

MASTEROPPGAVE

Emnekode: BE326E

Navn på kandidat: Stian Dehlin Kultorp

Kompetanse blant kontrollantene for det norske "GA-miljøet".

Dato: 19.05.2017

Totalt antall sider: 157

Abstract

Aviation is an industry that undergoes major changes in a relatively short period of time, and in recent years there has been a change from controlling aviation activities under national regulations to common European regulations. After a period where the activity was controlled by something we can call a hybrid solution, consisting of some national and some international regulations, the activity are now controlled by a European-wide regulatory framework developed by the European Aviation Safety Agency - EASA. The purpose of EASA is to ensure a high and uniform level of aviation safety, as well as contribute to the equal competitive conditions and economic savings for the aviation industry. Rules developed by EASA are implemented in Norway by virtue of the EEA agreement.

Such a change in the regulatory framework will have consequences on several levels, and with this thesis I wanted to look at the consequences it has had for the control of the activity and the competence of the Norwegian examiners for General Aviation - GA. I have therefore focused on how the Norwegian Civil Aviation Authority (CAA) works to ensure and quality assure the competence of Norwegian examiners.

The thesis is based on an exploratory approach where I have worked inductively with Grounded theory as a method. I started to collect data with a survey to all Norwegian GA-examiners followed by in-depth interview of 7 informants based on the topic and the research question for the thesis. The data material was analyzed in three phases and categorized, where the main findings were later linked to existing literature. The thesis is theoretical linked to literature that deals with competence, communication, motivation, management and aviation regulations.

The findings in the thesis's empirical work related to competence and motivation are largely confirmed in theory. All the components of competence are important, but attitudes are emphasized in every aspect. And motivation is an important factor for both the management of the group and to acquire and ensure the competence.

Furthermore, it appears that the CAA's development and use of communication methods has not followed in time, and therefore needs focus in the future. Findings indicate that facilitating of more communication through modern channels, both between the CAA and the examiners and between the examiners in the group, will have a positive effect on the competence.

Sammendrag

Luftfart er en bransje som gjennomgår store endringer på relativt kort tid, og det har de senere år vært en endring fra å styre luftfartsaktivitetene etter nasjonale regelverk til felleseuropeisk regelverk. Etter en periode hvor aktivitetene har vært styrt etter noe vi kan kalle en hybridløsning, bestående av noe nasjonalt og noe internasjonalt regelverk, er nå krav til både flyoperasjoner og sertifisering av besetningsmedlemmer styrt av et felleseuropeisk regelverk utviklet av EU's flysikkerhetsbyrå EASA. Formålet med EASA er å sikre et høyt og ensartet nivå for flysikkerheten, samt bidra til like konkurransevilkår og økonomiske besparelser for luftfartsindustrien. Regelverk utviklet av EASA implementeres i Norge i kraft av EØS-avtalen.

En slik endring av regelverket vil få konsekvenser på flere plan, og med denne studien ønsket jeg å se på hvilke konsekvenser det har fått for styringen av kontrollantvirksomheten i Norge og kompetansene blant kontrollantene for det norske GA-miljøet. Jeg har derfor hatt fokus på hvordan Luftfartstilsynet arbeider for å ivareta og kvalitetssikre kompetansen blant norske kontrollanter.

Den metodiske fremgangsmåten i oppgaven har vært en eksplorativ tilnærming hvor jeg har jobbet induktivt med Grounded theory som metode. Med det så utledet jeg en problemstilling og gikk bredt ut og samlet data, først med en survey til alle kontrollanter for GA-miljøet i Norge og deretter dybdeintervju av 7 informanter. Datamaterialet ble analysert i tre faser og kategorisert, hvor hovedfunn senere ble knyttet til eksisterende litteratur.

Opgaven er teoretiske forankret i litteratur som omhandler kompetanse, kommunikasjon, motivasjon, ledelse og sertifikatregelverk.

Funnene i oppgavens empiri knyttet til kompetanse og motivasjon blir i stor grad bekreftet i teorien. Alle komponentene av kompetanse er viktige, men holdninger fremheves i alle ledd. Motivasjon blant aktørene er en vesentlig faktor både for ledelse av gruppen, og tilegnelse og ivaretagelse av kompetanse.

Videre kommer det frem at Luftfartstilsynets utvikling og bruk av kommunikasjonsmetoder ikke har fulgt med i tiden, og derfor trenger fokus fremover. Funntilsier at tilretteleggelse for mere kommunikasjon via moderne kanaler både mellom Luftfartstilsynet og kontrollantene, og mellom kontrollantene i kontrollantkorpset vil ha en positiv effekt på kompetansen.

Forord

Denne masteroppgaven markerer slutten på tre svært interessante og lærerike år ved Nord Universitet og MBA Luftfartsledelse. Dyktige forelesere har bidratt til interessante forelesninger innenfor mange fagområder som ellers ikke berøres i en travel arbeidshverdag. Luftfart er en spennende og dynamisk bransje hvor det skjer mye på kort tid, og studiet har gitt en unik mulighet til å ”utvide horisonten” og formalisere kompetanse. Samlingene i Bodø med forelesninger og sosialt fellesskap sammen med medstudenter fra en rekke fagområder innen luftfart har gitt mange gode opplevelser og tverrfaglige diskusjoner.

Jeg vil benytte muligheten til å takke alle som har vært fleksible og deltatt i prosjektet ved å svare på survey eller å stille opp til intervjuer, uten dere hadde det blitt utfordrende å arbeide med temaet og problemstillingen jeg har valgt. Alle nyansene som har kommet frem underveis har fremstått som vitamininnsprøytninger i arbeidet frem mot målet.

En stor takk til energiske professor Jan-Oddvar Sørnes som har veiledet meg igjennom denne oppgaven. Alle tilbakemeldinger med tips og råd på veien har vært til uvurderlig hjelp i navigeringen blant metoder og alle valg som skal tas. Din engasjerende måte å jobbe på har vært motiverende, og uttrykket ”peis på” kommer aldri til å glemmes! ☺

Jeg vil takke arbeidsgiver Thomas Cook Airlines Scandinavia for støtten underveis i studiet ved å være meget fleksibel med tilrettelegging av arbeidet så jeg har fått deltatt på samtlige samlinger. Jeg vil også takke alle gode kollegaer som har vist interesse for studiet og kommet med inspirerende innspill underveis.

Uten 110% støtte i familien ville ikke dette prosjektet latt seg gjennomføre. Jeg vil derfor rette en STOR takk til min kone Kari, vår sønn Sander på 3 år og vår datter Ingeborg på 2 måneder som har akseptert at mye av vår familietid har gått med til pappas studier. Aldri en ”sur mine” underveis, og det at jeg har kommet i mål dedikeres i stor grad til dere!

Rakkestad 19.05.2017

Stian D. Kultorp

Innholdsfortegnelse

Abstract	i
Sammendrag	ii
Forord	iii
Oversikt over figurer	vi
Begrepsordliste / Forkortelser	vii
1 Introduksjon	1
1.1 Utviklingen fra nasjonalt- til felleseuropeisk regelverk	2
1.2 Trening og kontroll av piloters ferdigheter	4
1.3 Examinere / Kontrollant	5
1.4 Examinere standardisering	8
1.5 Aktualisering	9
1.6 Problemstilling	10
1.7 Avgrensning og oppbygningen av oppgaven	10
2 Teori	12
2.1 Sertifikatregelverk	12
2.2 ”Sertifikatstruktur”	13
2.3 Ledelse	15
2.4 Kompetanse	18
2.4.1 Kunnskaper	19
2.4.2 Ferdigheter	20
2.4.3 Evner	21
2.4.4 Holdninger	22
2.4.5 Formell- og uformell kompetanse	23
2.4.6 Inkompetanse	24
2.5 Kommunikasjon	25
2.6 Motivasjon	27
3 Metode	29
3.1 Forskningsdesign	29
3.2 Valg av metode	30
3.2.1 Grounded Theory	30
3.2.2 Kvalitativ og kvantitativ metode	30
3.2.3 Datainnsamling og utvalg	32
3.2.4 Analyse	35
3.3 Validitet og Reliabilitet	37
3.4 Etske problemstillinger	38
3.4.1 Anonymitet	39
3.4.2 Meldeplikt	39
3.5 Oppgaven sett med et kritisk blikk	40

4	Empiri / Funn	42
4.1	Kompetanse og Læring	43
4.1.1	<i>Holdninger – Den viktigste komponenten!</i>	45
4.1.2	<i>Kontrollantseminar</i>	47
4.1.3	<i>AOC – Assessment of Competence</i>	53
4.1.4	<i>Er standardiseringen tilstrekkelig?</i>	57
4.1.5	<i>Optimalisering av standardisering</i>	60
4.1.6	<i>Utenlandske kontrollanter i Norge</i>	61
4.1.7	<i>Oppsummering - Kompetanse og læring.</i>	62
4.2	Kommunikasjon	63
4.2.1	<i>Kommunikasjon mellom Luftfartstilsynet og kontrollantene</i>	64
4.2.2	<i>Kommunikasjonskanaler</i>	69
4.2.3	<i>Oppsummering – Kommunikasjon</i>	74
4.3	Motivasjon	74
4.3.1	<i>Motivasjon for rollen.</i>	75
4.3.2	<i>Effekten av de økonomiske rammer</i>	78
4.3.3	<i>Oppsummering – Motivasjon</i>	80
4.4	Struktur	81
4.4.1	<i>Nytt regelverk – mulige følger</i>	82
4.4.2	<i>Tilknytning til Luftfartstilsynet</i>	86
4.4.3	<i>Særbestemmelser</i>	88
4.4.4	<i>Oppsummering – Struktur</i>	89
5	Drøfting og konklusjon	90
5.1	Kompetanse og Læring	90
5.1.1	<i>Konklusjon Kompetanse og Læring</i>	94
5.2	Kommunikasjon	94
5.2.1	<i>Konklusjon Kommunikasjon</i>	97
5.3	Motivasjon	97
5.3.1	<i>Konklusjon Motivasjon</i>	98
5.4	Struktur	99
5.4.1	<i>Konklusjon Struktur</i>	102
5.5	Oppgavens praktiske implikasjoner	103
5.6	Oppgavens teoretiske implikasjoner	104
	Litteraturliste	106
	Vedlegg	
Vedlegg 1	Beskrivelse av informanter.	108
Vedlegg 2	Korrespondanse med NSD; meldeskjema med tilbakemelding.	110
Vedlegg 3	Informasjonsskriv til informanter.	119
Vedlegg 4	Kartleggingsundersøkelse med svar.	121
Vedlegg 5	Intervjuguider.	139

Oversikt over figurer

Figur 2-1 Sertifikatstruktur.	15
Figur 2-2 Sammenheng mellom ulike kompetansekompener.	21
Figur 2-3 Fire ulike kompetansekompener.	23
Figur 2-4 Sammenheng mellom formell kompetanse og realkompetanse.	24
Figur 4-1 Oversikt fra Nvivo, hovedkategoriene med underkategoriene.	42
Figur 4-2 Oversikt fra Nvivo, hovedkategorien <i>Kompetanse og læring</i> med underkategoriene.	44
Figur 4-3 Spørsmål 5 fra kartleggingsundersøkelse.	47
Figur 4-4 Spørsmål 6 fra kartleggingsundersøkelse og spørsmål 6 satt opp mot spørsmål 2.	50
Figur 4-5 Spørsmål 7 fra kartleggingsundersøkelse og spørsmål 7 satt opp mot spørsmål 6.	50
Figur 4-6 Spørsmål 9 fra kartleggingsundersøkelse og spørsmål 9 satt opp mot spørsmål 2.	57
Figur 4-7 Oversikt fra Nvivo, hovedkategorien <i>Kommunikasjon</i> med underkategoriene.	64
Figur 4-8 Spørsmål 10 og 12 fra kartleggingsundersøkelsen.	65
Figur 4-9 Spørsmål 11 fra kartleggingsundersøkelsen.	70
Figur 4-10 Spørsmål 13 og 14 fra kartleggingsundersøkelsen.	72
Figur 4-11 Oversikt fra Nvivo, hovedkategorien <i>Motivasjon</i> med underkategoriene.	75
Figur 4-12 Spørsmål 8 fra kartleggingsundersøkelsen.	77
Figur 4-13 Oversikt fra Nvivo, hovedkategorien <i>Struktur</i> med underkategoriene.	82

Begrepsordliste / Forkortelser

AMC	Acceptable Means of Compliance
AOC	Assessment Of Competence
ATPL(A)	Airline Transport Pilot Licence (Aeroplane)
CAA	Civil Aviation Authority
CPL(A)	Comercial Pilot Licence (Aeroplane)
CRE	Class Rating Examiner
EASA	European Aviation Safety Agency
EDD	Examiner Differences Document
Examiner	Eksaminator innenfor luftfart, omtalt som kontrollant i Norge
EØS	Europeiske Økonomiske Samarbeidsområdet
FCL	Flight Crew Licence
FE	Flight Examiner
FEM	Flight Examiner Manual
FI	Flight Instructor
GA	General Aviation
GM	Guidance Material
ICAO	International Civil Aviation Organization
IKT	Informasjons- og kommunikasjonsteknologi
IR	Instrument Rating
Kontrollant	Norsk betegnelse på Examiner, Eksaminator innenfor luftfart
MEP (land)	Multi Engine Piston (land)
NESH	Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora
NOTEX	NOTification To EXaminers
NSD	Norsk Senter for forskningsData
PC	Proficiency Check
PPL(A)	Private Pilot Licence (Aeroplane)
SEP (land)	Single Engine Piston (land)
SOP	Standard Operating Procedures
ST	Skill Test

1 Introduksjon

Det er noe spesielt med fly som fascinerer de fleste på et eller annet vis, selv de som overhodet ikke interesserer seg for fly ”slenger et blikk” på et fly som tar av eller lander når de er på en flyplass.

Det å selv være pilot er også for mange en drøm, det kan være en ”guttedrøm” eller det kan være en drøm mange lever med hele livet uten å ha turt å leve ut drømmen, dessverre.

Noen velger å ”ta drømmen helt ut” og blir piloter av yrke mens andre hygger seg med å være privatflygere som en hobby. Selv har jeg ”levd ut drømmen” om å bli yrkespilot, og nyter privilegiet ved å ha hobbyen som jobb!

Yrket som pilot har vært-, og ses fortsatt på som et ”glamorøst yrke” med reiser i inn- og utland med hotellovernattinger, gode lønninger og mange flotte opplevelser.

Mye av det var nok tilfelle tidligere, i dag er hverdagen i bransjen en helt annen preget av knallhard konkurranse mellom flyselskapene med enormt fokus på kostnader.

Det å være privatflyger på småfly er i mange sammenhenger også sett på som en glamorøs aktivitet enten det er som hobby eller privatflyger i forbindelse med egen næring.

Uavhengig av størrelsen på flyet, antall passasjerer, eller om det er en privat- eller kommersiell flyging så er det alltid én fartøysjef ombord, ofte omtalt som kaptein, som har ansvaret for alt knyttet til gjennomføringen av flygningen fra ”A til Å”.

I kommersiell flyging hvor det er krav til flere besetningsmedlemmer ombord er det fartøysjefen/kapteinen som er den øverste teamlederen, og på lik linje er det fartøysjefen/kapteinen som er sjefen ombord i et mindre privatfly med for eksempel 4 seter. Det er i teorien ingen juridisk forskjell på de to rollene, men i praksis er det helt klart en forskjell i rollene, arbeidsoppgavene, og eventuelle konsekvenser ved uhell. Derfor så er det naturlig nok også forskjellige nivåer og krav til utdannelsen til de forskjellige rollene man kan ha som pilot. Og som i de fleste andre utdannelsesforløp må man bestå en avsluttende prøve for myndighetene før man får sin sertifisering som pilot, prøven omtales ofte som ”oppflyging” og gjennomføres med en kontrollant fra Luftfartstilsynet. En slik prøve kan sammenliknes med førerprøven til bilsertifikat som de fleste kjenner til.

Konsekvensene av en fatal luftfartsulykke er vi alle kjent med, og det er derfor ikke så rart at det også stilles krav til jevnlig trening og kontroll av ferdigheter for å få fungere som pilot. Det er i forbindelse med førstegangs oppflyging og forlengelse av sine rettigheter piloter er i

kontakt med Luftfartstilsynets kontrollanter, og det er ivaretagelsen av kontrollantenes kompetanse jeg ønsker å se på i forbindelse med denne studien.

Landegrenser er jo i dagens moderne samfunn bare veiledende, frihet og likhet på tvers av landegrenser anses som en større og større selvfølge, og luftfart er selvfølgelig intet unntak. Det at luftfart foregår på tvers av landegrenser har jo vært hverdagslig siden luftfartens spede begynnelse, men selv om flygningene har forgått på tvers av landegrenser har hvert enkelt land inntil nylig hatt sitt eget regelverk knyttet både til sertifisering og utøvelse. Nå er det felleseuropeisk regelverk som regulerer både sertifisering og utøvelse. Når man skal bli enige om et felles regelverk gjeldende for flere land er det naturlig at det blir en "gi og ta" situasjon som kan ende med at faktorer som anses spesielt relevante for et land forsvinner siden de ikke passer like godt hos andre land, og motsatt. Hvordan påvirker så det kontrollantvirksomheten? Det er et moment studien vil ta for seg.

En prøve med Luftfartstilsynets kontrollant er siste kontrollpunkt og barriere før nye piloter kan operere på egenhånd, samt at kontrollantene kontrollerer tilfredsstillende ferdighetsnivå blant aktive piloter. Jeg mener derfor at kontrollantenes rolle er viktig for flysikkerheten, og at kompetansenivået til kontrollantene derfor må vektlegges fra myndighetenes side. Jeg er selv kontrollant for Luftfartstilsynet, og har vært det under endringen fra særnorsk- til felleseuropeisk regelverk. Jeg ønsker å se på hvilke effekter noen av endringene i regelverket gir eller kan gi, og hvordan myndighetene jobber for å ivareta et tilfredsstillende kompetansenivå blant kontrollantene som operer i det norske GA-miljøet.

1.1 Utvikling fra nasjonalt- til felleseuropeisk regelverk.

Jeg tok for første gang del i luftarten på våren 2001 ved å starte på utdannelsen til privatflygersertifikatet - PPL(A) i Follo flyklubb. I gjennom utdannelsesforløpet snakkes det selvfølgelig med jamne mellomrom om det store målet, den dagen man "flyr opp" og får sitt sertifikat, dagen man får sitt sertifikat er en milepel i alle piloters liv. Jeg viste at prøven skulle gjennomføres med en av Luftfartstilsynets kontrollanter, men hadde ikke noe ytterligere forhold til det. Jeg fikk etterhvert inntrykk av at det var en kontrollant på Østlandet som blei benyttet av de fleste i miljøet, og det var ingen tvil om at dette var en person med autoritet. Ikke for at han fremsto som spesielt autoritær, men han var kaptein og instruktør i SAS samtidig som han var kontrollant og "Luftfartstilsynets mann", en respektert mann i miljøet! Jeg både støvsugde og vasket flyet før jeg skulle fly med han.

Jeg vil bare minne om at dette var i 2001, på "2000-tallet", det er ikke så lenge siden. Dette var en periode hvor det første regelverket innenfor luftfarten som skulle være likt i Europa var under utvikling og skulle implementeres i Norge, men vi forholdt oss stadig til de norske Bestemmelser for Sivil Luftfart - BSL. Selv om nytt regelverk blei innført tidlig på "2000-tallet", JAR-FCL (Joint Aviation Requirements - Flight Crew Licence), blei rollen som kontrollant regulert av særnorsk regelverk. BSL C 1-5 Kontrollantforskriften og Kontrollanthåndboken var norske dokumenter som regulerte kontrollantvirksomheten i Norge, dette nevnes for å belyse at det var styrt av- og for Norge.

Jeg vil trekke frem noen punkter fra kontrollantforskriften som kan være relevante; under §4 Autorisasjon, punkt (2) står det: *I tillegg må kandidaten anses som personlig egnet etter en totalvurdering foretatt av Luftfartstilsynet.* Og når man ser nærmere på veiledningen til §4 i forskriften under punkt II som er en ikke-uttømmende oversikt over uformelle krav forbundet med egnethet, så nevnes følgende:

Kontrollanten må:

- ha godt omdømme som en sikker og trygg flyger.
- være respektert i luftfartsmiljøet.
- ha en ansvarsfull innstilling til faget.
- ha god regelverksforståelse.
- ha god evne for kommunikasjon.
- være motivert for kontrollantrollen.

Og under punktet for integritet står det:

Kontrollanten må kunne utvise godt skjønn i sin adferd som Luftfartstilsynets representant.

(Kontrollantforskriften, 2003)

Jeg nevner ikke dette fordi at jeg er av typen som mener at "alt var så mye bedre før", men jeg synes det er interessante momenter relatert til det å bli kontrollant og innta rollen som siste instans for kontroll av ferdigheter på vegene av myndighetene. Med det som kontekst og ved å sammenlikne dagens regelverk med det historiske så kan det oppstå noen interessante momenter som jeg vil komme tilbake til.

Selv blei jeg første gang sertifisert som norsk kontrollant i 2010, det var etter en søknadsprosess behandlet av Luftfartstilsynet med en søknad på lik linje med en jobbsøknad bestående av min argumentasjon relatert til punktene nevnt over samt referanser fra miljøet. En liten digresjon i den sammenhengen er at den høyt respekterte kontrollanten jeg referer til som "luftfartstilsynet mann" endte med å være min referanse i prosessen.

Og det er en grunn til at jeg benytter uttrykket "Luftfartstilsynets mann", for når man var ute på kontrollantoppdrag med bakgrunn i sin kontrollantautorisasjon så opererte man på vegene av Luftfartstilsynet. Man var ikke regnet som ansatt, men man var regnet som oppdragstaker og hadde for eksempel forsikringsordninger organisert av Luftfartstilsynet når man opererte på vegene av dem som kontrollant. Man fikk også utbetalt honorar fra Luftfartstilsynet for prøver for førstegangsutstedelse av sertifikater. Med andre ord så følte man rent organisatorisk at man var knyttet til Luftfartstilsynet som kontrollant på flere måter, dette er også noe som kommer frem av empirien senere i oppgaven. I forhold til ivaretagelse og utvikling av kompetanse blant kontrollantene hadde man kontrollantinspektøren og ikke minst en rekke seniorkontrollanter med oppfølgingsansvar for de norske kontrollantene. Dette var noe som ga en følelse av tilhørighet og ga et naturlig utgangspunkt for å søke råd ved problemstillinger hvor det var behov for å rådføre seg, og de situasjonene var- og er det fortsatt mange av.

Som i alle andre bransjer "går jo verden videre" og utvikles, og det skulle da bare mangle om den ikke skulle gjøre det innenfor luftfarten og kontrollantvirksomheten også. Jeg har nå gitt et lite innblikk i hvordan kontrollantvirksomheten i Norge har fungert frem mot implementeringen av et felleseuropeisk regelverk 07. juni 2013. Jeg vil videre i studien tidvis sette det nye regelverket opp mot det gamle for å se hvilken rolle utviklingen har spilt, og hvilke utslag det har gitt.

1.2 Trening og kontroll av piloters ferdigheter

Pilotutdannelsen består av flere trinn avhengig av hvilket sertifikat og rettighet man ønsker. Det er i dag primært to fremgangsmåter for å oppnå kvalifikasjoner til å fungere som pilot i kommersiell luftfart; integrert- eller modulær utdanning. Det er også en tredje, relativt ny, variant som bygger på et samarbeid mellom flyskole og flyselskap som kan benyttes, men etter en del mislykkede forsøk og samarbeid har det blitt en variant som svært få benytter. *Integrert utdanning* innebærer i de fleste tilfeller at en student starter ved en flyskole uten forkunnskaper innen luftfart, og følger et studieløp "fra A til Å" på ca. 2 år.

Modulær utdanning innebærer at man tar utdannelsen noe mer trinnvis frem mot de samme rettigheter som nevnt i forbindelse med integrert utdanning. Et typisk utdanningsforløp er en student som tar privatflygersertifikat begrenset til å fly i godt vær i en flyklubb. Kandidaten flyr deretter "klubbfly" for å samle flytimene som kreves for å starte på kurs til kommersielle flysertifikater. Parallelt med timesamlingen leses teori for kommersielle flysertifikater. Til slutt flys den praktiske treningen ved en kommersiell flyskole.

Uavhengig av valg av fremgangsmåte avsluttes utdannelsen med ferdighetsprøve (ST) – *skill test* som avlegges for en examiner (kontrollant) sertifisert av det enkelte lands tilsynsorgan innenfor luftfart, og man ender med et flysertifikat som gir rettigheter til å fungere som styrmann i kommersiell tung luftfart, CPL - *Commercial Pilot Licence*.

Til dette sertifikatet har de aller fleste også instrumentrettigheter som gir tillatelsen til å fly i skyer med navigasjon basert på referanse til instrumenter, det har benevnelse IR; instrument rettighet – *Instrument Rating*. (Part-FCL, 2015)

Som de fleste er klar over så flyr et passasjerfly stort sett i all slags vær, selvfølgelig med noen forbehold, men uten IR-rettigheten er man ikke særlig attraktiv for en arbeidsgiver som driver med rutetraffikk.

Piloter med privatflygersertifikat (PPL - *Private Pilot Licence*) for rekreasjon gjennomfører første del av den modulære utdanning som nevnt over, og har i de aller fleste tilfeller et flysertifikat med rettigheter til å føre enmotors fly i godt vær basert på visuell bestikknavigasjon med kart og referanse til bakken.

Sertifikatene som nevnt er av generell karakter og hva man må ha av formelle sertifikater for å kunne starte på kurs på en større flytype som flyselskapene benytter. En hver større flytype krever opplæring som gir en typerettighet - *type rating*, for eksempel Airbus A320. Det er et kurs som tar for seg den spesifikke flytypen man skal fly og består av teori, trening i simulator og en avsluttende ferdighetsprøve (ST) – *skill test*. Slik utdanning gjøres normalt i forbindelse med at man blir ansatt i et flyselskap.

Selve flysertifikatet er det ingen gyldighetstid på, men de tilhørende rettighetene, for eksempel typerettigheten for en flytype og instrumentrettigheten er begge gyldig i ett år og forlenges sammen ved å bestå en ferdighetskontroll (PC) – *proficiency check* for en examiner (kontrollant).

