeidarane. Informasjonsarbeidarane får ei rolle som formidlar mellom det medisinske og det mediale.

illustrerer disse spenningane, der både formell utdanning og kompetanse og røynsle blir vurdert som viktig, t.d. i tilsetjingsprosessar:

Du skal være oppegående på å skrive, du skal være en kreativ type – det er viktig. Du skal være opptatt av å finne løsninger. Og i forhold til faglig bakgrunn så – hva skal jeg si der da – han bør være som meg! Nei, det tror jeg ikke. Jeg tror den metodikken man lærer seg på informasjon i Volda, eller hvor som helst, den kan man tilegne seg på annen måte, det tror jeg. Og øve seg opp på etter hvert. Og man kan gå på BI, men jeg er egentlig ikke så opptatt av de formelle kravene. Men det er klart at når vi ansetter folk her så ser vi på utdanning og sånt her, vi gjør jo det. Og det er viktig at man er skolert. Men om man har et hovedfag i sosiologi eller medievitenskap eller... jeg tror det spiller en mindre rolle. Det har noe med tilleggsegenskaper i forhold til det. Det ene er å skrive godt og så tror jeg det er en fordel med en analytisk tilnærming på mange ... Ja, det tror jeg, den litt sånn problematiserende, nysgjerrige tilnærmingen til ting (Informasjonsarbeidar, lokalt helseforetak, Helse Sør-Øst).

Informasjonsarbeidaren svarar her på spørsmål om korleis ein ideell informasjonsarbeidar ser ut. Svaret illustrerer den tvitydige rolla som formell utdanning spelar i høve til korleis yrkesutøvinga blir vurdert. Formell utdanning *er* vurdert som viktig, men står aldri åleine. I tillegg er to av dei eigenskapane informasjonsarbeidaren her løftar fram knytt til praktiske og operative ferdigheiter: ”oppegående på å skrive” og ”være en kreativ type.” I andre delar av intervjuet blir slike eigenskapar problematisert og vurdert som avleggs, passé og noko som tilhøyrer ei ”gamal” informasjonsrolle. Skrivning og brosjyremakeri er noko som høyrer fortidas informasjonsarbeid til i følge informasjonsarbeidaren som er sitert under. Ho er sjølv utdanna medievtar:

Jeg tror at folks forhold, det vil si folk internt sitt forhold til oss, preges av, eller de tenker på oss som journalister eller brosjyremakere. Vi lager årsberetninger og så videre. Ikke sant, formidlere av informasjon, mye mer enn det problematiserende og analyserende. At det blir veldig tiltaksretta og at fortsatt nok er slik at de tenker på informasjon som de som kan skrive. [...] Og informasjonsfaget har vært et fag som alle tror de kan. Det er ikke noen profesjon. Alle kan være kreative, liksom. Og alle kan skrive litt, og alle kan sette opp en power-point presentasjon, så er de på en måte en

informasjonsrådgiver. Og det der har liksom hengt ved faget i mange, mange år (Marlene, informasjonsarbeidar, Storbysjukehuset).

Den ambivalensen som trer fram når intervjuutdraga blir sett opp mot kvarandre slik som her, er interessant og illustrerer ein tendens som eg finn att mange stadar og på ulike måtar i datamaterialet. I denne samanhengen representere det ei spenning knytt til operasjonelle skriveferdigheiter som både viktig, men samtidig er desse ferdigheitene knytt til ei oppfatta stereotyp skildring av eigenskap ved yrkesutøvinga. Skriveferdigheiter blir på den eine sida sett på som viktig, men yrket er også noko meir. Skriveferdigheiter åleine bidreg i denne forståinga berre til mindre aksept internt i organisasjonen. Andre stadar handlar dette om spenninga mellom journalistisk orientering og meir analytisk informasjonsfagleg orientering, noko som blir analysert meir i detalj i kapittel sju.

Slik spørsmålet om kvalifikasjon og utdanning er framstilt i det norske profesjonsrommet, er ikkje funna så langt veldig overraskande. Som diskutert i kapittel to, spelar utdanning og kvalifikasjonar ofte ei indirekte rolle. Dette er også uttrykt i det empiriske materialet frå informasjonsavdelingane: På den eine sida blir det sagt at utdanning betyr lite i arbeidet og i rekruttering til stillingar, og at det ser heller ut til at personlege eigenskapar som kreativitet, fagleg mangfald og entreprenørielle interesser er viktige. På den andre sida finst tydelege utsegner som er klare på at utdanning *spelar* ei rolle og at bestemte kvalifikasjonar og verdiar er strukturerande for yrkesutøvinga. Dette handlar om at utdanninga ikkje er sertifiserande, men at det snarare skjer ei utdanningsbasert innhegning basert på tenkjemåtar, strukturar og verdiar.

Både informasjonssjefane og informasjonsarbeidarane som er intervjuar deler oppfatninga av at utdanning som inngangsbillett til yrket med tida har blitt og i framtida vil bli, viktigare. Det er også ein tendens til at både informasjonssjefane og informasjonsarbeidarane vurderer informasjonsarbeid som ”framtidens yrke” og at utdanningar retta inn mot nye medier og nye kommunikasjonsformer vil bli *særleg*

relevante. Det er i materialet ei sterk forventning om at dette er noko som ”kjem.” Innslaget av etterutdanningskurs særskilt innretta mot kommunikasjons- og informasjonsarbeid dreg i retning av dette. Mot ein slik bakgrunn kan det argumenterast for at utdanning er formaterande i form av at det gir eit særskilt rekrutteringsgrunnlag. I tillegg er det i materialet klare oppfatningar av kva som i framtida vil bli viktige utdanningar. Med andre ord finst det konturar av utdanningsmessig standardisering, sjølv om kvalifikasjonane er heterogene og vektlegginga ofte er på faktisk ferdigheiter når informasjonsarbeidarane snakkar om dette. Dette utfordrar også delar av litteraturen om omdømmehandtering og strategiske kommunikasjonspraksisar; portrettet her er ofte ei homogen gruppe med lik bakgrunn og kompetanseprofil (t.d. Røvik 2011). Framstillinga så langt viser at yrkesgruppa som arbeider med informasjon og kommunikasjon i sjukehus ikkje er ei einsarta gruppe med like røynsler og kunnskapar. Snarare er det mangfaldet som er treffande og typisk i utøvinga av informasjonsarbeid i føretaka.

6.3 Oppgåvene til informasjonsarbeidarane

The tasks of professions are human problems amenable to expert service (Abbott 1988: 35).

Oppgåvene profesjonar utfører er sentrale for å forstå *systemet av profesjonelt arbeid* i Abbotts profesjonssosiologiske skjema. Oppgave- og oppgaveløysing er i sentrum også i organisasjonssosiologiske perspektiv på arbeid (Barley og Kunda 2002; Bechky 2003). Abbott (1988) peikar på at oppgaver meir generelt kan dreie seg om problemløysing både for einskiltpersonar (klientar) og for grupper. Oppgåvene informasjonsarbeidarane i dette prosjektet utfører, er kjenneteikna av *variasjon*. Materialet sett under eitt viser at det er eit stort spenn i kva informasjonsarbeidarane gjer, og kva slags typar av oppgaver som sorterer under ansvarsområdet til informasjonsavdelingane. Oppgaveporteføljane til dei ulike informasjonsavdelingane

er til ein viss grad forskjellige. Variasjonen, det mangslungne og heterogenitet er gjennomgåande kjenneteikn for oppgåvestrukturen. Dette er eit viktig poeng når ein skal vurdere institusjonaliseringa av denne funksjonen. Eit kriterium for ei sterk institusjonalisering vil nettopp vere ei oppgåveportefølje som er lik uavhengig av organisasjon.

Den variasjonen i arbeidsoppgåver som materialet illustrerer kan synast fram på ulike måtar. Eit oversiktsbilete er gitt i tabell 3. Her blir oppgåvene som informasjonsarbeidarane nemner summarisk samanfatta. Oppgåvene blir knytt til dei fire overordna kategoriane som informasjonssjefane ofte brukar for å klassifisere arbeidet; dvs. leiingsinformasjon, interninformasjon, pasientinformasjon og eksterninformasjon. Desse fire kategoriane er ikkje gjensidig utelukkande kategoriar. Det er heller ingen implisitt rangering av oppgåver.

Tabell 3 Oversyn over arbeidsoppgåver

| Oppgåver nemnd av informasjonssjefane og informasjonsarbeidarane, eventuelt dokumentert i arbeidsplanar | Ekstern-informasjon | Intern-informasjon | Leiings-informasjon | Pasient-informasjon |
|--|----------------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Utforming av mediestrategiar / medieplanar (både føretaksnivå og projektnivå) | | | | |
| Medierådgjeving til tilsette (både kurs og i forhold til spesifikke saker) | | | | |
| Tilrettelegging for media | | | | |
| Sitatsjekk av mediasaker | | | | |
| Mediehandtering (både pro- og reaktivt) | | | | |
| | | | | |
| Skilting | | | | |
| Utsmykking, utstilling mv. | | | | |
| Arrangement/Events/konferansar | | | | |
| Kampanjar | | | | |
| Kontroll og vedlikehald av malar osv. | | | | |
| Visuelle profilar, layout | | | | |
| Profilhandbok | | | | |
| | | | | |
| Prosjektmøte (t.d. informasjonsansvar i byggjeprojekt) | | | | |
| Koordinerande aktivitetar mot det regionale helseføretaket eller andre sjukehus | | | | |
| | | | | |
| Webredaktøransvar | | | | |
| Nyheitsproduksjon intermagasin/intranett | | | | |
| "Raritetar" på intranett: spørjekonkurransar, dagens medarbeidar | | | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| osb. | | | | |
| Nyheitsproduksjon eksternmagasin/internett | | | | |
| Fotografering | | | | |
| Nyheitsbrev | | | | |
| Produksjon av brosjyrar | | | | |
| Presentasjonsmaterieil | | | | |
| Klinikoppfølging / finne fram til "gode saker" | | | | |
| Redaksjonsmøte | | | | |
| | | | | |
| Innsynssaker | | | | |
| Førebu styremøte | | | | |
| Årsrapport | | | | |
| | | | | |
| Statistikkproduksjon | | | | |
| Monitorering / Medieovervåking / klippteneste | | | | |
| | | | | |
| Prosjektarbeid (i vid tyding) | | | | |
| Omdømmemåling - og analyse av data | | | | |
| Verktøy for endringskommunikasjon | | | | |
| Prosjektevalueringar | | | | |

Tabell 3 er basert på utsegner frå intervju, observasjonar og arbeidsplanar for avdelingane eg har hatt tilgang til. Oppgåvene som er inkludert gjeld alt frå dagleg rutinearbeid (t.d. klippteneste, nyheitsproduksjon) til meir overordna prosjektbasert strategiarbeid (som t.d. omdømmemålingar og mediestrategiar i samband med kampanjar). Det som ikkje kjem fram i tabell 3 er at det er variasjonar mellom dei to avdelingane eg gjorde observasjonar i. Medan den eine avdelinga (Storbysjukehuset)

fokuserte på det som her er omtalt som leiingsinformasjon / informasjonsplanlegging, var den andre avdelinga (Småbysjukehuset) orientert mot eksternt kommunikasjonsarbeid / journalistiske produksjonar. Denne skilnaden blir drøfta i detalj i det neste kapitlet i avhandlninga. Langt dei fleste oppgåvene i tabellen inngår likevel i begge avdelingane, men med ulik grad av prioritering og regelmessigheit. Innhaldet i tabell 3 viser også at arbeidsoppgåvene relaterer seg til ulike kunnskapsformer og har feste i ulike fag og utdanningar.

Det er *ein viss grad* av spesialisering internt i avdelingane. Det fører til at ikkje alle informasjonsarbeidarane har ansvar for dei same oppgåvene. Spesialiseringa ser ut til å følgje ein junior – seniorakse⁷⁷ i avdelingane der strategi og planarbeidet er reservert for dei med lengst fartstid og ansiennitet. Likevel er det allsidigheita til informasjonsarbeidarane som pregar materialet. Det gjennomgåande temaet i intervjua knytt til arbeidsoppgåver er at ”ingen dager er like” eller at ”du vet aldri hva som skjer når du kommer på jobb” som to av informasjonsarbeidarane formulerer det. Operative informasjonsoppgåver (som å publisere nyheitssaker på intern-web) er også noko informasjonssjefane og seniorane i avdelingane utfører. Denne allsidigheita og mangelen på oppgåvemessig spesialisering blir forklart på to ulike måtar i intervjua. Ei forklaring er at allsidigheit er ein strategi den individuelle informasjonsarbeidaren har for å tilpasse seg arbeidet i informasjonsavdelingane. Ein informasjonsarbeidar fortel til dømes i intervjuet at ho er ein ”potet” og ønskjer å vere det. Det inneber at ho tek på seg dei aller fleste oppgåvene som kan vere relevant i ei informasjonsavdeling. Ei anna forklaring knyter seg til at allsidigheit er nødvendig på grunn av den organisatoriske innramminga informasjonsarbeidet her i sjukehuset. Ein informasjonsarbeidar seier til dømes at han i kvardagen blir ”sparka frå skanse til skanse”, noko som indikerer at allsidigheit stundom er ein tvingande grunn, ikkje berre ein medviten tilpassingsstrategi. Slik har dette resonans i Berrefjords (1985) skildring av offentleg informasjonsarbeid mot midten av 1980-talet:

Informatørskap er en typisk manøvreringsjobb hvor det må ligge i selve instruksen at mye må overlates utøverens skjønn og løpende disposisjoner. Dette synet tror vi det må bli større og større oppslutning om, selv om det også vil stå strid nettopp her; da først og fremst vis-à-vis de øvrige sjiktene og funksjonene internt i etatene (ibid.: 70)

Berrefjords karakteristikkk av informasjonsarbeidet som ein manøvreringsjobb harmonerer med mønsteret eg finn: Det varierte ved jobbutøvinga står sentralt og allsidigheit blir forstått som ein kjerneeigenskap. Den mangslungne oppgåvestrukturen er interessant på to måtar. For det første står det i kontrast til ei forventta spesialisering. Omdømmelitteraturen løftar gjerne fram spesialisering som trekk ved nyare kommunikasjonspraksisar. Den grovsorterte oppgåveporteføljen eg finn i materialet, skurrar mot ein slik modell. I tillegg er det interessant at ”operativt informasjonsarbeid” også blir nemnt av informasjonssjefane som viktige oppgåver og som ein vesentleg del av funksjonen til avdelingane. I følgje litteraturen skal det ha skjedd ei dreining frå ”operativt” til ”strategisk” arbeid dei siste åra (t.d. Apeland 2007; Brønn og Ihlen 2009; Wasén og Wickström 2008). Denne oppfatninga finst også i måten informasjonsarbeidarane rekonstruerer utviklinga av informasjonsarbeidet. Ein informasjonsarbeidar formulerte seg slik:

Fra å være og bli oppfatta som en som lager en pressemelding og lager litt stoff til intranettet, eller lager nyhetsbrev, til det at toppledelsen i kommunikasjonsavdelingen skal være en pådriver i det kommunikasjonsmessige arbeidet og i å utvikle hele organisasjonen. Og det var jo typisk da jeg kom hit – den absolutt første telefonen jeg fikk da jeg begynte her det var fra en avdelingssykepleier som sa: ”ah, nå er det så deilig at vi har fått et informasjonsmenneske her – kan ikke du skrive en annonse for meg?” Og helt fra den starten der, til at avdelingen skal være rådgivere og være med i strategiske kommunikasjonsmessig tenking for å utvikle organisasjonen, det er et sprang (Informasjonsarbeidar, lokalt helseforetak, Helse Sør-Øst).

⁷⁷ Sørensen m.fl. (2007) finn i ein studie av dataprofesjonelle at karrieremessig utvikling skjer langs ein junior-senior dimensjon. Dette tolkar dei som at erfaring er nøkkel til ”framgang” i yrkesgruppa (ibid.: 216).

I utdraget blir det presentert ei rekonstruert historie der informasjonsarbeidet blir meir strategisk orientert og meir knytt til leiinga av sjukehusa. Slike historier er det fleire døme på i intervjumaterialet. Trass i slike formuleringar er oppgåver knytt til praktiske og operasjonelle sidene framleis anerkjent og vurdert som like viktige som strategisk informasjonsplanlegging. Dette heng saman med at det er liten grad av open rangering av oppgåver. Formuleringa frå eit intervju under viser dette. Her blir det avvist at oppgåver heng saman med status:

Og det er derfor jeg sier at om du er aleine så må du kanskje legge mer vekt på, eller man får ikke brukt så mye tid på å planlegge. Så jeg syns ikke det handler om status. Og sånn har jeg egentlig heller aldri tenkt på det. For meg er det mer sånn at det er det jeg har lyst til å jobbe med [prosjekt, informasjonsplaner], det er sånn jeg vil jobbe. Og viss jeg får muligheten, og det får jeg her, så... Men det er ikke bare det jeg gjør. Jeg skriver saker for internmagasinet og jeg skriver for intranett og internett og sånt noe (Bjørn, informasjonsarbeidar, Storbysjukehuset).

Ei tolking av sitatet er at informasjonsarbeidarane og informasjonssjefane i liten grad rangerer oppgåver i forhold til kva som gir status internt. Ulikskap i oppgåveløysing og prioritering handlar meir om oppgåvestrukturen i sjukehuset. Samtidig er oppgåvestrukturen ulik frå informasjonsavdeling til informasjonsavdeling, noko eg kastar lys over i det neste kapitlet. Her er oppgåveløysinga i to sjukehus studert nærare. Den eine informasjonsavdelinga er orienterte mot *informasjonsplanarbeid*, slik intervjuutdraget over er ein illustrasjon på, medan den andre informasjonsavdelinga prioriterer *journalistiske produksjonar* om og frå sjukehuset.

6.4 Oppsummering og avslutning

I introduksjonen til avhandlinga diskuterte eg eit perspektiv der omdømmehandtering blir forstått som ein av dei viktigaste organisasjonstrendane i samtida (t.d. illustrert i Røvik 2007, 2011). Trenden har blitt vurdert som sentral i offentlege verksemder, ja

til og med i sjukehusa (Byrkjeflot og Angell 2008). Avdelingar for informasjon og kommunikasjon har ei framskoten rolle i arbeidet med å pleie omdømmet til verksemdar og organisasjonar. For å forstå korleis omdømmehandteringa eventuelt pregar og gir impulsar til sjukehuset har det difor vore naturleg å setje lys på slike avdelingar. Det har eg gjort i dette kapitlet. Trass i diskusjonane om omdømmehandtering, omdømmebygging og omdømmesamfunn har det vore forsvinnande lite merksemd i litteraturen på kva informasjonsarbeidarane faktisk gjer, kven dei er og korleis arbeidet er organisert og strukturert. Sagt med Kornberger (2010: 271): “How does the poetry of brands relate to the prose of everyday organizational life in different industries?” Denne utsegna motiverte også problemstillinga i kapitlet der eg har drøfta kva som er dei formelle rammene og organiseringa for informasjonsfunksjonen og informasjonsarbeidet i helseføretaka. Denne problemstillinga har eg sett lys på gjennom analysar av organiseringa av informasjonsfunksjonen, bakgrunnstrekk til informasjonsarbeidarane, oppgåvene i informasjonsarbeidet, og utviklingstendar i desse dimensjonane.

Når det gjeld organiseringa av informasjonsavdelingane i helseføretaka konkluderte analysane med at informasjonsfunksjonen i sjukehusa etterkvart er blitt ein naturleg del av føretaksorganisasjonen. Men dei er samtidig ikkje fullt ut institusjonelt stabilisert på tvers av alle helseføretaka. Grunngevinga for dette var at alle helseføretaka har ein slik funksjon og at dei fleste informasjonsansvarlege no er ein del av leiargruppa til føretaket. Samtidig er det slik at organiseringa av informasjonsavdelingane varierer noko frå sjukehus til sjukehus. Namna og nemningane er også ulike. Framstillinga har vist at posisjonen til informasjonssjefen i mange samanhengar blir oppfatta som direktøravhengig. Etter sjukehusreforma, og i den nye føretaksmodellen, spelar informasjonsavdelingane ei rolle som det i liten grad blir stilt spørsmål ved. Rolla er fleksibel og har endra seg i perioden etter sjukehusreforma. Sjukehusreforma var ein historisk anledning for informasjonsavdelingane til å posisjonere seg i sjukehuset. I den innleiande reformfasen spelte informasjonsfunksjonen ei heilt sentral rolle, slik eg peikte på i kapittel 6.1.1. Situasjonen er ikkje radikalt ny: Analysane finn at informasjons- og

kommunikasjonsfunksjonen *også* utviser ein grad av kontinuitet. Denne observasjonen er ei interessant motvekt til delar av den meir programmatisk litteraturen om omdømme.

Analysane i kapitlet har sett lys på utdanning, bakgrunn og kompetanseprofilar blant informasjonsarbeidarane. Dette har vist at yrkesgruppa er samansett og at kategorien "informasjonsarbeidar" representerer ei rad ulike fag, kunnskapar og kompetansar. Informasjonssjefane har i hovudsak samfunnsfagleg, journalistisk eller helsefagleg utdanning. Mange har også etterutdanning i informasjon, PR eller omdømme. Medlemskap i gruppa er *ikkje* definert av utdanningsbakgrunn åleine og det er ingen klar sertifiseringslogikk. Utdanning spelar difor ei anna rolle enn i det som er kjent frå tradisjonelle trekkteoretiske profesjonaliseringsperspektiv. Utdanninga er strukturerande gjennom bestemte innhegningsprosessar. Som Sørensen (1988) peiker på, kan dette vere strukturerande gjennom den opne eller skjulte formidlinga som skjer av verdiar, kvalifikasjonar og forventningar. Dette er uttrykt i måten informasjonsarbeidarane snakkar om rolla og funksjonen til utdanninga i sjølve yrkesutøvinga. Her er det ein tendens til at informasjonsarbeidarane har eit uklart bilete av kva som er den konkrete funksjonen til utdanninga i arbeidet. Informasjonsarbeidarane har likevel eit språk for kva som er viktige eigenskapar og personlege disposisjonar. Desse eigenskapane og disposisjonane er knytt til metodar frå eit breitt definert informasjonsfagfelt. Dei legg vinn på eit kunnskaps- og utdanningsmessig mangfald, der det er lite eksplisitt utestenging på bakgrunn av kvalifikasjonar. Informasjonsavdelinga blir i eit slikt perspektiv ein smeltedigel for ulike fag, kunnskapar og utdanning. Forventningane og ideala om fagleg mangfald og brytningane mellom ulike utdanningar illustrerer ei utdanningsmessig innhegning. Intervjua peiker også på at arbeidsgjevarane og informasjonsleiarane etterkvart utviklar ei forståing der særskilte typar utdanning i framtida vil *bli* viktigare.

Når det gjeld arbeidsoppgåvene er desse kjenneteikna av variasjon både i forhold til kva dei ulike informasjonsavdelingane driv med, men også i forhold til kva den einskilte informasjonsarbeidar gjer. Berrefjords (1985) karakteristikk av

informasjonsarbeidet på midten av 1980-talet, harmonerer godt med mønsteret eg finn anno 2011: Informasjonsarbeid er ein manøvreringsjobb. Det varierte ved jobbutøvinga står sentralt og allsidigheit blir forstått som ein kjerneeigenskap. Vidare er det liten intern rangering av oppgåver i avdelingane med tanke på kva som gir status. Det er lite i materialet som tyder på utstenging basert på særskilte oppgåver, kunnskapstypar eller kvalifikasjonar. Dette indikerer liten grad av "closure" basert på oppgåver *internt* i avdelingane, jf. Murphy (1983).

Kapitlet har diskutert formelle trekk ved informasjonsavdelingane og synt ei gradvis institusjonalisering. Analysane har vidare sett fingeren på eit aspekt som er neglisjert i litteraturen: Dette feltet er framleis prega av variasjon og heterogenitet, og det er kontinuitet frå tidlegare praksisar i sjukehusa og ideala i eit breitt definert informasjonsfelt, jf. kapittel fire. Det er vidare stort mangfald i arbeidsoppgåver, roller, funksjonar og kvalifikasjonsprofilar. Dette problematiserer nokre av dei antakingane som ligg til grunn for teoriar om omdømmehandtering, til dømes ved at informasjons- og kommunikasjonsfunksjonane er spesialiserte og strategisk orienterte. Kartlegginga av informasjonsarbeidet frå "utsida" blir no utvida med analysar der eg flyttar meg "inn i" informasjonsavdelingane og utnyttar observasjonsmaterialet som er samla inn på ein meir systematisk måte.

7. Arbeidsprosessar i informasjonsavdelingane

Lokala er nye, lyse og luftige, og det er lite som minner om sjukehus i dette administrasjonsmiljøet. Besøket mitt startar med ein rask omvisning og helse-på-runde i lokala. Deretter får eg låne ein pult som er ledig på det eine kontoret til informasjonsavdelinga. På dette kontoret arbeider fire informasjonsmedarbeidarar. Avdelinga held elles til i til saman fire ulike kontor som er spreidd i ein gang med andre konsulentar og rådgjevarar i administrative stillingar: økonomistab, juristar, arkivmedarbeidarar osv. Litt lengre inne i gangen sit direktørane. Alle eg deler kontor med er hyggelege og hjelpsame, dei finn fram dokument og publikasjonar dei trur kan vere interessante for meg. Dei les e-post, ser på nettet, snakkar i telefon, oppdaterer websider og skriv på datamaskiner. Såleis er ikkje aktiviteten her forskjellig frå andre kontormiljø eg har besøkt eller arbeidd i.

I løpet av denne første dagen er det ingen felles eller koordinerande aktivitetar, møte eller liknande utover pausar eller uformelle samtalar i eller rundt kontoret. Det verkar som folk arbeider med ”prosjekt”, ”oppgåver” og ”saker” uavhengig av ein overordna koordinasjon denne dagen: Marianne arbeider med evalueringane sine, Kristin sit med utsalssakene sine og har kontakt med ulike media, Lise arbeider med webpresentasjonar og Marlene justerer bilete i Photoshop. Stundom kjem det folk innom med ulike slags spørsmål, til dømes om dei kan fylle kaffi på kaffimaskina, fordi informasjonsavdelinga har ansvaret for dette, eller om dei veit kva tid det eller det møtet skal starte, eller om dei har fått kontakt med den eller den journalisten. Det er såleis få synlege signal om at dette kontoret er ein del av eit operativt sjukehus. Av og til blir det likevel tydeleg, til dømes på veg inn eller ut av administrasjonsfløya, der det står ein og annan pasient. Dei kvite frakkane som stundom fer forbi i gangen er også med å skilje dette frå eit anna ordinært administrasjonsmiljø eller for den saks skuld ein moderne utdanningsinstitusjon eller ei stor bedrift (Feltdagbok, Storbysjukehuset)

Dette er to utdrag frå feltdagboka mi der eg skildrar det første møtet mitt med informasjonsavdelinga i eit stort norsk sjukehus. Utdraga illustrerer for det første korleis eg opplevde at informasjonsavdelingane er innleira i, men på same tid også fråkopla det medisinske og det som tradisjonelt blir sett på som kjernen i sjukehuset. For det andre viser utdraget tydeleg korleis sjukehuset er eit samfunn i miniatyr, slik Strauss m.fl. (1963) framhevar i dei profesjonssosiologiske utlegningane av

sjukehusorganisasjonen. Her arbeider det både prestar, sosionomar, legar, elektrikarar, fysioterapeutar, ergoterapeutar, juristar, økonomar og mange andre yrkesgrupper. Sjukehuset har eiga pølsebu, eigen kiosk, eigen restaurant, eigen blomebutikk, eige verkstad og eige prestekontor. Det er i dette samfunnet informasjonsarbeidarane etterkvart har kilt seg inn og spelar ei rolle. Utdraga frå feltdagboka illustrerer det som fleire av informantane i intervjuet seinare peiker på: det er lite blod, tårer og blålys i informasjonsavdelingane.

Det følgjande kapitlet tek utgangspunkt i desse observasjonane og eg diskuterer kvardagen i to ulike informasjonsavdelingar. Særleg er eg interessert i arbeidsprosessane i informasjonsavdelingane. To ulike sjukehus representerer empiriske case for å diskutere dette. Førre kapittel viste at det er problematisk å snakke om "informasjonsarbeidar" og "informasjonsarbeid" som ei samlande nemning for arbeidet og yrkespraksisane som står i sentrum i avhandlinga. Portrettet blir då meir reint og homogent enn kva det empirisk er grunnlag for å hevde. Informasjonsavdelingane har synt seg å innehalde eit mangfald av oppgåver, prosjekt og profilar. Dette illustrerer det som Vikkelsø og Vinge peikar på i analysane av sjukehusorganisasjonen, nemleg at "vi kan ikke ud fra formelle arbeidsbeskrivelser eller 'sund fornuft' afgøre, hvad det er for aktiviteter, der i praksis foregår" (Vikkelsø og Vinge 2004: 45). Med Vikkelsø og Vinge som basis startar det neste analysekapitlet med refleksjonar over observasjonsmaterialet frå to informasjonsavdelingar. Siktemålet i kapitlet er todelt: For det første ønskjer eg å skildre og forstå dei sentrale arbeidsprosessane for informasjonsarbeidarane. Dette handlar om kva slags autonomi informasjonsfunksjonen har i sjukehuset, og kva innverknad informasjonsarbeidarane har. For det andre er kapitlet retta inn mot å forstå relasjonen mellom informasjonsarbeidet og (sjukehus)organisasjonen. Dette er som eg diskuterer i teorikapitlet, ei vesentleg problemstilling i profesjons sosiologien.

Problemstillinga i dette kapitlet er: Kva arbeidsprosessar står i sentrum for informasjonsavdelingane i helseføretaka? Meir operasjonelt er dette knytt til følgjande underspørsmål: Kva kjenneteiknar måten informasjonsarbeidarane *utfører*

arbeidet på og kva arbeidsformer, arbeidsmetodar, samarbeidsmonster dominerer? I kva grad og på kva måtar, blandar andre yrkesgrupper i sjukehuset seg i informasjonsarbeidet? Kva slags hierarkifigurar spelar seg ut internt i informasjonsavdelingane og i relasjonar til andre yrkesgrupper i sjukehuset? Diskusjonane kring desse spørsmåla vil setje lys på problemstillingane i avhandlinga om kva slags institusjonaliseringsprosessar og yrkespraksisar som informasjonsarbeidarane representerer i norske sjukehus. Empirien er både dei observasjonane som er gjort i to informasjonsavdelingar, og intervju med informasjonsarbeidarar i sjukehusa.⁷⁸ Utgangspunktet er at berre gjennom detaljstudiar av arbeidskvardagen kan ein få kunnskap om og forstå kva slags funksjon og rolle kommunikasjon har i sjukehusa. I neste kapittel (kapittel åtte) flyttar eg bliket til dei kulturelle sidene ved arbeidet og ser på korleis informasjonsarbeidarane forstår eigen funksjon og eiga rolle.

7.1 Kvardagen i informasjonsavdelinga

Vidare i kapitlet skriv eg meir detaljert og konkret om arbeidsprosessar og studerer dei daglege, og ved første augekast ”trivielle”, aspekta ved informasjonsarbeidet. Dette er såleis eit meir reindyrka ”arbeidsprosess”-kapittel. Slike analysar vil nansere og utfordre litteraturen som finst om korleis norske organisasjonar byggjer og handterer omdømme (t.d. Apeland 2007; Brønn og Ihlen 2009; Røvik 2007, 2011; Seggaard 2010; Solbakk 2011). Siktemålet her er å gi eit meir komplekst bilete av konteksten for informasjonsarbeidet. Analysane set lys på korleis informasjonsarbeidet blir strukturert, designa og utført i praktiske, konkrete og lokale kontekstar. Barley og Kunda (2001) gjer nettopp framlegg om at nære og etnografiske

⁷⁸ Datamaterialet for analysane i dette kapitlet er som tidlegare nemnt feltarbeid; observasjonar og djupneintervju. For å utvikle komparasjonane av dei to informasjonsavdelingane har eg også trekt vekslar på dei strukturerte intervju med informasjonssjefane (27 intervju) i alle helseføretaka i Noreg. Dette utgjer ein annan populasjon med ein annan profil enn dei to avdelingane som står i sentrum for feltarbeidet. Slik kan dette forankre og validere analysane, jf. kapittel tre.

studiar kan bidra til rikare og meir nyanserte bilete av ”nye” typar arbeid.⁷⁹ Ikkje minst gjeld dette forskingsmetodar som gir detaljerte data om arbeidsprosessar: ”Particularly crucial are field studies that examine work practices and relationships in situ” (ibid.: 84). Slike tilnæringsmåtar ligg til grunn for det følgjande kapitlet.

Grunnlaget for analysane er hovudsakleg observasjonar og kvalitative intervju i to ulike informasjonsavdelingar. Metodologiske spørsmål er diskutert i kapittel tre, men det er likevel nyttig med ein kort introduksjon til dei to avdelingane her. I framstillinga har eg valt å presentere dei to empiriske casea parallelt. Det blir likevel analytisk skilt mellom dei to avdelingane, og eg samanfattar arbeidsprosessanalysane i dei to avdelingane komparativt. Samanlikninga av dei to avdelingane kan omtalast som ein ”within-family” komparasjon:

the within-family design, focuses on comparing and contrasting two or more lines of work that bear a strong family resemblance. The design is well suited for delineating the core characteristics of an ideal typical occupation and its major variants (Barley og Kunda 2001: 85).

Ved å ha den lokale konteksten for arbeidet in mente blir det også mogleg å svare på spørsmål om kva slags organisatoriske vilkår som muleggjer eller skapar barrierar for dei ulike arbeidsformene og -prosessane.

7.1.1 Storby- og Småbysjukehuset: To ulike organisasjonar og to ulike kontekstar

Dei opne intervjuar, observasjonsdata og mesteparten av det skriftlege materialet som ligg til grunn for avhandlinga, har utspring i to helseføretak: Storby- og Småbysjukehuset. Slik eg diskuterte dette i kapittel tre er desse sjukehusa svært forskjellige med omsyn til ei rekkje forhold: Formell organisering, storleik, funksjon,

⁷⁹ Med dette siktar dei til arbeid som ikkje er så prega av industrisamfunnets yrke og arbeidsstruktur. Barley og Kunda viser korleis organisasjonsstudiar framleis heng fast i omgrep og analytiske kategoriar frå industriarbeid: ”As a result, our images of work have failed to keep pace with the changing division of labour” (Barley og Kunda 2001: 82).

status, geografisk lokalisering, hierarkiske strukturar, omgjevnader og medierelasjonar. Dette gir ulike arbeidsoppgåver og -prosessar for informasjonsarbeidarane. Det gir også relativt ulike rammer for institusjonalisering av arbeid. Den første informasjonsavdelinga eg besøkte er blant dei største i Noreg med i alt ti tilsette. Sjukehuset som denne informasjonsavdelinga er knytt til, er lokalisert i ein stor by og har fleire landsfunksjonar (jf. kapittel tre). I perioden eg hospiterte var arbeidet i stor grad prega av ein større omstrukturingsprosess. Sjukehuset er kjenneteikna av ei sterk kopling til universitetet i byen der det er lokalisert. Storleiken og den kunnskapsmessige statusen til dette sjukehuset var også tilstades i sjølvforståingane til informantane og i skildringane dei gjer av eigen arbeidsplass. Landsfunksjonane og koplingane til universitetet gjer det rimeleg å karakterisere dette som ein stor spesialisert ekspertorganisasjon. Dette fører til at informasjonsarbeidet er prega av interesse frå media og ålmente i eigenskap av ekspertutalingar.⁸⁰ I hovudsak er det riksmidia som er den relevante medieomgjevnaden for dette sjukehuset. I det følgjande omtalar eg dette sjukehuset som *Storbysjukehuset*.

Den andre avdelinga eg gjennomførte observasjonar i, har to medarbeidarar og er lokalisert i eit mindre helseføretak. Sjukehuset er prega av strid kring lokalisering av funksjonar. Helseføretaket har heilt sidan det vart oppretta vore prega av konflikhtar og kontroversar omkring fordeling av funksjonar på ulike lokalitetar. Sjukehuset har ei tydeleg regional forankring og ingen landsfunksjonar. Informasjonsavdelinga i dette sjukehuset, som i det følgjande blir omtalt som *Småbysjukehuset*, er mindre spesialisert enn den første avdelinga. Som analysane vidare vil byggje ut og gi omgrep til, er dei to informasjonsavdelingane ulike med tanke på kompetanse- og utdanningsprofilen til medarbeidarane. Informasjonsarbeidarane i Storbysjukehuset har informasjonsfagleg utdanning, og ingen her er journalistutdanna. Dei identifiserer seg i stor grad med den statlege informasjonspolitikken, representert mellom anna ved

⁸⁰ Ein informasjonsarbeidar ved dette sjukehuset seier til dømes: "Det er det som er gøy med å jobbe her også – fordi det er så mange flinke folk, så de ringer til oss når de skal ha en ekspertuttalelse på ett eller annet" (Bjørn, informasjonsarbeidar, Storbysjukehuset).

at NOU (1992) *Ikke bare ord. Statlig informasjon mot år 2000* er sentralt plassert i bokhylla på det eine felleskontoret. Informasjonsavdelinga i Småbysjukehuset har ei anna fagleg innretning. Dei to som arbeider her har bakgrunn som journalistar og arbeidet er strukturert kring nyheitssaker, reportasjar og produksjon. I perioden eg var flogde på veggen i denne avdelinga var det i hovudsak lokal- og regionalmedia som var interesserte i Småbysjukehuset. Likevel opplyser informasjonsarbeidarane at også riksmedia stundom er ein relevant medieomgjevnad.

Desse to innleiande presentasjonane viser at dei to avdelingane representerer svært ulike organisasjonar som verkar å vere forankra i ulike system. Problematikkane og medierelasjonane desse to organisasjonane er kopla til er ulike: Storbysjukehuset verkar å vere mest interessant for media knytt til ein medisinsk forskingsfront og ekspertfunksjonen sjukehuset rår over. Problematikkane i Småbysjukehuset aktualiserer i større grad "velferdslokalismen" (jf. kapittel fire) og media interesserer seg for sjukehuset som eit lokalt prosjekt særleg knytt til symbola for tryggleik og velferd (jf. Grønlie 2009).

