

Vidensdeling i et praksisfællesskab

- **Ansattes betingelser for læring**



Foto: L. Nardone, 2020

Institut for Kultur og Læring
Kandidatstudiet i Læring og
Forandringsprocesser

10. Semester

Kandidatspeciale

Vejleder: Elisabeth Lauridsen Lolle

Stud. Mag. Anna Vire Johansen 20157159

Antal anslag: 179891

Forord

Nærværende undersøgelse er en specialeafhandling udarbejdet af Stud. Mag. Anna Vire Johansen på kandidatuddannelsen i Læring og Forandringsprocesser ved Institut for Kultur og Læring ved Det Humanistiske Fakultet ved Aalborg Universitet i perioden fra d. 2. februar 2021 til 31. maj 2021.

Jeg retter en særlig tak til Aalborg Zoo, herunder de ledere og medarbejdere, som har bidraget med informationer og viden samt egne erfaringer og oplevelser gennem samtaler og interviews, hvilket har bidraget som empiri til indeværende undersøgelse.

Ligeledes retter jeg en stor tak til min vejleder Elisabeth Lauridsen Lolle, Postdoc. ved Institut for Kultur og Læring ved Det Humanistiske Fakultet ved Aalborg Universitet, for yderst konstruktiv og inspirationsrig vejledning.

Abstract

This thesis, which has been drawn up in the spring of 2021 by Anna Vire Johansen, will uncover how knowledge sharing is affecting the learning capabilities of the employees of the Danish Zoo *Aalborg Zoo*. This has been done through a qualitative approach by interviewing two zookeepers in a group interview and interviewing three information employees in a focus group interview. Both interviews have been executed with medium involvement of the moderator. Additional to interviewing zookeepers and information employees the empiricism has also been gathered from documents such as minutes of meetings and employment contracts. Key sources in the analysis are Knud Illeris' (2017b) theory of the three dimensions of learning called the dimension for content, the dimension for drive, and the dimension for interaction, Étienne Wenger's (1998/2008) theory concerning communities of practice, as well as Peter Jarvis' (2017; 1987) theory of non-learning. In analyzing of the gathered empiricism three research questions have been posed. Through the first research question, it will be analyzed how knowledge sharing among the zookeepers, among the information employees along with the knowledge sharing between Aalborg Zoo and the zookeepers and between Aalborg Zoo and the information employees will affect the dimension for content. Through the second research question it will be analyzed how knowledge sharing in Aalborg Zoo affects the dimension for drive of the zookeepers and the information employees. The third research question will then analyze how interaction and knowledge sharing among zookeepers and information employees during the program called *Zooskole* affects the dimension for content along with the dimension for drive. The thesis concludes that the way and frequency of knowledge sharing is of great importance for how and to what extent the permanent staff and the hourly paid employees will become familiar with each other, the practice, and the community. Furthermore, the thesis concludes that knowledge sharing is of great importance as to in what extent the employees will become comfortable and confident in their work and interaction both with other employees and with the management. The thesis concludes that regular interaction and knowledge sharing among the employees and between Aalborg Zoo and the employees will have a positive influence on the employees' capabilities of learning.

Indholdsfortegnelse

Læringsvejledning.....	6
1.0 Problemfelt	7
1.1 Læring.....	7
1.2 Intern kommunikation og vidensdeling	8
1.3 Aalborg Zoo.....	9
1.4 Afgrænsning	10
1.5 Problemformulering	10
1.5.1 Undersøgelsesspørgsmål	10
2.0 Metodologi	11
2.1 Undersøgesdesign	11
2.2 Informanter	11
2.2.1 Dyrepassere	12
2.2.2 Informationsmedarbejdere.....	12
2.3 Videnskabsteoretisk position.....	13
2.4 Kvalitativ forskning.....	14
2.5 Metode til indsamling af empiri	14
2.5.1 Fokusgruppe- og gruppeinterview.....	14
2.5.2 Interviewguide	15
2.5.3 Dokumenter	16
2.6 Metode til behandling af empiri	17
2.6.1 Transskribering af interviews	17
2.7 Teori	17
2.7.1 Læringstyper.....	18
2.7.2 Læringens tre dimensioner	19
2.7.3 Ikke-læring	21
2.7.3.1 Situationer, som tages for givne	22
2.7.3.2 Indre hæmninger.....	22
2.7.3.3 Ydre hæmninger	22
2.7.4 Praksisfællesskaber.....	23
2.8 Metode til analyse.....	24
2.9 Reliabilitet, validitet og generaliserbarhed.....	25

3.0 Analyse.....	25
3.1 Hvordan påvirkes dyrepasserens og informationsmedarbejderens indholdsdimension af intern vidensdeling?.....	26
3.1.1 Vidensdeling mellem dyrepasserne i Aalborg Zoo	26
3.1.2 Vidensdeling mellem informationsmedarbejderne i Aalborg Zoo	28
3.1.3 Vidensdeling mellem Aalborg Zoo og dyrepasserne i forbindelse med onsdagsmøderne	29
3.1.4 Vidensdeling mellem Aalborg Zoo og informationsmedarbejderne i forbindelse med onsdagsmøderne	30
3.1.5 Sammenfatning.....	33
3.2 Hvordan påvirkes dyrepasserens og informationsmedarbejderens drivkraftsdimension som følge af intern vidensdeling?.....	36
3.2.1 Ydre hæmninger i relation til drivkraftsdimensionen.....	36
3.2.2 Modstandspotentiale i relation til drivkraftsdimensionen	39
3.2.3 Indre hæmninger og informationsoverload i relation til drivkraftsdimensionen	41
3.2.4 Sammenfatning.....	42
3.3 Hvordan påvirkes dyrepasserens og informationsmedarbejderens indholds- og drivkraftsdimension af deres samspil ved afviklingen af Zooskolerne?.....	44
3.3.1 Dyrepassere og informationsmedarbejderens erfaringer i forbindelse med sommerens Zooskoler .	44
3.3.2 Barrierer mod læring	47
3.3.2.1 Forsvar mod læring.....	49
3.3.2.2 Modstand mod læring.....	49
3.3.2.3 Overvindelse af forsvar og modstand mod læring.....	49
3.3.3 Sammenfatning.....	51
4.0 Diskussion	53
4.1 Metodediskussion.....	53
4.2 Samspillet mellem dyrepassere og informationsmedarbejdere	54
4.3 Viden eller information i forbindelse med deltagelse i praksis	56
5.0 Konklusion	58
6.0 Forandringsdesign	64
6.1 Intern vidensdeling og kommunikation.....	64
6.2 Adgang til viden	65
6.3 Samspillet mellem dyrepassere og informationsmedarbejdere	66
6.4 Informationsmedarbejdernes deltagelse ved sommerens Zooskoler	67
7.0 Litteratur.....	68

Vidensdeling i Aalborg Zoo	71
Indledning.....	71
Vidensdeling i Aalborg Zoo	72
Vidensdeling i relation til motivation	72
Samspillet mellem infoer og dyrepassere	73

Læsningsvejledning

Denne læsningsvejledning har til formål at give læseren et overblik over nærværende specialeafhandling. For at opnå en fyldestgørende forståelse for undersøgelsens metode, teori, analyse og resultater anbefales det, at læseren læser indholdet i kronologisk rækkefølge. Specialeafhandlingen indeholder således 7 kapitler, hvori der fremtræder underafsnit. I kapitel 1.0 *Problemfelt* indkredses specialeafhandlingens relevans efterfulgt af kapitel 2.0 *Metodologi*, som blandt andet redegør for specialeafhandlingens undersøgelsesdesign, den videnskabsteoretiske position, hvordan empirien til undersøgelsen er blevet indsamlet og behandlet foruden reliabilitet, validitet og generaliserbarhed. Herefter føres læseren videre til kapitel 3.0 *Analyse*, hvor den indsamlede empiri ved hjælp af tre undersøgelsesspørgsmål vil blive analyseret ved brug af Knud Illeris' (2017) tre dimensioner for læring, Étienne Wengers (1998/2008) teori om praksisfællesskaber og Peter Jarvis' (2017; 1987) teori om ikke-læring. Herefter følger kapitel 4.0 *Diskussion*, hvor undersøgelsens metode, empiriens validitet og analysens fund diskuteres efterfulgt af kapitel 5.0 *Konklusion*, hvor undersøgelsens resultater vil blive opsummeret og fremlagt. I kapitel 6.0 *Forandringsdesign*, vil der på baggrund af undersøgelsen blive fremlagt en række anbefalinger til, hvordan den interne vidensdeling og samspil kan optimeres. Herefter følger kapitel 7.0 *Litteratur*, hvor læseren kan skabe sig et overblik over de referencer, der er anvendt i tilvejebringelsen af nærværende specialeafhandling. Efter kapitel 7.0 følger en videnskabelig formidlende artikel, der formidler undersøgelsens resultater.

1.0 Problemfelt

”(...) I nogle situationer bliver [vi] kastet lidt ud på dybt vand, hvilket er fint nok, for man lærer måske at svømme.” Sådan udtaler informationsmedarbejderen kaldet Info1 ved et fokusgruppeinterview (d. 9/3 2021) i forbindelse med sin oplevelse af manglende vidensdeling og forventningsafstemning forud for deltagelse ved sommerens Zooskoler. I udarbejdelsen af nærværende specialeafhandling finder jeg det interessant at undersøge vidensdeling i en organisation som Aalborg Zoo. Denne zoologiske have er ikke tilfældigt udvalgt, da jeg i mit niende semesters praksisforløb i 2020 arbejdede i Aalborg Zoo og samtidigt udarbejdede en etnografisk undersøgelse omhandlende, hvorledes kvaliteten af undervisningen i Skoletjenesten i Aalborg Zoo påvirkes som følge af informationsmedarbejdernes oplæring i et praksisfællesskab (Johansen, 2020). Ligeledes er interessen for at undersøge vidensdelingen i denne specialeafhandling ej heller tilfældig, da jeg ved empiriindsamlingen til niende semesters praksisundersøgelse fik indblik i informationsmedarbejdernes oplevelse af den interne kommunikation og vidensdeling i Aalborg Zoo. Gennem praksisforløbet oplevede jeg, at en stor del af den interne kommunikation mellem informationsmedarbejdere og andre personalegrupper foregik via radiokommunikation og mundtlig overlevering af informationer. I semesterprojektet udarbejdet i forbindelse med mit praksisforløb, konkluderede jeg, at denne form for mundtlig kommunikation og videreformidling af informationer mellem informationsmedarbejderne i relation til deres oplæring kan have en negativ påvirkning på kvaliteten af undervisningen i Skoletjenesten grundet øget risiko for fejllæring og fastlåst viden (Johansen, 2020). Disse observationer og resultater fra den etnografiske undersøgelse foretaget på niende semester, har således skabt interesse for at undersøge vidensdeling i Aalborg Zoo.

1.1 Læring

Læring er ikke udelukkende et individuelt anliggende, men derimod også et samfundsmæssigt anliggende, da dette stiller forskellige krav til individet omhandlende viden, færdigheder, kompetencer med videre, hvorfor det for individet ikke er muligt udelukkende at lære det h*n lyster. Dette gør sig især gældende i arbejdssammenhæng, hvor ansattes forudsætninger for arbejdets udførsel kræver særlige kvalifikationer, viden og færdigheder, som de ansatte må tilegne sig (Illeris, 2017b). Læring defineres ifølge Knud Illeris (2017b) som ”(...) enhver proces, der hos levende organismer fører til en varig kapacitetsændring, og som ikke kun skyldes glemsel, biologisk modning eller aldring.” (s. 20). Ifølge Peter Jarvis (2017) vil denne kapacitetsændring opstå, når individet oplever en uoverensstemmelse i dets forventninger til, hvad det vil opleve i en situation og det faktisk oplevede i situationen.

Dermed vil læreprocesser altid indeholde et subjekt defineret som det lærende individ samt et objekt i form af dét, individet lærer. Læring er således et resultat af individets læreprocesser, som omfatter tilegnelse af viden, færdigheder, kompetencer og kundskaber foruden de psykiske og samspilsmæssige processer, som individet gennemgår og deltager i (Illeris, 2017b). Dog kan læring være forskellig afhængig af individets alder, forventninger, overbevisninger med videre, og individet konstruerer derfor sin egen forståelse af omverdenen gennem læring og erkendelse (Illeris, 2017b). Dette betyder, at den tilegnede læring er subjektiv, hvorfor to individer, som modtager samme information, viden, oplevelse eller undervisning ud fra dette kan tilegne sig to vidt forskellige læringer. Således er det dermed ikke muligt at anse vidensdeling, kommunikation eller andre læringssituationer som transmissioner eller påfyldningsprocesser, hvor læringen modtages, opfattes og lagres hos den lærende, præcis som den formidlende eller undervisende havde tiltænkt det, da hvert individ har hver sine individuelle skemaer eller strukturer, som udgør individets vidensstrukturer, forståelsesmåder, bevægelsesmønstre og handlepotentialer (Illeris, 2017b).

1.2 Intern kommunikation og vidensdeling

Alle organisationer har deres eget behov for intern kommunikation og vidensdeling, og måden hvorpå der kommunikeres til, med og mellem de ansatte har ændret sig meget gennem tiden (Støvring & Paulli, 2008). Hvor der tidligere har været fokus på at kommunikere *til* de ansatte i form af vidensspredning ved at levere information til de ansatte gennem hierarki, strukturer, ordrer og stram styring oppefra og ned, er der i dag mere fokus på at kommunikere *med* de ansatte i bestræbelsen på at styrke engagement og selvledelse (Støvring & Paulli, 2008). Ifølge William R. King (2006), pensioneret universitetsprofessor ved University of Pittsburgh samt og af Association for Information Systems (AIS), er der stor forskel på vidensdeling og vidensspredning. Mens vidensspredning eller deling af informationer er en envejskommunikation med et præcist formål, er vidensdeling en flervejs kommunikation som både kan være intentionel og uintentionel. Vidensdeling kan derfor anskues som værende kommunikation, mens kommunikation blandt andet er et middel til vidensdeling, men ikke nødvendigvis udgør vidensdeling. Det er dog forskelligt, hvordan både organisation og ansatte anskuer tavs og eksplicit viden samt delingen af denne (King, 2006). Mens nogle ansatte og organisationer anskuer viden som magt og derfor er mindre tilbøjelig til at dele viden – specielt i forhold til tavs viden, anser andre ansatte og organisationer delingen af viden som en fordel og nødvendighed både for de ansattes udvikling og for organisationens vækst og mulighed for at opnå organisationens mål (King, 2006). Gennem vidensdeling kan individer og grupper i en organisation interagere og lære fra og af hinanden, og det anses derfor som en vigtig kilde til kreativitet, produktivitet og som led i

en organisation vækst (Nielsen, 2014; King, 2006). For at opnå en accept af samt fælles forståelse for organisationens strategier og mål – hvad enten dette er formidling, undervisning, salg, branding eller noget helt femte – må samarbejde, kommunikation og vidensdeling med og mellem de ansatte prioriteres (Støvring & Paulli, 2008; Nielsen, 2014). Således kan den praktiske opgaveløsning effektiviseres gennem kommunikation og vidensdeling, hvorigennem det bedre sikres, at de ansatte arbejder i overensstemmelse med organisationens interesser samtidigt med at medarbejderne knyttes stærkere til organisationen og fællesskabet understøttes (Støvring & Paulli, 2008; Nielsen, 2014).

1.3 Aalborg Zoo

Der er i Aalborg Zoo ansat 60 fastansatte medarbejdere, og 70-80 timeansatte medarbejdere (S. Sørensen, personlig kommunikation d. 6/4 2021). Hver fjortendes dag deltager det fastansatte personale i et personalemøde, som det timeansatte personale ikke har lov til at deltage i (Aalborg Zoo, 2021). Informationsmedarbejderne modtager i stedet referatet fra mødet på mail for at kunne holde sig opdateret om, hvad der foregår i Aalborg Zoo. Disse referater er ligeledes uploadet på Aalborg Zoos intranetværk, så alle ansatte har adgang til dem (Aalborg Zoo, 2021, u.å.b). Da der er flere personalegrupper i Aalborg Zoo, vil denne undersøgelse beskæftige sig med timeansatte informationsmedarbejdere og fastansatte dyrepassere, da disse to personalegrupper ikke arbejder sammen og interagerer til dagligt, men derimod begge formidler viden om dyrene, anlæggene og Aalborg Zoo til havens gæster. Ligeledes interagerer og samarbejder både dyrepassere og informationsmedarbejdere ved afviklingen af sommerens Zooskoler i uge 26-31. Ved hver af disse Zooskoler, som hver varer fem hverdage, modtages cirka 20 børn i alderen otte til tolv år til undervisning af to informationsmedarbejdere for senere på dagen i samarbejde med informationsmedarbejderne at hjælpe dyrepasserne med fordring, træning og rengøring hos dyrene (Aalborg Zoo, u.å.c). Arbejdsopgaverne i forbindelse med afviklingen af sommerens Zooskoler findes ikke i informationsmedarbejdernes arbejdsbeskrivelser og ligeledes findes de ej heller i dyrepasserens, da disse ikke har en officiel funktionsbeskrivelse (R. K. Nielsen, personlig kommunikation, d. 30/3 2021). Jeg har dog kendskab til afviklingen af Zooskolerne i forbindelse med mit niende semesters praksisforløb og semesterprojekt i 2020, hvor jeg indgik som deltagerobservatør ved afviklingen af én af sommerens Zooskoler. Her havde jeg uformelle samtaler med forskellige ansatte i Aalborg Zoo omhandlende Zooskolerne samt udførte et fokusgruppeinterview med fire informationsmedarbejdere, hvor informanterne ligeledes diskuterede deltagelse ved Zooskolerne (Johansen, 2020).

1.4 Afgrænsning

Den daglige kommunikation og vidensdeling mellem Aalborg Zoo og de ansatte samt mellem de ansatte imellem foregår via e-mail, intranetværket, radiokommunikation, mundtlig overlevering samt gennem en intern Facebookgruppe for alle ansatte i Aalborg Zoo (Johansen, 2020; Aalborg Zoo, 2021). Da der i Aalborg Zoo anvendes flere forskellige medier og platforme både til kommunikation og vidensdeling, kan dette medføre en udfordring for de ansatte, såfremt det ikke er ekspliciteret, hvor de ansatte kan finde forskellige typer af viden og informationer fra Aalborg Zoo. Dette kan dermed påvirke de ansattes læringsudbytte, hvilket leder op til følgende problemformulering:

1.5 Problemformulering

Hvordan påvirkes ansattes betingelser for læring i et praksisfællesskab som følge af intern vidensdeling?

1.5.1 Undersøgelsesspørgsmål

For at kunne besvare ovenstående problemformulering, har jeg udarbejdet tre undersøgelsesspørgsmål.

1. Hvordan påvirkes dyrepasserens og informationsmedarbejderens indholdsdimension af intern vidensdeling?
2. Hvordan påvirkes dyrepasserens og informationsmedarbejderens drivkraftsdimension af intern vidensdeling?
3. Hvordan påvirkes dyrepasserens og informationsmedarbejderens indholds- og drivkraftsdimension af deres samspil ved afviklingen af Zooskolerne?

Da der i Aalborg Zoo arbejder både timeansatte og fastansatte, og da Aalborg Zoo vidensdeler forskelligt med disse to grupper er ovenstående undersøgelsesspørgsmål specifikt rettet mod dyrepassere og informationsmedarbejdere, da dyrepasserne er fastansatte mens informationsmedarbejderne er timeansatte. Ved at analysere disse to personalegruppers læringsindhold og motivation som følge af intern vidensdeling samt deres samspil, vurderer jeg, at det herved ligeledes vil være muligt at vurdere, hvorvidt ansattes betingelser for læring ligeledes påvirkes af de ansattes position som timeansatte eller fastansatte. Ligeledes finder jeg det relevant at analysere dyrepasserens og informationsmedarbejdernes samspil ved sommerens Zooskoler, da jeg antager, at dette blandt andet er påvirket af, hvilken viden de har modtaget både om samarbejdet og om selve arrangementet.

2.0 Metodologi

Dette kapitel har til formål at redegøre og argumentere for de metodologiske og teoretiske valg og overvejelser i hensigten om at udarbejde en transparent, kvalitetssikret undersøgelse (Olsen, Hansen & Rasmussen, 2018).

2.1 Undersøgellesdesign

Undersøgelsestypen for nærværende specialeafhandling er et casestudie, som af Andreassen, Rasmussen, Rasmussen, Jensen, Ydesen og Ravn (2017) defineres som ”(...) en dybdegående undersøgelse af et konkret og afgrænset tilfælde (...)” (s. 87). Således giver et casestudie konkret og kontekstafhængig viden, som ifølge Flyvbjerg (2010) ligeledes kan anvendes til en generalisering uden for den givne kontekst. Da genstandsfeltet i denne specialeafhandling er, ansattes betingelser for læring påvirkes som følge af intern vidensdeling, vil den frembragte viden således kunne bidrage til viden om og effektivisering af den interne vidensdeling både i Aalborg Zoo, men også i andre organisationer og institutioner, hvor der forefindes flere forskellige personalegrupper, som alle er afhængig af vidensdeling. I forbindelse med nærværende undersøgelse er det vigtigt at bemærke, at årene 2020 og 2021 har været præget af den globale pandemi Covid-19 også kendt som Corona. Interaktion og vidensdeling er derfor blevet påvirket af de restriktioner, som er blevet pålagt de ansatte i Aalborg Zoo. Dette vil afspejles i undersøgelsen, da denne både vil berøre de ansattes oplevelser af vidensdeling før og under tiden med restriktioner.

2.2 Informanter

For at fremskaffe empiri og viden i bestræbelsen på at analysere, hvordan ansattes betingelser for læring påvirkes af intern vidensdeling, har jeg kontaktet fire dyrepassere og fire informationsmedarbejdere, hvoraf to dyrepassere og tre informationsmedarbejdere havde mulighed for at deltage. Det er for denne undersøgelse relevant at gøre brug af dyrepassere og informationsmedarbejdere som informanter, da disse to personalegrupper henholdsvis er fastansatte og timeansatte i Aalborg Zoo. Derudover er disse to grupper udvalgt på baggrund af den antagelse, at de i forskellige situationer i deres arbejde kan være afhængige af hinandens viden. For at beskytte informanternes identitet vil alle kønsspecifikke stedord i denne undersøgelse erstattes med $h*n$, mens alle kønsspecifikke ejefaldsord vil erstattes med $h*ns$. Da jeg har bestræbt mig på at beskytte informanternes anonymitet, har jeg ikke fået hjælp til udvælgelsen af informanter af en gatekeeper, men har i stedet selv udvalgt informanterne og kontaktet dem direkte på mail og telefon.

2.2.1 Dyrepassere

Det er for nærværende undersøgelse relevant at gøre brug af fastansatte dyrepassere som informanter, da disse i kraft af deres daglige gang hos dyrene antages at være de første til at opdage nye hændelser i form af dyrenes sundhed, nye fødsler, adfærdsændringer hos dyrene og lignende. Denne viden kan dermed være vigtig for andre personalegrupper, der skal videreformidle om denne viden til gæsterne i Aalborg Zoo. Der er i Aalborg Zoo (u.å.a) ansat 20 dyrepassere, som er fordelt på otte dyreafdelinger – *Elefant/giraf, primat, rovdyr, savanne, Sydamerika, søløver, tropehus og zoofariscenen*. Dyrepasserne planlægger selv deres arbejdsplan internt i hver dyreafdeling, og har således mulighed for at afvikle ferie og fridage på tidspunkter, hvor det i den givne dyreafdeling ikke vurderes at være behov for, at alle dyrepassere står til rådighed (DP1 og DP2, gruppeinterview d. 12/3 2021). Til nærværende undersøgelse blev fire dyrepassere kontaktet, men grundet deres arbejdsplan, var det ikke muligt at finde et tidspunkt, hvor alle kunne deltage i et fokusgruppeinterview. Derfor vil denne undersøgelse således gøre brug af to dyrepassere som informanter, som vil blive kaldt *DP1* og *DP2*. Begge informanter har arbejdet i Aalborg Zoo i en årrække, men for at beskytte informanternes anonymitet vil det i denne undersøgelse ikke blive specificeret, hvor længe de hver især har været ansat. I min udvælgelse af dyrepassere til denne undersøgelse har jeg fundet det vigtigt, at disse ej var fra samme dyreafdeling i et forsøg på at opnå en bredere forståelse for dyrepassernes erfaringer med og oplevelser af den interne vidensdeling i Aalborg Zoo frem for i en enkel dyreafdeling. Derfor repræsenterer *DP1* og *DP2* hver deres dyreafdeling i Aalborg Zoo, og har således ikke ansvaret for de samme dyr, og arbejder ej heller med de samme dyr. For at beskytte informanternes anonymitet vil det i denne undersøgelse ligeledes ikke blive nærmere specificeret, hvilke dyreafdelinger *DP1* og *DP2* tilhører, og ej heller hvilke dyr de hver især har ansvaret for. Grundet risiko for smittespredning af Covid-19 på tværs af dyreafdelinger, er det fra ledelsen i Aalborg Zoo blevet bestemt, at dyrepassere fra forskellige dyreafdelinger ikke må samles indendørs (*DP1*, personlig kommunikation d. 9/3 2021). Gruppeinterviewet med dyrepasserne er derfor blevet afholdt virtuelt d. 12/3 2021 frem for ved fysisk fremmøde for at imødekomme denne restriktion.