Dette er myndighetspålagte krav som er felles for alle europeiske sertifikatinnhavere for å holde rettighetene gyldige og kunne fungere som pilot. (Part-FCL, 2015)

1.3 Examiner / Kontrollanter

Som nevnt innledningsvis var rollen som examiner/kontrollant for det norske Luftfartstilsynet tidligere regulert av norske regler, og noe man søkte på og nærmest blei utnevnt til å være på bakgrunn av en totalvurdering av personlig egnethet og formelle krav i form av erfaring som

pilot. I dag kan alle som tilfredsstillt kravene til formell kompetanse i form av flysertifikat med rettigheter og erfaring målt i antall flytimer bli kontrollant etter å ha gjennomført et standardiseringskurs og avlagt en AOC - *Assessment Of Competence* med en seniorkontrollant. På bakgrunn av det vil vedkommende få utstedt et Examiner Certificate, og kan i praksis fungere som examiner/kontrollant i alle land som er medlem av EASA. Så kan man jo godt argumentere for at i teorien vil AOC avdekke om en person er egnet eller uegnet i rollen som examiner. Men som det kommer frem av empirien senere så er den generelle oppfattelsen av AOC, både fra seniorkontrollantene som representerer myndighetene i den sammenhengen og kontrollantene som kontrolleres, at AOC er en dag for læring og erfaringsutveksling. Da oppstår jo spørsmålet om det er noen selektering og kontroll av kompetansen til de som igjen skal kontrollere at kompetansen til nyutdannede piloter og piloter i aktiv tjeneste er tilfredsstillende. Og hvordan skal myndighetene kunne forsikre seg at kompetansen blant de som kontrollerer pilotene de har sertifisering og tilsynsansvar for innehar den ønskede kompetansen? Nå begynner vi å nærme oss roten til problemstillingen for denne studien!

Det enkle svaret på momentene jeg nevner her er jo at vi har et felleseuropeisk regelverk som ivaretar dette, det er de samme krav i alle land.

Om man ser litt større på dette, med den enorme utviklingen de siste årene innen kommersiell luftfart så er selvfølgelig dette med på å forenkle hverdagen. De fleste flyselskaper er i dag multinasjonale med sertifikatnehavere fra flere land, og da er selvfølgelig det nye regelverket en forenklende løsning. Men forskjellen mellom kommersielle flyselskaper og GA-miljøet er at de som fungerer som examiner/kontrollant i kommersiell tung luftfart er en del av en større treningsorganisasjon i et flyselskap som i stor grad ivaretar kompetanseutvikling utover myndighetenes krav. Examiner/kontrollanter for GA-miljøet er derimot sjelden del av en treningsorganisasjon, men operer som enkeltindivid ut mot markedet. Og da er jeg kritisk til om argumentet med et felleseuropeisk regelverk er godt nok for å ivareta tilfredsstillende kompetanse for et miljø som i større grad også er preget av lokale forhold enn kommersiell tung rutetraffikk. La oss se videre i studien hva empirien sier om dette.

Det er som nevnt selvfølgelig noen formelle krav for å få utstedt et Examiner Certificate; man må ha gyldig sertifikat og kvalifisert til å være fartøysjef på tilsvarende nivå som man skal gjøre test til. Rettigheten på typen- eller klassen man skal gjøre prøver på må være gyldig, og man må ha gyldig rettighet til å være instruktør på typen eller klassen. Skal prøven

gjennomføres under instrumentforhold eller simulerte instrumentforhold i forbindelse med en instrumentrettighet må kontrollanten også ha gyldig instrumentrettighet og være instrumentinstruktør.

Jeg tror ikke det er så mange som stiller spørsmål eller er kritiske til de formelle kravene, det er jo fornuftig at man selv skal kunne dokumentere å være kompetent innenfor et område man skal kontrollere om andre er personer kompetente. Ved å se på de formelle kravene så er det opplagt noen barrierer hvor man ved flere anledninger må bevise at man innehar et vist kompetansenivå før man blir sertifisert som examiner/kontrollant.

Men når du inntar rollen som examiner/kontrollant så går man over i en helt annen maktposisjon, man forvalter en stor formell makt ovenfor andre mennesker som det krever personlige egenskaper å forvalte på en fornuftig måte, og det er muligens her kompetansebegrepet gjør seg særdeles gjeldende. Resultatet av en gjennomført prøve vil alltid ha en stor betydning for kandidaten, alltid! En prøve som består utløser jo lykke, mer eller mindre synlig der og da, og alt er "fryd og gammen". En prøve som ikke består derimot kan i mange tilfeller få svært store konsekvenser for kandidaten. Ta for eksempel en pilot engasjert i kommersiell luftfart, han eller hun vil umiddelbart bli "satt på bakken" og ikke være i stand til å gjennomføre sitt arbeid før en ny test er bestått. Det er selvfølgelig slik systemet skal være sett fra en flysikkerhetsmessig vinkel. Samtidig så er det svært viktig at kontrollanten er bevist sin makt og konsekvensene av avgjørelsene som tas, og dermed forvalter den med den største respekt både ovenfor kandidaten og brukere av luftfarten. Jeg er spørrende hvor stor vekt det legges på dette momentet i forbindelse med rekruttering og standardisering av kontrollanter. Hvor tydelige kommuniserer myndighetene hva som er tilfredsstillende standard i de forskjellige faser og roller relatert til en flyging? Nok en gang vil jeg trekke frem den samme argumentasjonen på forskjellen mellom kontrollanter i kommersiell luftfart som er del av en treningsorganisasjon sett opp mot kontrollanter som opererer som enkeltperson i GA-miljøet.

Jeg vil tillate meg å påstå at kommunikasjon og informasjon fra myndighetene er svært viktig i denne sammenhengen!

Med den påstanden så er det jo passende å se på organiseringen av kontrollantvirksomheten for GA-miljøet i Norge. Examiner Certificate er knyttet til kontrollantens flysertifikatet som et vedlegg, og er derfor utstedt av det samme lands myndigheter som har utstedt selve flysertifikatet. I Norge har Luftfartstilsynet derfor det overordnede ansvaret for å føre kontroll og tilsyn med alle kontrollanter som har norsk sertifikat og tilhørende examiner certificate.

Avdelingen Operativ Utdanning (OU) har i mange år vært avdelingen som har ført tilsyn med, og vært kontaktpunktet for norske kontrollanter. I forbindelse med en større omstrukturering i Luftfartstilsynet er kontrollanter underlagt seksjonen Menneskelig ytelse og utdanning i Fagavdelingen fra 01.01.2017 hvor det er én kontrollantinspektør.

Under kontrollantinspektøren var det ved starten av studien publisert lister på Luftfartstilsynets hjemmeside som tilsa at det var 9 seniorkontrollanter og 51 kontrollanter tilgjengelig for det norske GA-miljøet. Antallet er relativt stabilt, men endres med noen få hvert år i forbindelse med rekruttering og frafall. (Luftfartstilsynet, 2016a)

Seniorkontrollantens definerte rolle i det nye felleseuropeiske regelverket er primært å gjennomføre AOC med kontrollanter.

Examiner Certificate er gyldig 3 år, og for å forlenge sertifikatet er det følgende krav:

- Gjennomført to prøver hvert år i løpet av gyldighetsperioden.
- Deltatt på standardiseringsseminar i løpet av det siste gyldighetsåret.
- En av prøvene gjennomført i løpet av det siste gyldighetsåret skal være vurdert av en inspektør eller seniorkontrollant, også omtalt som AOC.

(Part-FCL, 2015)

Ut fra det så ser vi at det eneste formelle kravet til kommunikasjon med myndighetene er å delta på et seminar hvert tredje år. Da mener jeg det er betimelig å stille spørsmålet hvordan, eller om myndighetene med det klarer å ivareta et tilfredsstillende kompetansenivå blant kontrollantene? Spesielt kontrollantene for GA-miljøet som i stor grad operer som enkeltindivider.

Ut fra de nevnte kravene som stilles for å kunne fungere som examiner/kontrollant er det jo opplagt at vedkommende må gjøre flere andre aktiviteter som er med på å kvalitetssikre den totale kompetansen. Jeg mener allikevel at spørsmålet er relevant i forhold til selve rollen som kontrollant, en rolle som skiller seg ganske mye ut fra andre roller man har som pilot og eventuelt instruktør.

1.4 Examiner standardisering

Som nevnt tidligere så er gyldig sertifikat, rettigheter og instruktørrettigheter et minimum for å fungere som examiner/kontrollant.

I tillegg er det krav til teoretisk standardiseringskurs og praktisk standardiseringstrening i form av at man fungerer som examiner ved X-antall prøver under veiledning av en

seniorexaminer før man gjennomfører Assessment of Competence - AOC for utstedelse av Examiner certificate.

For å forlenge et allerede gyldig Examiner certificate er det krav til å delta på teoretisk standardiseringsseminar i tillegg til AOC med seniorkontrollant hvert tredje år.

Detaljene relatert til denne standardiseringen er regulert av *Part-FCL* med tilhørende *AMC - Acceptable Means of Compliance* og *GM - Guidance Material*.

Regelverket definerer minimumskravet for innholdet i disse kursene, men det begrenser selvfølgelig ikke Luftfartstilsynet til å fylle på med temaer de ønsker at kontrollantene skal vektlegge i forbindelse med prøver, noe de også gjør.

I luftfartssammenheng skiller Norge seg ut med tidvis svært krevende topografiske og klimatiske forhold, noe som helt klart rettferdiggjør tilpassing av fokusområder og innholdet i kursene etter lokale forhold. Det er ingen tvil om at Luftfartstilsynet og norske myndigheter gir sikkerheten høyeste prioritet!

Jeg stiller meg spørrende til regelverkets markante fokus på teoretiske kunnskaper om regelverk og administrative prosedyrer, og dets marginale fokus på kontrollantenes totale kompetanse i forhold til rollen som kontrollant.

Kompetanse er et ord som i mange sammenhenger benyttes om kunnskap, det er delvis korrekt, men det er så mye mer enn det. Jeg mener kompetanse er et nøkkelord det bør fokuseres på i forhold til rollen som kontrollant, og hadde man benyttet kompetansebegrepet fullt ut i forbindelse med utarbeidelsen av standardiseringen tror jeg det ville gitt en standardisering med et mere helhetlig fokus på rollen som kontrollant. Dette er et utsagn på bakgrunn av egne erfaringer etter selv å ha gjennomført standardiseringstreningen ved flere anledninger.

1.5 Aktualisering

En kontrollant er i praksis siste leddet i kvalitetssikringen av kompetansen til nye og aktive piloter, og derfor en viktig brikke for flysikkerheten.

Med implementeringen av nytt sertifikatregelverk fikk reguleringen av kontrollantvirksomheten nytt innhold og ny struktur som både myndigheter, kontrollanter og sertifikatnehavere må forholde seg til.

Noen år har gått siden implementeringen, og jeg ønsker med denne studien å se på noen momenter knyttet til kontrollantvirksomheten styrt av et felleseuropeisk regelverk.

Jeg finner det derfor spennende å knytte funn fra et relativt smalt fagfelt som luftfart opp mot eksisterende litteratur fra andre felt.

1.6 Problemstilling

Kompetanse blant kontrollantene for det norske "GA-miljøet.

- Hvordan sikrer Luftfartstilsynet at kontrollantene som opererer i det norske "GA-miljøet" innehar tilfredsstillende kompetanse?

1.7 Avgrensning og oppbygning av oppgaven

Tittelen kontrollant kan man ha innenfor flere faggrupper innen luftfart. Jeg har derfor valgt å avgrense min studie til å ta for seg kontrollanter for fixed-wing i det norske "GA-miljøet".

GA er et uttrykk brukt i bransjen som står for General Aviation, og Young and Wells (2011) definerer det slik:

General aviation is the segment of civil aviation that encompasses all facets of aviation except air carriers and commuters. General aviation includes air taxi operators, corporate-executive transportation, flight instruction, aircraft rental, aerial application, aerial observation, business, pleasure, and other special users.

"GA-miljøet" assosieres derfor i de fleste sammenhenger med all flyaktivitet som ikke er en del av tung luftfart.

Kontrollanter for "GA-miljøet" er en gruppe kontrollanter som gjennomfører prøver for alle nye og eksisterende piloter i både privat- og kommersiell luftfart på lettere luftfartøy. Studien omfatter dermed en gruppe kontrollanter som består av piloter med svært varierende bakgrunn og erfaring, likeledes som de gjennomfører prøver med piloter med forskjellig bakgrunn og erfaring.

Opgaven er skrevet over 5 kapitler, og strukturen er som følger:

- 1. Innledning**
- 2. Teori**
- 3. Metode**
- 4. Funn / Empiri**
- 5. Drøfting / Konklusjon**

Kapitel 1 er en innledning hvor hensikten er å gi leseren et innblikk i den norske kontrollantvirksomheten og sette konteksten for videre lesing. Kapitel 2 er en redegjørelse av eksisterende teori som er relevant for oppgaven. Kapitel 3 er en gjennomgang av de metodiske valg som er tatt underveis i arbeidet med oppgaven. Kapitel 4 er en presentasjon av funn som er gjort i forbindelse med undersøkelsene. I kapittel 5 drøfter jeg funn og knytter de opp mot eksisterende teori, og redegjør for konklusjoner og oppgavens implikasjoner.

2 Teori

I dette kapitlet vil jeg trekke frem teori og litteratur som jeg mener er relevant for oppgaven, og kunne svare på oppgavens problemstilling. Jeg vil trekke frem teori både for å gi en kontekst, og teori som knyttes mot empirien i forbindelse med drøfting og konklusjon i kapitel 5.

Regelverk er med i kapitlet som teori, det er ikke empiribasert teori, men i forhold til luftfart hvor aktivitetene i stor grad er regelstyrt er regelverk helt essensielt for konteksten.

Litteratur knyttet til ledelse, kompetanse, kommunikasjon og motivasjon er litteratur som jeg anser som aktuelt for oppgaven.

Noe av innholdet i kapitlet er teori som kan knyttes direkte mot funn, mens annet er teori som er med på å forankre momenter i oppgaven teoretisk.

2.1 Sertifikatregelverk

Innholdet i utdannelsen-, treningen- og kontrollen av piloter sine ferdigheter er styrt av nasjonenes sertifikatregelverk. Utdannelsen og sertifiseringen av kontrollanter er også underlagt det samme sertifikatregelverket. Dette regelverket er i utgangspunktet utarbeidet etter ICAOs standarder og anbefalte prosedyrer.

ICAO - International Civil Aviation Organization blei opprettet i 1944 og er en særorganisasjon underlagt FN med 191 medlemsstater. De legger Chicago konvensjonen til grunn for å utvikle standarder og anbefalt praksis for sine medlemsstater i deres utarbeidelse av regelverk for luftfarten. (International Civil Aviation Organization - ICAO, 2017)
Med 191 sine medlemsstater kan man med god grunn si at de fleste av verdens land legger ICAOs anbefalinger til grunn for utviklingen av sitt regelverk.

EASA - European Aviation Safety Agency blei etablerte av EU i 2002 som det sertifiserende organ innen luftfart for medlemsstatene. (European Aviation Safety Agency - EASA, 2017)
Lover vedtatt av EASA, såkalte EU-lover, er de 28 EU-landene samt Island, Luxemburg, Norge og Sveits forpliktet til å vedta som nasjonenes lov. Norge er forpliktet til å vedta EU-lover som norsk lov i kraft av EØS-avtalen. (Luftfartstilsynet, 2016b)

Luftfartstilsynet er et uavhengig forvaltningsorgan med myndighetsansvar innen norsk sivil luftfart underlagt Samferdselsdepartementet. Luftfartstilsynet fører tilsyn med at aktørene i

norsk luftfart følger lover, regler og forskrifter ved tilsyn ved blant annet flyselskaper, flyskoler og sertifikatnehavere. Luftfartstilsynet står også for utstedelse av sertifikater til personer og luftfartsnæringer. (Luftfartstilsynet, 2017)

Som sertifikatinnehaver er man personlig ansvarlig for å til en hver tid ha gyldige flysertifikat og rettigheter samt følge alle lover, regler og forskrifter for den aktiviteten man utøver.

Utstedelse og forlengelse av flysertifikater med tilknyttede rettigheter reguleres av Annex 1 (Part-FCL) til forordningen 1178/2011 "Regulation on Aircrew" i det felleseuropeiske sertifikatregelverket. (Part-FCL, 2015)

Norge vedtok forordning 1178/2011 som norsk regelverk for sertifisering av flybesetningsmedlemmer fra 7.juni 2013, og omtales i miljøet som Part-FCL. (Luftfartstilsynet, 2016b)

Det felleseuropeiske regelverket åpner for at en examiner som er sertifisert av en av EASAs medlemsstater kan operere på tvers av landegrensler, for eksempel så kan en examiner sertifisert i Italia gjennomføre en prøve med en sertifikatnehaver sertifisert i Norge.

Etter diverse erfaringer etter implementeringen av det felleseuropeiske regelverket blei *Examiner Differences Document* utarbeidet. Det er et dokument publisert- og oppdatert med jamne mellomrom av EASA hvor standard administrative prosedyrer forbundet med rollen er beskrevet, og hvor hvert land kunngjør om de har avvik fra standard prosedyrer. Et typisk eksempel kan være at Norge krever en forhåndsvarsling på førstegangsprøver til et sertifikat. En ferdighetskontroll for forlengelse av en rettighet kan gjerne gjennomføres i Norge for en norsk sertifikatnehaver med for eksempel en examiner sertifisert i Italia. (Luftfartstilsynet, 2014a)

2.2 "Sertifikatstruktur".

Jeg har tidligere omtalt at flysertifikat og tilhørende rettigheter er regulert av hvert lands sertifikatregelverk, og etter implementeringen av felleseuropeisk regelverk skal alle land tilknyttet EASA nå ha den samme strukturen og reguleringen av flysertifikater. Man omtaler gjerne at en pilot har et "flysertifikat", noe som selvfølgelig er korrekt, men et flysertifikat består i praksis av flere deler.

Alle piloter har et sertifikat som utgangspunkt, hvilket sertifikat man har avhenger av hvilken rolle man har som pilot, men de tre vanligste sertifikatene er:

- PPL(A) Private Pilot Licence - sertifikatet for de fleste piloter som har flyging som hobby og rekreasjon, også omtalt som "småflysertifikat".

- CPL(A) Commercial Pilot Licence - et kommersielt sertifikat som tillater at man kan fly i kommersiell luftfart, og fungere som styrmann i tung luftfart.

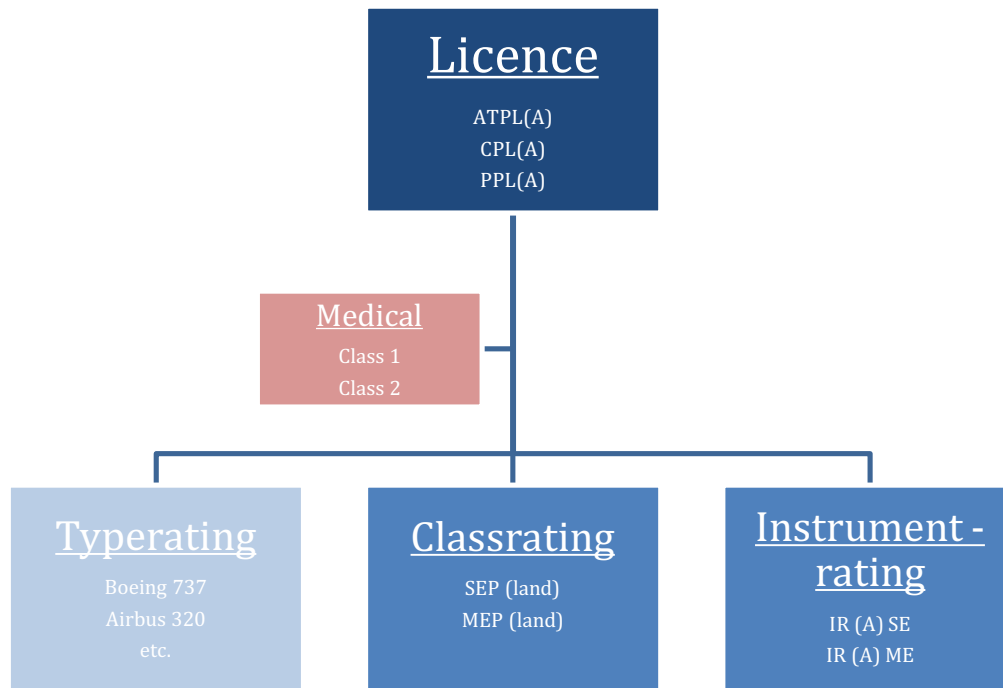
- ATPL(A) Airline Transport Pilot Licence - kommersielt sertifikat som gir rettighet til å være fartøysjef på fly i tung luftfart.

Dette er de vanligste sertifikatene, i tillegg har det i forbindelse med utviklingen av nytt sertifikatregelverk kommet noen nye typer sertifikater ved at en del lisenser som tidligere var styrt av de forskjellige landene nå har blitt "satt i system" både for rekreasjon, seilfly, ballong etc, men det er de tre nevnte sertifikatene jeg anser som mest relevant for denne studien. Sertifikatet er noe som "ligger i bunnen" for alle piloter, i tillegg må man ha rettigheter for aktiviteten man utøver, og disse rettighetene må som nevnt forlenges ved jamne mellomrom. Av den grunn så er kontrollantenes oppgaver egentlig todelt, det er å gjennomføre ferdighetsprøver for utstedelse av sertifikat, samt å gjennomføre ferdighetskontroller for å forlenge rettigheter.

I tillegg til dette er det krav til at alle piloter har en gyldig medisinsk lisens, hvilken klasse man har avhenger av hvilket sertifikat man har. Av opplagte grunner er det strengere medisinske krav til en pilot med ATPL(A) enn med PPL(A).

Jeg har laget denne skissen for å illustrere strukturen for flysertifikat (licence) og rettigheter (ratings) for å visualisere- og gjøre det lettere å forstå strukturen relatert til flysertifikater.

Jeg har kun tatt med sertifikater og rettigheter som er relevant for studien av kontrollantvirksomheten i det norske GA-miljøet, illustrasjonen inneholder derfor ikke alle sertifikater og rettigheter man kan oppnå. Som det kommer frem er det sertifikatet som er det grunnleggende beviset på at man er kvalifisert som pilot og at man har tilknyttede rettigheter.



Figur 2-1 Sertifikatstruktur (Kultorp, 2017)

2.3 Ledelse

Hvordan skal man lede en gruppe kontrollanter? Etter å ha studert båndene mellom Luftfartstilsynet og kontrollantene vil jeg si det er kompleks. På den ene siden gjør kontrollantene kontrollantoppgavene i sitt eget navn, mens på den andre siden er oppgavene med på å danne datagrunnlaget for forvaltningsoppgavene Luftfartstilsynet utfører. Det kan jo argumenteres for eller mot om de norske kontrollantene ledes av Luftfartstilsynet eller ikke når kontrollantoppgavene i teorien utføres i kontrollantens navn hvor så dokumentasjonen sendes Luftfartstilsynet for saksbehandling. Selv om kontrollantene formelt ikke er tilknyttet Luftfartstilsynet i form av et ansettelsesforhold så er forholdet mellom Luftfartstilsynet og kontrollantene i praksis av en slik form at kontrollantinspektøren utøver ledelse ovenfor kontrollantene. Det er avdelingen Menneskelig ytelse og utdanning (tidligere Operativ Utdanning - OU) med kontrollantinspektøren som er kontaktpunktet, og som i praksis administrerer og leder kontrollantene.

Kontrollantene har ikke noe fysisk fast tilhold hos Luftfartstilsynet, men er geografisk adskilt over et stort område og kommunikasjon foregår primært via moderne teknologi som e-post. På bakgrunn av det vil jeg si at man kan omtale kontrollantvirksomheten som en virtuell organisasjon hvor det praktiseres en form for selvledelse.

En virtuell organisasjon har fordelen ved at det er svært fleksibelt, noe som er veldig praktisk i forhold til at de fleste kontrollanter utfører kontrollantoppdrag ved siden av annen jobb.

Det er i derimot en ulempe med manglende mulighet for kommunikasjon ansikt - til - ansikt. (Jacobsen and Thorsvik, 2013)

I forhold til kontrollantvirksomheten overveier fordelene med fleksibiliteten ulempene forbundet med fravær av direkte kommunikasjon forutsatt at det er et kommunikasjonssystem som fungerer i godt. I dag er eneste offisielle kommunikasjonskanal kontrollantinspektørens utstedelse av Notex - Notice to examiners.

En kunnskapsarbeider kan defineres som en person med arbeid som er intellektuelt, kreativt og ikke rutinebasert, og som innehar involvering og utvikling av kunnskap. (Hislop, referert i Erichsen et al., 2015)

Alle kontrollanter er piloter, og piloter vil etter mitt skjønn kunne klassifiseres som kunnskapsarbeidere. Næringslivet utvikler seg i større og større grad mot en økt andel av kunnskapsarbeidere, og en av utfordringene forbundet med kunnskapsarbeidere er at de kan være utfordrende å lede da de ønsker en større grad av autonomi enn tradisjonelle medarbeidere. Kunnskapsarbeidere motiveres av at arbeidet gir mulighet for selvstendighet og personlig vekst, de setter pris på å arbeide under fleksible og dynamiske forhold, og de ønsker å være selvstyre og selvgående. (Newell et al., referert i Erichsen et al., 2015)

Med det som utgangspunkt er det essensielt at kontrollantene evner å lede seg selv.

Selvledelse omtales av Erichsen et al. (2015) også som superledelse, med det så menes ikke at lederen nødvendigvis er en super leder, men at arbeidere leder seg selv og lederen fungerer som en supervisor. Kontrollantinspektørens rolle kan derfor minne mye om en supervisor. Kaufmann and Kaufmann (2009) har følgende utsagn i forbindelse med selvledelse: *" Det å lære seg et sett av atferdsstrategier og kognitive strategier som virker fremmende på ens egen evne til å lede og administrere seg selv"*.

Dette er momenter som fremstår som helt essensielle i virket som kontrollant. Og kanskje det er dette som er en medvirkende årsak til at hele kontrollantvirksomheten fungerer i praksis. Det er jo liten tvil om at kontrollanter har stor grad av autonomi ved at man planlegger dagene og oppgavene selv, og operer "i felt" på egenhånd med svært liten kontakt med Luftfartstilsynet. De må ta mange avgjørelser på egenhånd, og tilgang på leder eller medarbeider å konfrontere med i aktivt arbeid er så og si fraværende.

Kaufmann and Kaufmann (2009) tar også for seg noen atferdsstrategier som skal være fremmede for egen evne til selvledelse:

- Selvobservasjon: Observere og samle informasjon om spesifikke former for atferd som en har tenkt å endre.

- Å selv sette mål: Sette spesifikke og utfordrende mål for egen innsats.

- Å styre stimuli: Arrangere og styre stimuli i omgivelsene slik at det fremmer egen atferd og motivasjon.

- Repetering: Øve på og repetere jobbaktiviteter fysisk og mentalt før en faktisk utfører dem.

- Selvbelønning: Gi seg selv belønning for godt utført arbeid.

- Selvkritikk og straff: Lære å administrere selvkritikk og straff til seg selv på en fornuftig og konstruktiv måte.

Etter flere års erfaring som instruktør og kontrollant fremstår disse momentene som ganske typiske for piloter, noe jeg mener er bidragsytende for kompetansenivået til kontrollantene.

