



Siri Jensen er prosjektleder for en utdanning for kontorfaglig ansatte på Lovisenberg sykehus i samarbeid med VID diakonale høgskole (tidligere Diakonhjemmet høgskole) og studieleder for det kontorfaglige feltet på Regionsenter for barn og unges psykiske helse.

Koordinering som faglig funksjon

Kontorfaglig ansatte har sentrale funksjoner. De tar imot brukere på telefon og i ekspedisjoner og bidrar til at folk får et bedre møte med systemene. Og de må kunne svare på alle mulige slags spørsmål.

Kontorfaglig ansatte bidrar til flyt i tjenestene, og de skaper struktur og system, blant annet gjennom arbeidet med å utforme og opprettholde rutiner. Som knutepunkt for både formell og uformell kommunikasjon bidrar de til kontroll (kvalitetssikring) av registrering og rapportering.

Disse funksjonene er dokumentert i min masteroppgave *Når noe går av seg selv, er det nok en kontoransatt som gjør det; kontorfaglig ansattes rolle og funksjon i profesjonelle organisasjoner* (Jensen 2012), omtalt i Fagbladet nr. 5/2013 (SKA).

Jeg har senere sett nærmere på organisasjonsteoriens forståelse av kontorfaglig ansatte. Oppfatningen av denne gruppa som støttefunksjon utenfor den operative virksomheten (tjeneste/produksjon) stammer fra en sentral organisasjonsforsker, Henry Mintzberg, som i 1979 brukte arkiv, postrom, sentralbord og resepsjon som eksempler i sin analyse av støttestab i organisasjoner. Siden har denne forståelsen blitt hengende, uten at noen har analysert om de faktiske oppgavene stemmer med teorien. Kontorfaggruppa er i stedet blitt oversett i organisasjonsteorien.

Når vi gjør konkrete analyser, viser det seg at kontorfaglig ansatte i aller høyeste grad må forstås som en del av den operative virksomheten. Samtidig ligger begrepet støttefunksjon ofte til grunn for både nedskjæringer og for omorganiseringer der kontorfaglig ansatte trekkes lenger vekk fra hovedvirksomheten.

Kunnskapsgrunnlaget for slike beslutninger er mangelfullt. Jeg har vist i masteren min at kontorfaglig ansatte kan gjøre flere oppgaver og i større grad bidra til å frigjøre tid for andre fag-

grupper dersom de er organisert inn i den daglige hovedvirksomheten.

I organisasjonsteorien er arbeidsdeling og koordinering sentrale begreper. Ser vi på arbeidsdelingen mellom kontorfaglig ansatte og andre faggrupper med disse begrepene, får vi øye på at svært mange av arbeidsoppgavene også innebærer koordinering med andre faggrupper.

Kontorfaglig ansatte koordinerer mellom brukere og dem disse har avtaler med. En informant brukte begrepet mellominstans, og sa at ellers ville det jo bare være et sort hull. Videre koordinerer de kontorfaglig ansatte praktiske ressurser (innkjøp, opplæring i bruk, systemer for fordeling/utlån, personalsystemer), de har ofte en koordineringsrolle i ulike former for inntak og oppfølging av brukere/kunder, og de koordinerer data som grunnlag for dokumentasjon (kvalitetssikring), for å nevne noen funksjoner.

Moderne organisasjonsteori er blitt mer opp-tatt av uformelle mekanismer for koordinering, og av koordineringen som utvikler seg over lengre tid på grunn av nye utfordringer. Okhuysen og Becky (2009) trekker blant annet fram rutiner som viktige, og at det er mye sosial mening og samspill nedlagt i dem. Samtidig framheves nærhet, blant annet fordi nærhet fører til større fortrolighet, og det igjen letter koordineringen.

Kontorfaglige gjør i stor grad sine oppgaver i relasjon til kolleger, dels utfra hvor de har sine arbeidsplasser, dels fordi de gjør seg til noen som kan spørres. Mine undersøkelser viser at kontoransatte trenger fortrolighetskunnskap om virk-

somheten de jobber i, og det er viktig at de identifiserer seg med virksomhetens mål. Slik bidrar de til effektiv koordinering.

En annen viktig side ved kontorfagliges koordinering er at den ikke gjøres ovenfra, fra ledere; den gjøres «på gulvet». Slik kan koordineringen også inneha kontrollelementer uten at dette provoserer i særlig grad, men forstås som hjelpsomt.

Dersom kontorfaglige oppgaver organiseres på en måte som løfter de ansatte ut av den felles eksterne hovedvirksomheten, og for eksempel gjør dem til kontrollere med større avstand fra kollegene i andre faggrupper, kan dette elementet gå tapt. Konklusjonen blir at rollen som koordinator innenfra, og ikke ovenfra, må anerkjennes og videreutvikles; dette er særlig viktig for å møte forslaget om å nedlegge kontorfaget.