2.2.2 Informationsmedarbejdere

For nærværende undersøgelse er det ligeledes relevant at gøre brug af timeansatte informationsmedarbejdere, da deres kerneopgave består i at formidle viden om dyrene i Aalborg Zoo til både gæster og skoleelever i Aalborg Zoo. Udgangspunktet herfor er både levende og udstoppede dyr samt andre effekter som skind, kranier og lignende (Aalborg Zoo, 2021). Informationsmedarbejderne består primært af biologi- og lærerstuderende, som arbejder i Aalborg Zoo sideløbende med deres uddannelse

(Aalborg Zoo, 2021). Der er i Aalborg Zoo ansat 25 informationsmedarbejdere, og disse har ikke faste arbejdstider, men har derimod mulighed for selv at bestemme, hvornår de arbejder, da undervisnings-, arrangements-, overnatnings- og øvrige vagter udbydes gennem Lessor Workforce, som jeg gennem mit praksisforløb ligeledes har stiftet bekendtskab med. Gennem Lessor Workforce har informationsmedarbejderne således mulighed for at melde sig på forskellige vagter, og der vil oftest udbydes vagter til mellem fire og syv informationsmedarbejdere på en arrangementsvagt afhængig af arrangementets omfang og tid på sæsonen. I min undersøgelse omhandlende hvorledes kvaliteten af undervisningen i Skoletjenesten i Aalborg Zoo påvirkes af informationsmedarbejdernes oplæring, konkluderede jeg, at informationsmedarbejderne ikke udgør et praksisfællesskab, men derimod snarere et arbejdsnetværk med fælles praksis. Denne konklusion er blandt andet men ikke udelukkende på baggrund af den vurdering, at informationsmedarbejderne i mange tilfælde ikke kender eller kender til hinanden (Johansen, 2020). Ud af de fire informationsmedarbejdere jeg kontaktede, havde tre mulighed for at deltage i et fokusgruppeinterview d. 9/3 2021. Disse tre vil blive kaldt Info1, Info2 og Info3. I mit praksisforløb har jeg arbejdet sammen med alle tre informationsmedarbejdere ved arrangementsvagter, og har udvalgt disse tre som informanter, da de alle ofte har varetaget arrangementsvagter og ligeledes har deltaget ved afviklingen af sommerens Zooskoler i de to til seks år de har været ansat i Aalborg Zoo.

2.3 Videnskabsteoretisk position

Hvordan et genstandsfelt erkendes og undersøges, bestemmes ud fra den valgte videnskabsteoretiske position (Fuglsang & Olsen, 2009). For nærværende specialeafhandling er genstandsfeltet hvorledes ansattes betingelser for læring påvirkes på baggrund af interne vidensdeling, og dette vil blive undersøgt ud fra en socialkonstruktivistisk position. Denne videnskabsteoretiske retning er relevant for nærværende undersøgelse, da grundantagelsen for den socialkonstruktivistiske videnskabsteoretiske position er, at der ikke eksisterer en sand, ”virkelig” og objektiv virkelighed. ”Virkeligheden” vil derfor ikke være ens for alle, da hvert individ kan have sin egen fortolkning på denne på baggrund af tidligere oplevelser og erfaringer (Rasborg, 2014). Fænomener skabes og genskabes derfor gennem sociale og historiske processer i et samspil mellem mennesker på baggrund af deres erkendelse af disse fænomener (Rasborg, 2014). Jeg anser den socialkonstruktivistiske videnskabsteoretiske position som en fordelagtig position til at undersøge informanternes oplevelser af og erfaringer med vidensdeling i Aalborg Zoo i bestræbelse om at besvare, hvordan intern vidensdeling påvirker ansattes betingelser for læring, da informanterne kan have hver deres opfattelse af og erfaringer med den interne vidensdeling. Det skal dog pointeres, at den socialkonstruktivistiske position ikke er én

entydig position, da denne videnskabsteoretiske position kan anskues fra et erkendelsesteoretisk eller et ontologisk ståsted. Mens førstnævnte hævder, at den videnskabelige viden og den dagligdags viden om virkeligheden er socialt konstrueret på baggrund af sociale faktorer, hævder sidstnævnte, at det derimod er selve virkeligheden, der er socialt konstrueret (Rasborg, 2014). Således opstår viden om verden gennem en kollektiv konsensus mellem individer. Nærværende specialeafhandling er skrevet indenfor den ontologiske position, hvor den samfundsmæssige og menneskelige virkelighed anses som værende en konstruktion af både den videnskabelige viden og den dagligdags viden om verdenen (Rasborg, 2014). Denne gren af socialkonstruktivismen er relevant, da hver ansat kan have sin egen fortolkede oplevelse af den interne vidensdeling i Aalborg Zoo, og på samme måde kan denne oplevelse være fortolket i fællesskab mellem de ansatte.

2.4 Kvalitativ forskning

Det vil i nærværende specialeafhandling undersøges, hvorledes ansattes betingelser for læring påvirkes som følge af intern vidensdeling. Dette afdækkes ved hjælp af de ansattes egne beretninger gennem et fokusgruppe- og et gruppeinterview. Da undersøgelsen er et casestudie med brug af interviews, vil en kvalitativ tilgang være relevant (Brinkmann & Tanggaard, 2010; Halkier, 2010). Undersøgelsen vil ligeledes gøre brug af en induktiv tilgang i indsamling af empiri samt til analyse og tolkning af empirien i bestræbelsen på at opnå viden om og besvare problemformuleringen (Andreasen, et al., 2017).

2.5 Metode til indsamling af empiri

Dette afsnit og tilhørende underafsnit har til formål at redegøre for, hvorledes empiri til nærværende undersøgelse er blevet tilvejebragt. Dette afsnit og underafsnit vil derfor redegøre for brugen af fokusgruppe- og gruppeinterview, udarbejdelse af interviewguide samt hvilke dokumenter der til undersøgelsen er blevet indsamlet.

2.5.1 Fokusgruppe- og gruppeinterview

Interviewet er ifølge Tanggaard og Brinkmann (2010) en af de mest udbredte tilgange til kvalitativ forskning, da det gør det muligt at opnå et indblik i de interviewedes livsverden, oplevelser og erfaringer. Et interview kan både udføres i grupper og enkeltvis og foregå både synkront og asynkront. Således kan et interview dermed udføres, hvor deltagerne er til stede ansigt til ansigt eller gøre brug af forskellige medier såsom telefon, e-mail, spørgeskemaer, videotelefoniprogrammer med flere (Tanggaard & Brinkmann, 2010). Det er vigtigt at bemærke sig, at et interview ikke er en neutral

teknik til indsamling af empiri, da interaktionen mellem de deltagende ved interviewet kan påvirke informanternes udtalelser, da disse er socialt forhandlede og kontekstuelte baserede i samtaleinteraktionen (Tanggaard & Brinkmann, 2010; Halkier, 2010). Det skal ligeledes påpeges, at det ej er muligt at skabe en fyldestgørende oplevelse af informanternes oplevelser og erfaringer gennem et interview. Snarere vil den opnåede information være konstrueret i samtaleinteraktionen mellem interviewer og interviewets deltagere (Tanggaard & Brinkmann, 2010; Halkier, 2010). Denne undersøgelse vil frem for individuelle interviews med informanterne gøre brug af et fokusgruppe- og et gruppeinterview. Der vil således blive udført i alt to interviews – ét fokusgruppeinterview med informationsmedarbejdere og ét gruppeinterview med dyrepassere. Da det vurderes, at det ej vil være muligt at skabe samme samtaleinteraktion og diskussion mellem dyrepasserne som mellem informationsmedarbejderne i kraft af dyrepassernes antal, vil interviewet med disse blive refereret til som et gruppeinterview frem for et fokusgruppeinterview. Dette er grundet af, at jeg på baggrund af antallet af informanter vurderer at interviewet vil ligge i et spændingsfelt mellem et fokusgruppeinterview og et semistruktureret interview, selvom det i udførelse er inspireret af tilgangen til et fokusgruppeinterview. Ved at gøre brug af gruppe- og fokusgruppeinterview frem for individuelle interviews vil det være muligt at skabe mere komplekse og koncentrerede data, da informanterne herved får mulighed for at interagere med hinanden foruden at supplere, diskutere og spørge ind til hinandens meninger om, holdninger til, oplevelser af samt erfaringer med den interne vidensdeling i Aalborg Zoo (Halkier, 2010). For at opnå denne diskussion og interaktion mellem informanterne ved interviewene, vil de to interviews blive udført med middel moderatorinvolvering, med åbne og undersøgende spørgsmål, som inviterer til diskussion mellem informanterne (Halkier, 2010). Da interviewet med dyrepasserne vil ligge i spændingsfeltet mellem et fokusgruppeinterview og et semistruktureret interview vil dette interview blive udført med en højere moderatorinvolvering end interviewet med informationsmedarbejderne.

2.5.2 Interviewguide

Da informanterne i denne undersøgelse består af fastansatte dyrepassere og timeansatte informationsmedarbejdere, har det været relevant at udarbejde en interviewguide, som er målrettet informanternes arbejde og stilling for hver interviewgruppe, da disse har forskellige arbejdsopgaver og antages at have forskellige relationer til praksis i kraft af deres position som enten fastansat eller timeansat (Tanggaard & Brinkmann, 2010; Halkier, 2010). Jeg antager derfor, at de fastansatte dyrepassere og de timeansatte informationsmedarbejdere har forskellige oplevelser af og erfaringer med interne vidensdeling. Forud for udarbejdelsen af de to interviewguides har jeg først overvejet, *hvad* jeg ønsker

svar på, og ud fra disse emner udarbejdet og formuleret spørgsmålene (Tanggaard & Brinkmann, 2010; Halkier, 2010). I udarbejdelsen af de to interviewguides har det været vigtigt at formulere spørgsmålene åbne og undersøgende, så de dermed inviterer til refleksion og intern diskussion mellem informanterne i forhold til deres oplevelser af og erfaringer med intern vidensdeling. Gennem åbne og undersøgende spørgsmål søger jeg ligeledes at påvirke informanternes svar mindst muligt frem for at stille spørgsmål, som kan virke ledende (Tanggaard & Brinkmann, 2010). Samtidigt har åbne undersøgende spørgsmål til formål at give informanterne mulighed for at give et fyldestgørende svar, som kan øge forståelsen af deres erfaringer med og oplevelser af intern vidensdeling. Interviewet kan herved få karakter af en almindelig samtale mellem de interviewede, mens det gennem relevante opfølgende spørgsmål til denne samtaleinteraktion vil være muligt at forfølge de fortællinger, som de interviewede er optagede af at fortælle (Tanggaard & Brinkmann, 2010; Halkier, 2010). Herigennem vil det være muligt at opnå en bredere forståelse for de interviewedes oplevelser af og erfaringer med den interne vidensdeling i Aalborg Zoo (Tanggaard & Brinkmann, 2010). På samme måde som viden om verden, samfundet og virkeligheden er socialt konstrueret, er roller og aktørforståelse samt aktørernes selvforståelse ligeledes social konstrueret i fællesskab mellem aktørerne på baggrund af deres interaktioner i hverdagsituationer (Poulsen, 2005). Da jeg i kraft af mit arbejde under praksisforløbet i 2020 har arbejdet sammen med informationsmedarbejderne, anerkender jeg, at dette dermed kan give en anden relation og interaktion mellem informationsmedarbejderne og mig selv end relationen og interaktionen mellem dyrepasserne og mig selv ved interviewene. Ved begyndelsen af begge interviews har jeg derfor lagt vægt på at italesætte mit forhold og intention som forsker og interviewer i relation til de deltagende ved interviewet, for derigennem at skabe en fælles forståelsesramme for min rolle som forsker og interviewer frem for kollega samt informanternes rolle som informanter frem for kollega (Poulsen, 2005).

2.5.3 Dokumenter

Foruden fokusgruppe- og gruppeinterview vil nærværende undersøgelse ligeledes gøre brug af informationsmedarbejdernes ansættelseskontrakt, da denne indeholder deres arbejds- og funktionsbeskrivelse. Denne kontrakt indeholder ligeledes informationer om nogle få af de fastansattes arbejdsopgaver, og vil således blive anvendes som empiri hertil, da dyrepasserne ej har en officiel funktionsbeskrivelse med deres ansættelseskontrakt (R. K. Nielsen, personlig kommunikation d. 30/3 2021). Dokumenterne vil ligeledes omfatte mødereferater og nyhedsopslag fra Aalborg Zoos intranetside samt informationer fra Aalborg Zoos hjemmeside foruden Aalborg Zoos offentlige Facebookside.

2.6 Metode til behandling af empiri

Dette afsnit med underafsnit har til formål at redegøre for, hvordan jeg efterfølgende er har behandlet den indsamlede empiri forud for analysen.

2.6.1 Transskribering af interviews

De afholdte interviews er efterfølgende blevet transskriberet. I denne proces har jeg lagt vægt på, at meningsindholdet af informanternes udtalelser er bevaret frem for at bevare den ordrette udtalelse. Herved er der i transskriptionen foretaget ændringer i både informanternes og mine udtalelser, således at grammatiske ukorrekte sætninger er rettet. På samme måde er gentagelser, tænkepauser, ufuldendte sætninger og lignende sorteret fra, såfremt jeg ikke har vurderet at de har været af betydning for meningsindholdet af informantens udtalelser. Denne korrektion og frasortering i transskriptionen skyldes, at det talte og det skrevne sprog kan være meget forskelligt fra hinanden, hvorfor jeg i transskriptionen ligeledes har tilføjet tegnsætning foruden versal- og kursiv skrift, for at øge læsbarheden og give læseren en større forståelse for informanternes stemmeføring under interviewene (Tanggaard & Brinkmann, 2010). På samme måde har jeg under eller efter informanternes udtalelser indskrevet betydningsbærende markører i parentes, såsom hvis informanten afbrydes, ler eller laver gestikulationer, som jeg vurderer er af betydning for forståelsen af informanternes udtalelser. For at beskytte informanternes anonymitet, er identificerende udtalelser blevet redigeret eller slettet, for at læserens mulighed for at identificere informanterne mindskes. Transskriptionerne for gruppeinterviewet med dyrepassere kan ses i Bilag 1, men fokusgruppeinterviewet med informationsmedarbejdere kan ses i Bilag 2. I transskriptionerne af begge interviews vil benævnte personer blive erstattet med bogstaver. Når informanterne på tværs af interviews henviser til den samme person, vil denne persons bogstav være det samme for begge interviews. Således omtales personen Q i begge interviews, og der er således tale om den samme person.

2.7 Teori

I dette afsnit præsenteres den valgte teori, som anvendes til at analysere undersøgelsesspørgsmålene i bestræbelsen på at besvare, hvorledes ansattes betingelser for læring påvirkes som følge af intern vidensdeling. Der vil i analysen blive gjort brug af én hovedteori og to sekundære teorier, som understøtter denne. For at opnå en forståelse for, hvordan individer lærer, vil afsnit 2.7.1 gennemgå de fire læringstyper – *kumulativ*, *assimilativ*, *akkomodativ* og *transformativ* læring. Herefter følger afsnit

2.7.2 omhandlende hovedteorien om læringens tre dimensioner (Illeris 2017b). Denne teori er relevant for denne undersøgelse, da det herved vil være muligt at analysere, hvordan vidensdeling påvirker informationsmedarbejdernes og dyrepassernes læringsudbytte og motivation. Ligeledes vil det ved hjælp af denne teori ligeledes være muligt at analysere informationsmedarbejdernes og dyrepassernes samspil med hinanden og med Aalborg Zoo. Efter afsnit 2.7.2 følger afsnit 2.7.3, der redegør for Peter Jarvis' (2017; 1987) teori om ikke-læring. Denne teori er relevante for undersøgelsen, da denne belyser indholdsmæssige og drivkraftsmæssige udfordringer ved læring. I afsnit 2.7.4 vil det blive redegjort for Étienne Wengers (1998/2008) teori om praksisfællesskaber. Denne teori er relevant for denne undersøgelse, da det ved hjælp heraf vil være muligt at analysere vidensdelingens påvirkning på de ansattes samspil og tilhørsforhold til praksis.

2.7.1 Læringstyper

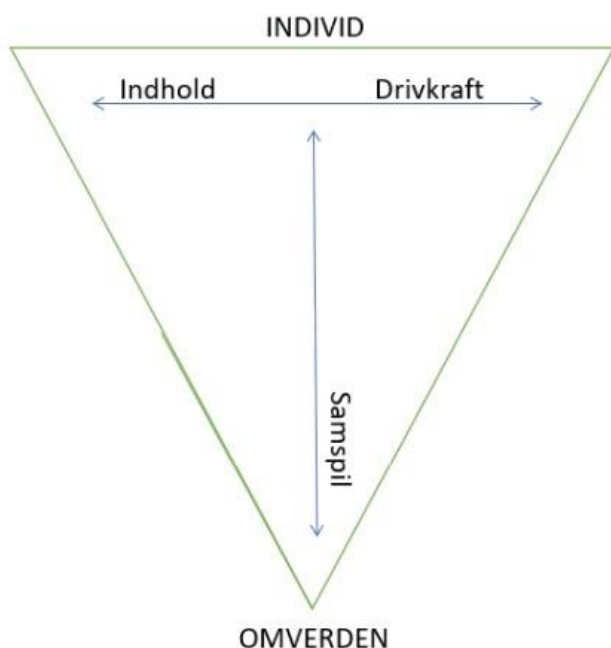
Individets læring kan deles op i fire forskellige typer af læring – *kumulativ*, *assimilativ*, *akkomodativ* og *transformativ* (Illeris, 2017b). Den kumulative læring er af størst betydning i de første leveår, og omfatter både motorisk og kognitiv udenadslære, hvor den lærende etablerer skemaer også kaldet strukturer i forbindelse med denne læringsproces. Derfor gør kumulativ læring sig ligeledes gældende hele livet igennem, når individet for eksempel skal lære talrækker og navne udenad eller lære motoriske færdigheder (Illeris, 2017b). Væsentligt for denne læringstype er, at resultaterne af kumulative læringsprocesser kun kan genkaldes i situationer, der for individet opleves som svarende til den oprindelige læringssituation. Kumulativ oplæring har således karakter af dressur, hvor en bestemt impuls vil udløse en bestemt respons (Illeris, 2017b). Assimilativ læring er den mest almindelige form for læring, hvor sanseindtryk fra omgivelserne indoptages og indpasses til de strukturer, individet allerede har etableret, og der er således tale om *tilføjende læring*. Situationer med bestemte fællestræk vil dermed aktivere den assimilative læring, hvorved individets færdigheder og kundskaber kan anvendes i andre situationer, som for individet opleves som værende af lignende karakter og kan derfor relateres til de samme mentale strukturer (Illeris, 2017b). Dette betyder dog samtidigt, at såfremt den lærende ikke oplever to situationer som værende af lignende karakter, vil h*n ikke kunne anvende assimilativ læring i den nye situation, om end de to situationer for andre individer fremstår som sammenhængende (Illeris, 2017b). Akkomodativ læring er "(...) for individet [et] belastende forløb, præget af uro, forbavselse og overraskelser og kræver et vist overskud." (Nissen, 1970 citeret i Illeris, 2017b, s. 64). Denne læringstype betegnes derfor som *overskridende læring*, da den lærende må foretage en hel eller delvis omstrukturering af allerede etablerede mentale strukturer (Illeris, 2017b). Gennem akkomodative processer får læringen en afgørende individuel karakter for de

omstrukturerede mentale strukturer både i forbindelse med den akkomodative læring, men i lige så stor grad for de assimilative processer, da ”*Akkommodationer giver anledning til et uendeligt antal differentieringer.*” (Piaget, 1969, citeret i Illeris, 2017b, s. 63). Viden vil for individer derfor blive forskellig, ligesom der vil være forskel på, hvornår denne viden aktualiseres, samt sandsynligheden for, at den overskrides. Denne overskridelse fremstår i, at den lærende efter en akkomodativ proces kan forbinde to situationer, som ej fremstår sammenhængende. Disse akkomodative læringsprocesser kan opstå pludseligt og være kortvarige, men kan også forekomme over længere perioder, hvor den lærende gradvist udvikler ny forståelse. Dog vil individet ifølge Illeris (2017b) forsøge at undgå akkomodative læreprocesser, såfremt h*n ej har interesse i læringsudbyttet grundet denne læringsproces’ energikrævende og belastende natur. Dog vil akkomodative læreprocesser skabe mere anvendelig og holdbar læring og vil samtidigt give den lærende handlemuligheder så som refleksion, kritisk tænkning samt følelses- og samspilsmønstre (Illeris, 2017b). Individet kan foretage to former for akkomodativ læring – *offensiv, konstruktiv akkomodation*, som anvendes, når den lærende overvinder en problemsituation og *defensiv, restriktiv akkomodation*, når den givne problemsituation håndteres med en overskridende tilbagetrækning af forsvarsmæssig karakter (Illeris, 2017b; 2017a). Den fjerde læringstype – *transformativ læring* – er endnu mere kompliceret og vidtgående end akkomodativ læring og opstår udelukkende i situationer, hvor læringen vedrører individets selvforståelse eller identitet. Denne læringstype er dermed mere energikrævende og belastende end akkomodative læreprocesser og vil ifølge Illeris (2017b) udelukkende gøre sig gældende i situationer, hvor ingen anden mulighed forefindes, som for eksempel en krise af eksistentiel karakter. Gennem transformativ læring kan den lærende blive nødsaget til ”(...) *at opgive bestemte tidligere etablerede læringer (...)*” (Rogers, 1969 citeret i Illeris, 2017b, s. 67). Transformativ læring omhandler dermed al læring der vedrører og påvirker individets identitet og/selvforståelse (Illeris, 2017b)

2.7.2 Læringens tre dimensioner

Individets læreproces kan ifølge Illeris (2017b) deles op i tre dimensioner – indholdsdimensionen, drivkraftsdimensionen og samspilsdimensionen som illustreret på figur 1 nedenfor. Indholdsdimensionen beskriver det, som individet lærer, og har tidligere været anset som værende begrænset til den formelle, intentionelle og kognitive læring. Dette kan dog ikke indfange læringsindholdets mangfoldighed, hvorfor det ifølge Illeris (2017b) er en stor forsimpning af indholdsdimensionen, der rummer *alt* det som læres og dermed også indbefatter uformel, uintentionel og utilsigtet læring samt motorisk læring foruden adfærdsmønstre, egenskaber, færdigheder, holdninger, med videre. Således vil individets indsigt, forståelse, formåen udvikles gennem indholdsdimensionen, hvorved h*ns

funktionalitet i forskellige sammenhænge udvikles (Illeris, 2017b). Denne dimension har traditionelt været i centrum, når der tidligere har været talt om læring, men at læringen har et indhold, er ikke nok for at individet kan tilegne sig læring, da denne proces kræver, at individet besidder en drivkraft, som igangsætter og gennemfører læreprocessen. Denne drivkraft indbefatter følelser, motivation, engagement, vilje, tvang, nødvendighed, usikkerhed med videre, og denne psykiske energi, som læringen kræver, mobiliseres således enten i individets trang til livsudfoldelse, trang til modstand eller i en kombination af heraf. Dog er det ikke uden betydning om individet drives af en indre motivation i form af nysgerrighed, interesse og/eller lyst eller om individet er drevet af en ydre motivation i form af tvang, frygt, usikkerhed og/eller nødvendighed, da dette vil påvirke både udbytte og hastighed af individets læreproces (Illeris, 2017b). På denne måde kan drivkraftens karakter ligeledes blokere den tilsigtede læring, hvorved individet i stedet opnår utilsigtet læring, som afhængig af dennes karakter kan forekomme ufordelagtig. Gennem drivkraftsdimensionen udvikles individets følsomhed og sensitivitet – både i forhold til sig og til omverdenen (Illeris, 2017b). Tilsammen udgør indholds- og drivkraftsdimensionen individets tilegnelse af læring og disse to dimensioner vil altid blive aktiveret samtidigt og være gensidigt afhængige af hinanden. På denne måde vil det indholdsmæssigt lærte altid præges af den drivkraftens karakter, og på samme måde vil det psykiske engagement ligeledes blive præget af indholdet af det, som læres (Illeris, 2017b). Den tredje dimension, kaldet samspilsdimensionen, beskriver individets samspil med omverdenen. Dette kan både foregå i et socialt samspil mellem den lærende og andre individer samt i et samspil mellem den lærende og den materielle verden (Illeris, 2017b). Således omhandler samspilsdimensionen de sociale og samfundsmæssige sider af læringen, hvorigennem individets socialitet og integration i relevante fællesskaber og sociale sammenhæng udvikles. Det skal dog påpeges, at selve socialitetens udvikling finder sted på individplan i et sammenspil mellem indholds- og drivkraftsdimensionen (Illeris, 2017b). Samspilsdimensionen spænder over mange forskellige niveauer og strækker sig således fra det nære, sociale niveau i familie, klasseværelse eller arbejdsgruppe til det overordnede samfundsmæssige niveau samt det globale niveau (Illeris, 2017b).



Figur 1: Tilegnelsesprocessen består på individplan af indholds- og drivkraftsdimensionen, som ses øverst. Nederst ses samspilsdimensionen, som udgør individets samspil med omverdenen (Inspireret af Illeris, 2017b, s. 45).

2.7.3 Ikke-læring

Som nævnt i afsnit 2.7.2 påvirkes indholdsdimensionen af drivkraftsdimensionen og omvendt. Mens tilegnelsesprocessen drives af en indre eller ydre form for motivation, kan de drivkraftsmæssige kræfter dog også afvise eller skabe barrierer for ny læring (Illeris, 2017b). Dog skal det understreges, at det for et individ er umuligt ikke at lære, og der kan i disse tilfælde være tale om den tilsigtede læring er blevet blokeret, fordrejet eller afvist og derfor ikke har fundet sted, hvilket betegnes som *ikke-læring* (Jarvis, 2017; Illeris, 2017b). Således forekommer tre typer af ikke-læring:

1. Situationer, som tages for givne.
2. Indre hæmninger.
3. Ydre hæmninger.

Alle disse typer for ikke-læring vil blive anvendt i analysen og vil blive redegjort for i det følgende i henholdsvis afsnit 2.7.3.1, 2.7.3.2 og 2.7.3.3.