Om man ser på den økonomiske godtgjørelsen for kontrollantoppgaver for GA-miljøet så er overskuddet for en gjennomsnittlig kontrollant ganske så lite sett opp mot økonomiske godtgjørelser som er normalt for bransjen. Jeg har ikke valgt å beskrive de økonomiske rammene i detalj, men satsene som blir brukt ligger offentlig publisert via Notex 2014/8. (Luftfartstilsynet, 2014b)

Med litt kjennskap til kostnadene forbundet med å opprettholde sertifikat og rettigheter som nevnt og den medgåtte tiden for å avholde en prøve, så er det interessant å se om det er økonomi eller autonomi og faglig stolthet som er motivasjonsfaktoren for å fungere som kontrollant.

Deci et al. (2008) tar for seg flere momenter relatert til selvledelse i sin artikkel Self-Determination Theory som jeg mener har overføringsverdi til kontrollantrollen. Self-Determination Theory er en makroteori som spesielt vier fokus til motivasjon som et resultat av autonomi og selvbestemmelse, noe som er med på å forklare at selvbestemmelse helt klart kan være en motivasjonsfaktor til å holde seg faglig oppdatert som kontrollant slik at et tilfredsstillende kompetansenivå ivaretas.

Allerede på 70-tallet kan det dokumenteres at forskning på Self-Determination Theory startet, og i løpet av det siste tiåret har forskning innen området fått stor oppmerksomhet og forfatterne mener at denne artikkelen har overføringsverdi til en rekke fagområder.

Teorien skiller mellom typer motivasjon da de mener at type og mengde motivasjon er viktigere enn den totale motivasjonen for en persons velbehag og ytelse, og trekker da spesielt frem motivasjon forbundet med autonomi.

Om jeg skulle inntatt kontrollantinspektørens rolle uten kjennskap til hvordan kontrollantvirksomheten fungerte i praksis så vil jeg tro at jeg hadde vært betenkt om kvaliteten på produktet som blei levert til sertifikatnehaverne holdt tilfredsstillende standard basert på organiseringen. Det kan jo godt tenkes at kombinasjonen selvledelse og autonomi sammen med et relativt robust kompetansenivå er med på å motivere og bidra til at kontrollantene opprettholder en tilfredsstillende standard, og at kontrollantordningen faktisk fungerer i praksis tatt organiseringen i betraktning.

Jeg ønsker derfor å se via empirien om det er økonomi eller andre årsaker som er med på å motivere kontrollantene til å holde seg faglig oppdatert.

2.4 Kompetanse

Kompetanse er et moderne begrep i tiden som blir flittig brukt i mange samfunnslag i dag, men jeg mistenker at begrepet blir brukt av mange som et synonym for kunnskap.

Men hva er egentlig kompetanse?

Det er mye forskning på-, og mange definisjoner av kompetanse der ute. Med det så ser vi at det ikke finnes én bestemt teori på kompetanse, og definisjoner av kompetanse må sees i sammenheng med hvem som definerer, hva som er målet med definisjonen og i hvilken kontekst definisjonen skal benyttes. (Stoof et al., 2002)

I den sammenhengen ønsker jeg å trekke frem Nordhaug og Lai sine definisjoner av kompetanse; Nordhaug definerte i 1993 kompetanse slik:

Med kompetanse menes anvendte og anvendbare kunnskaper, ferdigheter og evner som har bruksverdi i arbeidslivet. (Nordhaug, 1993)

Tiden har gått og i 2013 definerer Linda Lai kompetanse som et potensial som består av fire komponenter:

Kompetanse er de samlede kunnskaper, ferdigheter, evner og holdninger som gjør det mulig å utføre aktuelle oppgaver i tråd med definerte krav og mål. (Lai, 2013)

Jeg velger å ta utgangspunkt i Lai sin definisjon av kompetanse da dette er en mer moderne måte å omtale kompetanse, og som egentlig reflekterer hvordan samfunnet og arbeidslivet er i dag, spesielt ved å trekke inn den fjerde komponenten holdninger.

Som Nordhaug (2002) tar for seg, er det de menneskelige ressursene som har betydning for blant annet tjenesteyting. Sett i sammenheng med Lai sin definisjon av kompetanse vil både kunnskaper, ferdigheter, evner og holdninger utgjøre en ansatts menneskelige ressurser.

Derfor vil ivaretagelse og utvikling av kompetanse ha innvirkning på de tjenester som ytes.

Og det er nå vi virkelig begynner å nærme oss kjernen i min studie. Jeg har hele tiden brukt uttrykket kontrollantrollen og etterspurt fokus på kontrollantrollen. Jeg mener med det at regelverkets fokus ikke er i balanse i forhold til at omtrent all vekt legges på teoretisk kunnskap om regelverk og administrative prosedyrer, men hva med de andre menneskelige ressurser, som ferdigheter, evner og holdninger knyttet til det å være kontrollant?

I tillegg til den faglige begrunnelsen som jeg vil knytte mot det å yte tjenesten som kontrollant, vil ivaretagelse og heving av kompetanse bidra til en sosialisering blant kontrollantene. Samlinger og seminarer som har til hensikt å øke kompetanse vil også fungere som en arena for deling, sosialisering og det å skape en felles identitet. (Nordhaug, 2002)

Dette sammen med utfordringene relatert til ivaretagelse av kompetansen som oppstår forbundet med det nye ”åpne” regelverket ønsker jeg å studere nærmere med min forskning.

Jeg ønsker videre å ta for meg de fire komponentene i kompetanse for å knytte det mot kontrollantrollen.

2.4.1 Kunnskaper

Som pilot er man helt avhengig å ha et teoretisk kunnskapsfundament i bunnen. Det å fysisk manøvrere et fly er på lik linje med andre fartøyer noe man trener på og lærer seg over tid i forbindelse med utdannelsen. Det fremstår ved observasjon ikke som nevneverdig kompleks, men flyging handler i bunn og grunn om å ha et teoretisk fundament som bidrar til at man planlegger en flyging og tar så mange forhåndsregler at selve utførelsen av flygingen fremstår som relativt enkel. Jeg skal ikke med det si at hver flyging er enkel forutsatt at den er godt planlagt, men det handler om å bruke mest mulig resurser på bakken for å frigjøre mest mulig kapasitet i luften. En forutsetning med å lykkes med dette er å ha et solid teoretisk kunnskapsfundament.

Jeg vil påstå at flyging skiller seg fra en del andre bransjer ved at det er svært mange momenter som danner helheten som man må ha kunnskap- og kjennskap til. For å nevne noe så omfatter det teknisk kunnskap om flyet og utstyr ved lufthavner, medisinsk forståelse for menneskelige ytelser og begrensninger, meteorologi og tyding av vær, og ikke minst regelverk.

Når man skal knytte dette opp mot rollen som kontrollant så er det jo en forutsetning at kontrollanten har et solid kunnskapsnivå for å i det hele tatt ha forutsetninger for å kontrollere at kandidaten har et tilfredsstillende kunnskapsnivå.

Det er to kunnskapstyper som gjør seg spesielt gjeldende i forhold til rollen som kontrollant, det er *deklarativ* kunnskap og *prosedyrisk* kunnskap. Deklarativ kunnskap kan regnes som informasjon eller faktakunnskap om et emne. Prosedyrisk kunnskap handler om kunnskap om prosesser og metoder, det vil si å kunne fremgangsmåten for å utføre en oppgave og problemløsning. (Lai, 2013)

Et eksempel på dette er å kunne sin SOP – Standard Operating Procedure som beskriver hvordan en flyging ”fra A til Å” skal utføres ned til minste detalj.

2.4.2 Ferdigheter

Ferdighet er den mest konkrete komponenten i kompetanse, og som i praksis er det observerbare resultatet av kunnskap, evner og holdninger. Lai (2013) definerer det som evnen til å utføre komplekse, velorganiserte atferdsmønstre på en smidig og tilpassningsdyktig måte for å nå definerte mål. Det er jo helt opplagt at en kontrollant må ha tilfredsstillende ferdigheter, en sak er å ha kunnskaper om hvordan en øvelse skal utføres for å kunne observere den i en evalueringsfase, men det er også helt nødvendig å ha ferdighetene selv da det kan bli nødvendig å fysisk korrigere en kandidat som ikke har de nødvendige ferdighetene. En kontrollant dokumenterer sine ferdigheter ved å ha gyldige sertifikater og rettigheter.

Når det gjelder evalueringen av kandidaters ferdigheter så vil resultatet av en øvelse være observerbar, en kandidats landing vil for eksempel kunne bedømmes ut fra hvor på rullebanen den finner sted, og om den er ”hard eller myk.”

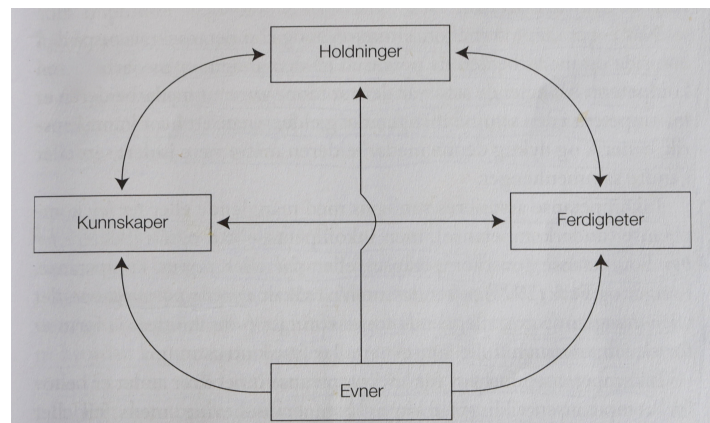
Kognitive ferdigheter er derimot ikke like lett å observere, det handler om å analysere fakta, tolke situasjoner, vurdere løsninger og behandle saker. (Lai, 2013) Om en kontrollant gir en kandidat en oppgave ved å simulere motorstopp på et fly er det mange faktorer som skal legges til grunn for hvordan man løser oppgaven. Det er først når man ser resultatet ved å stå trygt på bakken man kan si om oppgaven har vært løst med suksess.

Valgene og vurderingen som tas på vei til målet er den kognitive prosessen, og innenfor luftfart er det med tiden blitt utviklet ”verktøy” til å støtte seg på i prosessen med løsningen av komplekse scenarioer. Sikkerhet har alltid førsteprioritet i luftfart, og ved vurdering av problemløsning vil man som kontrollant ha fokus på om kandidaten legger sikkerhet til grunn i sine vurderinger, eller om utfallet er et resultat av tilfeldigheter. I enkelte sammenhenger kan det være utfordrende å vurdere dette om kandidaten ikke kommuniserer hva han eller hun tenker og legger til grunn for sine valg.

2.4.3 Evner

Når vi snakker om evner omhandler det personlighet og blir i den sammenheng en premissgivende komponent i kompetanse. Det dreier seg da om stabile egenskaper, kvaliteter og talenter for å utføre en oppgave, og for å tilegne seg og anvende nye kunnskaper, ferdigheter og holdninger. (Lai, 2013)

Evner er med på å påvirke de andre kompetansekompomentene, men som det kommer frem av illustrasjonen under er det ikke gjensidig, men mere som en premissgiver.



Figur 2-2 Sammenheng mellom ulike kompetansekompomentene. (Lai, 2013)

Evner kan gjenspeile ens personlighet, og det vises ofte til *femfaktormodellen* også omtalt som ”Big five-modellen”. Den tar for seg fem ulike dimensjoner som sier noe om en persons personlighetstrekk. Disse fem dimensjonene er; *ekstroversjon*, *nevrotisme*, *omgjengelighet*, *samvittighet* og *åpenhet*.

Ekstroversjon måler graden av mellommenneskelig adferd og omtales ofte som en person er utadvendt eller innadvendt. Ekstroverte personer er ofte sosiale, vennlige, personorienterte og optimistiske mens introverte er reserverte, distanserte, oppgaveorienterte, har færre følelsesmessige opplevelser og færre sosiale kontakter.

Nevrotisme måler graden av tilpasning til omgivelsene og emosjonell ustabilitet. Et lavt skår på nevrotisme er et uttrykk for at man er avslappet, hardfør emosjonelt stabil og trygg på seg selv.

Omgjengelighet handler om graden av medfølelse og mellommenneskelige forhold. Hvordan man kommer overens med andre er viktig i rollen som kontrollant for å skape en arena for at kandidaten skal få vise sine sterkeste sider. Det er alltid et stressmoment forbundet med en test, det er derfor viktig å vise medmenneskelighet for kandidatens situasjon.

Samvittighet knytter seg til i hvilken grad man er pålitelig, og er en god prediktor for jobbytelse. Personer som i følge modellen er samvittighetsfulle er organiserte, punktlig, selvdisiplinerte og hardtarbeidende.

Til sist, åpenhet, som handler om graden av toleranse for det ukjente. I rollen som kontrollant er det fort gjort å gå seg fast i et spor om hva som er den riktige måten å løse en oppgave på, og i mange tilfeller er det bare én måte. Men samtidig så mener jeg det er viktig å være åpen for andre måter og metoder enn sine egne, og være villig til å la kandidater få mulighet til å vise dette. Samtidig så må man ha sikkerhetsaspektet med seg hele tiden og sette en stopper når det er i ferd med å bevege seg utenfor sin egen komfortsone. (Kaufmann and Kaufmann, 2009)

Hvilke evner som er riktige eller viktige som kontrollant er på bakgrunn av dette kompleks og sammensatt, men en svært viktig oppgave er å skape en arena så det legges til rette for at kandidaten skal få vist sitt beste innenfor trygge rammer, og da beviser modellen at det er samspillet mellom faktorene som spiller inn.

2.4.4 Holdninger

Holdninger spiller en vesentlig rolle i en persons potensiale, og er med det en vesentlig brikke i kompetansebegrepet.

Holdninger er en essensiell del av en persons potensial og derfor en av de viktigste – kanskje den aller viktigste – komponenten i kompetanse. Holdninger kan være helt avgjørende for om en medarbeider er kompetent eller ikke. (Lai, 2013)

Vi skiller mellom hvilke holdninger en har til seg selv og sitt eget potensiale, som kalles selvrefererende holdninger, og holdninger til ytre omgivelser. Holdninger til ytre omgivelser kan sees i sammenheng med holdninger til arbeidsoppgaver, samarbeid, fleksibilitet og graden av tilpasningsdyktighet. I roller der man arbeider med andre mennesker, noe jeg vil påstå at kontrollantrollen innebærer, vil holdninger ha stor betydning.

Det er ikke bare kunnskap og ferdigheter som avgjør hvor kompetent man er i forhold til hvordan man utfører en jobb, men også i stor grad hvilke holdninger man har til den jobben man skal gjøre og eventuelt brukerne av tjenesten. (Lai, 2013)

Og det er jo denne kombinasjonen som er essensen i rollen som kontrollant, jeg mener at man er rustet for å gjøre en god jobb som kontrollant om man mestrer å kombinere dette på en god måte. Og som Lai (2013) sier:

Holdninger utgjør dermed en sentral kompetansekompoment, som man bør legge stor vekt på i forbindelse med anskaffelse, utvikling og mobilisering av kompetanse.

Denne illustrasjonen er hentet fra Erichsen et al. (2015) og oppsummerer de fire kompetansekompomentene på en god måte.



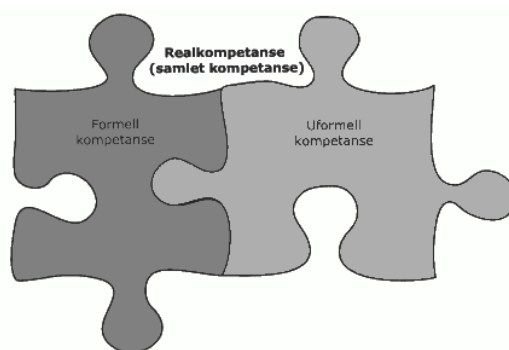
Figur 2-3 Fire ulike kompetansekompomentene. (Erichsen et al., 2015) Utviklet etter Lai (2004)

2.4.5 Formell- og uformell kompetanse

Det skilles mellom formell- og uformell kompetanse med bakgrunn i hvordan kompetanse tilegnes. Med formell kompetanse menes kompetanse som kan dokumenteres på bakgrunn av utdanning og kurs på forskjellige nivåer. For mange yrkesgrupper stilles det krav til formell kompetanse, og piloter og kontrollanter kommer definitivt inn under en slik gruppe. Flysertifikat med rettigheter og examiner certificate er eksempler på dokumentasjon på formell kompetanse.

Uformell kompetanse derimot er kompetanse en person har tilegnet seg utenfor diverse utdanningssystem samt erfaring både i arbeidslivet og privatlivet generelt.

Om vi summerer en persons formelle- og uformelle kompetanse får vi det som kalles for personens realkompetanse. (Lai, 2013)



Figur 2-4 Sammenheng mellom formell kompetanse og realkompetanse. (Lai, 2013)

Regelverket stiller noen spesifikke krav til formell kompetanse, og noen mindre krav til erfaring. Ut over det stilles det ingen krav i regelverket i dag. Tidligere så stilte regelverket også noen krav til formell kompetanse, men en kandidats realkompetanse blei vektlagt i stor grad. Det var som nevnt en søknadsprosess, og inntrykket er at uformell kompetanse blei vektlagt i mye større grad enn hva som det i det hele tatt er mulighet for i dag. Effekten av dette er det ikke mulig å måle i dag, men min studie vil ta for seg dette temaet i forbindelse med undersøkelsene blant seniorkontrollanter og kontrollantinspektøren.

2.4.6 Inkompetanse

Kompetanse er et betinget og relativt begrep i forhold til en situasjon. Når man ender i en situasjon hvor det ikke er samsvar mellom utfordringen rettet til oppgaven man står ovenfor og eget potensial oppstår det en situasjon med inkompetanse, da er det uvesentlig for den gitte situasjonen hvor dyktig man er i andre sammenhenger. (Lai, 2013) Dette viser hvor viktig det er å inkludere alle de fire momentene i kompetansebegrepet i opplæringssituasjoner.

Det er også derfor jeg mener det er viktig at det må være en balanse i fokus mot komponentene innenfor kompetansebegrepet fra myndighetene i forbindelse med opplæring og standardisering av kontrollanter. Det hjelper fint lite om man har en svært teoretisk sterk og hyggelig kontrollant med gode holdninger om ferdigheten ikke er på plass.

Vedlikehold av kompetanse blir også et tema for min studie, luftfarten er en bransje med store endringer over tid. Det er krav til å gjennomføre standardisering hvert tredje år, om det er godt nok for å ivareta kompetansen blir spennende å se. Jeg ønsker også å se på hvilke alternative kommunikasjonsmetoder som kan benyttes for å ivareta kompetanse, og i 2017 er det mange gode alternativer som kan benyttes i forbindelse med distribuering av informasjon.

2.5 Kommunikasjon

Jacobsen and Thorsvik (2013) definerer kommunikasjon som ”*den prosessen der personer eller grupper sender eller utveksler informasjon*”.

For gruppen jeg tar for meg i oppgaven er det i hovedsak et obligatorisk seminar hvert tredje år som er deres nåværende og eneste arena for kommunikasjon på tvers i gruppen. Læring er en prosess, og det viser seg, dog ikke overraskende, at læring foregår best i grupper og gjennom samtaler, fremfor den individuelle og isolerte læringen. Det jeg vil frem til er at et seminar der alle kontrollantene møtes gir unike muligheter for læring og ivaretagelse av kompetanse gjennom samtaler. Gjennom samtaler og felles drøfting vil kontrollantene opptre både som sendere og mottakere av informasjon, og gjennom diskusjoner vil man ha større muligheter til å reflektere over egne og andres erfaringer og tanker. Et resultat av læring gjennom samtaler viser seg å gi andre resultater enn individuelle refleksjoner eller refleksjoner mellom bare to personer. (Hoel, 1995)

Denne formen for samtale er i utgangspunktet ment som kommunikasjon som en samtale mellom aktører, men jeg mener denne formen for kommunikasjon også vil ha overføringsverdi til et nettbasert forum. Men denne formen for kommunikasjon *kan* ha en negativ innvirkning på demokratiet. Både i samtalene og i det nettbaserte forum kan de med stor innflytelse styrke sin posisjon, slik som avstanden også i realiteten kan bli kortere ved nettbasert kommunikasjon. (Enjolras et al., 2013)

Det er også andre former for nettbasert kommunikasjon som er relevant. Det dreier seg om mailkorrespondanse, telefonkontakt og lignende for rådgiving og informasjonsdeling.

Den formelle kommunikasjon mellom Luftfartstilsynet og kontrollantene foregår i dag via kunngjøringer på Luftfartstilsynets hjemmeside som generelle oppslag, eller via publisering av Notex. Ut over det kan spørsmål rettes til Luftfartstilsynet via e-mail og telefon.

Notex står for Notification To Examiners, og tidligere kontrollantinspektør Sven Vidar Bottolvs skrev i sin første Notex som kontrollantinspektør at Notex ville bli brukt for publisering av viktig informasjon til kontrollantene. (Luftfartstilsynet, 2012)

Notex publiseres på en side på internett uten noen form for varsel til kontrollantene, det blir med andre ord kontrollantenes oppgave å kontrollere om det er publisert noen nye Notex. Det var nok et revolusjonerende system når internett kom for fullt inn i det fleste norske hjem, men i 2017 så er de fleste av oss vant med at det om er viktig blir "pushet" rett inn i elektronikken vi har innenfor en armlengdes avstand stort sette hele døgnet.

I tillegg til mail, telefon og lignende, finner vi deling av skjemaer som den hyppigste kontakten mellom Luftfartstilsynet og kontrollantene. Dokumentasjon i forbindelse med avholdte prøver skal fylles ut av kontrollanten på papir før det scannes og sendes til Luftfartstilsynet via e-mail. Korrekt utfylt dokumentasjon vies relativt stort fokus på standardiseringsseminar, noe som muligens kan skyldes at det er mye uriktig utfylt dokumentasjon. Dette er tid som kunne blitt brukt til andre kompetansehevende tiltak. De fleste offentlige forvaltningsorgan har i dag elektroniske løsninger hvor det først er mulig å levere en rapport når alle felter er korrekt utfylt, samt at elektronisk signering er blitt en del av hverdagen. En elektronisk løsning vil mest sannsynlig være både ressursbesparende for Luftfartstilsynet og kontrollantene, samtidig som det vil ha en positiv effekt på miljøet.

I arbeidslivet har kommunikasjon og informasjon stor betydning, og gjennom de siste årene har vi sett et økt fokus på akkurat dette. En av grunnene til det kan være at teknologien stadig utvikler seg og gir nye muligheter til å dele informasjon og kommunisere. (Aakerøe, 1997) Noe vi også ser gjennom sitatet til Sørnes et al. (2004) som sier: *“Media choice is a term acknowledging that, when communicating, we often have a variety of media available and that our choices reflect many variables.”*

Med sitatet ser vi at vi har flere valgmuligheter når vi kommuniserer, og at valg av kommunikasjonskanal baseres på ulike variabler. Hvilken informasjonskanal vi velger å benytte gir oss ulikt utgangspunkt for å dele ”rik” informasjon. Det kan dreie seg om tilstedeværende kommunikasjon – der vi kan kommunisere ansikt til ansikt, og det kan være gjennom telefon, brev eller elektronisk kommunikasjon – som e-post, sosiale medier og lignende. Skriftlig kommunikasjon ansees i utgangspunktet ikke for å gi samme mulighet til å utveksle rik informasjon som samtalen, men det er vanskelig å sette et klart skille da menneskelige faktorer også påvirker. Med det mener jeg at mennesker har ulike evner til å formidle og kommunisere. (Jacobsen and Thorsvik, 2013)

Sørnes et al. (2004) har følgende utsagn: *“Does technology itself determine how it is used, or do we determine for ourselves how we use technology?”* som utgangspunkt for å skille mellom deterministisk og sosialkonstruktivt perspektiv på valg av kommunikasjonsmedium. Det deterministiske perspektiv dreier seg kort fortalt om de medievalg som tas er forutsigbare og rasjonelle, og at teknologien legger føringer for hvilken kanal som benyttes. Det kan sees i sammenheng med den forventede og kanskje opplagte fremgangsmåten for overføring av skjema til tilsynet ved at skjemaet skal fylles ut og signeres, og deretter scannes og mailes

eller sendes pr post. Det sosialkonstruktive perspektivet trekker i en retning av at sosiale forhold sammen med de ulike muligheter innen teknologien legger føringer for hvilken kanal vi benytter, det kan dreie seg om blant annet erfaringer, motivasjon og liknende. Erfaringer og tilgang på ulike medier gir flere muligheter, et eksempel knytter seg til hvilke muligheter som finnes i forhold til elektroniske skjemaer og muligheter for signatur.

Jeg vil derfor via empirien prøve å kartlegge årsaker til det som kan se ut til å være en forsinket utvikling av kommunikasjonsmetoder relatert til kontrollantvirksomheten, og ikke minst hvilke behov og ønsker aktørene har relatert til kommunikasjon.

2.6 Motivasjon

Området motivasjon mener jeg kan deles inn i to områder. Det ene området dreier seg om motivasjonen og bakgrunnen for at en velger å bli kontrollant, det andre dreier seg om motivasjonen til å holde sin kompetanse og kunnskap vedlike da man allerede er kontrollant. Begge områder mener jeg kan knyttes til Maslows teori om menneskelig motivasjon.

Maslows teori tar for seg de grunnleggende behov og behov for personlig vekst og utvikling. I denne sammenhengen velger jeg å kun forholde meg til behovene for personlig vekst og utvikling der respekt og anerkjennelse hos andre er et behov, mens selvrealisering er et annet behov. (Maslow and Langfeld, 1943)

Etter å ha tatt stegene til å bli instruktør, vil det neste naturlige utviklingstrinnet være et ønske om å bli kontrollant. I lys av Maslow kan vi på generelt grunnlag si at man allerede har nådd et behov for respekt og anerkjennelse i bransjen ved å bli instruktør, og at neste behov om å bli kontrollant naturlig kan knyttes til et behov for selvrealisering. Med det mener jeg at det er et naturlig avansement samtidig som det hos enkelte kan være en ”forventning” fra andre. På samme måte kan vi si at ved å bli kontrollant har man på nytt dekket behovet for respekt og anerkjennelse, mens hva som i neste trinn består av selvrealisering kan variere fra person til person. Som Maslow and Langfeld (1943) skriver ” *What a man can be, he must be.*” Med det menes at der man har et potensiale så må man handle for å oppnå selvrealisering.

Maslows behovshierarki kan sees i sammenheng med Hertzbergs motivasjonsfaktorer og hygiene faktorer. Hertzberg trekker blant annet frem arbeidsoppgavens karakter, ansvar for egen arbeidssituasjon, prestasjoner, tilfredshet ved å gjøre en god jobb og anerkjennelse fra andre som motivasjonsfaktorer.

Dette er faktorer som bidrar til å motivere ansatte når de er tilstede, men som ikke skaper misnøye ved fravær. Det han omtaler som hygienefaktorer, er faktorer som er nødvendig at er til stede for å ha trivsel i arbeidet, i motsetning til motivasjonsfaktorer. Som hygienefaktorer nevnes blant annet administrative systemer, lønn, status og mellommenneskelige forhold. (Jacobsen and Thorsvik, 2013)

3 Metode

Problemstillingen er styrende for valg av metode, og en utfordring i den innledende fasen av forskningen er å finne teorier og fremgangsmåter som bidrar til å samle empiri som gir et best mulig grunnlag til å svare på problemstillingen. (Johannessen et al., 2011)

I dette kapitlet vil jeg gjøre rede for selve forskningsprosessen med en forklaring og begrunnelse for valg av forskningsdesign, metode, datainnsamling og analyse. Jeg vil også i siste del av kapitlet belyse mine valg med et kritisk blikk i forhold til validitet, reliabilitet og etiske problemstillinger i forhold til forskning.