7.1.2 Strukturen i arbeidet: E-post, møter, prosjekt

Sjukehuset er ein kompleks og omfattande organisasjon av samanvevde nettverk av personale, pasientar, pårørande, bygde strukturar, avdelingar, reglar, normer og teknologiar. Informasjonsavdelingane både i Storby- og Småbysjukehuset kiler seg inn i denne komplekse strukturen. Det er ein funksjon som gjennomgår ei form for *institusjonalisering* og som har visse affinititetar med det eg tidlegare (i kapittel to) har diskutert som *profesjonalisering*. Innkilinga skjer heilt konkret og fysisk ved at informasjonsarbeidarane er lokaliserte med arbeidsstad på sjukehuset. Det kan verke trivielt, men ein kunne tenkje seg at større deler av informasjonsarbeidet var "outsourca" til eksterne konsulentselskap, og at desse var fysisk lokalisert andre stader enn på sjukehuset. Allerns (1997) analysar av kommunikasjonsbyråa og PR-industrien i Noreg er interessante i dette lyset. Allerns fokus er i hovudsak "PR-byråa." Når det gjeld korleis sjukehusa tek i bruk byrå og konsulentselskap ser vi at

dei innleigde konsulentane fysisk blir lokaliserte i informasjonsavdelingane i kortare eller lengre periodar.⁸¹

Begge informasjonsavdelingane eg hospiterte i held til i ei administrasjonsfløy av sjukehuset. Her er eit utdrag frå feltdagboka (Storbysjukehuset) som illustrerer dette. Utdraget viser at arbeidet ved informasjonsavdelinga stundom blir opplevd som fråkopla kjernen i sjukehuset, nemleg pasientbehandlinga:

Kontoret eg har fått tildelt ein arbeidspult på, framstår også som kontekstuavhengig, sjølv om det er spor av kva slags aktivitet og organisasjon kontoret er knytt til. I bokhyllene står til dømes dei siste årgangane av internavisa og det er ordbøker av ymse slag, NOUar om informasjonspolitik og det er også nokre egne produksjonar i tillegg til ei rekkje bøker om nettopp dette sjukehuset og folk som har hatt virke her. Elles er det pultar med datamaskiner, familiebilete, blomar, ark, brevordnarar med "hastar", "kan vente" og "større prosjekt." Det er skrivarar som surrar og går, og praten handlar sjeldan om helse og sjukdom, snarare om printaren som stadig streikar og som nokre vil arrangere gravøl over, medan andre heller vil feire med ballongar den dagen han ikkje lenger kan reparerast. Det kjem ein sekretær innom som samlar inn pengar til ein som går av med pensjon og som skal få ei helsing. Og mest av alt gledar folk seg til i morgon for då skal veret bli bra og ein kan nyte lunsjen på takterrassen som alle legane misunner dei (Feltdagbok, Storbysjukehuset).

Essensen av dette er opplevinga mi av informasjonskontoret: Sjølv om det fysisk er innleira i sjukehuset, er det på ulike vis lauskopla det som ofte blir oppfatta som kjernen i eit sjukehus, nemleg det medisinske. Den same opplevinga gjeld for Småbysjukehuset, sjølv om dei fysiske bygningsstrukturane der gjer at ein oftare ser pasientar til dømes i kantina eller på veg til og frå administrasjonsfløyen. Ein vanleg måte å tenkje om sjukehusorganisasjonar på er at dei ulike delane arbeider mot eit felles mål. Strauss m.fl. (1963) har eit kondensert perspektiv på dette. Alt personell

⁸¹ I følgje Per Olav Lie ved Apeland informasjon (som har ein rammeavtale for informasjonstenester til Helse Sør-Øst), handlar slike tenester om at konsulentar sit "inhouse" og gjer oppdrag for sjukehuset der (samtale, oktober 2010).

som arbeider i sjukehusorganisasjonar er sagt å dele eit felles, men vagt mål. Spørsmålet er i kva grad dette gjeld informasjonsavdelingane.

The goal is to return patients to the outside world in better shape. This goal is the symbolic cement, that metaphorically speaking holds the organization together: the symbol to which all personnel can comfortably, and frequently point – with the assurance that at *least* about this matter everyone can agree! (Strauss m.fl. 1963: 154).

Denne ”symbolske sementen” handlar om at pasienten er i sentrum for aktiviteten i sjukehuset. Dette syner igjen på måten sjukehuset er organisert ved at det er tett knytt til spesialitetar i medisinprofesjonen, t.d. illustrert med at pasientane er klassifisert etter diagnosar og basert på desse blir sortert ut til ulike klinikkar og avdelingar. Informasjonsarbeidarane og dei ikkje-medisinske tenestene er likevel plassert på ”utsida” av denne strukturen. Såleis jobbar informasjonsarbeidarane i ein kultur prega av legane og det medisinske. Dei overlever innanfor ein profesjonsdefinert kontekst. Dei definerer seg samtidig litt på sida av denne strukturen. Numerisk er også informasjonsarbeidarane ein minoritet i norske sjukehus. Eit grovt overslag syner at det er om lag 150 tilsette som er dedikert til informasjonsarbeid i norske sjukehus (Byrkjeflot og Angell 2008: 78), mot 138.000 som er tilsett i norske helseføretak totalt.

Når eg går gjennom feltdagbøkene frå dei to informasjonsavdelingane, er det tre viktige strukturerande element i arbeidskvardagen til informasjonsarbeidarane: ”e-post”, ”møte” og ”prosjekt.” Desse elementa referer til teknologiar⁸² som er med å styre arbeidsprosessen i kvardagen. Vidare diskuterer eg kort desse tre elementa. Elementa knyter seg til interne prosessar på informasjonskontoret (e-post); til

⁸² Perspektivet som ligg til grunn for å bruke omgrepet ”teknologi” for å skildre desse tre strukturerande elementa, byggjer på Bijker, Hughes og Pinchs (1987) diskusjonar. Her blir teknologiar forstått på denne måten: “First there is the level of *physical objects* or *artifacts*, for example bicycles, lamps, and bakelite. Second, “technology” may refer to *activities* or *processes*, such as steel making or molding. Third, “technology” can refer to what people *know* as well as what they do; an example is the “know-how” that goes into designing a bicycle [...] often it is not sensible to separate them [the three levels] further” (Bijker, Hughes og Pinch 1987: 3-4). Teknologiar blir i denne tradisjonen forstått svært breitt og kan referere til strukturerande element, aktivitetar og objekt, slik som her.

prosessar der større delar av sjukehusorganisasjonen er involvert (møter); og til arbeid der også omgjevnadene til sjukehuset blir involvert (prosjekt).

E-post

Elementa som i seg sjølv kan verke prosaiske, bestemmer på eit vis pulsen og rytmen i korleis oppgåver blir handtert og løyst i avdelingane. Desse elementa gjeld for begge avdelingane. Eit første og relativt trivielt poeng, er at mesteparten av kommunikasjonen i informasjonsavdelinga går føre seg pr. e-post. Sjølv om mange opplever at dette er ei utfordring, er det likevel slik arbeidet *skjer*. Ein informasjonsarbeidar kommenterte det slik:

Men igjen så blir det sånn at jeg er ikke fysisk berørt med pasientene. Det blir du først når du er på en reportasje. Eller helt sånne enkle ting, så i stedet for å ringe så velger du å gå ned. Velger så ofte jeg kan å prate med folk på kontoret. Ikke sende så mye e-post, eller ta telefonen, for å spare tid. Det er veldig lett å gjøre det for å spare tid. Men ikke sant, rett og slett være der for å se på (Marianne, informasjonsarbeidar, Storbysjukehuset).

Dette viser ein informasjonsarbeidar som tek seg sjølv i nakken og utfordrar vanen med å kommunisere pr. e-post. Utdraget viser kva som er standardpraksis i avdelingane. Ved både Storby- og Småbysjukehuset er e-post ein strukturerande teknologi i måten informasjonsarbeidarane arbeider på. Når eg sit på den tildelte pulten på informasjonskontoret i Småbysjukehuset, høyrer eg stadig lyden av e-post. Stundom blir e-postane også kommentert lågt: "Såg du den e-posten?" "Sender du den vidare?" og så vidare. Slik ser det ut til at brorparten av kommunikasjonen med andre avdelingar, klinikkar og organ skjer "stille" på e-post. Det er på denne måten avtalar blir gjort, møter planlagt og tekstar som skal publiserast diskutert. I den grad det er jobbsamtalar på kontoret, er det gjerne om e-postar som informasjonsrådgjevarane får eller om kopiar dei sender. Slik representerer dette også ei metodisk utfordring i observasjonsarbeidet; eg får ikkje med meg all substansen i det som skjer i denne avdelinga, men eg skjønar omrissa og høyrer "piping" av e-post.

Møtet

Den andre teknologien som er strukturerande for arbeidsprosessane i informasjonsavdelinga er "møte." Heller ikkje dette er overraskande, gitt behovet for koordinering og interaksjon med andre yrkesgrupper som nødvendigvis må til i ei slik avdeling. Men som Schwartzman (1993) peikar på, "nothing could be more commonplace than meetings in organizations, but researchers have chosen to look behind rather than at meetings" (ibid.: 38). Informasjonsavdelingane har både interne møte i avdelinga og dei deltek i koordinerande møte med andre avdelingar. I tillegg deltek dei i meir strukturerte og institusjonaliserte forum. Leiarane for informasjonsavdelingane er som antyda i kapittel seks oftast med på direktørmøta og stabsmøta. Vidare har informasjonsarbeidarane møte med det som stundom blir omtalt som "kundar" dvs. avdelingar, personar eller organ som ønskjer å få utført noko med hjelp frå informasjonsavdelinga. Informasjonsavdelingane er på denne måten ein uformell kanal for å forankre idear, synspunkt og saker på eit relativt høgt nivå i sjukehusorganisasjonen. Dette skjer i både Storby- og Småbysjukehuset, men på litt ulike måtar. I Storbysjukehuset skjer det gjennom avtalte møte, der andre deler av sjukehusorganisasjonen legg fram synspunkt og planar, medan denne kanalen er meir uformell i Småbysjukehuset.

To døme frå observasjonsstudien kan illustrere og konkretisere korleis det skjer. Det første dømet er knytt til opninga av eit nytt senter i Storbysjukehuset. Prosjektgruppa for senteret har gjennomført ei rekkje prosessar og komme fram til eit namn på senteret. Dei er einige om eit namneforslag. Målsetjinga med møtet mellom prosjektgruppa og informasjonsavdelinga er difor i følge leiaren for prosjektgruppa å få til konsensus om namnet. Han uttrykkjer ønske om få namneforslaget etablert som ei orienteringssak til føretaksstyret. I og med at føretaket i denne perioden står i ein stor omstillingsprosess, argumenterer prosjektleiaren med at namneforslaget lettare blir akseptert; "fordi nå flyter alt." Ei tolking er at han vurderer informasjonsarbeidaren som ein portvakt til styret og til innhaldet i styresaka.

Informasjonsavdelinga blir brukt som kanal der saker og forslag blir forankra høgt i systemet. Det andre dømet er eit møte som informasjonsavdelinga i Storbysjukehuset har med ei spesialisert medisinsk avdeling. Her har den medisinske avdelinga teke initiativ til eit møte der agendaen er at den medisinske avdelinga ønskjer seg meir profilering. Utover i møtet blir det tydeleg at spørsmål om finansiering og stillingsheimlar er ein del av biletet. Representanten frå den medisinske avdelinga forklarar til dømes at siktemålet for det første er å auke forståinga for at arbeidsfeltet deira er viktig. For det andre har den medisinske avdelinga ein stor søknad til Noregs Forskingsråd til vurdering, og dei meiner det kan vere strategisk viktig å få publisitet kring avdelinga i samband med søknaden. For det tredje forsøker avdelinga å skaffe midlar til ei post.doc-stilling. Ei rimeleg tolking av møtet og utsegnene der, er at informasjonsavdelinga i ein del samanhengar blir vurdert som ein uformell kanal til topps i sjukehusorganisasjonen. Når informasjonsavdelinga blir involvert i dette blir også planane forankra i administrasjonen. I Småbysjukehuset skjer arbeidet meir uformelt ved at medisinsk personell, tillitsvalde eller styrerepresentantar for dei tilsette kjem innom informasjonskontoret og ”slår av ein prat.” Dette handlar gjerne om aktuelle saker anten til føretakstyret eller i media. Samtalane med informasjonsarbeidarane har preg av forsøk på å selje inn vinklingar eller komme med supplerande opplysningar som vidare er tenkt formidla til AD.

Begge døma viser til ein aktivitet som delvis kryssar etablerte hierarki i sjukehusorganisasjonen. Dette illustrerer korleis informasjonsavdelinga er ein kanal sjølv om ho i utgangspunktet ikkje er tenkt å vere det. Ingen av kommunikasjonsstrategiane eg har studert i løpet av avhandlingsarbeidet legg vinn på at informasjonsavdelingane har ei rolle som kanal for tilsette.⁸³

⁸³ Informasjonsavdelingane kan nokre plassar likevel oppfatast som ein kanal mellom sjukehuset og ålmenta/pasientar. Helse Bergen har til dømes oppretta ein ”lyttepost” som fungerer som ein kanal for pasientar og pårørande. Dette er eit supplement til meir formelle klageorgan.

Kommunikasjonsstrategiane tilrår ofte at kommunikasjonen skal vere ”fruktbar og effektiv” og då ”må det finnast ein klar og eintydig grunnlagsinformasjon” slik det heiter i kommunikasjonsstrategien for Helse Bergen (Helse Bergen 2011). Dette utgangspunktet impliserer at informasjonen er eit leiaransvar som skal følgjast opp gjennom planar og tiltak kring om på dei ulike avdelingane. Informasjonsavdelinga skal vere rådgjevar og tilretteleggar for føretaksleiinga og fagmiljøa. Den einskilde tilsette har også ansvar for å ”å gi informasjon vidare” (ibid.). Desse formuleringane legg til grunn ein annan situasjon enn den eg faktisk har observert. Idealbiletet av informasjonsavdelingane slik det blir teikna opp i kommunikasjonsstrategiane, er at denne har ein kontrollfunksjon for kommunikasjonen. Slik har kommunikasjonsstrategiane også klare affinitetar med teoriar om omdømmehandtering og omdømmebygging. Her er kommunikasjon og informasjon taktisk innretta for å koordinere marknadsføring, intern informasjon og ekstern kommunikasjon; organisasjonen skal ikkje nødvendigvis synge med ei røyst, ”men i harmoni” (Apeland 2009). At informasjonsavdelingane reint faktisk og uformelt er ein kanal nedanfrå og opp bryt både med dette og med kommunikasjonsstrategiane som føretaka sjølve har vedteke.

Prosjektet

Den andre dagen som floge på veggen i Storbysjukehuset skjedde det noko som illustrerte ein tredje interessant teknologi i måten arbeidet er strukturert på, nemleg prosjektorganiseringa. Denne dagen oppstod ein situasjon der ei ekstern finansieringskjelde av eit større prosjekt, gav melding om at dei ikkje vidareførte finansieringa slik det var planlagt. Prosjektet det her er snakk om var eit samarbeidsprosjekt om eit informasjonsprodukt som både Storbysjukehuset, ein offentleg etat og ein ideell organisasjon arbeidde saman om å utvikle og produsere. Ein offentleg etat stod for finansiering av eit forprosjekt, og hadde i utgangspunktet forplikta seg til ei større løyving. Denne løyvinga vart imidlertid trekt tilbake, noko som førte til hektisk aktivitet på informasjonskontoret. Ein god del arbeidsressursar var allereie lagt ned i prosjektet, og arbeidet skulle også vidareutviklast. Søknader og

underskrifter vart undersøkte, e-postar vart saumfara og telefonar tekne. Dette illustrerer at deler av arbeidskvardagen til informasjonsrådgjevarane er strukturert kring tidsavgrensa, midlertidige prosjekt, gjerne finansiert av midlar utanfor sjølv informasjonsavdelinga. Ein *prosjektlogikk* (jf. Sulkunen 2009) spelar seg difor ut i arbeidet ved informasjonsavdelingane, og dette er eit talande døme på korleis kvardagen ved ei informasjonsavdeling er prega av søknader, prosjekt, løyvingar og relasjonar til andre instansar. For at informasjonsavdelinga i Storbysjukehuset skal halde aktiviteten i gang og utvide arbeidsområdet, er dei med andre ord avhengige av å ha relasjonar ut over sjukehuset. Desse relasjonane impliserer også finansiering. Det viser at avdelinga ikkje berre rettar seg mot sjukehusets "sement" som Strauss m.fl. (1963) skildrar, men også har blikket vendt utover mot andre organisasjonar og instansar. Dette var eit trekk som var tydelegast i Storbysjukehuset. Sjølv om "prosjektet" var tilstades i Småbysjukehuset, vart dette i mindre grad prioritert. Daglege produksjonsrelaterte og ad hoc prega strategiarbeid vart valt og utført *før* prosjekt var prioritert i Småbysjukehuset.

Informasjonsarbeidarane har rom for både å initiere og å delta i ulike prosjekt. Desse prosjekta treng ikkje nødvendigvis å vere lokalisert i, eller ha direkte utspring frå informasjonsavdelinga. Både dei kvalitative intervju og observasjonsstudien viser at informasjonsarbeidarane i begge avdelingane er involverte i ulike typar prosjekt på sjukehuset. Dette inkluderer formaliserte møtestrukturar, (t.d. deltaking i stabsmøte, styremøte) deltaking i forum (brukarforum, kommuneforum), midlertidige prosjekt (omstillingar, byggjeprojekt), ymse grupper og utval (IT-utval, svineinfluensautval). Særleg informasjonsarbeidarane med ansiennitet i avdelinga tek på seg prosjektarbeid, både initiert av andre og av informasjonsarbeidarane sjølve. Eit prosjekt kan til dømes vere utarbeiding av ein brosjyre, utvikling av eit opplæringsprogram for mediehandtering, etablering av diskusjonsforum for medieretningsliner, utvikling av nye nettsider eller meir tidsavgrensa prosjekt knytt til utarbeiding av informasjonsplan og strategi for byggjeprojekt, samanslåingar osv. Dette er døme på prosjekt der informasjonsavdelingane står sentralt. Prosjekta involverer også andre yrkesgrupper i sjukehuset, både kliniske og administrative, i

tillegg til at konsulentar og andre frå "utsida" stundom deltek. Prosjekta kan vere organisert både på sjukehuset og utanfor. I forlenginga av dette blir arbeidet framstilt som grenselaust og prega av stor individuell fridom. Stundom heng dette saman med opplevinga av at grensene til organisasjonen er lause. Ein vanleg omtale av arbeidet er difor at "ingen dagar er like." Dei fleste informasjonsarbeidarane eg har intervjuja seier at dei i stor grad sjølve kan definere rolla og stillinga gjennom prosjekt.

Eit døme på kva innhaldet i prosjektet som arbeidsform er, blir vist fram i intervjuutdraget under. Her gir ein informasjonsarbeidar i Storbysjukehuset ei skildring av ei prosjektgruppe ho er med i. Dette prosjektet dreier seg om utvikling av nye nettsider. Utdraget indikerer korleis ei slik arbeidsform fungerer og eg merkar meg at det blir skilt tydeleg mellom ein prosjektfase, ein initieringsfase og ein driftsfase. Dette er ein vanleg måte å skilje på i intervjua. Her blir det knytt til forskjellige vurderingar av kor viktig slike prosjekt er.

Og dette var en gruppe som ble satt ned når de laget det nye nettet, fordi de ønsket selvfølgelig å få kvalifisert info inn - og at de skulle få påvirke dette nye nettstedet. Og det har jeg valgt at skal få leve videre. Jeg synes det er viktig at et sånt forum fremdeles sitter og mener noe om det nettstedet. Men jeg merker jo at det er litt vanskelig å få engasjement. Fordi at nå er vi ikke lenger i prosjekt. Og flere har spurt "hvorforsitter vi ikke i møterommet til administrerende direktør lenger?" De hadde høy status når vi var prosjekt. Fordi da hadde de penger, det var konsulenter her - den forrige direktøren holdt sin hånd over det. Han hadde ønsket det, og ville ha satsing på nett. Så all honnør til han for det. Men nå er vi i driftsfasen, og det er en helt annen fase. Og det å holde motivasjonen litt oppe og finne temaer som kan engasjere, ikke sant, fordi nå er vi ikke i lanseringsmodus nå er vi i en sånn forvaltningsmodus (Lise, informasjonsarbeidar, Storbysjukehuset).

At det er fridom til å setje eige preg på arbeidet er illustrert vidare i dette intervjuet. Sjølv om Lise er nyttilsett, har ho likevel lang røynsle frå informasjonsjobbing i statsforvaltninga. Nettopp graden av fridom til å sjølv å kunne prioritere mellom arbeidsoppgåver, blir trekt fram som eit særtrekk ved informasjonsavdelinga i Storbysjukehuset. Fridomen er så stor seier Lise, at ho har bede informasjonssjefen

om å meine meir om hennar eigne arbeidsoppgåver og prioriteringar. Ho var frå tidlegare arbeidsplassar vand til at ressursar i prosjekt og oppgåver vart definert med eit gitt timetal, noko som ikkje er tilfellet i informasjonsavdelinga: ”Jeg føler meg veldig som min egen arbeidsleder”, seier ho.

Ein annan informant frå det same sjukehuset legg vinn på noko av det same. Her fortel ho om reaksjonane på eit større prosjekt som ho sjølv initierte.

Selv om når vi begynte med [*Prosjektet*], så var det noen som mente at det var bare tull. At jeg skulle bruke tid på det. Men så snudde tonen litt, fordi de så jo det at dette kunne være ok, og i hvertfall når departementet kjøpte hele konseptet og gjorde til et nasjonalt produkt, og vi har fått noen priser og sånt noe. Da var det greit alikevel. Men akkurat når jeg jobba med det, så var det en del som mente at dette var bare tull: at vi heller skulle jobbe med internblad og gjør andre ting (Marianne, informasjonsarbeidar, Storbysjukehuset).

Sitatet illustrerer to forhold ved arbeidsprosessane: For det første viser det mulighetene som finst til å delta i og initiere utviklingsprosjekt. Prosjektet som dette sitatet tek utgangspunkt i, handlar heller ikkje berre om dette sjukehuset. Prosjektet er lokalisert også utanfor sjukehuset og finansieringa er eit spleiselag. Sitatet viser for det andre at det er avgrensingar knytt til slike prosjekt. Det finst opplagt synspunkt der deltaking i prosjekt ikkje blir applaudert. Informasjonsarbeidarane kan i mange samanhengar oppleve mistru mot ymse prosjekt. Det er grenser for kor langt bort frå kjernen i sjukehuset prosjektet kan bevege seg. Akkurat slike synspunkt er det døme på *internt* i informasjonsavdelinga i Småbysjukehuset. Her er nemleg ikkje prosjektarbeidet alltid prioritert. Produksjon av nyheitssaker står her i sentrum. Dette indikerer korleis arbeidsprosessar blir *vurdert*, og kva skilnader som finst. I utdraget under kommenterer informasjonssjefen i Småbysjukehuset ein e-post om eit kommunikasjonsprosjekt. Opplevinga er at prosjektarbeid utelukkande dreier seg om *møte*, og at mykje av det informasjonsfaglege prosjektorienterte arbeidet nødvendigvis er byråkratisk, bortkasta og uproduktivt.

Herregud! Dette her greiene driv vi på med også [peiker på ein e-post han har fått]. Det er sånn felles EPJ – elektronisk pasientjournal. Der er det og ei gruppe som er satt ned – ikkje sant. Men det der er gruppa som faktisk skal sørge for at det skjer. Men du skal ha ei kommunikasjonsgruppe også som formidla kva som skjer! Vi har jo EPJ! [...] Rolf sat jo i dette der – og det var møter og møter og møter og møter og dette er heilt....! (Jan, Informasjonssjef, Småbysjukehuset).

Gjennom dette sitatet kjem det fram ein skilnad mellom Storby og Småbysjukehuset. Det er ulik vurdering av verdien av prosjektarbeid. Informasjonssjefen i Småbysjukehuset prioriterer journalistiske produksjonar og meiner prosjekt ofte blir for byråkratisk og uproduktivt.

7.1.3 Ein del av terrenget, men ikkje på kartet: Om leiinga av arbeidsprosessane

I strid med forteljningane om det fleksible og ”ustyrlege” informasjonsarbeidet, blir det av dei 27 informasjonssjefane som er intervjuet, poengtert at arbeidet er svært ”planmessig.” Dette kan henge saman med ei interesse for å framstille informasjonsavdelinga som godt organisert, strukturert og sett opp på ein måte som at dei arbeider mot felles mål. At det eksisterer rutinar er i seg sjølv ikkje overraskande. Også observasjonsstudien viste at informasjonssjefane styrte avdelingane på ein ”planmessig” måte, og dei forsøkte å drive gjennom oppgåver på tross av ad hoc problemstillingar, spørsmål frå media og oppgåver som plutselig kom på pulten. Informasjonssjefen ved Småbysjukehuset har trass i rolla som ekspert og dag-til-dag rådgjevar for direktøren i mediehandtering, også ein strukturert (produksjons)plan for avdelinga. Ved Storbyjukehuset er dette ytterlegare formalisert. Her har til dømes informasjonssjefen ei liste over konkrete og spesifiserte gjeremål, der ansvarsfordelinga for oppgåvene i avdelinga er klar. Avdelinga har eit arbeidsdokument med oppgåver knytt til person som ligg tilgjengeleg for alle medarbeidarane på ei felles mappe på serveren. Ein del av desse spesifiserte oppgåvene har også kvantitetsmål knytt til seg (t.d. tal nyheitsbrev som skal ut,

tilfredsheitsundersøkingar som skal gjennomførast og tal kontaktar med fagmiljø). Gjennomføringa av desse oppgåvene er noko som avdelingane blir målte på når avdelinga blir evaluert. Oppsummert er oppgåvene som informasjonsavdelinga skal løyse klart definerte, sjølv om informantane opplever stor grad av variasjon i oppgåver så lenge desse oppgåvene blir utført tilfredsstillande.

Informasjonsarbeidarane har som vist fastlagte og pålagte oppgåver som dei skal utføre. Dei opplever også stor grad av oppgåveautonomi. Dette kan synast som eit paradoks. Ser ein nærare på dette er det ei lang rekkje funksjonar som blir forsøkt pressa inn i løpet av ein arbeidsdag. Tempoet og kronologien arbeidet blir også i stor grad styrt av forhold *på utsida* av avdelinga. Desse forholda handlar i hovudsak om pågang frå media, slik intervjuutdraget under illustrerer. Sitatet er henta frå eit side-case, og stør såleis godt opp under inntrykket frå observasjonsstudien.

Det er jo det som er så fascinerende, da. Du vet ikke hva du får i løpet av en dag. Det kan være helt stille og det kan koke og du ikke får gjort noe av det du har planlagt. Men på en vanlig stille dag så har vi jo for eksempel ansvar for alt av nettpubliserings. Det er det jeg har brukt disse to rolige ukene på, det er å sitte og oppdatere nettsidene og fjerne åpenbare feile ting. Og det er jo i utgangspunktet en hel stilling det, viss man vil. Og det er både intranett og internett. Så det er på en måte min definerte oppgave når det ikke skjer noe annet (Intervju med informasjonsarbeidar, helse Sør-Øst).

Sitatet viser at pågang frå media styrer arbeidsdagen. Sitatet viser også eit anna forhold, nemleg at den organisatoriske rytmen er definerande for arbeidet. Observasjonsdata både i Storby- og Småbysjukehuset er sterkt prega av dette. "Stille" periodar fører til rom for anna type arbeid enn det vanlege dag-til-dag orienterte. I materialet er det ei rekkje andre døme på tilsvarande. Arbeidet i informasjonsavdelinga til Småbysjukehuset var til dømes svært strukturert i forhold til eit styremøte som skulle vere i helseforetaket veka etterpå. Eit anna tidsmessige strukturande trekk er deadline knytt til publikasjonar som informasjonsavdelingane gir ut. Den organisatoriske rytmen spelar også ei rolle i mindre skala. Observasjonsstudien viste mellom anna tydeleg at informasjonsavdelinga kunne gå

frå å arbeide ”stille” med rutineoppgåver til at noko (ei sak, eit medieoppslag eller liknande) eksploderer eller at ”det kokar”, som ein informasjonsarbeidar seier i intervjuet. Dette blir presentert som noko ”pirrande” og interesseskapande i arbeidskvardagen. Dette er ein fellesnemnar både for informasjonsavdelinga i Storby- og Småbysjukehuset.

I intervjuet med informasjonssjefane kom det fram at det varierer i kva grad informasjonssjefane formelt er ein del av sjukehusleiinga. Nokre rapporterer direkte til administrerande direktør, medan andre er lenger nede i lina, noko analysane i kapittel seks sette lys på. Ingen av informasjonssjefane i dei to avdelingane og hospiterte er formelt ein del av direktørstabane.⁸⁴ Sjølv om dei ikkje formelt har denne rolla, brukte dei begge tid på å presisere at dei ”driv leiing” (slik informasjonssjefen i Småbysjukehuset formulerte det). Dei er ”ressursar” som litt pragmatisk blir styrt av administrerande direktør. I intervjuutdraget under går det fram korleis informasjonssjefen ved Småbysjukehuset framstiller eiga rolle som fleksibel og fri. I tillegg ser han på seg sjølv som ei ”vaktbikkje” overfor administrasjonen.

Intervjuar: Men du har snakka litt om at du må drive ledelse. Og at det er vanskelig. Kva legg du i det?

Informasjonssjef: Nei, det eg tenker på – og som eg har snakka litt med andre om – og poenget er jo at du har jo ikkje nokon mynde, sant, viss du forhold deg til linjene. Sant, eg har jo ikkje noko med det å gjere, men likevel så er eg involvert fordi eg *må* vere involvert. Og i veldig mange samanhengar så er det eg som skal forklare ting. Så det er jo ikkje ledelse i den forstand, men eg rådgir jo i veldig stor grad, i forhold til kva vi meiner at andre leiarar bør meine. Og det blir jo ein form for ledelse. Og så er det jo sånn at eg ligg på ein måte i systemet under administrerande direktør. Så eg er ikkje ein del av stabane, eller klinikkane. Eg er ein del av ein ressurs som han styrer. Og han kan jo fort delegere oppgåver til meg. Og det er eg veldig ryddig på sjølv. No har eg også diskutert det med han N.N [klinikkdirektør]: ”Den krangelen treng ikkje eg og deg å ta” seier eg, ”den får du og N.N ta, men det er viktig for meg no å berre prøve å lande dette.”

⁸⁴ ”Stab” og ”klinikk” er sentrale einingar i måten sjukehusa er organiserte på, jf. kapittel seks. Her representerer stabane støttefunksjonar som det ikkje er rasjonelt å bygge inn i alle klinikkane. Oppgåvene til stabseiningane er til dømes planlegging, rapportering, rådgjeving og sakshandsaming. Informasjon er ofte også ein stabseining.

Mange begynner jo å krangle med meg, eller diskutere med meg om ting som dei burde tatt med folk som enten er over- eller underordna formelt sett, sant. Så det er eg veldig klar på, eg gir råd, det er det. Men du føler jo at du må passe på! Du gjer jo det. Sant, du blir ein sånn påpassar. Fordi at du har sett det at – sånn som no [pågåande sak i media] la oss sei da – at det skulle dukke opp en tilsvarende ting då om nokken månader, klart da ligge dette her, og da vil du jo ta ein ekstra ... for å sjekke at dette ikkje blir. Sant, at du ikkje får det same trøkket igjen. Så da tar du kanskje den sjekken opp mot direktøren, for sikkerheits skyld. Så du blandar deg jo inn, men det trur eg er heilt avgjerande. (Jan, informasjonssjef, Småbysjukehuset).

Dette sitatet samanfattar på ein god måte rolla eg oppfattar at informasjonssjefen i Småbysjukehuset har. Observasjonane som vart gjort i denne informasjonsavdelinga stadfestar dette. Med dette siktar eg til den uformaliserte, men likevel sentrale posisjonen informasjonssjefen har. Informasjonssjefen seier her at han verken er ein del av stabane eller klinikkane, men er ein ”fleksibel ressurs.” Sitatet seier noko om relasjonane som informasjonssjefen inngår i. Han nemner til dømes at mange ”kranglar” med han. Kranglane er både med medisinsk personell og personar i omgjevnadene til sjukehuset (politikarar, kommunetilsette, journalistar). Dette er ei tydeleggjering av bufferrolla han har overfor sjukehusdirektøren. Tilsette som er usamde i prioriteringar tek gjerne direkte kontakt med informasjonssjefen og kranglar med han, slik sitatet viser. Observasjonsperioden synte også at dette skjer reint fysisk på informasjonskontoret. Tilsette kjem innom og fortel kva dei meiner om korleis saker er framstilt i media. Utdraget frå intervjuet illustrerer også tendensen eg finn i heile materialet om informasjonssjefane: Dei har ei rolle i organisasjonen og i sjukehusleiarskapen, men undreg seg på mange måtar kritikk ved at dei formelt sett har ei uklar rolle. Trass i at informasjonssjefen presiserer at han formelt ikkje er ein del av leiarstaben, ser vi at han har ei sentral rolle i eigenskap av rådgjevar og det er ofte han som skal ”forklare” sjukehuset overfor omverda. Den uklare formelle plasseringa fører også til at informasjonssjefen slepp unna kritikk. Han treng ikkje stå direkte til ansvar fordi han formelt sett ikkje er knytt til leiinga. Dette er eit interessant aspekt ved arbeidsprosessane i informasjonsavdelingane. Ei meir formalisert og

tydeleg rolle ville også gitt informasjonssjefane klarare rettar, men fleire informasjonssjefar set pris på denne ”fleksible” plasseringa.

Sjølv om han ikkje formelt er i leiinga driv informasjonssjefen i Småbysjukehuset det han kallar for ”ei form for ledelse.” I tillegg meiner han noko om kva andre bør meine. Sjølv om dette trekket nok er tydelegast ved Småbysjukehuset, er same tendensen til stades i Storbysjukehuset. Utsegna under illustrerer dette litt uavklarte og uformelle i informasjonsleiarskapen også i Storbysjukehuset:

Ja, jeg fyker rundt på alle typer ledermøter, da! [latter] Og har et våkent øye på de sakene som kommer opp der, og det har strategisk betydning at vi er obs på det. Og at de som trenger informasjon om dette får det – slik at det ikke blir trøbbel og bråk (Kristin, informasjonssjef, Storbysjukehuset).

Utsegna til Kristin viser at det blir opplevd som viktig å delta på møte høgt i organisasjonen. Her må det samtidig leggast til at tendensen går i retning av meir formaliserte roller for informasjonssjefane slik førre kapittel diskuterte meir inngåande.

7.1.4 Skilnader mellom Storby- og Småbysjukehuset

Blikket eg har gitt inn i arbeidskvardagen til informasjonsarbeidarane og arbeidsprosessar viser at arbeidet er fleksibelt, opent og tidvis prega av lause og tidsavgrensa prosjektorganisasjonar. Skilnadene mellom dei to informasjonsavdelingane er også tydeleggjort. Særleg for informasjonsavdelinga i Storbysjukehuset er arbeidsprosessane organisert gjennom prosjekt. På bakgrunn av både observasjonsdata og intervju er det grunnlag for å hevde at prosjektarbeid gir status internt blant informasjonsarbeidarane her. Til dømes er det gjerne seniorane i avdelingane som arbeider med prosjektarbeid. Rutine- og produksjonsarbeidet plasserer seg nærare junior-delen av ein junior-senior-akse i informasjonsavdelinga. ”Viss jeg får midler, gjør jeg det jeg vil”, seier til dømes ein av veteranane i Storbysjukehuset. Slike utsegner finn eg ikkje blant juniorane i denne avdelinga eller i

Småbysjukehuset. Samtidig, og dette kan verke paradoksalt, arbeider også informasjonssjefen og seniorane i Storbysjukehuset stundom med operative oppgåver. Dette gjer det vanskelig å snakke om profesjonalisering i tradisjonell forstand. Ei meir typisk form for profesjonalisering ville medført ei spesialisert oppgåveportefølje og tydelegare hierarki. Slik vidarefører dette problematiseringa eg gjorde i kapittel seks. Der stilte eg spørsmål ved og nyanserte ei underliggende hypotese i deler av litteraturen om omdømme. I denne litteraturen blir omdømmehandtering forstått som eit sterkt ”profesjonaliseringsprosjekt” (t.d. Brønn og Ihlen 2009, Røvik 2011, Solbakk 2009, Seggaard 2010). Materialet som eg har samla inn frå informasjonsarbeid i sjukehusa stør ikkje dette eintydig.

I tillegg til at Storby- og Småbysjukehuset er ulike med omsyn til organisering og struktur (storleik, funksjon, status, geografi osv.), har diskusjonane synt at arbeidsprosessane er ulike og blir tillagt litt forskjellig vekt. Dette er også eit vesentleg moment i meir generelle diskusjonar om institusjonalisering av informasjonsfunksjonar og oppgåver i sjukehus: Denne institusjonaliseringsprosessen er ikkje likearta. Arbeidsoppgåvene varierer, noko som gir ulike rammer for profesjonalisering. Storbysjukehuset brukar tid og kapasitet på prosjekt, og er relativt lauskopla kjernen i sjukehuset. Småbysjukehuset arbeider med produksjon av nyheiter og observasjonsstudien indikerer større dagleg inngrep med klinikkar og medisinske profesjonar. Likevel er det dei same teknologiane som strukturerer arbeidet og arbeidsprosessane i dei to informasjonsavdelingane. Begge avdelingane representerer uformelle kanalar til leiinga i sjukehuset, sjølv om dette skjer på litt ulike måtar.

7.2 Arbeidsprosessen: Mellom prosjekt og produksjon, informasjon og journalistikk

Spenninga mellom arbeidet som styrt, planlagt og rutinisert på den eine sida og på den andre sida prega av rom for eigne prosjekt, autonomi i arbeidsdagen og uklar organisering blir materialisert i to ulike *former* for arbeid: prosjektarbeid og produksjonsarbeid. Prosjektarbeidet er som eg innleiingsvis har diskutert, prega av

autonomi og skjønnsutøving, medan produksjon i større grad er basert på rutiniserte operasjonar. Prosjekt og produksjon er vidare to ulike arbeidsmåtar som det analytisk sett kan vere eit poeng å skilje mellom. Desse to arbeidsmåtene markerer også eit sentralt skilje mellom Storby- og Småbysjukehuset. Storbysjukehuset har mykje prosjekt i arbeidsporføljen, medan Småbysjukehuset i stor grad fokuserer på produksjonane dei leverer. Eg meiner dette heng saman med at desse to avdelingane er forankra i to ulike fag: Småbysjukehuset er prega av journalistikk, medan Storbysjukehuset er prega av informasjonsfag.⁸⁵ Heilt konkret står dei to formene for arbeid fram i to artefaktar (Bechky 2003): ”informasjonsplanen” og ”nyheitssaka.” Dei følgjande analysane av skilnader i arbeidsprosessar startar difor med eit blick på dei to artefaktane. Artefaktane syner seg å vere to sentrale aksar å diskutere arbeidsprosessane gjennom.