2.7.3.1 Situationer, som tages for givne

Som nævnt i afsnit 1.1 opstår læring, når individet oplever en forskel mellem det forventede og det oplevede i en situation. Såfremt individets forventning til opfattelsen og det faktisk opfattede opleves i fuld eller tæt overensstemmelse med hinanden, kan individet tage situationen og den potentielle læringsituation for givet, hvorved ikke-læring kan finde sted (Jarvis, 2017; 1987). Denne form for ikke-læring kan især opstå i situationer, hvor den lærende ej er opmærksom på sine oplevelser i en situation, for eksempel i udførelsen af velkendte handlinger, da individet er vandt til udførelsen af disse og derfor ikke tænker nærmere over dem. Således vil individet være mere tilbøjeligt til at tage en situation for givet, såfremt situationen er velkendt, da sammenfaldet mellem forventning og det faktisk oplevede her vil være større (Jarvis, 2017; 1987). For at undgå dette sammenfald må individet ifølge Jarvis (2017) øge sit opmærksomhedsniveau og grad af involvering i situationen, da dette vil mindske sandsynligheden for dette sammenfald. Selvom individet i situationer, som tages for givne, ikke opnår ny kognitiv læring, kan dets selvtillid påvirkes positivt i forhold til at varetage andre lignende situationer eller opgaver (Jarvis, 1987).

2.7.3.2 Indre hæmninger

Såfremt den lærendes oplevelse mellem det forventede og det oplevede i en situation bliver for stor, kan individet opleve indre hæmninger. I kraft af den oplevede forskel mellem det forventede og det oplevede er den lærendes opmærksomhed på den potentielle læringsituation blev øget, men den lærende føler sig i denne situation ikke i stand til at lære noget af den (Jarvis, 2017). Der kan være flere grunde til, at individet forkaster denne potentielle læring, og dette kan således være et ønske eller behov om at beskytte sig selv og sin identitet, et ønske eller behov om at bevare tingenes tilstand, mistillid til sig selv eller andre med videre. Indre hæmninger kan ligeledes opstå i situationer, hvor et individ afholder sig fra bestemte interaktioner eller handlinger med andre eksempelvis for at undgå at anstrenge sit forhold med de andre, eller for at overholde bestemte sociale omgangsformer (Jarvis, 1987).

2.7.3.3 Ydre hæmninger

Ligesom indre hæmning kan ydre hæmninger opstå, når oplevelsen af det forventede og det faktisk oplevede bliver for stor (Jarvis, 2017). Her er individet i mange tilfælde ligeledes opmærksom på den potentielle læring i situationen, men har ikke selv kontrol over denne situation, sine oplevelser og ej heller hvor hurtigt disse ændrer sig grundet ydre forhold. Tidspres er således den mest udbredte ydre hæmning, men er dog ikke den eneste, da der findes mange flere (Jarvis, 2017). Her kan

blandt andet nævnes manglende kommunikation og videndeling, ustabile internetforbindelser i synkron møde- eller undervisningssammenhæng, sprogbarrierer med flere. Ydre hæmninger kan dog også opstå i situationer, hvor den lærende grundet negative følelser som frygt, usikkerhed, ængstelse med videre afholder sig fra at indgå i den givne situation i et forsøg på at beskytte sig selv og/eller sit selvbillede (Jarvis, 1987).

2.7.4 Praksisfællesskaber

Samspilsdimensionen, som udvikler individets socialitet og integration, kan ligeledes beskrives ud fra Étienne Wengers (1998/2008) teori om praksisfællesskaber. Mens Illeris (2017b) blandt andet påpeger betydningen af drivkraftens karakter for læringsudbyttet, påpeger Wenger betydningen af individets mulighed for at deltage i et eller flere praksisfællesskaber. Et menneske vil indgå i og interagere med mange forskellige fællesskaber, men disse er ikke nødvendigvis praksisfællesskaber, da dette begreb ikke er et synonym for en gruppe, team eller netværk. Således må tre elementer være opfyldt for at deres fællesskab kan kategoriseres som værende et praksisfællesskab (Wenger, 1998/2008):

1. De deltagende må dele et gensidigt engagement ved de handlinger, som i praksis udføres for derigennem at etablere vedvarende gensidige relationer til de øvrige medlemmer af praksis. Disse relationer opstår, når deltagerne engagerer sig i hinanden og hinandens arbejde, hvilket ifølge Wenger (1998/2008) kan danne grundlag for en deltagelsesidentitet for praksisfællesskabets deltagere. Selvom geografisk nærhed og direkte interaktion kan være en fordel, er dette dog ikke afgørende for, at de deltagende kan skabe og opretholde relationer centreret om deres individuelle og fælles arbejdsopgaver.
2. Der må mellem deltagerne forefindes en fælles og forhandlet virksomhed, der afspejler det gensidige engagement. Denne fælles virksomhed er således medbestemmende for, hvad deltagerne i praksis foretager sig. Det er derfor vigtigt, at deltagerne i praksisfællesskabet i kraft af deres gensidige engagement forstår og sammen kan forhandle og fortolke den fælles virksomhed. Ligeledes er det vigtigt, at deltagerne føler, at de kan bidrage til udførelsen af denne virksomhed, hvorved der opstår relationer af gensidig ansvarlighed mellem praksisfællesskabets deltagere. For at en fælles virksomhed kan forefindes, er deltagerne i praksisfællesskabet nødt til at forstå udøvelsen af virksomheden og forstå, hvordan de hver især bidrager til dens udøvelse (Wenger, 1998/2008).

3. Blandt deltagerne må der forefindes et fælles repertoire, for at deres fællesskab kan karakteriseres som et praksisfællesskab. Dette fælles repertoire er en forhandling af de ressourcer, som er skabt gennem udøvelsen af den fælles virksomhed og er således medbestemmende for, hvordan deltagerne udfører deres opgaver i praksis (Wenger, 1998/2008). I praksisfællesskabets fælles repertoire er en række ressourcer, hvori der både indgår rutiner, værktøjer, historier, gestus, handlinger med mere, som praksisfællesskabet har produceret eller adopteret og således er blevet del af praksisfællesskabets praksis (Wenger, 1998/2008).

Såfremt et eller flere af disse kriterier ikke opfyldes, vil fællesskabet ikke kunne karakteriseres som værende et praksisfællesskab, men måske snarere et netværk med fælles praksis. Det er vigtigt at bemærke sig, at et praksisfællesskab ikke nødvendigvis er harmonisk og præget af idyl og samhørighed. Derimod kan praksisfællesskaber også være præget af uoverensstemmelser, konkurrencer og udfordringer, da dette ligeledes er en måde at deltage på (Wenger, 1998/2008).

2.8 Metode til analyse

I denne specialeafhandling ligger Knud Illeris' (2017b) model for læringens tre dimensioner til grund for analysen. Dyrepassernes og informationsmedarbejdernes arbejdsopgaver og samspil med hinanden og med Aalborg Zoo sker således i relation til den interne vidensdeling. Denne model vil være relevant at anvende som analyseredskab, da alle tre dimensioner indvirker på hinanden, og da det antages, at den interne vidensdeling i Aalborg Zoo påvirker medarbejdernes læringsudbytte, drivkraft og samspil (Illeris, 2017b). Selvom alle dimensioner er aktive og indvirker på hinanden, vil analysen af første undersøgelsesspørgsmål så vidt muligt isolere indholdsdimensionen, mens andet undersøgelsesspørgsmål primært vil blive analyseret ud fra drivkraftsdimensionen. Tredje undersøgelsesspørgsmål vil herefter blive analyseret ud fra samspilsdimensionen, hvor alle tre dimensioner kombineres. Étienne Wengers (1998/2008) teori om praksisfællesskaber vil blive anvendt gennem analysen af alle tre undersøgelsesspørgsmål til at belyse dyrepassernes og informationsmedarbejdernes samspil med hinanden og med Aalborg Zoo. Analysen af alle tre undersøgelsesspørgsmål vil ligeledes gøre brug af Peter Jarvis' (2017; 1987) teori om ikke-læring vil ligeledes, da denne teori blandt andet kan belyse de ansattes motivation i forhold til drivkraften.

2.9 Reliabilitet, validitet og generaliserbarhed

Til kvalitativ forskning hører sig begreberne *reliabilitet*, *validitet* og *generaliserbarhed*. For at opnå reliabilitet i denne specialeafhandling i form af transparens, er de transskriberede interviews vedlagt som bilag. Der er i forhold til undersøgelsens validitet lagt vægt på en udførlig, omhyggelig og transparent beskrivelse af metodologiafsnittet i bestræbelsen på at argumentere for metode- og teorivalg samt at skabe sammenhæng mellem metode og analyse. Med henblik på undersøgelsens generaliserbarhed er der tale om analytisk generaliserbarhed og ikke statistisk generaliserbarhed, da der til denne undersøgelse er indsamlet kvalitative data frem for kvantitative data. Ved at skabe størst mulig transparens samt udførlig beskrivelse og argumentation for metodevalg, vil det derved være muligt for læseren at forholde sig kritisk til undersøgelsens resultater samt for andre forskere at gentage en lignende undersøgelse (Brinkmann & Tanggaard, 2010). Dog skal det påpeges, at enhver situation er unik og kontekstbestemt, hvorfor en lignende undersøgelse udført på et andet tidspunkt og/eller af andre forskere formodentligt ikke vil opnå samme resultater, som foreligger i denne undersøgelse (Kvale & Brinkmann, 2009).

3.0 Analyse

Dette kapitel vil analysere de tre undersøgelsesspørgsmål ved brug af Knud Illeris' (2017b) teori om læringens tre dimensioner, Peter Jarvis' (2017) teori om ikke-læring og Étienne Wengers (1998/2008) teori om praksisfællesskaber i bestræbelsen på at opnå en fyldestgørende besvarelse af problemformuleringen, som lyder: *"Hvordan påvirkes ansattes betingelser for læring i et praksisfællesskab som følge af intern videndeling?"* Det vil i første undersøgelsesspørgsmål blive analyseret, hvordan indholdsdimensionen for henholdsvis dyrepassere og informationsmedarbejdere påvirkes af den interne vidensdeling i Aalborg Zoo. Da indholds- og drivkraftsdimensionen er gensidigt afhængige af hinanden og dermed aktiveres samtidigt, vil læseren formodentligt kunne identificere drivkraftsmæssige elementer, som i analysen af første undersøgelsesspørgsmål ikke analyseres i bestræbelse om at isolere indholdsdimensionen (Illers, 2017b). I andet undersøgelsesspørgsmål analyseres, hvorledes drivkraftsdimensionen for henholdsvis dyrepassere og informationsmedarbejdere påvirkes af den interne vidensdeling i Aalborg Zoo. I analysen af dette undersøgelsesspørgsmål vil elementer af indholdsdimensionen indgå, selvom analysen af andet undersøgelsesspørgsmål primært vil analysere drivkraften (Illeris, 2017b). I tredje undersøgelsesspørgsmål analyseres, hvorledes indholds- og drivkraftsdimensionen påvirkes af samspillet mellem de ansatte og Aalborg Zoo samt samspillet mellem dyrepassere og informationsmedarbejdere ved afviklingen af sommerens Zooskoler.

3.1 Hvordan påvirkes dyrepasserens og informationsmedarbejderens indholdsdimension af intern vidensdeling?

Dette undersøgelsesspørgsmål vil behandle, hvordan indholdsdimensionen for henholdsvis dyrepassere og informationsmedarbejdere påvirkes af den interne vidensdeling i Aalborg Zoo. Selvom indholdsdimensionen og drivkraftsdimensionen påvirker og aktiverer hinanden samtidigt, vil indholdsdimensionen isoleres så vidt muligt i dette undersøgelsesspørgsmål og de drivkraftsmæssige elementer vil dermed ikke blive analyseret i dette undersøgelsesspørgsmål (Illeris, 2017b). Da vidensdeling i Aalborg Zoo foregår i et samspil både mellem Aalborg Zoo og de ansatte samt de ansatte imellem, vil det ej være muligt at analysere nærværende undersøgelsesspørgsmål uden at berøre samspilsdimensionen i et vist omfang, hvorfor besvarelsen af dette undersøgelsesspørgsmål ligeledes vil bære præg heraf. Foruden Knud Illeris' (2017b) teori om læringens indholdsdimension vil der i analysen af dette undersøgelsesspørgsmål ligeledes blive gjort brug af Étienne Wengers (1998/2008) teori om praksisfællesskaber og Peter Jarvis' (1987; 2017) teori om ikke-læring. I afsnit 3.1.1 og 3.1.2 vil interaktionen og vidensdelingen mellem henholdsvis dyrepassere og informationsmedarbejdere blive analyseret, mens afsnit 3.1.3 vil analysere vidensdelingen mellem Aalborg Zoo og dyrepassere i relation til onsdagsmøderne. Efterfølgende vil vidensdelingen mellem Aalborg Zoo og informationsmedarbejderne i relation til onsdagsmøderne vil blive analyseret i afsnit 3.1.4 og undersøgelsesspørgsmålet vil slutteligt blive opsummeret i afsnit 3.1.5.

3.1.1 Vidensdeling mellem dyrepasserne i Aalborg Zoo

I Aalborg Zoo findes forskellige dyreafdelinger. Her kan blandt andre nævnes primat, Sydamerika, rovdyr, savanne og tropehus. Dyrepasserne er således tilknyttet en af disse dyreafdelinger, hvor de arbejder med og har ansvaret for dyrene i deres egne afdelinger (Aalborg Zoo, u.å.a). Inden Covid-19 medførte restriktioner for de ansatte i Aalborg zoo *"(...) mødtes vi dyrepassere om morgenen med vores leder og havde et lille morgenmøde, og her kunne vi informere om, hvad der skulle ske denne dag, og hvad vi forventede, at der kunne ske i løbet af dagen, (...)."* (DP2, gruppeinterview d. 12/3 2021). Dermed var det på disse møder *"(...) tit der, at man kan få de helt små ting med og bliver mindet om, at de ting, man selv tænker er bagateller, kan være spændende nok."* (DP1, gruppeinterview d. 12/3 2021). Det kan derfor argumenteres, at et morgenmøde mellem alle dyrepassere på tværs af alle dyreafdelinger i Aalborg Zoo herved kan have en positiv påvirkning på indholdsdimensionen, da alle dyrepassere hermed vidensdeler, hvorved dyrepasserne opdateres om hinandens arbejde i de forskellige dyreafdelinger (Illeris, 2017b). Det kan dog argumenteres, at dyrepasserne i nogle

situationer ikke oplever en forskel på det de forventer at opleve i en given situation, og det de faktisk oplever i selve situationen, da DP1 ved gruppeinterviewet (d. 12/3 2021) i forbindelse morgenmøderne mellem dyrepasserne udtaler:

” Der er jo rigtig mange af de der dele, som vi går og arbejder med her, men mange af dem tager man jo lidt for givet og man lægger måske ikke så meget i det selv, (...) og det er det vores middagspauser og vores morgenmøder er rigtig gode til, for der får man sagt nogle af de ting, som man ikke lige havde tænkt over, at kollegerne havde interesse i.”

Gennem disse morgenmøder, hvor dyrepasserne mødes, kan det dermed argumenteres, at de ved at blive gjort opmærksomme på signifikansen af forskellige situationer, som de selv har taget for givne, undgår at opleve ikke-læring, hvilket kan påvirke indholdsdimensionen positivt (Jarvis, 2017; Illeris, 2017b). I forlængelse heraf kan det argumenteres, at disse morgenmøder kan styrke dyrepassernes relationer til hinanden og dermed skabe grund for et gensidigt engagement, da dyrepasserne herigenem får mulighed for at engagere sig for hinanden og hinandens arbejde den givne dag (Wenger, 1998/2008). Ligeledes kan det argumenteres, at disse morgenmøder kan styrke den fælles virksomhed dyrepasserne imellem, da det ved disse møder er muligt at diskutere udførelsen og planlægningen af forskellige arbejdsopgaver den givne dag eller den kommende tid, hvilket kan danne grundlag for et fælles repertoire (Wenger, 1998/2008). Covid-19 restriktioner i Aalborg Zoo, har dog medført, at dyrepassere fra forskellige afdelinger ikke længere må samles i samme lokale på samme tid (DP1, personlig kommunikation d. 9/3 2021), hvilket har medført, at dyrepasserne *”(...) ikke [har] haft [morgenmøder, red.] i over et år nu, (...)”* (DP1, gruppeinterview d. 12/3 2021). Dyrepasserne oplever i denne forbindelse, at *”(...) det er meget svært for tiden. Der er stort set ikke ret meget kommunikation.”* (DP2, gruppeinterview d. 12/3 2021). Dette skyldes ifølge DP1 (gruppeinterview d. 12/3 2021), at *”(...) vi er så isoleret, som vi er i de forskellige afdelinger.”* Det kan derfor argumenteres, at dyrepassernes indholdsdimension påvirkes negativt, såfremt de grundet aflysninger af morgenmøderne ikke vidensdeler internt om, hvad der skal ske den givne dag i de enkelte dyreafdelinger (Illeris, 2017b). Det kan ligeledes argumenteres, at risikoen for ikke-læring er blevet øget efter dyrepasserne ikke længere mødes, da de dermed ikke har samme mulighed for at blive mindet om signifikansen af situationer, som de selv har taget for givne (Jarvis, 1987; 2017). Det kan således argumenteres, at indholdsdimensionen for de dyrepassere, som oplever ikke-læring, ej vil blive påvirket, da de ikke opnår ny forståelse, færdigheder eller viden fra denne situation (Illeris, 2017b; Jarvis, 1987). I relation til aflysningen af dyrepassernes møder kan det ligeledes argumenteres, at deres indbyrdes relationer, gensidige engagement og fælles virksomhed kan blive påvirket negativt jo længere tid de ej

vidensdeler med hinanden. Dog kan det i forlængelse heraf argumenteres, at denne negative påvirkning vil ske langsommere i kraft af dyrepasserne etablerede relationer, gensidige engagement og fælles virksomhed (Wenger, 1998/2008).

3.1.2 Vidensdeling mellem informationsmedarbejderne i Aalborg Zoo

Modsat dyrepasserne har informationsmedarbejderne ikke deres daglige gang i Aalborg Zoo og har derfor ikke som dyrepasserne daglige møder, som beskrevet i afsnit 3.1.1. Dog mødes de informationsmedarbejdere, som er på arbejde den givne dag til en fælles briefing på samme måde, som dyrepasserne mødes til morgenmøde, og lig dyrepasserne kommunikerer og vidensdeler informationsmedarbejderne, *"Når man sidder i pausen og gennem small-talk."* (Info1, fokusgruppeinterview d. 9/3 2021). Når informationsmedarbejderne således vidensdeler internt *"(...) siger jeg bare: "Har du hørt det her?" og så fortæller jeg, (...) alt hvad jeg ved, så personen selv kan udvælge de dele, som de kan bruge til formidling, hvis de får brug for det."* (Info1, fokusgruppeinterview d. 9/3 2021). Vidensspredning og vidensdeling foregår således primært mundtligt mellem de informationsmedarbejdere, der er på vagt sammen den givne dag, hvilket ofte er mellem fire og syv afhængig af arrangementets omfang og tid på sæsonen. Denne mundtlige vidensdeling kan argumenteres at have en positiv påvirkning på indholdsdimensionen for de informationsmedarbejdere, der er til stede den givne dag (Illeris, 2017b). Dog kan det ligeledes argumenteres at have en negativ påvirkning på indholdsdimensionen for alle informationsmedarbejdere som en samlet enhed, da viden og information ved mundtlig overlevering herved kan blive låst mellem de tilstedeværende informationsmedarbejdere, frem for at nå ud til alle informationsmedarbejdere i Aalborg Zoo (Illeris, 2017b; Johansen, 2020). Såfremt informationsmedarbejderne, som arbejder ved flere arrangementsvagter, videreformidler viden fra en anden vagts briefing, kan det argumenteres, at denne viden kan blive videredistribueret til flere informationsmedarbejdere, men såfremt de ej indgår i dialog om denne nye viden, øges risikoen for at informationen misforstås, hvilket betegnes som fejllæring (Illeris, 2017b; Johansen, 2020). Såfremt individet oplever fejllæring, kan indholdsdimensionen blive påvirket negativt, da det lærte indholdsmæssigt ikke modsvarer det formidlede, og herved øges risikoen ligeledes for at den fejlagtigt opfattede information videreformidles til andre informationsmedarbejdere (Illeris, 2017b; Johansen, 2020). Ifølge Johansen (2020) er informationsmedarbejderne i mange tilfælde ikke bekendt med hverandre, og er således ikke i kontakt med hinanden, hvilket kan argumenteres at udgøre en udfordring i forhold til at etablere relationer og gensidigt engagement samt skabe forståelse for og bidrage til en fælles forhandlet virksomhed mellem informationsmedarbejderne (Wenger, 1998/2008). Dog udtaler Info3 ved fokusgruppeinterviewet (d. 9/3 2021): *"Vi er en kerne af*

informationsmedarbejdere, som tit er i Zoo, føler jeg – og så er der nogle informationsmedarbejdere, som knapt så ofte er på arbejde i Zoo.” Det kan derfor argumenteres, at der blandt nogle af informationsmedarbejderne forefindes relationer, hvorfor et gensidigt engagement mellem disse ligeledes kan forefindes.

3.1.3 Vidensdeling mellem Aalborg Zoo og dyrepasserne i forbindelse med onsdagsmøderne

Foruden morgenmøde deltager dyrepasserne i onsdagsmøder hver fjortendes dag, *”(…) hvor rigtig mange ting kommer på banen – vores zoologer vil for eksempel gennemgå, hvad der er sket på dyresiden.*” (DP1, gruppeinterview d. 12/3 2021). Disse møder er forbeholdt det fastansatte personale, og det er ved disse møder, at dyrepasserne har mulighed for at kommunikere, interagere og vidensdele med alt det øvrige fastansatte personale i Aalborg Zoo, da det her diskuteres, hvad der er sket i Aalborg Zoo, og hvad der ville komme til at ske i relation til personale, drift, dyr og andet (Aalborg Zoo, 2021). Disse onsdagsmøder kan dermed argumenteres at have en positiv påvirkning på både dyrepassernes indholdsdimension men også på indholdsdimensionen for alt det fastansatte personale i Aalborg Zoo som enhed (Illeris, 2017b). Derudover kan det argumenteres, at onsdagsmøderne ligeledes kan styrke relationerne mellem dyrepasserne og det fastansatte personale ved Aalborg Zoo og således bidrage til et gensidigt engagement blandt de deltagende gennem interaktionen ved disse møder (Wenger, 1998/2008). I forlængelse heraf kan det argumenteres, at deltagelse og dialog ved onsdagsmøderne ydermere kan bidrage til en fælles virksomhed, som i fællesskab er forhandlet mellem det fastansatte personale og således både afspejler det gensidige engagement, og øger de fastansattes komplekse og detaljerede forståelse for og gensidige ansvarlighed for udførelsen af og bidragelse til denne virksomhed (Wenger, 1998/2008). I kraft af de fastansattes relationer, gensidige engagement og fælles virksomhed, kan det desuden argumenteres, at dette kan danne grundlag for et fælles forhandlet repertoire mellem det fastansatte personale i Aalborg Zoo (Wenger, 1998/2008). Da onsdagsmøderne er forbeholdt det personale, som skal være fastansat i minimum tre måneder (S. Sørensen, personlig kommunikation d. 30/3 2021), kan det argumenteres, at dyrepassernes kendskab til og muligheder for at danne relationer og gensidigt engagement med det timeansatte personale i Aalborg Zoo begrænses (Wenger, 1998/2008). Grundet stigende smittetal i forbindelse med Covid-19 blev det på onsdagsmødet d. 16/9 2020 besluttet, at *”(…) onsdagsmøder er aflyst indtil videre.*” (Aalborg Zoo, d. 16/9 2020, s. 1). Det kan argumenteres, at aflysningen af onsdagsmøderne have en negativ påvirkning på dyrepassernes indholdsdimension, da det herved kan være sværere at holde sig opdateret om, hvad der foregår, og hvad der vil ske i Aalborg Zoo, såfremt der ikke vidensdeles på anden måde

(Illeris, 2017b). Som argumenteret for i afsnit 3.1.1 kan det ligeledes argumenteres, at aflysningen af onsdagsmøderne øger risikoen for ikke-læring, da dyrepasserne oplever situationer, "(...) *hvor man tænker: "det er jo bare en del af vores hverdag," og det tænker man ikke over at formidle videre, fordi man ikke tænker, at det er noget vigtigt, men det er faktisk vigtigt nogle gange, (...).*" (DP2, gruppeinterview d. 12/3 2021). DP1 udtrykker dog samtidigt:

"Det er jo ikke fordi, vi på nogen måde går og holder noget hemmeligt for hinanden, men vi er vant til at have en direkte kommunikation alle dyrepasserne imellem, og det samme med det andet personale heroppe, så der er rigtig meget, der går tabt, i og med at vi ikke mødes fysisk længere." (gruppeinterview d. 12/3 2021).

Som argumenteret for i afsnit 3.1.1 vil ikke-læring ej påvirke dyrepassernes indholdsdimension, men viden som kan være af betydning for andre ansattes arbejde kan herved risikeres ikke at indgå i vidensdelingen eller vidensspredningen, hvorved andre ansatte kan opleve at mangle denne viden, hvilket vil blive uddybet nærmere i afsnit 3.2.1. Foruden øget risiko for ikke-læring og manglende vidensdeling, kan aflysningen af onsdagsmøderne tillige argumenteres at have en negativ påvirkning på dyrepasserne og det fastansatte personales indbyrdes relationer, gensidige engagement og fælles virksomhed (Illeris, 2017b; Wenger, 1998/2008). Som argumenteret for i afsnit 3.1.1 kan det dog ligeledes argumenteres, at denne negative påvirkning vil ske langsommere, såfremt der mellem dyrepassere og det øvrige fastansatte personale allerede er etablerede relationer, gensidigt engagement og fælles virksomhed (Wenger, 1998/2008).