3.1 Forskningsdesign.

Når det er snakk om forskningsdesign er det et vidt begrep som omfavner alt som har med selve undersøkelsen å gjøre, men det må tas noen overordnede valg og legges en strategi for arbeidet. Johannessen et al. (2011) sammenlikner forskningsdesign med en designers arbeid som starter med en idé og utarbeider en tegning/plan for hvordan produktet skal bli, på lik linje jobber en forsker ut i fra en idé som leder til en problemstilling, og videre til en plan for gjennomføring av forskningen.

Etter å ha fungert i flere roller i GA-miljøet siden 2002, og fungert som kontrollant for Luftfartstilsynet de siste 6 årene hadde jeg noen tanker og ideer jeg ønsket å forske på. Kompetanse er et "moderne begrep" i tiden, og som pilot blir ens kompetanse evaluert flere ganger i året ved forskjellige anledninger. Men kompetansen til de som evaluerer kompetansen, hva med den? Det var kombinasjonen mellom det "moderne begrepet" og rollen kontrollant som er grunnlaget for ideen og utgangspunktet for problemstillingen. Jeg hadde ingen hypoteser som skulle testes, men ønsket å forske på- og utdype min forståelse innenfor et område jeg ikke viste så mye om, det blei derfor tidlig klart at jeg ønsket å jobbe *eksplorativt* med oppgaven. (Jacobsen, 2015)

Jeg startet med å gjennomgå pensumlitteratur for studiet og deretter å gjøre et relativt bredt litteratursøk både nasjonalt og internasjonalt, og det var lite litteratur å finne relatert til kombinasjonen kompetanse og kontrollantvirksomhet innenfor luftfart. Jeg tok derfor et valg om å ha et *pragmatisk begrunnet perspektiv* i forhold til forankring i teori i startfasen, og startet med å jobbe ut fra mine antakelser og ideer. Jeg jobbet med det *induktivt* ved først å samle empiri for deretter å knytte det opp mot annen teori i etterkant da det fremsto som mest hensiktsmessig for å svare på problemstillingen.

Og med det utgangspunktet falt det seg naturlig å støtte seg på *grounded theory* både i forhold til design og analyse. Jeg gikk bredt ut, analyserte underveis og tilpasset fokusområdet ut fra data underveis i undersøkelsene.

Med den forskningsstrategien ønsket jeg å jobbe meg systematisk frem mot noen funn som kunne settes opp mot eksisterende teori og gi meg en bedre forståelse av fenomenet, og gi meg et grunnlag til å skrive en konklusjon med klare valide svar mot min problemstilling og forskningsspørsmål.

3.2 Valg av metode.

Jeg vil her redegjøre for mine valg av metode og hvordan jeg har arbeidet med datainnsamling og analyse av data.

3.2.1 Grounded theory

Å arbeide etter Grounded theory som metode innebærer å gå frem i faser, første fase kalles *undersøkelsesdesign* og handler om å avgrense fenomenet. Luftfart var et naturlig utgangspunkt med min bakgrunn, og kontrollantvirksomheten i Norge var som omtalt tidligere et område jeg ønsket å se nærmere på, og jeg utarbeidet en problemstilling for å spisse fokuset og starte datainnsamlingen. Jeg startet med en veldig brei problemstilling, og justerte fokusområdet etterhvert som jeg arbeidet med temaet.

Neste fase er *datainnsamling, organisering og analyse*, jeg vil videre i dette kapitlet forklare inngående hvordan jeg har jobbet med dette.

Den siste fasen i Grounded theory er *sammenlikning med eksisterende litteratur*. Jeg har som nevnt arbeidet induktivt, det vil si at jeg startet arbeidet uten forankring i eksisterende litteratur. Selv om det innledningsvis ikke virket som det var forskning knyttet direkte til problemstillingen har jeg underveis i arbeidet oppdaget at mine funn definitivt kan knyttes mot eksisterende litteratur, og vil derfor i kapittel 5 av oppgaven knytte mine funn opp mot relevant eksisterende litteratur som er redegjort for i kapittel 2. (Johannessen et al., 2011)

3.2.2 Kvalitativ og kvantitativ metode

Man skal velge den metoden som er best egnet til å besvare problemstillingen kan man lese i en rekke verk i litteraturen. Det skiller i litteraturen ganske så tydelig mellom kvalitativ og kvantitativ metode, men Johannessen et al. (2011) presiserer også at det i mange tilfeller er hensiktsmessig å kombinere metodene.

Jeg ønsket dypere innsikt og større forståelse for et relativt ukjent fenomen som det viste seg å være forsket lite på, en kontekst som i følge Johannessen et al. (2011) favoriserer kvalitativ metode.

Jeg fant det derfor naturlig å gjøre kvalitative undersøkelser da jeg ønsket å kunne stille spørsmål som "hva, hvorfor & hvordan" for å få dybdeinnsikt der det følte naturlig. Noe jeg virkelig sitter med en følelse av å ha fått utnyttet i forbindelse med gjennomføringen av intervjuene. (Johannessen et al., 2011)

Jacobsen (2015) trekker frem fordelene ved en kvalitativ metode som får frem nyanserte data, går i dybden og er følsom for uventede forhold ved eksplorative problemstillinger, også dette var med på å styrke avgjørelsen om valget av kvalitativ metode.

Det var sertifisert 51 kontrollanter for GA-miljøet i Norge når jeg startet arbeidet med oppgaven, alle med unik erfaringsbakgrunn. Med tidsperspektivet relatert til datainnsamling og analyse knyttet til fremgangsmåtene for kvalitativ metode var det opplagt at det ikke var mulig å nå ut til mere enn en liten del av kontrollantene. Samtidig så var det noen momenter som jeg ønsket å kartlegge blant så mange som mulig får å se om det var noen generelle trender, en kontekst som favoriserer valget av en kvantitativ metode. (Jacobsen, 2015)

Jeg valgte derfor å kombinere de to metodene ved å sende ut en kort kartleggingsundersøkelse til alle kontrollantene med svaralternativer som gjorde at jeg kunne kategorisere dataene. Resultatene fra denne undersøkelsen blei primært brukt i forbindelse med utarbeidelse av intervjuguider for kvalitative undersøkelser i etterkant av kartleggingsundersøkelsen. Resultater fra kartleggingsundersøkelsen som er relevante for funn i fra intervjuene vil bli presentert i relevante kategorier i kapittel 4.

Jeg omtaler spørreundersøkelsen som en kartleggingsundersøkelse, og oppgavens problemstilling er primært besvart ved hjelp av empiri fra intervjuene. Jeg skriver derfor dette kapitlet med utgangspunkt i datainnsamling ved hjelp av kvalitativ metode.

3.2.2.1 Metodetriangulering.

Kombinasjon av kvalitative- og kvantitative metoder omtales som metodetriangulering, man ser med det et fenomen fra flere perspektiver. Data som er samsvarende fra flere metoder vil styrke tilliten til dataene. Har man derimot avvikende resultater trenger ikke det nødvendigvis være en svakhet, men noe som kan gi en ny vinkling ved tolkningen av fenomenet.

I forbindelse med min forskning benyttet jeg de kvantitative dataene for forberedelse av de kvalitative undersøkelsene ved å utforme intervjuguider med inngående spørsmål relatert til fenomener som skilte seg ut i kartleggingsundersøkelsen. Samtidig så tror jeg bruk av metodetriangulering vil bidra til å styrke validiteten av min empiri. (Johannessen et al., 2011)

3.2.3 Datainnsamling og utvalg

I følge Johannessen et al. (2011) er det to grunnleggende måter å samle inn kvalitative data på;

Gjennom observasjon, der dataene bygger på forskerens sanseinntrykk av handlinger og samhandlinger i konkrete situasjoner, eller gjennom intervju, der dataene bygger på hva informanter sier i samtaler med forskeren.

For min studie anså jeg bruk av observasjon som lite egnet for å samle data relatert til problemstillingen og forskningsspørsmålet, datainnsamlingen er derfor primært ut fra hva informanter sier i intervju. Men som det også sies så er det ikke en absolutt grense mellom observasjon og intervju, så observasjoner jeg gjorde underveis har også preget analysen og min beskrivelse av konteksten i forbindelse med intervjuene.

3.2.3.1 Kartleggingsundersøkelse.

Som nevnt gjennomførte jeg en kartleggingsundersøkelse i forkant av intervjuene.

Undersøkelsen blei utarbeidet på bakgrunn av ideer og teoretiske antakelser jeg satt inne med i startfasen av prosjektet, dette for å kartlegge alternative temaer som ville være interessant å undersøke inngående i forbindelse med intervjuene. Jeg utarbeidet et spørreskjema med 14 spørsmål med oppgitte svaralternativer, også omtalt som *prekodet spørreskjema*. For gjennomføring av undersøkelsen benyttet jeg SurveyMonkey, og undersøkelsen blei sendt elektronisk til alle norske kontrollanter for GA-miljøet oppført med e-post adresse i Luftfartstilsynets oversikt unntatt meg selv, 48stk. Utsendelsen blei gjort etter samtykke fra Luftfartstilsynet, noe som blei informert om i den innledende teksten i undersøkelsen.

Jacobsen (2015) nevner flere grunner som til at manglende respons på spørreundersøkelser;

- *Vi får ikke tak i de personene som står på utvalgslisten.*
- *Vi får tak i personene men de gidder ikke svare.*
- *Vi får tak i personene, men de nekter å svare.*
- *Vi får tak i personene, men de kan ikke svare.*

Sett fra egen erfaring med daglige henvendelser fra diverse "surveyselskaper" på e-post var jeg spent på oppslutningen. Med 21 respondenter i løpet av 3 døgn var jeg svært fornøyd, jeg sendte ut en påminnelse etter en uke fikk med det ytterligere 7 respondenter og lukket til slutt inngangspunktet for undersøkelsen med 28 respondenter. Det gir en svarprosent på 58%, og en økning på 14% i forbindelse med purrerunden, noe som må anses som gode verdier ut fra litteratur for gjennomføring av spørreundersøkelser. (Jacobsen, 2015)

3.2.3.2 Dybdeintervju.

Som et ledd i utvelgelsen av informanter til intervjuene måtte jeg ta noen strategiske og taktiske valg. Strategiske valg går på hvem/hvilken gruppe man velger informanter fra, mens de taktiske valgene dreier seg om hvilke kjennetegn som ligger til grunn for utvalget innenfor gruppen av informanter. (Johannessen et al., 2011)

Ved kvalitative undersøkelser sier litteraturen at det er helt normalt å ha et mål ved utvelgelsen av informanter, og det er selvfølgelig også slik ved min undersøkelse. En slik målrettet utvelgelse omtales også som purposeful sampling.

(Patton, referert i Johannessen et al., 2011)

Jeg ønsket å belyse problemstillingen med data fra alle nivåene i forbindelse med kontrollantvirksomheten i Norge. Jeg ønsket derfor å gjennomføre intervju med representant fra Luftfartstilsynet som er øverste nivå, og intervju med en kontrollantinspektør blei avtalt og gjennomført på Gardermoen i forbindelse med reise for begge parter.

Seniorkontrollantene er Luftfartstilsynets representanter utad for å gjennomføre trening og kontroll med øvrige kontrollanter, det var derfor naturlig å rekruttere intervjuer fra den gruppen til intervju. Seniorkontrollantene er en relativt liten homogen gruppe bestående av ni personer, jeg er derfor tilfreds med å ha gjennomført intervju med to seniorkontrollanter.

Det var selvfølgelig også helt essensielt for oppgaven å gjennomføre intervju med flere kontrollanter, jeg gjennomførte derfor intervju med 4 kontrollanter med varierende erfaringsnivå i rollen som kontrollanter og bakgrunn som piloter.

Antallet informanter som bør intervjues var jo noe jeg gikk og kjente på hele veien, men jeg følte å ha nådd et metningspunkt for ny informasjon etter å ha gjennomført intervjuer med de 7 informantene. (Kvale et al., referert i Johannessen et al., 2011)

Alle intervjuene blei gjennomført som semistrukturerte intervjuer med spørsmål fra lik intervjuguide for alle informantene i de samme gruppene.

Jeg benyttet som sagt lik intervjuguide for alle informantene innenfor samme gruppe, men tilpasset rekkefølgen på temaer og spørsmål der det var naturlig ut fra dialogen og konteksten i intervjuene, noe jeg mener harmonerer med litteraturen for gjennomføring av semistrukturerte intervjuer. (Johannessen et al., 2011)

Det å kunne ha noe frihet under intervjuene så jeg på som positivt for å få frem viktige momenter da jeg tror selve intervjuet og temaene som blei belyst i intervjuet ved flere anledninger satt i gang refleksjon over nye perspektiver hos informantene. I den sammenheng blei det selvfølgelig noen digresjoner i intervjuene som jeg valgte å ikke avbryte, men gikk heller tilbake til eventuelt utelatte temaer og spørsmål ved en senere anledning i intervjuet. Jeg tror den tilnærmingen bidro til å trekke frem så mye relevant data som mulig. Det kan nok ut fra det argumenteres for at det minner mer om ustrukturert intervju, men jeg foretrakk å arbeide med et semistrukturert intervju da jeg så det som en fordel å kunne styre intervjuene til en viss grad med konkrete spørsmål, noe som også muligens kan ha forenklet noe av analysearbeidet.

Som utvalgsstrategi blant seniorkontrollanter og kontrollanter benyttet jeg meg av *tilfeldig utvalg*. Luftfartstilsynet publiserer lister over alle kontrollanter sertifisert i Norge med navn, telefon, e-post og rettigheter. Tilfeldig utvalg blei gjort fra listene og informantene blei rekruttert personlig, enten i form av telefon eller e-mail. (Johannessen et al., 2011)

Jeg orienterte Luftfartstilsynet tidlig i prosessen om mitt prosjekt, og de har hele veien støttet prosjektet. Jeg har derfor benyttet listene fritt til rekruttering samt at de har godkjent at kontrollantene deltar i prosjektet av fri vilje.

For å samle inn- og dokumentere data i forbindelse med intervjuene benyttet jeg lydopptak supplert med noe bruk av notater. Lydopptakene blei gjennomført ved hjelp av app på to enheter, Iphone og Ipad. Lydfilene blei deretter lastet opp i ExpressScribe, et program for transkribering hvor man kan justere avspillingshastigheten, noe som lettet arbeidet.

Jeg gjennomførte alle intervjuene og transkriberingen selv, og sørget for å gjøre transkriberingen så snart som mulig etter intervjuet, dette sammen med kontekstuelle notater føler jeg at ga meg et godt datagrunnlag for analysen.

3.2.4 Analyse

Kvantitativ metode har strenge prosedyrer for analyse og utnyttelse av statistiske data. Siden jeg hadde som mål å bruke resultatene fra kartleggingsundersøkelsen for å gi meg noen "retninger" som jeg ønsket å fokusere på i intervjuene har hovedtyngden av analysearbeidet blitt viet til de kvalitative data fra intervjuene.

Jeg vil først redegjøre for hvordan jeg gikk frem med analysen av resultatene fra kartleggingsundersøkelsen før jeg tar for meg den kvalitative analysen.

3.2.4.1 Kartleggingsundersøkelse

Ved å bruke en prekodet undersøkelse lettet det arbeidet med analysen, men fjernet samtidig muligheten for nyanser som en åpen undersøkelse kunne gitt. Men siden formålet var generell kartlegging søkte jeg nyansene i intervjuene, noe jeg føler var vellykket.

Svaralternativene besto av nominalvariabler og kan også omtales som kvalitative variabler da de kun kan klassifiseres i utelukkende kategorier. Analysen av resultatene fra undersøkelsen blei gjort i dataprogrammet og presentert grafisk med frekvenstabell for hvert enkelt spørsmål. På noen av spørsmålene ønsket jeg å se om det var sammenhenger mellom enkelte svar, da gjerne knyttet til rolle og svar i undersøkelsen. Jeg gjorde derfor en bivariat analyse ved å lage krysstabeller med univariate frekvensfordelinger som da viste den bivariante fordelingen, noe som ga meg noen gode momenter å jobbe videre med på enkelte spørsmål. (Johannessen et al., 2011)

3.2.4.2 Dybdeintervju

Den kvalitative analysen er gjennomført etter kriteriene som stilles for analyse med *Grounded theory* som metode. Jeg startet ut med åpen koding, deretter aksial koding og avsluttet med den selektive kodingen.

Etter transkriberingen av de 7 intervjuene satt jeg igjen med enorme mengder tekst som måtte analyseres og tolkes, en oppgave som fremsto som krevende, men som ga meg et oversiktlig datamateriale med tydelige funn når det var gjennomført.

Jeg synes (Johannessen et al., 2011) beskriver utfordringene ved å arbeide med tekst på en god måte ved bruk av Miles og Huberman's oversettelse:

Ord er feitere enn tall og kan tillegges flere meninger. Dette gjør dem vanskelig å flytte rundt på å arbeide med. Enda verre, de fleste ord er meningsløse med mindre vi relaterer dem til ord som står foran og bak det ordet vi studerer.

I dagligtale så glir uttrykkene analysere og tolke mer eller mindre i hverandre, men i litteraturen går det noen skillelinjer mellom disse to begrepene, og når det gjelder kvalitative data så må de fortolkes. Analyse omtales som å dele datamaterialet i biter eller elementer for å finne et mønster som kan gjøre det mulig å trekke en konklusjon opp mot problemstillingen. Ved tolkning så prøver man å "se etter" momenter som ikke står svart på hvitt i teksten, men ser på konsekvensene av analysen og konklusjonen ved å "lese mellom linjene". Målsetningen er da å kunne knytte funnene opp mot teori for å finne forklaringer. (Johannessen et al., 2011)

Jeg brukte programmet NVivo i forbindelse med analysen av de kvalitative dataene, et program som gir mulighet til å markere og kategorisere tekst. Jeg startet med *åpen koding* hvor jeg gikk igjennom teksten og definerte begreper og kategoriserte fenomener ved å sette "merkelapper" på teksten og samle det i såkalte noder. Etter den åpne kodingen satt jeg igjen med 103 noder med varierende mengde data fra noen korte sitater til større mengde forklarende tekst.

Deretter gjennomførte jeg *koding langs handlingsaksen*, også omtalt som aksial koding. Her analyserte jeg dataene ved å se på elementene og sammenhenger dem i mellom, og endte opp med 4 hovedkategorier med sine underkategorier med data. Dette er illustrert med figurer fra NVivo i kapittel 4.

Den siste delen av analysen er den *selektive kodingen* hvor jeg har "skrevet ut" og redegjort for empirien og de vesentlige funn. Jeg endte opp med 4 hovedkategorier med 13 underkategorier.

Jeg vil si at de to hovedkategoriene *Kompetanse og læring* og *Kommunikasjon* kan omtales som kjerne kategorier som påvirkes av de to andre hovedkategoriene.

Som siste del knyttet jeg mine funn opp mot eksisterende litteratur, og selv om jeg hadde utfordringer med å finne forskning innenfor kontrollantvirksomheten i luftfart i forkant av prosjektet skulle det vise seg at det også var momenter fra denne delen av luftfarten som kunne knyttes til eksisterende teori.

Jeg er selv en del av fagmiljøet og er engasjert i temaet, ikke bare i forbindelse med forskningen men også i det daglige virke som kontrollant. *Teoretisk sensitivitet* vil jeg si er et nøkkelord for mitt arbeid i denne måten å arbeide med analyse, det å la faglig- og personlig erfaring prege arbeidet med analysen har helt klart hatt stor effekt i arbeidet med datamaterialet.

Samtidig så har jeg måttet være bevist på at det er "dataene som skal tale" og derfor hele tiden påse at det er de metodiske reglene som legges til grunn, også omtalt som *engasjement og avstandstaken*. (Johannessen et al., 2011)

3.3 Validitet og reliabilitet

"De lærde strides" om hvilke begreper som skal benyttes for gyldigheten til kvalitative data; *validitet, reliabilitet, pålitelighet, troverdighet, overførbarhet og bekreftbarhet* er nevnt. Hovedpoenget er jo at forskeren har som mål at innholdet i forskningen bør ha så god kvalitet på alle plan som mulig, og ønsker å bevise det i alle aspekter ved forskningen.

Reliabilitet ved kvalitativ forskning stiller krav til meg som forsker, forskerens erfaringsbakgrunn er unik, og med det gjør fortolkningen av teksten også unik. Når det kommer til dette punktet er jeg glad jeg selv har gjort både undersøkelser og analyse. Med en god beskrivelse av konteksten ved undersøkelsene, og en detaljert og "åpen beskrivelse" av hele forskningsprosessen har jeg god tro på at oppgaven som helhet vil fremstå som pålitelig med god reliabilitet. (Johannessen et al., 2011)

Med validitet ser jeg helt klart utfordringer, undersøkelsen skal gjennomføres med piloter, og piloter har ofte meninger om det meste når de gis anledning til å prate. For å få til en undersøkelse der jeg målte det som er hensikten å måle ut fra problemstillingen krevde det struktur fra meg i forbindelse med undersøkelsene for å sitte igjen med datamateriale som fremstår som valid. Samtidig er det en balansegang da jeg som tidligere omtalt ikke ønsket å være for rigid med strukturen i intervjuene. Målet var å sitte igjen med materiale som via analysen representerer virkeligheten og reflekterer formålet med studien, noe jeg føler jeg har lykkes med. Ut i fra min beskrivelse av datainnsamlingen og det videre arbeidet i analysen med kategorisering og datareduksjon har jeg tro på at det ikke stilles spørsmålsteget ved hverken validitet eller reliabilitet. (Johannessen et al., 2011)

Siden jeg er en del av miljøet hadde jeg i noen sammenhenger en relasjon til noen av informantene, noe jeg har vært svært obs på hele veien i mitt arbeid, spesielt fra det øyeblikket jeg "gikk ut" til informantene til resultatet forelå.

Eliminering av intervju-effekt vil være så godt som umulig, men ved å være bevist på det hele veien har jeg tro på at kan styrke validiteten i min forskning.

Selv mener jeg at jeg klarer å skille mellom profesjonell og uformell relasjon, men jeg var allikevel svært bevist på muligheten for skjevheter/metodefeil. (Johannessen et al., 2011)

Om ikke alt, så tror jeg i det minste noen konklusjoner og momenter som er kommet frem i min forskning er overførbare til andre nasjoner som organiserer kontrollantvirksomheten på samme måte som i Norge, noe jeg er ganske overbevist om er tilfelle i Scandinavia. Jeg ser det også som positivt om mine funn kan være overførbare til andre bransjer som har tilsvarende yrkesgrupper, jeg kan for eksempel tenke meg at sensorene til Statens vegvesen er en yrkesgruppe som det kan trekkes likheter med.

Ved en detaljerte beskrivelser av prosessen har målsetningen vært å styrke bekreftbarheten av min forskning ved å vise til at konklusjoner er trukket ut av funn fra undersøkelsene fremfor mine teoretiske antakelser og subjektive holdninger. Og ved at funnene igjen er knyttet til eksisterende litteratur er også et tiltak for å styrke bekreftbarheten. (Johannessen et al., 2011)

3.4 Etiske problemstillinger

Som person er jeg "gjennomsyret" av at alt arbeid skal gjøres etter lover, regler og normer. Det er den beste måten å proaktivt unngå problemer, derfor så støtter jeg opp om hva (Johannessen et al., 2011) sier:

- Forskning må underordne seg etiske prinsipper og juridiske retningslinjer.

Når mennesker er direkte berørt via datainnsamling i forbindelse med forskning oppstår det etiske problemstillinger, og i forbindelse med min forskning vil det gjøre seg gjeldende ved både intervjuer og kartleggingsundersøkelse. Jeg vil derfor selvfølgelig forholde meg til retningslinjene utgitt av Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora (NESH), disse retningslinjene kan samles i tre kategorier:

- Informantenes rett til selvbestemmelse og autonomi.

- Forskerens plikt til å respektere informantenes privatliv.

- Forskerens ansvar for å unngå skade.

(Johannessen et al., 2011)

Forskning er viktig, men viktig er også de etiske forhold forbundet med det! Medisinsk forskning kommer jo i en særklasse i den sammenheng. Jeg er ikke i den kategorien, men jeg skal benytte kollegaer som forskningsobjekter, kollegaer jeg skal ha i lang fremtid.

Det er derfor viktig for meg å gjøre valg og vurderinger som sørger for at de kan føle seg trygge på at deres deltakelse i min forskning ikke skaper utfordringer for dem, eller at vårt forhold i fremtiden settes på prøve. Jeg skal derfor være bevist, spesielt under intervjuene, at jeg ikke "presser for hardt på" men samtidig søker å få svar på mine spørsmål. Et overordnet mål må være å få belyst momenter ut fra dataanalysen uten at det får etiske uforsvarlige konsekvenser for noen. Intime eller nærgående temaer tas ofte opp relatert til etikk ved forskning, min forskning skal ikke omhandle slike temaer. (Johannessen et al., 2011)

3.4.1 Anonymitet

Min forskning inneholder ikke registrering eller lagring av personopplysninger. Jeg benyttet lydopptak under intervjuene, men registrering av kjønn og alder har ikke vært relevant, og derfor ikke gjort. I forbindelse med kartleggingsundersøkelsen var det heller ikke spørsmål som registrerer kjønn, alder eller andre personidentifiserende opplysninger. Jeg valgte også den "strengeste metoden" for registrering av data via SurveyMoneky som medførte at respondentene var anonyme og at svarene ikke kunne spores i ettertid.

Med det så kunne ikke jeg se at informanter i ettertid skal kunne identifiseres, og personene regnes med det som anonyme. (Johannessen et al., 2011)

3.4.2 Meldeplikt

Etter å ha gjennomført NSD's meldeplikttest fikk jeg også bekreftet at min forskning ikke var meldepliktig, og fant derfor at forskningen var utenfor personopplysningslovens definisjon om hva som skal må meldes til Norsk senter for forskningsdata (NSD) ved forskning. Under intervjuet med Luftfartstilsynets representant kom det derimot frem informasjon som gjorde at jeg mistenkte at vedkommende kunne identifiseres på grunnlag av bakgrunnsopplysninger i form av hans stilling ved at det i øyeblikket er få personer i den stillingen. Jeg kontaktet derfor NSD og rådførte meg med dem, hvor jeg først fikk bekreftet at det ikke var grunnlag for melding av min forskning. Etter dialog med ytterligere en rådgiver fikk jeg bekreftet at jeg hadde handlet korrekt ved å ta kontakt ved mistanke selv om forskningen ikke var meldt, hvor vedkommende så rådet meg til å sende inn meldeskjema, noe som blei gjort umiddelbart.