Bakgrunnen for analysane av dei to artefaktane er innsiktene frå Bechkys casestudie, der profesjonell kontroll og juridiksjon internt i organisasjonar blir analysert gjennom ”organisatoriske artefaktar.” Dette er forstått som sentrale objekt som arbeid i ulike organisasjonar blir strukturert kring. Bechky skildrar korleis to artefaktar (i hennar case: maskiner og ingeniørteikningar) medierer relasjonen mellom yrkeskategoriar på ein konkret arbeidsplass.⁸⁶ Artefaktane viser for det første til grenser, både mellom yrkesgrupper og personar. For det andre er autoritet over artefaktane noko som kan styrke trua på legitimiteten til arbeidsoppgåvene ei yrkesgruppe utfører (ibid.: 720). Utgangspunktet hennar er at artefaktar er viktige og strukturerande delar i kvardagen til ein organisasjon:

They surround us, and our work and roles are dependent upon them. As an integral part of work processes, objects help us to accomplish tasks, but not

⁸⁵ Dette skiljet syner seg også ved at utdanningsbakgrunnane til dei som arbeider i dei to avdelingane er systematisk ulike. Begge informasjonsarbeidarane i Småbysjukehuset har bakgrunn og røynsle frå journalistikk og medieproduksjon. Hovudvekta av dei som arbeider i informasjonsavdelinga ved Storbysjukehuset har informasjonsutdanning på universitets- og høgskolenivå. Avdelinga tek også stundom inn studentar frå informasjonsliner for praksisperiodar.

⁸⁶ Arbeidsplassen blir omtalt som “a semiconductor equipment manufacturing company located in Silicon Valley” (Bechky 2003: 725).

in a merely technical manner. Artefacts, subject to interpretation, participate in the constitution of the social dynamics of organizations (ibid.: 746).

Casestudiet til Bechky demonstrerer korleis artefaktar blir brukt til å konstruere grenser på arbeidsplassen. I studien kroppsleggjorde artefaktane arbeidet og kunnskapen til yrkesgruppene: “As representations of authority, they provided the means for occupations to circumscribe and defend their task areas. As representations of legitimacy, artifacts signified value and were used to make judgments on occupational skill and worth” (ibid.: 746). Bruken av artefaktar i perspektivet til Bechky har affinitetar med “arbeidetets infrastruktur” som eg har vist at Knudsen og Vinge (2003) brukar i studiar av sjukehusarbeid. Analysane til Knudsen og Vinge set lys på fenomen som omset målsetjingar i sjukehuset til konkret organisert og strukturert arbeid. Slik infrastruktur i sjukehuset kan til dømes vere bestemte organiseringsteknologiar som gir arbeidstakarar ein ”generalisert organisatorisk viten” (ibid). Informasjonsplanen og nyheitssaka er to sentrale artefaktar for informasjonsavdelingane og dei representerer også to ulike arbeidsprosessar og -orienteringar. Desse er også med på å omsetje målsetjingar i informasjonsavdelingane til praksis, slik omgrepet om ”arbeidets infrastruktur” understrekar. Måten interaksjonen i dei to informasjonsavdelingane er strukturert kring desse to artefaktane på, er eit vindaug til å studere arbeidsprosessane i informasjonsavdelingane meir presist. Eller sagt med Bechky (2003): “how claims of occupational status and challenges for control over the work process play out within an organizational hierarchy” (ibid.: 721).

Heilt sidan organisasjonen for informasjonsarbeidarar i sjukehus – Informasjonsforum i Sykehus⁸⁷ – vart oppretta har denne organisasjonen arbeidd med å utvikle og standardisere informasjonsplanen som eit arbeidsverktøy. Det indikerer at

⁸⁷ Om Informasjonsforum i sjukehus, sjå kapittel 4.

”informasjonsplanen” qua artefakt er viktig og sentral for ein del av informasjonsavdelingane i sjukehusa. Ikkje minst var informasjonsplanen viktig i Storbysjukehuset. Den andre artefakten eg set lys på er ”nyheitssaka.” Nyheitsproduksjon både til eksterne og interne magasin er viktig for dei fleste informasjonsavdelingane, og *særleg* viktig og strukturerande for arbeidet i Småbysjukehuset.

7.2.1 Artefakt 1: Informasjonsplanen

Informasjonsplanen er eit viktig verktøy for informasjonsarbeidarane i Storbysjukehuset. Utforminga av ein slik plan definerer sentrale steg i arbeidsprosessen. Desse stega er: informasjonsproblem, målsetjingar for informasjonstiltaka, strategiar og budskapet som skal formidlast. Informasjonsplanen representerer ein heilskapleg inngang til informasjonsarbeidet i sjukehusa. Informasjonsforum i sjukehus har vore ein viktig pådrivar for å utvikle ein mal for ”informasjonsplanen” slik at denne kan brukast i norske sjukehus. Heilt sidan stiftingsmøtet i mai 1999 har dette vore eit tema.⁸⁸ I 2000 blei ”generell mal for informasjonsplaner” definert som eit satsingsområde for IFS, og det vart sett ned ei gruppe som skulle arbeide fram ein slik mal. I mandatet til gruppa heiter det at

det utarbeides en strukturert mal for hvordan informasjonsplaner skal bygges opp. De statlige informasjonsprinsipper for informasjonsarbeid skal legges til grunn. Planen lages fleksibel slik at det er en viss mulighet for å justere malen i forhold til den enkelte brukerens behov (IFS-nytt, nyhetsbulletin fra Informasjonsforum for sykehus 2000, nr. 1).

I 2002 kom rettleiaren for ”informasjons- og kommunikasjonsplanar” og han hadde eit opplag på 1000 eksemplar (IFS 2002). Det er rimeleg å karakterisere rettleiaren som ei formalisering og kodifisering av ein allereie eksisterande arbeidsprosess i

⁸⁸ I IFS sitt styremøte 05.08.1999 blir det i følgje eit tilgjengeleg referat diskutert ”informasjon som strategisk virkemiddel” og behovet for ein mal for informasjons- og kommunikasjonsplanar blir diskutert.

informasjonsavdelingane. Overordna skil rettleiaren mellom ein strategisk plan, ein verksemdsplan og ein prosjektplan (IFS 2002: 3). Dette er tre ulike hovudformar for informasjonsplanar som grovt handlar om, og er organisert på same måte, men som har litt ulike fokus: Den første er overordna og prinsipiell, medan den siste er meir konkret og spesifikk knytt til særskilte områder/prosjekt.

Vidare heiter det at "[p]lanen bør også presisere hva den statlige informasjonsvirksomheten betyr for sykehuset" (ibid). Korleis den statleg informasjonspolitikken konkret skal verke inn på arbeidsprosessane blir likevel ikkje spesifisert i malen. Men det blir henta formuleringar frå måla for statleg informasjonspolitikk, nemleg å "bidra til oppfyllelse av politiske mål, styrke demokratiet og fremme et godt forhold til befolkningen basert på gjensidig tillit" (ibid.: 4). Informasjonspolitikken er også synleg tilstades i malen ved at dei siste NOUane om dette er referert til i rettleiaren, og informasjonsprinsippa (jf. kapittel 4.2) er lagt til grunn. Dokumenta for den statlege informasjonspolitikken utgjer heile kjeldetilfanget i rettleiaren, og må difor kunne karakteriserast som eit omdreingspunkt for informasjonsplanen qua artefakt. Ein kan undre seg over den tette koplinga til staten som denne artefakten har innebygd. Eit tydeleg profesjonaliseringsimperativ ville heller freista å markere *frikopling* frå staten, og lagt vinn på å vere autonome overfor impulsar frå staten. Innebygd i informasjonsplanen er det difor ein aksept for statens informasjonspolitikk som grunnlag for arbeidet dei gjer. Vidare kan måten dette er innleira i informasjonsplanen på, også fungere som ei brekkstang for arbeidet. Det er ein måte å forankre og legitimere rolla informasjonsfunksjonens spelar i organisasjonen. I følgje Wæraas, Byrkjeflot og Angell (2011) var informasjon tidlegare eit

virkemiddel for staten i forlengelsen av demokratiet. Alle skulle få den informasjonen de hadde krav på og som kunne forbedre den enkeltes liv. Offentlig informasjon var folkeopplysning. I dag, derimot, ser vi at bruken av informasjon har blitt langt mer strategisk [...] Denne endringen fra informasjon som folkeopplysning til strategisk selvpresentasjon som et ledd i omdømme- og merkevarebygging, er et nytt fenomen i offentlig sektor (ibid.: 4).

Informasjonsplanen og måten informasjonsarbeidarane arbeider med denne på, syner likevel ein kontinuitet frå statens informasjonspolitikk. Framleis er til dømes ”oppfyllelse av politiske mål, styrke demokratiet” sentralt i arbeidsprosessane til informasjonsavdelingane. Dette er viktig både på formuleringsnivået og i praktisk handtering av informasjonsoppgåver. Forventningar om ”ei ny tid” for kommunikasjon i sjukehus er samtidig implisitt i teksten i rettleiaren. Dette peiker mot ein meir aktiv og utoverretta kommunikasjonspraksis. Det er uttrykt i skildringane av rammevilkåra som ifølgje notatet er viktig å vere klar over som ”informatør på sykehuset”:

Siden 1. januar 2001 har pasientene hatt rett til selv å velge hvor de skal behandles. Dette innebærer at pasienter får større grad av frihet og kan søke seg bort fra eller til sykehuset. Skal sykehuset holde tritt med en økende konkurranse kreves det bl.a. en aktiv, synlig og utadvendt informasjonspolicy (IFS 2002: 5).

Sarah, ein senior ved informasjonsavdelinga i Storbysjukehuset, kontekstualiserer denne situasjonsforståinga i intervjuet. Som det går fram av utdraget under har innhaldet i informasjonsplanen skifta over tid.

Fordi det med fritt sykehus kom inn i en del planer på den tida. Da vi laget kommunikasjonsplaner på den tida så var det med konkurranseaspektet mye mere fremtredende. Det husker jeg, men jeg kan ikke være så mye mere konkret enn det. Men jeg kan huske at det kom inn dette med at det skulle være et konkurransefortrinn viss vi gjorde sånn og sånn og sånn. Det var en del av en del kommunikasjonsplaner i en viss periode, det husker jeg. Det er det jo ikke nå. Det er jo borte det nå. Nå er det liksom samhandling og pasientens ve og vel, og det var det jo for så vidt da også, for da skulle vi gi det beste tilbudet, og vi skulle markedsføre det, men samtidig så er det elementet er mere ute nå altså (Sarah, informasjonsarbeidar, Storbysjukehuset).

Sarah snakkar her om eit ”konkurransperspektiv” som var meir framtreddande i måten arbeidet vart strukturert i tida rett etter sjukehusforma. Konkurransespektet nedfelte seg i informasjonsplanarbeidet på denne tida mellom anna ved at den i stor grad var strukturert kring spesialitetar ved sjukehuset og konkurransefortrinn og marknadsføring av dette. Sitatet speglar ei forklaring der arbeidet, og også informasjonsplanen, har gått gjennom ei endring. No er samhandling det nye mantraet, *ikkje* branding eller marknadsføring. Både dette og forankringa i den statlege informasjonspolitikken, peiker på at ei bestemt form for demokratisk-paternalistisk rolleforståing gir rammer for informasjonsarbeidet.

Så langt litt om *bakgrunnen* for informasjonsplanen og korleis denne er forsøkt ramma inn i sjukehuset. Når det gjeld kva slags arbeidsprosessar malen legg til opp til meir konkret, er det instruktivt å ta utgangspunkt i strukturen til informasjonsplanen slik han er skissert i den omtalte rettleiaren. Ein slik plan er bygd opp som ein åtte trinns prosess: (1) analyse og skildring av ”nosituasjonen” (2) definering av mål, (3) innsnevring av målgruppe, (4) utarbeiding av strategiar, (5) formulering av budskap, (6) utmeisling av informasjonstiltak, (7) konkretisering av milepæl- og handlingsplan og (8) evaluering av tiltak og prosess. Kronologien i informasjonsplanen skal bidra til ei meir heilskapleg tenking kring informasjonsarbeidet i sjukehusa. Ei tolking er at planen legg grunnlaget for at informasjonsarbeidarane skal få hand om større delar av informasjonsprosessen; alt frå initiering/analyse til gjennomføring og evaluering av prosjekt med informasjonsbehov.

Informasjonsplanen blir framstilt som relativt generell. Arbeidsgangen som malen legg opp til blir forstått som allmenngyldig og universelt på tvers av ulike sjukehus:

[...] er alle opptatt av grunnleggende verdier som kvalitet, kunnskap og trygghet, og av å gi pasientene optimal pleie, omsorg og behandling. [...] Denne likheten sykehusene imellom med hensyn til rammebetingelser, verdier, mål og brukergrupper, betyr at sykehusinformatørene har en unik mulighet til å lære av hverandre når det gjelder planlegging og løsning av informasjonsoppgaver (IFS 2002: 5).

I Storbysjukehuset gjekk arbeidet føre seg i tråd med malen for ein informasjonsplan.⁸⁹ Dette var også eksplisitt formulert i intervju med dei som arbeidde der. Ved denne informasjonsavdelinga var informasjonsplanen eit arbeidsverktøy i møtet med klinikkar om informasjonsopplegg. Eg opplevde i løpet av observasjonsstudien fleire døme på utviklingar og prosessar kring informasjonsplanar. Eitt slikt døme var i tilknytning til opninga av eit nytt senter.⁹⁰ I utviklinga av informasjonsplanen for dette senteret var fleire personar utanfor informasjonsavdelinga involvert. Slik representerer artefakten ”informasjonsplan” ulike relasjonar som informasjonsarbeidarane inngår i. Ein kan tolke det som ein teknologi for ’innrulling’ (Callon 1987), dvs. ein prosess der aktørar som inngår i prosjektet blir tildelt bestemte roller. Arbeidsprosessen tilknytt dette er planmessig, analytisk og inkluderer ulike faggrupper.

7.2.2 Artefakt 2: Nyheitsaka

Under eitt av intervjuja med informasjonssjefen i Småbysjukehuset, skjer det noko som illustrerer den både praktiske og symbolsk viktige rolla ”nyheitsaka” spelar der. Ei ufarleg og vittig sak som informasjonsavdelinga hadde publisert på internettssidene til sjukehuset, hadde akkurat blitt snappa opp av ein journalist i ei stor avis. Dette er ei sak som informasjonssjefen omtalar som ei ”glimt-i-auge”-sak, dvs. litt kuriøs, morosam, nær og ufarleg. Under intervjuet ringer det ein journalist frå ei stor avis og ber om å få høgoppløselege bilete for å illustrere saka. Informasjonssjefen kommenterer telefonsamtalen slik til meg etterpå:

’Gullhistorie du har der, mann!’ [legg om stemma og etterliknar journalisten han snakka med på telefon]. Så dette der, det er... Men no får

⁸⁹ Kontekstuelle faktorar spelar nok inn som forklaring på kvifor arbeidsprosessane akkurat i denne avdelinga i så stor grad blir strukturert gjennom informasjonsplanen. Tette koplingar til staten historisk, geografisk sentral lokalisering, landsfunksjonar osv. er døme på slike faktorar. Den nasjonale promoteringa av rettleiaren frå IFSs side (opplag: 1000 eksemplar) viser likevel at informasjonsplanen er tenkt som eit generelt verktøy i sjukehussystemet i Noreg.

⁹⁰ For detaljar om etableringa av dette senteret, sjå kapittel 7.1.2 under overskrifta ”møte.” Møteaktiviteten knytt til senteret er ein illustrasjon på informasjonsplanen som verkemiddel og korleis denne fungerer. Planen var mellom anna eit verktøy for å definere roller i prosjektet og for å presisere framdrifta.

han no bilder da, til trykken i morgon og det han legg på nettet det kan han lenke til oss. Og sånn trur eg ikkje dei tenker andre plassar i det heile tatt men det gidd ikkje eg å bruke tid på å diskutere” (Jan, informasjonssjef, Småbysjukehuset).

Det interessante her er den vekta informasjonssjefen legg på nyheitssaker. Nyheitssaka framstår som både eit viktig produkt og som ein sentral måte å arbeide på. Området er noko han også meiner fleire andre informasjonsavdelingar burde vore interesserte i og arbeide med. Han seier seinare i intervjuet at fleire andre informasjonsavdelingar burde arbeida meir på denne måten. Arbeidet i denne informasjonsavdelinga er strukturert kring utvikling, oppfølging og publisering av nyheitssaker. Sett i forhold til arbeidet med informasjonsplanar, er nyheitssaksutvikling meir snevert knytt til utvikling av budskap og tiltak. Det impliserer at arbeidsprosessane i Storbysjukehuset, der analyse, formulering av problem, mål og evaluering i mindre grad er prioritert i informasjonsavdelinga til Småbysjukehuset. Skilnaden er informasjonssjefen medviten om, og strategiane hans er eksplisitt knytt til fokus på nyheitssaka. Dette går fram av intervjuutdraget under:

[E]g er opptatt av – altså eg kallar det for nyheitssider ikkje sant – og eg er opptatt av å oppdatere det ganske ofte. Eg føler at det trekker folk. Og så seier dei ”nei, er vi nødt å ha nyheiter?” Og så seier eg ”ikkje kall det nyheiter, da! Men *oppdater* i alle fall”, seier eg. Det er her du skal legge viktig informasjon, fordi eg er opptatt av at dei nye nettsidene skal ha – altså at nyheitene eller det som bevegar seg, det dynamiske, det ikkje-statistiske som faktisk er viktig! Det andre er jo berre ei fast ramme som berre ligg der heile tida. Og det er klart at viss ikkje du oppdaterer desse sidene, så er det jo ingen som besøker dei! Og journalistar – og dette veit eg fordi eg snakkar med dei – dei går inn her daglig. Og dei snappar - det er for eksempel ikkje lenge før den der er snappa det kan eg love deg [referer til ei sak han nettopp har lagt ut]. [...] Og dette er ein litt bevisst strategi – og det er litt sånn som NRK – viss dei lagar ei sak som dei er fornøgd med, og som dei vil ha mange til å sjå på, så sender dei tips til www.sol.no. [...] Og det der genererer sjukt med treff! Har du fått ei sak på [sol.no](http://www.sol.no) – då kan du berre gå heim – for då har du fått klikka som du treng for dagen (Jan, informasjonssjef, Småbysjukehuset).

Måten informasjonssjefen i Småbysjukehuset snakkar om arbeidet på, illustrerer ein journalistisk inngang til informasjonsarbeidet. Journalistiske kriterium blir lagt til grunn for informasjonsarbeidet, og www.sol.no blir framstilt som målestokken for arbeidet. Dette skil seg frå meir informasjonsfagleg orientert arbeid, slik det er strukturert kring informasjonsplanen. Arbeidet med informasjonsplanen handlar meir om analytisk, planmessig og strategisk innsats. Produksjon av nyheitssaker, som informasjonssjefen over illustrerer, er symbolsk viktig i Småbysjukehuset. Det er også praktisk strukturerte for arbeidskvardagen der. Produksjonen av nyheitssaka ligg alltid i bakhovudet skal vi tru den andre informasjonsarbeidaren i denne avdelinga: "Eg går ikkje systematisk på møte for å snappe opp saker. Men snappar det gjerne opp i gangen, eller eg hiv kamera på skuldra og går ut. Då kjem eg heim med i alle fall fem saker. Det går litt på å prate med folk, vere nysgjerrig ute i miljøet." Desse sakene blir så foredda vidare og publisert anten på intranett, internett eller i eksternt magasin som informasjonsavdelinga produserer.

Vidare er det, som informasjonssjefen talande illustrerte innleiingsvis, ein målestokk om sakene kjem ut eksternt i lokale- eller nasjonale media. Bakgrunnen for dette er at det i følge informasjonsarbeidarane ved Småbysjukehuset er viktig å få ut det som dei omtalar som "nære saker" eller "Norge-rundt-stoff:" "Vi skal jo snu bildet av Småbysjukehuset – sakte men sikkert – det skal vi. Vi skal endre omdømmet. Og det handlar om å auke forståelsen. Og vi er så få her i regionen at eg trur det går an å forandre det!" (Jan, informasjonssjef, Småbysjukehuset). I denne passusen ligg også rasjonale bak fokuset på nyheitssaker. Gjennom publisering av "nære saker" og "Norge-rundt-stoff" blir tillit og aksept skapt, i følge informasjonssjefen. Kvifor arbeidet i så stor grad er strukturert og organisert kring utviklinga av nyheitssaka, heng saman med at dette blir vurdert som ein rask, direkte og billig måte å arbeide med biletet av sjukehuset på. Dette er ein arbeidsmetodikk som i liten grad er styrt av teknikkar assosiert med omdømmehandtering slik vi kjenner frå litteraturen om slikt arbeid. Arbeidet med nyheitssaka er likevel ein medviten strategi. Denne strategien handlar om at nære, lokale saker over tid vil dreie biletet omgjevnadene har av sjukehuset. På denne måten er målsetjinga eit betre omdømme, slik eg definerte det i

innleiingsvis. Kontrasten til dette arbeidet er det byråkratiske informasjonsarbeidet, strukturert gjennom informasjonsplanen: ”Men det er veldig mange som kjem med den info-bakgrunnen. Og det har jo litt med det her byråkratiet då, som ein tek med seg. Ein tenker på ein litt anna måte” seier informasjonssjefen i Småbysjukehuset. Synspunktet hans illustrerer ein kontrast til perspektiva på arbeidsprosessen som er rådande i Storbysjukehuset.

7.2.3 Artefaktane i arbeidsprosessen

Som analysen av artefaktane har vist, har dei to avdelingane eg hospiterte i ulike arbeidsprosessar og -orienteringar. Småbysjukehuset er journalistisk, medan Storbysjukehuset er meir informasjonsfagleg. Dette er reflektert i kvar informasjonsarbeidarane i dei to avdelingane ønskjer å vidareutdanne seg, når dei får spørsmål om dette. Medan begge informasjonsmedarbeidarane i Småbysjukehuset nemner Institutt for journalistikk i Fredrikstad, svarar informasjonsarbeidarane i Storbysjukehuset Høgskolen i Volda og BI. Det viser at institusjonaliseringa av informasjonsfunksjonen i sjukehusa følgjer ulike mønstre og at det fokuset informasjonsavdelinga skal ha er ope. Struktureringa av arbeidet kring informasjonsplanen, i tillegg til orientering mot prosjektet som arbeidsform, var til dømes mest tydeleg i Storbysjukehuset. Dette kan handle om kapasitetsspørsmål; at informasjonsavdelinga ved Småbysjukehuset rett og slett ikkje har tid og ressursar til å delta i ulike prosjekt i sjukehuset. Det spelar også inn at Småbysjukehuset prioriterte produksjon av nyheitssaker og såg på denne arbeidsforma som viktigast og mest relevant. I seg sjølv er dette interessant og viser at det er tildels ulike former for arbeid som blir institusjonalisert i ulike sjukehus. Intervjua med alle informasjonssjefane stadfestar dette, og forsterkar biletet av at det er forskjellige ideal og tolkingar av kva rolle kommunikasjons- og informasjonsarbeidet skal spele i dei ulike føretaka (jf. Sataøen 2011).

tabell 4 samanfattar analysane så langt og reindyrkar dei to arbeidsprosessane og orienteringane som artefaktane representerer. Sitata i tabell 4 er henta frå utsegner frå intervjua om arbeidsroller og forståingar.

Tabell 4 Journalistisk og informasjonsfagleg orientering

| | Journalistisk | Informasjonsfagleg |
|---------------------------------------|--|---|
| Artefakt | Nyheitssaka | Informasjonsplanen |
| Koordinering av arbeid | Ad hoc | Planmessig og strukturert |
| Eigenskapar og rolleforståing | "glimt i auget" og "kunne snakke med folk" | metode, måling, monitorering "analytisk av natur" |
| Vil vidareutdanne seg her: | Institutt for journalistikk i Fredrikstad | Høgskulen i Volda, Bedriftsøkonomisk institutt |
| Målestokk for arbeidsprosessen | www.sol.no | Den statlige informasjonspolitikken |
| Arbeidsverktøy | "Slenge kamera på skuldra" | E-post |
| Kompetanseideal | "Utdanningsvegen var NRK" (Jan, Småbysjukehuset) | "Pluss i bordet å ha en fagbakgrunn" (Marianne, Storbysjukehuset) |

At arbeidsprosessane i så stor grad er strukturert mellom informasjonsfag og journalistikk er overraskande av ulike grunnar. Forholdet mellom journalist og informatør blir av ein informant omtalt som "hund og katt." Andre viser til striden i Norsk Journalistlag på slutten av 1990-talet, der informatørar vart ekskluderte frå organisasjonen. Ein annan informant skildrar også forholdet gjennom referanse til eiga studietid, der informanten hugsar at informasjonsstudentane berre med nød og neppe vart invitert til det "årlige medieballet", som var noko journalistikkstudentane arrangerte (Sarah, Storbysjukehuset). Todelinga mellom informasjon og journalistikk er ikkje berre tematisert av informantane. Det er også noko som er diskutert i litteraturen. Rune Ottosen (2004) gjer eit stort nummer av dette i ei avhandling om utviklinga av journalistrolla i Noreg, jf. kapittel 4.2. Skiljet mellom informasjon og journalistikk eksisterer framleis som ein vesentleg del av dei kollektive oppfatningane

i informasjonsavdelingane. Skiljet finst til ein viss grad att *internt* i avdelingane, men viktigast er det at skiljet av og til markerer ei grense mellom *ulike* informasjonsavdelingar. Intervjua dokumenterer likevel at informasjonsarbeidarane oppfattar at det har skjedd ei oppmjuking i forholdet mellom journalist- og informatørrollene, sjølv om vi finn formuleringar av typen ”Ja, jeg tror det hadde vært all right og hatt en journalist i avdelingen, ja. *Fordi de tenker jo helt annerledes. De jobber jo annerledes*” (Lise, Storbysjukehuset, mi utheving). Det overraskar at dette tilhøvet gjer seg gjeldande i dei kollektive oppfatningane til informasjonsarbeidarane. Ikkje minst er det slik i lys av perspektiv som føreskriv ei profesjonalisering av informasjonsfunksjonen. Med bakgrunn i slike perspektiv skulle ein forventa klarare og meir eintydige arbeidsprosessar, oppgåver, rutinar og orienteringar. Til dømes legg Brønn og Ihlen (2009) til grunn prosessar der arbeid med omdømme blir meir einsarta, og der det journalistiske produksjonsarbeidet er pressa ut.

I perspektivet og analysane til Bechky (2003) er *relasjonar* mellom artefaktane eit sentralt moment. Dette handlar om korleis bruken av artefaktar kan representere hierarki og status:

Considering the interactions around two artefacts – engineering drawings and machines – provides an opportunity to see how claims of occupational status and challenges for control over the work process play out within an organizational hierarchy (ibid.: 721).

Meir generelt er det slik at måten objekt og artefaktar blir brukt, synt fram, fortolka og står i relasjon til kvarandre, er sentralt for å signalisere, representere, konstruere og binde saman grupper og samfunn. Når sosiologiar til dømes skal forklare smak og forbruk, blir dette ofte sett i samband med måtar objekt og artefaktar fungerer, og korleis aktørar og grupper brukar objekt og artefaktar til å uttrykke kulturelle kategoriar, hierarki og ideal (t.d. Bourdieu 1984). Såleis må ein anta at artefaktar kan symbolisere kva slags medlemskap aktørar har i eit sosialt miljø; ”such as an occupational community” som Bechky (2003: 724) skriv. Artefaktar har såleis ein

sosial funksjon i tillegg til det tekniske. Mot ein slik bakgrunn kan fortolkingane av ”nyheitssaka” og ”kommunikasjonsplanen” vere nyttige vindauge til å forstå hierarkiposisjonar i informasjonsarbeidet. Det kan også bidra til ytterlegare innsikt i forholdet mellom informasjon og journalistikk. Det interessante i denne samanhengen er at dei artefaktane eg har analysert i informasjonsavdelingane, *ikkje* representerer hierarki på same måte som i analysane til Bechky (2003). Artefaktane fungerer ikkje som objekt for statusskilnader og hierarki. Dei representerer *skilje*, men ikkje tydelege konflikthar og spenningar. Nyheitssaka og informasjonsplanen fungerer side ved side, utan at det eine blir vurdert som viktigare enn det andre. Karriereprofilar er heller ikkje strukturert kring desse to artefaktane og relasjonane mellom dei. Til dømes kan seniorane ved Storbysjukehuset både produsere og publisere nyheitssaker, og dei kan arbeide med informasjonsplanar til omstrukturingsprosessar. Dette er i utgangspunktet to svært ulike typar oppgåver. Dette forsterkar biletet av utydelege yrkesinterne hierarki som eg identifiserte i kapittel seks. I den grad eg observerer hierarki internt i informasjonsavdelinga, er dette langs ein junior-senior-akse, der ansiennitet, praksis og røynsle frå informasjonsarbeid er sentralt. Tildeling av arbeidsoppgåver blir distribuert langs denne aksa, og ikkje i relasjonen mellom nyheitssaka og informasjonsplanen.

7.3 Autonomi mellom organisasjon og profesjon

Dei siste avsnittene av dette kapitlet fokuserer på korleis informasjonsarbeidarane er koplede til sjukehusorganisasjonen. Dette knyter seg til ein sentral dimensjon i profesjonssosiologien, nemleg forholdet mellom ei yrkesgruppe/profesjon og organisasjonen desse arbeider i. Bourgeault m.fl. (2010) diskuterer dette forholdet med utgangspunkt i den omfattande sosiologiske litteraturen om relasjonen mellom profesjonslojalitet og byråkratiloyalitet. Bourgeault m.fl. (2010) viser korleis slike perspektiv tenderer til å utelukkande sjå på korleis profesjonelt arbeid i byråkratiske organisasjonar fører til deprofesjonalisering og undergraving av autonomi. Bourgeault m.fl. peiker imidlertid på at dette skuggar for meir komplekse relasjonar mellom

organisasjon og profesjon, t.d. korleis profesjonelle står i mot (og motarbeidar) organisatoriske imperativ, og korleis klientar influerer og strukturerer relasjonen mellom profesjon og organisasjon (ibid.: 359). På denne måten set artikkelen fingeren på ein sentral dimensjon også for denne avhandlinga. Informasjonsarbeidarane er lokalisert innan rammene av ein sterkt profesjonsdefinert organisasjon. Dei er funksjonelt knytt til oppgåvene og prioriteringane til legeprofesjonen. Men dei er på same tid også medlemmer av ei yrkesgruppe og ein profesjon in spe. Som analysane har vist, knyt også yrkesgruppa seg til ulike arbeidsprosessar og artefaktar. Dette legg føringar for kva former for autonomi informasjonsarbeidarane har i yrkesutøvinga. Som det også blir diskutert i teorikapitlet, er problemstillinga om profesjonell autonomi eit spørsmål om ekspertise blir utøvd utan vesentleg innblanding frå andre. For informasjonsarbeidarane dreier det seg både om sjukehusorganisasjon, media og dei kliniske profesjonane i sjukehuset. Sørensen m.fl. (2007), formulerer dette slik: ”Et hovedbegrep i profesjonsteorien er, som vi har sett, den faglige autonomien som tillater den profesjonelle å utøve sin ekspertise uten vesentlig innblanding fra arbeidsgiver eller klient” (ibid.: 207).

Meir ålment handlar autonomi for ei yrkesgruppe om at samfunnet gir ei gruppe tillit til å utføre ei oppgåve på vegne av andre. Denne tilliten impliserer mellom anna fråvær av innblanding i utføringa av oppgåver. Eit konkret døme på korleis informasjonsarbeidarane freistar å skaffe seg autonomi på, blir illustrert ved at informasjonsavdelingane ønskjer å ”ha regien” på saker som potensielt skal ut i ålmenta.⁹¹ Eit slikt fokus på å *ha / ta* regi, stod sentralt både i Storby- og Småbysjukehuset, men på ulike måtar. Storbysjukehuset har regien gjennom strategiske informasjonsplanar, medan Småbysjukehuset gjer dette ved å publisere nyheitssaker. Å ha regien handlar om at informasjonsavdelinga sjølve arbeider med saker i forkant av eksponering i media. Dette handlar til dømes om tilrettelegging av saker og strategisk styring av kven som skal uttale seg og kvar dette skal skje. I

⁹¹ Dette er mellom anna eksemplifisert i temaet for den årlege konferansen ”Informasjonsforum i sjukehus.” Konferansen i 2009 handla nettopp om ”å ta regien.”

Småbysjukehuset var dette tydeleg. I perioden eg var der verserte det ei betent sak om sjukehuset i fleire ulike medium. Informasjonsavdelinga var kontinuerlig involvert i korleis denne saka skulle handterast, kven som skulle uttale seg og kva som skulle seiast til journalistane. Konkret gjekk arbeidet føre seg ved at informasjonssjefen oppdaterte og orienterte AD, var i løpande kontakt med ulike mellomleiarar og sjølv kontakta media.

I Storbysjukehuset var det fleire døme på initiativ for å ta regien på saker. Til dømes snappa informasjonsavdelinga opp at ein av klinikkane gjerne ville ha ei sak i NRK. Då tok informasjonsavdelinga i sjukehuset "kontrollen" over saka, ved å innkalle til møte med klinikken. Informasjonsavdelinga endra vinklinga på saka, før dei tok kontakt med NRK på vegne av klinikken. Formuleringa om "å ha regien" illustrerer at informasjonsavdelinga ønskjer å avgjere kven som skal uttale seg og at dei har synspunkt på kva som skal seiast. Dette markerer eit brot med tradisjonelle logikkar i det norske sjukehussystemet. Her har forholdet mellom den einskild legen og pasienten stått i sentrum. Sjukehusa har difor vore prega av ein strengt praktisert tieplikt og det har vore forventa ein meir reaktiv kommunikasjonspraksis med normer om ikkje å annonsere for eiga verksemd (Byrkjeflot og Angell 2008). Den observerte tendensen mot å *ha / ta* regien er difor i ein slik samanheng interessant.

Det er ingen eintydige svar på spørsmålet om kva grad av fagleg autonomi informasjonsarbeidarane har. Arbeidsprosessane varierer og autonomi kan operasjonaliserast og målast på ulike måtar, slik det er diskutert i teorikapitlet. Når det gjeld prosjektarbeid har informasjonsarbeidaren autonomi og stor grad av kontroll med oppgåver. Dei kan sjølv velje kva som er relevant å delta på, og av og til også sjølv initiere prosjekt. På bakgrunn av dette framstår informasjonsarbeidarane som "betrudde medarbeidarar" slik Whalley (1986) formuler dette. Vidare er dei ei gruppe som leiinga ikkje finn det naudsynt å underkaste streng kontroll. Når informasjonsarbeidarane sjølv framstiller og formulerer seg om dette, er "betinga autonome" ein treffande karakteristikkk. Sjølv om dei ikkje sjølv kan bestemme oppgåvene, styrer dei til ein viss grad tempoet og progresjonen i arbeidet.

Måten informasjonsarbeidarane arbeider på illustrerer at denne yrkesgruppa på mikronivået kiler seg inn *mellom* dei medisinske profesjonane og omverda. Både arbeidet knytt til informasjonsplan og nyheitsproduksjon viser dette. Eit endå meir konkret døme på denne inn-kilinga er måten informasjonsarbeidarane handterer pågang frå media. I oppdraget knytt til ”mediehandtering” inngår prosessar for å trimme og tydeleggjere utsegner frå tilsette til media. Utdraget under er henta frå eit intervju med ein informasjonsrådgjevar i eit helseføretak eg *ikkje* har gjort observasjonar i. Slik kan det også validere analysane av dei to empiriske casea:

Ja, det er mitt faste mantra, viss noe blir helt utforståelig da sier jeg: ”Dette forstår jeg ikke, og da skjønner i hvert fall ikke leseren av avisa det. Dette må du forklare bedre.” Og så kommer han eller hun med noe som er litt bedre, og så snur jeg litt rundt på det og sier: ”Betyr det at det er sånn og sånn – har jeg forstått det riktig?” Og så blir det enten ja eller nei, ikke sant. Og etter en stund så kommer vi frem til noe som folk forstår. Jeg har såpass sjøltillit at viss ikke jeg skjønner det, så er det heller ikke så mange andre som skjønner det. Og det er da jeg sier: ”Dette er ikke godt nok. Dette må du jobbe mer med. Hva betyr det i praksis? Her var det mange fine ord, men hva betyr det egentlig?” (informasjonsarbeidar, lokalt helseføretak, Helse Sør-Øst).

I tillegg til å hjelpe til med formuleringar, vinklingar og måtar saker blir presenterte på, tek informasjonsavdelingane stundom ansvar for å kommentere saker og sjølve uttale seg til media. Her blir dei er tiltrudd ei rolle som ansvarlege synspunkta til sjukehuset eksternt. Materialet viser at arbeidet til informasjonsarbeidarane både blir styrt av interne avgjersler og forhold utanfor sjukehuset. Autonomien blir regulert gjennom pågang frå media, press frå leiinga, spørsmål frå klinikkar eller rett og slett ønskje frå informasjonssjefane om å oppfylle kvartalsvise arbeidsplanar som skal godkjennast av næraste overordna i lina. Ein del av det eksterne informasjonsarbeidet er prega av ein reaktiv inngang. Informasjonsarbeidarane må sleppe det dei har i hendene dersom VG eller NRK ringer om ei sak. Ei rimeleg tolking av datamaterialet er at det er eit underliggende kontrollregime i dette systemet.