3.1.4 Vidensdeling mellem Aalborg Zoo og informationsmedarbejderne i forbindelse med onsdagsmøderne

Modsat de fastansatte dyrepassere er informationsmedarbejderne i Aalborg Zoo timeansatte, og har derfor ikke lov til at deltage i onsdagsmøderne (Aalborg Zoo, 2021). Da informationsmedarbejderne ikke deltager ved onsdagsmøderne, kan det argumenteres, at deres indholdsdimension påvirkes negativt, da de herved ikke har mulighed for at tilgå samme vidensdeling som det fastansatte personale, der deltager ved disse møder (Illeris, 2017b). Således oplever Info1 (fokusgruppeinterview d. 9/3 2021), at Aalborg Zoo

"(...) ikke [umiddelbart giver] sådan synderligt meget information. Det er meget sådan, at hvis du har været på arbejde nogle dage i streg, så finder du langsomt ud af, hvad der er sket af nyt, fordi du måske snakker med nogle dyrepassere, eller fordi snakken går oppe på kontoret, og du lige overhører noget."

Informationsmedarbejderne må derfor ifølge Info2 (fokusgruppeinterview d. 9/3 2021) *"(...) være proaktiv, hvis du vil vide noget, for man får ikke informationen serveret."* Informationsmedarbejdernes oplevelse af denne manglende vidensdeling kan argumenteres at udgøre en udfordring, da de herved risikerer at blive isoleret fra de fastansattes praksis og praksisfællesskab, såfremt der i dette ej eksisterer en grænsepraksis, som gennem vidensdeling kan bygge bro mellem informationsmedarbejderne og de fastansattes praksisfællesskab, hvilket i så fald kan påvirke indholdsdimensionen negativt (Wenger, 1998/2008; Illeris, 2017b). Det kan dog argumenteres, at der i de fastansattes praksisfællesskab forefindes en grænsepraksis, da det ifølge DP1 (gruppeinterview d. 12/3 2021) *"(...) typisk [er] på de samlede onsdagsmøder, hvor de forskellige ledere tager dét ud, som de vurderer er nødvendigt, deres personale skal vide."* Hvorvidt informationsmedarbejdernes oplevelser om manglende information er relateret til tiden efter onsdagsmødernes aflysning, eller hvorvidt disse oplevelser for informationsmedarbejderne også har gjort sig gældende i tiden inden onsdagsmødernes aflysning fremstår uklart, da Info2 ved fokusgruppeinterviewet (d. 9/3 2021) ligeledes udtaler: *"(...) jeg synes, at hvis Q og andre skal give os information, så er de gode til at skrive det på en mail."* Det skal her fremhæves, at disse informationer, som Info2 i dette citat omtaler, ikke omhandler dyrene i Aalborg Zoo. Således fremgår det ikke af Info2s udtalelse, hvilken form for information og mængde heraf, der er tale om. I forbindelse med informationsmedarbejdernes manglende mulighed for at deltage i onsdagsmøderne kan det argumenteres, at de kan have sværere ved at skabe relationer til og etablere et gensidigt engagement med det øvrige fastansatte og timeansatte personale i Aalborg Zoo, da de ikke har samme mulighed for interaktion og vidensdeling, som deltagelse ved onsdagsmøderne kan medføre (Wenger, 1998/2008). Således havde Info1 (fokusgruppeinterview d. 9/3 2021) *"(...) været herude i et år, før jeg fandt ud af, hvem M var, som jo sådan set er vores leder. Altså det er jo vanvittigt!"* Ligeledes har det for Info1

"(...) taget mig rigtig lang tid at finde ud af, hvem der er dyrepasser hvor, og hvem er dyrepasserelev, og hvem er noget andet, for det har jeg overhovedet ingen fornemmelse af. Så det der med, at man kan se: "okay, du har zootøj på, så jeg går ud fra, at du er dyrepasser, ikke?" for det er lidt sådan det har været."

Det kan derfor argumenteres, at informationsmedarbejdernes manglende kendskab og relationer til det øvrige personale i Aalborg Zoo har en negativ påvirkning på indholdsdimensionen i form af manglende viden om, hvem der varetager hvilke opgaver i Aalborg Zoo. Ydermere kan det argumenteres, at det for informationsmedarbejderne bliver sværere at forstå, indgå i og bidrage til den fælles forhandlede virksomhed, såfremt de ej har mulighed for at deltage ved onsdagsmøderne og samtidigt ikke deler et gensidigt engagement med de øvrige ansatte i Aalborg Zoo, hvorfor det ligeledes kan argumenteres, at informationsmedarbejderne kan have sværere ved at skabe en fælles reference-ramme til det fælles repertoire, som det fastansatte personale har udviklet (Wenger, 1998/2008). Info1 udtaler dog ved fokusgruppeinterviewet (d. 9/3 2021):

”(...) da jeg blev ansat helt i starten, tog Q mig faktisk med ned på kontoret og præsenterede mig for dem, som var der, og det synes jeg faktisk var rigtig, rigtig fint. Ikke at jeg kunne huske det overhovedet bagefter, men bare det, at man kunne mærke, at man havde set ansigterne før, så man var måske ikke helt så betænksom med at gå hen, hvis man havde et problem eller et spørgsmål eller noget.”

Denne præsentation ved ansættelsen, kan argumenteres at have en positiv påvirkning på informationsmedarbejdernes indholdsdimension samt på deres mulighed for at skabe relationer og gensidigt engagement med de ansatte, som arbejder på kontoret, og kan argumenteres at være en grund til, at Info2 (fokusgruppeinterview d. 9/3 2021)

”(...) føler, at de eneste jeg kendte i de første tre år jeg var i Zoo, var dem fra administrationen. Det er først nu her, at jeg har lært, hvem dem fra teknisk afdeling er, og det er nok i forbindelse med Jul i Zoo, at jeg har fundet ud af det. Ellers anede jeg det ikke. Det tog også lang tid før jeg lærte dyrepasserne at kende.”

Da informationsmedarbejderne ikke har lov til at deltage i onsdagsmøderne, får de i stedet *”(...) sendt referat ud fra dette møde, så man kan holde sig orienteret om hvad der sker i Zoo.”* (Aalborg Zoo, 2021, s. 15). Da informationsmedarbejderne er timeansatte og dermed ikke har deres daglige gang i Aalborg Zoo, som det fastansatte personale, oplevede informationsmedarbejderne, at det

”(...) faktisk [var] rigtig dejligt, når referatet fra deres møde blev sendt ud, for så skulle du ikke (...) til først at gå ind på intra og finde det der. Der åbnede du bare din mail, og så kunne du lige så godt lige læse det, nu man sad med det.” (Info2, fokusgruppeinterview d. 9/3 2021).

Det kan derfor argumenteres, at indholdsdimensionen påvirkes positivt, når referaterne sendes ud på mail til informationsmedarbejderne, da det herved bliver muligt at modtage information om Aalborg Zoos drift, dyr og andet, selvom de ikke har adgang til deltagelse ved onsdagsmøderne (Illeris, 2017b). I forbindelse med onsdagsmødernes referater udtaler Info3 dog ved fokusgruppeinterviewet (d. 9/3 2021): *"Jeg synes de referater, vi har fået på mail, har været fine, der er noget administrativt i dem, og det kigger jeg altid hurtigt forbi, fordi der for eksempel står noget med en barsel."* Såfremt informationsmedarbejderne ej læser eller forstår hele eller dele af referaterne, kan det argumenteres at have en negativ påvirkning på indholdsdimensionen, da vigtig viden herved kan blive overset. Dette kan således være årsagen til, at informationsmedarbejderne ved fokusgruppeinterviewet (d. 9/3 2021) står uforstående over for, hvorfor de ej har modtaget referater fra onsdagsmøderne siden september 2020, og Info3 udtaler i denne forbindelse: *"De ligger på intra nu, så man skal selv gå ind og finde referaterne."* Samtidigt kan det argumenteres, at vidensspredning i form af referaterne fra onsdagsmøderne ikke giver informationsmedarbejderne mulighed for at spørge ind til indholdet fra mødet eller deltage i det engagementsarbejde, som foregår på møderne, hvilket kan have en negativ påvirkning på informationsmedarbejdernes indholdsdimension og deres mulighed for at danne relationer og gensidigt engagement med det øvrige fastansatte personale i Aalborg Zoo (Illeris, 2017b; Wenger, 1998/2008).

3.1.5 Sammenfatning

Der er i Aalborg Zoo i realiteten ikke forskel på, hvordan dyrepasserne og informationsmedarbejderne internt vidensdeler, men dog forskel på, hvordan denne vidensdeling påvirker deres indholdsdimension. Både dyrepassere og informationsmedarbejdere mødes til en briefing eller morgenmøde i starten af deres arbejdsdag, hvor de mundtligt vidensdeler om arbejdet den givne dag, hvilket kan argumenteres at have en positiv påvirkning på indholdsdimensionen for de fremmødte (Illeris, 2017b). For informationsmedarbejderne, som ej har deres daglige gang i Aalborg Zoo, kan det dog argumenteres, at risikoen for, at viden fastlåses mellem de fremmødte informationsmedarbejdere og ikke distribueres til alle informationsmedarbejdere i Aalborg Zoo, øges, hvilket kan have en negativ påvirkning på indholdsdimensionen for informationsmedarbejderne som helhed (Illeris, 2017b; Johansen, 2020). Såfremt informationsmedarbejderne mundtligt videreformidler viden fra forskellige briefinger til hinanden, kan det argumenteres at øge risikoen for fejllæring, hvilket kan påvirke indholdsdimensionen negativt (Johansen, 2020; Illeris, 2017b). På baggrund af dyrepassernes udtalelser kan det argumenteres, at disse i deres arbejde oplever ikke-læring i form af situationer, der tages for givne, og da dyrepasserne herved ikke opnår ny læring i denne situation, vil indholdsdimensionen ikke blive

påvirket hverken negativt eller positivt (Illeris, 2017b; Jarvis, 1987). Dog kan det argumenteres, at dyrepasserne ved morgenmødernes vidensdeling og dialog mindes om situationernes signifikans, hvorfor det ligeledes kan argumenteres, at risikoen for ikke-læring mindskes, hvilket kan have en positiv påvirkning på indholdsdimensionen (Illeris, 2017b; Jarvis, 2017). I forlængelse heraf, kan det ligeledes argumenteres, at dyrepassernes interne relationer på baggrund af morgenmøderne styrkes, hvilket kan skabe grund for gensidigt engagement, fælles virksomhed og fælles repertoire (Wenger, 1998/2008). Da dyrepassernes morgenmøder grundet Covid-19 er blevet aflyst, kan det argumenteres, at deres indholdsdimension påvirkes negativt, såfremt dyrepasserne ikke vidensdeler på anden måde (Illeris, 2017b). I forlængelse af dette kan det ligeledes argumenteres, at risikoen for ikke-læring i form af situationer, der tages for givne, øges, hvilket ligeledes kan have en negativ påvirkning på indholdsdimensionen (Illeris, 2017b; Jarvis, 2017). Grundet aflysningen af dyrepassernes morgenmøder, kan det ligeledes argumenteres, at deres indbyrdes relationer, gensidige engagement og fælles virksomhed kan blive påvirket negativt jo længere tid dyrepasserne ej er i kontakt og ej vidensdeler (Wenger, 1998/2008). Dog kan det i forlængelse heraf argumenteres, at denne negative påvirkning vil ske langsommere i kraft af dyrepassernes på forhånd etablerede relationer, gensidige engagement og fælles virksomhed (Wenger, 1998/2008). For informationsmedarbejderne kan relationsdannelse, etablering af gensidigt engagement, fælles virksomhed og fælles repertoire argumenteres at være udfordret, da informationsmedarbejderne ifølge Johansen (2020) i mange tilfælde ikke kender eller kender til hinanden. Dog kan det på baggrund af informationsmedarbejdernes udtalelser argumenteres, at der forefindes informationsmedarbejderne, som oftere er på arbejde samtidigt, og dermed interagerer oftere, hvorfor der blandt disse informationsmedarbejdere kan forefindes relationsdannelse og gensidigt engagement (Wenger, 1998/2008).

I modsætning til den interne vidensdeling mellem henholdsvis informationsmedarbejdere og dyrepassere, er der forskel på, hvordan Aalborg Zoo vidensdeler med hver af disse grupper. De fastansatte dyrepassere deltager således sammen med alt det øvrige fastansatte personale i et onsdagsmøde hver fjortendes dag, hvor der vidensdeles om personale, drift, dyr og andet (Aalborg Zoo, 2021). Dette kan argumenteres at have en positiv påvirkning på dyrepassernes indholdsdimension foruden relationsdannelse, etablering af gensidigt engagement, fælles, forhandlet virksomhed og fælles repertoire mellem dem og det øvrige fastansatte personale (Illeris, 2017b; Wenger, 1998/2008). Informationsmedarbejderne er timeansatte, og har derfor ikke lov til at deltage ved onsdagsmøderne, hvilket kan argumenteres at have en negativ påvirkning på deres indholdsdimension, da de herved ikke har adgang til samme vidensdeling fra onsdagsmøderne som det fastansatte personale. Ligeledes kan det

argumenteres, at informationsmedarbejdernes mulighed for relationsdannelse og etablering af gensidigt engagement mellem dem selv og det fastansatte personale i Aalborg Zoo udfordres såvel som det kan argumenteres, at dyrepassernes muligheder for relationsdannelse og etablering af gensidigt engagement med det timeansatte personale ligeledes udfordres (Wenger, 1998/2008). Herforuden kan det argumenteres, at informationsmedarbejdernes mulighed for at opnå forståelse for, indgå i og bidrage til de fastansattes fælles virksomhed samt skabe en forståelsesramme for det fælles repertoire ligeledes udfordres (Illeris, 2017b; Wenger, 1998/2008). Da informationsmedarbejderne ikke har lov til at deltage ved onsdagsmøderne, modtager de i stedet et referat herfra på mail, hvilket kan argumenteres at have en positiv påvirkning på deres indholdsdimension, da de herved i et vist omfang får adgang til viden fra disse møder gennem vidensspredning (Illeris, 2017b; Aalborg Zoo, 2021). Dog kan det argumenteres, at informationsmedarbejdernes indholdsdimension påvirkes negativt såfremt de ikke læser eller forstår hele eller dele af referaterne, da vigtig viden herved kan gå tabt (Illeris, 2017b). Grundet risikoen for Covid-19 blev onsdagsmøderne dog aflyst i september 2020, og har ikke været afholdt siden, hvilket kan argumenteres at have en negativ påvirkning på både dyrepassernes og informationsmedarbejdernes indholdsdimension (Aalborg Zoo, d. 16/9 2020). Dette er grundet at de herved kan have sværere ved at holde sig opdateret om, hvad der foregår i Aalborg Zoo, såfremt der ikke vidensdeles på anden måde (Illeris, 2017b). Ligeledes kan aflysningen af onsdagsmøderne argumenteres at øge risikoen for ikke-læring hos dyrepasserne, såfremt de ikke mindes om arbejdssituationernes signifikans og derfor ikke videreformidler viden fra disse situationer til det øvrige personale i Aalborg Zoo (Illeris, 2017b; Jarvis, 2017). Aflysningen af onsdagsmøderne kan ligeledes argumenteres at have en negativ påvirkning på de indbyrdes relationer, gensidige engagement, fælles virksomhed og fælles repertoire mellem dyrepasserne og det øvrige fastansatte personale i Aalborg Zoo jo længere tid disse ej interagerer (Wenger, 1998/2008). Dog kan det i forlængelse heraf argumenteres, at denne negative påvirkning vil ske langsommere i kraft af de etablerede relationer, gensidige engagement, fælles virksomhed og fælles repertoire (Wenger, 1998/2008).

3.2 Hvordan påvirkes dyrepasserens og informationsmedarbejderens drivkraftsdimension som følge af intern vidensdeling?

I forrige undersøgelsesspørgsmål blev det analyseret, hvordan indholdsdimensionen for henholdsvis de fastansatte dyrepassere og de timeansatte informationsmedarbejdere påvirkes af, hvordan hver af disse grupper vidensdeler internt, samt af måden hvorpå Aalborg Zoo deler viden med dem i relation til onsdagsmøderne. I nærværende undersøgelsesspørgsmål vil det blive analyseret, hvorledes drivkraftsdimensionen for henholdsvis dyrepassere og informationsmedarbejdere påvirkes af den interne vidensdeling i Aalborg Zoo. Modsat analysen af ovenstående undersøgelsesspørgsmål vil dyrepassere og informationsmedarbejdere ikke blive skarpt opdelt i analysen af dette undersøgelsesspørgsmål. Drivkraftsdimensionen omhandler den mentale energi en læreproces kræver for at tilegnelsesprocessen kan foregå. Da indholds- og drivkraftsdimensionen aktiveres samtidigt, vil der ligeledes indgå elementer fra indholdsdimensionen i analysen af dette undersøgelsesspørgsmål (Illeris, 2017b). I afsnit 3.2.1 vil det blive analyseret, hvorledes mangel på information kan lede til ydre hæmninger, mens dyrepassernes modstandspotentiale vil blive analyseret i afsnit 3.2.2. I afsnit 3.3.3 vil det blive analyseret, hvorledes videnspredning kan lede til indre hæmninger og informationsoverload. Herefter følger afsnit 3.2.4, der vil sammenfatte analysen af undersøgelsesspørgsmålet. Foruden Illeris' (2017b) teori om læringens dimensioner, vil analysen af dette undersøgelsesspørgsmål ligeledes gøre brug af Jarvis' (1987; 2017) teori om ikke-læring og Wengers (1998/2008) teori om praksisfællesskaber. Derudover vil analysen inddrage teori om informationsoverload (Støvring & Paulli, 2008).

3.2.1 Ydre hæmninger i relation til drivkraftsdimensionen

Som nævnt i afsnit 3.1.1 og afsnit 3.1.3 kan det argumenteres, at dyrepasserne i nogle situationer oplever ikke-læring, og derfor ikke tænker over at videreformidle viden og oplevelser fra disse situationer. Ikke-læring kan dermed udgøre en udfordring for andre ansatte og personalegrupper i Aalborg Zoo, da disse herved kan stå uden vigtig viden om, hvad der sker i Aalborg Zoo og med dyrene, såfremt denne viden ikke er blevet videreformidlet, hvilket kan påvirke indholds- og drivkraftsdimensionen negativt for de ansatte, som mangler informationen, da dette kan føre til ydre hæmninger (Illeris, 2017b; Jarvis, 2017). Ydre hæmninger kan påvirke drivkraftsdimensionen negativt, da individet ikke selv er i kontrol over sine oplevelser, eller hvor hurtigt disse ændrer sig, hvilket kan lede til usikkerhed, mistillid og samtidigt påvirke relationerne mellem de ansatte negativt, såfremt de ikke oplever at være tilstrækkeligt informeret (Jarvis, 2017; Illeris, 2017b). Således oplevede Info1 (fokusgruppeinterview d. 9/3 2021)

"(...) et par gange i sommers, hvor jeg faktisk stod i en situation, hvor gæsten netop havde set noget på Facebook, hvor jeg intet havde hørt om det. Der måtte jeg svare, at jeg ikke vidste noget om det, og det syntes jeg egentligt var ret træls og ubehageligt, for når vi er på vagt, er vi Zoos ansigt udadtil, og jeg vidste faktisk ikke, hvad der foregik i haven."

Ligeledes udtaler Info2 ved fokusgruppeinterviewet (d. 9/3 2021), at det

"(...) mest [er] dyrene jeg mangler [information om] i forhold til at være opdateret om, hvad der sker med dem, for jeg kan genkende følelsen af, at det er flovt, når man står og ikke ved noget over for en gæst, når jeg samtidigt står og tænker: "jeg burde kende til denne information, men hvor skulle jeg vide det fra?" (...) det er mest pinligt, hvis der er gået lang tid, men jeg plejer altid at sige: "jeg er informationsmedarbejder, så jeg ser ikke dyrene på daglig basis, (...) og det synes jeg egentligt ikke selv er en undskyldning, men det er den eneste undskyldning jeg har. Men inde i mig selv tænker jeg, at jeg selvfølgelig skal vide sådan noget, når jeg er informationsmedarbejder, (...)."

Disse ydre hæmninger kan argumenteres at have en negativ påvirkning på drivkraftsdimensionen, da disse kan skabe et dobbelt pres på motivationen. Dette dobbelte pres kommer dels indefra gennem den usikkerhed og mistillid, der kan opstå, når informationsmedarbejderne oplever at mangle viden og/eller mangle kontrol i en given situation, og dels bliver motivationen presset udefra i form af de forventninger både gæster og Aalborg Zoo kan have til informationsmedarbejderen omhandlede dennes viden om, hvad der hænder i Aalborg Zoo samt kompetencer til at formidle denne viden til gæsterne (Illeris, 2017b; Jarvis, 2017). Den usikkerhed, som ydre hæmninger kan medføre for de ansatte, kan ligeledes argumenteres at øge risikoen for, at de ansatte vil afholde sig fra at sætte sig selv i situationer, hvor de ikke ved, hvad de kan forvente, enten af frygt, utryghed eller i forsøg på at beskytte sig selv eller sit selvbillede (Illeris, 2017b; Jarvis, 1987; 2017). På denne måde har Info1 (fokusgruppeinterview d. 9/3 2021) *"(...) afholdt mig fra at tage rigtig mange vagter, hvor jeg ikke aner, hvad det indebærer, og især i starten fordi det skræmte mig."* Ligeledes udtaler Info1 på et senere tidspunkt ved fokusgruppeinterviewet:

”Jeg har ikke prøvet at arbejde alene, fordi jeg ikke har taget de vagter, fordi jeg igen har været lidt utryg. Jeg synes, at Aalborg Zoo kan være et lidt forvirrende firma at komme ind i. Når jeg er herude, har jeg det super godt og er super komfortabel, og kan mærke, at jeg føler mig mere og mere sikker i mit arbejde. Men inden jeg tager hjemmefra, tænker jeg: ”jeg ved ikke lige, hvad dagen i dag byder på,” så derfor har jeg så vidt muligt forsøgt at tage vagter med andre, og gerne med nogle af dem, som jeg kendte lidt bedre.”

Denne utryghed og usikkerhed, som Info1 giver udtryk for, kan således argumenteres at skabe et pres på motivationen og skabe en barriere for potentiel læring og potentielle læringssituationer i et forøg på at beskytte sig selv og/eller sin selvopfattelse (Illeris, 2017b; Jarvis, 1987). Dette kan argumenteres at udgøre en udfordring for Aalborg Zoo, såfremt informationsmedarbejderne grundet frygt og utryghed afholder sig fra at varetage forskellige vagter. Såfremt dette af Aalborg Zoo tolkes som et udtryk for, at informationsmedarbejderne ikke har tid eller mulighed for at varetage disse vagter, og derfor ansætter flere informationsmedarbejdere, kan det ligeledes udgøre en udfordring, da informationsmedarbejdernes oplevelser af ikke at kende og/eller kende til hinanden herved kan forstærkes, hvilket kan påvirke indholds- og drivkraftsdimensionen negativt (Illeris, 2017b; Johansen, 2020). Det kan derfor argumenteres at udgøre en udfordring for både de ansatte og for Aalborg Zoo såfremt de ansatte i deres arbejde ej er sikre på, hvad deres arbejde vil indeholde. Således udtaler Info2 ved fokusgruppeinterviewet (d. 9/3 2021):

”Det er også tit, at der bliver sat en eller anden vagt ind på Lessor, som for eksempel kunne være ’bæredygtighedsfestival’, som står som et arrangement, men man ved ikke, hvad det er, hvad det går ud på, eller hvad man skal på denne her vagt. Og hvis man skriver og spørger til det, får man bare at vide: ”jamen det kan du sagtens finde ud af!” Men så står man der på dagen, og ved ikke, hvad man skal forberede sig på.”

Ligeledes udtaler Info3 ved fokusgruppeinterviewet (d. 9/3 2021)

”(...) jeg har godt nok skrevet mange gange til Q, og det tror jeg også andre har gjort i starten, for at høre, hvad det er for en vagt, og hvad den indebærer. Jeg var på en vagt uden for Zoo det første år, jeg var ansat her, hvor jeg skrev til Q, for at høre, hvad det var, hvor jeg fik at vide: ”det kan du sagtens!” og så tog jeg den. Jeg tog også en masse togvagter, hvor jeg også skrev til Q og spurgte, hvad de gik ud på, og her fik jeg også at vide: ”det kan du sagtens.” Da jeg mødte op på vagten, fik jeg at vide, at jeg skulle køre

toget, og du skal tale til gæsterne imens, og jeg tænkte bare: "okay?" (...) Jeg kan huske, at jeg syntes, det var super intimiderende første gang, jeg havde en togvagt, for så havde jeg ansvaret for toget. Da jeg fortalte Q, at jeg skulle stå for toget, spurgte han, om jeg havde prøvet det før, til hvilket jeg bare måtte sige: "nej." "Jamen så skal du bare lige snakke sammen med de andre informationsmedarbejdere," og så skal man gå ned og sige til nogle af de andre, at man skal oplæres i at køre toget, og så står man der, mens de så skal finde ud af, hvem der tager sig af oplæringen. Men det kan jo lige så godt være nogle, som ikke er vant til at køre i tog."

Såfremt informationsmedarbejderne eller andre ansatte på baggrund af den oplevede frygt, usikkerhed eller utryghed, tager kontakt til en leder i et forsøg på at overkomme denne utryghed ved at afklare, hvad en given vagt indeholder og dermed opnå vished, tryghed og større kontrol over situationen, men ikke anerkendes for denne usikkerhed eller ikke oplever at opnå en vished eller tryghed, kan både indholds- og drivkraftsdimensionen blive påvirket negativt (Illeris, 2017b; Jarvis, 2017). Denne negative påvirkning kan opstå ved en aktivering af de ansattes modstandspotentiale, som kan igangsætte akkomodative processer af defensiv karakter, der kan komme til udtryk som en oplevelse af, at ledelsen har et uinteresseret forhold til de ansatte og/eller deres arbejde, hvilket kan påvirke deres indbyrdes relationer negativt og ligeledes forårsage motivationsproblemer for de ansatte (Illeris, 2017b; Wenger, 1998/2008). Ligeledes kan informationsmedarbejdernes tiltro og tillid til deres leder og til ledelsen i Aalborg Zoo herved påvirkes negativt (Wenger, 1998/2008; Jarvis, 1987).