Etter deres saksbehandling fikk jeg tilbakemelding om at de anså forskningen som meldepliktig på bakgrunn av de nye opplysningene, og at informanten som kunne være identifiserbare fikk mulighet til å gjennomlese informasjon brukt fra intervjuet før publisering, og at jeg innhentet samtykke til publiseringen.

Informanten fikk tilsendt relevant data for gjennomlesing og hadde én kommentar til et sitat før publisering. Samtykke til publisering blei også mottatt fra informanten.

Meldeskjema til- og tilbakemelding fra NSD ligger vedlagt.

Korrespondansen med NSD kan ses i vedlegg 2.

Jeg vil ovenfor alle som deltar i mitt forskningsprosjekt uttrykkelig forsikre dem om at all informasjon som fremkommer er taushetsbelagt og ikke kan tilbakeføres til dem, og at informasjonen kun vil bli brukt til min forskning. Alle informanter som deltar i intervjuene har derfor fått skriftlig informasjon om deres anonymitet og deres rett til selvbestemmelse og autonomi i forkant av intervjuene, samt underskrevet på at de frivillig samtykke til prosjektet. Informasjonsskriv kan ses i vedlegg 3.

Mitt mål har vært å uttrykkelig vise min seriøsitet og takknemmelighet ovenfor alle informanter for deres deltakelse, og har derfor gjort mitt beste for å sørge for at alle reiser fra en undersøkelsene med en positiv opplevelse.

3.5 Oppgaven sett med et kritisk blikk

Valget av grounded theory som metode var basert på at jeg ikke fant teori som kunne knyttes direkte til kompetanse innenfor kontrollantvirksomhet i Luftfart, det har derimot vist seg underveis i arbeidet at det er mye teori som kan knyttes til kontrollantvirksomheten. Så selv om det har fungert bra å arbeide etter kriteriene for grounded theory så var det flere alternative fremgangsmåter som kunne benyttes for å svare på problemstillingen.

Samtidig så var motivasjonen for å utlede momentene i problemstillingen så stor at jeg er glad jeg ikke lot meg stoppe av fravær av teorifunn i starten av oppgaven.

Utfordringene ved det å forske innenfor et fagfelt man selv er en del av, og med informanter som man har bånd til i større eller mindre grad har vært noe jeg har vært bevist på hele veien. Det vil være naivt å mene at min egen rolle som kontrollant ikke har hatt noen påvirkning på oppgaven, og småprat før og etter intervjuer har selvfølgelig omfattet kontrollantvirksomhet i større eller mindre grad. Jeg har vært svært bevist på egen objektivitet i forbindelse med intervjuene, det er ”informantenes data som skal tale”, og forebygging for å unngå intervju effekt er noe jeg har jobbet mye med i forberedelsene til undersøkelsene.

Samtidig så har jeg helt klart hatt fordeler av egen kompetanse innenfor fagfeltet, noe som har kommet godt med når man er dypt inne i den hermeneutiske sirkel i forbindelse med analyse og tolkning samt i den senere drøftingen. (Johannessen et al., 2011)

4 Empiri / Funn

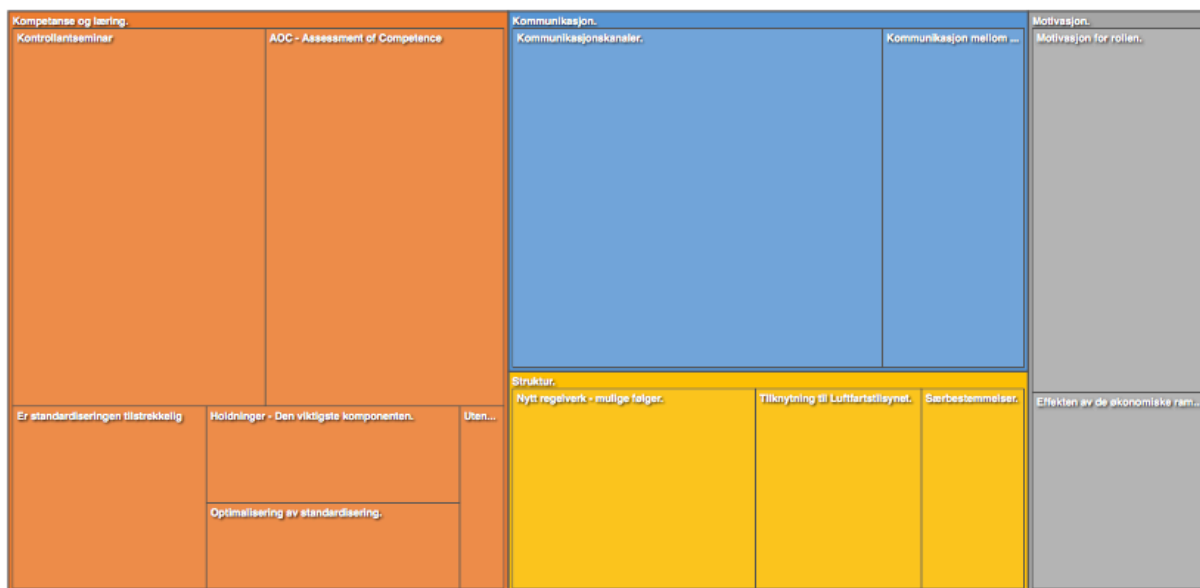
I kapittel 3 Metode, redegjorde jeg for hvordan jeg gjennomførte mine undersøkelser, i dette kapitlet vil jeg redegjøre for hva jeg fant igjennom mine undersøkelser, som vil omtales som funn. Funn i forbindelse med undersøkelser i forskning omtales som Empiri og vil senere være grunnlaget for min drøfting og konklusjon i neste kapittel.

Datainnsamlingen er omtalt i kapittel 3, og etter å ha benyttet meg av NVivo som hjelpemiddel for analysen av de kvalitative data endte jeg opp med 4 hovedkategorier med underkategorier. Hovedkategoriene er:

- **Kompetanse og læring.**
- **Kommunikasjon.**
- **Motivasjon.**
- **Struktur.**

Figur 4-1 er en illustrasjon fra Nvivo med bokser for hovedkategoriene skilt med farger, hvor underkategoriene er markert med bokser inni sine respektive hovedkategorier.

Boksenes relative størrelse viser mengden data, men noe data er relevante for- og derfor plassert i flere bokser, samt at enkelte temaer har fått verdifulle svar med relativt lite tekst, slik at man skal ikke ukritisk si at en stor boks nødvendigvis representerer kategorien med det mest verdifulle datamaterialet.



Figur 4-1 Oversikt fra Nvivo, hovedkategoriene med underkategoriene.

Jeg vil i dette kapitelet utlede hver hovedkategori med underkategoriene ved hjelp av informantenes informasjon og egne fortolkninger, og avslutte med et kortfattet sammendrag til hver hovedkategori og dens relevans i forhold til oppgavens problemstilling.

Data i enkelte underkategorier vil være relevante i flere hoved- og underkategorier, for å unngå å gjenta meg selv om det samme tema vil jeg vise til annen relevant kategori.

Når jeg gjengir sitater fra informanter i dette kapitelet vil jeg benytte følgende forkortelser for informantene; *K1, K2, K3, K4, SK1, SK2 & K.Insp.* Vedlegg 1 inneholder en beskrivelse av de forskjellige informantgruppene.

Jeg vil også i dette kapitelet presentere resultater fra kartleggingsundersøkelsen jeg gjennomførte i forkant av intervjuene, selve kartleggingsundersøkelsen er også omtalt i kapittel 3. Jeg benyttet dataprogrammet SurveyMonkey for gjennomføring og analyse av data i forbindelse med undersøkelsen, og vil for hver kategori presentere resultatene fra de relevante spørsmålene grafisk.

4.1 Kompetanse og læring.

Kompetanse og Læring er den første av fire hovedkategorier med funn i min forskning. Det er primært i denne kategorien "kjernefunn" knyttet til min problemstilling ligger. Kategorien tar egentlig for seg funn knyttet til to temaer; både til kompetanse relatert til rollen som kontrollant, men også funn relatert til hvordan Luftfartstilsynet organiserer og arrangerer læring og ivaretagelse av kompetanse. Jeg har valgt å samle funnen relatert til disse temaene i samme kategori siden det henger tett sammen på flere måter.

I denne kategorien vil jeg presentere funn knyttet til selve møtene med Luftfartstilsynet igjennom seminar og AOC, i neste kategori vil fokus ligge på tiden i mellom de obligatoriske møtene med Luftfartstilsynet.

Som jeg har trukket frem tidligere defineres begrepet kompetanse som *de samlede kunnskaper, ferdigheter, evner og holdninger som gjør det mulig å utføre aktuelle oppgaver i tråd med definerte krav og mål.* (Lai, 2013)

Jeg vil påstå at den definisjonen er relativt bred om man ser på momenter som kan knyttes til yrket som pilot og rollen som kontrollant. Jeg hadde derfor ikke i forkant av undersøkelsen sett for meg at det skulle være et moment som skilte seg markant ut som samtlige informanter fra alle gruppene trekker frem som den viktigste for rollen.

I tillegg til funn relatert til selve kompetansemomentene vil jeg redegjøre for funn knyttet til Luftfartstilsynets ivaretagelse- og utvikling av kompetanse blant kontrollantene. Funn i denne kategorien gir et bilde av Luftfartstilsynets evne til å ivareta og utvikle kompetansen blant kontrollantene ved standardiseringen de gjennomfører i form av seminar og AOC, samt at det kommer frem noen oppsiktsvekkende momenter som muligens bør tas til ettertanke av Luftfartstilsynet.

Under denne hovedkategorien har jeg dannet følgende underkategorier:

- *Holdninger - Den viktigste komponenten!*
- *Kontrollantseminar.*
- *AOC - Assessment of Competence.*
- *Er standardiseringen tilstrekkelig?*
- *Optimalisering av standardisering.*
- *Utenlandske kontrollanter i Norge.*

Kompetanse og læring.			
Kontrollantseminar		AOC - Assessment of Competence	
Er standardiseringen tilstrekkelig	Holdninger - Den viktigste ...	Optimalisering av stan...	Utenla...

Figur 4-2 Oversikt fra Nvivo, hovedkategorien Kompetanse og læring med underkategoriene.

4.1.1 Holdninger - Den viktigste komponenten!

Fokusområdet mitt med hele oppgaven er en undersøkelse knyttet til det "moderne begrepet" kompetanse. I dagligtale benyttes nok begrepene kompetanse og kunnskap ofte om hverandre, jeg vektla derfor dette ved å referere til definisjonen i forkant av spørsmålene jeg stilte om kompetanse i intervjuene. For å kunne forske på kompetanse i forhold til rollen som kontrollant var et av mine første spørsmål til alle informantene hvilke av de fire kompetansemomentene de mente var den viktigste for rollen. Og her går det en "rød tråd" i svarene til alle informantene, noen "tenkte litt høyt", men de fleste endte med å trekke frem holdninger, og det med at rollen innebar å være en rollemodell. Jeg ønsker å vise flere eksempler på det samme funnet her siden jeg anser det som svært relevant for oppgaven.

K1: " Det er holdninger"

K3: " Spesielt kanskje det med holdninger."

SK1: "Det må være, altså menneskelighet og faglig kunnskap er jo viktig selvsagt, men det er og en del andre kvaliteter her som er viktig. Hvordan du opptrer som menneske, og hvordan du behandler folk. At du forstår liksom hva som er viktig ehh for både verdier for de menneskene du møter og at du kan skape et tillitsforhold da.

Holdninger er ekstremt viktig altså."

SK2: "Jeg vil jo si at holdninger er noe av det viktigste som vi har, for det skal være, du er et rollebilde."

Jeg spurte også kontrollantinspektøren om hvilke moment Luftfartstilsynet vektla sterkest, også han mente at holdninger er svært viktig, selv om han ikke vil unnlate de andre momentene også.

K.insp: " Jeg har jo oppe dette performancetriangelet. Med Skill, Knowledge og Attitude, og prøver å predike det at, viktigheten av det. Ikke minst at Attitude må være tilstede. Jeg tenker holdning er svært viktig, men du må ha med deg evner."

Kontrollantinspektøren trekker frem kunnskap som et viktig moment, og da med fokus på teoretisk kunnskap med regelverksforståelse. Om man har rollen som kontrollant i f.eks. et flyselskap så er regelverket "bakt inn" i deres operasjonsmanualer som benyttes daglig, og man ser ofte at det er manglende kjennskap til regelverket som ligger bak. Det får sjelden noen særlig konsekvens da manualene skal sørge for at man er på den "rette siden" i forhold til regelverket, og både kandidatene og kontrollantene benytter de samme manualene.

I GA-miljøet derimot er som regel både kontrollant og kandidat helt frittstående uten operasjonsmanualer, og kandidatene har normalt et minimalt kjennskap til sertifikatregelverk. Kontrollantinspektøren trekker derfor frem viktigheten med gode kunnskaper knyttet til sertifikatregelverket i forhold til rollen som kontrollant i GA-miljøet, og følgende sitat vil jeg si gir en beskrivelse av et evt ytterpunkt:

K.isnp: " Du skaper trøbbel for folk hvis du ikke vet hvordan og hva du skal gjøre for noe. Også sier jeg jo til de som kommer fra store systemer at det er veldig viktig at de vet at det finnes et regelverk bak de manualen de egentlig forholder seg til."

Som nevnt tidligere så er det et krav å ha gyldige rettigheter på flytypen og instruktørrettigheter for å være kontrollant, så man har på sett og vis bevist i opptil flere andre sammenhenger at man har et tilfredsstillende nivå av flyfaglig kompetanse når man kommer til AOC. Men det er like fullt og helt en kontroll av den totale kompetansen, og når seniorkontrollantene blir spurt om hva de vektlegger av kompetanse i forbindelse med AOC blir holdninger også veldig raskt trukket frem i forhold til rollen.

SK2: "Da går jeg først på holdningene og ser hvordan vedkommende møter kandidaten. Veldig viktig at han har et, bygger seg opp et tillitsforhold ganske fort. Har du ikke tilliten så blir det veldig ofte nerver på spill. Og klarer du å få en stille og rolig seanse så er det, så har du tjent mye. Og kandidaten utfører som oftest mye bedre arbeid når han har roen i seg."

Også i forbindelse med kontrollantseminarene trekkes holdninger frem som tema som har vært viet oppmerksomhet fra Luftfartstilsynet sin side. Det kommer frem av sitatet fra kontrollantinspektøren over, og kontrollantene trekker frem dette.

K3: " Det blei vektlagt ganske bra på, på det seminaret jeg var på i fjor. Spesielt kanskje det med holdninger."

4.1.1.1 Oppsummering Holdninger - Den viktigste komponenten.

Holdninger går igjen hos alle parter når de skal trekke frem en komponent av kompetansebegrepet de mener er den viktigste i forhold til rollen som kontrollant. Holdninger i forhold til å rollen og behandling av andre mennesker trekkes frem som svært viktig for at kandidatene skal prestere best mulig, noe som helt klart beviser at fokus på flight safety er forankret i alle ledd. Det er selvfølgelig ikke til å komme bort fra at teoretisk kunnskap også er viktig, spesielt dette med kunnskap om regelverk trekkes frem.

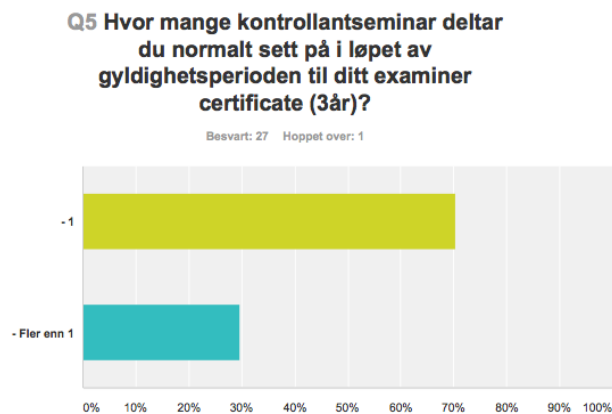
4.1.2 Kontrollantseminar

Kontrollantrettighetene er gyldige i 3 år, og i løpet av den perioden må kontrollantene delta på minimum et kontrollantseminar for å få fornye sine rettigheter ved utløp i tillegg til å gjennomføre en AOC med seniorkontrollant. Funn relatert til AOC vil bli redegjort for i neste underkategori.

Kontrollantseminar arrangeres for tiden 2-3 ganger i løpet av året av Luftfartstilsynet i Norge. Regelverket åpner for at godkjente treningsorganisasjoner også kan avholde slike kurs, men for tiden er det kun Luftfartstilsynet som arrangerer det for GA-miljøet i Norge. De har gjort noen forsøk ved at større flyselskaper har arrangert kurs internt og Luftfartstilsynet vært en deltakende part. Seminarene arrangeres over to dager hvor Luftfartstilsynet underviser kontrollantene i temaer som de anser som viktige i forhold til kontrollantrollen, og seminarene er i dag den eneste offisielle anledningen kontrollantene møter Luftfartstilsynet og andre kontrollantkollegaer.

I denne underkategorien bærer funnene preg av noe sprik mellom hva de forskjellige gruppene av informanter mener er hensiktsmessig i forhold til et standardiseringsseminar, men ”all over” så er det bred enighet om at erfaringsutveksling mellom kontrollantgruppene (GA, tung luftfart og helikopter) er verdifullt.

Regelverket sier at man som et minimum skal delta på et kontrollantseminar i løpet av gyldighetsperioden, jeg spurte derfor i kartleggingsundersøkelsen om hvor mange seminar de deltok på i løpet av gyldighetsperioden. Primært var dette for å se om normalen er å delta på mere enn minimum. Som det kommer frem av undersøkelsen vist i figuren under deltar 70% på kun et seminar, jeg vil derfor påstå at normalen er at kontrollantene kun deltar på et seminar i løpet av gyldighetsperioden.



Figur 4-3 Spørsmål 5 fra kartleggingsundersøkelse.

Ut i fra momenter som kom frem i intervjuene med kontrollanter og seniorkontrollanter fikk jeg et inntrykk av at kontrollantseminarene er en viktig arena for læring og erfaringsutveksling. Samtidig så synes jeg ut fra studier av regelverket at kravet til innholdet i seminarene er svært rettet mot administrative prosedyrer og lite rettet mot selve rollen som kontrollant. På bakgrunn av dette spurte jeg kontrollantinspektøren om hvordan Luftfartstilsynet jobbet med å utarbeide agenda for kontrollantseminarene. Med nytt regelverk så de som et utgangspunkt at de selv trengte å studere regelverket og mente da at det også var et behov blant kontrollantene.

K.insp: " Da jeg begynte så var jo dette akkurat i det vi hadde innført nytt regelverk. Det så vi jo på selv, at vi hadde behov for å lære oss selv, da tenkte vi, da trenger også kontrollantene en opplæring på det. Så det har vært vår "mantra"; mye fokus på det nye regelverket. Også har vi jo prøvd å dekke de andre bolkene som best vi kan".

Nå har det derimot vært brukt som utgangspunkt de i tre år, og de fleste har vært igjennom opplegget minst en gang, noe som krever en oppdatering. Utover det så er det fokus på viktigheten av korrekt bruk av skjemaer og prosedyrene rundt innsending av dokumentasjon. Det er et ønske med noe mere fokus på human factors, men kostnadene ved å trekke inn eksterne fagpersoner er en begrensende faktor. Utover dette blir regelverket og erfaringene med hvor "skoen trykker" lagt til grunn for innholdet i seminarene.

På spørsmål om kontrollantene mener det er noen av kompetansemomentene som har blitt vektlagt i større grad i forbindelse med kontrollantseminarene i forhold til rollen om kontrollant, så sier empirien at det er lite fokus på kompetanse og utvikling av kompetansen fra Luftfartstilsynet sin side.

K2: "Og slik som jeg har opplevd de seminarene som jeg har vært på, så har ingen av de punktene vært spesielt relevante for den delen av kontrollantvirksomheten som jeg utfører, altså for GA. Rett og slett innholdet på seminaret da. Så jeg føler ikke at det har tilført noe særlig, særlig kompetanse i det hele tatt. Når det er sagt så føler jeg at jeg har god oppbakking på svar på spørsmål fra min seniorkontrollant, som jeg ofte henvender meg til hvis jeg er i tvil om et eller annet. Men når det gjelder egen kompetanse så synes jeg nok det at, i tråd med eller i lyset av de regelverksendringer som har vært de siste åra, at vi er sultefora egentlig, på kompetansebygging. De var jo inne på skjemabruken da, så det holdt."

K4: "Det som vektlegges på de seminarene er å prøve å få kontrollantene til å huske hvilke skjemaer de skal fylle ut og hvor de skal sette kryssene. Og alle som er kontrollanter de er liksom opplest og vedtatt godkjent og veldig flinke."

Luftfartstilsynet driver offentlig forvaltning, og viktigheten av korrekt bruk av skjemaer og innsending av dokumentasjon er noe Luftfartstilsynet ofte påpeker under kommunikasjon med kontrollantene. Som det har kommet frem i funnene vist over, men også andre deler av min undersøkelse, hevder enkelte kontrollanter at Luftfartstilsynet er i overkant opphengt i detaljene rundt dette. Siden dette fremstår som så viktig spurte jeg hvordan erfaringen var i forhold til fokus på opplæringen i administrative prosedyrer i forbindelse med seminarene. Funnene tilsier at det er stort sett greit, men noen av informantene med kortest erfaring kunne tenke seg litt mere fokus på utfylling av skjemaer.

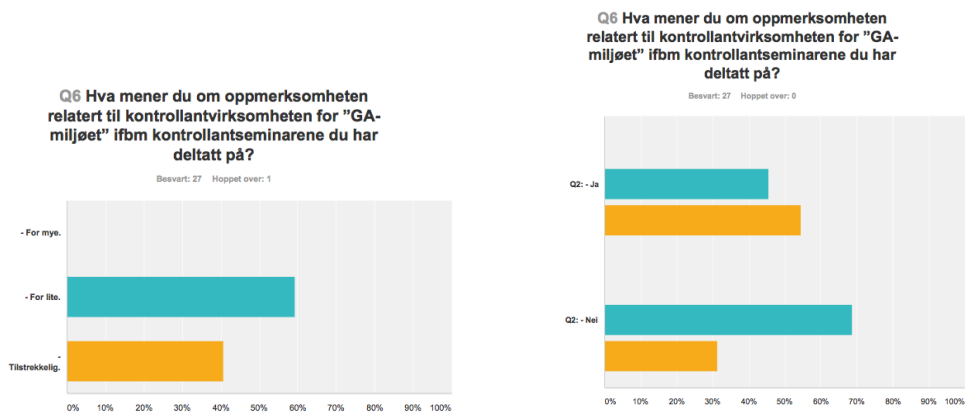
K2: "Stort sett grei, stort sett grei. Det skjer jo stadig litt endringer på skjemaene og sånn som man finner ut av selv som ikke nødvendigvis er gjort oppmerksom på i noen Notex."

K3: "Det var fokus på hvordan vi skulle sende det inn, at det skulle være .pdf ikke noe annet, men det var lite fokus på utfyllinga."

Det kom derimot en god del øvrige kommentarer på Luftfartstilsynets fokus på dette med korrekt utfylling av skjemaene når jeg tok opp temaet, og det er tydelig at en del kontrollanter føler at Luftfartstilsynet har i overkant mye fokus på saker som fremstår som "småplukk".

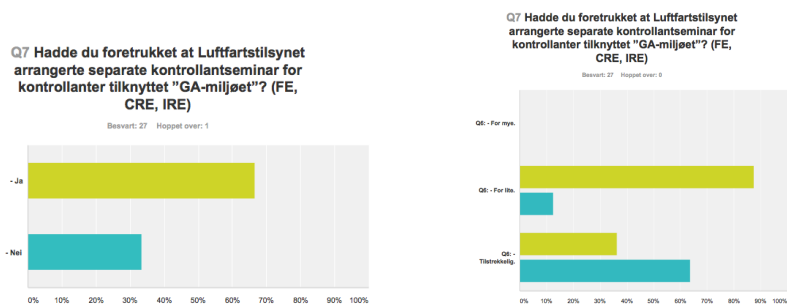
K2: "Bortsett fra om man har satt et komma feil på disse papirene et sted da. Da er det fy.fy ganske kjapt. Småplukkavdelingen i tilsynet som har oppsyn med dette her."

Jeg spurte i kartleggingsundersøkelsen om meningen knyttet til oppmerksomheten relatert til GA-miljøet ifbm kontrollantseminarene, hvor det var en "60/40" fordeling mellom "for lite" og "tilstrekkelig", noe jeg ikke synes gir grunn for å vie det så mye oppmerksomhet i utgangspunktet. Jeg analyserte derfor funn på dette spørsmålet opp mot hva respondentene hadde svart på spørsmålet om de er engasjert som kontrollant for et eller flere flyselskap, og da viser det seg at tett på 70% av de som ikke er kontrollant for et kommersielt flyselskap mener at det er for lite fokus på momenter relatert til GA-miljøet. Dette er vist i figurene under.



Figur 4-4 Spørsmål 6 fra kartleggingsundersøkelse og spørsmål 6 satt opp mot spørsmål 2.

På bakgrunn av dette spurte jeg både i kartleggingsundersøkelsen og intervjuene om informantene hadde fortrukket separate seminar for kontrollanter for GA-miljøet, eller om de foretrekker en blanding av kontrollanter fra de forskjellige faggruppene. (GA, tung luftfart og helikopter) Figurene under viser at tett på 70% foretrekker separate seminar. Og tett på 90% av de som mener at det var for lite oppmerksomhet knyttet til GA-miljøet foretrekker separate seminar.



Figur 4-5 Spørsmål 7 fra kartleggingsundersøkelse og spørsmål 7 satt opp mot spørsmål 6.

I forbindelse med intervjuene så er det blandet av hva informantene mener er mest hensiktsmessig, men flere nevner fordelene med muligheten for å ha noe felles og noe separat.

K1: "Jeg heller opp mot en liten blanding, der hvor det er veldig fint med en del felles saker når det gjelder tung og lett luftfart, for vi har ganske mange fellesnevner. Når det gjelder utførelsen, den pedagogiske delen også videre, der mener jeg at vi burde hatt rene GA-seminarer."

En seniorkontrollant mener det er fornuftig med blanding for erfaringsutvekslingen, mens en mener at det bør være separate for GA-miljøet.

Argumentet for å ha separate seminar er at du som kontrollant for GA er helt enkeltstående og utfører en oppgave utelukkende for myndighetene, mens man som kontrollant for et flyselskap utfører både selskapsrelaterte og myndighetsrelaterte oppgaver.

Kontrollantinspektøren sier ”ja takk begge deler”. Han ser GA som en rekrutteringsarena for tung luftfart der erfaringsutveksling begge veier ville være relevant, derfor en fordel med blandet, men samtidig kan det noen ganger være en fordel å ha det separat for å kunne vie tid til helt spesielle saker for gruppen. Luftfartstilsynet har prøvd begge deler, men har valgt å holde blandede kurs av kapasitetsmessige årsaker, noe som også gir litt mere fleksibilitet for kontrollantene, noe han mener fungerer overraskende bra. Tilbakemeldingene Luftfartstilsynet har fått går på at en deling med noe felles og noe separat er ønsket, men at det vil kreve mere ressurser.