Sjølv om informasjonsarbeidarane er betrudde medarbeidarar og er betinga autonome er dei ikkje alltid herrar i eige hus. Til dømes har informasjonssjefen redaktøransvaret for publikasjonar. Dette ansvaret kan likevel overstyrast om det er strategisk nødvendig. Eit talande døme er diskusjonar i informasjonsavdelinga til Storbysjukehuset. Her måtte ei sak til magasinet som sjukehuset gir ut trekkast etter press frå sjukehusleiinga. Denne saka var på dagsorden då eg gjorde observasjonar der, og vart også tema i intervjuet. I utdraget under reflekterer ein av informasjonsarbeidarane over denne saka. Saka viser at informasjonsavdelingane av og til strevar med at dei blir overstyrte av leiinga. Temaet vekker openbart engasjement:

Jeg fikk jo smekk ganske fort her da. Jeg skreiv tydeligvis litt kritisk [...] Som vi hisset oss ganske mye opp over – altså om det ikke går an å være kritisk? Hva skal vår rolle være? Vi syns den informasjonen var utrolig viktig for pasientene. Det gikk på standarden på noe av det tekniske utstyret, som stod til stryk i følge en EU-basert interesseforening, med forgreininger i flere land. Da fikk vi beskjed om at dette var en interesseforening, og var ikke noe vi skulle ha på nettsiden vår. [...] Men i motsatt fall, da, viss den interesseforeningen hadde vist et positivt bilde, så skal jeg love deg at vi sikkert hadde fått lov til å ha den der. Og da fikk jeg beskjed at sånn informasjon skal gå i linjen, altså skal gå til eieren opp, og skal ikke ut. Det skal ikke være ute, men vi som – og det er et dilemma i en informasjonsavdeling – vi er djevelens advokat. Og vi syns det er viktig samfunnsinformasjon. Det er viktig informasjon for våre pasienter, at kanskje står en del av det tekniske utstyret litt for fall, ikke sant. Det kan skape bølger, klart det kan skape bølger, og det trenger ikke være kjekt for eierne. Men jeg syns også at det går litt på troverdighet, viss vi bare forteller gladhistoriene, så blir vi et propagandaapparat og igjen, med identiteten din som informatør... så kan du misunne litt journalister som kan få lov til å være kritiske. Og greit, ok viss ikke vi får informere om negative ting, så skal ikke vi informere om positive ting som interesseforeninger viser, heller. Vi må ha en identitet som informatører om hva vårt oppdrag er også. Vi må tørre å skape litt bølger innover (Lise, informasjonsarbeidar, Storbysjukehuset).

Intervjuutdraget viser korleis ein del av dei strategisk viktige og kjensleware sakene blir løfta opp på eit meir overordna nivå, og er utanfor kontrollen til

informasjonsavdelinga. For å bruke ei formulering frå Sørensen, m.fl. (2007) ser det ut til at andre til tider blandar seg i oppgåvene informasjonsavdelingane i utgangspunktet er betrudd til å utføre. Det høyrer med til saka at informasjonsavdelinga ikkje publiserte oppslaget. Slik illustrerer dette at informasjonsarbeidarane ikkje berre er ”djevelens advokat” i organisasjonen, slik det blir hevda i utdraget. Stundom kan dei også vere ”lakeiar for leiinga” for å bruke ei formulering frå informanten. Å vere eit ”leiingsgissel” var noko fleire informasjonsarbeidarar frykta. Dette var ofte tema i samtalanane i informasjonsavdelingane både i Storby- og Småbysjukehuset og er uttrykk for ein autonomiproblematikk. Det er også uttrykk for ei felles yrkesorientering i arbeidet for begge avdelingane. Både Storby- og Småbysjukehuset verkar å vere knytt til ein kritisk, men balansert profil, der det å kunne skrive og snakke er sentralt.

7.4 Oppsummering og avslutning

Oppslaget i kapitlet var kompleksiteten i sjukehusorganisasjonen. Sjukehuset er ein organisasjon som på ulike måtar knyt saman personale, profesjonar, pasientar, pårørande, bygde strukturar, avdelingar, regler, normer og teknologiar. Tradisjonelt er det også ein organisasjon som blir karakterisert som profesjonsdefinert og hierarkisk. Korleis arbeidet utfaldar seg i praksis må likevel studerast via ”daglige praksisser og konkrete forløb” slik Vikkelsø og Vinge (2004) tek til orde for. Dette liknar også Abbots profesjonssosiologiske imperativ: ”Most talk less about what professions do than about how they are organized to do it” (Abbot 1988: 1). Denne insistering på å setje arbeidet i sentrum impliserer ein metodologi der mikrorelasjonar og arbeidsprosessar blir brukt som nøkkel til å forstå dei større overbygningane som yrkesrelasjonane og det konkrete arbeidet inngår i. Kapitlet har vore ein freistnad på dette. Ved hjelp av kombinasjonen av observasjonsdata og djupneintervju frå to informasjonsavdelingar, har den kontekstuelle innramminga for yrkespraksisane til informasjonsarbeidarane blitt teikna opp, og eg har drøfta problemstillinga om kva slags arbeidsprosessar som står i sentrum for informasjonsavdelingane i helseføretaka.

Som vist i kapittel seks er informasjonsarbeidarane ein minoritet i helseføretaka. Dette trass i at det har vore ein numerisk auke av både informasjonsarbeidarar og informasjonsteknikkar i kjølvatnet av sjukehusreforma. Når det gjeld organiseringa av informasjonsavdelingane i helseføretaka, konkluderte analysane i kapittel seks med at informasjonsfunksjonen i sjukehusa er innlemma som ein tatt for gitt del av føretaksorganisasjonen. Går ein ”inn i” organisasjonen slik eg har gjort i dette kapitlet, er mønsteret at informasjonsarbeidarane ikkje fullt og heilt er integrert i den ”symbolske sementen” i sjukehuset (for å låne eit omgrep frå Strauss m.fl. (1963)). Analysane viser også at yrkesgruppa heller ikkje alltid *prøver* så hardt på å bli integrert i denne sementen.

Analysane har på ulike måtar synt at dei to sjukehusa eg har studert inngåande har ulike arbeidsprosessar. Dette gir grunnlag få svare på problemstillingane om kva former for institusjonalisering og profesjonalisering som skjer i dette feltet. Institusjonaliseringa av informasjonsfunksjonen er ikkje likearta, arbeidsoppgåvene varierer, noko som gir ulike rammer for yrkesutøvinga. Storbysjukehuset arbeider med informasjonsplanen som verktøy og har prosjektet som sentral arbeidsform. Småbysjukehuset har nyheitsproduksjon som det strukturerande i arbeidsprosessen. Felles for Småby- og Storbysjukehuset er likevel at dei representerer uformelle og uintenderte kanalar nedanfrå og opp til leiinga i sjukehuset.

Basert på analysane er det rimeleg å karakterisere informasjonsarbeidet gjennom utydelege *profesjonsinterne* hierarki. Analysane av to sentrale artefaktar indikerte dette. Alle medarbeidarane i informasjonsavdelingane eg hospiterte i, *kan* arbeide både med nyheitssaker og informasjonsplanar. I den grad eg observerte hierarki internt i informasjonsavdelinga, er dette langs ein junior-senior-akse der ansiennitet, praksis og røynsle stod sentralt. Tildeling av arbeidsoppgåver blir distribuert langs denne aksa. Mindre informasjonsavdelingar prioriterer dagleg journalistiske oppgåver som nyheitsproduksjon, vedlikehald av web-sider og produksjon av magasin. Dei mindre avdelingane har likevel ei rolle i strategiske spørsmål om korleis sjukehusleiinga skal handtere media og profilere seg i samband med medieoppslag.

Større avdelingar har den same miksen av oppgåver, sjølv om eg med utgangspunkt i eit meir tradisjonelt organisasjonssosiologisk perspektiv hadde venta ei større spesialisering og eit meir uttalt ønske om å kvitte seg med operasjonelle produksjonsoppgåver.

Kven har ansvaret for å ivareta den faglig utviklinga i informasjonsarbeidet? Ligg dette ansvaret hjå yrkesutøvarane sjølve eller i sjukehusorganisasjonen? Analysane viser at ansvaret er lagt til informasjonsarbeidarane sjølve gjennom initiativa som informasjonssjefane tek. I og med at ansvaret for å pleie, vedlikehalde og utvikle fagkompetansen ligg i miljøet sjølv, og i mindre grad i organisasjonen, indikerer det ein viss autonomi. Det sterke fokuset på individuelle vidareutdanningar, slik det er diskutert i kapittel seks og mulighetene informasjonsarbeidarane har til å initiere og delta i prosjekt og utval i sjukehuset syner dette. At ein del av arbeidsoppgåvene og ikkje minst prosjekta informasjonsarbeidarane sysla med har feste *utanfor* sjukehuset (slik dette er analysert i kapittel 7.1.2), viser vidare at sjølve sjukehusorganisasjonen ikkje alltid er det sentrale. Informasjonsarbeidarane tek ansvar for eige fag noko som blir opplevd som eit personlig og ikkje organisatorisk ansvar. Kommunikasjonsforeningen, Informasjonsforum i sjukehus, Høgskolen i Volda, BI og Institutt for journalistikk blir nemnde som relevante forum for kunnskapsutvikling og læring.

Vidare synte analysane av to sentrale artefaktar i arbeidsprosessen at staten, gjennom statens informasjonspolitik, også gir impulsar til arbeidet. Tenestene som informasjonsarbeidarane tilbyr er vidare ikkje regulert gjennom lovverk, men er snarare styrt av kodeksar og omforeinte forståingar, slik som til dømes informasjonsplanen representerer. Arbeidsoppgåvene femner vidt i organisasjonen og er heller ikkje alltid tydeleg avgrensa og definerte. Vidare inngår informasjonsarbeidarane i prosjekt saman med andre (yrkesgrupper), også utfør sjølve sjukehuset. Det er få formelle organisatoriske hindringar, kodifiserte (og sanksjonerte) reglar for aktiviteten og lite direkte tilsyn (informasjonsavdelinga blir målte, men rapporterer *sjølve* oppover i lina). Informasjonsarbeidarane har difor ei

diffus rolle, noko som er tydelig også på andre måtar. Leiarane har ansvar i leiingsgruppa, men er av og til utan formelle tilknytingar. Informasjonsarbeidarane har difor tette koplingar til leiinga i sjukehuset, ikkje minst uformelt. Dette gir også ei uformell nærleik til avgjerder.

I sum illustrerer denne situasjonen at informasjonsarbeidarane er kameleonaktige. For å bli godtatt og vise at dei gjer ein innsats i høve til sjukehusets sement og kjerne, aksepterer dei rutineoppgåver sjølv om dette ikkje er i tråd med klare og reine profesjonsprosjekt. Denne diffuse rolla er også grunnlaget for at informasjonsarbeidarane ikkje har nokon legitim base for å fremme krav om eksklusiv kontroll på alle oppgåvene dei utfører. Dei medisinske profesjonane definerer helse, sjukdom, behandling og pasientflyt, difor har dei også indirekte kontroll over oppgåvene til informasjonsarbeidarane. Ser vi utviklinga av informasjonsarbeid i sjukehusa over tid, og legg til grunn profesjonstrekk og -definisjonar, skjer det nok *profesjonsliknande* prosessar, men tempoet i og oppslutninga om dette er langt frå eintydig.

Desse samanfatta betraktningane om rolla informasjonsarbeidarane spelar i organisasjonen tek eg no med meg inn i analysane av korleis arbeidet blir fortolka av aktørane sjølve.

8. Omdømmehandtering – myte eller realitet?

Dei to førre analysekapitla har diskutert informasjonsarbeidarane og informasjonsarbeidet. Eg har teke utgangspunkt i perspektiv på arbeid og profesjonalisering, og analysert korleis informasjonsarbeidet tek form i ein konkret organisasjonskontekst. Ei hovudinnsikt så langt er at måten informasjonsarbeidet empirisk utspelar seg på er avvikande frå ein del av førestillingane som sirkulerer om temaet. Til dømes har kapittel seks og sju vist at det er stor variasjon informasjonsavdelingar i mellom, at oppgåveporteføljen er diversifisert og at delar av informasjonsarbeidet er forankra i arbeidsmåtar som ein kjenner frå historiske framstillingar av dette (t.d. Berrefjord 1985). Å karakterisere informasjonsarbeidarane som bokstavtru omdømmeapostlar er difor ikkje treffande. Dette har medverka til å nysansere antakinga om korleis informasjonsarbeidet utfaldar seg. I dette kapitlet går eg vidare langs eit slikt spor. Medan analysane så langt har hatt søkelys på formell organisering og skildra arbeidsprosessane i informasjonsavdelingane, vil det følgjande kapitlet setje lys på dei symbolske og kulturelle sidene ved informasjonsarbeid. Utgangspunktet for analysane i dette kapitlet er spørsmåla eg stilte informasjonsarbeidarane om korleis dei legitimerer og forankrar arbeidet. Problemstillinga i kapitlet er: Kva verdiar og orienteringar står sentralt i informasjonsavdelingane og korleis forstår, fortolkar og vurderer informasjonsarbeidarane omdømmeteorien? Dette er sentralt for den overordna problemstillinga i avhandlinga knytt til korleis teoriar om omdømme inspirerer informasjons- og kommunikasjonspraksisar.

Kapitlet startar med at eg legg fram ein viktig premiss i teorien om omdømmehandtering. Slik eg illustrerte i kapittel to er ”organisatorisk differensiering” framstilt som ein nøkkelteknikk og premiss. Vidare er det ei grunnleggande antaking i teoriar om omdømme at styring gjennom kommunikasjon og omdømmehandtering er noko som *påverkar* organisasjonane der dette blir tatt i bruk. Ikkje minst ekskursen til litteraturen om omdømmebygging i kapittel fem

illustrerte dette. Utviklinga som vart skissert her, gjennom samanlikninga av public relations (Apeland 1960) og omdømmebygging (Brønn og Ihlen 2009), viste at omdømmeteorien tek for gitt at kommunikasjon er viktig, sentral og vesentleg for at organisasjonar skal vere vellykka. Ideen om at organisasjonar skal snakke blir ikkje lenger argumentert for og legitimert, men er snarare akseptert som ein premiss. Ei fullformat "omdømmehypotese" i denne avhandlinga impliserer at teoriar om omdømme vil påverke og gjennomsyre sjukehusorganisasjonen. I eit større bilete er implikasjonen også at teorien om omdømme har konsekvensar for korleis velferdsinstitusjonar får legitimitet i seinmoderne liberale demokrati. I tråd med perspektiva på institusjonalisering som eg presenterte i kapittel to stiller eg i dette kapitlet eit meir ope spørsmål: Gir teorien om omdømme impulsar til praksisane i informasjonsavdelinga? Eventuelt på kva måtar? Og korleis fortolkar og forstår informasjonsarbeidarane omdømmeomgrepet? Eg analyserer korleis fokus på organisatorisk unikheit og differensiering blir fortolka inn i sjukehuskonteksten. Dette er også grunnlaget for analysane av og diskusjonane om korleis informasjonsarbeidarane tenkjer om informasjon, kommunikasjon og omdømme.

8.1 Teorien om omdømme møter praksis: Kontinuitet eller endring?

I *Organization Studies*, nr. 12, 2010, vurderer André Spicer fem sentrale bøker om branding og omdømmehandtering.⁹² I samanfatninga identifiserer han eit kjerneproblem med litteraturen om brand og branding; mangelen på "detailed study of brand work." Kornbergers (2010) bok *Brand Society* er ei av bøkene som blir vurdert av Spicer (2010). I denne boka blir argumentet om "branding-samfunnet" bygd opp gjennom ein serie av forteljingar om kva

⁹² Reviewen er basert på følgjande fem bøker: Klein, Naomi (2001) *No Logo*. London: Flamingo; Lury, Celia (2004) *Brands: The Logos of the Global Economy*. London: Routledge; Arvidsson, Adam (2006) *Brands: Meaning and Value in Media Culture*. London: Routledge; Moor, Liz (2007) *The Rise of Brands*. Oxford: Berg; Kornberger, M. (2010) *Brand Society: How Brands Transform Management and Lifestyle*. Cambridge: Cambridge University Press

kommunikasjonsleiarar hevdar skjer i organisasjonar. Spicer (2010) grunngrir kritikken mot Kornberger (2010) nettopp med dette:

What Kornberger gives us is a series of accounts of what brand managers think is going on, or at least what they feel like telling him after their early morning surf. What we don't get in *Brand Society* is a detailed account of what actually happens in the branding process – at least from the researcher's point of view and from the brand workers' point of view (Spicer 2010: 1739).

Konklusjonen til Spicer (2010) har konsekvensar for korleis ein bør forstå omdømmetrenden og -teorien. Han bør analyserast indirekte og etnografisk ved å sjå korleis praksisar blir til. Det er nettopp denne lina eg har følgd i kapittel seks og sju, og vil forfølge i det vidare. I innleiinga til avhandlinga karakteriserte eg omdømmehandtering som ein teori og trend for korleis organisasjonar i det seinmoderne må vise omsorg og syte for å pleie ”omdømmet” sitt ute i samfunnet. Omdømmehandtering er knytt til både forskning, konsulentindustri og arbeidspraksisar. Også kapittel fem har gitt eit blick inn i antakingane og oppfatningane som sirkulerer om omdømme og omdømmehandtering i litteraturen. Den første delen av dette kapitlet startar nettopp med desse forståingane. Eg tematiserer og gir eit bilete av omdømme og kommunikasjon *qua trend*. Vidare diskuterer eg korleis fortolkingane til informasjonsarbeidarane står i forhold til ideen om at omdømme har blitt noko alle vellykka organisasjonar må vere aktive overfor. Det underliggende fokuset i omdømmeteorien om organisatorisk ”differensiering” er sentralt her, jf. kapittel 2.3. Eit slikt konkret og nært blick blir vidare i kapitlet brukt til å diskutere korleis omdømmeteoriar pregar praksisane eg har observert.

Ekskursen til litteraturen om organisasjonar og kommunikasjon i kapittel fem og diskusjonen omkring differensieringsimperativet i kapittel to gir innblikk i kva som er den kodifiserte innhaldssida i teoriar om omdømme. Eg har introdusert dette som ein ”organisasjonstrend”, slik særleg skandinavisk ny-institusjonelle perspektiv vil forstå dette. Røvik (2007, 2011) handsamar ”omdømmehandtering” i tråd med eit slikt

perspektiv. Han omtalar ”omdømmehandtering” som ”den femte identifiserte hovedtrenden i samtidens organisasjonstenking” (Røvik 2007: 196).⁹³ Eit hovudpoeng for Røvik er at omdømmehandtering er ein trend *alle* organisasjonar får impulsar frå og tek inn over seg. Denne trenden har ulike merkelappar: både ”omdømmehandtering”, ”branding” og ”brand society” har blitt forsøkt etablert som kategoriar nettopp for å gripe ei utvikling som er vurdert som snøgg, global og gjennomgripande (t.d. Arvidsson 2006; Klein 2001; Kornberger 2010; Moor 2007). Fleire av bidraga har eit normativt tilsnitt der utviklinga blir vurdert som anten god eller mindre haldbar. Uansett er tilpassingane organisasjonar gjer i retning av å bli omdømmehandterande, vurdert som noko som skjer raskt, over alt og gjennom konvergerande prosessar. Martin Kornbergers (2010) diagnose om ”the branding society” viser korleis desse trendane blir sagt å ha globale konsekvensar også på samfunnsområde som tidlegare ikkje var underlagt denne type tenking. I følge Kornberger lever vi i eit *omdømmeorientert samfunn*, der alle organisasjonar møter press til å anerkjenne at dei har eit ”brand” å forvalte og eit omdømme å styre. I dette ”branding society” blir organisasjonar omdanna til opne strukturar der tilknytning og identifisering blir bygd opp på same måte for tilsette som for forbrukarar av dei tenestene/produkta som blir tilbydt. Forståinga ber bod om ei nedbryting av tidlegare skilje mellom avdelingar som arbeider med PR, informasjon og reklame. Det impliserer ei utvisking av skilja mellom opplysning, journalistikk og informasjon. Som arbeidsprosessanalysane har vist, er imidlertid dette framleis gyldige kategoriar og skilje som informasjonsarbeidarane nyttiggjer seg. Tvangen i omdømmeteorien for informasjonsavdelingane synast difor å vere relativ.

I avhandlinga har eg forstått omdømmehandtering som arbeid med og forvaltning av dei akkumulerte erfaringane og oppfatningane omgjevnadene har av ein bestemt organisasjon. Det er ein laust samansett teori om korleis organisasjonar framstår,

⁹³ Slutningane Røvik (2007) gjer om omdømmehandtering er bygd på tre empiriske kjelder: ein publikasjonsundersøking av toneangivande management- og organisasjonslitteratur; ein dokument- og intervjustudie blant fire store globale konsultentselskap og ein studie av organisasjonsidear i Posten og Telenor i perioden 1960-2006.

kommuniserer og presenterer seg sjølve. Det følger av dette at det sentrale er å påverke/pleie andres oppfatningar i bestemte retningar (Elsbach 2006). Som eg diskuterte i kapittel to er også dyrkinga av organisatorisk særpreg ein nøkkel til å påverke slike oppfatningar. For å byggje omdømme må organisasjonen vite kven han er, og kva som er det unike. Slik er det underliggjande perspektivet at *det unike* blir plattformen og kjernen i omdømmehandtering (Aaker og Joachimsthaler, 2000; Knox, Maklan, og Thompson, 2000; Kunde, 2002; van Riel og Fombrun, 2007). Dette aspektet var eit sentralt tema i intervjuet med informasjonssjefane. Eg vil difor bruke spørsmål om ”unikheit” og ”særpreg” vidare i kapitlet ved å sjå på haldningar til ein sentralt premiss i teoriar om omdømme: organisatorisk differensiering.

8.1.1 Organisatorisk differensiering

Utviklinga og framhevinga av det ”unike” spelar ei prominent rolle i teoriar om omdømme. Organisasjonar med eit sterkt omdømme er vurdert til å vere einingar som står for, gjer eller tilbyr noko som andre ikkje gjer (Aaker og Joachimsthaler 2000). Å vere distinkt, unik og ha særpreg er fundamentet for eit sterkt omdømme eller organisatorisk brand (Fombrun og van Riel 2004). Vidare blir vellykka framstilling av særpreg sidestilt med suksess, medan framstilling av likskap er vurdert som ei felle for alle typar organisasjonar. Poenget er typisk illustrert i Antorini og Schultz’ (2005) omgrep ”conformity trap.” Omdømmehandtering legg vidare til grunn at organisasjonar også tydeleg bør formidle særpreget slik at omgjevnadene ikkje er i tvil om kva organisasjonen er og står for. Den underliggjande antakinga er at all god omdømmehandtering aktivt framstiller organisasjonen som unik. Informasjonsstrategiar og informasjonsarbeid må spegle dette og vere bygd opp kring denne ideen om å framheve det særeigne. Differensieringsimperativet er eit sentralt aspekt ved omdømmehandtering. Dette må ein også forvente at gir impulsar til praktisk informasjonsarbeid, også i norske sjukehus (Wæraas og Sataøen 2011). Også andre aspekt kan forventast. For det første handlar det om at organisasjonsmedlemmer faktisk er opptekne av rykte og omdømme; altså at omdømmeomgrepet er tematisert og diskutert. For det andre er det ei forventning om at det unike ved organisasjonen

blir *identifisert og definert*. For det tredje impliserer omdømmeteorien bruk av strategiske sjølv-presentasjonar av sjukehusorganisasjonane.

Analysane i kapittel sju antyda at informasjonssjefane *tonar ned* konkurransemotivet sjukehusa i mellom. Analysen av artefakten informasjonsplan synte også at denne tydeleg er forankra i statens informasjonspolitik, heller enn i modellar for omdømmehandtering. Artefakten ”nyheitssak” har heller ikkje alltid møtepunkt med omdømmehandtering. I analysane av intervjua med informasjonsarbeidarane blir dette inntrykket tydelegare artikulert. Nokre av informasjonsarbeidarane vegra seg til dømes for å bruke ordet ”konkurranse” i intervjua. Det er difor ikkje til å undre seg over at differensiering blir oppfatta som lite ønskjeleg av mange. Mest klart blei dette formulert av ein informasjonssjef frå det regionale helseføretaksnivået. Informasjonssjefen tilrår at ein på lokalt nivå skal konsentrere seg om behandlingstilbod. Ho seier vidare at det er eit poeng å vere ”ein del av familien” heller enn å vere distinkt og unik:

Min mening er at om helseføretakene skal skille seg ut, så må de gjøre det på ting som virkelig betyr noe! Ikke på logoer eller vignetter! De må gjøre det på kvalitet, på behandlingstilbud og på hofteproteser, ikke sant. Trenger de være så forbaska spesielle og differensierte, da? Jeg tror det er mer å hente på å være like. Det er dumt å skille seg ut for mye. Dersom du absolutt skal være spesiell – så gjør det heller på det innholdsmessige, og være en del av den store familien, og viss du ikke aksepterer det, ja så får du begynne å jobbe i Colosseum-klinikken⁹⁴, da! (Informasjonssjef ved eitt av dei fire regionale helseføretaka).

Sitatet viser tydeleg korleis omdømmelitteraturen møter og kjem i konflikt med ein konkret empirisk organisasjonskontekst. Informasjonsarbeidarane, som eg forventa at var ein fortropp for omdømmehandtering i sjukehusa, er lunkne til delar av teknikkane og grunnlaget for teorien om omdømme. Som andre populære idéar og teoriar som reiser frå stad til stad, er omdømmehandtering ein trend, noko eg

⁹⁴ Colosseum-klinikken er ei samanslutning av privatsjukehus, som m.a. har spesialisert seg på plastisk kirurgi.

diskuterte nærare i kapittel ein. Trendar har ofte abstrakt innhald, dei opne for endringar og ikkje klare til bruk når dei kryssar organisatoriske grenser og felt (Latour 1986; Røvik 2007). Som eg kort har illustrert er *differensiering* eit sentralt element i teorien om omdømmehandtering. Dette elementet er imidlertid i mindre grad viktig for informasjonsarbeidarane som er studert i dette prosjektet. I det følgjande granskar eg nærare kva slags vilkår som fører til at differensiering blir vurdert som ”suspekt” og ikkje blir snakka om som ein passende strategi i informasjonsavdelingane til sjukehusa.

Ein kan undre seg over kva motiv og insentiv sjukehusa har for å relatere seg til den typen organisasjonstrend som teoriar om omdømme representerer. Til dømes er det framleis slik at pasientar ved elektiv behandlig i stor grad ønskjer seg til det næraste sjukehuset. Christensen og Hem (2004) finn at det i 2003 berre var 1,6 % av elektive behandlingar der fritt sjukehusval vart brukt. I følgje Hem er det lite forskingsmessig belegg for å tru at denne andelen er betydeleg større i dag.⁹⁵ Det er likevel slik at med føretaksreforma konkurrerer sjukehusa i større grad seg i mellom på sentrale område som til dømes arbeidskraft og investeringsmidlar, jf. kapittel fire. Fritt sjukehusval er ein introduksjon av valfridom til sektoren.

”Brandingsamfunnet” slik Kornberger (2010) gjer greie for det er avhengig og betinga av eit deregulert og marknadsbasert system, der det eksisterer ulike former for konkurranse og der valfridom er ein høgt vurdert verdi: ”The brand plays an important role in their defence of free market principles: brands create accountability, loyalty and wealth for everybody. In other words, brands liberate (Kornberger 2010: 205). Kornberger viser på den andre sida, til meir kritiske perspektiv på brandingsamfunnet der omdømme blir forstått som ”lubricants of free-markets in which the consumer mentality bulldozes all other forms of life. Brands are the avant-garde of the capitalist quest for world domination [...]” (ibid.). Desse to perspektiva på brandingsamfunnet er ulike, men i begge er vilkåret for omdømmehandtering eit

⁹⁵ Karl-Gerhard Hem, SINTEF Helse, personlig korrespondanse mai 2010.

marknadsbasert system prega av ideologien om valfridom. Kornberger peikar på dette. Omdømmeteoriar har vakse fram parallelt med at nyliberale idear blir spreidde til fleire ulike sfærar. Dette er ei tolking Wæraas, Byrkjeflot og Angell (2011) også gjer. Dei peiker på at ein av forklaringane på at omdømmeteorien har blitt populær, er at sentrale demokratiideal er endra. Valfridom i offentleg tenesteyting og differensiering av tilbod gjer at borgarar i aukande grad identifiserer seg med einiskilde organisasjonar, også innan offentleg sektor.

8.1.2 "Media skaper frykt, vi skal skape trygghet."⁹⁶ Omdømme som trend i norske sjukehus?

Kjem omdømme til uttrykk i intervju med informasjonsarbeidarane? Og korleis blir prinsippet om organisatorisk unikheit og differensieringsimperativet reflektert i datamaterialet? I dei strukturerte intervju med informasjonssjefane kom omdømmeomgrepet opp i ulike samanhengar, dels ved at eg stilte spørsmål om omdømmemålingar og dels ved at informantane av og til nemnte dette i dei opne spørsmåla. Her er det gjennomgåande at informasjonsleiarane meiner at "omdømme" er eit viktig tema og eit fenomen dei opplever som interessant å snakke om. Dette er ikkje overraskande, då informasjonssjefane i mange tilfelle har omdømmet og renomméet til sjukehuset som ansvarsfelt. Dette er illustrert gjennom ansvaret dei har for "omdømmemålingar" og i utvikling av kommunikasjonsstrategiar. I intervju med informasjonssjefane går det fram at eit godt omdømme er ønskjeleg. Dette kjem til uttrykk i måten dei argumenterer for omdømmemålingar og gjennom kva grunngevingar som finst for slike målingar. Også bruken av profileringsteknikkar for sjukehusa kan tolkast inn i ei slik ramme. Studiar syner at profileringsteknikkar er etablerte kategoriar i norske sjukehus. Dette gjeld t.d. utvikling av kjerneverdier, logoar, visjonar og misjonar. Desse kategoriane blir alle knytt til omdømmehandtering (Byrkjeflot og Angell 2007; Wæraas 2010).

⁹⁶ Utsegn frå intervju med Sarah, informasjonsarbeidar i Storbysjukehuset.

I intervju med informasjonssjefane hadde eg ein temabolk som handla om innhaldet i informasjonsarbeidet og opplevinga av omdømme og omdømmemålingar (jf. Appendix A). Her stilte eg spesifikke spørsmål om kva som er målsetjinga med informasjonsarbeidet og korleis ein eventuell konkurransesituasjon er opplevd som styrende for informasjons- og profileringstiltak. Refleksjonane til informasjonssjefane viser at det er tre ulike tilnærmingar til kvifor informasjonsarbeidet er viktig. Dei tre tilnærmingane handlar om kva ein ønskjer å oppnå med informasjonstiltaka, altså *resultata* av arbeidet med ekstern kommunikasjon, profilering og omdømmearbeid. Den første måten dette blir framstilt på, handlar om å ha eit godt rykte for å tiltrekke seg gjestepasientar. Her blir arbeidet overfor fastlegar trekt fram som viktig. Det andre handlar om å få tak i dyktig, stabil og kvalifisert arbeidskraft. For det tredje handlar det om arbeidet informasjonsavdelingane legg ned i å få politisk støtte, og utvikle aksept for auka overføringar til investering og drift. Dette gjeld til en viss grad også strevet med å styrke ein slags offentleg ”profil” og å dokumentere forsvarleg og god standard. I tillegg til desse tre hovudtilnærmingane, finn eg også at informasjonsarbeidet kan handle om mobilisering (og konsolidering) internt, gjerne knytt til samanslåingar eller andre store interne prosesser (nytt bygg, omorganiseringar osv.). Til sist ligg det ei forventning blant informasjonssjefane om at ein ved hjelp av gode og treffande informasjons- og kommunikasjonstiltak kan bidra til demping av rivalisering mellom tidlegare sjukehus som no eksisterer under same ”føretaksparaply.”

Kategoriseringa avslører fleire forhold. For det første at informasjonssjefane har forskjellige tilnærmingar til kvifor eit eksternt informasjonsarbeid er viktig. Desse tilnærmingane impliserer forskjellige strategiar. Det blottlegg også at det er fleire oppfatningar av kva informasjonsarbeid er (og bør være) i et sjukehus, og at det er ulike perspektiv på kva funksjon avdelingane skal ha. Eit viktig spørsmål knytt til dette er i kva grad ein skal forstå tilnærmingane som ein impuls frå teoriar om omdømmehandtering? Tilnærmingane treng ikkje vere knytt til det eg i avhandlinga har omtalt som omdømmehandtering. Det kan like gjerne vere generelle oppfatningar

av korleis sjukehuset kan bli betre og korleis informasjonssjefane arbeider for at sjukehusa kan utvikle forståing og legitimitet.

På direkte spørsmål har informasjonssjefane eit medvite forhold til omdømme som omgrep. Dei har eit språk for å snakke om omdømme og omdømmehandtering. Dette er også noko dei reflekterer over. I observasjonsstudien fekk eg stadfesta at dette er noko informasjonsarbeidarane av og til diskuterer seg imellom. Som det går fram av utdraget under, er det likevel ikkje alle som set omdømmeomgrepet *høgt*:

Om vi er opptatt av omdømme? Ja og nei vil jeg si. Jeg kjenner jo godt til litteraturen, og vet at det finnes ”omdømmeskoler” og alt det der. Men å si at vi er spesielt gira på å tenke sånn, det tror jeg ikke. Jeg liker ikke ordet egentlig heller, og bruker oftest tillit. Men du kan kanskje si at vi gjør det, men kaller det noe anna (Marianne, informasjonsarbeidar, Storbysjukehuset).

Sitatet er henta frå eit intervju med ein informasjonsarbeidar i Storbysjukehuset. Utsegna er ikkje unik og intervjuet med informasjonssjefane står opp under dette. Sitatet illustrerer ein interessant tendens i materialet, nemleg at mange informasjonssjefar og -arbeidarar relativiserer omdømmeteorien. I intervjuutdraget over kjem dette til uttrykk i ”men’et” til informasjonsarbeidaren. Ei tolking her er at omdømme blir forstått som ein heilt eigen sfære. Dei siste setningane i sitatet viser at dette er noko som likevel har uavklarte og til dels problematiske sider. Slik set utdraget lyset på ein situasjon som er sentral elles i materialet. Ein del av teknikkane som er assosiert med omdømmeteoriar blir engasjert i informasjonsavdelingane: kommunikasjonsstrategiar, omdømmemålingar, ekspressive verkemiddel og medvit kring eige organisatorisk særpreg. Omdømmeomgrepet blir også tematisert i intervjuet (både som respons på spørsmål, men også stundom som eigne refleksjonar kring opne spørsmål/tema). På same tid finst det ein dempa og kjøleg haldning til

omdømmeomgrepet i informasjonsavdelingane.⁹⁷ Mot ein slik bakgrunn er det riktig å hevde at sjukehusa *investerer i kommunikasjonspraksisane* på same tid som dei også har ei avventande haldning til teknikkar som er implisitt i teoriar om omdømme. At sjukehusa investerer i ulike former for kommunikasjonspraksisar som er assosiert med omdømme kom til uttrykk i observasjonsmaterialet både frå Storby- og Småbysjukehuset. I tillegg er det tydelege spor av dette i det skriftlege dokument som er samla inn i avhandlingsarbeidet. Det handlar om at det blir brukt ressursar på eksterne og interne magasin og nyheitsbrev, stadig utvikling, forbetring og vedlikehald av websider og presentasjonar, offisielle brevmalar, utvikling av logoar, mediereglar og manualar for ”hvordan vi skal omtale sykehuset.” Ein del av dette er arbeidsformer som er vidareført frå tradisjonelt informasjonsarbeid i sjukehusa, men med eit utvida medvit omkring rykte og omdømme som perspektiv.

Alt tyder på at idear frå og teoriar om omdømmehandtering pressar seg på informasjonsavdelingane på forskjellige måtar. Til dømes er ”omdømme” ein del av i styringa av føretaka. Eit døme frå Helse Vest (som er eitt av fire regionale helseføretak) illustrerer denne situasjonen. Her blir det i styremøta rapportert frå administrerande direktør om utviklinga i verksemda siste periode. ”Omdømme” blir her rapportert i same bolken som ventetider, epikrisetid, sjukefråver osb. Helse Vest har sidan september 2007 hatt ein avtale med MMI om månadlege målingar av omdømme. Måten resultatane frå målingane blir presenterte på og samanhengane dei blir publiserte i viser at omdømmemålingar blir akseptert som en objektiv storleik på line med likviditet, sjukefråver og utvikling i DRG-poeng. Til dømes heiter det i rapporten til styret i Helse Vest, april 2009 (sak 34/09), under overskrifta ”omdømme” at

[i]ntrykk av det regionale helseføretaket: nedgang frå 57 prosent i januar til 54 prosent i februar. Nedgangen er ikkje nok til å vere statistisk

⁹⁷ Dette ser også ut til å stemme med dei holdningane som både Csaba (2005), Hankinson (2004) og Gustafsson og Porsfelt (2009) identifiserte. Felles for desse studiane er at dei set ”branding” i ikkje-kommersielle organisasjonar i fokus gjennom konkrete case-studiar. Her blir det peikt på ein motvilje mot å arbeide med merkevare, branding og omdømme.

signifikant. Scoren for februar er også litt lågare enn det som har vore resultatet i siste halvdel av 2008. Då låg scoren på 55 prosent eller betre.

Når slike tall og formuleringar kan bli presenterte i samanheng med mål på prestasjonane i sjukehuset overfor styret, må vi gå ut frå at omdømme og omdømmehandtering blir tatt på alvor. Omdømmeforskjellar blir diskuterte med utgangspunkt i om dei er signifikante eller ikkje. Omøkke blir slik ein "faktisk" og sjølvstort storleik i denne samanhengen. Det verkar å vere eit underliggjande ønske om å skape rangeringar, basert på "objektive" målingar. Basert på intervju og observasjonar i informasjonsavdelingane verkar det som at dette underliggjande ønsket oppstod på utsida av sjukehuset og til dels som ein respons på den nye styre- og føretaksmodellen, heller enn at det har utspring frå informasjonsavdelingane sjølve. Sjukehusa konkurrerer no i ein "kvasimarknad" og innføringa av tekniske standardar på nokre område inspirerer til standardisering og rangering på andre. Samtidig er det slik Desrosières (1998: 1) hevder "vanskelig å bestride det ubestridelige." Han sikter her til at storleikar som "inflasjon", "arbeidsløysesratar", "fattigdomsindeksar" osv. over tid er etablert som aksepterte mål og framstår som objektive og uløyselig knytt til forhold som økonomisk situasjon, arbeid og sosial ulikskap. Måten føretaksstyret handsama "omdømmeutviklinga" på i dømet over, impliserer også ei antaking der dette er noko som aktivt kan bli påverka og pleia. Dette er med på å gi informasjonsavdelingane og informasjonsarbeidet ei rolle og ein posisjon i sjukehuset. Heilt konkret skjer dette ved at avdelingane er tilkjent ansvaret for omdømmemålingar og medieovervakning. På denne måten kan ein hevde at omdømmeteorien får konsekvensar for desse avdelingane, sjølv om avdelingane for det meste er orienterte mot anna type arbeid.

Momenta stør opp under at "omdømme" verkar å bli oppfatta som ein sjølvstort kategori i fleire helseføretak. Andre døme er at "mediekontakt og omdømme" er tekne inn som ein del av leiarkontraktane på klinikknivå. Det er krav om og klinikkleiarane blir målte på kor mange gode saker dei får inn i media i løpet av en gitt tidsperiode.