3.2.2 Modstandspotentiale i relation til drivkraftsdimensionen

Efter aflysningen af onsdagsmøderne og siden indførslen af restriktionerne om, at dyrepassere fra forskellige afdelinger ej må samles indendørs, oplever dyrepasserne, at

"(...) vi lever lidt i vores egen verden – vi lever meget oppe i den her ende af haven i vores egne afdelinger, og så er det egentligt lidt svært at få nogle informationer, hvis ikke man søger dem selv, og så bliver det svært at nå den ene og den anden vej." (DP2, gruppeinterview d. 12/3 2021).

Dette har for dyrepasserne blandt andet gjort sig gældende i forbindelse med den træfældning, som fandt sted uden for Aalborg Zoos hegn i slutningen af februar, hvor Aalborg Zoo fik mulighed for at få stammer og grene fra de fældede træer (Aalborg Zoo, d. 27/1 2021). I denne forbindelse oplever DP2, at denne træfældning

"(...) simpelthen [er] blevet informeret for dårligt ud. (...) vi har slet ikke fået nok ud af alle de træer, der er blevet fældet heroppe. Men på grund af dårlig planlægning, så er det bare gået tabt. Det har ikke fungeret optimalt, men det oplever vi en gang i mellem. Og det har ikke noget at gøre med Corona." (gruppeinterview d. 12/3 2021).

Ligeledes udtaler DP1 ved gruppeinterviewet (d. 12/3 2021):

"(...) der er nogle gange, hvor informationerne når os lidt for sent, og tror jeg ikke at det udelukkende er Coronas skyld, at vi får tingene at vide lige ugen op til, at det skal laves. Jeg ved godt, at nogle ting bliver besluttet med meget kort varsel, men der er også nogle ting, som man finder ud af, har været undervejs længe."

Både DP1 og DP2 giver således udtryk for, at det ej er første gang, dyrepasserne har oplevet at modtage information for sent eller på en mindre tilfredsstillende måde, og det kan argumenteres, at dyrepasserens modstandspotentiale aktiveres, som en reaktion på deres manglende mulighed for at kommunikere med hinanden og det øvrige personale, som de plejer, som følge af indførslen af restriktioner i forbindelse med Covid-19. Det kan i denne forbindelse argumenteres, at dyrepasserne herved må forholde sig til en ny måde at interagere og vidensdele med hinanden og det øvrige personale på, og dette gør sig ligeledes gældende for det øvrige personale i Aalborg Zoo. Denne læreproces er af overvejende akkomodativ karakter, hvilket som nævnt i afsnit 2.7.1 er meget energikrævende for individet, da dette indebærer en hel eller delvis reorganisering af drivkraftsmæssige mønstre og indholdsmæssige strukturer, hvorfor individet er mindre tilbøjeligt til at gennemføre disse processer. Såfremt det ikke er aftalt, hvordan, hvornår og hvor vidensdeling eller vidensspredning fremadrettet vil foregå, kan dette argumenteres at gøre den akkomodative læreproces mere udfordrende (Illeris, 2017b). Ved gruppeinterviewet (d. 12/3 2021) udtaler DP1, at den generelle tid og måde hvorpå dyrepasserne oplever at modtage informationer *"(...) somme tider [giver] lidt unødige frustrationer. Typisk er det noget, som kunne have været klaret på meget, meget kort tid ved enten lige at ringe eller skrive en mail og informere om, hvilken dag det starter."* Dog kan det ud fra DP1s og DP2s ovenstående citater omhandlende tiden og måde, hvorpå dyrepasserne modtager informationer argumenteres, at vidensdelingen mellem Aalborg Zoo og dyrepasserne samt vidensspredningen fra Aalborg Zoo til dyrepasserne, inden morgen- og onsdagsmøderne blev aflyst, i nogle tilfælde ikke var optimal. Det kan derfor ligeledes argumenteres, at overgangen fra vidensdeling ved onsdagsmøderne til vidensspredningen efter aflysningen af møderne ej er optimal, da der i forbindelse med førnævnte

træfældning, blev offentliggjort et nyhedsopslag på Aalborg Zoos intranetværk d. 27/1 2021. Af denne meddelelse fremgår, at Aalborg Zoo

”(...) d.d. [har] haft møde med Aalborg Kommune, Park & Natur. Vi har haft gennemgang af risiko træer som ved blæst/storm kan vælte (...). Aalborg Kommune forventer at begynde fældning i uge 8 eller/og uge 9 afhængig af vejrforhold. (...) Hvis i forelsker jeg i nogle af stammerne til deco hos dyr må i sige til.” (Aalborg Zoo, d. 27/1 2021).

Dette opslag blev offentliggjort fire til fem uger inden træfældningen påbegyndte, men det fremgår ligeledes, at det pr. 1/4 2021 ikke er blevet vist mere end 24 gange, mens der til sammenligning er cirka 60 fastansatte og mellem 70-80 timelønnede i Aalborg Zoo (S. Sørensen, personlig kommunikation d. 6/4 2021). Det fremgår dog ikke, hvilke ansatte, der har set opslaget, eller hvor mange gange opslaget er blevet set af den samme person. Såfremt Aalborg Zoo ikke forholder sig til, hvorvidt disse nyhedsopslag når ud til de intenderede modtagere, kan dette påvirke indholdsdimensionen negativt, da de ansatte, såfremt de ikke har set eller forstået indholdet af disse opslag, kan risikere at mangle vigtig viden, hvilket kan skabe frustrationer og lægge pres på de ansattes motivation, hvilket kan påvirke drivkraftsdimensionen negativt (Illeris, 2017b). Ydermere kan det argumenteres, at manglende viden eller forståelse samt frustrationer og motivationsproblemer i forbindelse hermed kan lede til akkomodative processer af defensiv karakter, og således påvirke relationerne mellem de ansatte og ledelsen negativt foruden de ansattes tiltro og tillid til ledelsen (Illeris, 2017b; Wenger, 1998/2008). Det skal dog her påpeges, at det ej vides, hvorvidt informationen om denne træfældning udelukkende er blevet formidlet på Aalborg Zoos intranetværk, eller om informationen ligeledes har været fremsendt på mail eller ved mundtlig overlevering.

3.2.3 Indre hæmninger og informationsoverload i relation til drivkraftsdimensionen

Der kan dog være flere grunde til, at de ansatte ikke ser bestemte nyhedsopslag på Aalborg Zoos intranetværk. For informationsmedarbejderne Info1 og Info3 er disse nyhedsopslag *”(...) ikke noget, som jeg umiddelbart aktivt har noteret.”* (Info1, fokusgruppeinterview d. 9/3 2021). Det kan derfor argumenteres, at indholdsdimensionen påvirkes negativt, såfremt de ansatte ikke ved eller ikke er informeret om, at nyheder og beskeder fra Aalborg Zoo gives som nyhedsopslag på intranetværket. Dette kan argumenteres at øge risikoen for ydre hæmninger og pres på deres motivation, hvilket kan have en negativ påvirkning på drivkraftsdimensionen (Illeris, 2017b; Jarvis, 2017). Info2 (fokusgruppeinterview d. 9/3 2021) har bemærket nyhedsopslagene i nyhedsarkivet på intranetværket, men *”(...) synes mest, det er teknisk afdeling, der har skrevet derinde.”* Såfremt de ansatte ikke føler, at de kan

anvende indholdet af nyhedsopslagene, da disse opleves at være rettet mod andre personalegrupper, kan det resultere indre hæmninger, hvor individet overvejer, men afviser den potentielle læring, der kan forekomme i forbindelse med ny information og viden (Jarvis, 1987; 2017). Denne psykiske forsvarsmekanisme forhindrer eller fordrejer potentiel læring, og kan således have en negativ påvirkning på både indholds- og drivkraftsdimensionen (Illeris, 2017b; Jarvis, 2017). Selvom deling af informationer er vigtige elementer i forhold til at støtte læring, skabe meningsforhandlinger og nye identifikationsrelationer til fællesskabet, kan informationer, der indeholder mangeartede og forskellige emner givet i god mening for at holde de ansatte bedst muligt orienteret, i stedet virke overvældende, dequalificerende og fremmedgørende, og resultere i et informationsoverload (Wenger, 1998/2008; Støvring & Paulli, 2008). Dette overload kan opstå, når de ansatte modtager flere informationer end de kan forholde sig til, samt hvis de delte informationer ej kan integreres i de ansattes deltagelsesidentitet i praksisfællesskabet. Såfremt dette er tilfældet, vil informationerne ikke udgøre kvalificerende viden for de ansatte, der herved kan få svært ved at sortere i hvilke informationer, der for dem selv og deres arbejde er relevante og vigtige samt hvilke informationer, der er rettet mod andre personalegrupper i organisationen, hvorfor vigtig information kan blive overset eller frasorteret (Wenger, 1998/2008; Støvring & Paulli, 2008). Såfremt de ansatte oplever informationsoverload, hvorved information både ubevidst og bevidst kan blive frasorteret, uden at de ansatte på forhånd har forholdt sig til indholdet af informationen, kan dette argumenteres at have en negativ påvirkning på indholds- og drivkraftsdimensionen foruden de ansattes forhold og relation til praksis og praksisfællesskabet (Illeris, 2017b; Wenger, 1998/2008; Støvring & Paulli, 2008).

3.2.4 Sammenfatning

Da dyrepasserne jf. afsnit 3.1.1 og 3.1.3 i nogle situationer oplever ikke-læring, kan risikoen for, at viden fra disse situationer ikke videreformidles øges, hvorved andre personalegrupper i Aalborg Zoo kan mangle denne viden i deres arbejde. Dette kan argumenteres at lede til ydre hæmninger, hvorved indholds- og drivkraftsdimensionen hos disse ansatte påvirkes negativt (Jarvis, 2017; Illeris, 2017b). Ud fra informationsmedarbejdernes udtalelser kan det argumenteres, at disse i flere situationer har oplevet ydre hæmninger, hvilket kan skabe et dobbelt pres på motivationen, som dels kommer indefra i form af usikkerhed, utryghed, mistillid i situationen og dels udefra i form af de forventninger både Aalborg Zoo og dens gæster kan have til informationsmedarbejdernes viden og formidlingsevne (Illeris, 2017b; Jarvis, 2017). Herigennem kan det argumenteres, at såfremt informationsmedarbejderne oplever ydre hæmninger, øges risikoen for, at de vil afholde sig fra lignende situationer grundet, usikkerhed, frygt, utryghed og/eller i et forsøg på at beskytte sig selv eller sit selvbillede, hvilket kan

skabe motivationsproblemer og barrierer for potentiel læring (Illeris, 2017b; Jarvis, 1987; 2017). Dette kan argumenteres at udgøre en udfordring, såfremt Aalborg Zoo opfatter dette som et udtryk for manglende mulighed for at varetage disse vagter og derfor ansætter flere informationsmedarbejdere, da deres oplevelse af ikke at kende eller kende til hinanden herved kan forstærkes, hvilket kan have en negativ påvirkning på deres indholds- og drivkraftsdimension (Illeris, 2017b; Johansen, 2020). Såfremt informationsmedarbejderne på baggrund af ydre hæmninger kontakter en leder i et forsøg på at overkomme den frygt, utryghed og/eller usikkerhed, som kan opstå i forbindelse med ydre hæmninger, men ikke anerkendes for disse følelser eller ej formår at opnå tryghed og vished, kan det argumenteres, at både indholds- og drivkraftsdimensionen påvirkes negativt, da informationsmedarbejdernes modstandspotentiale herved kan blive aktiveret, hvilket kan igangsætte akkomodative processer af defensiv karakter (Illeris, 2017b; Jarvis, 2017). Såfremt informationsmedarbejderne gennemgår en defensiv akkomodation, kan det argumenteres at have en negativ påvirkning på deres tillid og tiltro til ledelsen foruden deres oplevelse af, hvordan ledelsen forholder sig til dem, hvilket kan påvirke informationsmedarbejdernes forhold til ledelsen negativt og ligeledes forårsage motivationsproblemer (Illeris, 2017b; Wenger, 1998/2008). Det kan ligeledes argumenteres, at dyrepasserne modstandspotentiale aktiveres som en reaktion på den manglende mulighed for at kommunikere og interagere med hinanden og med det øvrige personale som følge af aflysningen af både morgenmøderne og onsdagsmøderne (Illeris, 2017b). Dyrepasserne er derfor nødt til at forholde sig til en ny måde at vidensdele med hinanden og det øvrige personale i Aalborg Zoo, og såfremt det ikke er aftalt, hvordan, hvornår og hvor denne vidensdeling og vidensspredning vil foregå fremadrettet, kan det argumenteres, at de akkomodative læreprocesser kan blive af overvejende defensiv karakter og dermed øge risikoen for modvilje, negative følelser og frustrationer hos dyrepasserne samt øge risikoen for, at dyrepasserne tiltro, tillid og forhold til ledelsen i Aalborg Zoo påvirkes negativt (Illeris, 2017b; Wenger, 1998/2008). Aalborg Zoo informerer blandt andet de ansatte gennem intranetværket, men det kan argumenteres, at denne måde at videnssprede på ej er optimal for de ansatte, da dyrepasserne oplever at modtage informationen for sent, mens informationsmedarbejderne giver udtryk for ikke at kende til eller ikke at være mål for denne vidensspredning. I begge tilfælde kan informationsmedarbejdernes indholds- og drivkraftsdimension påvirkes negativt, men såfremt informationsmedarbejderne oplever indre hæmninger, kan det ligeledes argumenteres, at de herved vil afvise den potentielle læring fra vidensspredningen (Illeris, 2017b; Jarvis, 2017). Såfremt de delte informationer er for mangeartede og ej kan integreres i de ansattes deltagelsesidentitet i praksisfællesskabet, vil informationerne ikke udgøre viden, men i stedet virke overvældende, fremmedgørende og

dekvalificerende og resultere i et informationsoverload, hvilket kan have en negativ påvirkning på indholds- og drivkraftsdimensionen, foruden de ansattes forhold og relation til praksis og praksisfællesskabet, da de ansatte herved kan få svært ved at sortere i, hvilke informationer er relevante og vigtige for dem, og hvilke der er rettet mod andre personalegrupper, hvorfor vigtig viden kan blive overset eller frasorteret (Wenger, 1998/2008; Illeris, 2017b; Støvring & Paulli, 2008).

3.3 Hvordan påvirkes dyrepasseres og informationsmedarbejders indholds- og drivkraftsdimension af deres samspil ved afviklingen af Zooskolerne?

I afsnit 3.1 og 3.2 er den interne vidensdeling i Aalborg Zoo blevet analyseret ved hjælp af henholdsvis læringens indholds- og drivkraftsdimension. Dette undersøgelsesspørgsmål vil sammenkoble alle tre dimensioner ved at behandle, hvordan indholds- og drivkraftsdimensionen påvirkes af samspillet mellem de ansatte – nærmere betegnet mellem dyrepassere og informationsmedarbejdere. Dette undersøgelsesspørgsmål vil således analysere dyrepassernes og informationsmedarbejdernes interaktion og samspil med hinanden i forbindelse med afviklingen af sommerens Zooskoler i bestræbelsen på at besvare, hvorledes ansattes betingelser for læring påvirkes som følge af intern vidensdeling. Således vil afsnit 3.3.1 omhandle dyrepassernes og informationsmedarbejdernes erfaringer i forbindelse med Zooskolerne, mens afsnit 3.3.2 vil omhandle barrierer mod læring i form af forsvar og modstand mod læring og overvindelse heraf. Slutteligt vil afsnittet blive opsummeret i afsnit 3.3.3. Foruden Illeris' (2017b) tre dimensioner for læring vil analysen af dette undersøgelsesspørgsmål ligeledes gøre brug af Jarvis' (1987; 2017) teori om ikke-læring og Wengers (1998/2008) teori om praksisfællesskaber.

3.3.1 Dyrepassere og informationsmedarbejders erfaringer i forbindelse med sommerens Zooskoler

Informationsmedarbejdernes og dyrepassernes arbejde overlapper ved sommerens Zooskoler, hvor de to grupper begge deltager og interagerer med hinanden. Disse Zooskoler har

"(...) efterhånden kørt i nogle år, og vi har et helt program ved vores dyr. Børnene er i Skoletjenesten hele formiddagen, og så kommer de op til os lidt op af formiddagen og laver noget [med informationsmedarbejderne, red.]. (...) Når de så har børnene med i anlægget herude, så er det der, at vi træder til." (DP1 gruppeinterview d. 12/3 2021).

I forbindelse med afviklingen af Zooskolerne det første år, oplevede DP1 (gruppeinterview d. 12/3 2021), at det var

”(...) lidt svært at finde ud af, hvem der skulle stå for hvad, (...), men det synes jeg egentligt, at vi efterhånden har rigtig godt styr på, så i 2020 var det en meget lille ting for os. Vi havde dem en dag om ugen. Og selvfølgelig fylder det i et sommerferieprogram, men jeg synes i hvert fald, at det var meget bedre planlagt i 2020, og at vi havde meget bedre styr på, hvad dyrepasserens job i det her er, og hvordan vi skulle dele det lidt mere op, så vi ikke skulle tage det fra gang til gang.”

Det kan derfor argumenteres, at dyrepassernes erfaring med og gentagende deltagelse ved Zooskolerne har haft en positiv påvirkning på både deres indholds- og drivkraftsdimension i form af opbygget rutine, vished og sikkerhed i forbindelse med afviklingen heraf (Illeris, 2017b). I modsætning til dyrepassernes flerårige erfaring med Zooskolerne, er det *”(...) [kun] en håndfuld informationsmedarbejdere, der har haft [Zooskole, red.] flere gange før.”* (Info2, fokusgruppeinterview d. 9/3 2021). Ydermere udtaler Info1 ved fokusgruppeinterviewet (d. 9/3 2021):

”Altså Zooskolen vidste jeg ikke en gang hvad var, før end Q sendte en mail ud om, at vi skulle give besked om, hvilke uger vi kunne varetage det. Så jeg sendte en mail tilbage, hvor jeg skrev: ”jeg kan de her uger, men jeg ved ikke rigtig, hvad det er, at jeg skal,” (...). Jeg vidste ikke noget om vores forholdsregler i forhold til, hvad børnene må og ikke må, hvor de måtte være henne, hvor striks tidsskemaet skulle overholdes.”

Det kan derfor argumenteres, at informationsmedarbejderne ej har opbygget samme rutine, erfaring og kendskab til Zooskolerne og afviklingen af disse, hvilket kan påvirke drivkrafts- og indholdsdimensionen negativt, i form af manglende viden og ydre hæmninger, og lægge pres på motivationen (Illeris, 2017b; Jarvis, 2017). Dette kan for informationsmedarbejderne uden denne erfaring udgøre en udfordring, da det ifølge Jarvis (1987) kan være meget svært for et individ at træde ind og indgå i en social situation, hvor disse rutinemæssige mønstre enten er ukendte eller ændrede. Dette kan således have en negativ påvirkning på indholds- og drivkraftsdimensionen, såfremt den nye deltager ikke hjælpes ind i den sociale situation (Jarvis, 1987; Illeris, 2017b; Wenger, 1998/2008). Således var Info1 (fokusgruppeinterview d. 9/3 2021), det første år h*n deltog i Zooskolen, *”(...) ekstremt glad for, at jeg var sammen med en [informationsmedarbejder], som var super erfaren.”* Alle informationsmedarbejdere indgår, det første år de deltager i afviklingen af sommerens Zooskoler som legitim perifer deltager sammen med en informationsmedarbejder, som har større erfaring med Zooskolen end dem selv. Dette kan argumenteres at have en positiv påvirkning på både indholds- og drivkraftsdimensionen foruden de indbyrdes relationer mellem deltagerne, da den ikke-erfarne

informationsmedarbejder herved har mulighed for at deltage med nedsat intensitet, begrænset ansvar og øget støtte (Illeris, 2017b; Wenger, 1998/2008). Info1 udtaler dog i forlængelse af ovenstående citat:

”(...) det [var] jo mega spændende for mig at få lov til at komme ind i anlæggene, for det havde jeg jo ikke rigtig prøvet før, men det der med, at du har ansvaret for de her 20 børn.. (...) Jeg er jo med på, at det hele egentligt er meget stille og roligt, men der var nogle af de her børn, som ikke kunne finde ud af at stå ordentligt [henne ved elefanterne], og der fik jeg godt nok en klump i halsen, for jeg kunne da lige forestille mig, at der ville ske et eller andet, fordi man stod og havde opmærksomheden rettet mod ét barn, mens et af de andre så gjorde et eller andet. (...) det syntes jeg da var ekstremt grænseoverskridende (...).”

Såfremt informationsmedarbejderne ej kan opnå vished og tryghed forud for og i afviklingen af sommerens Zooskoler og/eller får negative oplevelser i forbindelse hermed, kan det argumenteres at have en negativ påvirkning på både indholds- og drivkraftsdimensionen, da risikoen for motivationsproblemer og negative følelser som eksempelvis ængstelse i forbindelse med varetagelsen af Zooskolerne fremadrettet herved øges (Illeris, 2017b). I forbindelse med Zooskolerne udtaler Info1 ved fokusgruppeinterviewet (d. 9/3 2021):

”(...) jeg har været så heldig at få to uger [i år]. Jeg har dog kun haft zooskole én gang, og begge mine uger er med to nye, som ikke har haft zooskole før, og jeg tænkte da lige først, at det ville blive rigtig fedt med zooskole, inden jeg så, at det ville være mig, der har al ansvaret i begge uger.”

Såfremt informationsmedarbejderne har mulighed for at deltage i afviklingen af sommerens Zooskoler som legitim perifer deltager med begrænset ansvar, mere end én gang, kan det argumenteres, at risikoen for motivationsproblemer og negative følelser forbundet med afvikling af Zooskolerne mindskes, da informationsmedarbejderne herved får mulighed for at opbygge erfaring, vished og tryghed i forbindelse med afviklingen af sommerens Zooskoler, hvilket kan have en positiv påvirkning på både indholds- og drivkraftsdimensionen (Illeris, 2017b; Wenger, 1998/2008). Ligeledes kan det argumenteres at have en positiv påvirkning på informationsmedarbejderne og dyrepassernes kendskab og relationer til hinanden samt deres samarbejde (Illeris, 2017b; Wenger, 1998/2008). Ved fokusgruppeinterviewet (d. 9/3 2021) udtaler Info2:

”Sådan en uge som zooskolen får jeg sygt meget ud af at høre [dyrepasserne, red.] snakke og fortælle, for det har man ikke mulighed for særligt tit, fordi vi er så delt op. (...) Og noget jeg savner meget, er mere sparring mellem informationsmedarbejdere og dyrepassere. (...) vi burde jo arbejde mere sammen, synes jeg, for vi har jo lidt de samme arbejdsopgaver på nogle måder, og det kunne være fedt, hvis vi kunne få noget ud af hinanden.”

Ligeledes ønsker Info1 (fokusgruppeinterview d. 9/3 2021), at

”(...) man samlede alle de informationsmedarbejdere, der skulle have zooskole, i et par timer og så gennemgik de forskellige anlæg. (...) Det kunne være godt at få lov til at snakke med nogle af dyrepasserne i forhold til, hvordan de gerne vil have, at man agerer, (...).”

En sådan forventningsafstemning mellem informationsmedarbejdere og dyrepassere kan argumenteres at have en positiv påvirkning på både indholds- og drivkraftsdimensionen, da begge grupper herved vil få mulighed for at aftale og forhandle, hvordan undervisningerne og interaktionerne mellem informationsmedarbejder og dyrepasser vil forløbe, hvilket kan skabe mere sikkerhed for begge parter i deres fælles arbejde i forbindelse med afviklingen af sommerens Zooskoler og ligeledes styrke deres relationer til hinanden (Illeris, 2017b; Wenger, 1998/2008).

3.3.2 Barrierer mod læring

I øjeblikket er der ikke et forberedende og forventningsafstemmende møde mellem dyrepassere og informationsmedarbejdere, hvorfor Info2 (fokusgruppeinterview d. 9/3 2021) oplever, at

”(...) [man] den første uge [af sommerens Zooskoler] (...) [er] lidt forsøgskanin, for dyrepasserne skal lige vænne sig til, at man er der, og hvordan det hele kommer til at forløbe, og om det er dem eller os, der skal vejlede i, hvad børnene skal gøre i anlægget.”

I forbindelse hermed oplever Info3 ligeledes, at *”Der er meget forskel på, hvordan dyrepasserne tager imod os, når vi kommer, alt efter hvilken dag det er, (...)”* (fokusgruppeinterview d. 9/3 2021).