Funn som går igjen relatert til erfaringene med emnenes relevans i forhold til GA-miljøet på kontrollantseminarene sier at faggruppen (GA, tung luftfart og helikopter) med flest deltakere påvirker vekten på hvor fokusområdet blir lagt, naturlig nok.

K2: ”Og det er også seminar preget av, at du har kanskje 75% eller mer fra kommersiell tung luftfart også resten som egenfinansierte GA-kontrollanter. På de seminarene jeg selv har vært på har det vært lite GA-relaterte problemstillinger. Mye relatert til simulator, mye relatert til hvordan selskapene opererer med sine la oss kalle det sine interne kontrollantkorps, og lite relatert til hvordan vi som står og fryser ute på en åker har hverdagen som kontrollant”.

Luftfartstilsynet arrangerer noen kontrollantseminar i deres lokaler i Bodø og noen på eksternt sted på Østlandet. Jeg spurte derfor om hva informantene faktisk foretrakk med et ønske om fokus på integritet og kompetanse. Funn tilsier da at flertallet vektlegger den praktiske biten med kortest mulig reisevei etc., men flere trekker frem verdien av å møte flere av Luftfartstilsynets representanter i deres lokaler. Men empirien tilsier at flertallet ønsker seminaret arrangert på eksternt sted på Østlandet.

K2: ” Ja, altså, bare den opplevelsen man får ved å møte på tilsynets hjemmebane, da får man kanskje følelsen av å i større grad være en av dem. ”

SK1: ”Om du er i Luftfartstilsynet lokaler eller annet lokale spiller ingen rolle, det er de folkene som er der og hva som blir gjort der som er viktig”.

Kontrollantinspektøren trekker frem at de ser verdien av å være på ”nøytral jord” samtidig som de har fått gode tilbakemeldinger fra de som har vært på seminar i Bodø og fått muligheten til å hilse på deres representanter, så han synes det er vanskelig å si det ene er bedre enn det andre.

Kontrollantene gjør en oppgave for myndighetene, men må selv betale for å delta på seminaret for å kunne gjøre oppgaven, dette var selvfølgelig noe jeg ønsket å undersøke synspunktene i miljøet på. Alle kontrollantene og seniorkontrollantene synes ikke den fordelingen er riktig sett i forhold til at kontrollantene gjør en oppgave for myndighetene.

K1: ”Det er hårreisende.”

K2: ”Nei, det er vel der man skal ingen kommentar, men det i seg selv er rivende nok.”

SK1: ”Ja, det er ”hull i hodet”. Ja, det er direkte sagt. Det er helt forkastelig.”

Kontrollantinspektøren sier at Luftfartstilsynet har press på seg for å være selvfinansierende, og at han ser på det som en ”utgift til inntekts ervervelse”. Men han erkjenner også at de har et nivå på kostnaden som ikke skal presses mere på.

4.1.2.1 Oppsummering Kontrollantseminar.

Funn i denne underkategorien bærer preg av noe mere forskjellige syn på saker enn tidligere, men oppsummert så deltar majoriteten av kontrollantene på et seminar, som er minimumskravet i løpet av gyldighetsperioden til rettighetene. Det er lite fokus på kompetansemomenter på seminarerne, men desto større fokus på det som oppleves som ”småplukk” relatert til dokumentasjon. Fokusområdene på seminarerne er preget av hvilken faggruppe (GA, tung luftfart og helikopter) flertallet av deltakerne kommer fra, og det er et ønske om at seminarerne skal ha en del med felles- og en separat del for faggruppene. Om seminaret arrangeres i Luftfartstilsynet lokaler i Bodø eller på eksternt sted er det delte meninger om, men det er ingen tvil om at kontrollantene mener at Luftfartstilsynet bør dekke kostnadene forbundet med seminaret.

4.1.3 AOC – Assessment of Competence

Som nevnt er kontrollantrettighetene gyldige i 3 år, og i løpet av det siste gyldighetsåret må man gjennomføre AOC - *Assessment of Competence* med seniorkontrollant. AOC regnes som en del av kontrollantstandardiseringen, og gjennomføres ved at en seniorkontrollant observerer en prøve som kontrollanten gjennomfører med en kandidat, eller det flys en simulert prøve der seniorkontrollanten ”spiller” rollen som kandidat.

Hva som skal gjennomgås ved en AOC i forhold til rollen som kontrollant defineres av sertifikatregelverket og skjemaet for AOC laget av Luftfartstilsynet.

AOC er siste barriere og kontroll før en ny kandidat for rollen som kontrollant søker om utstedelse av kontrollantsertifikat, eller en sertifisert kontrollant søker om forlengelse. For å se hvordan Luftfartstilsynet sørger for å ivareta-, utvikle-, og kvalitetssikre kompetanse ventet jeg å finne mange interessante funn i denne underkategorien, noe jeg også vil si jeg gjorde. Som nevnt tidligere er prosedyren for å bli kontrollant endret fra en søknadsprosess med seleksjon til en mere matrisepreget prosess. Jeg hadde derfor forventet at det lå mere formelle føringer og indikatorer på kompetanse fra Luftfartstilsynet til seniorkontrollantene for gjennomføring av AOC.

I forbindelse med prøver og tester har man jo somregel et ”bestått- / ikke bestått forhold”. Jeg føler selv AOC skiller seg litt ut og spurte både kontrollantene, som er kandidater ved AOC, og seniorkontrollantene om de så på AOC som en dag for læring, eller en prøve med ”bestått / ikke bestått”. Både kontrollantene og seniorkontrollantene svarer at de ser på det som en dag for læring og erfaringsoverføring, men noen av de kontrollantene med minst erfaring i rollen sier også at de har en form for spenning knyttet til det.

K1: ” Han var egentlig ute for selvfølgelig nummer én; Sjekke på en måte at jeg innehadde skillsen, men det viktigste var at jeg følte at han egentlig var ute for å øke min kompetanse og gi meg en god veiledning i oppstarten på min kontrollantkarriere.”

K2: ”Jeg ser på det som et positivt læringstiltak rett og slett. Ikke noen prøve, men et læringstiltak. Det var jo som å fly en koselig liten søndagstur med en bestefar. Så det er ikke noe demonstrasjon av ferdigheter, eller i liten grad demonstrasjon av ferdigheter.”

SK1: ” Nei, det skal jo være en dag for læring. For en AOC er jo litt forskjellig fra en skill test eller en PC, det er jo en assessment of competence. Jeg prøver jo i hvert fall å være veldig klar på det, på de AOC'ene jeg gjør, at i dag skal vi ha en læredag også. Vi kan ta opp ting, vi kan diskutere ting, prøve å komme oss et hakk videre i tillegg til akkurat den testbiten”.

En seniorkontrollant trakk frem et interessant moment ved at han satt med en følelse av at mange tar litt lett på AOC, og at enkelte blir overrasket når han ber dem redegjøre for noen emner.

På spørsmål om kontrollantene og seniorkontrollantene foretrekker at AOC gjennomføres som en supervised prøve med reel kandidat eller simulert prøve, er det helt klart at majoriteten foretrekker en supervised prøve med reel kandidat da det har lett for å bli en veldig kunstig atmosfære ved en simulert prøve. Men det trekkes frem at det kan være enklere å ta opp saker for trening og erfaringsoverføring uten en tredjepart i flyet.

Det er mange faktorer som skal klaffe for gjennomføring av en prøve, og med relativt få seniorkontrollanter i Norge spurte jeg om erfaringen med tilgang på seniorkontrollanter for AOC. Det er gjengs over gode tilbakemeldinger på tilgang på seniorkontrollanter som har vært fleksible og stilt opp ved behov. Seniorkontrollantene sier at det tidvis har vært høy etterspørsel etter deres tjenester, men mener samtidig at antallet er balansert og at det er viktig at det ikke er for mange i forhold til å ha kontroll på standardiseringen.

SK1: ” Jeg tror ikke det bør være noen flere enn det. Og grunnen til det er veldig enkel og det er standardiseringen, hvis det blir for mange så mister en på en måte kontrollen på standardiseringen.”

Og jeg spurte kontrollantene om hvilken erfaring og inntrykk de hadde av standardiseringen mellom seniorkontrollanten, og funnene tilsier at de fleste er enige om at erfaringen er god. Selv om flere ikke har fløyet med så mange er inntrykket at i forbindelse med kontakt med seniorkontrollantene er inntrykket at de operer relativt uniformt.

K3: ” Jeg har vært borti et par tre stykker faktisk og, i forskjellige sammenhenger, og de er jo relativt like.”

Når en kandidat søker om førstegangsutstedelse eller forlengelse er det på bakgrunn av en anbefaling etter gjennomført AOC. Siden prosedyren med søknad og seleksjon er forsvunnet etter det nye sertifikatregelverket kom er seniorkontrollantene nå i praksis siste ledd i kvalitetssikringen før kandidaten søker om utstedelse eller forlengelse av rettighetene. Jeg spurte derfor både seniorkontrollantene og kontrollantinspektøren om det forelå noen føringer eller standardiserte prosedyrer i forhold til kompetanse i forbindelse med AOC. Funnene viser at det ikke foreligger annen standardisering enn hva som blir gjennomgått på seniorkontrollantenes årlige seminar.

SK1: "Ja det gjør dem, men det er ikke i så stor grad, men det Luftfartstilsynet gjør er at dem har årlige seniorkontrollantseminar".

Kontrollantinspektøren innrømmer at mangelen på definerte kriterier for både trening av kontrollanter og AOC er et av punktene de er litt svake på, og at de har en jobb å gjøre. Han skulle samtidig ønske at de hadde mulighet for mere tilstedeværelse både for å lære og veilede.

K.insp: "Det er vel en av de punktene jeg synes vi kanskje mangler. Jeg tenker at der har vi en jobb å gjøre, og planen som da foreløpig er utsatt, var å lage en risikoanalyse av hele kontrollantkorpset".

Et fokusområde Luftfartstilsynet ønsker at seniorkontrollantene skal ha ved AOC er opplæring i bruk av skjemaer. Kontrollantene har ved flere anledninger nevnt hvor pirkete de tidvis oppfatter Luftfartstilsynet med tanke på skjemaene, men kontrollantinspektøren forklarer hvorfor det er så viktig i forbindelse med mitt spørsmål på hvor stor vekt de ønsker at seniorkontrollantene skal legge på det.

K.insp: "Jeg synes de må, bør, legge stor vekt på det. Fordi, når dette skal saksbehandles så ønsker vi å ha mindre jobb. Eller vi ønsker å ha jobben vår, men mindre å gjøre. Og han som har gjort AOC'n sin, han ønsker å få sertifikatet sitt tilbake så fort som mulig. Og det, forutsetning for det, er at alle papirene som blir sendt inn er korrekte".

Seniorkontrollantene bekrefter at det ikke ligger noen føringer for fokus på skjemaer og dokumentasjon utover at det er et av punktene på skjemaet for AOC som skal gjennomgås.

Jeg har tidligere gjort rede for hva seniorkontrollantene og kontrollantinspektøren mener er de viktigste kompetansemomentene. Men på forespørsel om hva seniorkontrollantene vektlegger ved en AOC trekker en frem viktigheten med at vedkommende kjenner systemet og mulighetene for å gjøre en god jobb i tillegg til at samtlige har fokus på holdninger.

SK1: "Forstår skjemaveldet og hvordan det fungerer. Og forstår kommunikasjonskanalene og hvilke muligheter det er for å få informasjon da".

Som nevnt i forbindelse med tidligere funn er rollen som seniorkontrollant endret fra å være en mentor i tillegg til AOC, til nå å kun innebære AOC. På forespørsel til kontrollantinspektøren om hvordan han tror det påvirker kompetansen synes han det er tidlig å si noe om det pga relativt kort erfaring i rollen. Men han kan fortelle at de nå så smått har begynt å jobbe med et prosjekt for å se på muligheten for å kunne benytte seniorkontrollantene til å kartlegge kompetanse både blant seg selv og kandidater i forbindelse med prøver.

K.insp: " I de tilfellene seniorkontrollantene gjør en AOC, hvis de mener at de har kapasitet, at de leverer inn en helt uformell og anonym evaluering av både crewet som blir sjekket av kontrollanten, og av kontrollanten, for å lage et lite spekter og se hvor det er vi er flinke og hvor kan vi bli bedre."

4.1.3.1 Oppsummering AOC – Assessment of Competence.

Funn relatert til den andre delen av standardiseringen, AOC, viser at kontrollanter og seniorkontrollanter ser på dette som en dag for læring og ikke en test. Det er guiding og erfaringsoverføring som står i fokus fremfor følelsen av bestå/ikke bestå.

Det er ingen erfaringer blant kontrollantene at det er andre kompetansemomenter som skal vektlegges enn fokus på skjemaer og dokumentasjon. Det bekreftes fra kontrollantinspektøren og seniorkontrollantene at det ikke foreligger noen formelle føringer for innhold i AOC annet enn at det er et sterkt ønske om fokus på skjemaer og dokumentasjon.

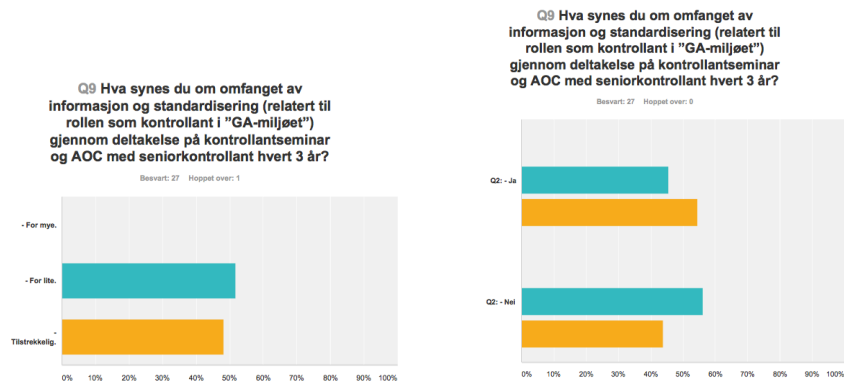
Funnene beviser også at det er tilstrekkelig tilgang på seniorkontrollanter og at de fremstår som standardisert. Det poengteres også viktigheten at det ikke er for mange seniorkontrollanter slik at det skal være greit å holde oversikt over standardiseringen i forbindelse med deres årlige seniorkontrollantseminar, som er den eneste formelle standardiseringen blant seniorkontrollantene. Nok en gang poengteres også fokus på skjemaer og dokumentasjon i forbindelse med opplæring.

Kontrollantinspektøren bekrefter at Luftfartstilsynet har svakheter ved manglende føringer og kriterier for AOC, men kan samtidig bekrefte at det jobbes med et prosjekt for mulig fremtidig måling av kompetanse ved AOC.

4.1.4 Er standardiseringen tilstrekkelig?

Hvordan man kan måle om standardiseringen en organisasjon gir er tilstrekkelig er i seg selv utgangspunkt for en forskningsoppgave. Om standardiseringen Luftfartstilsynet gir sine kontrollanter er tilstrekkelig kan nok også måles på en rekke måter, og det kan godt være at Luftfartstilsynet måler det selv om inntrykket etter undersøkelsene ikke tilsier at de gjør det. Jeg ønsket å spørre alle informantene i forbindelse med undersøkelsene om de mener standardiseringen de får og evt gir er tilstrekkelig, og funnene er ganske så ”nedslående” for Luftfartstilsynet.

I kartleggingsundersøkelsen spurte jeg i et spørsmål om omfanget av informasjon og standardisering gjennom kontrollantseminar og AOC, og med resultat 50/50 mellom ”for lite” og ”tilstrekkelig” ventet jeg noe av det samme i forbindelse med intervjuene. Jeg analyserte også dette spørsmålet opp mot spørsmålet om kontrollantene også var kontrollant for et kommersielt flyselskap (Q2), det for å se om de som tilhørte en organisasjon eventuelt fikk ekstra info og standardisering den veien, men det virket ikke å påvirke resultatene i stor grad.



Figur 4-6 Spørsmål 9 fra kartleggingsundersøkelse og spørsmål 9 satt opp mot spørsmål 2.

På bakgrunn av resultatene over spurte jeg i intervjuene med kontrollantene om deltakelsen på kontrollantseminar og AOC gir den faglige tryggheten som trengs i rollen som kontrollant, og her svarte alle informantene nei med relativt få tilleggs kommentarer.

Jeg legger ved sitat fra alle for å illustrere dette.

K1: "Absolutt ikke".

K2: "Ikke alene".

K3: "Nei".

K4: "Der flyter det vel egentlig på gammel erfaring. I hvert fall så er jeg jo mere bekymret for alle de nye kandidatene som vaker rundt i systemet".

Svarene på det nevnte spørsmålet var klart, og jeg antok i forkant av intervjuene at svaret på dette spørsmålet ville bli så vesentlig for oppgaven at jeg hadde utformet et spørsmål senere i intervjuguiden for å "teste" svarene på dette spørsmålet. Nå var svarene så klare at det egentlig ikke var behov for noen testing, men spørsmålet blei stilt allikevel. Spørsmålet var: *Mener du standardiseringen Luftfartstilsynet gir er tilstrekkelig for å sikre et tilfredsstillende og standardisert kompetansenivå blant norske kontrollanter?*

Og nok en gang er det helt klare svar, nei. Det er jo ikke like oppsiktsvekkende på det spørsmålet så lenge det var så klart på det foregående, men dette kommer utvilsomt til å bli vesentlig videre i oppgaven.

K1: "Nei".

K2: "Nei, det er ikke det. AOC'n som sådan fokuserer lite på den praktiske gjennomføringen av prøvene, og fordi at kontrollantseminaret sier lite om den praktiske gjennomføringen om de prøvene. Så standardiseringen på testutførelsen slik den foregår med en preflightbriefing, selve flygingen og postflightbriefen, den standardiseringen er ikke på noen måte god nok."

K3: "Nei".

K4: "Nei".

Jeg stilte også dette spørsmålet til seniorkontrollantene siden det er de som står for den praktiske biten av standardiseringen ute i felt. Der var det noe motstridende svar da en mente at det kunne vært gjort en jobb for å bli bedre, mens en annen mente at det var godt nok og at det ikke gjøres mere andre steder. Samme seniorkontrollant trekker frem et pluss ved det nye regelverket ved at det er krav til trening i rollen som kontrollant i forkant av førstegangsutstedelse, noe det ikke var tidligere.

Kontrollantinspektøren mener at standardiseringen Luftfartstilsynet gir er tilstrekkelig, et annet svar ville vært svært oppsiktsvekkende.

K.insp: "Hvis jeg hadde svart nei på det så måtte vi jo innstilt virksomheten. Så, svaret er vel ja."

Men han var rask med å følge på med at han ikke ser noen grunn til at de ikke skal jobbe for å bli bedre. Han påpeker også samtidig at Luftfartstilsynet gjennomfører mere standardisering enn hva som regelverket krever. Men innrømmer samtidig at de er litt for lite aktive på den praktiske delen av standardiseringen, det er noe han påpeker igjennom hele intervjuet, at Luftfartstilsynet ønsker å være mere ute i miljøet.

Han tilføyer også at om man ligger på minimum med seminar og AOC hvert tredje år og kun flyr to prøver i året som er minimumskravet, så er det helt på grensen av hva som er minimum for å holde seg oppdatert på spesielt de administrative rutinene, den flyfaglige kompetansen samt bedømming mener han blir ivaretatt på andre arenaer.

K.insp: ” Jeg er mere opptatt av regelverket, administrative rutiner, papirarbeid og føringen i sertifikatet slik at det blir riktig og at ingen flyr rundt der med en ikke gyldig rettighet.”

Jeg spurte om hvilken erfaring seniorkontrollantene og kontrollantinspektøren hadde med standardiseringen mellom kontrollantene. Kontrollantinspektøren mente det var vanskelig å svare på grunn av manglende kompetanse fra GA-miljøet og ikke hadde fått vært ute i miljøet for å evaluere. Seniorkontrollantene mener at det kan være en del forskjell mellom kontrollantene i GA-miljøet, og det blir samtidig påpekt at noe av årsaken kan være at det er opp mot tre år mellom hver gang en kontrollant gjennomgår standardisering.

SK1: ” den blir jo veldig begrenset fordi at den eneste standardiseringen i dag som en kontrollant har er jo da hvert tredje år. Og det er et seminar som du møte opp der du går igjennom de forskjellige områdene som det blir snakket om på det seminaret, men det er jo ikke noe flyrelatert det der eller sånn, så det blir veldig begrenset egentlig hva den standardiseringen er da”.

4.1.4.1 Oppsummering - Er standardiseringen tilstrekkelig?

Kort oppsummert så sier empirien og funn i denne underkategorien at svaret er nei!

Kontrollantene ønsker mere informasjon og mere standardisering.

Inntrykket man sitter med etter intervjuene er ikke at de nødvendigvis vil ut å fly eller på kurs, men mere interaktiv informasjon i standardiseringsøyemed. Seniorkontrollantene mener også at det bør jobbes for at standardiseringen bør bli bedre, både for å påvirke kompetansen og standardisering mellom kontrollantene. Kontrollantinspektøren mener at standardiseringen er god nok, men at det ikke er noen grunn til ikke å jobbe for å bli bedre.

4.1.5 Optimalisering av standardisering

Optimalisering i sin virksomhet bør jo være en målsetning for alle ledere og endringsagenter, og siden jeg hadde tilgang på informanter så benyttet jeg muligheten til å spørre om deres forslag til tiltak for optimalisering. Det vil gi meg gode data for oppgaven samtidig som det muligens kan være et bidrag til Luftfartstilsynet. Piloter er ikke vonde å be når de får muligheten til å komme med slike forslag, så her kom det mange gode forslag etter mitt skjønn.

Jeg spurte kontrollantinspektøren om han hadde noen kompetanseområder han så noen tydelig behov for å utvikle, noe han umiddelbart ikke hadde, og begrunnet det med manglende mulighet til å være ute å evaluere i miljøet. Men etter å ha ”tenkt litt høyt” er det trening og standardiseringen relatert til den praktiske biten som primært trenger et fokus, også ved at Luftfartstilsynet får mere mulighet til å være ute i miljøet.

Generelt så påpeker kontrollantinspektøren at de ønsker å fokusere mere på kompetanse og et ønske er å knytte til seg personer med kompetanse fra GA-miljøet og helikoptermiljøet.

På forespørsel om drømmescenario med ”frie tøyler” så trekker han frem muligheten for å ha en person som er dedikert til GA-miljøet som kan reise rundt og delta på det praktiske for å observere og veilede, samt en person dedikert til helikoptermiljøet.

Kontrollantene ønsker først og fremst at Luftfartstilsynet skal ”være mere tilstede”, ikke nødvendigvis bare fysisk men også via kommunikasjon og informasjon på nett. Opprettelse av et forum nevnes av flere under dette spørsmålet, noe som går igjen ved flere anledninger i begge undersøkelsene.

Hypigere seminarer foreslås som et mulig tiltak, men da forutsatt at kostnadene går ned.

Et standardiseringsopplegg som er rettet mot de forskjellige faggruppene nevnes, og det kan nok ses i lys av tidligere funn der det er ønske om å holde separate seminar for de forskjellige faggruppene, og det er flere kontrollanter som ønsker mere fokus på den praktisk gjennomføringen.

K1: ”Lage et standardiseringsopplegg som er rettet mot GA-miljøet og et som er rettet mot tung luftfart. Det mener jeg personlig kanskje er en vei man må gå.”

Ved å se på forslagene er det interessant å sette det opp mot et av seniorkontrollantens forslag. Han trekker frem verdien han så den tiden seniorkontrollantene fløy standardiseringstrening i fly i forbindelse med seminarene, noe han omtaler det som selve ”nøkkelen i

standardiseringen”. Kostnaden med å benytte fly er relativt høy, men han fremhever mulighetene ved å kunne benytte simulator til trening og standardisering av caser relatert til prøver som en god løsning.

SK1: ” Det tror jeg er veien å gå faktisk, at vi kan få til et seminar der vi kan bruke simulator, litt for å få frem de riktige måtene å gjøre en vurdering på. Det tror jeg er veldig effektivt, også er det det dere med litt mere praktisk rettet standardisering av kontrollanter på kontrollantseminar”.

Et annet forslag fra seniorkontrollant støtter opp om kontrollantenes forslag om mere publisering av kommunikasjon og informasjon, en form for skriftlig standardisering. Det er også et forslag om å begynne å måle parametere fra prøver for å se hvordan gjennomføringene foregår for å monitorere og se om det er områder som trenger fokus, noe som kan peke tilbake til prosjektet som kontrollantinspektøren viste til tidligere som så smått er i gang.

4.1.5.1 Oppsummering - Optimalisering av standardisering?

Kort oppsummert så går funnene i denne underkategorien på mye av det samme som tidligere. Kontrollantene mener mere kommunikasjon og informasjon er nøkkelen for optimalisering av standardiseringen. Bruk av simulator trekkes frem som et godt hjelpemiddel for praktisk standardisering. Kontrollantinspektøren trekker frem mere ressurser i form av personell dedikert til miljøet sammen med et ønske om å heve kompetansen ved å trekke inn personer med kompetanse fra de forskjellige miljøene.

4.1.6 Utenlandske kontrollanter i Norge.

I forbindelse med nytt sertifikatregelverk kan kontrollanter sertifisert av et hvilket som helst medlemsland i EASA utføre kontrollantoppgaver med norske sertifikatnehavere, det kan også gjøres i Norge på norske fly. Luftfartstilsynet gjennomfører jo standardisering og oppfølging av norske kontrollanter, men jeg ønsket å undersøke om de gjorde noen innsats rettet mot utenlandske kontrollanter som opererte i Norge.

Jeg spurte derfor først seniorkontrollantene om de hadde noen definert rolle ovenfor utenlandske kontrollanter sertifisert i annet EASA-land som operer i Norge, noe de kunne bekrefte at de ikke hadde.

Jeg spurte deretter kontrollantinspektøren om Luftfartstilsynet gjorde noen tiltak for å sikre at kontrollanter sertifisert i annet EASA-land som operer i Norge innehar tilfredsstillende kompetanse.

K.insp: ” Ja det gjør vi, i den grad vi klarer, og det er klart, igjen, en helt klar utfordring”.

Han viser fortrinnsvis til de tilfellene hvor det er utfordrende med tilgang på seniorkontrollant for gjennomføring av AOC. I de tilfellene prøver de å gjøre en risikoanalyse ved å kontakte myndighetene i landet hvor vedkommende seniorkontrollant er sertifisert. Men han påpeker også samtidig at vedkommende tross alt har papirer på at han eller hun er sertifisert, men at de ønsker å ta den ekstra kontakten.

Utover dette kom det ikke frem data som tilsier at Luftfartstilsynet følger opp utenlandske kontrollanter sertifisert i annet EASA-land som operer i Norge.

4.1.7 Oppsummering – Kompetanse og læring.

Kompetanse og Læring dekker store fagområder relatert til rollen som kontrollant, og funn i denne kategorien vil helt klart prege oppgaven i stor grad.