Dette kan eg illustrere med innhaldet i ein dialogavtale som eit lokalt helseføretak har teke i bruk. Her heiter det klinikkleiarane skal ”løfte frem minimum 2 aktuelle saker som kan blir mediestoff [...] i løpet av 2010.” Målsettinga er at føretaket skal ha ”et aktivt forhold til media [...] og få frem positiv aktivitet i media.”⁹⁸ I dialogavtalen står det ingenting om korleis ei ”god” sak er definert, men ut frå utdraga over kan ein tolke dette til saker der føretaket framstår i eit positivt lys. Det heiter vidare at ”klinikkene avgjør selv når de har saker/stoff som kan være gode mediasaker – og drøfter dette med [informasjonsavdelinga].” Denne ordninga, der ”mediekontakt og omdømme” er ein del av kontraktstrukturen i sjukehusa, tilkjenner informasjonsavdelinga ei viktig rolle i måten føretaket skal framstille seg på.

Døma viser at idear om strategisk kommunikasjon sirkulerer i sjukehusa. Noko av dette verkar å vere inspirert av teoriar om omdømmehandtering. Når dette er slått fast, er det viktig å understreke at teoriar om omdømmehandtering blir relativisert og stundom kritisert og ironisert over i intervjua. På same tid som omdømme er på dagsorden, eksisterer det ein motstand mot det. Motstanden blir til dømes språkleg markert i delar av intervjumaterialet. Nokre informantar omtalar det som ”jålete” og som eit ”moteord” og andre gonger som ”irrelevant.” Slike eksplisitte språklege markeringar overfor nye organisasjonstrendar er ikkje uvanleg; heller ikkje for branding eller omdømmehandtering. Til dømes finst det casestudiar der branding og omdømmehandtering i offentleg og frivillig sektor er diskutert, nettopp med motvilje og motstand (Csaba 2005; Gustafsson og Porsfelt 2009; Hankinson 2004). At dette også er eit vesentleg del av biletet i informasjonsavdelingane i sjukehusa, er difor ikkje overraskande.

Dei språklege markeringane som distanserer sjukehusa frå omdømme indikerer at omdømmeteorien i fullformat ikkje blir adoptert i sjukehusa. Snarare er det slik det

⁹⁸ Utsegna er henta frå eit tilsendt avtaldokument for eit større lokalt helseføretak. Dokumentet har tittelen ”Dialogbasert avtale 2010, Stabsenetene: Målområder for 2010 – kommunikasjon i dialogavtalene.” Tilsendt på e-post, 27.04.2010.

pragmatisk institusjonaliserperspektivet i kapittel to viste lokale tilpassingsprosessar i spel. Dei språklege markørane eg peikte på over, representerer typifiseringar aktørane gjer av omdømmeteorien. Perspektivet Berger og Luckman (1967) har på institusjonalisering framhevar prosessen der rutinisering fører til at noko blir gjort til vanemessige handlingar. Colyvas og Johnson (2011) operasjonaliserer institusjonalisering til å gjelde graden av integrasjon av nye praksisar i eit sosialt system. Meir presist handlar dette om i kva grad organisasjonsidear blir etablert som kategoriar, rutinar, språk, omgrep og handlingslogikkar som det ikkje blir stilt spørsmål ved. Ei fullformat omdømmehypotese er som vist her ikkje nedfelt i og etablert som utvitydige kategoriar og språk i datamaterialet. Eg finn også at tidlegare informasjonspraksisar blir vidareført, men knytt tettare til omgrepet omdømme. Dette kan vere eit grep som informasjonsavdelingane aktivt gjer for å legitimere eiga rolle og vere på lag med framtida. Slik representerer omdømme ei ramme for arbeidet i informasjonsavdelingane, sjølv om det ikkje nedfell seg som konkrete praksisar og fullt ut aksepterte omgrep i alle samanhengar. Ein måte å meir analytisk granske institusjonaliseringa av omdømmeteoriar på, er å studere korleis differensieringsimperativet kjem til konkret uttrykk i materialet.

Informasjonssjefane legg i intervjuar stor vinn på at akkurat *det* sjukehuset dei representerer *er* unikt og har spesifikke kjenneteikn som potensielt kan skilje dei ut frå andre sjukehus. Dei opplever, identifiserer og definerer med andre ord sjukehuset sitt som særlege, i tråd med teoriar om korleis omdømme skal handterast og byggast. Men hovudmotivet er at dette unike og særlege ikkje er sentralt å kommunisere ut. Vurdert mot teoriar om omdømmehandtering vil ei slik haldning kunne bli vurdert som mislykka. Sagt med Antorini og Schultz (2005) ser sjukehusa ut til å vere fanga i ei "konformitetsfelle." Analysane viser likevel at konformitet til same verdiar og felles uttrykk blir vurdert som strategisk viktig av informasjonssjefane.

Basert på intervjuar med informasjonssjefane kan denne *strategiske konformiteten* forklarast på tre måtar. For det første kan forklaringa knytast til det universalistiske etos i sjukehuset. I dette perspektivet blir differensiering vurdert som det motsette av

å trygge pasientane om at dei har eit trygt og solid sjukehus utover spesialitetar og spisskompetansar. Utsegna til informasjonssjefen under viser dette. Informasjonssjefen som uttalar seg her arbeidde i eit mindre lokalt helseføretak som no er fusjonert:

Vi profilerte oss på å være *sykehuset med de korteste ventetidene*. Men det var i 2004-2005. Det er ikke så mye sånn nå. [...] Nå vil vi være gode på kvalitetsarbeid. Og det er fordi vi er et godt sykehus, og fordi vi har et ønske om å bli bedre. Og vi vil vise at vi er et godt sykehus (Informasjonssjef, lokalt helseføretak).

Helsetenester skal vere like over heile landet og skal vere eit tilbod til alle er gjennomgangsmelodien. Slik gir dette også impulsar i retning av å bygge profilen kring likskap heller enn unikheit. For det andre er det tydleg at denne strategiske konformiteten er forankra i ein særeigen form for solidaritet med andre sjukehus. Differensiering vil i eit slikt perspektiv medverke til gnissingar og rivalisering som ingen er tente med. Ei rimeleg tolking er at ein ikkje ønskjer å framstå som unike, differensiert og spesialiserte *på kostnad* av andre. Å underkommunisere særeigenheiter er difor i mange samanhengar opplevd som strategisk viktig, nettopp fordi det reduserer spenningar, muleggjer samarbeid og illustrerer medlemskap i den i gruppa av sjukehus:

Det er ikke en tanke som har fått fotfeste innenfor helsevesenet at man skal skille seg ut og tørre å fokusere på noen miljø fremfor andre og si at "vi er nevrologisjukehuset", "vi er ortopedisjukehuset" "vi er best på behandling av små barn." Det trur jeg er veldig dypt forankra i at lokalsjukehuset skal være enn sånn bredde. Det er litt sånn som med det norske sosialdemokratiet og likhetstanken at et lokalsjukehus på Sarpsborg skal være likt et lokalsjukehus på Nordmøre og i Finnmark. Og i hvert fall i fagmiljøa vil jo alle bli prioritert høgt. Men ikke alle kan bli det, og ingen vil bli prioritert ned, så... Og da er det liksom tryggest å si at alle miljøa er like viktig innafor sjukehus (Informasjonssjef, lokalt helseføretak, oppfølgjingsintervju, 2010).

For det tredje er det ei rekkje pragmatiske forhold som ligg til grunn for at unikheit og differensiering ikkje er vurdert som ein fornuftig profileringsstrategi. Det handlar til dømes om at sjukehussystemet er mindre konkurransemotivert enn kva som låg til grunn for sjukehusreforma. Intervjua kan tolkast dit at informasjonssjefane i stor grad er orientert mot ”her-og-no” problem, operative oppgåver, kvardagsproblem og difor ikkje vurderer det som teneleg å investere tid i å dyrke det partikulære og særskilt distinkte ved organisasjonen. Dette er illustrert i kapittel sju der arbeidet med produksjonar stod sentralt i informasjonsarbeidet ved ein del sjukehus. Eit anna moment er at mange oppfattar det slik at ei for sterk orientering mot det særeigne ved sjukehuset over tid vil redusere fleksibiliteten til sjukehuset og måten det kan framstille seg. Differensiering tyder i dette perspektivet på at ein misser høve til å kunne endre profilar og spesialitetar i framtida. Slik tolkar mange det slik at det lokale handlingsrommet blir innskrenka gjennom differensiering.

8.1.3 ”Jålete planer funker ikke her i doktorveldet.”⁹⁹ Omdømme og informasjonsarbeid i ein sjukehuskontekst

Informasjonsarbeidarane er som eg har vist så langt, medvitne om omdømmetrenden. Dei har eit språk for, og refleksjonar omkring omgrepet. Vidare har sjukehuset tatt i bruk ein del av dei teknikkane som er assosiert med omdømmehandtering. Intervjua med informasjonssjefane syner at dei er klare over kva som er det distinkte ved eige sjukehus. Dette handlar til dømes om kva som kjenneteiknar akkurat dette sjukehuset med omsyn både til spesialitetar, historikk, organisering og det som informasjonssjefane kallar ”identitet.” Det interessante i denne samanhengen er difor kvifor dei underkommuniserer unikheit og differensiering i *framstillinga* av sjukehuset. Informasjonssjefane er tydelege på at det er viktigare å vere ein del av det generelle sjukehussystemet enn å profilere kva som er unikt og spesialisert. Slik er mønsteret når alle intervjua blir sett under eitt. Det er også ein medviten strategi blant informasjonssjefane. Vidare er det interessant i seg sjølv at sjukehusa er unike på

⁹⁹ Utsegn frå intervju med informasjonssjef i Helse Sør-Øst.

innsida (dei har de facto ulike spesialiseringar, er organisert forskjellig osv.), men framstiller seg som like andre på utsida.

Forholdet kan tolkast på (minst) to ulike måtar. Ei første tolking er å tenkje seg at teoriane om omdømme går gjennom ein transformasjon når dei møter konkrete arbeidspraksisar i informasjonsavdelingane. Alternativt kan forklaringa ta utgangspunkt i arbeidspraksisen i informasjonsavdelinga og ein kan tenkje seg at det snarare er tradisjonelle formar for informasjonsarbeid som blir omforma og retorisk tilpassa ideane om omdømme.

Den første tolkinga er prøvd ut og diskutert i Wæraas og Sataøen (2011). Her blir det illustrert korleis differensieringsimperativet blir vurdert som uegna for informasjonsavdelingane i sjukehusa. Antakinga er at omdømmeteoriar blir modifisert og transformert på bestemte måtar. Poenget er at *måten* slik modifisering skjer på sjeldan blir studert konkret i litteraturen, slik eg diskuterte i kapittel to. Det finst mykje forskning på adopsjon av leiingsidear (sjå t.d. oversikt i Sahlin-Andersson og Engwall 2002), men den er i liten grad fokusert på *korleis* dette skjer, og kva slags modifikasjonar som kjem til uttrykk (Mamman 2009; Nilsen 2007). Skandinavisk ny-institusjonalisme har i aukande grad forsøkt å forstå, skildre og analysere korleis organisasjonstrendar blir modifisert, tilpassa og transformert i implementeringsprosessen. Innanfor denne teoriretninga er det tradisjon for casestudiar med eit meir kvalitativt og prosessorientert tilsnitt (Boxenbaum og Pedersen 2009; Czarniawska og Sevón 2003; Røvik 2007; Sahlin-Andersson og Söderholm 2002). I Wæraas og Sataøen (2011) er fortolkinga at differensieringsmotivet i teoriar om omdømme blir tona ned, ikkje fordi informasjonsarbeidarane ønskjer å ha ei substansielt sett betre profilering og kommunikasjon med omverda, men snarare fordi dei tilpassar teorien om omdømme til ein praktisk kontekst. Ein "bit" av omdømmeteorien forsvinn med andre ord, når dette blir snakka om i informasjonsavdelinga. Årsaka til den observerte nedtoninga av differensiering er ikkje at aktørane meiner dette vil gi ei betre omdømmehandtering og -bygging. Vår tolking er at sjukehusorganisasjonen og omgjevnadene gir impulsar

til å tone ned differensiering. Det er for det første grunn til å tru at trekk ved sjukehusystemet er viktig som forklaring her.¹⁰⁰ For det andre vil nasjonale kulturelle forhold spele inn gjennom fokus på likskap og harmoni, heller enn å framheve skilnader. Ideal om likskap, universalisme og anti-elitisme blir poengtert i fleire studiar av "det norske" (til dømes Fagerheim 2006; Hofstede 2001; Lien og Lidèn 2001; Saksliind 2007; Østerud 2005). Det avsluttande sitatet som vart presentert i kapittel 8.1.3 ("Det er litt sånn som med det norske sosialdemokratiet og likhetstanken at et lokalsjukehus på Sarpsborg skal være likt et lokalsjukehus på Nordmøre og i Finnmark") viser at slike oppfatningar er i spel. Forventinga om universelle tenester, solidaritet med andre sjukehus og pragmatisk arbeidskvardag gir retning til måten omdømmeteorien blir snakka om og tilpassa. Dette medverkar til ei modifisering av omdømme som organisasjonstrend, der differensieringsimperativet blir tona ned (Sataøen og Wæraas 2011). Det er også interessant at informasjonsarbeidarane i intervjua karakteriserer situasjonen rett etter sjukehusreforma som meir open for teoriar om omdømmehandtering. Den praktiske konteksten i den situasjonen var då fortolka som ein modell der konkurranse, merkevare, omdømme og reklame var relevante kategoriar i arbeidet.

Den alternative tolkinga av kvifor differensieringsmotivet er så lite eksplisitt til stades i tenkinga til informasjonsarbeidarane, er at dette arbeidet framleis er motivert av tradisjonelle ideal for informasjonsarbeid, og at omdømme meir syner seg som ei ramme for arbeidet i desse avdelingane: Omgrepet diffunderer inn i avdelingane (Colyvas og Jonsson 2011), men festar seg ikkje som klare institusjonaliserte praksisar (Berger og Luckman 1967). I tråd med perspektiv på institusjonell isomorfi (t.d. DiMaggio og Powell 1983; Meyer og Rowan 1977) verkar det som at sjukehusa freistar å skape legitimitet ved å tilpasse seg omdømmeteknikkar på nokre område. Samtidig avviser informasjonssjefane og -arbeidarane andre delar av denne organisasjonstrenden. Informasjonsavdelingane held ved like formelle strukturar og

¹⁰⁰ Jf. intervjuutdrag presentert i kapittel 8.1.1: "Trenger de være så forbaska spesielle og differensierte, da? Jeg tror det er mer å hente på å være like. Det er dumt å skille seg ut for mye."

tradisjonelle ideal slik som t.d. eit universalistisk utgangspunkt og folkeopplysning, sjølv om teknikkar og talemåtar frå teoriar om omdømme sirkulerer. I dette biletet gir det meining å vise til Sorges (2005) analysar av korleis trekk ved globalisering blir lokalt/nasjonalt spesifikke. Nye praksisar som stammar frå eit lands utside, blir omsett og rekombinert med nasjonalt spesifikke "metatradisjonar." Slik blir også organisasjonar utvikla gjennom rekombinasjonar av delar av lokal/nasjonal og global kultur gjennom praktiske forhandlingar. I denne teoretiske ramma blir analysane av omdømmeteorien interessant. Nasjonale metatradisjonar (fokus på likskap, sosialdemokrati, universalisme) blir av aktørane sjølve tolka som ei omformande kraft for omdømmeteorien og som årsak til at differensiering i stor grad blir underkommunisert.

Medan den første fortolkinga legg vinn på at informasjonsavdelingane ikkje reproduserer teoriar om omdømme ein-til-ein, understrekar den andre fortolkinga at det snarare er informasjonsfaglege praksisar og lokale/nasjonale tradisjonar som retorisk endrar seg. Analysane i kapittel sju og den sjølvforståinga informasjonsarbeidarane legg for dagen, tydar på at koplingane mellom arbeidspraksisar og teoriar om omdømme, handlar om ei blanding av idealtenking og kompromiss. Slik er dette treffande i lys av perspektiva på institusjonalisering som vart lansert i kapittel to. Tradisjonar og kulturelle forhold i informasjonsavdelingane verkar å gi retning til endringane av kommunikasjonspraksisane: "Stabilitet og endring viser til hverandre og strukturer gjenskapes" (Sakslind 1996: 72). Poenget kan verke trivielt, men i lys av organisasjonsteoretiske omgrep og metaforar om spreiding av idear (t.d. "mote", "smitte" og "virus") er dette analytisk interessant.

Måten arbeidet i informasjonsavdelingane blir prega av omdømme på, utfordrar slike "spreiingsmetaforar" som impliserer eit tydeleg sentrum ideane blir spreidde frå og som understrekar kor gjennomgripande slike idear verkar å vere. Snarare kan diskusjonane her vere ei oppfordring om at analysane må starte i dei eksisterande praksisane, og såleis plassere det lokale i sentrum, og heller med utgangspunkt i dette

vurdere kva potensielle impulsar nye organisasjonsidear og -trendar gir. Det er med andre ord ikkje eintydig kva som er sentrum for ein idé og eit objekt.

Perspektivet Røvik (2007) legg til grunn er at organisasjonstrendar påverkar og blir tatt i bruk i organisasjonar i aukande grad og i alle sektorar meir eller mindre på same tid. Dette kan vere interessant å kontrastere med Colyvas og Jonssons (2011) diskusjonar om *skilnaden* på diffusjon og institusjonalisering. I teorikapitlet peikte eg på at Colyvas og Jonsson skil mellom korleis objekt flyt og korleis dei festar seg. Objekt som t.d. teoriar, konsept og idear kan diffundere, men dei treng ikkje feste seg gjennom institusjonalisering. Analysane og diskusjonane har bygd opp under eit argument om at teoriar om omdømmehandtering flyt inn i sjukehusorganisasjonen. Likevel fastar ikkje dette seg slik ein skulle forvente. I den neste delen av kapitlet ser eg nærare på dette forholdet. Korleis ”festar” omdømme seg? Korleis forstår informasjonsarbeidarane eiga rolle og korleis fortolkar dei oppdraget sitt?

8.2. Orienteringar og ideal i informasjonsavdelingane: Festepunkt for omdømmehandtering?

Medan analysane så langt har skildra diffusjonsprosessar, vil eg i det følgjande setje lys på institusjonaliseringsprosessar: ”Where diffusion examines what spreads, institutionalization attends to what sticks” er utgangspunktet til Colyvas og Johnson (2011: 38). Ein viktig del av institusjonaliseringsperspektivet er måten organisasjonsidear (som til dømes omdømmehandtering) blir innleira i praksis, og korleis dette blir etablert som kategoriar, rutinar og handlingslogikkar som det ikkje blir stilt spørsmål ved. Sagt med Colyvas og Johnson, “Diffusion emphasizes the pace and pattern of the object that spreads; institutionalization underscores depth and durability” (ibid.: 45).

Analysane av differensieringsimperativet har synt korleis ein organisasjonsidé flyt inn i og møter ei bestemt yrkesgruppe og avdeling i sjukehusa. Sjølv om dette berre er *ei* side ved tenking omkring omdømme, er det eit svært viktig element. Det gir også ei

ramme for dei følgjande analysane, i tillegg til at det har illustrert ein skilnad på diffusjon og institusjonalisering. Idear og konsept kan flyte inn i organisasjonar, men treng ikkje feste seg stabilt over tid, slik Colyvas og Johnson påpeiker. Eg skal setje lys på dette ved å sjå korleis informasjonsarbeidarane kiler seg inn *mellom* det mediale og det medisinske i sjukehusa. Siktemålet er å analysere korleis informasjonsarbeidarane hegnar inn ein informasjonsteig i sjukehuset og korleis dei vurderer både utviklinga i dette og aksepten for praksisen. Diskusjonane vil tangere spørsmål om korleis informasjonsarbeidarane legitimerer og forankrar arbeidet og kva verdiar og orienteringar som får gjennomslag.

8.2.1 "Sykehuset skal behandle pasienter og gjøre dem friske, men det er kommunikasjon det handler om i mange sammenhenger altså!"¹⁰¹

I kapittel seks presenterte eg ein oversikt over arbeidsoppgåver i informasjonsavdelingane, jf. tabell 3. Porteføljen eg presenterte viste at det eksisterer spesialiserte oppgåver som informasjonsarbeidarane rår *over åleine*. Mediekontakt, nyheitsproduksjon og informasjonsplanlegging er døme på slike oppgåver. I kapittel 7.3 karakteriserte eg informasjonsarbeidarane som betrudde medarbeidarar som kiler seg inn i sjukehusorganisasjonen. Sjølv om eg viste døme på at leiinga i sjukehuset kan overprøve avgjerder frå informasjonsavdelingane er dei betinga autonome. I dei følgjande granskar eg dette temaet nærare, men snur på spørsmålet; blandar informasjonsarbeidarane seg i sjukehusfaglege spørsmål? I ei fullformat omdømmehypotese vil informasjons- og kommunikasjonsfunksjonen vere så sentral at deler av det medisinske og sjukehusfaglege vil måtte tilpasse seg informasjons- og kommunikasjonslogikkar.

Nokre av informasjonsarbeidarane vurderer eiga rolle i sjukehuset som svært sentral, og ser på informasjonsfunksjonen som ein nøkkel til å løyse ein del utfordringar i helseføretaka meir generelt. Ein illustrasjon finst i sitatet under. I intervjuet reflekterer

¹⁰¹ Utsegn frå informasjonsarbeidar i eit lokalt helseføretak, Helse Sør-Øst.

ein tidlegare kommunikasjonsdirektør (og no rådgjevar i ei informasjonsavdeling) over rolla informasjon bør spele i sjukehusa. Sitatet antyd at informasjonsfunksjonen har og i aukande grad bør ha (i følgje denne informanten), innverknad på andre i organisasjonen.

Og alt det vi driver med, det er jo kommunikasjon, det! Det er mot pasientene, det er mellom ansatte, det er mot samfunnet. Sykehuset skal behandle pasienter og gjøre dem friske, men det er kommunikasjon det handler om i mange sammenhenger altså! (Informasjonsarbeidar, lokalt helseføretak, Helse Sør-Øst).

Dette utgangspunktet liknar formuleringa i Strauss m.fl. (1963) om sjukehusets idé, nemleg å behandle pasientar for å levere dei tilbake til samfunnet i betre stand. Sitatet over stør ei slik formulering der pasienten og pasientbehandlinga er det sentrale. Sitatet viser at det finst synspunkt der informasjonsyrkesgruppa freistar å skape seg ei rolle i kretsløpet av pasient - behandling – samfunn. Kommunikasjon er sjølve nøkkelen til god pasientbehandling.

Den sjølvmedvitne haldninga om informasjonsfunksjonen som sitatet over ber bod om, er *ikkje* dominerande i materialet. Ingen andre informasjonsarbeidarar eg intervjuar freistar å presse informasjon/kommunikasjon inn i lege-pasientrelasjonen. Snarare er det ei meir dempa og audmjuk haldning som er gjennomgåande. Her blir informasjonsarbeidet presentert og rubrisert som ein *støtteaktivitet*. Sitata under er typiske i så måte. Her blir det peikt på det sjølvsaute i at sjukehus handlar om pasientbehandling primært utført av legar. Informasjonsarbeid representerer noko sekundært:

Og det er ikke noen tvil om at medisin er kjernevirksomhet og kommunikasjon er støttevirksomhet! Ikke sant – og det må man bare forstå – sånn er det. Man kan klare seg lenge uten kommunikasjonsfolk, men man kan altså ikke klare seg uten leger på et sykehus. Først og fremst leger. Til og med de andre helsefagene, selv om de har blitt veldig viktige, for sin del av ansvaret, så er det igjen slik at det er legene som er forutsetningen for den behandlingen som vi skal gi (Informasjonssjef, lokalt helseføretak, Helse Midt).

Jeg husker at jeg hadde kontakt med et svensk kommunikasjonsselskap på 80-tallet, som drev kursvirksomhet, og som brukte som et eksempel akkurat det der fra et sykehus der folk fortalte at de ble så sett ned på og det var ikke uvanlig at legen kom og hadde selv syn på hvordan en brosjyre skulle lages, for eksempel og hvorpå vedkommende hadde vært så frekk at han svarte: ”Det var interessant, kanskje jeg skal komme med råd til deg om hvordan du skal operere?” Og det lo alle godt av den gangen. Men det faller egentlig på sin egen urimelighet. Vi er en støttefunksjon, mens medisinen på sykehus er kjernevirksomhet og fag. [...]Og det er kjernevirksomheten som setter rammene for om vi skal eksistere eller ikke, og det må vi bare forhold oss til. Men så gjelder det for oss da, å gjøre den jobben som støttevirksomhet så godt at man ser seg tjent med å ha sånne som oss (Informasjonssjef, lokalt helseforetak, Helse Sør-Øst).

Forholdet mellom informasjonsarbeid som ein kjerneaktivitet i sjukehusa på den eine sida, og informasjonsarbeid som ein støttefunksjon på den andre, er eit sentralt tema i intervjumaterialet. Slik tematiserer dette på eit overordna nivå forholdet mellom organisasjonsidear som *flyt*, men ikkje *festar* slik ein skulle forvente (Colyvas og Johnson 2011). Omdømmeteorien gir kommunikasjons- og informasjonsarbeid ei meir framskoten rolle enn det eg finn er tilfellet i sjukehusa. Likevel er det i rommet mellom det sjølvssagte og underordna at informasjonsarbeidarane ryddar seg ein plass. Rommet informasjonsarbeidarane lagar finst *mellom* den medisinske ekspertisen i sjukehuset og det mediale ”trykket” frå ålmenta. Såleis representerer informasjonsarbeidarane ei form for formidlings- og interaksjonsekspertise slik Collins og Evans (2007) diskuterer. Informasjonsarbeidarane er avhengige av dei kliniske profesjonane for å utøve rolla si. Interaksjonsekspertise er i følgje Collins og Evans utbreitt i forskjellige former for ekspertarbeid, men er lite empirisk analysert og analytisk handsama:

[...] *Interactional expertise*, which is the ability to master the language of a specialist domain in the absence of practical competence. The idea of interactional expertise is immanent in many roles, from peer reviewer to high-level journalist, not to mention sociologist or anthropologist, but it seems not to have been discussed before in an explicit way (ibid.: 14).

Informasjonsarbeidarane eg har intervjuar representerer ein slik interaksjonsekspertise, mellom det medisinske og ålmenta (politikarar, media, befolkning). Ofte omset dei medisinsk språk til forståingsrammer og formidlingsformer i medieverda, t.d. ved å tvinge legar i sjukehuset til å snakke "forståeleg" slik fleire formulerer det i intervjuar (jf. kapittel 7.3). I tillegg kommenterer informasjonsarbeidarane også saker eksternt ved særlege tilfelle:

Vi bistår dei som uttalar seg, eller dei som har ansvar på dei tinga der. Det *vi* uttalar oss om er sånne små korte – altså viss lokalavisa ringer og spør om kordan det går med han som kræsja – så får vi stikkord fra ansvarleg lege, og så seier vi kun *det*. "Lettare skada, alvorleg skada. Knekt eit bein" sånne ting, ikkje sant. Men ofte er det ein fordel å ikkje kunne alt – fordi vi skal ikkje seie alt. Dei skal få vite det dei treng, men vi skal ikkje legge ut en pasients fullstendige sjukehistorie i lokalavisa, mens pasienten framleis ligg på operasjonsbordet. Det har ikkje noe *der* å gjøre. Nei, sånn at i bunn og grunn handlar dette om å hjelpe folk å formulere seg skriftlig, og for så vidt også muntlig (Informasjonsarbeidar, Småbysjukehuset).

Informasjonsarbeidaren fortel her detaljert om korleis dei snakkar med media og korleis dei forsøker å hjelpe medisinsk personale til å snakke og skrive språket som høver seg i media. Utsegna illustrerer at informasjonsarbeidarane har etablert eit rom mellom den spesialiserte medisinske ekspertisen og forventningane frå media om korleis dette skal formidlast. Informasjonsarbeidarane må ta omsyn både til media, til dei ulike brukargruppene som budskapet skal nå ut til og til tilsette i sjukehusa. Informasjonsarbeidarane *har* hegn om dette rommet og dei er tiltrudde ei rolle som ansvarlege for synspunktet til sjukehuset eksternt i einskilde samanhengar. Dei får i mange tilfelle lov til å utøve denne ekspertisen. I diskusjonar om interaksjonsekspertise peiker Collin og Evans (2007) på ein slik omsetjingskompetanse som sentral. Dei hevdar at ein del yrkesgrupper

[...] need the ability to interact with other people, to talk smoothly about the domain which they have chosen to study or within which they exercise their judgments, to reflect upon their subject matter so as to articulate their

findings or judgments, and sometimes to translate the expertise of one domain into the language of another insofar as this can be accomplished (Collin og Evans 2007: 37).

Observasjonsmaterialet viste at informasjonsarbeidarane på forskjellige måtar er knytte til det medisinske domenet. Som det går fram av intervjuutdraget frå informasjonsarbeidaren i Småbysjukehuset over, omset informasjonsarbeidarane medisinske vurderingar og substansuttrykk til ein medieoffentlegheit. Dei er knytte til og er forankra i det medisinske domenet. Intervjuutdraget fortel også om ein situasjon der informasjonsarbeidarane agerer utifrå eigne rolleforståingar og normer for kva som er høveleg mediehandtering: Kven skal snakke, korleis og om kva? Underteksten er at informasjonsarbeidarane likevel ikkje blandar seg tungt i det medisinske. Dei forklarar enkle forhold og er tru mot streng teieplikt. Det er difor mest treffande å karakterisere dette som ei fortolkings- og interaksjonsrolle. Dette er også uttrykt i at informasjonsarbeidarane framstiller arbeidet som frikopla substansen i sjukehuset. Dei legg i staden vinn på fortolkingskompetansen. Uttrykk for dette i intervjuet er til dømes framstillingar av at arbeidsoppgåver og prosessar er dei same uavhengig av organisasjonskontekst. Mange av informasjonsarbeidarane, til dømes Lise frå Storbysjukehuset, set ord på dette:

Nei, jeg trur jo det i forhold til hvilken som helst organisasjon du skal gå inn å jobbe med kommunikasjon – altså om man skal være kommunikasjonsrådgiver på et sykehus, eller i et departement, eller i Ringnes – så må du ha evnen til å kunne gå inn i kjernevirksomheten i organisasjonen, og klare å hente noe fornuftig ut av den. Og det tror jeg ikke er noen stor forskjell på hvor du jobber hen (Lise, informasjonsarbeidar, Storbysjukehuset).

Utsegna viser at formidlings- og interaksjonskompetanse er ei viktig form for generalisert kunnskap som også er uavhengig av organisasjonskontekst. Arbeidet representerer difor interaksjonseksperitise slik Collins og Evans (2007) diskuterer. Dette gir informasjonsarbeidarane ein posisjon i sjukehuset som er viktig, og som dei

også sjølve opplever som interessant. I den grad informasjonsarbeidarane blandar seg i det sjukehusfaglege arbeidet er det gjennom formidlings- og interaksjonsrolla. Denne rolla gir informasjonsarbeidarane ei oppleving av autonomi, men som vist i dei tidlegare kapitla er dei også knytte til dei overordna måla i sjukehuset. Materialet gir ikkje grunnlag for å hevde at informasjonsarbeidarane blandar seg tungt i sjukehusfaglege spørsmål.

8.2.2 "Lite blod og tårer."¹⁰² Informasjonsarbeidarane og avstanden til pasientbehandling

Sjølve sjukehuskonteksten spelar ei tvitydig rolle i måten informasjonsarbeidarane vurderer arbeidet på. Sjukdom, pasientar og behandling vart sjeldan nemnt i intervjuet eller var framme i dagen i observasjonsmaterialet. Slik vart sjukehuskonteksten for informasjonsarbeidet ofte berre eit vagt bakteppe. Poenget vart tematisert i dei fleste intervjuet, som oftast gjennom problematisering av at informasjonsarbeidet var *"for langt fra pasientane"* eller at det var *"lite blod og tårer"* (for å låne formuleringar frå informasjonsarbeidarane). Måten informantane reflekterer over dette, handlar ofte om at dei opplevde at sjukehusorganisasjonen blir stadig større og at avstanden til pasientkvardagen også blir (for) stor. Dette blir oppfatta som eit problem både for informasjonsarbeidarane, men også i forhold til andre i sjukehuset, noko vi ser i dømet informasjonsrådgjevaren under dreg fram. Her er det eigarleddet til sjukehuset, det regionale helseføretaket, som får kritikk for å vere *"så langt borte fra ting som skjer"* at dei ikkje har *"kontakt med hva det er behov for."*

Det er jo en utfordring at vi blir større og større og større. Det er jo ikke noe tvil om det. Jeg ser jo at avstanden til pasientene blir større og større. Det er jo kanskje grunnen til at vi har ledd litt av regionsnivået, når de kommer med en eller annen løsning, om det så er interninformasjon. Jeg husker jo når de kom med sånne "guidelines" for dette med interninformasjon i forbindelse med hvordan vi skulle ivareta ansatte i forbindelse med disse omstillingsprosessene. Jeg husker ikke helt detaljene – "ti bud" som kom i

¹⁰² Utsegn frå informasjonsarbeidar, Marianne, Storbysjukehuset.

en så liten brosjyrefolder. Da tenkte jeg: ”det skyter helt feil!” Det var så teoretisk at du gadd jo ikke se på det engang. Og dette skulle ut til alle ansatte. Og jeg tenker at vi kunne jo bare fått en liten papirkopi av det – og så kunne vi brukt det som passet. Det er ingen som har interesse for sånt noe nedover i systemet. Og da tenker jeg at når man lager sånt noe så lager man det med gode intensjoner. Men fordi man er så langt borte fra ting som skjer så har man ikke kontakt med hva det er behov for. Og det er klart at når ledelsen skal sitte oppi et tårn [...], når man blir så spredt og kommer så langt unna. Det er nesten sånn at de kunne sittet hvor som helst (Sarah, informasjonsarbeidar, Storybsjukehuset).

Avstanden mellom informasjonsarbeidet og den praktiske pasientbehandlinga er tema som informasjonsarbeidarane ofte spelar inn i intervjua. Eit element i dette er opplevinga informasjonsarbeidarane ofte har om at aksepten for informasjonsarbeid er auka i sjukehuset. Dette har ikkje alltid vore situasjonen, slik informasjonssjefen i Storbysjukehuset illustrerer:

Jeg måtte bruke krefter internt for å få aksept [...]. [E]llers syns ikke jeg det er noe vits å jobbe jeg altså! Jeg gidder ikke å sitte her og så kommer det en og sier: [...] ”Kan ikke du lage en brosjyre? Her har du teksten, og her har du bilder som barna mine har tatt.” Det er ikke sånn. Viss vi skal ta hensyn til de statlige informasjonsprinsippene så sier de noe om helhet og samarbeid og integrasjon og alt det der. Og da må vi være såpass profesjonelle at vi tar med det (Informasjonssjef, Storbysjukehuset).

Akkurat denne intervjupassusen er interessant av fleire grunnar. For det første syner sitatet at informasjonsarbeidet blir legitimert i dei statlege informasjonsprinsippa (jf. kapittel fire). Dei statlege informasjonsprinsippa blir tolka som eit uttrykk for profesjonalitet. Vidare antyder sitatet at den teigen som informasjonsavdelinga ønskjer å hegne inn ikkje umiddelbart er lett å definere. Den litt upresise framstillinga (”samarbeid og integrasjon og alt det der”) til informanten tydeleggjer dette. Det går også fram av utdraget at aksepten for informasjonsarbeid i sjukehusa *er* eit tema. Ei rimeleg tolking er at det ligg ein frustrasjon i korleis informasjonsarbeidarane opplever at andre i organisasjonen brukar og vurderer arbeidet deira. Frustrasjonen

gjennomstyrarar heile intervjumaterialet. Den grunnleggjande fortolkinga informasjonsarbeidarane gjer av dette, er at aksepten for informasjonsarbeid med tida har blitt større. Dei koplar dette til ei utvikling der legemakta generelt har blitt svakare. Nye profesjonar etablerer seg i leiinga av sjukehusa og dei skimtar ei opning for at informasjonskompetanse med tida vil bli viktigare i styringa av sjukehusa. To intervjuutdrag viser sider ved dette:

Så det var jo noe med at han [tidlegare direktør] tok jo den rollen også da [som kommunikator] - og tenkte vel at han til syvende og sist var den som kunne dette best. Men jeg tror nok at ting har beveget seg litt. Legene er mindre enerådende enn de var. Tidligere var det jo legene som styrte sykehusene, og det er jo ikke legene som styrer sykehusene lenger, det er jo økonomene. Og den der staben rundt, den der ”ikke-medisinske tjenester” er jo veldig stor – for å få hjulene til å gå rundt (Kristin, informasjonsarbeidar, Storbysjukehuset)

Men det er jo også en dreining da, at en [legane] er mer bevisst på det å bruke media kanskje. Eller at det er flere som har en positiv holdning til det. Fordi eg syns at det var mye oftere før at det var leger som la på røret og absolutt ikke ville snakke med journalister som ringte. Men viss jeg ringer nå og sier at vi har fått en forespørsel sånn og sånn, så er det en mye mere positiv og avslappet tone til det (Informasjonssjef, lokalt helseføretak, Helse Midt).

Desse utdraga viser den typiske måten å framstille opplevinga av akspt på. Ei typisk framstilling er at forholdet tidlegare har vore prega av hierarki og strenge grenser, men at dette med tida er mjuka opp. Det faktum at fleire profesjonar har gjort seg gjeldande i sjukehusa og ei generell nivellering av autoritet som heng saman med generasjonsutskiftingar er bakgrunnen for dette. Internt i informasjonsavdelingane er det stor aksept for initiering av individuelle prosjekt og sjølvstendig arbeid. Likevel er det ei vanleg presentert historie at sjukehuset framleis er ein spesiell organisasjon i den forstand at det er klarare hierarki her enn andre stadar. Særleg er legeprofesjonen sentral. Som det blir sagt i eit intervju: ”Det er et veldig hierarki på et sykehus og jeg

tror på en måte at det er mye tøffere å posisjonere seg på et sykehus enn det er i en del andre institusjoner. Som informatør.”