Første gang Info2 (fokusgruppeinterview d. 9/3 2021) deltog i Zooskolen, *”(...) følte jeg, at dyrepasserne virkelig var irriteret på os halvdelen af tiden, fordi de ikke havde fået nok information om, hvad der skulle ske, og det gik ud over os, fordi de blev sure og irriteret på os i stedet.”* Såfremt informationsmedarbejderne oplever dyrepasserne som irriterede, kan det påvirke informationsmedarbejderens drivkraftsdimension negativt, da de herved kan opleve utryghed og motivationsproblemer, hvilket

kan blokere den intenderede læring og dermed påvirke indholdsdimensionen negativt (Illeris, 2017b). Ligeledes kan det argumenteres at påvirke deres indbyrdes relationer negativt (Wenger, 1998/2008). Foruden DP1s udtalelse i afsnit 3.3.1 om, at dyrepasserne det første år ikke vidste, hvem der skulle varetage hvilke opgaver, giver dyrepasserne ikke udtryk for, ikke at modtage nok information i forbindelse med afviklingen af sommerens Zooskoler, og ej heller giver de udtryk for den irritation Info2 beskriver i citaterne ovenfor. Derimod udtaler DP2 ved gruppeinterviewet (d. 12/3 2021): *"(...) at vi snakker godt med [informationsmedarbejderne, red.], og arbejder godt sammen med dem."* Ligeledes udtaler DP1 ved gruppeinterviewet (d. 12/3 2021) i forbindelse med samarbejdet med informationsmedarbejderne at h*n ved afviklingen af sommerens Zooskoler *"(...) også [kunne] mærke på de informationsmedarbejdere, der kom her, at de også havde prøvet det før, og det gjorde også, at der ikke skulle forklares så meget fra uge til uge."* Informationsmedarbejderne og dyrepasserne har dermed ikke den samme oplevelse af deres interaktion og samarbejde og det kan ligeledes argumenteres, at dyrepasserne ikke er bekendt med informationsmedarbejdernes manglende erfaring og kendskab til dyrepassernes rutine i forbindelse med afviklingen af sommerens Zooskoler. I forlængelse heraf kan det ligeledes argumenteres, at informationsmedarbejderne ej heller er bekendt med dyrepassernes manglende kendskab til informationsmedarbejdernes manglende erfaring i forbindelse med afviklingen af sommerens Zooskoler. Således udtaler Info2 ved fokusgruppeinterviewet (d. 9/3 2021): *"(...) det er tit, at jeg står i den situation og føler, at der er miskommunikation mellem informationsmedarbejderne og dyrepasserne. Jeg føler tit, at de synes vi er trælse."* Såfremt dette manglende kendskab til hinandens viden samt den potentielle miskommunikation ikke italesættes, kan det argumenteres at have en negativ påvirkning på indholds- og drivkraftsdimensionen foruden informationsmedarbejderne og dyrepassernes indbyrdes forhold til hinanden, da dette kan argumenteres enten at føre til et forsvar mod læring eller en modstand mod læring. Disse to barrierer mod læring, som enten kan opstå separat eller på samme tid, kan især være svære at skelne fra hinanden, når der er tale om voksnes læring, da voksne individer oftest ikke yder aktiv modstand, som et barn ville gøre, men derimod har større tendens til at yde indirekte modstand, der ikke nødvendigvis er bevidst (Illeris, 2017b). Hvor forsvar mod læring overvejende sættes i relation til drivkraftsdimensionen, sættes modstand mod læring overvejende i relation til samspilsdimensionen (Illeris, 2017b). Da det ud fra den indsamlede empiri kan argumenteres ikke at være muligt at vurdere, hvorvidt der i dette tilfælde er tale om forsvar eller modstand mod læring uden en yderligere uddybende undersøgelse, vil begge begreber blive forklaret og argumenteret for separat i afsnit 3.3.2.1 og 3.3.2.2, hvorefter det i afsnit 3.3.2.3 vil blive forklaret, hvordan disse barrierer mod læring overvindes (Illeris, 2017b).

3.3.2.1 Forsvar mod læring

Såfremt informationsmedarbejdernes og dyrepasserens manglende kendskab til hinandens viden samt den potentielle miskommunikation mellem de to grupper leder til et forsvar mod læring hos informationsmedarbejderne, kan det argumenteres, at informationsmedarbejdernes forståelse af dyrepasserens opfattelse af informationsmedarbejderne bliver rammesættende for informationsmedarbejdernes forforståelse af det videre samarbejde og samspil med dyrepasserne samt for karakteren af drivkraften relateret til dette samarbejde og samspil (Illeris, 2017a; 2017b). Når informationsmedarbejderne i denne situation således ”(...) kommer ud for en påvirkning, aktiveres den relevante forforståelse sådan, at hvis der er noget, der ikke er i overensstemmelse med forforståelsen, så bliver det enten afvist, eller vi fordrejer ubevidst påvirkningen, så den passer ind i forforståelsen.” (Illeris, 2017a, s. 579). Dette forsvar, kaldet *fordrejede assimilationer*, er et psykisk forsvar for at beskytte individet og dets forståelsesmæssige strukturer. For at overvinde dette forsvar mod læring, må individet således foretage en offensiv akkomodation (Illeris, 2017b).

3.3.2.2 Modstand mod læring

I modsætning til forsvar mod læring, som etableres forud for den situation, hvor det kommer til udtryk, mobiliseres modstand mod læring i bestemte situationer, hvor den lærende mødes af forhold, som ikke kan eller vil accepteres (Illeris, 2017b). Når informationsmedarbejderne i forbindelse med afviklingen af sommerens Zooskoler mødes af dyrepasserne, som ifølge informationsmedarbejdernes udtalelser i afsnit 3.3.2 kan fremstå som irriterede på informationsmedarbejderne, kan denne oplevelse aktivere informationsmedarbejdernes modstandspotentiale. De læreprocesser, som dette modstandspotentiale kan igangsætte, vil oftest være af overvejende akkomodativ karakter og enten være af offensiv eller defensiv karakter (Illeris, 2017b). Da dyrepasserne i afsnit 3.3.2 giver udtryk for at have et positivt syn på informationsmedarbejderne, kan det argumenteres, at informationsmedarbejdernes akkomodative proces er af overvejende offensiv karakter og dermed leder til fejllæring i form af dyrepasserens opfattelse af informationsmedarbejderne (Illeris, 2017b). Således omstruktureres de mentale skemaer helt eller delvist gennem de defensive akkomodationer. For at overvinde denne udfordring, må informationsmedarbejderne gennemgå en offensiv akkomodation (Illeris, 2017b).

3.3.2.3 Overvindelse af forsvar og modstand mod læring

Som nævnt i afsnit 3.3.2.1 og 3.3.2.2, må forsvar og modstand mod læring overvindes gennem en offensiv akkomodation, hvor individets allerede etablerede mentale skemaer nedbrydes og omstruktureres. Denne proces kræver for individet en høj grad af tryghed og/eller motivation, men såfremt

individet besidder en høj grad af motivation, reduceres kravet til tryghed og omvendt (Illeris, 2017b). Det kan argumenteres, at Info2 (fokusgruppeinterview d. 9/3 2021) påbegyndte denne offensive akkomodation drevet af en overvejende ydre motivation i form af en følelse af nødvendighed, da h*n

”(...) [gik] rundt om morgenen ugen efter, da jeg havde Zooskole igen og fortalte dyrepasserne, at vi ville komme forbi i dag og forventningsafstemte med dem om, hvad der skulle ske, mens vi var sammen med dem, for jeg var så bange for, at de skulle være irriteret på os, når vi kom, for det var virkelig ubehageligt. Men der var ingen, som havde bedt mig om eller opfordret mig til at gå den runde om morgenen, og det er jo heller ikke noget Zoo kan forvente af os (...)”

Såfremt dyrepassere og informationsmedarbejdere ikke interagerer, kommunikerer, forventningsafstemmer og vidensdeler i forbindelse med afviklingen af sommerens Zooskoler, kan det argumenteres, at indholds- og drivkraftsdimensionen samt de interne relationer mellem informationsmedarbejdere og dyrepassere påvirkes negativt gennem fordrejede assimilationer og/eller defensive akkomodationer (Illeris, 2017b, Wenger, 1998/2008). Det er dog ikke udelukkende Info2, som inden Zooskolens start opsøger dyrepasserne, da dyrepasserne oplever, at informationsmedarbejderne

”De sidste par år, (...) [er] kommet rundt om formiddagen inden børnene kommer, og så har vi lige snakket om, hvornår de kommer op til os med børnene, og hvad der skal foregå, når de er her med børnene, og det er typisk der, at vi kan få det afklaret, hvis de har nogle spørgsmål.” (DP1, gruppeinterview d. 12/3 2021).

Det kan således argumenteres, at denne kommunikation, hvor dyrepassere og informationsmedarbejdere forventningsafstemmer og afklarer eventuelle spørgsmål, kan have en positiv påvirkning på både indholds- og drivkraftsdimensionen, da den foruden vigtig viden om, hvad der skal ske den givne dag, ligeledes kan mindske den usikkerhed, som informationsmedarbejdernes manglende rutine og erfaring kan medføre (Illeris, 2017b). Dog kan det for informationsmedarbejderne ligeledes medføre motivationsproblemer og usikkerhed, såfremt denne kommunikation, forventningsafstemning og afklaring af eventuelle spørgsmål foregår på selve dagen, frem for at dyrepassere og informationsmedarbejdere er afklaret med dette på forhånd (Illeris, 2017b). I modsætning til informationsmedarbejderne, som udtrykker en nervøsitet i forbindelse med samarbejdet med dyrepasserne, oplever dyrepasserne, at kommunikationen med informationsmedarbejderne *”(...) har fungeret fint, for de er kommet fra morgenstunden af og spurgt ind til nogle ting, hvor vi så har aftalt det hele der. Så vi har egentligt ikke haft brug for at kontakte dem.”* (DP2, gruppeinterview d. 12/3 2021). Såfremt

informationsmedarbejderne oplever fordrejede assimilationer og/eller defensive akkomodationer, kan dette argumenteres at udgøre en udfordring, såfremt interaktionen mellem de to grupper udelukkende igangsættes af informationsmedarbejderne. Herved kan det argumenteres at risikoen for, at informationsmedarbejderne bekræftes i deres forforståelse af dyrepassernes opfattelse af informationsmedarbejderne, øges, hvilket kan reducere informationsmedarbejdernes tryghed og motivation foruden relationerne og samspillet mellem de to grupper, og dermed påvirke indholds- og drivkraftsdimensionen negativt foruden deres indbyrdes relationer (Illeris, 2017a; 2017b; Wenger, 1998/2008).

3.3.3 Sammenfatning

Ved afviklingen af sommerens Zooskoler arbejder dyrepassere og informationsmedarbejdere sammen. Det kan argumenteres, at dyrepassernes mangeårige deltagelse ved sommerens Zooskoler har haft en positiv påvirkning på deres indholds- og drivkraftsdimension i form af viden, vished og tryghed, mens informationsmedarbejderne ikke har haft mulighed for at opbygge samme rutine og erfaring, hvilket kan have en negativ påvirkning på deres indholds- og drivkraftsdimension i form af manglende viden, som kan resultere i ydre hæmninger, usikkerhed og pres på motivationen (Illeris, 2017b, Jarvis, 2017). Første gang informationsmedarbejderne deltager i afviklingen af sommerens Zooskoler, indgår de som legitim perifer deltager sammen med en informationsmedarbejder, som har større erfaring end dem selv, hvilket kan argumenteres at have en positiv påvirkning på de uerfarne informationsmedarbejders indholds- og drivkraftsdimension, da de herved får mulighed for at deltage med begrænset ansvar og herved hjælpes ind i den nye arbejdssituation med dyrepasserne. Dette kan ligeledes argumenteres at have en positiv påvirkning på de indbyrdes relationer mellem de deltagende dyrepassere og informationsmedarbejdere (Illeris, 2017b; Wenger, 1998/2008; Jarvis, 1987). Såfremt informationsmedarbejderne oplever ydre hæmninger eller har negative oplevelser i forbindelse med afviklingen af sommerens Zooskoler, kan det argumenteres at have en negativ påvirkning på både indholds- og drivkraftsdimensionen, da risikoen for motivationsproblemer og negative følelser i forbindelse med varetagelse af Zooskolerne fremadrettet, herved øges (Illeris, 2017b). Såfremt informationsmedarbejderne har mulighed for at indgå i sommerens Zooskoler som legitim perifer deltager mere end én gang, kan det argumenteres, at risikoen for motivationsproblemer og negative følelser forbundet hermed mindskes, hvilket kan have en positiv påvirkning på deres indholds- og drivkraftsdimension foruden informationsmedarbejdernes kendskab til og mulighed for relationsdannelse med dyrepasserne (Illeris, 2017b; Wenger, 1998/2008). Såfremt informationsmedarbejdere og dyrepassere havde mulighed for at forventningsafstemme forud for afviklingen af sommerens Zooskoler kan det argumenteres, at have en positiv påvirkning på både indholds- og

drivkraftsdimensionen for både dyrepassere og informationsmedarbejdere, da det herved kan skabe større vished og sikkerhed for begge grupper i forbindelse med deres samarbejde ved afviklingen af sommerens Zooskoler, foruden at have en positiv påvirkning på deres indbyrdes relationer til hinanden (Illeris, 2017b; Wenger, 1998/2008). I øjeblikket er der ikke et forventningsafstemmende og forberedende møde mellem dyrepassere og informationsmedarbejdere forud for afviklingen af sommerens Zooskoler, og ud fra informanternes udtalelser, kan det argumenteres, at de to personalegrupper ej har samme oplevelse af deres samarbejde, da dyrepasserne oplever samarbejdet positivt, mens informationsmedarbejderne oplever, at dyrepasserne kan have et negativt syn på informationsmedarbejderne. Dette kan for informationsmedarbejderne argumenteres at have en negativ påvirkning på indholds- og drivkraftsdimensionen foruden de indbyrdes relationer mellem de to personalegrupper, da informationsmedarbejderne herved kan opleve motivationsproblemer, usikkerhed og utryghed, hvilket kan blokere den intenderede læring (Illeris, 2017b; Wenger, 1998/2008). Foruden at have forskellige opfattelser af samarbejdet kan det ud fra informanternes udtalelser ligeledes argumenteres, at dyrepasserne ej er bekendte med informationsmedarbejdernes manglende erfaring og kendskab til dyrepassernes rutine, og samtidigt at informationsmedarbejderne ej er bekendt med dyrepassernes manglende kendskab til informationsmedarbejdernes manglende erfaring i forbindelse med afviklingen af sommerens Zooskoler. Såfremt dyrepassere og informationsmedarbejdere ikke interagerer, forventningsafstemmer og vidensdeler, kan det argumenteres at have en negativ påvirkning på indholds- og drivkraftsdimensionen foruden forholdet mellem dyrepassere og informationsmedarbejdere, da dette manglende kendskab i praksis kan forårsage et forsvar mod læring i form af fordrejede assimilationer og/eller en modstand mod læring i form af akkomodative processer af defensiv karakter (Illeris, 2017b; 2017a). For at overkomme disse barrierer mod læring må informationsmedarbejderne gennemgå en offensiv akkomodation, som kræver en høj grad af tryghed og/eller motivation (Illeris, 2017b; 2017a). Ud fra dyrepassernes udtalelser kan det argumenteres, at flere informationsmedarbejdere om morgenen opsøger og forventningsafstemmer med dyrepasserne i forbindelse med afviklingen af Zooskolerne. Dette kan argumenteres at have en positiv påvirkning på indholds- og drivkraftsdimensionen for både informationsmedarbejdere og dyrepassere, da denne forventningsafstemning kan bidrage med viden om dagens forløb og ligeledes mindske den usikkerhed, som informationsmedarbejdernes manglende rutine og erfaring kan argumenteres at medføre (Illeris, 2017b). Såfremt denne kommunikation mellem informationsmedarbejdere og dyrepassere foregår om morgenen på selve dagen kan det argumenteres at det for informationsmedarbejderne kan medføre motivationsproblemer og usikkerhed, hvilket kan have en negativ påvirkning på deres drivkraftsdimension

(Illeris, 2017b). Såfremt kommunikationen mellem informationsmedarbejdere og dyrepassere udelukkende igangsættes af informationsmedarbejdere, kan det argumenteres, at deres eventuelle barrierer mod læring kan være sværere at overvinde, da informationsmedarbejderne herved kan fastholdes i deres forståelse af dyrepassernes opfattelse af informationsmedarbejderne. Dette kan argumenteres at reducere informationsmedarbejdernes tryghed og motivation foruden at have en negativ påvirkning på relationerne mellem informationsmedarbejdere og dyrepassere (Illeris, 2017b; 2017a; Wenger, 1998/2008).

4.0 Diskussion

Denne undersøgelse har taget udgangspunkt i et casestudie med empiri bestående af et fokusgruppeinterview med tre informationsmedarbejdere, et gruppeinterview med to dyrepassere samt indsamlede dokumenter. Genstandsfeltet for undersøgelsen har været vidensdelings påvirkning på ansattes betingelser for læring, og analysen har således afdækket, hvordan fastansatte dyrepasseres og timeansatte informationsmedarbejders indholds- og drivkraftsdimension påvirkes af deres oplevelser af og erfaringer med den interne vidensdeling i Aalborg Zoo foruden deres samspil med Aalborg Zoo og med hinanden. Herigennem er et fyldestgørende billede af vidensdelingens påvirkning på ansattes betingelser for læring søgt opnået. Denne diskussion vil behandle tre overordnede temaer. Afsnit 4.1 vil således bestå af en metodediskussion, mens afsnit 4.2 vil diskutere samspillet mellem dyrepassere og informationsmedarbejdere i forbindelse med afviklingen af sommerens Zooskoler. Slutteligt vil det i afsnit 4.3 blive diskuteret, hvorvidt den analyserede vidensdeling og vidensspredning udgør viden eller informationer.

4.1 Metodediskussion

Som empiri til denne specialeafhandling er udført to interviews bestående af henholdsvis to dyrepassere og tre informationsmedarbejdere. I afsnit 2.5.1 er det argumenteret for, at denne afvikling af interviews bidrager til mere komplekse og koncentrerede data, hvor informanterne får mulighed for at interagere, supplere hinandens svar og internt diskutere disse. Dog kan det diskuteres, hvorvidt anvendelsen af denne form for gruppe- og fokusgruppeinterview har afholdt informanterne fra at udtrykke sig uforbeholdent om samarbejdet og vidensdelingen mellem dem selv og deres kollegaer samt mellem dem selv og ledelsen. Det kan derfor diskuteres, hvorvidt valget om at afholde gruppe- og fokusgruppeinterview har styrket indholdet af empirien i form af mere komplekse og koncentrerede data, hvor informanterne gennem deres interne samtaler har bidraget til empiriens omfang og kompleksitet, eller hvorvidt valget om at afholde gruppe- og fokusgruppeinterview har svækket

empiriens validitet såfremt informanterne har tilbageholdt holdninger, meninger og oplevelser eventuelt i bekymring over at dele disse med deres kolleger til stede. Ligeledes kan det diskuteres, hvorvidt min relation til informationsmedarbejderne har gjort dem mere trygge ved interviewet i forhold til at udtale sig mere kritisk om den interne vidensdeling og samspillet i Aalborg Zoo end hvis jeg ikke havde haft en relation til disse informanter. Da jeg ikke har haft samme relation til dyrepasserne, kan det diskuteres, hvorvidt disse har opnået en grad af tryghed ved interviewet, som har tilladt dem at udtrykke deres meninger, holdninger og oplevelser omhandlende intern vidensdeling og samspil i Aalborg Zoo. Ydermere kan det diskuteres, hvorvidt valget om at afholde et gruppeinterview med to dyrepassere i stedet for at afholde fire individuelle interviews har styrket eller svækket empirien, da dyrepasserne i gruppeinterviewet har haft mulighed for at supplere og uddybe hinandens udtalelser, men ej har haft samme mulighed for at diskutere hinandens oplevelser af og erfaringer med vidensdeling og samarbejde, som hvis interviewet havde indeholdt flere informanter. Selvom dyrepasserne ej havde mulighed for at supplere hinanden ved individuelle interviews, kan det dog diskuteres, om fire individuelle interviews med dyrepassere ville have bidraget med flere og bredere perspektiver på dyrepassernes erfaringer med og oplevelser af den interne vidensdeling i Aalborg Zoo. Da denne undersøgelse er blevet tilvejebragt med kvalitative data i form af gruppe- og fokusgruppeinterview, og da hvert individ har sin unikke oplevelse af og erfaring med den interne vidensdeling i og samspil med både Aalborg Zoo og andre ansatte i organisationen, kan det diskuteres, hvorvidt en anden sammensætning eller flere informanter ville have ændret eller uddybet denne undersøgelses resultater (Tanggaard & Brinkmann, 2010). Dette leder videre til diskussionen af samspillet mellem dyrepassere og informationsmedarbejdere.

4.2 Samspillet mellem dyrepassere og informationsmedarbejdere

I afsnit 3.3.2 blev det på baggrund af informanternes udtalelser argumenteret for, at informationsmedarbejdere og dyrepassere oplever samspillet og samarbejdet med hinanden forskelligt i forbindelse med afviklingen af sommerens Zooskoler, hvor begge grupper deltager og interagerer. Dog er deltagelse ifølge Wenger (1998/2008) ej lig med samarbejde, og det kan derfor diskuteres, hvorvidt dyrepassere og informationsmedarbejdere i realiteten samarbejder og ikke blot deltager, og overlapper ved afviklingen af sommerens Zooskoler. Denne diskussion er blandt andet baseret på, at der mellem informationsmedarbejdere og dyrepassere ej afholdes et forventningsafstemmende møde, hvor begge grupper har mulighed for at aftale deres fælles interaktion ved afviklingen af Zooskolerne. Gennem dyrepassernes flerårige deltagelse er det i afsnit 3.3.1 argumenteret for, at denne deltagelse for dyrepasserne har givet dem erfaring i forbindelse med afviklingen af sommerens Zooskoler. Da

informationsmedarbejderne på baggrund af deres udtalelser ikke har samme erfaring med afviklingen af Zooskolerne og ikke har samme kendskab til dyrepassernes rutine, er det påfaldende, at dyrepasserne ikke føler et behov for at kontakte informationsmedarbejderne i forbindelse med afviklingen af sommerens Zooskoler. Ifølge dyrepassernes udtalelser, oplever de ikke et behov for at kontakte informationsmedarbejderne, da disse henvender sig i dyreafdelingen om morgenen. Dog kan det diskuteres, hvorvidt denne begrundelse er den eneste årsag til, at dyrepasserne ej føler et behov for at kontakte informationsmedarbejderne. Det kan således diskuteres, hvorvidt dette manglende behov skyldes at dyrepasserne tager deres egen viden og erfaring for givet og derfor ikke overvejer, at informationsmedarbejderne ikke har samme erfaring og kendskab til dyrepassernes etablerede rutine og til afviklingen af og samarbejdet ved sommerens Zooskoler. Det vides ikke, hvorvidt dyrepasserne modtager et skema over, hvilke informationsmedarbejdere, der varetager hvilke uger af Zooskolen, og ligeledes vides det ikke, hvorvidt dyrepasserne i så fald kender, eller har mulighed for at kontakte disse informationsmedarbejdere. Det kan derfor diskuteres, hvorvidt dyrepassernes manglende behov for at kontakte informationsmedarbejderne ligeledes udspringer af, at de ej ved, hvilke informationsmedarbejdere de skal kontakte, eller hvordan de i så fald skal kontakte dem. I fald dette er tilfældet, kan det diskuteres, hvorvidt dyrepassernes manglende behov ligeledes udspringer af en accept af, at det for dyrepasserne ikke er en mulighed at kontakte informationsmedarbejderne forud for sommerens Zooskoler. Ligeledes kan det diskuteres, hvorvidt dyrepasserne i realiteten kender til informationsmedarbejdernes oplevelse af deres samspil og interaktion, da dyrepasserne har positive oplevelser forbundet hermed og samtidigt oplever informationsmedarbejderne som værende erfarne og rutinerede i forbindelse med afviklingen af Zooskolerne, mens informationsmedarbejderne udtrykker ambivalente følelser i relation til samspillet med dyrepasserne i forhold til deres manglende kendskab til dyrepassernes etablerede rutine ved sommerens Zooskoler. Foruden denne diskussion omhandlende dyrepasserne og informationsmedarbejdernes samspil eller mangel på samme, vil det ligeledes være interessant at diskutere, hvorvidt ansvaret for Zooskolens børn, når disse er sammen med både dyrepassere og informationsmedarbejdere samtidigt, fra ledelsens side tilfalder informationsmedarbejderne, som er sammen med og underviser børnene hele ugen fra klokken 9-15, eller om ansvaret for børnene tilfalder dyrepasserne, som har større kendskab dyrene, anlæggene og til hvilke opgaver børnenes skal udføre i dyrenes anlæg (Aalborg Zoo, u.å.c). Denne diskussion er især interessant, da deltagelse ved sommerens Zooskoler ikke er skrevet ind i informationsmedarbejdernes arbejdsbeskrivelse, og da dyrepasserne i deres ansættelseskontrakt ikke har en officiel funktions- og arbejdsbeskrivelse. Det vides derfor ikke, hvorvidt ledelsen har gjort det eksplicit i forhold til hvorvidt dette ansvar

for børnene ved Zooskolen tilfalder dyrepasserne eller informationsmedarbejderne, når disse er samlet. Såfremt dette ikke er gjort eksplicit kan det ligeledes diskuteres, hvad dette kan have af betydning for både informationsmedarbejderne og dyrepassernes samspil ved afviklingen af sommerens Zooskoler. I forlængelse heraf kan det ligeledes diskuteres, hvilken betydning den manglende eksplicitering af, hvorvidt ansvaret for børnene tilfalder informationsmedarbejderne eller dyrepasserne, når disse er samlet, kan have for informationsmedarbejdernes og dyrepassernes relation, tillid og tiltro til ledelsen i Aalborg Zoo.