Holdninger er definitivt den komponenten av kompetanse som alle informantene trekker frem som den viktigste i forhold til kontrollantrollen. Selv Luftfartstilsynet trekker frem holdninger, men påpeker også viktigheten av regelverksforståelse og administrative prosedyrer. I forbindelse med kontrollantseminarene mener kontrollantene at det er få kompetansemomenter som trekkes frem. Innholdet preges i stor grad av hvilke faggrupper deltagerne kommer fra, og kontrollantene tror det ville være hensiktsmessig om deler av seminaret blir delt opp mellom de forskjellige faggruppene siden saker relatert til GA-miljøet har en tendens til å bli nedprioritert. At kontrollantene også må betale for seminaret er noe det kom sterke meninger mot.

AOC blir av alle aktørene sett på som en dag for læring og erfaringsoverføring fremfor en test. Den optimale formen for gjennomføring av AOC er med en reel kandidat fremfor en simulert prøve, og tilgangen på seniorkontrollanter for AOC viser seg å være tilfredsstillende. Dataene viser at det er ingen dokumenterte standardiserte føringer på kompetansemomenter fra Luftfartstilsynet for gjennomføring av AOC bortsett fra det som drøftes på seniorkontrollantseminarene. Luftfartstilsynet understreker nok en gang viktigheten av kunnskap om de administrative prosedyrene.

Dataene viser også at kontrollantene og seniorkontrollantene mener at standardiseringen Luftfartstilsynet gir ikke er tilstrekkelig. På forslag for optimalisering av standardiseringen trekkes viktigheten av informasjon og kommunikasjon frem, og opprettelsen av et forum nevnes flere ganger.

I forhold til utenlandske kontrollanter sertifisert i annet EASA-land som operer i Norge så er det lite oppfølging fra Luftfartstilsynet sin side bortsett fra de tilfeller der det benyttes utenlandsk seniorkontrollant for AOC.

4.2 Kommunikasjon

Kommunikasjon er den andre av fire hovedkategorier med funn i min forskning. Ved å se på problemstillingen trekkes ikke kommunikasjon direkte frem, men empirien viser at flere momenter knyttet til kommunikasjon er en vesentlig faktor i forhold til Luftfartstilsynets ivaretagelse- og utvikling av kompetanse. I forrige kategori presenterte jeg funn relatert til selve møtene med Luftfartstilsynet igjennom seminar og AOC, i denne kategorien vil jeg presentere funn som i hovedsak er relatert til tiden i mellom de obligatoriske møtene med Luftfartstilsynet.

Tradisjonelt er kommunikasjon definert som *prosessen der personer eller grupper sender eller utveksler informasjon*. (Spence, referert i Jacobsen and Thorsvik, 2013)

Men Jacobsen and Thorsvik (2013) legger Sutton & Porter og Hall's teorier til grunn og "strekker det enda litt lenger" og dermed inkluderer overføring av *ideer, holdninger og følelser* fra en person eller gruppe til en annen.

På 80-tallet blei det sagt at kommunikasjon er selve limet som holder organisasjonen sammen, danner grunnlaget for beslutninger og læring, og skaper meninger og samhold.

(Robert, referert i Jacobsen and Thorsvik, 2013)

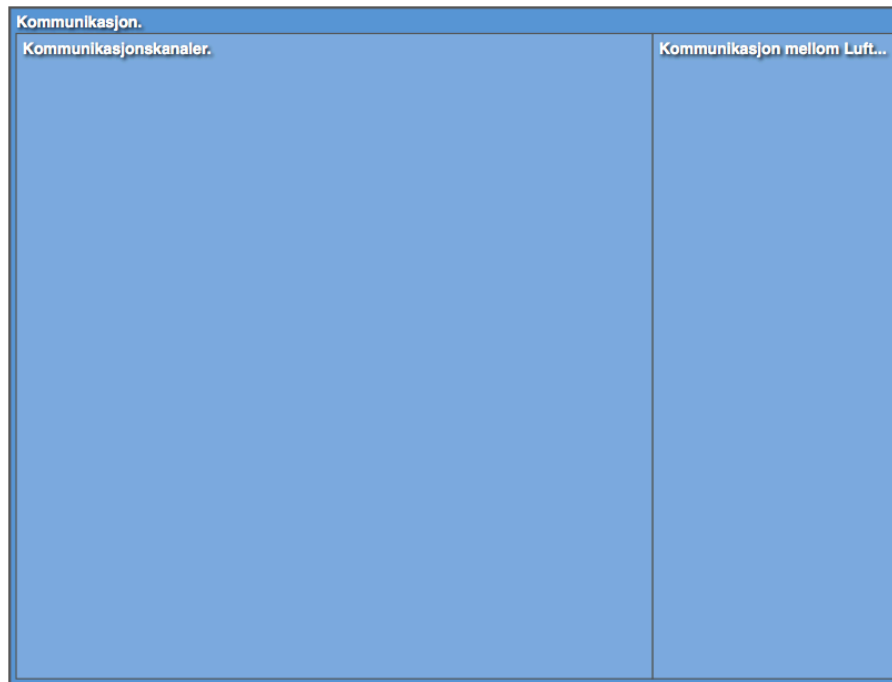
Siden den gang har det vært en enorm utvikling i organisasjonsstrukturen, det er mer og mer vanlig med enheter sprett over store avstander, og kontrollantvirksomheten i Norge er et godt eksempel på det. Den teknologiske utviklingen innenfor IKT de senere årene har samtidig vært med på å gjøre det lettere å arbeide selv med deler av organisasjoner sprett over store avstander.

Når vi ser på hvordan kontrollantvirksomheten i Norge er organisert, med Luftfartstilsynet i Bodø og enkeltstående kontrollanter som arbeider ute i felt over hele landet, er det helt opplagt at god kommunikasjon er viktig.

Med kontrollanter som i ytterste konsekvens kun møter administrasjon og lederen for kontrollantene fysisk hvert tredje år er det opplagt at god kommunikasjon og gode kommunikasjonskanaler er viktig både for ivaretagelse- og utvikling av kompetanse.

Under denne hovedkategorien har jeg ut fra funn i forskningen dannet to underkategorier:

- *Kommunikasjon mellom Luftfartstilsynet og kontrollantene.*
- *Kommunikasjonskanaler.*



Figur 4-7 Oversikt fra Nvivo, hovedkategorien Kommunikasjon med underkategoriene.

4.2.1 Kommunikasjon mellom Luftfartstilsynet og kontrollantene.

Kommunikasjon mellom Luftfartstilsynet og kontrollantene er svært viktig av flere grunner; både for å avklare problemstillinger som oppstår i felt, men også for kontinuerlig ivaretagelse og utvikling av kompetansen. Alle informantene hadde synspunkter knyttet til kommunikasjonen, om man ikke skal si den manglende kommunikasjonen med Luftfartstilsynet. Jeg vil derfor redegjøre for funn knytte til dette viktige temaet her.

Under utøvelse av rollen utfører kontrollanten en oppgave for Luftfartstilsynet i et miljø hvor tid ofte er en knapp faktor både i forhold til vær og tilgang på fly og personell som er stilt tilgjengelig for gjennomføringen av selve prøven. I de sammenhenger hvor det oppstår spørsmål som kan påvirke saksbehandlingen i ettertid er direkte kontakt med Luftfartstilsynet essensielt for å få en avklaring før prøven avvikles eller avlyses.

Men også i tiden mellom oppdrag anser jeg kommunikasjon i form av diverse informasjon fra Luftfartstilsynet, men også muligheten for å utveksle erfaringer mellom kontrollanter samt stille spørsmål til Luftfartstilsynet relatert til rollen og oppgavene som kontrollant som viktig.

På bakgrunn av dette spurte jeg følgende spørsmål relatert til kommunikasjon mellom Luftfartstilsynet og kontrollantene i kartleggingsundersøkelsen:

- Hva synes du om mengden informasjonen fra Luftfartstilsynet til deg som kontrollant i tidsrommet mellom kontrollantseminarene?

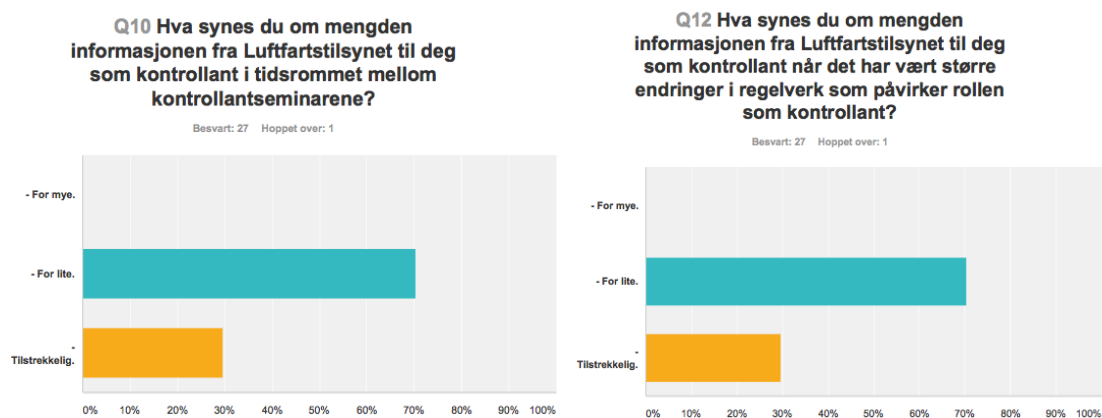
Spørsmålet er tenkt relatert til informasjon av generell karakter, og 70% av respondentene svarte at de synes mengden informasjon er for lite, hvorav de resterende 30% svarte at mengden informasjonen var tilstrekkelig. Ingen svarte at det var for mye informasjon.

Rollen som kontrollant er i stor grad knyttet til oppgaver som er relatert til bruk av sertifikatregelverket, et regelverk som har gjennomgått store endringer de seneste årene. Jeg valgte derfor å ha med et spørsmål i undersøkelsen som gikk på informasjon relatert til dette:

- Hva synes du om mengden informasjonen fra Luftfartstilsynet til deg som kontrollant når det har vært større endringer i regelverk som påvirker rollen som kontrollant?

Også på dette spørsmålet svarte 70% av respondentene at de synes mengden informasjon er for lite, hvorav de resterende 30% svarte at mengden informasjonen var tilstrekkelig. Heller ikke her svarte noen at det var for mye informasjon.

At 70% mener at de får for lite informasjon er jo ingen indikator i seg selv for kvaliteten på kommunikasjonen mellom Luftfartstilsynet og kontrollantene, men jeg synes allikevel at 70% som mener at det er for lite informasjonen fra Luftfartstilsynet er et så oppsiktsvekkende tall at det helt klart motiverte meg til ”å forfølge temaet” i intervjuene som skulle gjennomføres ved en senere anledning.



Figur 4-8 Spørsmål 10 og 12 fra kartleggingsundersøkelsen

Jeg spurte derfor samtlige informanter som utfører kontrollantoppgaver, både kontrollanter og seniorkontrollanter, om hvilke *forventninger* de hadde til kommunikasjon og bånd til Luftfartstilsynet, samt hvordan *erfaringene* har vært sett i forhold til forventningene. 5 av 6 informanter hadde forventet vesentlig mere kommunikasjon enn hva de har erfart. Informanten som ikke hadde forventet mere kommunikasjon baserte sin forventning på erfaringen han hadde fra kommunikasjon med Luftfartstilsynet fra andre sammenhenger, og erfaringen hadde derfor stemt med forventningen. Men alle informantene skulle ønske det var mere kommunikasjon med-, og informasjon fra Luftfartstilsynet.

K2: "Jeg trodde vel at man skulle bli en tettere integrert del av det som tilsynet holder på med. Men jeg føler absolutt ikke at det har skjedd. Jeg føler at jeg sitter langt ute på en tynn gren og driver litt saksbehandling light for tilsynet der. Sender inn noen papirer, digitale, i ny og ne og hører aldri noe tilbake igjen. Bortsett fra om man har satt et komma feil på disse papirene et sted da."

Siden seniorkontrollantene utfører AOC med kontrollantene, og tidligere hadde en mentorrolle, så er det nærliggende å tro at de har en tettere dialog og mere kommunikasjon med Luftfartstilsynet enn øvrige kontrollanter, men de svarer også det samme som kontrollantene.

SK2: "Og, nei, kontakten nå, det er den kontakten vi tar med tilsynet eventuelt. Også har vi Notexer som kommer av og til. Også har vi et årlig seminar, seniorkontrollantene har jo årlig seminar".

Det kommer frem av både kartleggingsundersøkelsen og intervjuene at en del av kontrollantene bruker seniorkontrollantene når de har saker de lurer på. Det kan tenkes at det er en trend som henger igjen fra tidligere tider da seniorkontrollantene hadde den nevnte mentorrollen med ansvar for oppfølging av hver sin gruppe kontrollanter mellom seminarene og AOC.

Jeg spurte derfor kontrollantene om de hadde inntrykk av at seniorkontrollantene hadde tettere kontakt med Luftfartstilsynet mellom de offisielle møtene, men det er et generelt inntrykk av at også de har lite kommunikasjon utover de arrangerte møtene.

K2: "Dessverre så må jeg si det at, uten at det er noen kritikk av seniorkontrollanten, så virker det som at informasjonsflyt fra tilsynet er dårlig der den veien også."

På bakgrunn av disse funnene i kartleggingsundersøkelsen og intervjuene spurte jeg kontrollantinspektøren hvilke forventninger og erfaringer han hadde til kontakt og kommunikasjonen med miljøet. Han vektlegger at Luftfartstilsynet gjør en innsats for å bli kjent med kontrollantene i forbindelse med seminarerne som blir arrangert, men at han gjerne skulle sett at både han selv og Luftfartstilsynet er mere tilstede og synlige i miljøet. Kontrollantinspektøren fremhever at han vektlegger viktigheten av at kontrollantene skal ha en lav terskel for å kunne kontakte kontrollantinspektøren når det er saker de lurer på. At han gjør en innsats for at kontrollantene kan ta kontakt uten frykt for å bli stilt i et dårlig lys på bakgrunn av noe man er redd for at kan bli oppfattet som et spørsmål om temaer man burde kunne løse på egenhånd. Kontrollantinspektøren er generelt sett tilfreds med kommunikasjonen med kontrollantene.

K.Insp: Det at man føler at man kan ringe kontrollantinspektøren og ikke bli "høvlet over" med f.eks. "hvorfors har du ikke funnet ut dette på egenhånd, eller er du helt..."? Så jeg føler at den dialogen som har blitt opprettet, og som har vært tidligere også for all del, er at man kan ringe og man kan spørre, og man kan komme med forslag, for det har jeg også fått. Slik at jeg føler at terskelen er lav, og det tror jeg bedrer totalkompetansen. Og ut fra den kontakten vi har fått, og de tilbakemeldingene jeg har fått også, så tror jeg at vi har bra kommunikasjon faktisk.

Det kan tenkes at det er en forskjellig oppfattelse mellom kontrollanter, seniorkontrollanter og kontrollantinspektøren med mitt spørsmål om forventningene til kommunikasjon.

Kontrollantene og seniorkontrollantene ytrer et tydelig ønske om mere formell kommunikasjon i form av faglig informasjon og mulighet for erfaringsutveksling i tiden mellom de offisielle seminarerne. Kontrollantinspektøren la mere vekt på mulighetene for å ta kontakt og sin egen tilgjengelighet mellom de offisielle seminarerne. Dette er også fremtrukket av noen informanter, at kontrollantinspektøren er relativt godt tilgjengelig når man trenger å ta kontakt.

K1: "Nå har jeg vel stort sett hatt dialog med vår ansvarlig oppi tilsynet, han skal ha ros for at han egentlig er veldig rask til å svare tilbake. Han gir egentlig alltid en tilbakemelding. Og kanskje beste av alt, hvis han er usikker; "vet du hva, jeg sjekker og kommer tilbake", også får jeg egentlig svar. Ikke alltid at jeg er enig med svaret og resonnementet, men svaret kommer, og det setter jeg stor pris på."

På spørsmål om i hvilken grad kommunikasjonen med Luftfartstilsynet i tiden mellom seminar og AOC var med på å påvirke kontrollantenes kompetanse svarer informantene nok en gang at det er for lite kommunikasjon og informasjon til at det er med på å påvirke kompetansen i nevneverdig grad, og at det er et savn etter mere informasjon.

SK1: "Ehh, men jeg tror at for den enkelte kontrollant så tror jeg faktisk ikke det er så veldig mye kommunikasjon med tilsynet. Og da blir det, det er nok svært liten effekt på det der altså."

Som en oppfølger til dette spurte jeg om kommunikasjonen med Luftfartstilsynet var med på å gi den faglige tryggheten man trenger, noe kontrollantene mener det ikke gjør.

K4: "Nei, det det glipper på er litt sånn, det er så mange varianter og så mange fallgruver som er nesten tilnærmet umulig for en kontrollant som vaser rundt aleine å holde seg orientert i, så de kunne godt ha vært mye flinkere til å hatt sånne, de legger jo ut disse på hjemmesidene, ehh og da kunne de jo vært flinkere til å lage sånne notater der."

Kontrollantinspektøren snakket litt om akkurat det K4 nevner her, hvor mye eller lite Luftfartstilsynet skal publisere på sine hjemmesider av hjelp til kontrollantene, da være seg informasjon om endringer etc. Som det fremkommer av sitatet under så er det opptatt av at kontrollantene skal være såpass engasjert at de skal kunne fange de større endringene på egenhånd.

K.insp sa: "Med tanke på nyheter i regelverk, hva tenker vi, hvor går vi, en del sånne ting, samtidig så skal man være litt forsiktig med å leie folk i alt for stor grad. For kompetansen i et kontrollantkorps bør også være slik at ting som skjer i markedet skal de klare å fange opp til en viss grad på egenhånd tenker jeg, at det er viktig."

4.2.1.1 Oppsummering Kommunikasjon mellom Luftfartstilsynet og kontrollantene.

Som nevnt innledningsvis står kommunikasjon for blant annet overføring av ideer og holdninger fra en person eller gruppe til en annen, og at kommunikasjon er selve limet som holder organisasjonen sammen og danner grunnlaget for beslutninger og læring. Ut fra det er det helt klart at god kommunikasjon mellom Luftfartstilsynet og kontrollantene er viktig. Empirien i denne underkategorien viser at Luftfartstilsynet har et forbedringspotensial når det gjelder kommunikasjon.

Informantene på den ene siden mener at det er for lite kommunikasjon mellom Luftfartstilsynet og kontrollantene, dagens kommunikasjon er ikke av en karakter som påvirker kompetansen på en positiv måte, og gir ikke tilstrekkelig faglige tryggheten kontrollantene søker. På den andre siden mener kontrollantinspektøren at dagens kommunikasjon må sies å være god, og at terskelen for å ta kontakt ved behov skal være lav.

Kan en bedre utnyttelse av modernisering i kommunikasjonsteknologien og valg av kommunikasjonskanaler fra Luftfartstilsynet gjøre noe med disse synspunktene og påvirke kompetansen?

4.2.2 Kommunikasjonskanaler.

Når det gjelder valg av kommunikasjonskanal vektlegges det i forskning at kanalens evne til å formidle rik informasjon som vesentlig. Det sies at en kanal gir mulighet til å formidle rik informasjon når den:

- kan overføre mange ulike signaler samtidig.
- gir mulighet for rask tilbakemelding.
- gir mulighet for å benytte ”naturlig” (muntlig) språk.
- gjør at sender og mottaker kan være personlige og tilpasse meldingen til hverandre.

En ulempe som nevnes ved bruk av skriftlig kommunikasjon er at det gir relativt begrenset mulighet for overføring av rik informasjon. (Jacobsen and Thorsvik, 2013)

Det er naturlig at en del av den formelle kommunikasjonen fra Luftfartstilsynet er i skriftlig form, men det har vært en rivende utvikling innen IKT de senere år, noe som bør gi noen muligheter for utvikling om viljen er tilstede.

Som det kommer frem av forrige underkapittel så er det klart ønske fra kontrollantene om mere kommunikasjon med Luftfartstilsynet, og ut fra funn i denne underkategorien kommer det frem at kontrollantene ønsker sterkt å kunne ta i bruk noen moderne kanaler og teknologi for kommunikasjon. Jeg ønsker derfor i denne underkategorien å se på hvilke kanaler og teknologi som er hensiktsmessig for bruk i 2017.

I øyeblikket så kommuniserer Luftfartstilsynet med kontrollantene via e-mail, telefon og utstedelse av Notex – Notice to Examiners på deres hjemmeside. E-mail og telefon blir brukt uten noen formell prosedyre, mens Notex publiseres som en offisiell instruks eller informasjon fra Luftfartstilsynet til kontrollantene.

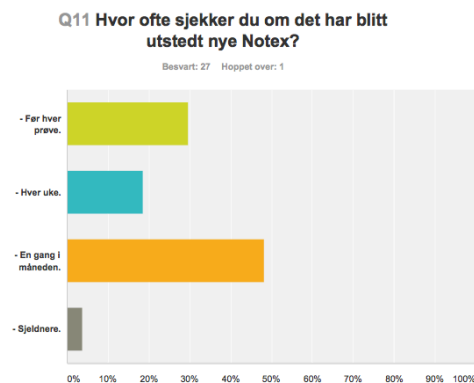
I forbindelse med prøver benytter kontrollantene papirskjemaer som scannes og sendes til Luftfartstilsynet ved hjelp av e-mail i etterkant av prøvene.

Jeg spurte kontrollantene og seniorkontrollantene hva de synes om Notex som kommunikasjonskanal mellom Luftfartstilsynet og kontrollantene, hva de synes om at de publiseres uten noe form for varsel, og om det er godt nok for å sikre kompetansen. De fleste påpeker at Notex er en gammeldags måte å publisere og kommunisere på siden det kun er et dokument som legges på en hjemmeside uten noe varsel til brukerne. Men det er enighet om at det er en grei måte å publisere offisiell informasjon på, som et direktiv eller instruks når man ser bort fra den manglende varslingen som moderen teknologi kan sørge for forholdsvis greit. Det blei ved flere sammenhenger nevnt fordelene med teknologien knyttet til en app, som har muligheten til å gi både visuelt varsel i form av tegn på ikonet for appen, og varsel i form av lyd når det er sendt ut ny informasjon, fremfor dagens metode for publisering.

K4: ”Ja, det, den er jo litt gammelmodig på en måte, hvis du tenker deg at du kunne hatt en app der det plutselig sto tre sånn tall holdt jeg på å si, 3tall i en rød boble.”

Som kontrollant må man selv oppsøke siden for Notex på Luftfartstilsynets hjemmeside for å se om det er publisert ny Notex.

Det kommer tydelig frem både gjennom kartleggingsundersøkelsen og intervjuene at det er tilfeldig når, og om i det hele tatt Notex blir lest av kontrollantene.



Figur 4-9 Spørsmål 11 fra kartleggingsundersøkelsen.

På spørsmål om Notex er godt nok for å kontinuerlig sikre kompetansen er de fleste informantene enige om at det ikke er det, én kontrollant mente han ikke hadde lang nok ”fartstid” til å bedømme om det er godt nok eller ikke for å sikre kompetansen.

Kontrollantinspektøren mener Notex er en grei ordning, men kanskje ikke optimal i dagens ”dataverden”. Men det er verktøyet de har i dag og Luftfartstilsynet er ikke fremmed for å tenke nytt, men at ressursene er med på å hindre en aktiv utvikling. Han er overbevist om at Notex blir lest, men påpeker også at det kan være uheldig at det ikke er noe varslingssystem for nye Notex, og at det er noe de vurderer. Når det gjelder å kontinuerlig kompetanse så påpeker kontrollantinspektøren at det nok burde vært et varslingssystem for saker som det haster med blir publisert i miljøet. Han nevner at det ikke publiseres Notex for ofte, men at det skal være en hensikt med den, og oppfordrer kontrollanter til å komme med forslag.

K.Insp: ”Jeg sier på seminarene mine også at, kom gjerne med forslag til Notex for dere kjenner av og til bedre på hva dere burde vist, og hvis dere får vite det så la de andre få vite det.

Jeg spurte alle informantene i intervjuene hva de ser for seg som en optimal kommunikasjonskanal, både mellom kontrollanter og Luftfartstilsynet og mellom kontrollanter. Alle informantene svarer det samme, det går i elektronisk portal, chatteside, forum. Alle blir snakkesalige og trekker frem de positive effektene for erfaringsutveksling og muligheten til å stille spørsmål til kollegaer ved et forum på nett.

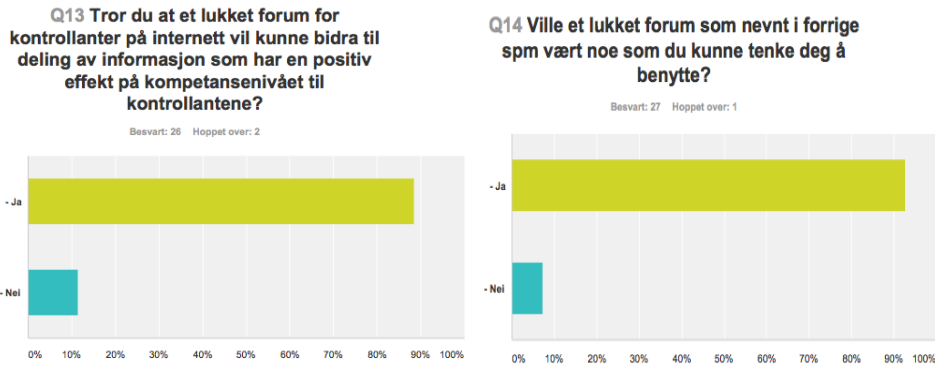
Et lukket forum for kontrollanter, seniorkontrollanter og kontrollantinspektøren er det som blir nevnt både i forbindelse med dette spørsmålet samt på et senere spørsmål om optimalisering av standardiseringen. Seniorkontrollantene og kontrollantinspektøren forteller også at dette er noe de allerede har drøftet

K2: ”Nei, altså nå viser kalenderen min straks 2017, og det å ha et lukket område på nettet for kontrollantgruppen GA-kontrollanter eksempelvis, som er overvåket av noen med kompetanse i tilsynet som kan komme med svar, hvor vi som GA-kontrollanter kan diskutere aktuelle problemstillinger, komme med spørsmål til hverandre, utveksle erfaringer. Det hadde nok vært langt mer optimalt enn det vi, det vi ikke har i dag.”

Som allerede nevnt så er dette noe som er drøftet hos Luftfartstilsynet og kontrollantinspektøren tenker at det er et forum som kunne vært på deres hjemmesider, og at man kanskje skulle benytte muligheten nå som hjemmesidene var under ombygging.

Jeg spurte i kartleggingsundersøkelsen om kontrollantene trodde et lukket forum ville ha en positiv effekt på kompetansenivået, og om de eventuelt ville benytte et slikt forum.

Som det fremkommer av figuren tror 90% av respondentene at det vil ha en positiv effekt på kompetansen, og 90% kunne tenke seg å benytte det. Det vil jeg si er så klar tale at Luftfartstilsynet bør opprette et forum snarest.