Mot denne bakgrunnen er det grunn til å understreke at informasjonsarbeidet i sjukehusa blir prega av omdømmeteoriane i avgrensa grad, men på bestemte måtar. Informasjonsarbeidet har feste i tradisjonelle former for informasjons- og kommunikasjonspraksisar og det medisinske domenet spelar inn på yrkesutøvinga. Likevel finst omdømmeteorien som tankefigur blant informasjonsarbeidarane som er intervjua. Også helseføretaka blir prega av denne. Såleis gir Colyvas og Johnsons (2011) refleksjonar kring institusjonalisering av organisasjonstendar meining: “[C]laims about institutionalization emphasize legitimacy as a crucial form of normative support, which organizations obtain by adopting structures that link to broader cultural frames [...]” (ibid.: 39). Informasjonsarbeidet i helseføretaka har klare festepunkt i det medisinske domenet, med den normative stønaden dette ser ut til å gje. ”Brandingsamfunnet” slik t.d. Kornberger (2010) skildrar dette er avhengig og betinga av eit deregulert og marknadsbasert system, der konkurranse er ei drivkraft. Akkurat dette er ikkje klart til stades i dei fortolkingane informasjonsarbeidarane gjer av eige arbeid og sjukehuset generelt. Snarare oppfattar informasjonsarbeidarane tenestene som ein integrert og sjølvsgt del av offentleg sektor og tek difor ikkje dei nye organisasjonsimperativa bokstavleg.

8.2.3 Informasjonsarbeid er morgondagens yrke – og vil kanskje alltid vere det?

Vi vil få mer og bedre offentlig informasjon. Om det hersker det liten tvil. Det vil bli flere informatører, og de vil få fastere faglig grunn under føttene (Berrefjord 1985: 68)

Vignettsitatet er henta frå Berrefjords (1985) festskrift for foreningen for offentlig informasjon i 1985. Spådommen hans liknar andre seinare analysar og skildringar av

denne yrkesgruppa. Hetland (1996) rammar denne yrkesgruppa inn i 1990-talssamfunnet: ”kommunikasjon og informasjon er symbolene på 1990-tallet” hevdar ho (Hetland 1996). Utdraga frå Berrefjord (1985) og Hetland (1996) har klangbotn hjå informasjonsarbeidarane eg har intervjua: Mange meiner yrkesgruppa vil få auka innverknad, nye oppgåver og ei meir strategisk sentral rolle. Informasjonsarbeid er med andre ord morgondagens yrke – og vil kanskje alltid vere det?

Framstillingane av korleis informasjonsavdelingane har utvikla seg har djupast sett ein felles struktur i intervjua. Det blir lagt vinn på ei gradvis tilføring av oppgåver, og at det etter føretaksreforma vart ei statusheving av informasjonsfunksjonen. Titlane og formell organisatorisk plassering (jf. kapittel seks) er tilsvarande oppjustert i dei aller fleste sjukehusa. Dette handlar om korleis informasjonsarbeidarane opplever at dei blir sett på av andre i organisasjonen. Ei vanlig forteljing om informasjonsarbeid er at det har gått frå ei operativt til ei strategisk orientering. Samtidig har analysane både i kapittel seks og sju vist at operative oppgåver *framleis* utgjer ein viktig (og stor del) av arbeidsdagen i avdelingane. Det er mot denne bakgrunnen informasjonsarbeidet kan karakteriserast som plastisk og kameleonaktig. Legitimeringa av funksjonen har endra seg utetter 2000-talet: Frå eit fokus på konkurranse mellom organisatorisk skilte einingar til ein situasjon der samhandling og ”sømløshet” er mantraet:

Men der har nok den reformen gått fra at man skal konkurrere til at man skal samordne, og samhandle slik som statsråden sier. Vi skal ha samhandling på tvers, nå skal alle være like, nå skal det være sømløst. Og det gjenspeiles nok i profilen også på et vis (Informasjonssjef, lokalt helseforetak, Helse Vest).

Intervjuutdraget gir ymt om at konkurransemotiva, og den omdømmetenkinga som mange har peikt på at var ein del av dette, endra karakter relativt snøgt. Delar av omdømmeteorien har ikkje festa seg og var ikkje tungt forankra i organisasjonane. Slik blir informasjonsarbeidaren kameleonaktig. For å bli godtatt og vise at dei gjer ein innsats i høve til sjukehusets kjerne, aksepterer dei ulike typar oppgåver og koplær

seg på ulike ideal. I dag er dette illustrert ved at informasjonsarbeidaren utfører rutineoppgåver. Framleis er det ein tendens til at informasjonsarbeidarane vurderer informasjonsarbeid som ”morgendagens yrke.”

8.3 Oppsummering og avslutning

I dette kapitlet har eg sett lys på korleis teorien om omdømme har gitt impulsar til praksisane i informasjonsavdelingane. Dette har eg gjort ved å analysere korleis informasjonsarbeidarane forstår, fortolkar og vurderer omdømmeteorien og kva slags verdiar som står sentralt i avdelingane. Dei innleiande analysane av differensieringsimperativet sette ord på korleis teoriar og omgrep knytt til omdømmehandtering flyt inn og festar seg i informasjonsavdelingane til sjukehusa. Dette har utfordra perspektiv der organisasjonstrendar friksjonsfritt vandrar frå organisasjon til organisasjon og frå felt til felt. Informasjonsavdelingane i sjukehusa reproduisert *ikkje* omdømmeteoriar ein-til-ein. Det ser heller ut til at det er eksisterande yrkespraksisar og etablerte informasjonsideal som får preg av nye organisasjonstrendar på bestemte måtar. Ideala til informasjonsarbeidarane er til dømes forankra i den statlege informasjonspolitikken og journalistiske vurderingar, slik også analysane i kapittel sju illustrerte. Det er vanskeleg å identifisere klare brot i samband med at teoriar om omdømme flyt inn i sjukehusorganisasjonen. Det er like mykje journalistiske og informasjonsfaglege orienteringar som er vidareført i ei ny drakt. Informasjonsarbeidet kan difor best bli karakterisert som ein kontinuitet frå statleg informasjonspolitikk og journalistisk arbeid i retning mot meir marknadsbasert omdømmehandtering.

Analysane illustrerer at organisasjonstrendar flyt inn i organisasjonane, men festar seg på andre måtar enn forventa, noko som synleggjer skiljet mellom diffusjon og institusjonalisering som vart drøfta i kapittel to (jf. Colyvas og Jonsson 2011). Basert på analysane i dette kapitelet verkar omdømmehandtering å vere ”embraced by so many” men på same tid ”practiced by so few” (ibid.: 29). Teoriar om omdømme og

omdømmehandtering er spreidd vidt, men innhaldet i teoriene er ikkje tungt forankra i informasjonsfunksjonane i sjukehusa. Omdømmeteoriar diffunderer inn i informasjonsavdelingane, utan at aktørar har gjensidige typifiseringar av omgrepet og teoriene knytt til dette. Analysane i dette kapitlet har vist at "objektet" i skjemaet til Colyvas og Johnson må analyserast som eit fenomen som i seg sjølv er underlagt lokale forhandlingar. Rammeverket til Colyvas og Johnson er bygd opp kring dimensjonane "the objects that flow or stick; the subjects who adopt or influence; and the social settings through which an innovation travel (ibid.: 27). "Objektet" i analysane her er dei teoriene om omdømmehandtering som sirkulerer. I skjemaet til Colyvas og Johnson framstår teoriene som faste og lite opne for forhandling og "typifisering", slik nettopp Berger og Luckmans (1967) institusjonssosiologi understrekar. Eit meir pragmatisk institusjonsomgrep syner nettopp at omdømme i seg sjølv blir konstruert på ulike måtar i "the social settings through which an innovation travel" (Colyvas og Johnson 2011: 27).

Slik diskusjonane i kapittel to viste, representerer institusjonar ein form for sosial orden og konvensjon. Det vil seie at institusjonar er system av verdiar, oppfatningar, normer, og reglar som genererer ei form for regularitet og vanar i handlingar i eit sosialt system. Berger og Luckmans (1967) perspektiv på institusjonalisering framhevar prosessen der rutinisering fører til at noko blir gjort til vanemessige handlingar. Dette kan også forklare kvifor informasjonsavdelingane ikkje aksepterer fullskala omdømmehandtering. Praksisane er forankra i arbeidsmåtar som er knytte til informasjonsplanen og journalistiske produksjonar. I analysane har eg karakterisert arbeidsrolla som "kameleonaktig." Dette inneber at informasjonsarbeidarane tek på seg oppgåver som ein skulle forvente at dei, gitt eit tydeleg profesjonaliseringsmotiv, ville kvitte seg med. Ikkje minst gjeld dette operative-, rutine- og produksjonsorienterte oppgåver. Den kameleonaktige rolla opnar for at nye omgrep, konsept og teoriar diffunderer inn i avdelingane. Dette fell også inn i det mønsteret som kapittel sju fokuserte på, der informasjonsarbeidet vart karakterisert som ein "manøvreringsjobb." Slik Berrefjord (1985) skriv om dette, har yrkesutøvinga til

informasjonsarbeidarane historisk vore prega av ei særeiga evne til å manøvrere i oppgåver, mellom organisasjonar og med stadig evne til å ta til seg nye impulsar.

Kornberger (2010) brukar mykje plass på å vise korleis utbreiinga av omdømmeomgrepet heng saman med utbreiinga av nyliberale tankesett. Diskusjonane i dette kapitlet har vist at teoriar om omdømme flyt inn i informasjonsavdelingane, men at informasjonsarbeidarane ikkje er tunge pådrivarar for omdømmehandtering. Analysane har likefullt vist at omdømmehandtering gir impulsar til konkrete organisasjonar i offentleg sektor i Noreg. Dette skjer mellom anna ved at det i liten grad blir stilt spørsmål ved plassen og merksemda omdømmeomgrepet har i dette systemet. Føretaksstyra handsamar til dømes ”omdømmeutviklinga” som ein naturleg del på styremøta. Yrkesgruppa som ein skulle forvente at var pådrivarar for omdømmehandtering relativiserer likevel omdømme og omdømmeteoriar. I det neste og avsluttande kapitlet prøver eg ut ulike forklaringar på dette.

9. Oppsummering og avslutning

Problemstillinga i avhandlinga hadde to ledd: (1) Inspirerer teorien og trenden om omdømme arbeidspraksisar i dei norske sjukehusa og eventuelt på kva måtar? (2) Korleis blir avdelingar for informasjon og kommunikasjon i sjukehusa eventuelt omforma og tilpassa for å bidra til omdømmehandtering? Prosjektet har både hatt eit eksplorerande siktemål om å skildre struktureringa av informasjonsarbeidsfeltet i sjukehusa og stilt eit meir spesifikt spørsmål om introduksjonen av teoriar om omdømme i informasjonsavdelingane. Slik tematiserer avhandlinga både institusjonalisering av organisasjonstrendar og vilkåra for profesjonalisering under dei omfattande endrings- og reformprosessane i sjukehusa dei siste tiåra.

I avhandlinga har eg sett på ulike dimensjonar ved institusjonalisering og profesjonalisering av kommunikasjonspraksisar i sjukehussektoren. Eg har studert utviklinga av omgrep som handlar om kommunikasjon i organisasjonar (kapittel fem) og presentert eit historisk utsyn over organisasjonar for informasjonsarbeid i Noreg, i tillegg gitt eit riss over trekk ved organisasjonskonteksten (sjukehuset) som er i sentrum for studien (kapittel fire). Den formelle struktureringa av informasjonsarbeid, interne organisatoriske forhold i avdelingane og sjølvforståingane til informasjonsarbeidarane er analysert (kapittel seks, sju og åtte). Slik ser eg informasjonsarbeidet frå fleire sider og tematiserer forskjellige dimensjonar ved denne yrkesrolla i sjukehuset.

Eit viktig bidrag i avhandlinga har vore å vise fram det fleirdimensjonale i informasjonsarbeidet og informasjonsfunksjonen. Det er gjort ved å analysere det praktiske daglege arbeidet i informasjonsavdelingane. Dette arbeidet har fram til no i liten grad vore gjenstand for empiriske studiar og avhandlinga gir ”kjøtt og blod” til ein forskingslitteratur om omdømme som manglar aktørperspektiv.

Det empiriske fokuset i studien har vore på organiseringa, arbeidskvardagen og perspektiva i informasjonsavdelingane i sjukehusa. Avhandlingsarbeidet har tatt utgangspunkt i ei hypotese om at informasjonsavdelingane er ein "frontløpar" i ambisjonane sjukehusa eventuelt har om i aukande grad å styre og planleggje kommunikasjonen. Dei blir vurdert å vere eit handfast uttrykk for omdømmesamfunnet (Røvik 2011). Informasjonsarbeid blir i slike perspektiv forstått som det yrkesmessige uttrykket for forsøk på å forme dei oppfatningane omgjevnadene til ein kvar tid har av ein bestemt organisasjon. Avhandlinga har vist at informasjonsarbeidet er *meir* enn dette og det er lite i materialet som stør ein sterk versjon av omdømmehypotesen der omdømme er det nye styrande elementet i det praktiske informasjonsarbeidet til sjukehusa.

Informasjonsarbeidarane har oppgåver både av administrativ og leiingsorientert karakter. Dei produserer brosjyrar, driv prosjektarbeid, tilrettelegg innsynssaker for media, førebur styremøte, lager nyheitsbrev, deltek i styringsgrupper og brukarforum, fotograferer, produserer og vurderer omdømmemålingar, arrangerer quiz på fredagar osv. (jf. kapittel 6.3). Det er difor rimeleg å hevde at denne yrkesgruppa hegnar inn eit større arbeidsfelt der kommunikasjonsteori, teknologi, publisering, opplysning og omdømme blir kombinert (og rekombinert) med leiing og administrasjon. Omdømmehandtering, som har vore ein sentral kategori i avhandlinga, er berre *eitt* element i dette arbeidet. Eit konkret døme er bruken av "informasjonsplanen" i Storbysjukehuset (jf. kapittel sju). Informasjonsplanen og måten informasjonsarbeidarane arbeider med denne på, syner kontinuiteten i arbeidet og korleis andre verdiar enn marknadsbaserte omdømmeteoriar også formar praksis. I malen for informasjonsplanen er til dømes "oppfyllelse av politiske mål" og "styrke demokratiet" sentrale målsetjingar. Den journalistisk orienterte arbeidsmåten som stod i sentrum i Småbysjukehuset er eit anna døme. Her er det nyheitssaka den strukturerande artefakten. Måten informasjonsavdelinga arbeidde med nyheitssaker på, står i motstrid til strategisk omdømmeorienterte måtar å profilere organisasjonen på. Avhandlinga konkluderer difor med at perspektiva, verdiane og den

organisatoriske innramminga til informasjonsarbeidet *dempar* og *mjukar opp* trekk ved teoriar om omdømme.

Denne innleiande diskusjonen av problemstillinga set rammene for avslutningskapitlet. Først summerer eg opp dei viktigaste momenta i avhandlinga og dreg liner mellom dei sentrale funna. Vidare samlar eg nokre forklaringar på dei funna som er gjort mellom anna ved å diskutere ein informasjonsfagleg mangfaldskultur og ei orientering prega av strategisk konformitet i informasjonsavdelingane. Her gjer eg også framlegg til kva tema og problemstillingar som bør motivere vidare forskning.

9.1 Sjukehusreform, omdømmehandtering og institusjonaliseringsprosessar

Sjukehuset er med rette karakterisert som eit ”reformintensivt felt” (Skjælaaen 2011) og er dei siste åra eksponert for ei rekkje nye organisasjons- og leingstrendar. I kapittel fire gav eg eit riss over dei nye organisasjonstilhøva i denne sektoren. Sentralt er det avtrykket NPM har sett på sjukehussystemet. NPM og nyliberale moderniseringsidear *har* hatt ein innverknad (Opedal og Stigen 2005). Dette handlar mellom anna om innføring av profesjonell leing, oppsplitting av verksemder i fleire sjølvstendige resultateiningar, auka konkurranse og privatisering, offentleg-privat samarbeid, service- og klientorientering, innfasing av kontraktar som styringsinstrument og innsattsstyrte finansieringsordningar. I gjennomgangen av reformprosessar, organiseringsprinsipp og moderniseringsideal i sjukehusa dei siste tiåra, diskuterte eg korleis utviklingstrekkka kan ha skapt drivkrefter for at sjukehusa skal etablere ein meir aktiv og strategisk kommunikasjonspraksis. Denne potensielt meir aktive og strategiske kommunikasjonspraksisen står i kontrast til måtane sjukehusa tradisjonelt har knytt seg til omverda på. Her har lege – pasientrelasjonen vore definerande. Legeprofesjonen har vore autoritativ og ein paternalistisk folkeopplysningstradisjon har vore grunnlaget for kommunikasjonen.

Korleis har informasjonsavdelingane tatt farge av desse endringsprosessane? Og er yrkesgruppa i sjukehuset sjølv eit resultat av slike prosessar? I avhandlinga har eg intervjudata frå eitt tidspunkt, men intervjuar kastar lys over utviklingstrekk dei siste åra. Det skriftlege materialet som er samla inn bidreg også til å forstå prosessane avdelingane har vore inne i det siste tiåret. Informasjonsavdelingane har ekspandert i kjølvatnet av sjukehusreforma. Informasjonsarbeidarane har blitt fleire og dei er tilført nye oppgåver. Denne veksten blir ofte i forskingslitteraturen teken til inntekt for ei konstatering av at sjukehusa er blitt omdømmehandterande (t.d. Røvik 2009, 2011; Wæraas, Østhus og Solbakk 2008, Byrkjeflot og Angell 2009). Denne avhandlinga har vist at samanhengen ikkje er så enkel. Oppretting og utviding av avdelingar for informasjon og kommunikasjon handlar ikkje berre om å bidra til omdømmehandtering. Oppgåvene og rollene er meir mangfaldige enn som så. Koplingane som informasjonsarbeidarane har til omdømmeteorien er ikkje eintydige. Avdelingane og funksjonen verkar ikkje å vere omdømmesamfunnets avantgarde, sjølv om spor og fragment av teoriar om omdømme blir identifisert i avhandlinga.

Særleg analysane i kapittel åtte viste at informasjonsavdelingane har blitt eksponert for ein del av dei teknikkane som er kjent frå teoriar om omdømmebygging. Dette gjaldt i særleg grad perioden rett etter sjukehusreforma tidleg på 2000-talet. Døme på at sjukehusa er blitt eksponert for omdømmeteoriar er for det første at kommunikasjonsstrategiar er utforma og lagt til grunn for helseføretaka. For det andre blir det gjennomført omdømmemålingar som også føretaksstyra diskuterer på styremøte. Informasjonsarbeidarane er vidare medvitne om eige organisatorisk særpreg og ekspressive verkemiddel i framstillinga av sjukehuset blir brukt. Andre døme er at "mediekontakt og omdømme" er tekne inn som eit kriterium leiarar blir målte på i to ulike helseføretak. Konklusjonen min er at informasjonsavdelingane blir eksponert for desse ideane, men omdømmeteoriane har ikkje utspring frå informasjonsavdelingane sjølve. Årsaka er at informasjonsarbeidarane ofte relativiserer omdømmekonseptet; dei markerer motstand mot det og kan også

ironisere over innhald i omdømmeteoriar. Dette kan illustrerast ved orda som informasjonsarbeidarane brukar i intervju. Her er omdømme til dømes karakterisert som ”jålete” og som eit ”moteord” og andre gonger som ”irrelevant.” Slik sirkulerer ”omdømme” i informasjonsavdelingane, men nedfell seg verken som konkrete praksisar eller som eit fullt ut akseptert omgrep. I den grad omdømmeteoriar flyt inn i avdelingane er det som kombinasjonar med eksisterande former for informasjonsarbeid og i samsvar med verdiar som finst i sjukehusorganisasjonen og velferdsstaten.

Innhaldet i det praktiske arbeidet i informasjonsavdelingane var langt frå så strategisk, planlagt og spesialisert som ein skulle forvente med utgangspunkt i både den kritiske og i den programmatisk litteraturen om omdømmehandtering. Informasjonsarbeidarane eg intervjuar var i stor grad fokuserte på spesifikke dag-til-dag oppgåver. Gjennomgåande oppfattar dei seg heller som dugande kontoristar i sjukehusbyråkratiet, enn som proaktive omdømmehandterarar. Idealet til informasjonsarbeidarane er sjeldan det reint strategiske og dei ønskjer ikkje å drive aktiv manipulasjon av omgjevnadene. Delar av materialet kan tolkast som eit ønske om ei reorientering mot tidlegare ideal der informasjonsarbeidarane er meir opptekne av tradisjonelle oppgåver. Med tradisjonelle oppgåver siktar dei til dømes til utvikling av system for pasientinformasjon, produksjon av nyheitssaker, fokus på ”gla’ saker” og ”Norge-rundt stoff” og å hjelpe til i formidlingsprosjekt av medisinfagleg aktivitet.

Gjennomgangen så langt impliserer at det har vore eit vendepunkt i kva rolle omdømmeteorien har spelt i sjukehusa. Særleg perioden rett etter sjukehusreforma blir av informasjonsarbeidarane framstilt som ein periode der aktive, strategiske og ”kommersielle” kommunikasjonsteknikkar stod sentralt. Denne perioden var også eit historisk høve for denne yrkesgruppa til å bardunere seg i organisasjonen og ekspandere vidare, noko også den talmessige auken i informasjonsarbeidarar har dokumentert. Desse oppsummerande diskusjonane styrkar for det første ei hypotese om koplingar mellom reformene i sjukehussektoren og ein vekst i informasjons- og kommunikasjonspraksisar. Denne koplinga verkar å vere heilt konkret; reformene har

vektlagt informasjons- og kommunikasjonsarbeid. For det andre er det ei meir indirekte kopling; nye system, organisasjonsmodellar og endringar generelt krev ein meir aktiv kommunikasjon. Reformene fører med seg prosessar som informasjonsarbeidarane måtte vere involverte i. Slike prosessar dreier seg til dømes om informasjonsoppgåver i omorganiseringar, informasjon til pasientar og pårørande om ny tenesteorganisering osv.

Den entusiasmen for nye kommunikasjonsideal som sjukehusreforma førte til, er no avløyst av ei reorientering og eit ønskje om konsolidering kring tradisjonelle oppgåver og ideal. Analysane har vist at informasjonsarbeidarane er snare med å snappe opp signal frå den nasjonale politikken i helsesektoren. ”Samhandling” er tilsynelatande mantraet til informasjonsarbeidarane pr. 2011, ikkje differensiering, marknadsføring og konkurranse om pasientar, slik som tilfellet var i perioden rett etter sjukehusreforma. Den meir sentraliserte helseføretaksorganiseringa som er illustrert i *Figur 1* viser at grep, ideal og teknikkar assosiert med omdømmehandtering over tid vil ha tronge kår i sjukehussystemet. Innanfor systemet med regionale og lokale helseføretak der spesialitetar og funksjonar er styrde og koordinerte, vil det ikkje vere enkelt å sleppe ”merkevaren laus” slik Kornberger (2010) poengterer er ein sentral dimensjon i omdømmesamfunnet. Føretaksmodellen i sjukehussektoren opnar heller ikkje for strategisk differensiering, der verksemder og einingar sjølve definerer identitetar og framstillingsformer for å skilje seg ut, slik teoriar om omdømme legg vinn på.

9.2 Mangfaldskultur i organiseringa av informasjonsarbeidet

Grunnlaget for konklusjonane i avhandlinga er mellom anna ei institusjonell analyse av avdelingane som arbeider med informasjon og kommunikasjon i sjukehusa. Denne analysen fokuserte på dei forventningane og normene som ligg i måten informasjonsavdelingane er organiserte på. Samanliknar ein organiseringa av informasjonsavdelingane i dei ulike helseføretaka er tendensen at

informasjonsfunksjonen etterkvart er tatt for gitt som ein akseptert del av føretaksorganisasjonen. Analysane konkluderte likevel med at funksjonen ikkje er fullt ut institusjonelt stabilisert på same måte i alle føretaka. Grunngevinga for denne todelte konklusjonen var for det første at alle helseføretaka *har* ein slik funksjon og at dei fleste informasjonsansvarlege no er representerte i leiargruppa til føretaket. Etter sjukehusreforma og i den nye føretaksmodellen, spelar informasjonsavdelingane ei rolle som det i liten grad blir stilt spørsmål ved. For det andre var det slik at organiseringa av informasjonsavdelingane varierer frå sjukehus til sjukehus. Namna og nemningane på avdelingane er også ulike. Vidare viste framstillinga at posisjonen til informasjonssjefen i mange samanhengar blir oppfatta som direktøravhengig. Rolla er fleksibel og har endra seg mykje i perioden etter sjukehusreforma. Situasjonen for informasjonsarbeid i sjukehusa er heller ikkje radikalt ny: Analysane finn at informasjons- og kommunikasjonsfunksjonen *også* utviser kontinuitet. Denne observasjonen er ein interessant motvekt til deler av den meir programmatisk litteraturen om omdømmehandtering som fokuserer på ”det nye” ved arbeidet.

Av det profesjonsteoretiske rammeverket i avhandlinga følgjer det at utdanningsbakgrunn og kvalifikasjonsprofilar er vesentleg å analysere. Informasjonsarbeidarane er ei samansett gruppe når det kjem til utdanning og kompetanse. Kategorien ”informasjonsarbeidar” representerer ulike fag, kunnskapar og kompetansar. Medlemskap i denne gruppa er *ikkje* definert av utdanningsbakgrunn åleine og det rår ikkje nokon sertifiseringslogikk, slik trekkperspektiva i profesjonssosiologien fokuserer på. Informasjonsarbeidarane understrekar sterkt kunnskaps- og utdanningsmessig mangfald i arbeidet. Dette mangfaldet tolkar dei som ein styrke ved avdelingane. Mangfaldet er også illustrert i funnet eg diskuterer i kapittel 6.2.2 der utdanning i liten grad fungerer som utestengingskategori for informasjonsarbeidarane. Informasjonsavdelinga blir i eit slikt perspektiv ein

smeltedigel for ulike fag, kunnskapar og utdanningsretningar, der kjerneeigenskapen til informasjonsarbeidaren er å skrive og å snakke, jf. tabell 2.¹⁰³

Mangfaldet blir tilrådd av informasjonsarbeidarane og vurdert som eit aktivum i arbeidet. Forventningane og ideala om fagleg mangfald og brytningar mellom ulike utdanningar som ein ressurs, tolkar eg som ei ”innhegning” av arbeidsfeltet. Tolkinga mi er at innhegninga av arbeidet er prega av eit kompromiss der folkeopplysning, praktiske ferdigheiter og ein liberal danningstradisjon blir kombinert. Innhegninga av yrket og den yrkeskulturelle orienteringa verdsett både den sjølvlærte, den teoretisk orienterte og den praktiske. Også ein liberal danningstradisjon er representert i materialet til dømes ved at fleire av informasjonsarbeidarane poengterer den kritiske rolla dei spelar. Som illustrasjon vegrar fleire seg mot å vere talerøyr for leiinga. At orienteringa også opnar for personar *utan* (informasjons)utdanning er i tråd med ein norsk folkeopplysningstradisjon. Yrkesorienteringa representerer såleis eit kompromiss. Kompromisset mellom ei instrumentell praktisk orientering og dannelsorientering er kjent frå historiske studiar av modernisering og utdanning i Noreg (t.d. Halvorsen 1993; Slagstad 2000) og er uttrykt også i denne innhegningsprosessen.

Mangfaldet i utdannings- og erfaringsprofilane gir vidare avtrykk i oppgåveporteføljen til denne yrkesgruppa. Oppgåvene er kjenneteikna av variasjon både i forhold til kva dei ulike informasjonsavdelingane driv med, og i forhold til kva den einskilde informasjonsarbeidar gjer. I så måte treff karakteristikken Berrefjord (1985) gjer av informasjonsarbeidet på midten av 1980-talet godt med situasjonen i dag: Informasjonsarbeid er framleis ein ”manøvreringsjobb.” Eg finn liten grad av interne rangeringar av oppgåver i avdelingane med tanke på kva som gir status. Arbeidsfeltet er (framleis) prega av variasjon og heterogenitet og det er kontinuitet frå

¹⁰³ Situasjonen i informasjons- og medieutdanningane er også prega av kombinasjonar av ulike fag, kunnskapar og kompetansar i ulike institusjonelle overbygningar og med ulike formål og profilar (sjå t.d. Ihlen og Robstad 2004; Ottosen 1997).

tidlegare kommunikasjonspraksisar i offentlege verksemdar. Verdien og forventninga om mangfald er representert både i kvalifikasjonsprofilane til informasjonsarbeidarane og i oppgåveporteføljen i informasjonsavdelingane.

9.3 Arbeidsprosessane i informasjonsavdelingane: Er sjukehusa omdømmehandterande?

Granskar ein arbeidsprosessane i informasjonsavdelingane blir inntrykket om ein mangfaldskultur forsterka. Fokuset på arbeidsprosessane internt i informasjonsavdelingane viste at institusjonaliseringa av informasjonsfunksjonen ikkje er likearta i dei to sjukehusa eg gjorde observasjonar i. Arbeidsoppgåvene i Storby- og Småbysjukehuset varierer, noko som gir ulike rammer for yrkesutøvinga. Storbysjukehuset arbeider med informasjonsplanen som verktøy og har prosjektet som sentral arbeidsform. Småbysjukehuset har nyheitsproduksjon som det strukturerande i arbeidsprosessen. Analysane av arbeidsprosessane synleggjorde vidare at informasjonsarbeidet er prega av utydelege *profesjonsinterne* hierarki. Diskusjonane om to sentrale artefaktar (informasjonsplanen og nyheitssaka) løfta dette fram i lyset. Alle medarbeidarane i informasjonsavdelingane eg hospiterte i, *kan* arbeide både med nyheitssaker og informasjonsplanar. Det verkar ikkje å vere noko hierarki knytt til slik organisering av arbeidet. I den grad eg observerer hierarki internt i informasjonsavdelinga, er dette langs ein junior-senior-akse der ansiennitet, praksis og røynsle er sentrale moment. Tildeling av arbeidsoppgåver blir distribuert langs denne aksen.

Gjennom intervjustudien der 27 informasjonssjefar vart intervjuet fann eg at det same uklare hierarkiet og den same utydelege spesialiseringa kjenneteikna forholdet informasjonsavdelingane *imellom*. Mindre informasjonsavdelingar prioriterer daglege journalistiske oppgåver som nyheitsproduksjon, vedlikehald av nettsider og produksjon av magasin. Desse mindre avdelingane har likevel ei rolle i strategiske spørsmål om korleis sjukehusleiinga skal handtere media og profilere seg i samband med medieoppslag. Større avdelingar har den same miksen av oppgåver. Utifrå eit

meir tradisjonelt organisasjonssosiologisk perspektiv, kunne ein venta ei større spesialisering og eit meir reindyrka ønskje om å kvitte seg med operasjonelle produksjonsoppgåver. Mot denne bakgrunnen har eg karakterisert arbeidsrolla i informasjonsavdelingane som ”kameleonaktig.” Informasjonsarbeidarane er fleksible og tek på seg ei mengd ulike oppgåver og funksjonar.

Arbeidsprosessane er prega av den organisasjonen informasjonsarbeidet går føre seg innanfor. Eit viktig kjenneteikn er at dei medisinske profesjonane definerer helse, sjukdom, behandling og pasientflyt. Difor har desse yrkesgruppene indirekte kontroll over oppgåvene og autonomien til informasjonsarbeidarane. Arbeidsprosessanalysane avslørte likevel at kontrollen også verkar den andre vegen. Informasjonsavdelingane har tilsynelatande uintendert fått ei nisje som portvakt til føretaksleiinga. Døme på dette fann eg både i Småbysjukehuset og i Storbysjukehuset. Begge informasjonsavdelingane representerte der uformelle og uintenderte kanalar nedanfrå og opp til leiinga i sjukehuset. Ulike grupper i sjukehuset oppfatta informasjonsavdelingane som eit ”forkontor” for sjukehusleiinga. Dei opplevde at dette var ein stad der idear kunne plantast og forankrast. Informasjonsarbeidarane blir på denne måten også ein kanal frå tilsette til leiinga og ikkje berre omvendt.

I kapittel åtte undersøkte eg korleis informasjonsarbeidarane forstår eiga yrkesrolle og kva slags omgrep, språk og forståingar dei har for kommunikasjon og omdømme. Desse analysane tok utgangspunkt i eit spesifikt element i teoriar om omdømme: Differensieringsimperativet. Differensiering handlar om at organisasjonar aktivt må gå inn for å skilje seg ut i ein konkurransesituasjon. Måten differensiering vart forstått på indikerer korleis teoriar og omgrep knytt til omdømmehandtering flyt inn og festar seg i informasjonsavdelingane.¹⁰⁴ Eg fann at differensieringsimperativet *ikkje* står sterkt i informasjonsavdelingane. For det første viser dette at informasjonsavdelingane i sjukehusa ikkje reproduserte omdømmeteoriar ein-til-ein.

¹⁰⁴ Institusjonalisering som noko som flyt og/eller festar seg spelar på diskusjonane til Colyvas og Jonsson (2011) om konsept som anten ”flows” eller ”sticks” (jf. kapittel 2.1.1).

Det er snarare ”gamle” yrkespraksisar som får impulsar frå nye organisasjonstrendar. Informasjons- og kommunikasjonsarbeidet kan difor best bli karakterisert som ein kontinuitet frå ideal i den statlege informasjonspolitikken, folkeopplysning og journalistisk arbeid, kombinert med fleksibel bruk av teknikkar frå teoriar om omdømmehandtering. Analysane har på denne måten illustrert at organisasjonstrendar flyt inn i sjukehusa (diffunderer), men festar seg på andre måtar enn forventa. At omdømme flyt inn i avdelingane viser seg til dømes ved at teknikkar og perspektiv frå teoriar om omdømme set spor i kommunikasjonsplanar slik Byrkjeflot og Angell (2008, 2011) viser. Det skjer ved at omdømmekonseptet blir diskutert og ved at nokre teknikkar (omdømmemålingar, mediearbeid i leiaravtalar osv.) blir engasjert. Noko av forklaringa på at teoriar om omdømmehandtering flyt inn i, men ikkje festar seg i informasjonsavdelingane, ligg i mangfaldskulturen i avdelingane og den kameleonaktige rolla. Informasjonsarbeidarane er opptekne av å ikkje binde seg til bestemte oppgåver, teoriar og ideal. Difor flyt omdømmeteorien inn i avdelinga samtidig som han ikkje festar seg sterkt fordi avdelingane har eit ønske om å vere opne for eksisterande (og atter nye) praksisar og signal.

Det gir mening å sjå i retning av ny-institusjonelle perspektiv for forklaring på at omdømmehandtering flyt inn i, men ikkje festar seg i informasjonsavdelingane. Kanskje forventar omgjevnadene til sjukehuset ei ”omdømmeorientering?” Omdømmehandtering er ein idé og teori alle moderne og rasjonelle organisasjonar bør orientere seg mot, slik kapittel seks viste. I følgje Kornberger (2010) er samtida omdømmeorientert. Tradisjonen etter Meyer og Rowan (1977) vil til dømes påpeike at omdømmehandtering er eit moderne, smart og tidsriktig omgrep – og nettopp difor vil (alle) organisasjonar ønske å adoptere slike teoriar og idear, for å framstå som rasjonelle og moderne. Tesen om dekopling antydar at det kan dreie seg om ei tilpassing på symbolnivået. Bruken av informasjonsplanen er eit talande døme på ein slik prosess. Informasjonsplanen fungerte som ein sentral arbeidsmetodikk i Storbysjukehuset, og denne er sterkare kopla til den statlege informasjonspolitikken enn til prinsipp og repertoar frå teoriar om omdømmehandtering.

9.4 Frå ”strategisk kommunikasjon” til ”strategisk konformitet”

I kapittel fem i avhandlinga samanlikna og diskuterte eg to bøker om korleis organisasjonar bør arrangere og strukturere kommunikasjonen med omgjevnadene. Bøkene eg såg nærare på var Apeland (1960) *Public Relations i USA* og Brønn og Ihlen (2009) *Omdømmebygging for organisasjoner*. Denne samanlikninga illustrerer kulturelle transformasjonar i kommunikasjons- og leiingsfeltet. Sjølv om eg ikkje har kartlagt resepsjonen av desse to bøkene blant informasjonsarbeidarane, oppfattar eg litteraturen som eit uttrykk for ein kulturell ressurs informasjonsarbeidarane potensielt kan spele på. I begge bøkene er kommunikasjon framstilt som ein sekulær religion i den forstand at alle utfordringar og problem organisasjonar møter vil kunne løysast med meir og betre kommunikasjon. Kommunikasjon blir i dette perspektivet både eit mål i seg sjølv og eit middel til problemløysing. Utviklinga som bøkene impliserer peikte mellom anna på at ideen om at organisasjonar skal snakke ikkje lenger treng å bli argumentert for. Dette er akseptert som ein premiss. Omdømmebygging er vidare både meir diffus og meir gjennomgripande enn omgrepet public relations. Arbeidet med omdømme er i mindre grad knytt til hierarki, men ein aktivitet som vedkjem alle i organisasjonen. Utviklinga frå public relations til omdømmebygging har innebygd ei allmenngjering av kommunikasjon i organisasjonar. Allmenngjeringa kjem til uttrykk i kva type ”nøkkelinstitusjon” som trer fram i dei ulike konsept: Utviklinga går frå privat til offentleg; frå næringsliv, handel og transport til foreining, verksemd og organisasjon. Allmenngjeringa går vidare hand-i-hand med eit syn der kommunikasjonsarbeidet blir meir strategisk og spesialisert.