4.3 Viden eller information i forbindelse med deltagelse i praksis

I afsnit 3.1.2 blev det argumenteret for, at den mundtlige vidensdeling mellem de tilstedeværende informationsmedarbejdere kan have en positiv påvirkning på deres indholdsdimension, såfremt de indgår i dialog herom for at mindske risikoen for fejl læring. Denne mundtlige vidensdeling står dog på nogle punkter i kontrast til afsnit 3.2.3, hvor det er argumenteret for, at information ikke nødvendigvis udgør viden, men derimod kan virke dequalificerende, fremmedgørende og overvældende såfremt de ansatte modtager flere informationer end de kan forholde sig til, eller hvis disse informationer ikke kan integreres i de ansattes deltagelsesidentitet i praksisfællesskabet (Wenger, 1998/2008; Støvring og Paulli, 2008). Det kan derfor diskuteres, hvorvidt disse mundtligt overleverede informationer kan have en positiv påvirkning på indholds- og drivkraftsdimensionen i form af kvalificeret viden, som stemmer overens med den ansattes deltagelsesidentitet i praksisfællesskabet og som kan øge deres motivation, eller hvorvidt de mundtligt overleverede informationer i stedet kan have en negativ påvirkning på indholds- og drivkraftsdimensionen ved at være overvældende, dequalificerende og fremmedgørende såfremt disse ikke stemmer overens med modtagerens deltagelsesidentitet i form af en bestemt viden, som er nødvendig at være i besiddelse af for at kunne forstå den nye information, som overleveres (Wenger, 1998/2008; Illeris, 2017b). I forlængelse af denne diskussion kan det ligeledes diskuteres, hvorvidt den direkte kommunikation, som dyrepasserne i afsnit 3.1.1 udtaler at være vant til, kan øge risikoen for, at mundtligt overleveret informationer fra fastansatte til timeansatte, kan blive overvældende, fremmedgørende og dequalificerende og samtidigt påvirke deltagelsesidentiteten negativt for de ansatte, som ikke har deres daglige gang i Aalborg Zoo og dermed ikke nødvendigvis besidder den forudgående viden, som vil være nødvendig for at kunne forstå eller integrere de nye overleverede informationer i modtagerens deltagelsesidentitet i praksisfællesskabet (Wenger, 1998/2008). På samme måde kan det derfor diskuteres, hvorvidt informationerne fra onsdagsmødernes referater udgør kvalificerende viden, der stemmer overens med de timeansattes forståelse og deltagelsesidentitet i praksisfællesskabet, eller hvorvidt disse informationer ej er i

overensstemmelse hermed. Denne diskussion er især relevant, da informationerne er givet gennem vidensspredning, hvorfor informationsmedarbejderne ikke har mulighed for at indgå i dialog om de udleverede informationer, som de ellers vil have mulighed for ved den mundtlige overlevering af informationer beskrevet ovenfor. Dog er det ikke nødvendigvis *enten eller* i forhold til, hvorvidt informationerne i referaterne fra onsdagsmøderne udgør kvalificerende viden eller dequalificerende informationer, da informationsmedarbejderne i afsnit 3.1.4 samtidigt udtrykker tilfredshed ved at modtage disse referater samt dele af indholdet, men ligeledes giver udtryk for, at de ikke læser de informationer i referaterne, som de ikke mener vedkommer dem. Ligeledes kan det diskuteres, hvorvidt det for det timeansatte personale, som ikke har mulighed for at deltage i onsdagsmøderne, er tilstrækkeligt at modtage viden og information i form af referater fra onsdagsmøder hver fjortendes dag. I forlængelse heraf kan det ydermere diskuteres, hvorvidt informationsmedarbejdernes og det øvrige timeansatte personales manglende mulighed for at deltage ved onsdagsmøderne kan resultere i, at disse personalegrupper isoleres og fremmedgøres både for hinanden og for det fastansatte personale samt i forhold til praksis.

5.0 Konklusion

Denne undersøgelse har afdækket, hvorledes ansattes betingelser for læring i et praksisfællesskab påvirkes af intern vidensdeling. Dette er udført ved at analysere den indsamlede empiri ved hjælp af teori om læringens tre dimensioner, teori om ikke-læring og teori om praksisfællesskaber. Herigenem har det været muligt at analysere, hvorledes indholds- og drivkraftsdimensionen hos de fastansatte dyrepassere og timeansatte informationsmedarbejdere er blevet påvirket af den interne vidensdeling i og samspil med Aalborg Zoo og med hinanden. Da undersøgelsen specifikt har analyseret informationsmedarbejderen og dyrepasserens oplevelser af og erfaringer med intern vidensdeling og samspil, vil dele af konklusionen rette sig specifikt mod disse to personalegrupper, såfremt jeg vurderer, at denne viden ikke kan overføres til andre personalegruppers betingelser for læring. I det følgende opstiller jeg en række vurderinger og konklusioner på baggrund af analysens fund, hvorefter jeg til slut på baggrund af disse vurderinger og konklusioner besvarer problemformuleringen, som lyder: *"Hvordan påvirkes ansattes betingelser for læring i et praksisfællesskab som følge af intern vidensdeling?"*

Både dyrepassere og informationsmedarbejdere mødes intern forud for deres vagt og vidensdeler om arbejdet den givne dag. Jeg vurderer, at disse møder kan have en positiv påvirkning på de tilstedeværendes muligheder for relationsdannelse, og for dyrepasserne vurderes disse møder ligeledes at kunne skabe grund for et gensidigt engagement, fælles virksomhed og fælles repertoire på baggrund af deres daglige møder og samarbejde. På baggrund af dette fund, konkluderer jeg, at dyrepasserne udgør et praksisfællesskab. Dog vurderer jeg, at denne mundtlige vidensdeling mellem informationsmedarbejdere øger risikoen for, at viden fastlåses mellem de tilstedeværende frem for at blive distribueret ud til alle informationsmedarbejdere. Jeg konkluderer derfor, at et informerende møde forud for arbejdets begyndelse kan have en positiv påvirkning på de tilstedeværendes betingelser for læring samt deres muligheder for relationsdannelse, men at det samtidigt kan have en negativ påvirkning på de ikke-tilstedeværendes betingelser for læring og muligheder for relationsdannelse.

På baggrund af dyrepassernes udtalelser vurderer jeg, at dyrepasserne i deres arbejde oplever ikke-læring i form af situationer, der tages for givne, men samtidigt, at deres interne morgenmøder mindsker risikoen for denne type af ikke-læring. Derfor konkluderer jeg, at aflysningen af dyrepassernes morgenmøder øger risikoen for, at dyrepasserne vil opleve ikke-læring i form af situationer, der tages for givne. Såfremt en personalegruppe oplever ikke-læring i form af situationer, der tages for givne, vurderer jeg, at der herved kan opstå en øget risiko for, at viden fra disse situationer ej

videreformidles. Dette vurderer jeg vil øge risikoen for ydre hæmninger for andre ansatte i Aalborg Zoo. Jeg konkluderer derfor, at ikke-læring i form af situationer, der tages, kan have en negativ påvirkning på andre ansattes betingelser for læring.

Ud fra informationsmedarbejdernes udtalelser vurderer jeg, at informationsmedarbejderne i flere situationer har oplevet ydre hæmninger grundet manglende viden om, hvad der hænder i Aalborg Zoo samt manglende viden om, hvad forskellige arbejdsvagter indbefatter. Såfremt de ansatte oplever ydre hæmninger, vurderer jeg, at der herved opstår en øget risiko for motivationsproblemer og negative følelser forbundet med disse situationer. På baggrund heraf konkluderer jeg, at ydre hæmninger medfører en øget risiko for, at de ansatte vil afholde sig fra lignende situationer. Ligeledes vurderer jeg, at sandsynligheden for, at de ansatte gennemgår en defensiv akkomodation øges, såfremt de på baggrund af ydre hæmninger tager kontakt til en leder, men ikke anerkendes for eller afhjælpes i deres usikkerhed. På baggrund heraf konkluderer jeg at de ansattes forhold, tillid og tiltro til ledelsen kan påvirkes negativt, såfremt de ansatte på baggrund af ydre hæmninger søger hjælp til at opnå tryghed og vished i arbejdet, men ikke oplever at få denne hjælp.

Hver fjortendes dag deltager alle fastansatte medarbejdere i et onsdagsmøde, hvor der vidensdeles om personale, drift, dyr med mere. Jeg vurderer, at det fastansatte personale i kraft af disse møder har øget mulighed for at etablere et gensidigt engagement, fælles virksomhed og fælles repertoire. Disse møder vurderer jeg derfor til at have en positiv påvirkning på de fastansattes viden om, hvad der foregår i Aalborg Zoo samt deres indbyrdes muligheder for relationsdannelse. På baggrund af dette konkluderer jeg derfor at deltagelse ved onsdagsmøderne har en positiv påvirkning på ansattes betingelser for læring samt deres tilhørsforhold til praksis. Ligeledes konkluderer jeg på baggrund heraf, at det fastansatte personale i Aalborg Zoo udgør et praksisfællesskab. Timeansatte har ved disse møder ej lov til at deltage og jeg vurderer derfor, at de herved kan have sværere ved at etablere et gensidigt engagement med de fastansatte samt have sværere ved at opnå en forståelse for, indgå i og bidrage til den fælles virksomhed. Herforuden vurderer jeg, at det kan være sværere at etablere en fælles forståelsesramme for et fælles repertoire mellem de fastansatte og timeansatte i Aalborg Zoo. Jeg konkluderer derfor, at manglende mulighed for deltagelse ved onsdagsmøderne kan have en negativ påvirkning på ansattes betingelser for læring samt deres mulighed for relationsdannelse med det øvrige personale. Ligeledes konkluderer jeg, at manglende relationer, manglende gensidigt engagement samt manglende eller mangelfuld forståelse for den fælles virksomhed kan have en negativ påvirkning på ansattes tilhørsforhold til praksis. Informationsmedarbejderne modtager på mail et referat fra onsdagsmøderne, og jeg vurderer på baggrund af informationsmedarbejdernes udtalelser, at disse

referater bidrager med viden, som er relevant for deres arbejde og som kan integreres i deres deltagesidentitet, men ligeledes bidrager med viden, som ej kan integreres i deres deltagesidentitet og derfor øger risikoen for informationsoverload. Jeg konkluderer derfor, at såfremt ansatte ikke har mulighed for at deltage ved onsdagsmøderne, men i stedet udelukkende modtager referaterne herfra kan dette både have en positiv og en negativ påvirkning på de timeansattes betingelser for læring.

Grundet øget smitterisiko forbundet med Covid-19 er alle onsdagsmøder efter september 2020 blevet aflyst og informationsmedarbejderne har ligeledes heller ikke modtaget referater siden. Jeg vurderer, at aflysningen af onsdagsmøderne yderligere kan øge risikoen for at dyrepasserne kan opleve ikke-læring i form af situationer, der tages for givne, og i forlængelse heraf vurderer jeg, at risikoen for, at viden og informationer fra disse situationer ej videreformidles, øges, hvorfor jeg ligeledes vurderer, at der herved kan opstå en øget risiko for, at andre ansatte kan opleve ydre hæmninger. Ligeledes vurderer jeg, at såfremt det ej er tydeligt, hvor, hvornår og hvordan fælles vidensdeling og vidensspredning fremadrettet vil foregå, øges risikoen for at de akkomodative processer i forbindelse med aktivering af ansattes modstandspotentiale som reaktion på manglende vidensdeling vil blive af overvejende defensiv karakter og dermed øge risikoen for modvilje og negative følelser hos de ansatte. På baggrund heraf konkluderer jeg derfor, at aflysningen af onsdagsmøderne uden anden alternativ til fælles vidensdeling kan have en negativ påvirkning på de ansattes betingelser for læring, samt deres forhold, tillid og tiltro til ledelsen i Aalborg Zoo.

Foruden vidensdeling ved onsdagsmøder og referater herfra informerer Aalborg Zoo ligeledes de ansatte via vidensspredning på intranetværkets nyhedarkiv. Dog vurderer jeg på baggrund af informanternes udtalelser, at dette for de ansatte ej er optimalt, da dyrepasserne oplever at modtage informationerne for sent, mens informationsmedarbejderne oplever, at informationerne er rettet mod andre personalegrupper. Såfremt de delte informationer på intranetværkets nyhedsarkiv er mangeartede og rettet mod forskellige personalegrupper, vurderer jeg, at dette øger risikoen for informationsoverload, motivationsproblemer og indre hæmninger. Jeg konkluderer derfor, at en samlet vidensspredning rettet mod forskellige personalegrupper gennem ét samlet nyhedsarkiv på intranetværket kan have en negativ påvirkning på de ansattes betingelser for læring.

Informationsmedarbejderne og dyrepasserne, som ikke interagerer og samarbejder til dagligt, deltager sammen ved afviklingen af sommerens Zooskoler. På baggrund af dyrepassernes flerårig deltagelse ved dette arrangement, vurderer jeg, at de har opbygget erfaring, tryghed og rutine i forbindelse hermed. I modsætning hertil vurderer jeg på baggrund af informationsmedarbejdernes udtalelser, at disse

ikke har haft samme mulighed for at opbygge erfaring eller rutine. Informationsmedarbejderne deltager det første år som legitim perifer deltager sammen med en mere erfaren informationsmedarbejder. Herved vurderer jeg, at den uerfarne informationsmedarbejder får mulighed for at deltage med begrænset ansvar og ligeledes hjælpes ind i den nye arbejdssituation med dyrepasserne. I forlængelse heraf vurderer jeg, at risikoen for at den uerfarne informationsmedarbejder vil få negative oplevelser forbundet med afviklingen af sommerens Zooskoler herved mindskes. Jeg konkluderer derfor, at informationsmedarbejdernes deltagelse som legitim perifer deltager første år kan have en positiv påvirkning på informationsmedarbejdernes betingelser for læring samt de indbyrdes relationer mellem dyrepasser og informationsmedarbejder. På baggrund af informationsmedarbejdernes udtalelser vurderer jeg, at de i forbindelse med afviklingen af sommerens Zooskoler har oplevet ydre hæmninger i form af manglende information og manglende viden. Herigennem vurderer jeg, at der herved opstår en øget risiko for, at informationsmedarbejderne udvikler motivationsproblemer og negative følelser i forbindelse med fremadrettet deltagelse ved sommerens Zooskoler. Såfremt informationsmedarbejderne har mulighed for at indgå som legitim perifer deltager i to år i forbindelse med afviklingen af sommerens Zooskoler vurderer jeg, at dette vil have en positiv påvirkning på informationsmedarbejdernes motivation og ligeledes mindske risikoen for negative følelser forbundet med afviklingen af sommerens Zooskoler. Jeg konkluderer derfor, at to år som legitim perifer deltager kan have en positiv påvirkning på informationsmedarbejdernes betingelser for læring samt deres mulighed for at opbygge erfaring og relationer med dyrepasserne.

På baggrund af informanternes udtalelser vurderer jeg, at dyrepassere og informationsmedarbejdere ej vidensdeler eller forventningsafstemmer forud for afviklingen af sommerens Zooskoler. Jeg vurderer, at dette øger risikoen for ydre hæmninger og negative oplevelser i forbindelse hermed. I forlængelse heraf vurderer jeg, at denne risiko er højere hos informationsmedarbejderne end hos dyrepasserne grundet sidstnævntes flerårige erfaring og etablerede rutine. På baggrund af informanternes udtalelser vurderer jeg, at dyrepasserne oplever samarbejdet og kommunikationen med informationsmedarbejderne positivt, mens informationsmedarbejderne oplever, at dyrepasserne kan have et negativt syn på informationsmedarbejderne. Dette vurderes at medføre en øget risiko for motivationsproblemer i form af usikkerhed og utryghed for informationsmedarbejderne. Ud fra informanternes udtalelser vurderes det ligeledes at dyrepasserne ej er bekendte med informationsmedarbejdernes manglende erfaring i forbindelse med afviklingen af Zooskolerne samt at informationsmedarbejderne ej er bekendte med dyrepassernes manglende kendskab til informationsmedarbejdernes manglende erfaring i forbindelse hermed. Jeg vurderer, at dette øger risikoen for, at informationsmedarbejderne

opbygger et forsvar mod og/eller mobiliserer en modstand mod læring. Jeg konkluderer derfor, at dyrepassere og informationsmedarbejderes betingelser for læring og indbyrdes relationer, samt deres mulighed for at etablere et gensidigt engagement, fælles virksomhed og fælles repertoire, påvirkes negativt, såfremt de ikke interagerer, vidensdeler og forventningsafstemmer med hinanden forud for afviklingen af sommerens Zooskoler. Flere informationsmedarbejdere opsøger og forventningsafstemmer med dyrepasserne om morgenen i forbindelse med afviklingen af Zooskolerne. Dette vurderer jeg kan bidrage med vigtig viden for både informationsmedarbejdere og dyrepassere og samtidigt mindske risikoen for usikkerhed og ydre hæmninger. Dog vurderer jeg samtidigt, at dette ikke opvejer for det motivationspres og usikkerhed informationsmedarbejderne kan opleve som følge af manglende vidensdeling og forventningsafstemning med dyrepasserne forud for afviklingen af sommerens Zooskoler. Såfremt kommunikationen mellem dyrepasser og informationsmedarbejdere udelukkende igangsættes af informationsmedarbejderne, vurderer jeg, at informationsmedarbejderne herved kan blive fastholdt i deres forståelse og oplevelse af dyrepassernes opfattelse af dem, hvorved eventuelle barrierer mod læring hos informationsmedarbejderne kan være sværere at overvinde. Det konkluderes derfor, at informationsmedarbejdernes betingelser for læring, indbyrdes relationer, samt mulighed for gensidigt engagement, fælles virksomhed og fælles repertoire med dyrepasserne, påvirkes negativt, såfremt kommunikationen mellem informationsmedarbejdere og dyrepassere udelukkende igangsættes af informationsmedarbejderne af deres eget initiativ.

På baggrund af denne undersøgelse og overstående vurderinger og konklusioner, konkluderer jeg, at ansattes betingelser for læring påvirkes forskelligt afhængig af, om de er befinder sig i position som timeansatte eller fastansatte, da måden og frekvensen, hvorpå Aalborg Zoo deler viden og informationer med hver af disse grupper er forskellig. Måden på og frekvensen med hvilken Aalborg Zoo deler viden og informationer med de ansatte konkluderer jeg derfor at have stor betydning for, hvordan og hvorvidt disse personalegrupper bliver fortrolige både med hinanden, men også med praksis og dennes fælles virksomhed og repertoire. Derfor konkluderer jeg, at måden hvorpå de ansatte vidensdeler med hinanden er af stor betydning for, hvorvidt de vil få mulighed for at indgå i et praksisfællesskab. Ligeledes konkluderer jeg, at måden hvorpå Aalborg Zoo deler viden og informationer med de ansatte er af stor betydning for, hvorvidt de ansatte vil få mulighed for at indgå i flere og overlappende praksisfællesskaber, samt hvilken relation de ansatte vil få til disse praksisfællesskaber. Ydermere konkluderer jeg, at vidensdelingen mellem Aalborg Zoo og de ansatte er af stor betydning for, i hvilken grad de ansatte bliver trygge og sikre i deres arbejde samt i hvilken grad de ansatte bliver trygge og sikre i deres samspil med andre ansatte, andre personalegrupper og med ledelsen. Jeg konkluderer

således, at regelmæssig interaktion og vidensdeling i en personalegruppe samt mellem Aalborg Zoo og de ansatte er af stor betydning for de ansattes betingelser for læring, da dette bidrager til vigtig viden, etablering af relationer, gensidigt engagement og fælles virksomhed, hvilket kan danne grund for et fælles repertoire og foruden tryghed i de ansattes arbejde. Jeg konkluderer derfor, at regelmæssig vidensdeling og interaktion ligeledes er af stor betydning for, deres tilhørsforhold til praksis, samt i hvilken grad ansatte bliver trygge i deres arbejde. Ligeledes konkluderer jeg, at aflysningen af onsdagsmøderne uden anden måde for interaktion og vidensdeling påvirker de ansattes betingelser for læring negativt, øger risikoen for ikke-læring og ydre hæmninger, og øger risikoen for, at de ansattes indbyrdes forhold, relation til praksis og praksisfællesskabet, samt deres forhold, tillid og tiltro til ledelsen påvirkes negativt.

6.0 Forandringsdesign

Det er i denne undersøgelse blevet analyseret, hvordan vidensdeling påvirker ansattes betingelser for læring. Heraf kan det konkluderes, at måden hvorpå der vidensdeles og mængden af denne vidensdeling mellem de ansatte og Aalborg Zoo samt de ansatte imellem er af stor betydning for ansattes betingelser for læring.

6.1 Intern vidensdeling og kommunikation

I afsnit 3.2.1 gav Info1 udtryk for ydre hæmninger i form af manglende viden og negative følelser, da gæsterne i Zoo havde set informationer om haven på Aalborg Zoos offentlige Facebookside, som for informationsmedarbejderen var ukendt. For at mindske sandsynlighederne for denne type af ydre hæmninger, anbefaler jeg, at informationer om Aalborg Zoo, personale, drift og dyr ikke deles eksternt på eksempelvis Facebook uden først at blive delt internt med de ansatte. Dersom informationer deles med de ansattes først, vil det således kunne mindske sandsynligheden for ydre hæmninger og de frustrationer, usikkerheder og forvirringer denne manglende viden kan medføre, foruden at styrke de ansattes forhold og tillid til ledelsen i Aalborg Zoo (Jarvis, 2017; Støvring & Paulli, 2008). For at mindske risikoen for ydre hæmninger forårsaget af manglende viden, anbefaler jeg ligeledes, at vigtige informationer fra radiokommunikationen gøres tilgængelig for de ansatte, som i deres arbejde er afhængige af disse informationer. Ved kun at dele informationen med de ansatte, som i deres arbejde er afhængige af denne viden frem for at dele informationen med alle ansatte i Aalborg Zoo, kan det argumenteres, at sandsynligheden for indre hæmninger, informationsoverload og motivationsproblemer herved mindskes (Jarvis, 2017; 1987; Wenger, 1998/2008; Støvring & Paulli). Ydermere anbefaler jeg, at ledelsen i Aalborg Zoo ekspliciterer, hvor de ansatte kan finde informationer fra Aalborg Zoo, og at det ligeledes italesættes, hvor ofte de ansatte skal tilgå denne informationsbase. Såfremt der fortsat vil anvendes flere forskellige platforme for deling af information og viden, anbefaler jeg, at ledelsen i Aalborg Zoo ekspliciterer, hvilke platforme, der vil rumme hvilken viden. Herved mindskes sandsynligheden for, at de ansatte ej ved, hvor de kan finde informationer fra Aalborg Zoo, og ligeledes mindskes sandsynligheden for, at de ansatte ej ser de delte informationer. Dog anbefaler jeg, at den offentlige Facebookside for Aalborg Zoo ikke vil indgå som platform for intern deling af information, da dette kan argumenteres at have en negativ påvirkning på de ansattes forhold og tillid til ledelsen i Aalborg Zoo, da grænsen mellem intern og ekstern kommunikation herved risikeres at blive udvisket (Støvring & Paulli, 2008).

6.2 Adgang til viden

Onsdagsmøderne, som afholdes hver fjortendes dag, er forbeholdt det fastansatte personale, hvorfor de timeansatte i Aalborg Zoo ikke har lov til at deltage. Informationsmedarbejderne modtager i stedet et referat herfra, men hvorvidt dette gør sig gældende for alle timeansatte i Aalborg Zoo vides ikke (Aalborg Zoo, 2021). I afsnit 5.0 er det konkluderet, at denne udelukkelse af timeansatte medarbejdere fra onsdagsmøderne øger risikoen for, at disse medarbejdere ikke opnår et gensidigt engagement med det øvrige personale i Aalborg Zoo, samt ikke opnår en forståelse for den fælles virksomhed og det fælles repertoire, som på onsdagsmøderne er blevet forhandlet mellem det fastansatte personale, hvorfor risikoen for, at det timeansatte personale isoleres fra praksis, øges. Jeg anbefaler derfor, at disse onsdagsmøder, når de igen kan afholdes fysisk, også åbnes for timeansatte. Såfremt dette ikke er muligt, anbefaler jeg, at kommunikationen mellem de timeansatte personalegrupper og deres respektive ledere opjusteres, så de herved får medindflydelse på, hvad der på disse onsdagsmøder diskuteres. Ligeledes anbefaler jeg, at lederne for de timeansatte personalegrupper ikke udelukkende informerer de timeansatte om onsdagsmøderne ved at videregende referaterne fra disse møder, da dette kan lede til informationsoverload og indre hæmninger (Wenger, 1998/2008; Støvring & Paulli, 2008; Jarvis, 2017). I stedet anbefaler jeg, at lederne for de timeansatte personalegrupper udarbejder et nyt referat eller et skriv målrettet deres respektive personalegruppe på baggrund af onsdagsmødets referat. Herved vil hver timeansat personalegruppe dermed modtage informationer, som er specielt rettet mod deres behov for viden i deres arbejde. Så længe det ikke er muligt at afholde onsdagsmøderne ved fysisk tilstedeværelse, anbefaler jeg, at disse møder genoptages virtuelt. Da jeg vurderer, at det ikke vil være muligt at samle alt fastansat personale og eventuelt det timeansatte personale til et online møde, anbefaler jeg at nedsætte en udvalgsgruppe bestående af ledere fra hver enkelt personalegruppe, som forud for onsdagsmødet har orienteret sig med deres medarbejdere om, hvad der skal diskuteres på mødet. I forlængelse heraf anbefaler jeg, at der på baggrund af dette virtuelle onsdagsmøde udarbejdes et udførligt referat, som de enkelte ledere herefter på baggrund af kan udarbejde et skriv til deres medarbejdere indeholdende netop den viden, som deres medarbejdere i deres arbejde har behov for at vide. Eventuelt kan både referatet i dets fulde længde samt det målrettede skriv, fremsendes til de respektive personalegrupper. Såfremt det er muligt og forsvarligt, anbefaler jeg ligeledes, at dyrepasserne fra de forskellige dyreafdelinger opfordres til at genoptage deres morgenmøder udendørs og med afstand. Såfremt det ikke er muligt at samle alle de tilstedeværende dyrepassere på denne måde, anbefaler jeg, at alle dyreafdelinger som minimum ved dette udendørs morgenmøde repræsenteres. Dette kan således mindske den

følelse af isolation, som dyrepasserne i afsnit 3.1.1 beskriver og samtidigt kan et udendørs morgenmøde mellem dyrepasserne fra de forskellige dyreafdelinger mindske risikoen for, at dyrepasserne oplever ikke-læring i form af situationer, der tages for givne, og derfor ikke videreformidler viden til de øvrige dyrepassere og til det øvrige personale.