Desse to bøkene representerer ein kunnskapskulturell kontekst og ressurs som informasjonsarbeidet på ulike måtar er knytt (og ikkje knytt) til. Den kulturelle ressursen litteraturen om omdømme representerer finst berre att i fragment i informasjonsavdelingane. Hovudfunnet er at informasjonsarbeidarane i sjukehusa sjeldan er strategiske, spesialiserte og kontrollerande i boktydinga av omdømmeteorien. Informasjonsarbeidarane står fram (og framstiller seg) som

balanserte og kritiske. Informasjonsarbeidarane vil til dømes ikkje utelukkande vere talerøyr for sjukehusleiinga og dei er medvitne om farane ved å bli ”leiingsgissel” slik ein informasjonsarbeidar uttalte. Dette er illustrert ved at informasjonsarbeidarane poengterer nøytralitet og saklegheit og ved at dei uttrykkjer ”forpliktelse overfor publikum” slik ein annan informasjonsarbeidar formulerte det i intervjuet. Desse formuleringane stør også konklusjonane kring innhegningsprosessane i dette yrkesfeltet. Ei liberal dannelsorientering kjenneteikna av dygder om balanse og kritikk blir kombinert med ei yrkesorientering i retning av folkeopplysning der publikum og befolkninga er i sentrum. Markeringa av avstand mot å bli gissel for leiinga indikerer eit ønskje om autonomi. Men som avhandlinga elles har vist finn eg ikkje noko tydeleg profesjonaliseringsprosjekt der autonomikravet er sterkt. Redsla mot å bli leiingsgissel og frykt for ikkje å kunne ta sjølvstendige avgjersler kan heller tolkast som uttrykk for ein sterk egalitarisme.¹⁰⁵

Det teoretiske rammeverket som eg la fram i kapittel to var mellom anna eit argument for at studiar av institusjonalisering må ta utgangspunkt i korleis lokale og nasjonale føresetnader og tradisjonar pregar globale trendar, konsept og objekt.¹⁰⁶ Diskusjonane i avhandlinga stadfestar relevansen av eit slikt utgangspunkt. Analysane finn at dei eksisterande arbeidsformene, organisatoriske forholda, rutinane og vanane både i sjukehuset og i etablerte informasjonsyrke formar forståingane av omdømmehandtering i informasjonsavdelingane. Dette, som kan forståast som kulturelle rammer, fungerer som avlastning og ressursar for handling slik Berger og Luckmans (1967) institusjonsperspektiv understrekar. Knudsen og Vinges (2003) diskusjonar om den robuste infrastrukturen i sjukehusarbeid kan også forklare noko av biletet. Infrastrukturen impregnerer det daglege arbeidet i sjukehusa mot endringsimpulsar, noko som også verkar å ha konsekvensar for måten

¹⁰⁵ Egalitarisme er i andre studiar av kunnskapsfeltet i Noreg peikt ut som eit sentralt kjenneteikn (t.d. Lauglo 1996 og Skarpenes 2007b).

¹⁰⁶ Dette institusjonaliseringsperspektivet gir ein meir open inngang til studien enn kva til dømes translasjons- og spreingsstudiar ville gjort. I desse er det ofte eit underforstått premiss om at ”objekt” blir spreidde og at desse har utspring i eit sentrum (Bukve 2009).

informasjonsavdelingane stiller seg til nye kommunikasjonsidear: Informasjonsarbeidarane er kopla til målsetjinga sjukehuset har om å behandle og pleie pasientar og levere desse i betre stand tilbake til samfunnet.

Ei informasjonsavdeling der omdømmeteorien hadde hatt fullt gjennomslag, ville samhandla med omgjevnadene som om marknadsrelasjonar definerte og styrte situasjonen for sjukehusa. At informasjonsavdelingane i perioden rett etter sjukehusreforma la meir vinn (enn i dag) på prinsipp, repertoar og ideal assosiert med omdømmehandtering, viser at omgjevnadane på eit tidspunkt *vert* tolka som om dei var i ein slik marknadsbasert modell. Dei institusjonelle omgjevnadene på dette tidspunktet (med ein nyleg gjennomført føretaksreform, gradvis implementering av DRG-system og innsatsstyrt finansiering) *vert* tolka slik. Informasjonsarbeidarane eg har intervjuet fortolkar ikkje lenger omgjevnadene på denne måten. Den statlege informasjons- og kommunikasjonspolitikken står i dag fram som ein viktig kulturell ressurs i orienteringane til informasjonsarbeidarane. I tråd med denne blir informasjon forstått og framstilt som eit samfunnsgode, samtidig som informasjonsarbeidarane også i nokre samanhengar møter krav om ein meir kommersielt orientert kommunikasjonspraksis.

Kvifor lener ikkje informasjonsarbeidarane seg tyngre på teoriar om omdømmehandtering? Og kvifor held dei fast på operative og rutineorienterte oppgåver? Trekk i materialet tydar på at informasjonsarbeidarane oppfattar tradisjonelle oppgåver som signal om at (1) yrkesgruppa gjer ein viktig jobb; (2) har fleire bein å stå på og (3) kan sjonglere og manøvrere i forhold til ulike styringssignal. Eit viktig kjenneteikn ved måten informasjonsarbeidarane resonnerer om jobben sin på, er at dei ofte knyt legitimeringa opp mot den velferdslokalismen som blir analysert som vesentleg i sjukehusfeltet i Noreg (Angell 2009; Byrkjeflot og Grønlie 2005). Sjukehusa har tradisjonelt vore tett innleira i lokalsamfunnet, noko som framleis blir trekt fram og nytta som ein ressurs i kommunikasjons- og informasjonsarbeidet. Dette handlar til dømes om at profileringa av helseføretaka har som siktemål å gi trygge lokalsamfunn, heller enn å stikke seg ut som framifrå eller sterkt promotere

spesialitetar. Diskusjonane om kvifor epokemodellen til Scott m.fl. (2000) får eit anna uttrykk i Noreg, slik eg drøfta det i kapittel 4.2, illustrerer også dette. Velferdsstatsorienteringa og lokalisme står sterkt i yrkesidentitetane til informasjonsarbeidarane og bidreg til demping av element i omdømmeteorien.

Eit profesjonaliseringsprosjekt knytt til omdømmeteorien ville også vore sjølvundergravande for den yrkesgruppa eg har studert. Slik eg diskuterte dette i kapittel åtte, er eit godt omdømme noko som presumptivt skal vekse fram naturleg og ”av seg sjølv.” Dersom det blir underlagt strategiske vurderingar, oppfattar informasjonsarbeidarane konseptet som suspekt. Ei praktisk, jordnær og pragmatisk haldning verkar difor å vere den mest høvelege yrkesstrategien for denne yrkesgruppa. Ein meir spesialisert strategi for informasjonsarbeidarane hadde vore vanskeleg å gjennomføre i den norske profesjonskonfigurasjonen. Karakteristikken som best kjenneteiknar orienteringane til informasjonsarbeidarane er difor *strategisk konformitet*. Som eg skreiv i metodedelene (kapittel tre) og som det går fram av Appendix C var tittelen på prosjektet opphavleg ”strategisk kommunikasjon i sjukehus.” Analysane og konklusjonane viser at ”strategisk konformitet” er ein meir dekkande karakteristik. I dei avsluttande delane i avhandlinga ser eg nære på dette ved å drøfte spørsmålet om funna i avhandlinga representerer ei norsk form for institusjonalisering.

9.5 Implikasjonar og vidare forskning: Ei norsk form for institusjonalisering?

I teorikapitlet poengterte eg at “samfunnseffekt-tradisjonen” kan utvikle og nyansere perspektiv på institusjonalisering.¹⁰⁷ Arndt Sorge, som representerer denne tradisjonen, har vore oppteken av lokale og nasjonale samfunnseffektar i forhold til

¹⁰⁷ Witteloostuijn (2011) understrekar dette: “This perspective is very European in nature, basically representing a European take on institutional theory that is, in many respects richer than its American counterpart by explicitly emphasizing the need for cross-country comparative work” (ibid.: 34).

organisasjonstrender og leiingsfilosofiar. I ein studie av spreieing av leiingsfilosofiar til Tyskland peikar han på dette og hevdar at “one has to look at how people are trained for managerial tasks, in order to explain why management means something different in Germany, and why people in that country are still hesitant to use this label” (Sorge 1978: 89). I samsvar med dette perspektivet kan ein forstå institusjonaliseringa av omdømmeteoriar og korleis denne tek farge av nasjonale og lokale trekk. Ser vi på korleis informasjonsarbeidarane tenkjer, kva bakgrunn dei har og korleis dei er sosialiserte, er det ikkje til å undre seg over at omdømme og kommunikasjon i norske sjukehus har ei anna vekt og meining enn kva den globale teorien skulle tilseie. Utdanningssystemet for informasjon og kommunikasjonsarbeid er bygd opp for å støtte opp om prosessar knytt til opplysning, offentleg informasjon, motmakt og kritisk presse¹⁰⁸ (Alme 1997, Ottosen 1997, Sataøen 2005). Aspekt ved den nasjonale konteksten viser seg difor å vere sentralt også her.¹⁰⁹ Måtane kunnskap og arbeid blir institusjonaliserte på i det feltet eg har studert, ser ut til å dempe bestemte aspekt ved omdømmeteorien. Institusjonaliseringa er prega av liten grad av hierarki, stort kunnskapsmessig mangfald i yrkesutøvinga og ein strategisk konformitet i orienteringa. Kanskje kan caset i avhandlinga difor best forståast i lys av spørsmål om korleis institusjonalisering skjer i Noreg heller enn som ein impuls av globale leiings- og kommunikasjonsteoriar?

Ideal om likskap, sosialdemokratisk tanke sett og tryggleik for lokalbefolkning verkar å dempe dei marknads- og konkurranseorienterte aspekta ved omdømmeteoriar. Dette har resonans med måtar sentrale kulturelle verdiar i Noreg blir framstilt på i litteraturen. Ideal om likskap, universalisme, utydelege hierarki, lokalisme og anti-

¹⁰⁸ Eit døme er diskusjonane kring opprettinga av medieutdanningar i Volda. Målet for denne utdanningsretninga blir i eit jubileum- og festskrift for utdanninga presentert som “å utdanne bygdeungdom til dugande nynorskjournalistar i lokalblada” (Alme 1997: 31). Utdanninga representerte ein distrikts- og motmaktprofil: “Det er knapt tvil om at ei slik medieutdanning må ha vore tiltenkt ei frontrolle i ein nasjonal kulturkamp” (ibid.: 9). I dag er informasjonsutdanninga i Volda anerkjent og sterkt knytt til ideala i statens informasjonspolitik. Storbysjukehuset har også koplingar til denne utdanninga gjennom hospiteringsordningar.

¹⁰⁹ Dette aktualiserer også relevansen av programmet til Sciulli (2005, 2007a, 2007b, 2010). Sciullis profesjonssosiologiske interesse fokuserte på relasjonen mellom “social order” og profesjonalisering. I følge Sciulli viser kunnskapsformar og klassifikasjonar i ei yrkesgruppe til samfunnsstrukturar dei er ein del av.

elitisme blir nettopp løfta fram i fleire studiar av ”det norske” (til dømes Fagerheim 2006; Hofstede 2001; Lien og Lidèn 2001; Saksliind 2007; Skarpenes 2007a; Østerud 2005). Orientering mot likskap heller enn differensiering er eit viktig viktige element i den institusjonaliseringsprosessen som er skildra i avhandlinga. Alt dette viser til ”samfunnseffektar” som til dømes lokalsamfunnsforankring og likskapskultur. I avhandlinga har eg ikkje gjennomført nokon kryssnasjonal empirisk komparasjon, men dette er eit sentralt spor å forfølge vidare i nye forskingsprosjekt. Berre gjennom meir detaljerte kryssnasjonale studiar kan hypotesar om korleis kommunikasjonspraksisar og -teoriar blir forma nasjonalt bli utvikla og raffinert.¹¹⁰

I staden for å tolke omdømmehandteringa i sjukehusa som ei konformitetsfelle (som i Antorini og Schultz 2005), har eg karakterisert strategien til informasjonsavdelingane som ”strategisk konformitet.” Antorini og Schultz (2005) brukar omgrepet konformitetsfelle for å sette lys på ein situasjon der organisasjonar prøver å uttrykke særpreg, men likevel blir ”fanga” i konforme uttrykk.¹¹¹ Antorini og Schultz brukar her konformitet som ein negativt karakteristikk for ”mislykka” omdømmearbeid. Analysane i avhandlinga har vist at informasjonsarbeidarane presenterer og legg vinn på fellestrekk ved sjukehusa like mykje som særprega. Denne forma for konformitet er ikkje noko felle, men er ein måte for informasjonsarbeidarane å orientere seg strategisk på. Ein slik strategisk konformitet passar også til det kulturelle terrenget som omgir informasjonsarbeidet i helseføretaka (t.d. lokalisme og egalitarisme). Strategisk konformitet verkar å vere ein holdningsstrategi og dygd blant

¹¹⁰ Til dømes viser studiar av *strategisk omvårdsanalys* i Sverige at det er utvikla meir ”renodlade” yrkesroller i dette feltet (Lundquist 2010). Sjølv om Lundquist analyserer andre organisasjonar enn det eg gjer, er kontrasten til funna i avhandlinga skarp. Her finn eg liten grad av spesialisering og stor grad av fleksibilitet. Den ”renodlade” analytikaren som Lundquist skisserer utviklinga av, eksisterer ikkje som figur i materialet mitt. Det operative produksjonsarbeidet, slik som til dømes publisering og vedlikehald av websider, produksjon av nyheitssaker og magasin og handsaming av innsynsbejæringar er som vist framleis viktig i dei norske informasjonsavdelingane.

¹¹¹ Det er litt vanskeleg å få grep om det konkrete innhaldet i ”konformitetsfella” Antorini og Schultz (2005) skildrar. Ofte handlar det om konkrete marknadsførings- og profileringsgrep. Sjølv definerer dei det slik: ”The ‘conformity trap’ describes the reality that despite an organization’s ambition to present its corporate brand as unique and differentiated, the exact opposite ends up occurring. [...] We also maintain that the ‘conformity trap’ prevents the organization from fundamentally expressing who it is and its reason for being” (ibid.: 60).

informasjonsarbeidarane. For den einskilde informasjonsarbeidar er ofte framheving av harmoni med *sjukehussystemet* viktigare enn å framstå som spissa og framifrå. Konformiteten som Antorini og Schultz gir ein negativ konnotasjon har difor ein meir positiv verdi for informasjonsarbeidarane eg har studert.

Eg introduserte avhandlinga med å peike på at informasjons- og kommunikasjonsavdelingane i helseføretaka var eit godt eigna felt for å studere omdømme- og kommunikasjonspraksisar i offentleg sektor. Analysane har vist at omdømmehandtering som trend og teori ikkje har festa seg tungt i informasjonsavdelingane. Analysane har også vist at ei omdømmehypotese i ”fullformat” ikkje er realisert i informasjonsavdelingane eg har studert: Informasjonsarbeidarane har eit meir pragmatisk forhold til denne trenden og teorien. Perspektivet til informasjonsarbeidarane verkar å vere at omdømme kan pleiast dersom det er tid og det går føre seg på måtar som ikkje skurrar med sjukehuset som organisasjon og verdiar knytt til dette. Litteraturen framhevar at omdømmehandtering er eit ansvar heile organisasjonen har. Omdømmehandtering bør i denne forståinga vere noko som skjer ”overalt”, ikkje berre i avgrensa avdelingar. Med utgangspunkt i materialet og analysane i avhandlinga verkar ikkje dette å vere sannsynleg. Informasjonsarbeidarane trugar ikkje lege - pasientrelasjonen og det er liten grunn til å tru at den daglege kliniske praksisen endrar orientering og åtferd. I avhandlinga er det likevel ikkje systematisk samla inn materiale som har som siktemål og setje lys på kvar omdømmetrenden eventuelt festar seg *andre* stadar i sjukehusorganisasjonen enn i informasjonsavdelingane.¹¹² Deler av materialet opnar likevel for ei hypotese (som bør studerast nærare) om at leiarane i sjukehuset (særleg staben kring AD) og føretaksstyra er dei største pådrivarane for omdømmehandtering. Det *er* spor av at denne gruppa oppfattar og fokuserer på kommunikasjon som strategisk teknologi for å styre omdømmet til sjukehusa. Tingingane føretaksstyra gjer om omdømmemålingar og handsaminga av slike saker i styra, er eit døme på dette. At føretaksleiinga kan

¹¹² Ei slik hypotese ville også implisert eit anna design, der t.d. profesjonalisering *ikkje* var eit sentralt teoretiske utgangspunkt.

gripe inn i bestemte publikasjonar frå informasjonsavdelingane kan sjåast på som eit anna døme. Implementering av innsal av positive mediesaker som måltal i kontraktar på avdelingsnivå er eit tredje døme. Kommunikasjon og omdømme som *leiingsteknologi og leiingsspråk* burde difor vere eit sentralt tema for vidare forskning.

Ein studie av andre sektorar som blir eksponert for omdømmehandtering er ei anna potensiell vidareføring av arbeidet i denne avhandlinga. Å studere *arbeidet* med omdømmehandtering t.d. i kommunesektoren og i skulesektoren ville utvikla og presisert konklusjonane i avhandlinga. Det er grunn til å tru at det kan vere sektorspesifikke variasjonar i måten omdømmeteoriar blir institusjonalisert på i Noreg. Til dømes viser analysar av utdanningssektoren at ”omdømmebyråkratane” har eit visst spelerom her.¹¹³ Ei hypotese for vidare forskning er at profesjonsmakta er svakare i skulesektoren enn i sjukehussystemet noko som gir informasjonsarbeid og omdømmeteoriar større gjennomslag.

¹¹³ Marsdal (2011) finn ei form for ”omdømmesyke” i det norske skuleverket. Denne sjuka blir i følge Marsdal promotert av omdømmebyråkratar som verkar å ha stort spelerom på lokalt nivå. Konklusjonane til Wæraas og Solbakk (2009) trekk også i ein slik retning.

10. Litteratur

Aaker, D.A. og Joachimsthaler, E. (2000) *Brand leadership*. New York: Free Press

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

Aldridge, M. og Evett, J. (2003) "Rethinking the concept of professionalism: the case of journalism" i *British Journal of Sociology*, vol. 54, issue 4, s. 547-654

Allern, S. (1997) *Når kilden byr opp til dans; søkelys på PR-byråene og journalistikken*. Oslo: Pax forlag

Alme, B. (1997) "Utdanning mot alle vindar" i Alme, B., Sande, Ø. og Vestad, J.P. (red.) *Mot alle vindar. Mediefag i Volda 1971-96*. Volda: Høgskulen i Volda, s. 5-35

Alvesson, M. (1990) "Organizations: From Substance to Image" i Hatch, M.J. og Schultz, M. (red.) (2004) *Organizational Identity. A Reader*. Oxford: Oxford University Press

Amdam, R.P. og Kvålshaugen, R. (2001) "George Kenning - An American Management Consultant in Norway, from the 1950s to the 1990s" *EBHA Conference 2001: Business and Knowledge*, Juni 2001

Angell, S.I. (2009) "Strategic communication and Haukeland Hospital" i Andresen, A., Grønlie, T., Hubbard, W. og Ryymin, T. (red.) (2009) *Healthcare Systems and Medical Institutions*. Oslo: Novus Press

Antorini, Y.M. og Schultz, M. (2005) "Corporate branding and the conformity trap" i Schultz, M., Antorini Y.M. og Csaba, F.F (red.) (2005) *Corporate branding: Purpose/people/processes*. København: Copenhagen Business School Press, s. 57-78

Apeland, N. (2007) *Det gode selskap. Omdømmebygging i praksis*. Oslo: Hippocampus

Apeland, N. (1960) *Public Relations i USA*. Oslo: Gyldendal

Argenti, P.A. (1998) *Corporate communication*. Boston, Mass.: Irwin/McGraw-Hill

Arvidsson, A. (2006) *Brands: Meaning and Value in Media Culture*. London: Routledge

Askildsen, J.E., Holmås, T.H og Kaarbø, O. (2007) *Prioriteringspraksis før og etter sykehusreformen*. SNF-notat 05/2007. Bergen: Samfunns- og næringslivsforskning

-
- Barley, S.R og Kunda, G. (2001) "Bringing Work Back In" i *Organization Science* Vol. 12, nr.1, s. 76-95
- Becker, H. (1992) "Cases, causes, conjunctures, stories, and imagery" i Ragin, C. og Becker, H. (red.) (1992) *What is a case? Exploring the foundations of social inquiry*. Cambridge: Cambridge University Press
- Bechky, B.A. (2003) "Object Lessons: Workplace Artifacts as Representations of Occupational Jurisdiction" i *The American Journal of Sociology*, Vol. 109, nr. 3, s. 720-752
- Bentsen, E.Z., Borum, F., Erlingsdottir, G. og Sahlin-Andersson, K. (red.) (2001) *Når styringsambitioner møder praksis – den svære omstilling af sygehus- og sundhedsvæsenet i Danmark og Sverige*. København: Handelshøjskolens Forlag
- Berg, O. (2005) *Fra politikk til økonomikk. Den norske helsepolitikks utvikling det siste sekel*. Oslo: Den Norske Legeforenings skriftsserie
- Berger, P.L. og Luckman, T. (1967) *The social construction of reality: a treatise in the sociology of knowledge*. London: Penguin
- Berrefjord, O. (1985) *Offentlig informasjon - fag og innflytelse*. Oslo: Forum for Offentlige Informasjonsarbeidere (FOI) og Statens Informasjonstjeneste
- Bijker, W., Hughes, T. og Pinch, T. (red.) (1987) *The Social construction of technological systems: new directions in the sociology and history of technology*. Cambridge, Mass.: MIT Press
- Born, A., Lindkvist, L. og Kjær, P. (1998) "Bevisets stilling – kampen med stoffet" i Larsen, L.K., Born, A., Lindkvist, L. og Kjær, P. (red.) *Bevisets stilling – kampen med stoffet. IOA-Årbog 1998*. København: Nyt fra Samfundsvidenskaberne
- Borum, F. (red.) (2003) *Ledelse i sygehusvæsenet*. København: Handelshøjskolens Forlag
- Bourdieu, P. (1984) *Distinction: A Social Critique of the Judgment of Taste*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press
- Bourgeault, I.L., Khokher, P., Sainsaulieu, I. og Hirschhorn, K. (2010) "Comparing Health Professional Work Orientation in French and Canadian Hospitals: Structural Influence of Patients in Open and Closed Units" i *Comparative Sociology*, nr.9, s. 357-375
- Boxenbaum, E. og Pedersen, J.S. (2009) "Scandinavian institutionalism: A case of institutional work" i Lawrence, T.B., Suddaby, R. og Leca, B. (red.) (2009) *Institutional work. Actors and agency in institutional studies of organizations*. Cambridge: Cambridge University Press

Broady, D. (1991) *Sociologi och Epistemologi. Om Pierre Bourdieus författarskap och den historiska epistemologin*. Stockholm: HLS forlag

Brønn, P. og Ihlen, Ø. (2009) *Åpen eller innadventt. Omdømmebygging for organisasjoner*. Oslo: Gyldendal Akademisk

Bukve, O. (2009) "Å forstå endring i organisasjonar - mot ein integrert institusjonalisme" *NEON-dagene 2009: Grenseoverskridende organisasjoner*. Kristiansand 19.-20.11.2009

Burrage, M. (1990) "Introduction: the professions in sociology and history" i Burrage, M. og Torstendahl, R. (red.) *Professions in theory and history. Rethinking the Study of the Professions*. London: Sage

Burrage, M., Jarausach, K. og Siegrist, H. (1990) "An actor-based framework for the study of the professions" i Burrage, M. og Torstendahl, R. (red.) *Professions in theory and history. Rethinking the Study of the Professions*. London: Sage

Byrkjeflot, H. (1999) *Modernisering og ledelse - om samfunnsmessige betingelser for demokratisk lederskap*. Avhandling for dr.polit.-graden. Universitetet i Bergen, institutt for administrasjon og organisasjonsvitenskap

Byrkjeflot, H. (2005) *The Rise of a Healthcare State? Recent Healthcare Reforms in Norway*. Working Paper 15/2005. Bergen: Stein Rokkan Centre for Social Science

Byrkjeflot, H. (2010) "Healthcare states and Medical Professions: the challenges from New Public Management" i Christensen, T. og Lægreid, P. (red.) (2010) *The Ashgate Research Companion to New Public Management*. Aldershot: Ashgate, s. 147-161

Byrkjeflot, H. (2011) "Omdømmehåndtering – drivkrefter, kritikk og paradokser" i *Scandinavian Journal of Public Administration*, nr. 14, 1-2, s. 3-24

Byrkjeflot, H. og Angell, S. I. (2007) "Dressing up hospitals as enterprises? The expansion and managerialization of communication in Norwegian hospitals" i Kjær, P. og Slaatta, T. (red.) (2007) *The media-embedded firm*. København: Copenhagen Business Press

Byrkjeflot, H. og Angell, S. I. (2008) "Forvaltning i foretaksklær. Omdømmehåndtering i norske sykehus etter sykehusreformen" i *Nordiske organisasjonsstudier*, nr. 10(3), s. 71-92

Byrkjeflot, H. og Angell, S. I. (2011) "Omdømmehåndtering og strategisk kommunikasjon i sykehus" i Wæraas, A., Byrkjeflot, H. og Angell, S.I. (red.) (2011) *og framreden. Omdømmehåndtering i offentlig sektor*. Oslo: Universitetsforlaget

-
- Byrkjeflot, H. og Grønlie, T. (2005) "Det regionale helseforetaket - mellom velferdslokalisme og sentralstatlig styring" i Opedal, S. og Stigen, I. (red.) (2005) *Helse- Norge i støpeskjeen - søkelys på sykehusreformen*. Bergen: Fagbokforlaget
- Byrkjeflot, H. og Neby, S. (2004) *The Decentralized Path Challenged? Nordic Health Care Reforms in Comparison*. Working Paper 02/2004. Bergen: Stein Rokkan Centre for Social Science
- Byrkjeflot, H. og Neby, S. (2008) "The End of the Decentralized Models of Healthcare Governance? Comparing Developments in the Scandinavian Hospital Sector" i *Journal of Health Organization and Management*, nr. 22(4), s. 331-349
- Callon, M. (1987) "Society in the Making: The Study of Technology as a Tool for Sociological Analysis" i Bijker, W., Hughes, T., og Pinch, T. (red.) (1987) *The Social construction of technological systems: new directions in the sociology and history of technology*. Cambridge, Mass.: MIT Press
- Callon, M. (1999) "Actor-Network Theory - The Market Test" i Law, J. og Hassard, J. (red.) *Actor Network Theory and After*. Blackwell: Oxford
- Campbell, J.L. og Peterson, O.K. (2001) *The Rise of Neoliberalism and Institutional Analysis*. Princeton, N.J.: Princeton University Press
- Christensen, K., Jerdal, E., Møen, A., Solvang, P. og Syltevik, L.S. (red.) (1998) *Prosess og metode: sosiologisk forskning som ferdighet*. Bergen: Universitetsforlaget
- Christensen, T.L. og Morsing, M. (2005) *Bagom Corporate Communication*. Fredriksberg: Forlaget Samfundslitteratur
- Christensen, L.T., Morsing, M. og Cheney, G. (2008) *Corporate Communications. Convention, Complexity, and Critique*. London: Sage
- Christensen, Ø. og Hem, K.G. (2004) *Fritt sykehusvalg i Norge*. Trondheim: SINTEF Helse
- Collins, H. og Evans, R. (2007) *Rethinking expertise*. University of Chicago Press
- Colyvas, J.A. og Jonsson, S. (2011) "Ubiquity and Legitimacy: Disentangling Diffusion and Institutionalization" i *Sociological Theory* 29:1
- Connolly, W. (1983) *The terms of political discourse*. Oxford: M. Robertson
- Csaba, F.F. (2005) "The Limits of Corporate Branding: The Application of Branding to Non-Profit Organizations and Places" i Schultz, M., Antorini, Y.M. og Csaba, F.F. (red.) (2005) *Corporate branding. Purpose / people / processes*. København: Copenhagen Business School Press

-
- Cuff, E.C., Sharrock, W.W. og Francis, D.W. (1990) *Perspectives in Sociology*. London: Routledge
- Czarniawska, B. og Joerges, B. (1996) "Travels of Ideas" i Czarniawska, B. og Sevón, G. (red.) (1996) *Translating Organizational Change*. Berlin: Walter de Gruyter
- Czarniawska, B. og Sevón, G. (red.) (2003) *The Northern Lights: Organization theory in Scandinavia*. Copenhagen: Copenhagen Business Press
- Danielsen, H. og Mühleisen, W. (2009) "Statens parkurs 'Godt samliv.' Ideal og normer for samliv og kommunikasjon" i *Tidsskrift for samfunnsforskning*, nr.1/2009, s. 3-27
- Desrosières, A. (1998) *The Politics of Large Numbers. A History of Statistical Reasoning*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press
- Deetz, S. (2001) "Conceptual Foundations" i Jabli, F.M. og Putnam, L.L. (red.) (2001) *The Handbook of Organizational Communication. Advances in Theory, Research and Methods*. London: Sage
- DiMaggio, P.J. og Powell, W.W. (1983) "The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields" i *American Sociological Review*, 31(4), s. 147-160
- DiMaggio, P.J. og Powell, W.W. (1991) "Introduction" i Powell, W.W. og DiMaggio, P.J. (red.) (1991) *The New Institutionalism in Organizational Analysis*. Chicago: The University of Chicago Press
- Eide, M. og Hernes, G. (1987) *Død og pine: om massemedia og helsepolitikk*. Oslo: FAFO
- Eisenstadt, S. (1968) "Social institutions" i Sills, D.L. (red.) *International Encyclopedia of the Social Sciences*, vol. 14. New York: Macmillan, s. 409-20
- Ekström, M. (1997) "Teori" i Korsnes, O., Andersen, H., og Brante, T. (red.) (1997) *Sosiologisk Leksikon*. Oslo: Universitetsforlaget, s. 323-324
- Elsbach, K.D. (2006) *Organizational perception management*. Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum
- Ethington, P. og McDonagh, E. (1995) "The Eclectic Center of the New Institutionalism: Axes of Analysis in Comparative Perspective" i *Social Science History*, Vol. 19, nr. 4, s. 467-477
- Fagerheim, S.J. (2006) *Det verdige mennesket i den øvre middelklassen. En studie av symbolske grenser*. Hovedfagsoppgave, sosiologisk institutt, Universitetet i Bergen

Fligstein, N. (2001) "Organizations: Theoretical Debates and the Scope of Organizational Theory" paper prepared for Calhoun, C. Rojek, C. og Turner, B. (red.) *Handbook of Sociology*. Sage Press

Flyvbjerg, B. (2004) "Five misunderstandings about case study research" i Seal, C. (m.fl) (red.) (2004) *Qualitative Research Practice*. London/ California: Sage

Fombrun, C.J. (1996) *Reputation: realizing value from the corporate image*. Boston, Mass.: Harvard Business School Press

Fombrun, C.J. og van Riel, C.B.M. (2004) *Fame and Fortune: How successful companies build winning reputations*. Upper Saddle River: Prentice Hall

Fourcade-Gourinchas, M. og Babb, S.L. (2002) "The Rebirth of the Liberal Creed: Paths to Neoliberalism in Four Countries" in *American Journal of Sociology*, vol. 108, nr. 3, s. 533–579

Gallie, W.B. (1956) "Essentially Contested Concepts" i *Proceedings of the Aristotelian Society*, s. 167-200

Gould, S. J. (1987) "Institutionalism" i Bogdanor, V. (red.) *The Blackwell Encyclopedia*

Goffman, E. (1989) "On Fieldwork" i *Journal of Contemporary Ethnography*, 18:2, s. 123-132

Grunig, J. og Hunt, T. (1984) *Managing public relations*. Chicago: Holt Rinehart and Winston

Grønmo, S. (2007) *Samfunnsvitenskapelige metoder*. Bergen: Universitetsforlaget

Grønlie, T. (2009) "Modern Scandinavian hospital history in recent Norwegian research" i Andresen, A., Grønlie, T., Hubbard, W.H. og Ryymin, T. (red.) (2009) *Healthcare Systems and Medical Institutions*. Oslo: Novus Forlag

Gustafsson, B.Å. og Porsfelt, D. (2009) "Branding Public Schools in Sweden: On legitimacy, values og identity" paper, *25th EGOS Colloquium*, Barcelona, 2009

Halvorsen, T. (1993) *Profesjonalisering og profesjonspolitikk. Den sosiale konstruksjonen av tekniske yrker*. Dr.polit avhandling, institutt for administrasjon og organisasjonsvitenskap, Universitetet i Bergen

Hammersley, M. og Atkinson, P. (1996) *Feltmetodikk*. Oslo: Ad notam Gyldendal

Hankinson, P. (2004) "The internal brand in leading UK charities" i *Journal of Product and Brand Management*, Volume 13, nr 2, s. 84-93

-
- Harsvik, T. og Kjekshus, L.E. (2007) *INTORG – organisasjon- og ledelsesstruktur ved norske sykehus*. SINTEF Helse, rapport A1067
- Haug, M. (1993) *Informasjon eller påvirkning?* Oslo: Bedriftsøkonomenes Forlag
- Hellevik, O. (1999) *Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap*. Oslo: Universitetsforlaget
- Herfindal, S. (2008) *Veien frem til sykehusreformen. En studie av beslutningsprosessen bak lov om helseforetak*. Hovedfagsoppgåve, Institutt for Administrasjon- og organisasjonsvitenskap, Universitetet i Bergen
- Hetland, K. (1996) *Idealer og realiteter i statlig informasjonsarbeid: En analyse av informasjonskulturen ved Det norske radiumhospital*. Hovedoppgave i massekommunikasjon, Universitetet i Bergen
- Hofstede, G. (2001) *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviours, Institutions and Organizations Across Nations*. London: Sage
- Holme, A. (2006) *Det kommuniserende hospital. En studie av informasjonsfunksjonen ved sykehus*. Hovedfagsoppgåve, Institutt for Administrasjon- og organisasjonsvitenskap, Universitetet i Bergen
- Horsle, P. (2003) "Norway" i van Ruler, B. og Vercic, D. (red.) (2003) *Public Relations and Communication Management in Europe: A Nation-by-Nation Introduction to Public Relations Theory and Practice*. New York: Mouton de Gruyter
- Hughes, E. (1958) *Men and their Work*. Free Press: New York
- Ihlen, Ø. og Robstad, P. (2004) *Informasjon og samfunnskontakt: perspektiver og praksis*. Bergen: Fagbokforlaget
- Ind, N. (1997) *The corporate brand*. Houndmills: Macmillan
- Ind, N. (2001) *Living the brand: how to transform every member of your organization into a brand champion*. London: Kogan Page
- Jerdal, E. (1998) "Forskning som oppdragelsesreise" i Christensen, K. og Jerdal, E. (m.fl.) (red.) (1998) *Prosess og metode: sosiologisk forskning som ferdighet*. Oslo: Universitetsforlaget
- Johansson, R. (2002) *Nyinstitutionalismen inom organisationsanalysen en skolbildnings uppkomst, spridning och utveckling*. Lund: Studentlitteratur
- Johnson, T. (1972) *Professions and Power*. London: Macmillan
- Kalleberg, R. (1991) "Kenning- tradisjonen i norsk ledelse" i *Nytt Norsk Tidsskrift* nr.3, 1991, s. 218-244

Karseth, B. (1994) *Fagutvikling i høyere utdanning: mellom kunnskapstradisjoner og kunnskapspolitikk*. Avhandling (dr. polit.), Oslo: Det Samfunnsvitenskapelige fakultet, Universitetet i Oslo

Kjeldstadli, K. (1999) *Fortida er ikke hva den en gang var. En innføring i historiefaget*. Oslo: Universitetsforlaget

Kjekshus, L.E. (2003) ”Når sykehus blir butikk – effekter på styring, profesjoner og brukere” i *Norsk statsvitenskapelig tidsskrift*, 19, s. 444–459

Kjekshus, L.E. og Westlie, A. (2008) *Helseforetakenes interne organisering og ledelse. INTORG 2007*. Institutt for helseledelse og helseøkonomi, Universitetet i Oslo

Kjekshus, L.E. og Harsvik, T. (2007) ”Organisasjonsutvikling ved norske sykehus” i *Tidsskrift for den Norske Lægeforening*. nr.3, februar 2007, s. 288-90

Klasson, P. (1998) *Public Relations som profesjonaliseringsprosjekt. Utviklingstrekk ved den norske informasjonsbransjen 1960-1998*. Hovedoppgave ved institutt for medievitenskap, Universitetet i Bergen

Klein, N. (2001) *No Logo*. London: Flamingo

Knox, S., Maklan, S. og Thompson, K.E. (2000) ”Building the unique organization value proposition” i Hatch, M.J. Schultz, M. og Larsen, H.M. (red) (2000) *The expressive organization. Linking identity, reputation and the corporate brand*. Oxford: Oxford University Press

Knudsen, M. og Vinge, S. (2003) ”Infrastruktur og reformer i sykehusvæsenet” i Borum, F. (red.) *Ledelse i sykehusvæsenet*. København: Handelshøjskolens forlag

Kornberger, M. (2010) *Brand Society. How brands transform management and lifestyle*. Cambridge: Cambridge University Press

Kunde, J. (2002) *Unique now or never*. London: Financial Times Prentice Hall

Kvale, S. (1996) *InterViews. An introduction to Qualitative Research Interviewing*. London: Sage

Larson, M.S. (1977) *The Rise of Professionalism: A Sociological Analysis*. Berkley and Los Angeles: University of California Press

Latour, B. (1986) ”The powers of association” i Law, J. (red.) (1986) *Power, action and belief*. London: Routledge

Law, J. og Hassard, J. (red.) (1999) *Actor-Network Theory and After*. Oxford: Blackwell

-
- Lauglo, J. (1995) "Populism and Education in Norway" i *Comparative Education Review* vol.39, nr. 3, s. 255-279
- Lian, O.S. (2007) *Når helse blir en vare: Medikalisering og markedsorientering i helsetjenesten*. Kristiansand: Høyskoleforlaget
- Lien, M. og Lidén, H. (2001) "Likhetens virkeligheter" i Lien, M. og Lidén, H. (red.) *Likhetens paradokser. Antropologiske undersøkelser i det moderne Norge*. Oslo: Universitetsforlaget
- Lillrank, P. (1995) "The transfer of management innovations from Japan" i *Organization Studies*, 16(6), s. 971-989
- Lindberg, K. og Erlingsdóttir, G. (2005) "Att studera översättningar. Två idéers resor i den svenska hälso- och sjukvården" i *Nordiske Organisasjonsstudier*, 7 (3-4), s. 27-52
- Lindkvist, L. og Aidemark, L.G. (2005) *Sjukhus som bolag: Om legitimitet och identitet*. Stockholm: SNS förlag
- Lundquist, T. (2010) *Strategisk omvärdsanalys vid myndigheter*. Forskningsrapport 2010/2. Stockholm: Institutet för Framtidsstudier
- Luoma-aho, V. (2006) "Från intresse till anseende - nya krav på offentliga organisationer" i Lundquist, T. (red.) *Den kreativa staten. Framtidspolitiska tendenser*. Framtidens samhälle nr 4, 2006. Stockholm: Institutet för Framtidsstudiers skriftserie
- Lury, C. (2004) *Brands: The Logos of the Global Economy*. London: Routledge
- Mahoney, J. og Thelen, K. (red.) (2010) *Explaining Institutional Change. Ambiguity, Agency and Power*. Cambridge University Press
- Mamman, B.A. (2009) "From management innovation to management practice" i *International Journal of Organizational Innovation* 2(2), s. 22-60
- Marsdal, M. (2011) *Kunnskapsbløffen. Skoler som jukser, barn som gruer seg*. Oslo: Forlaget Manifest
- Maurice, M., Sorge, A. og Warner, M. (1980) "Societal Differences in Organizing Manufacturing Units: A Comparison of France, West Germany and Great Britain" i *Organization Studies*, 1980 1/1, s. 59-86
- Maurice, M., Sellier, F. og Silvestre, J. (1986) *The social foundations of industrial power: a comparison of France and Germany*. Cambridge, MA: MIT Press
- Meyer, J.W. og Rowan, B. (1977) "Institutionalized organizations: Formal structure as myth and ceremony" i *American Journal of Sociology*, 83(2), s. 340-363

- Molander, A. og Terum, L.I. (2008) ”Profesjonsstudier - en introduksjon” i Molander, A. og Terum, L.I. (red.) *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget
- Moor, L. (2007) *The Rise of Brands*. Oxford: Berg Publishers
- Murphy, R. (1983) ”The struggle for scholarly recognition. The development of the Closure Problematic in Sociology” i *Theory and Society*, nr. 12, 1983, s. 631-658
- Mørk, E. (1994) *Et slag med halen. Informasjonsforeningens historie 1949-1994*. Oslo: Informasjonsforeningen
- Neal, M. og Morgan, J. (2000) ”The Professionalization of Everyone? A Comparative Study of the Development of the Professions in the United Kingdom and Germany” i *European Sociological Review*, vol. 16, nr. 1, s. 9-26
- Neby, S. (2010) *Institutional reform and governance in the Scandinavian hospital fields. The dynamics of and between change and control*. PhD-avhandling, Institutt for administrasjon og organisasjonsvitenskap, Universitetet i Bergen:
- Nilsen, E.A. (2007) *Oversettelsens mikroprosesser. Om å forstå møtet mellom en global idé og lokal praksis som dekontekstualisering, kontekstualisering og nettverksbygging*. Doktoravhandling, Universitetet i Tromsø
- Nilsen, E.A. (2008) ”Status om nyinstitusjonelle tilnæringer til studier av organisasjonsideers livssyklus: styrker, svakheter og fremtidige løsninger” *NEONdagene 2008*
- Opedal, S. og Stigen, I.M (2005) *Helse-Norge i støpeskjeen. Søkelys på sykehusreformen*. Bergen: Fagbokforlaget
- Ottosen, R. (1997) ”Akademisk, kommersiell eller distriktspolitisk?” i *Norsk medietidsskrift*, nr 1 1997, s. 83-108
- Ottosen, R. (2004) *I journalistikkens grenseland. Journalistrollen mellom marked og idealer*. Kristiansand: IJ-forlaget
- Parsons, T. (1964 [1939]) ”The Professions and Social Structure” i *Essays in Sociological Theory*, 1964, s. 34-49
- Pettersen, I.J. (2005) ”Fra tempel til butikk. Den reformerte spesialisthelsetjenesten” i Busch, T. (m.fl.) (red.) (2005) *Modernisering av offentlig sektor. Utfordringer, metoder og dilemmaer*. Oslo: Universitetsforlaget, s. 207-225
- Pierson, P. (2000) ’Increasing Returns, Path Dependence, and the Study of Politics’ i *American Political Science Review*, vol 94, nr. 2, s. 251-267

-
- Ragin, C. (1992a) "Introduction: Cases of 'What is the case?'" i Ragin, C. og Becker, H. (red.) (1992) *What is a case? Exploring the foundations of social inquiry*. Cambridge: Cambridge University Press
- Ragin, C. (1992b) "'Casing' and the process of social inquiry" i Ragin, C. og Becker, H. (red.) (1992) *What is a case? Exploring the foundations of social inquiry*. Cambridge: Cambridge University Press
- Ragin, C. og Becker, H. (red.) (1992) *What is a case? Exploring the foundations of social inquiry*. Cambridge: Cambridge University Press
- Ragin, C. (1994) *Constructing Social Research: The Unity and Diversity of Method*. Pine Forge Press
- Rasmussen, T. (2001) *Mediesamfunnets moral*. Oslo: Pax forlag
- Ringdal, K. (2001) *Enhet og Mangfold. Samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget
- Røvik, K.A. (1998) *Moderne organisasjoner: Trender i organisasjonstenkningen ved tusenårsskiftet*. Bergen: Fagbokforlaget
- Røvik, K.A. (2007) *Trender og translasjoner. Ideer som former det 21. århundrets organisasjoner*. Oslo: Universitetsforlaget
- Røvik, K.A. (2009) "Vi var lei av mykt ledelsespreek. Styring fremsto som mer håndfast" i *Morgenbladet*. Kronikk, 27. november 2009
- Røvik, K.A. (2011) "Analyse av kommunikatorenes innmarsj i offentlig sektor" i Wæraas, A., Byrkjeflot, H. og Angell, S.I. (red.) (2011) *Substans og framtrenden. Omdømmehåndtering i offentlig sektor*. Oslo: Universitetsforlaget
- Raam, O. (1999) *Pressen er løs! Fronter i journalistenes frigjøring*. Oslo: Pax forlag
- Sahlin-Andersson, K. (2003) "The impact of privatisation. Management, organisation, regulation and monitoring in transition" i *400 years and the way forward*. Report from International Conference on Public Health, Bergen, juni 2003
- Sahlin-Andersson, K. og Engwall, L. (2002) *The expansion of management knowledge*. Stanford, CA: Stanford Business Books
- Sahlin-Andersson, K. og Söderholm, A. (2002) "The Scandinavian school of studies" i Sahlin-Andersson, K. og Söderholm, A. (red.) (2002) *Beyond project management: New perspectives on the temporary-permanent dilemma*. Malmö: Liber
- Sahlin, K. og Wedlin, L. (2008) "Circulating Ideas: Imitation, Translating and Editing" i Greenwood, R. (m.fl.) (red.) (2008) *The SAGE Handbook of Organizational Institutionalism*. Los Angeles: SAGE, s. 218–242

-
- Sakslind, R. (1996) *Det industrielle univers. Kultur og sosiale konfigurasjoner i analysen av endring*. Gruppe for flerfaglig arbeidslivsforskning, Universitetet i Bergen: AHS Serie B:2, 1996
- Sakslind, R. (2007) "Kunnskap og Klasseanalyse. Middelklasseproblemet og samfunnsformasjonen" i Hjellbrekke, J. Olsen, O.J. og Sakslind, R. (red) (2007) *Arbeid, kunnskap og sosial ulikhet. Festskrift til Olav Korsnes*. Bergen: Fagbokforlaget
- Sataøen, H. (2005) *Medieutdanningar i mediesamfunnet. Om kunnskap og danning i tre mediefag*. Mastergradsoppgåve, Sosiologiske institutt, Universitetet i Bergen
- Sataøen, H. (2009a) "Frå public relations til omdømmebygging: Kommunikasjon som omgrep og vitenskap" essay i vitenskapsteori, presentert Sosiologisk institutt, 05.06.2009
- Sataøen, H. (2009b) "Do they really need to be so damn special and differentiated? The ambiguity of branding in Norwegian hospitals" paper presentert på *25th EGOS-Colloquim, Barcelona*, 2.-4. Juli 2009
- Sataøen, H. (2011) "Omdømmearbeid i norske helseforetak. Både selvsagt og suspekt" i Wæraas, A., Byrkjeflot, H. og Angell, S.I. (red.) (2011) *Substans og framtreden. Omdømmehåndtering i offentlig sektor*. Oslo: Universitetsforlaget
- Sataøen, H. og Wæraas, A. (2011) "Part of the big family? The ambiguity of brand leadership in the public sector" i Ramirez, J.A. (red.) (2011) *Public Leadership*. New York: Nova Science Publishers
- Schwartzman, H.B. (1993) "Ethnography in organizations" i *Qualitative research methods series*, nr. 27, London: Sage
- Sciulli, D. (2005) "Continental Sociology of Professions Today: Conceptual Contributions" i *Current Sociology*, Vol. 53(6), s. 915-942
- Sciulli, D. (2007a) "Professions before Professionalism" i *Archives Europeennes de Sociologie*, Vol. 48, nr. 1, s. 121-148
- Sciulli, D. (2007b) "Paris Visual Acedemie as First Prototype Profession. Rethinking the Sociology of Professions" i *Theory, Culture and Society*. Vol 24(1), s. 35-59
- Sciulli, D. (2010) "Why Professions Matter: Structural Invariance, Institutional Consequences, Bias" i *Comparative Sociology*, nr. 9, s. 744-803
- Scott, W.R., Ruef, M.R., Mendel, P.J. og Caronna, C.A. (2000) *Institutional change and Healthcare organizations. From Professional Dominance to Managed Care*. Chicago: The University of Chicago Press
- Scott, W.R. (2001) *Institutions and organizations*. 2nd edition. Thousand Oaks: Sage Publications

-
- Scott, W.R. (2003) *Organizations: Rational, Natural and Open Systems*. 5th edition. New Jersey: Prentice Hall
- Segaard, S.B. (2010) *Veje til lokalt e-demokrati: organisering, mål, virkemidler og resultater*. Oslo: Akademisk publisering
- Selfors, S.E. (2004) *Reklamens fag og vesen*. Oslo: Cappelen Akademiske
- Selznick, P. (1957) *Leadership in Administration. A Sociological Interpretation*. Berkeley: University of California Press
- Siegrist, H. (1990) "Professionalization as a Process: Patterns, Progressions and Discontinuity" i Burrage, M. og Torstendahl, R. (red.) (1990) *Professions in Theory and History: Rethinking the Study of Professions*. London: Sage
- Siegrist, H. (2002) "Professionalization / Professions in History" i *International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences*. Amsterdam: Elsevier
- Silverman, D. (2001) *Interpreting Qualitative Data. Methods for Analysing Talk, Text and Interaction*. London: Sage
- Simonsen, A. (2007) *Offentlig informasjons- og kommunikasjonsarbeid*. Oslo: Kommuneforlaget
- Skarpenes, O. (2007a) "Den 'legitime kulturens' moralske forankring" i *Tidsskrift for samfunnsforskning*, nr. 4, 2007
- Skarpenes, O. (2007b) *Kunnskapens legitimering: Fag og læreplaner i videregående skole*. Oslo: Abstrakt forlag
- Skjælaaen, C.K. (2011) *Innleie av sykepleiere i sykehus. Fra nødløsning til akseptert vikaerpraksis*. Avhandling for graden philosophiae doctor (PhD) ved Sosiologisk institutt, Universitetet i Bergen
- Slagstad, R. (2000) *Kunnskapens hus: frå Hansteen til Hanseid*. Oslo: Pax
- Slagstad R. (2001) *De nasjonale strateger*. Oslo: Pax
- Slaatta, T. (1987) *Informasjon som styringsmiddel*. Hovudoppgave i statsvitenskap, Universitetet i Oslo
- Slaatta, T. (1991) *Informasjon og påvirkning: gjennomgang av undersøkelser om offentlig informasjon ved Statens informasjonstjeneste*. Rapport. Oslo: Norges Markedshøyskole
- Slaatta, T. (1999) *Medier, makt og demokrati: et posisjonspapir for Makt- og demokratiutredningen*. Rapport. Oslo: Makt- og demokratiutgreiinga, 1998-2003, bind nr: 6

Slaatta, T. (2003) *Den norske medieorden: posisjoner og privilegier*. Oslo: Gyldendal Akademisk

Solbakk, M.N. (2009) "Fra handling til omdømme. Omdømmehandtering i den norske sykehussektoren" paper på *NEON-konferansen*, Kristiansand, november 2009

Solbakk, M.N. (2011) "Omdømmehandtering i sykehussektoren. Hvorfor og hvordan?" i Wæraas, A., Byrkjeflot, H. og Angell, S.I. (red.) (2011) *Substans og framreden. Omdømmehandtering i offentlig sektor*. Oslo: Universitetsforlaget

Sorge, A. (1978) "The Management Tradition: a Continental View" i Fores, M. og Glover, I. (red.) (1978) *Manufacturing and Management*. London: HMSO

Sorge, A. (2005) *The Global and the Local: Understanding the Dialectics of Business Systems*. Oxford: Oxford University Press

Sorge, A. og Maurice, M. (2000) "Introduction" i Sorge, A. og Maurice, M. (red.) (2000) *Embedding Organizations. Societal Analysis of Actors, Organizations and Socio-Economic Context* Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins

Sorge, A. og Van Witteloostuijn, A. (2004) "The (Non)sense of Organizational Change: An *Essai* about Universal Management Hypes, Sick Consultancy Metaphors, and Healthy Organizational Theories" i *Organization Studies* 25 (7), p. 1205-1231

Spicer, A. (2010) "Branded Life: A Review of Key Works on Brands" i *Organization Studies* 31(12), s. 1735-1740

Starr, S.L. (1999) "The Ethnography of Infrastructure" i *American Behavioral Scientist* 43:3, s. 377-391

Strauss, A., Schatzman, L., Ehrlich, D., Bucher, R. og Sabshin, M. (1963) "The Hospital and Its Negotiated Order" i Freidson, E. (red) (1963) *The Hospital in Modern Society*. London: Collier-Macmillan

Sulkunen, P. (2009) *The saturated society: governing risk and lifestyles in consumer culture*. Los Angeles: Sage

Sveri, T. (2004) *Strukturer og reformer – En kvalitativ analyse av reformen "enhetlig ledelse" sett i lys av sykehusets arbeidsorganisering*. Hovedoppgave, Sosiologisk Institutt, Universitetet i Bergen

Sørensen, K.H. (1988) *Sivilingeniørenes utdanningssystem og karrieremønster: En norsk modell? En problemoversikt*. STS-Arbeidsnotat 11/88, Senter for teknologi og samfunn, Universitetet i Trondheim

Sørensen, K.H., Gansmo, H.J., Lagesen, V.A. og Amdahl, E. (red.) (2008) *Vitenskap som dialog – kunnskap i bevegelse: Tverrfaglighet og kunnskapskulturer i forskning*. Trondheim: Tapir Akademisk forlag

-
- Sørensen, K.H., Lagesen, V.A. og Levold, N. (2007) "Flytende profesjoner? Om organisering av kunnskap" i Hjellbrekke, J. Olsen, O.J. og Sakslind, R. (red) *Arbeid, kunnskap og sosial ulikhet*. Bergen: Unipub
- Thagaard, T. (1998) *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitative metoder*. Bergen: Fagbokforlaget
- Thelen, K. og Streeck, W. (2005) "Introduction: Institutional Change in Advanced Political Economies" i Thelen, K. og Streeck, W. (red.) (2005) *Beyond continuity: Institutional Change in Advanced Political Economies*. Oxford: Oxford University Press
- Thelen, K. og Streeck, W. (red.) (2005) *Beyond continuity: Institutional Change in Advanced Political Economies*. Oxford: Oxford University Press
- Thelen, K. (1999) "Historical institutionalism in comparative politics" i *Annual Review of Political Science*. nr.2 1999, s. 369-404
- Thelen, K. (2004) *How Institutions Evolve. The Political Economy of Skills in Germany, Britain, the United States and Japan*. Cambridge: Cambridge University Press
- Torjesen, D. (2008) *Foretak, management og medikrati. En sektorstudie av helseforetaksreform og ledelse i den norske spesialisthelsetjenesten*. Dr.polit avhandling, Universitetet i Bergen
- Tøsse, S. (2004) *Frå folkeopplysning til vaksenopplæring*. Dr.philos-avhandling, Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse, Pedagogisk institutt, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
- van Riel, C.B.M. (1995) *Principles of corporate communication*. London: Prentice Hall
- van Riel, C.B.M. og Fombrun, C. (2007) *Essentials of corporate communication*. New York, NY: Routledge
- van Ruler, B. og Vercic, D. (red.) (2003) *Public Relations and Communication Management in Europe: A Nation-by-Nation Introduction to Public Relations Theory and Practice*. New York: Mouton de Gruyter
- Vestheim, G. (1990) *Høgt opp og langt fram. Om informasjonsarbeid i den offentlige sektoren*. Østlandsforskning: rapport 22
- Vikkelsø, S. og Vinge, S. (red.) (2004) *Hverdagens arbejde og organisering i sundhedsvæsenet* København: Handelshøjskolens forlag
- Wagner, P. (1994) "Dispute, Uncertainty and Institution in Recent French Debates" i *Journal of Political Philosophy*, 2:3, s. 270-89

- Wasén, K. og Wickström, E. (2008) ”Strategisk kommunikation i sjukvården. Decentraliserad centralisering inom ett svenskt regionalt konglomerat” *LHICOM-workshop*, Bergen 11.-12. september 2008
- Whalley, P. (1986) *The social production of technical work*. Albany, NY: The SUNY Press
- Wilensky, H. L. (1964) ”The professionalization of everyone?” *American Journal of Sociology*, 70(2), s. 137-158
- Witteloostuijn, A. (2011) ’Truly European: Organizational sociologist Arndt Sorge is WZB Emeritus’ i *WZB Mitteilungen*, Heft 132, Juni 2011 Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung
- Wæraas, A. (2004) *Den karismatiske offentlige organisasjon: konstruksjonen av organisasjonslegitimitet ved hjelp av private kommunikasjonsrådgivere*. Dr.polit avhandling, institutt for statsvitenskap, Universitetet i Tromsø
- Wæraas, A. (2010) Communicating identity: A study of core value statements in regulative institutions. *Administration and Society*, 42(5), s. 526-549
- Wæraas, A., Byrkjeflot, H. og Angell, S.I. (2011) ”Dilemmaer i omdømmehåndtering: substans og fremtreden” i Wæraas, A. Byrkjeflot, H. og Angell, S.I. (red.) (2011) *Substans og fremtreden. Omdømmehåndtering i offentlig sektor*. Oslo: Universitetsforlaget
- Wæraas, A. og Sataøen, H. (2011) ”The trade-offs between difference and similarity: Building reputation in an institutionalized field” paper til 27th *EGOS Colloquium*, Gothenburg, July 6–9, 2011
- Wæraas, A. og Solbakk, M.N. (2009) “Defining the essence of a university: Lessons from higher education branding” i *Higher Education*, 57, s. 449-462
- Wæraas, A., Østhus, R., og Solbakk, M.N. (2008) Det ekspressive helseforetak. *Nordiske Organisasjonsstudier*, 10(4), s. 62-89
- Yin, R. K. (1994) *Case Study Research: Design and Methods*. London: Sage
- Østerud, Ø. (2005) “Introduction: The peculiarities of Norway” i *West european Politics*, 28(4), s. 705-720
- Ågotnes, K. (2011) ”«En hardt tilkjempet frihetsfølelse» - Om hjernevask, humanister og samfunnsvitere” i *Nytt Norsk Tidsskrift*, nr. 01

10.1 Andre kjelder

Arbeids- og administrasjonsdepartementet (2001) *Mål, prinsipper og konsekvenser, revidert utgave 2001: Informasjonspolitik for statsforvaltningen*. Oslo: AAD

Finans- og tolldepartementet (1962) *Statens informasjonstjeneste. Innstilling fra Informasjonsutvalget*, 23. mai 1962

Fornyings og administrasjonsdepartementet (2009) *Statens kommunikasjonspolitikk*

Fastsett av Fornyings- og administrasjonsdepartementet 16. oktober 2009. Oslo: FAD

Helse Bergen (2011) *Kommunikasjonsstrategi, Helse Bergen, Haukeland Universitetssjukehus*. Bergen: Helse Bergen [helse-bergen.no/omoss/strategier/.../Kommunikasjonsstrategi.doc, april 2011]

Helseforetaksloven (2001) *Lov om helseforetak m.m. av 15. juni 2001*. Helse- og omsorgsdepartementet, hefte 7

IFS (2000) *IFS-Nytt, Nyhetsbulletin fra Informasjonsforum i Sykehus*, årgang 1, nr. 1. Informasjonsforum i Sykehus

IFS (2001) *Kartlegging av informasjonsarbeid i sykehusene*. Rapport, Informasjonsforum i Sykehus

IFS (2002) *Informasjonsplanlegging i sykehus. Hva? Hvorfor? Hvordan?* Informasjonsforum i Sykehus

Langlie, B. (1999) "Ny informasjonsforening" i *Kampanje*, 14.09.1999

Norges Forskningsråd (2007) *Resultatevaluering av sykehusreformen: Tilgjengelighet, prioritering, effektivitet, brukermedvirkning og medbestemmelse*. Oslo: NFR

Norsk Redaktørforening (2004) *Helse i all hemmelighet? Om helseforetakenes praktisering av prinsippet om møteoffentlighet*

NOU (1978) *Offentlig informasjon*. Norges Offentlige Utredninger 1978:37

NOU (1994) *Til informasjonens pris*. Norges Offentlige Utredninger 1994:17

NOU (1996) *Hvem skal eie sykehusene*. Norges Offentlige Utredninger 1996:5

NOU (1992) *Ikke bare ord. Statlig informasjon mot år 2000*. Norges Offentlige utredninger 1992: 21

Simonsen, M. (2009) ”Røkke er tatt med buksa nede og bruker jussen som fikenblad”
kommentar i *Dagbladet*, 15.04.2009

Appendiks A: Intervjuguide, semistrukturerte intervju

Intervjuguide: Informasjonssjefar

A. PRIORITERING AV INFORMASJONSEININGA I ORGANISASJONSSTRUKTUREN

1. Kva utdanningsbakgrunn har du?
2. Kva vil du definere som dine primære oppgåver i stillinga du har?
3. Kva år tok du til i stillinga som ansvarlig for informasjons- og kommunikasjonseininga ved X sjukehus?
4. Hadde du jobba i føretaket før du begynte som informasjonssjef?
5. Kva tid var eininga oppretta?
6. Kva år vart den første informasjonsarbeidaren tilsett ved sjukehuset?
7. Kor mange kommunikasjons- og informasjonsmedarbeidarar er det no tilsett ved sjukehuset?
8. Kor mange av desse har også *andre oppgåver* enn dei reint kommunikasjonsrelaterte?
9. Er det nokon som er peikt ut som ansvarlige for kommunikasjon på ulike andre avdelingar i føretaket?
10. Finst det ev. satellittfunksjonar desentralisert (andre avdelingar/ klinikkar /andre geografiske einheiter)?

B. ORGANISATORISK PLASSERING

11. Korleis er du innplassert i organisasjonen ved sjukehuset?
12. Kven rapporterer du til og kva organisatorisk plassering har din umiddelbart overordna?
13. Er informasjonsansvarlig formelt knytt til føretaksleiinga?
14. Kva kommunikasjons- og informasjonsoppgåver blir utført av eksterne konsulentar?
15. Korleis vil du beskrive arbeidsfordelinga og forholdet mellom det regionale helseføretaket sin kommunikasjonsenheit og helseføretak X si informasjonsavdeling?
16. Er det etablert faste koordineringsmekanismer i forhold til føretak – regionalt føretak?
17. Korleis er kommunikasjonspolitikken / -strategien dykkar relatert til helseregionen (sin strategi/politikk)? Er det noen vesentlege forskjellar/likskapar?

C. INNHALDET I INFORMASJONS-, OG KOMMUNIKASJONSARBEID / OMDØMMEBYGGING

18. Kva forstår du med kommunikasjonsarbeid ved sjukehus X?
19. Korleis opplever du spørsmålet om omdømme for sjukehuset? Viktig?
20. Kva tre arbeidsoppgåver vil du karakterisere som dei viktigaste i kommunikasjonsarbeidet?
21. Kva tre områder ved sjukehuset vil du karakterisere som viktigast for informasjonsavdelinga å formidle informasjon om?
22. Har det vore gjennomført omdømmemåling for føretaket?

23. Er det ein fast tilrettelagt plan for arbeidet i avdelinga du arbeider i ?
24. Er det sett opp suksesskriterium for eininga?
25. Opplever du at sjukehuset konkurrerer med andre føretak om å tiltrekke seg pasientar?
26. Opplever du at sjukehuset konkurrerer med andre føretak om å tiltrekke seg fagfolk?
27. Viss du, meir allment, skal peike ut kva slags aktørar de bruker mest tid på i arbeidet med ekstern kommunikasjon – kven er det?
28. Påstand: På mange måtar kan ein hevde at foretakene har blitt meir like kvarandre i forhold til tidligere. Vil du sei at dette er en utfordring i forhold til å skilje seg ut i ein konkurransesituasjon?
29. For å bygge eit omdømme blir det ofte hevda at ein bør skille seg ut. Kor stor vekt legg de på å skilje dykk ut frå andre helseforetak?
30. Vil du sei at de er eit unikt foretak?
31. I så fall, korleis kommuniserer de denne unikheten?

D. GRAD AV FORMALISERING

32. Er det formulert og utarbeida skriftleg materiale om sjukehuset sin informasjons- og kommunikasjonsstrategi? Send
33. Eg lurar også på kva som er nivå i slike dokument? Er det kommunikasjonsstrategi – og kommunikasjonsplanar på prosjekt?

Appendiks B: Intervjuguide, samtaleintervju

Intervjuguide: Samtaleintervju. Storby- og Småbysjukehuset

INTRODUKSJON

Tematisk orientert intervju. I utgangspunktet nokre tema og spørsmål eg er interessert i å snakke om. Dette er knytta til 1. innhold i arbeid, dvs. meir konkret om ein vanlig arbeidsdag. 2. Utdanning og utdanningens rolle i arbeidet, kva slags erfaringar og eigenskapar som blir vektlagt. Om det er mulig å komme på sporet av den ideelle kommunikasjonsarbeider 3. Yrkesroller og profesjonalisering; handlar om kommunikasjonsarbeid som ein eigen yrkeskategori. 4. Kommunikasjonsarbeid i sjukehus: meir om denne type arbeid i ein konkret sektor. I utgangspunkt har eg breie tema eg introduserer, men har også ei konkret liste med spørsmål eg forsøker å dekke inn.

BAKGRUNN

- Utdanning/yrkesbakgrunn
- Rolle i organisasjonen
- År i stillinga

1. INNHALDET I ARBEID

- Beskrive ein heilt ”vanleg” arbeidsdag for ein informasjons- og kommunikasjonsmedarbeidar?
 - Finst ein vanleg dag?
 - Skil det seg frå andre informasjons- og kommunikasjonsarbeidarar i andre sjukehus?
 - Er det stor forskjell i korleis ulike føretak legg opp denne typen arbeid?

-
- Kva arbeidsoppgåver inngår i ”stillingsinstruksen”?
 - Finst i det heile ”stillingsinstruksar”?
 - Kven bestemmer kva de skal gjere?
 - Kva type hierarki finst det i forhold til dette arbeidet?

 - Forholdet mellom operativt og strategisk kommunikasjonsarbeid har vore ein vanlig problematikk i intervjuet så langt.
 - Tankar om dette?

 - Kva typar arbeid/saker er det som har høgast prioritet?
 - Er ei slik prioritering allment akseptert i organisasjonen?

 - Angående desse oppgåvene som de no utfører. Korleis vart dette handtert før?
 - Var det andre (yrkes)grupper som gjorde desse oppgåvene før?
 - Er dette nye oppgåver?
 - Er dette oppgåver som det er uklart / diskusjonar om kven som skal gjere?
 - Kva typar informasjons- og kommunikasjonsoppgåver meiner du ein lege absolutt ikkje bør ha?

 - Kva gjorde ein før ein fekk informasjonsavdelingar?

 - Har du inntrykk av informasjonsavdelingane i sjukehusa har endra seg mykje i den tida du har jobba med dette?
 - Får de ei større eller mindre rolle?
 - Blir de tatt meir eller mindre på alvor, f.eks. i forhold til leiinga og medisinske funksjonar?

 - (Reformene: forvaltningsreform, DRG-system, fritt sjukehusvalg, einheitlig leiing osv.) Korleis vurderer du om slike endringar har virka inn på jobben som informasjons- og kommunikasjonsarbeidar/ ev. betinga jobben som informasjons- og kommunikasjonsarbeider?
 - Tidlegare annonser i dagsavisene – har ein gått bort frå det? Andre ting?
 - Er det viktig å ”skille seg ut” som eit spesielt sjukehus for å konkurrere om pasientar?
 - Har det ført til at det er i tydeligare styring av kommunikasjon også, f.eks gjennom bandlegging av interne konflikter?

Forholdet til media i brei tyding

- Forholdet til media (i brei tyding) ser ut til å vere eit nøkkelspørsmålet i arbeidet dykkar (mellom anna representert i fokuset dette har på konferansar/møter i informasjonsforum i sjukehus)
 - Korleis vil du karakterisere relasjonen til media i arbeidet dykkar?
 - Korleis opplever de ”mediemakta?” Har de muligheit til å påvirke, eller må de følge media når dei kjører saker.
 - Mediemakt vs. Kildenes makt
- I forhold til kommunikasjon i organisasjonar og bedrifter snakkar ein ofte om informasjonssubsidiar (pressemelding, tilrettelagte saker osb.) og om informasjonshinder (begrensar tilgangen pressa har). Korleis tenkjer de i forhold til dette?

Kommunikasjonsstrategien

- Forholdet mellom praktisk arbeid og kommunikasjonsstrategiane: Kommunikasjonsstrategiane og – dokumenta som de har utarbeida er (etter mine begrep) ganske ”proaktive”, og ”strategiske”, men intervju med andre kommunikasjonsarbeidarar så langt tyder på ein mykje meir dempa og jordnær arbeidskvardag. Synspunkt på dette?

2. UTDANNING OG EIGENSKAPAR

- Kan du reflektere litt over kva rolle utdanninga di spelar i jobben din?
 - Kva utdanning har folk i denne type stilling generelt?
 - Korleis har det utvikla seg?
 - Kva trur du blir viktigare? Er det noe som helst som tyder på at noen utdanningar etterkvart blir ”standard”? Altså at særskilte titlar og eksamenar vil kontrollere inngangen til yrket?
- I forlenginga av dette lurer eg også på dette med journalistisk praksis – som ser ut til at mange har.
 - Er det viktig?
 - Kvifor har det tradisjonelt vore viktig?
 - Forholdet mellom informasjonsarbeid og journalistikk

-
- I det daglige arbeidet ditt: er det slik at du identifiserer deg med utdanninga du har? Og trur du andre kommunikasjonsfolk gjer det – eller er dette ein meir tverrfaglig – grenseoverskridande aktivitet/felt?

 - Det er jo mange begrep om kommunikasjonsarbeid og informasjonsarbeid i organisasjonar: corporate communication, integrert kommunikasjon, virksomhetskommunikasjon, PR, samfunnskontakt, omdømmebygging? Har du noe bevisst forhold til dette? Korleis vil du i så fall plassere deg og din organisasjon?
 - Vil du knytte noe av det du kan og gjer i arbeidsdagen (eventuelt også utdanninga di) til bestemte ”fag”?

 - Dersom du fekk ei veke til å oppdatere deg faglig. Kva bøker ville du lest då? Og kva kurs ville du prioritert å ta?

 - Kva ville du *ikkje* gjort?

 - Kva er etter ditt syn kjernen i det ein informasjons- og kommunikasjonsarbeider skal kunne?

 - Kva eigenskapar er viktig for dette arbeidet?
 - Og kvifor trur du at nettopp du er tilsett?

 - Kan du karakterisere ein ideell informasjons- og kommunikasjonsarbeider?

 - Du er tilsett i eit sjukehus, som på mange måtar har helse og folkehelse som ein eksistensbetingelse. Kor viktig er medisinen og helse for det du gjer?
 - Må du kunne mykje substansielt om det?

 - Føler dei noko som helst press internt på dette – altså å ha / tilegne deg kunnskap om helse, medisin og behandling?

- Får du noe opplæring i dette når du begynner? Altså opplæringsprogram i sjukehussubstansen?
 - MOTSATT: Har de program for legar i korleis dei skal kommunisere?

3. YRKESROLLE OG PROFESJONALISERING

- Har du noen tankar om kva som er ”god informasjons- og kommunikasjonsarbeid” i eit sjukehus?
- På kva måtar er arbeidet ditt viktig i samfunnet i dag? Og føler du at det blir verdsatt?
- Går det an å antyde kva ”ideal” de har i informasjonsavdelingane i sjukehus?
 - Openheit offentlegheit?
 - Pasientar?
 - Folkehelse?
 - Strategisk og planlegging osv.?
 - At folk skal snakke bedre sammen i organisasjonen? (er det å snakke saman eit ideal i seg sjølv?)
- Kva er den viktigaste rolla, føler du, for informasjonsavdelingar i sjukehus?
- Går det an å snakke om at informasjonsavdelingane eller ”informasjonsyrkesgruppa” har eit definert ”prosjekt” eller ”intensjon” for arbeidet sitt i sjukehus?
- Kva er etter ditt syn den viktigaste utfordringa til kommunikasjonsarbeidarar i sjukehus?
- Kva tenkjer du som kommunikasjonsarbeidar om ”profesjonalisering” allment?
 - Felles etikk?
 - Felles utdanning / lærebøker?
 - Eit sett med felles verdiar omkring ”god” kommunikasjon?

-
- Ser du tendensar til at det blir meir omforente forståelsar av kva ein kommunikasjonsarbeider skal gjere?
 - Kjenner du fellesskap (faglig, sosialt osv.) med kommunikasjonsarbeidarar?
 - Er det organsiasjonar du luftar problemstillingar i? F.eks Kommunikasjonsforeninga? IFS? Kor viktige er desse?
 - Det har jo vore ein auke i informasjonsstillingar ved sjukehus. Har du noen tankar om kvifor det er slik?
 - Staten /utdanning (above)
 - På grunn av sjølvrekruttering (belove)
 - Sjukehusa treng det?
 - Media?
 - ...?
 - Føler du at kunnskapen og arbeidet ditt blir verdsett i organisasjonen og av dei andre yrkesgruppene i sjukehuset?
 - Sjukehuset er ein organisasjon med sterke profesjonskulturar. Da tenkjer eg som så at det for nye ”yrkesgrupper” slik som kommunikasjons- og informasjonsarbeid, vil vere naturleg å kanskje prøve å skape ein tilsvarande profesjonskultur – kva tenkjer du om det?

5. KOMMUNIKASJON KONKRET: I SJUKEHUSA

- I kommunikasjonslitteraturen blir det ofte lagt vinn på at det er viktig å skape ein felles identitet. Eit slikt ”mandat” er jo ofte lagt til enten HR- eller informasjonsavdelingar. Er dette noe de er bevisste på – altså at de føler ei spesiell forplikting for å skape ein ”identitet” nettopp med tanke på at det er mange yrkesgrupper involvert?
 - Ev. korleis gjer de det?
 - Kor viktig er det å ha ein felles identitet?

- Opplever du at det er forskjellige forventningar til kva de skal drive med frå ulike grupper i (a) sjukehuset/internt, men og (b) pasientar og (c) offentlegheita/eksternt).

- Kva andre yrkesgrupper har du mest med å gjere i dageleg arbeid?

- Kva andre funksjonar og avdelingar har de mest med å gjere?

- Er det noen av dei andre yrkesgruppene du føler ekstra tilhørighet med?
 - Administrasjon
 - Legene
 - Eller utelukkande informasjons- og kommunikasjonavdelinga?

- Sjukehusa blir ofte framstilt som legestyrte. Der legeprofesjonen – og forsåvid også andre profesjonar – blir sett på som kalde, trente og strikte.
 - Kva tenkjer de om dette? Er det ein problematikk?
 - Kor mye har de de facto med medisinmenne å gjere?
 - Korleis er det å samarbeide med legane? Kven er det som bestemmer når det drar seg til?

- Sjukehusa er ofte framstilt som kjønsspalta – eller i alle fall er kjønn ein viktig variabel ofte i denne typen organisasjon. Har du noen tankar om det?
 - Ser jo ut til å vere kvinnedominert, medan journalistikk tradisjonelt er forsått som eit maskulint yrke.

Appendiks C: Informasjonsskriv til informantar

Hogne Lerøy Sataøen
Rokkansenteret
Nygårdsgaten 5
5015 Bergen
+47 93 80 74 01

Bergen 2008

Førespurnad om å delta i forskingsprosjektet "strategisk kommunikasjon i sjukehus"

Underteikna er stipendiat i sosiologi ved Universitetet i Bergen og arbeider med eit prosjekt om "strategisk kommunikasjon i sjukehus." I samband med dette prosjektet ønskjer eg blant anna å intervju personar som arbeider i informasjons- og kommunikasjonsavdelingar ved norske helseføretak. Målsetjinga med dette er å få meir innsikt i kva typar arbeid som blir utført; korleis dette er knytt til nye styringsambisjonar i sjukehussektoren; og korleis introduksjonen av denne type arbeid skaper nye vilkår for profesjonaliseringsprosessar, yrkesroller og relasjonen mellom yrkespraksisar i sjukehusa.

Studien vil bli utført av underteikna. Prosjektet er også knytt til eit forskningsrådsfinansiert prosjekt ved Rokkansenteret i Bergen, som har eit historisk og komparativt blikk på kommunikasjon og informasjon i skandinaviske sjukehus. Meir informasjon om dette prosjektet finn du her: <http://www.rokkansenteret.uib.no/lihcom/> Rettleiar for prosjektet er førsteamanuensis Rune Sakslind, sosiologisk institutt, Universitetet i Bergen. Rokkansenteret er behandlingsansvarlig for innsamla datamateriale.

For å finne ut meir om yrkespraksisen til kommunikasjonsarbeidarar i norske sjukehus, skal eg intervju om lag 30 kommunikasjonsarbeidarar i ulike helseføretak. Det vil bli gjennomført både strukturerte intervju og meir opne kvalitative forskningsintervju. Spørsmåla vil dreie seg om arbeidspraksis, utdanning, relasjon til andre yrkesgrupper og profesjonaliseringsprosessar. Bakgrunnen for dette er at det finst lite systematisk kunnskap om korleis informasjons- og kommunikasjonsarbeidarar arbeider, kva metodar dei nyttar og korleis dei vurderer eigen rolle internt i organisasjonen og i høve til eksterne interessentar som media, publikum og ålmenta meir generelt. Opplysningane blir handsama konfidensielt og optaka blir sletta og data blir anonymisert når prosjektet er ferdig, dvs. våren 2011.

Deltaking i prosjektet er sjølvsagt frivillig, og du kan også trekke deg utan grunngeving frå prosjektet undervegs i perioden. I så fall vil alle data om deg bli anonymisert. I publiseringa av resultatata vil heller ikkje einskilpersonar kunne kjennast att.

Studien er meldt til Personvernombodet for forskning, Norsk samfunnsvitskapleg datatjeneste A/S.

Ta gjerne kontakt dersom du ønskjer meir informasjon om prosjektet!

Beste helsing

Hogne Lerøy Sataøen