6.3 Samspillet mellem dyrepassere og informationsmedarbejdere

Som beskrevet i afsnit 3.3.2 har informationsmedarbejdere og dyrepassere ikke samme opfattelse af deres samarbejde og samspil. For at skabe en bedre oplevelse af samspillet for informationsmedarbejderne, anbefaler jeg, at dyrepassere og informationsmedarbejdere forud for sommerens Zooskoler afholder et fælles forberedende og forventningsafstemmende møde, hvor de i fællesskab kan gennemgå tidsplanen og handlingsplanen for Zooskolerne. Herved bliver det muligt for de to personalegrupper at foretage eventuelle ændringer i tidsplanen, som involverer både dyrepassere og informationsmedarbejdere. Herigennem vil risikoen for misforståelser og miskommunikationer mindskes, hvilket kan skabe mere tryghed for informationsmedarbejderne og ligeledes øge deres indre motivation (Illeris, 2017b). Ved dette møde kan handlingsplanen for afviklingen af Zooskolerne enten gennemgås teoretisk, i praksis eller i en kombination af begge. Ved at gennemgå handlingsplanen i praksis, bliver det herved muligt for de ikke-erfarne informationsmedarbejdere at opnå et kendskab til de praktiske opgaver, som de ved Zooskolen skal udføre sammen med børnene, hvorved deres tryghed og motivation kan styrkes (Illeris, 2017b). Jeg anbefaler ved dette forberedende og forventningsafstemmende møde, at de deltagendes erfaring italesættes, da dette kan øge informationsmedarbejdernes og dyrepassernes forståelse for og kendskab til hinandens erfaring og samtidigt mindske risikoen for, at de mere erfarne dyrepassere og informationsmedarbejdere tager deres egen erfaring og viden for givet og dermed ikke overvejer, de uerfarne informationsmedarbejders manglende viden om og erfaring med sommerens Zooskoler (Jarvis, 1987). Ved at afholde et forberedende og forventningsafstemmende møde mellem dyrepassere og informationsmedarbejdere, kan det ligeledes argumenteres at styrke deres indbyrdes forhold og mindske risikoen for barrierer mod læring (Wenger, 1998/2008; Illeris, 2017b). Dog skal et forberedende og forventningsafstemmende møde mellem informationsmedarbejdere og dyrepassere forud for afviklingen af Zooskolerne ikke forstås som en erstatning for den kommunikation, der foregår mellem informationsmedarbejderne og dyrepasserne om morgenen inden børnene ankommer til Zooskolen, men derimod snarere en tilføjelse hertil. Jeg anerkender, at det kan være udfordrende for dyrepasserne at opsøge informationsmedarbejderne, da informationsmedarbejderne ikke har deres daglige gang i Aalborg Zoo, og ligeledes ikke har én fast fysisk arbejdsplads i haven. Jeg anbefaler derfor, at informationsmedarbejderne om morgenen ved

afviklingen af Zooskolerne fortsat opsøger dyrepasserne i den respektive dyreafdeling, men at dette igangsættes på ledelsens opfordring og ikke på informationsmedarbejdernes eget initiativ.

6.4 Informationsmedarbejdernes deltagelse ved sommerens Zooskoler

Foruden et forventningsafstemmende møde mellem dyrepassere og informationsmedarbejdere, anbefaler jeg ligeledes at informationsmedarbejderne får mulighed for at deltage i afviklingen af sommerens Zooskoler som legitim perifer deltager minimum to gange med tiltagende ansvar, inden de selv varetager ansvaret for en ikke-erfaren informationsmedarbejder. Således anbefaler jeg, at den ikke-erfarne informationsmedarbejder første gang h*n deltager i afviklingen af sommerens Zooskoler fortsat deltager med nedsat ansvar. Anden gang informationsmedarbejderen deltager ved afviklingen af Zooskolerne anbefaler jeg ligeledes, at h*n deltager med sammen med en informationsmedarbejder, som har større erfaring. Dog anbefaler jeg, at den legitime perifere informationsmedarbejder denne gang får mulighed for at deltage med større ansvar, mens den erfarne informationsmedarbejder vil deltage med nedsat ansvar, men stå til rådighed og være klar til at træde til såfremt den legitime perifere informationsmedarbejder skulle få behov for det. Herved får den legitime perifere informationsmedarbejder mulighed for at tilnærme sig fuld deltagelse, mens risikoen for motivationspres, usikkerhed, utryghed og lignende mindskes (Wenger, 1998/2008; Illeris, 2017b). Ved at have deltaget ved afviklingen af sommerens Zooskoler som legitim perifer deltager med hovedansvaret men med sikkerhed i form af en mere erfarne informationsmedarbejder, som kan træde til, hvis der skulle blive behov for dette, kan det argumenteres, at den legitime perifere informationsmedarbejder, som herved har opnået ful deltagelse, vil være mere tryk, når h*n efterfølgende vil deltage ved afviklingen af Zooskolerne med en ikke-erfaren legitim perifer informationsmedarbejder (Wenger, 1998/2008; Illeris, 2017b).

7.0 Litteratur

Aalborg Zoo (u.å.a). *Medarbejdere*. <https://aalzoo.sharepoint.com/sites/Intranet/SitePages/Medarbejdere.aspx>

Aalborg Zoo (u.å.b). *Onsdagsmøder*. <https://aalzoo.sharepoint.com/sites/Intranet/Delte%20dokumenter/Forms/AllItems.aspx?viewid=585b67a1%2D4148%2D4299%2D970a%2D32c9d58d52f7&id=%2Fsites%2FIntranet%2FDelte%20dokumenter%2FM%C3%B8der%2FOnsdagsm%C3%B8der>

Aalborg Zoo (u.å.c). *Zooskole i sommerferien*. <https://aalborgzoo.dk/for-besogende/zooskole>

Aalborg Zoo (16/9 2020). *Personalemøde 2020*. Hentet fra: <https://aalzoo.sharepoint.com/sites/Intranet/Delte%20dokumenter/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FIntranet%2FDelte%20dokumenter%2FM%C3%B8der%2FOnsdagsm%C3%B8der%2F2020%2F2020%2E09%2E16%20Personalem%C3%B8de%2Epdf&parent=%2Fsites%2FIntranet%2FDelte%20dokumenter%2FM%C3%B8der%2FOnsdagsm%C3%B8der%2F2020>

Aalborg Zoo (27/1 2021). *Træfældning (update 2/2)*. Tilgået d. 1/4 2021 fra: <https://aalzoo.sharepoint.com/sites/Intranet/SitePages/Tr%C3%A6f%C3%A6ldning.aspx>

Aalborg Zoo (2021). *Løn- og ansættelsesforhold for informationsmedarbejdere*. SS. 4, 14-15.

Andreasen, K. E., Rasmussen, P., Rasmussen, A., Jensen, A. A., Ydesen, C., & Ravn, O. (2017). *At undersøge læring*. SS. 87-88. Frederiksberg: Samfundslitteratur.

Flyvbjerg (2010). Fem misforståelser om casestudiet. I: Brinkmann, S., & Tanggaard, L. (Red.). *KALITATIVE METODER*. SS. 463-464, 466, 468, 472-473. København: Hans Reitzels Forlag.

Fuglsang, L., & Olsen, P. B. (2009). Introduktion. I: Fuglsang, L., & Olsen, P. B (Red.). *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne: På tværs af fagkulturer og paradigmer* (2. udgave). SS. 8-9. Roskilde: Roskilde Universitetsforlag.

Halkier, B. (2010). Fokusgrupper. I: Brinkmann, S., & Tanggaard, L. (Red.). *KVALITATIVE METODER*. SS. 123, 127-131, 135. København: Hans Reitzels Forlag.

Illeris, K. (2017a). Hvad er det særlige ved voksnes læring? I: Illeris, K. (Red.). *49 tekster om læring*. S. 579. Frederiksberg: Samfundslitteratur.

- Illeris, K. (2017b). *Læring*. 3. udg. SS. 17, 20, 39, 43-48, 56-69, 73-74, 103, 106, 116-119, 122, 124, 135, 181-185, 195-197, 200, 248, 279-285. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Jarvis, P. (1987). *Adult learning in the social context*. S. 134-138. New York: Croom Helm.
- Jarvis, P. (2017). Ikke-læring. I: Illeris, K. (Red.). *49 tekster om læring*. SS. 597-600. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Johansen, A. V. (2020). *Oplæring i et praksisfællesskab: Kvaliteten af undervisningen i Skoletjenesten i Aalborg Zoo*. [upubliceret semesterprojekt] Aalborg Universitet.
- King, W. R. (2006). Knowledge Sharing. I: Schwartz, D. (Red.). *Encyclopedia of Knowledge Management*. SS. 493-494. IGI Global. <http://doi:10.4018/978-1-59140-573-3>
- Nielsen, M. F. (2014). *Strategisk kommunikation* (2. udgave). SS. 93-94. København: Akademisk Forlag.
- Olsen, P. B., Hansen, U. K., & Rasmussen, M. A. (2018). Kvalitetsbeskrivelse. I: Olsen, P. B., & Pedersen, K. (Red.). *Problemløst projektarbejde: En værktøjsbog* (5. udgave). S. 191. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Poulsen, B. (2005). Roller og rollekonflikter – fra entydighed til flertydighed. I: Esmark, A., Lausten, C. B., & Andersen, N. Å. (Red.). *Socialkonstruktivistiske analysestrategier*. SS. 163-164. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Rasborg, K. (2009). Socialkonstruktivismen i klassisk og moderne sociologi. I: Fuglsang, L., & Olsen, P. B. (Red.). *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne: På tværs af fagkulturer og paradigmer* (3. udgave). SS. 403, 406-407. Roskilde: Roskilde Universitetsforlag.
- Støvring, C., & Paulli, M. (2008). *INTERN KOMMUNIKATION*. SS. 10-13, 19-21, 80, 82, 108, 124. København: Børsens Forlag.
- Tanggaard, L., & Brinkmann, S. (2010). Interviewet: Samtalen som forskningsmetode. I: Brinkmann, S., & Tanggaard, L. (Red.). *KVALITATIVE METODER*. SS. 29-32, 35-38, 41, 43, 47, 50. København: Hans Reitzels Forlag.
- Wenger, E. (2008) Praksisfællesskaber. Læring, mening og identitet. (B. Nake Overs.). SS. 59, 64, 71, 90-91, 94-96, 98, 100-101, 121, 135, 137, 149, 161, 212, 246, 250, 252. København: Hans

Reitzels Forlag. (Originalværket udgivet i 1998 under titlen: "Communities of Practice. Learning, Meaning and Identity").

Vidensdeling i Aalborg Zoo

Anna Vire Johansen

Stud. Mag. Læring og forandringsprocesser

Institut for Kultur og Læring

Aalborg Universitet

Antal anslag: 11.781

Abstract

Nærværende artikel formidler resultaterne af en specialeafhandling udarbejdet i foråret 2021. Foruden at formidle undersøgelsens fund i forhold til vidensdelingens påvirkning af de ansattes betingelser for læring, belyser artiklen ligeledes, på hvilken måde samspillet mellem informationsmedarbejderne og dyrepasserne påvirker deres motivation og relation. Til dette gøres brug af Knud Illeris' (2017) teori om læringens tre dimensioner, Étienne Wengers (1998/2008) teori om praksisfællesskaber foruden Peter Jarvis' (1987/2017) teori om ikke-læring. Herved påvises det, at vidensdeling er af stor betydning for ansattes betingelser for læring, mulighed for relationsdannelse med andre ansatte samt deres tilhørsforhold til praksis.

Indledning

Denne artikel formidler resultaterne af specialeafhandlingen, som blev udarbejdet i foråret 2021 fra d. 1/2 til d. 31/5 2021. Genstandsfeltet for undersøgelsen har været, hvorledes ansattes betingelser for læring påvirkes af intern vidensdeling. Således er det undersøgt, hvilken påvirkning vidensdeling og samspil mellem Aalborg Zoo og de ansatte samt de ansatte imellem har haft på henholdsvis indholds- og drivkraftsdimensionen (Illeris, 2017; Wenger, 1998/2019). Undersøgelsen er udarbejdet med en induktiv tilgang, og empirien består af dokumentanalyse, uformelle samtaler, et fokusgruppeinterview med tre informationsmedarbejdere kaldet Info1, Info2 og Info3 samt et gruppeinterview med to dyrepassere kaldet DP1 og DP2. Læseren bør notere sig, at data fra interviews er konstrueret i samtaleinteraktionen mellem interviewer og interviewets deltagere, hvorfor det ej vil være muligt at opnå en fyldestgørende forståelse for informanternes oplevelser og erfaringer herigennem (Tanggaard & Brinkmann, 2010; Halkier, 2010). Empirien til specialeafhandlingen er blevet analyseret ud fra Illeris' (2017) teori om læringens tre dimensioner, Wengers (1998/2008) teori om praksisfællesskaber og Jarvis' (1987; 2017) teori om ikke-læring.

Vidensdeling i Aalborg Zoo

Der er i Aalborg Zoo i realiteten ej forskel på, hvordan information deles internt mellem dyrepasserne og mellem informationsmedarbejderne, når disse er til stede i Aalborg Zoo, da begge grupper mødes hver for sig til en briefing eller morgenmøde i starten af deres arbejdsdag. Dog er der forskel på, hvordan denne vidensdeling påvirker de to personalegrupper. For dyrepasserne kan det argumenteres, at vidensdeling kan styrke deres relationer og gensidige engagement, mens dette for informationsmedarbejderne kan argumenteres at være udfordret, da disse ifølge Johansen (2020) i mange tilfælde ej kender eller kender til hinanden (Wenger, 1998/2008). For informationsmedarbejderne, som ej har deres daglige gang i Aalborg Zoo, kan det ligeledes argumenteres, at mundtlig vidensdeling ved denne briefing kan øge risikoen for, at viden fastlåses mellem de fremmødte (Illeris, 2017).

I modsætning til den interne vidensdeling mellem henholdsvis informationsmedarbejdere og dyrepassere, er der forskel på, hvordan Aalborg Zoo vidensdeler med hver af disse grupper. De fastansatte dyrepassere deltager sammen med det øvrige fastansatte personale i et onsdagsmøde hver fjortendes dag (Aalborg Zoo, 2021). Dette kan argumenteres at have en positiv påvirkning på deres mulighed for relationsdannelse, etablering af gensidigt engagement, fælles, forhandlet virksomhed og fælles repertoire med det øvrige fastansatte personale (Illeris, 2017; Wenger, 1998/2008). Informationsmedarbejderne er dog timeansatte og har derfor ikke lov til at deltage ved disse møder, men modtager i stedet et referat herfra. Dette kan argumenteres at have både en negativ og en positiv påvirkning på deres læringsudbytte, da de herved har adgang til vidensdelingen i et vist omfang, men samtidigt kan opleve informationsoverload såfremt informationerne fra referaterne ej kan integreres i deres deltagesidentitet (Illeris, 2017; Aalborg Zoo, 2021; Wenger, 1998/2008). Herudover kan det argumenteres, at informationsmedarbejdernes mulighed for relationsdannelse og etablering af gensidigt engagement med det fastansatte personale i Aalborg Zoo, foruden deres forståelse for den fælles virksomhed og det fælles repertoire, kan udfordres, såfremt de ej deltager i onsdagsmøderne (Illeris, 2017; Wenger, 1998/2008). Grundet risikoen for Covid-19 har onsdagsmøderne siden september været aflyst, hvilket kan argumenteres at have en negativ påvirkning på læringsudbyttet for både dyrepasserne og informationsmedarbejderne, da de herved kan have sværere ved at holde sig opdateret om, hvad der foregår i Aalborg Zoo (d. 16/9 2020; Illeris, 2017).

Vidensdeling i relation til motivation

Det kan argumenteres, at dyrepasserne i nogle situationer oplever ikke-læring, hvorfor der er en øget risiko for, at viden fra disse situationer ikke videreformidles. Dette kan argumenteres at lede til ydre hæmninger og motivationspres hos andre ansatte (Jarvis, 2017; Illeris, 2017). Ud fra informationsmedarbejdernes udtalelser kan det argumenteres, at de i forbindelse med deres arbejde har oplevet ydre hæmninger, hvilket kan argumenteres at øge risikoen for, at de vil afholde sig fra at varetage lignende vagter grundet negative følelser og motivationsproblemer (Illeris, 2017; Jarvis, 2017; 1987). Såfremt Aalborg Zoo opfatter dette som manglende mulighed for at varetage disse vagter og derfor ansætter flere informationsmedarbejdere, kan dette argumenteres at forstærke deres oplevelse af ikke at kende til hinanden (Illeris, 2017; Johansen, 2020). Såfremt informationsmedarbejderne på

baggrund af ydre hæmninger kontakter en leder i et forsøg på at opnå vished om indholdet af en vagt, men ikke opnår dette, kan det argumenteres, at deres modstandspotentiale i form af en defensiv akkomodation herved aktiveres, hvilket kan øge risikoen for negative følelser rettet mod ledelsen (Illeris, 2017; Jarvis, 2017; 1987). Det kan ligeledes argumenteres, at dyrepassernes modstandspotentiale aktiveres som en reaktion på at skulle forholde sig til en ny måde at vidensdele på (Illeris, 2017). Såfremt det er uklart, hvordan, hvornår og hvor denne vidensdeling vil foregå, kan det argumenteres, at de akkomodative processer kan blive af overvejende defensiv karakter og dermed øge risikoen for modvilje og frustrationer samt øge risikoen for, at dyrepassernes forhold til ledelsen i Aalborg Zoo påvirkes negativt (Illeris, 2017; Wenger, 1998/2008). Aalborg Zoo deler blandt andet information gennem intranetværkets nyhedsarkiv, men det kan på baggrund af informanternes udtalelser argumenteres, at dette ej er optimal måde at modtage viden og informationer på, da dyrepasserne oplever at modtage disse informationer for sent, mens informationsmedarbejderne oplever, at informationerne oftest er rettet mod andre personalegrupper. I begge tilfælde kan det argumenteres, at øge risikoen for negative følelser, motivationsproblemer og ydre hæmninger (Illeris, 2017; Jarvis, 2017; 1987). Såfremt de delte informationer er for mangearterede og ej kan integreres i de ansattes deltagelsesidentitet i praksisfællesskabet, kan det argumenteres, at de i stedet for at udgøre viden, kan virke overvældende, fremmedgørende og dequalificerende, og de ansatte kan herved få svært ved at sortere i, hvilke informationer der er relevante og vigtige for dem, og hvilke der er rettet mod andre personalegrupper, hvorfor vigtig viden kan blive overset eller frasorteret (Wenger, 1998/2008; Illeris, 2017; Støvring & Paulli, 2008).

Samspelet mellem infoer og dyrepassere

Dyrepassere og informationsmedarbejdere arbejder ved afviklingen af sommerens Zooskoler sammen. Her modtages børnene om morgenen til undervisning af informationsmedarbejderne for senere på dagen at hjælpe informationsmedarbejderne og dyrepasserne med fodring, træning og aktivering (Aalborg Zoo, u.å). Dyrepassernes mangeårige deltagelse ved Zooskolen kan argumenteres bidrage med viden, vished og tryghed. Dog har informationsmedarbejderne ikke samme erfaring, hvorfor det kan argumenteres, at øge risikoen for ydre hæmninger, usikkerhed og motivationspres (Illeris, 2017, Jarvis, 2017). Informationsmedarbejderne deltager i Zooskolen det første år som legitim perifer deltager med begrænset ansvar sammen med en info, som har større erfaring end dem selv, og hjælpes således ind i det nye samarbejde med dyrepasserne (Illeris, 2017; Wenger, 1998/2008; Jarvis, 1987). Såfremt informationsmedarbejderne oplever ydre hæmninger eller har negative oplevelser i forbindelse med afviklingen af Zooskolerne, kan det argumenteres at øge risikoen for motivationsproblemer og negative følelser relateret hertil (Illeris, 2017). Det kan argumenteres, at denne risiko sænkes, såfremt informationsmedarbejderne har mulighed for at indgå som legitim perifer deltager mere end én gang (Illeris, 2017; Wenger, 1998/2008). Ud fra informanternes udtalelser, kan det argumenteres, at dyrepassere og informationsmedarbejdere ej har samme oplevelse af deres samarbejde. Førstnævnte oplever samarbejdet positivt, mens informationsmedarbejderne oplever, at dyrepasserne kan have et negativt syn på informationsmedarbejderne. Dette kan argumenteres at øge risikoen for motivationsproblemer, usikkerhed og utryghed hos informationsmedarbejderne (Illeris, 2017; Wenger, 1998/2008). På baggrund af informanternes udtalelser kan det ligeledes argumenteres, at dyrepasserne ej er bekendte med informationsmedarbejdernes manglende erfaring i

forbindelse med Zooskolerne, og samtidigt at informationsmedarbejderne ej er bekendt med dyrepassernes manglende kendskab til informationsmedarbejdernes manglende erfaring i forbindelse med Zooskolerne. Ud fra dyrepassernes udtalelser kan det argumenteres, at informationsmedarbejderne om morgenen ved afviklingen af Zooskolerne opsøger og forventningsafstemmer med dyrepasserne. Dette kan argumenteres at bidrage med viden om dagens forløb og ligeledes mindske den usikkerhed, som informationsmedarbejdernes manglende erfaring kan medføre (Illeris, 2017). Såfremt kommunikationen mellem informationsmedarbejdere og dyrepassere udelukkende igangsættes af informationsmedarbejderne, kan det argumenteres, at informationsmedarbejderne herved fastholdes i deres forståelse af dyrepassernes opfattelse af dem, hvilket kan reducere deres tryghed og motivation foruden at have en negativ påvirkning på relationerne mellem informationsmedarbejdere og dyrepassere (Illeris, 2017; 2017a; Wenger, 1998/2008). Såfremt dyrepassere og informationsmedarbejdere ikke interagerer, forventningsafstemmer og vidensdeler forud for afviklingen af Zooskolerne, kan det argumenteres at mindske informationsmedarbejdernes tryghed og motivation i samarbejdet med dyrepasserne (Illeris, 2017).

Opsamling

På baggrund af specialeafhandlingen konkluderes det, at ansattes betingelser for læring påvirkes forskelligt afhængig af, om de er befinder sig i position som timeansatte eller fastansatte, da måden og frekvensen, hvorpå Aalborg Zoo deler viden og informationer med hver af disse grupper er forskellig. Måden på og frekvensen med hvilken Aalborg Zoo deler viden og informationer med de ansatte konkluderes derfor at have stor betydning for, hvordan og hvorvidt disse personalegrupper bliver fortrolige både med hinanden, men også med praksis og dennes fælles virksomhed og repertoire. Ydermere konkluderes det, at vidensdelingen mellem Aalborg Zoo og de ansatte er af stor betydning for, i hvilken grad de ansatte bliver trygge og sikre i deres arbejde samt i hvilken grad de ansatte bliver trygge og sikre i deres samspil med andre ansatte, andre personalegrupper og med ledelsen. Det konkluderes således, at regelmæssig interaktion og vidensdeling i en personalegruppe samt mellem Aalborg Zoo og de ansatte er af stor betydning for de ansattes betingelser for læring, da dette bidrager til vigtig viden, etablering af relationer, gensidigt engagement og fælles virksomhed, hvilket kan danne grund for et fælles repertoire og foruden tryghed i de ansattes arbejde. Det konkluderes derfor, at regelmæssig vidensdeling og interaktion ligeledes er af stor betydning for, deres tilhørsforhold til praksis, samt i hvilken grad ansatte bliver trygge i deres arbejde. Ligeledes konkluderes det, at aflysningen af onsdagsmøderne uden anden måde for interaktion og vidensdeling påvirker de ansattes betingelser for læring negativt, øger risikoen for ikke-læring og ydre hæmninger, og øger risikoen for, at de ansattes indbyrdes forhold, relation til praksis, samt deres forhold, tillid og tiltro til ledelsen påvirkes negativt.

Litteratur

Aalborg Zoo (u.å.) *Zooskole i sommerferien*. <https://aalborgzoo.dk/for-besogende/zooskole>

Aalborg Zoo (2021). *Løn- og ansættelsesforhold for informationsmedarbejdere*. SS. 4, 14-15.

Halkier, B. (2010). Fokusgrupper. I: Brinkmann, S., & Tanggaard, L. (Red.). *KVALITATIVE METODER*. SS. 123, 127-128. København: Hans Reitzels Forlag.

Illeris, K. (2017b). *Læring*. 3. udg. SS. 17, 20, 39, 43-48, 56-69, 73-74, 103, 106, 116-119, 122, 124, 135, 181-185, 195-197, 200, 248, 279-285. Frederiksberg: Samfundslitteratur.

Jarvis, P. (1987). *Adult learning in the social context*. S. 134-138. New York: Croom Helm.

Jarvis, P. (2017). Ikke-læring. I: Illeris, K. (Red.). *49 tekster om læring*. SS. 597-600. Frederiksberg: Samfundslitteratur.

Tanggaard, L., & Brinkmann, S. (2010). Interviewet: Samtalen som forskningsmetode. I: Brinkmann, S., & Tanggaard, L. (Red.). *KVALITATIVE METODER*. SS. 29-32, 35-38, 41, 43, 47, 50. København: Hans Reitzels Forlag.

Wenger, E. (2008) *Praksisfællesskaber. Læring, mening og identitet*. (B. Nake Overs.). SS. 59, 64, 71, 90-91, 95-96, 98, 100-101, 121, 135, 137, 149, 161, 212, 246, 250, 252. København: Hans Reitzels Forlag. (Originalværket udgivet i 1998 under titlen: "Communities of Practice. Learning, Meaning and Identity").