Figur 4-10 Spørsmål 13 og 14 fra kartleggingsundersøkelsen.

I forbindelse med dokumentasjonshåndtering benytter de fleste informantene som nevnt innledningsvis penn og papirskjemaer ”ute i felt” som senere scannes og sendes Luftfartstilsynet via e-mail. En informant benytter elektronisk løsning, men siden Luftfartstilsynet ikke har noen etablerte elektroniske løsninger for dokumentasjonshåndtering anser jeg en slik løsning mer som en teknikk for å fylle ut pdf-skjemaer siden det ikke ligger noen kontrollfunksjon i løsningen.

K1: ”I dag så bruker jeg en ren elektronisk løsning på en pdf som vi da på en måte fører inn alle dataene på, og kandidaten signerer på en pdf. Og det er den vi da sender som en mail inn som da også er mitt arkiv.”

På spørsmål om informantene foretrekker å fortsette med penn og papir eller en elektronisk løsning så er alle enige om at det er på tide med en elektronisk løsning. Det nevnes ved flere sammenhenger, både av kontrollanter og kontrollantinspektøren, at Luftfartstilsynet er svært opptatt av korrekt utfylling av dokumentasjon. Med dagens teknologi kan en elektronisk løsning kontrollere dokumentasjonen før den sendes inn, noe som ville gitt en kvalitetssikring for begge parter.

K4: ”Og det er jo der jeg mener å få gjort skjemaene litt enklere, kanskje elektronisk utfylling og ikke være så fordømt firkanta at når du får et skjema hvor du har satt pass på alle boksene unntatt final pass, så må skjema i retur for å få på et kryss til for at vedkommende ikke kan sette på krysset. Hadde det vært elektronisk basert da så hadde du fått en mail, så hadde du gått inn og hukket av, også hadde du vært ferdig.”

K2: ” Det er, det er straks 2017 så man skulle ønske seg en heldigital prosess med bank id på alt sammen.”

Det skal i denne sammenhengen også nevnes at en av informantene var noe skeptisk til en elektronisk løsning for skjemaer da det ville trenge tilgang på internett, noe som ikke alltid er tilgjengelig i felt. Jeg mener at det ikke vil være noen utfordring med dagens teknologi, en elektronisk løsning vil mest sannsynlig være en app som helt klart vil fungere uten tilgang på internett, hvor dokumentasjonen vil bli sent så snart enheten er koblet til internett.

Kontrollantinspektøren sier at Luftfartstilsynet jobber med en elektronisk løsning for dokumentasjon, men at de samarbeider med de store flyselskapene i første omgang for å utvikle og implementere systemene hos dem først. Det er økonomisk hensiktsmessig i form av at det er en fordeling av kostnadene samt at de genererer størst arbeidsmengde i saksbehandling for Luftfartstilsynet. Det er foreløpig uvisst når- eller om dette vil bli tilgjengelig for GA-miljøet.

Andre forslag til kanaler for kommunikasjon og erfaringsutveksling er en spørsmålsdatabase på Luftfartstilsynets hjemmeside hvor spørsmål relatert til kontrollantvirksomheten som ”går igjen” kan publiseres.

Ut over det så trekkes det frem at flere utenlandske luftfartsmyndigheter har gode portaler på sine hjemmesider som det oppfordres at Luftfartstilsynet skal lære av for utvikling av sine egne sider.

4.2.2.1 Oppsummering Kommunikasjonskanaler.

Ut fra Empirien i denne underkategorien ser vi helt klart at det er en felles forståelse, både hos kontrollantene og kontrollantinspektøren, for at Luftfartstilsynet ikke benytter seg av moderne kanaler og teknologi for kommunikasjon, men at begge parter ønsker en utvikling innen IKT. Funnene viser at Notex publiseres på en gammeldags måte og at kontrollantene mener det er tilfeldig når- og om de i det hele tatt leses. Kontrollantinspektøren er derimot overbevist om at Notex leses, men begge parter er enige om at det er uheldig at de publiseres uten noe form for varsel. Det er enighet om at Notex ikke er tilstrekkelig for å sikre den kontinuerlige kompetansen.

Også dokumentasjonshåndtering foregår på en etterhvert gammeldags og tungvint måte. Både i forhold til Notex og dokumentasjonshåndtering foreslås det at en app for Luftfartstilsynet ville være hensiktsmessig og et tidsriktig kanalvalg innen IKT.

Det helt klart tydeligste funnet i denne underkategorien er alle aktørenes sterke ønske om opprettelsen av et lukket forum for utveksling av informasjon og erfaringer. Kontrollantinspektøren ser for seg at et slikt forum dannes i tilknytning til Luftfartstilsynets hjemmeside.

4.2.3 Oppsummering - Kommunikasjon.

Ved å oppsummere funn relatert til kommunikasjon så kan det sies at kontrollantene og seniorkontrollantene synes det er for lite kommunikasjon med Luftfartstilsynet i tidsrommet mellom seminarene som man er pålagt å delta på hvert tredje år, og kommunikasjonsmengden er ikke med på å gi den ønskede faglige tryggheten. Kontrollantinspektøren er derimot tilfreds med kommunikasjonen.

Publisering av Notex, som er dagens offisielle kanal for publisering av informasjon, fremstår som gammeldags og det er et ønske om en form for varsling ved publisering av nye Notex. Det er også et ønske om utvikling av et elektronisk system for dokumentasjonsbehandling, noe som kontrollantinspektøren bekrefter at det jobbes med.

En app for Luftfartstilsynet er nevnt flere ganger i forbindelse med undersøkelsene, noe som fremstår som tidsriktig i 2017.

Det er et sterkt ønske fra alle parter om å opprette et forum hvor kontrollanter, seniorkontrollanter og kontrollantinspektøren kan delta og kommunisere på tvers av gruppene.

En kommunikasjonskanal som ikke er omtalt i denne kategorien er kontrollantseminarene, det er et forum hvor alle parter møtes fysisk og er selvfølgelig en kommunikasjonskanal. Funn relatert til dette er utredet under kategorien for *Kompetanse og læring*.

4.3 Motivasjon.

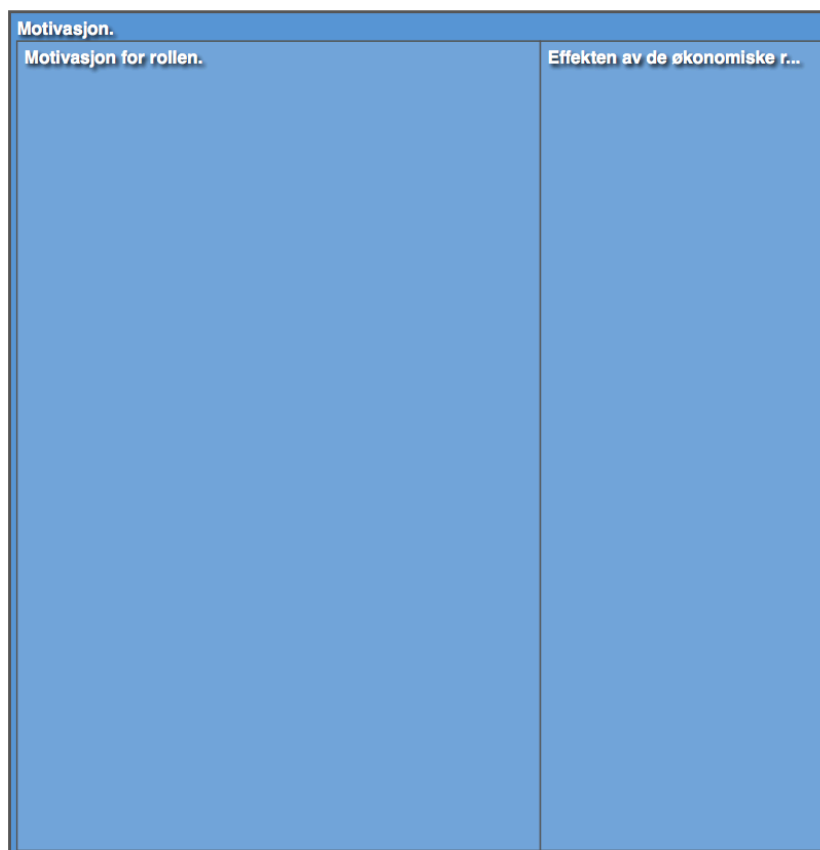
Underveis i forskningen så dukket det opp mange interessante funn som endte med at jeg stilte meg spørsmålet; *hvorfor blir egentlig folk kontrollanter?* En ting er å bli kontrollant, en annen ting er å forbli kontrollant. Det måtte ligge et behov bak motivasjonen, men jeg hadde i utgangspunktet vanskelig å se for meg at det var et økonomisk betinget behov.

Jeg fant det derfor naturlig å ha en kategori som heter *Motivasjon*, og jeg skal i denne kategorien redegjøre for funn relatert til de forskjellige aktørenes motivasjonsfaktorer for rollen, og det å holde seg kontinuerlig faglig oppdatert for å fungere i rollen.

Kaufmann and Kaufmann (2009) definerer motivasjon som *de biologiske, psykologiske og sosiale faktorene som aktiverer, gir retning til og opprettholder adferd i ulike grader av intensitet for å oppnå et mål.*

Denne kategorien har de to underkategoriene:

- *Motivasjon for rollen.*
- *Effekten av de økonomiske rammer.*



Figur 4-11 Oversikt fra Nvivo, hovedkategorien Motivasjon med underkategoriene.

4.3.1 Motivasjon for rollen.

Jeg hadde motivasjon for rollen som et av mine introspørsmål i intervjuguiden for alle aktørene, tanken bak det var å ha det som en "ice-breaker" for litt småprat i forkant av nøkkelspørsmålene. I utgangspunktet ingen dum idé, men funnene er av en slik karakter at de nok burde vært viet plass blant nøkkelspørsmålene, for hva er vel ikke viktigere for kompetansen enn motiverte aktører?

Funnene tilsier at Luftfartstilsynet har tilgang på en gruppe motiverte aktører, og jeg tror det er viktigere enn noen gang for kompetansen at det er en stabil masse kontrollanter som utfører oppdrag for Luftfartstilsynet uten alt for mange utskiftninger.

På spørsmål om hva som motiverte kontrollantene for å bli kontrollanter kan man samle svarene i to kategorier; det var ønske- og muligheten til å bidra med noe, og personlig utvikling.

Det trekkes også frem at det er så mange formelle krav i form av gyldige instruktørrettigheter at det derfor til dels blir et naturlig steg for å utnytte de til det fulle og bidra med tjenesten når man første har rettighetene. Det påpekes også at når man først har begynt med det så er man såpass interessert at man ser bort fra at det ikke er særlig økonomisk gunstig.

K2: "Den gangen var det trykk på kontrollantene i distriktet her i sørøst. Så det trengtes noen for å bli kontrollanter, og jeg følte meg kvalifisert for jobben og søkte".

K3: "Jeg trives i GA-miljøet og ser jo for meg en jobb som trafikkflyger etterhvert, da vil jeg gjerne beholde kontakten med GA-miljøet og brenner litt for det. Da var det samtidig en mulighet for utvikling".

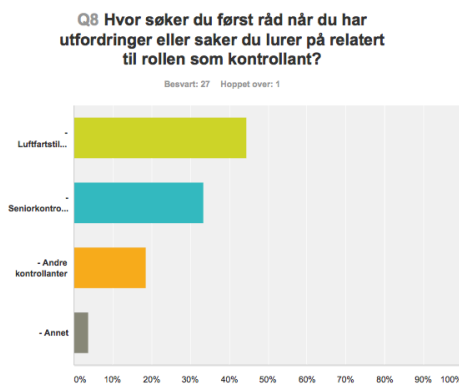
På spørsmål om erfaringene har stått i forhold til forventningene i forhold til motivasjonen når de startet i rollen, så kan alle bekrefte at det har gjort det. De fleste nevner at man vokser på oppgaven i starten, og det trekkes frem at man arbeider mere på egenhånd enn hva man hadde forventet i forhold til kontakten med Luftfartstilsynet. Og alle nevner at kontinuerlig faglig oppdatering krever mye egeninnsats utover det man får igjennom deltakelse på seminar og AOC. Noen påpeker at de får dette mer eller mindre "gratis" ved at de har jobb som gjør at de jobber med dette jevnlig, mens andre påpeker at de bruker mye tid på å sørge for å holde seg faglig oppdatert på utvikling i markedet og miljøet.

K1: "Sånn rent som kontrollant så er det egentlig noe som jeg får automatisk via jobben min for at jeg jobber såpass mye mot GA-miljøet i min rolle".

K2: "Det går noen timer nå og da. Det gjør det, og det går jo også litt tid med korrespondanse med seniorkontrollanten for å prøve å få klarhet i saker og ting".

Ved å se på dette funnet så viser det at seniorkontrollantene er kilde for informasjon og rådgivere som benyttes når det oppstår spørsmål.

Det er jo naturlig å kontakte en kollega når det oppstår saker som man lurer på, men det er nok mange av aktørene som fortsatt lever i den troen om at seniorkontrollantene fortsatt har ansvar for en gruppe kontrollanter. Ved å se på et spørsmål fra kartleggingsundersøkelsen viser det at nesten 35% kontakter en seniorkontrollant ved utfordringer og saker man lurer på. Dette er nok med på å ta unna en del henvendelser til Luftfartstilsynet, men funn under intervju med seniorkontrollantene tilsier at det tidvis er ganske så høyt trykk med telefoner til enkelte uten at de har noen definert rolle som veiledere på lik linje som de hadde tidligere, noe som på sikt muligens kan påvirke deres motivasjon.



Figur 4-12 Spørsmål 8 fra kartleggingsundersøkelsen.

På spørsmål om motivasjonen for å ta rollen som seniorkontrollant og kontrollantinspektør kommer det frem at alle var kontrollanter og blei forespurt på bakgrunn av sin kompetanse om å ta rollene.

SK2: ” Vi, det blei plukket ut kontrollanter fra de kommersielle flyselskapene, så blei det plukket ut noen fra GA-miljøet og noen fra helikoptermiljøet”.

Det kommer frem av dataene at både seniorkontrollantene og kontrollantinspektøren har varierende bakgrunn fra crew training, men felles for dem alle er at de har svært lang erfaring både som instruktører på forskjellige flytyper i tung luftfart og GA-miljøet, og i rollen som kontrollanter.

4.3.1.1 Oppsummering – Motivasjon for rollen.

Dataene sier at motivasjonen til kontrollantene for å starte i rollen var at de fikk muligheten til å ”bidra med noe” og personlig utvikling. Muligheten for å ”ta et steg videre” og havne i en posisjon hvor man har mulighet til å påvirke.

Ut i fra data kommer det også frem at seniorkontrollantene og kontrollantinspektøren er aktører med svært lang erfaring i bransjen og innehavere av et solid kompetansenivå, felles for dem alle er at de blei spurt om å ta sine respektive roller.

4.3.2 Effekten av de økonomiske rammer.

Økonomi kan i mange sammenhenger være en motivasjonsfaktor i seg selv for å innta en ny rolle med et økt ansvarsnivå, noe jeg vil påstå det å være kontrollant er. Det kan jo for en som ikke kjenner systemet fort tenkes at det å ta rollen som kontrollant er så økonomisk gunstig at det i seg selv er motivasjonsfaktoren. Med utgangspunkt i funn som har kommet frem underveis i undersøkelsene ønsket jeg å se om- og eventuelt hvilken effekt de økonomiske rammene forbundet med det å være kontrollant har.

Jeg spurte derfor alle aktørene om det er økonomi eller andre årsaker som motiverer kontrollanter til å legge en innsats i å holde seg faglig oppdatert. Her er funnene blant kontrollantene helt tydelig på at det ikke er økonomi som er motivasjonsfaktoren, men derimot faktorer som jeg vil omtale som den faglige stoltheten ved at man ønsker å være så godt forberedt for oppgavene som mulig, og fremstå som profesjonell når man utfører kontrollantoppgavene.

K1: ” For min del så er det ikke økonomi i å være kontrollant, det er heller tvert om. Og jeg hadde aldri blitt kontrollant hvis jeg ikke hadde brent for GA-miljøet.”

K2: ” Nei, det er nok andre årsaker, helt klart. Ønsket om å fremstå som profesjonell i faget vil jeg påstå. For det er ikke noe økonomi i det her som sådan, det er et nullprosjekt”.

Et interessant funn er derimot at seniorkontrollantene tror det primært er økonomi som ligger bak for at noen skal være villig til å ta jobben med å holde seg faglig oppdatert, men utelukker heller ikke at det er noen ildsjeler som gjøre det uavhengig av økonomien.

SK1: ” Jeg tror det er bare noen få, resten gjør det nok kanskje av økonomiske, eller er motivert økonomisk da”.

SK2: ” Å dra på seminarer i egen regi og sånne ting for eksempel, og lære seg opp, det har jeg liten tro på at det er mange som gjør”.

Kontrollantinspektøren tror derimot ikke det er økonomi som motiverer, men at det er den faglige biten og et ønske om å være ”opp til oppgaven” på lik linje som funnene blant kontrollantene og videreutvikle seg som pilot med muligheten til å påvirke.

Godtgjørelse til kontrollanten for prøver er en sak mellom kandidat og kontrollant, og på bakgrunn av varierende praksis rundt dette utga Luftfartstilsynet Notex 2014/8 med en anbefaling til satser ved prøver. Jeg spurte alle aktørene om hvilke synspunkter de hadde på de anbefalte satsene, og om de gjorde det attraktivt å være kontrollant på en måte som sikrer kompetansen blant kontrollantene. Funnene relatert til dette spørsmålet varierer noe blant informantene; noen mener satsene er ok - men skulle trenge en justering, mens noen mener at satsene er for lave. Men alle mener at satsene på ingen måte gjør det attraktivt å være kontrollant, men at det er andre faktorer som ligger bak for å motivere personer til å ha den rollen.

K3: ” Ja, jeg vil si ja. Mulig de trengs en justering, men ja”.

SK1: ” De satsene er ikke mere enn det må være i forhold til timeverket du legger ned. Skal du ut å gjøre en prøve så går typisk hele dagen, altså mer eller mindre”.

SK2: ” Nei, det kan jeg si deg med en gang, for det er vel den dårligst betalte jobben som finnes i luftfart”.

En av informantene kom med en interessant påstand relatert til nivået på satsene om at det er noe som ikke er riktig når man sammenlikner gebyret som Luftfartstilsynet fakturerer kandidaten for saksbehandlingen med satsen til kontrollanten for gjennomføringen av selve prøven som tar mange timer.

Kontrollantinspektøren mente at satsene bør være på et nivå som gir en følelse av å gå ”brake even”, men bekrefter samtidig at en revidering av satsene er på hans liste over saker han skal jobbe med fremover.

4.3.2.1 Oppsummering – Effekten av de økonomiske rammer.

Dataene i denne underkategorien viser nok en gang at kontrollantene mener at økonomi ikke er en motivasjonsfaktor for å bli kontrollant, eller for å motivere kontrollanter til å sørge for å opprettholde et tilfredsstillende kompetansenivå.

Et syn som også deles av kontrollantinspektøren. Seniorkontrollantene mener derimot at faglig oppdatering er økonomisk motivert.

Det er noe motstridende synspunkter på nivået til satsene for kontrollanthonorarene ved prøver, men alle er enige om at de trenger en revidering.

4.3.3 Oppsummering – Motivasjon.

Motivasjon er en mindre kategori enn de tro foregående, men samtidig er funn i kategorien viktig for stabilitet blant kontrollantene over tid. Med dagens organisering av kontrollantvirksomheten vil jeg påstå at Luftfartstilsynet er svært avhengig av å ha et motivert kontrollantkorps.

Funn i dataene sier at det er andre faktorer enn økonomi som motiverer personer til å starte og fortsette i rollen som kontrollant. Momenter som nevnes er muligheten til å bidra og påvirke, samt muligheten for personlig utvikling.

Kontrollantene mener de økonomiske rammene heller ikke er motivasjonsfaktoren for å holde seg faglig oppdatert, men et ønske om å fremstå som kompetent i forhold til rollen, og føle seg rustet til å gjennomføre oppgavene på en profesjonell måte. Seniorkontrollantene mener derimot det må være økonomi som ligger bak viljen til innsatsen for å holde seg faglig oppdatert.

Det er noe forskjellig syn blant informantene på nivået til Luftfartstilsynets anbefalte satser for kontrollanthonorar ved prøver, men alle er enige om at de uansett er modne for en revidering.

4.4 Struktur.

Denne hovedkategorien er et resultat av funn relatert til regelverk og kontrollantenes formelle tilknytning til Luftfartstilsynet etter først åpen- med påfølgende aksial koding.

Luftfart er i stor grad regelstyrt, og piloter er preget av- og vant med å arbeide etter standardiserte prosedyrer i alle ledd av den operative utførelsen av yrket. Med det så vil jeg si at piloter i stor grad støtter seg på regelmodellens struktur for beslutningstaking som sier følgende:

- Grunnlaget for rasjonell beslutningstaking er et foreliggende regelverk eller noen standardprosedyrer som spesifiserer hva beslutningstakeren skal gjøre når bestemte situasjoner eller saker skal håndteres. (Jacobsen and Thorsvik, 2013)

Det skal allikevel ikke glemmes at de fleste avgjørelser som tas i rollen som pilot er valg mellom flere alternativer, og at det i høyeste grad ligger rasjonell tankegang til grunn bak valgene.

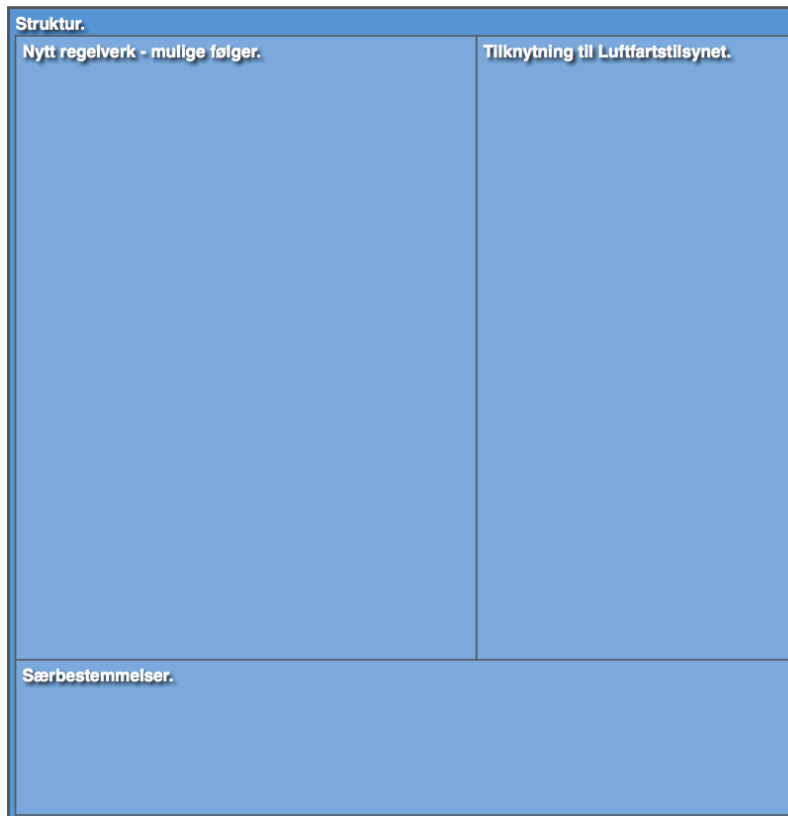
Operativt regelverk er en side av bransjen, når man i tillegg har andre roller som instruktør og kontrollant har man også andre regelverk man må kjenne til og legge til grunn for rasjonelle avgjørelser. Her kommer sertifikatregelverket inn i bildet, og som nevnt en rekke ganger har bransjen relativt nylig fått et helt nytt felleseuropeisk sertifikatregelverk å forholde seg til. Dette regelverket setter i mange tilfeller helt nye rammer for de forskjellige sertifikatene, men også hvordan kontrollantenes rolle og tilknytning til de forskjellige nasjonenes myndigheter skal være, noe som for Norge sin del er ganske så annerledes enn tidligere.

Det er ingen tvil om at båndene mellom hvert enkelt lands myndigheter og de operative aktørene bestående av kontrollantene har blitt svekket med nytt regelverk, og jeg synes det er utfordrende å si om dagens myndigheter utfører noen form for ledelse ovenfor kontrollantene, eller om det kun begrenser seg til formell administrasjon. Jeg har ikke valgt å gå inn på hvilke fordeler og ulemper dette har, men jeg er ganske overbevist om at en vellykket implementering og organisering etter det nye regelverket er prisgitt at aktørene i bransjen i stor grad er vant med å arbeide under en regelstyrt struktur, og ta beslutninger på bakgrunn av det.

Jeg har derfor valgt å kalle kategorien *Struktur* og samle data som kan relateres til regelverk og den strukturelle effekten av regelverket i denne kategorien, og har hatt som mål å se om kompetansen er påvirket av implementeringen av det nye regelverket.

Denne kategorien har de tre underkategoriene:

- *Nytt regelverk – mulige følger.*
- *Tilknytning til Luftfartstilsynet.*
- *Særbestemmelser.*



Figur 4-13 Oversikt fra Nvivo, hovedkategorien Struktur med underkategoriene.

4.4.1 Nytt regelverk – mulige følger.

Arbeidet med et felleseuropeisk sertifikatregelverk har pågått i mange år, og vi har siden tidlig på 2000-tallet operert med en mix av litt særnorske regler og forskrifter sammen med et forsøk på et felleseuropeisk regelverk som har vært delvis dekkende. 7.juni 2013 trådte det ”nye” felleseuropeiske sertifikatregelverket Part-FCL i kraft i Norge, et regelverk som etter min mening er veldig greit å forstå, og i mange sammenhenger er det helt klart mer tydelig enn det vi har operert med tidligere. Kontrollantvirksomheten er omfanget av et område av regelverket som har fått en del endringer som påvirker både praksis og strukturen. Det er funn relatert til dette jeg vil presentere i denne underkategorien, og det er ingen tvil om at myndighetene har fått svekkede muligheter til kontroll.

Rekrutteringen av kontrollanter er et område som har fått en endring jeg ønsket å undersøke den mulige effekten av.

Som nevnt besto rekrutteringen tidligere av en søknad til kontrollantinspektøren med selektering på lik linje med en hvilken som helst jobb basert på en helhetsvurdering. Deretter gjennomførte kontrollantkandidatene seminar og en praktisk test før de fikk utstedt en kontrollantautorisasjon. Det var fokus på at det var en autorisasjon og ikke en rettighet. Med det nye regelverket er kravet at man har x-antall flytimer, gjennomfører seminar og trening før man utfører AOC med seniorkontrollant, på bakgrunn av det får man utstedt et kontrollantsertifikat (Examiner Certificate). Søknadsprosessen i forkant er ikke lenger tilstede, og myndighetene får søknaden om utstedelse av kontrollantsertifikat først når alle de formelle prosesser er gjennomført. Jeg spurte derfor kontrollantinspektøren hvilke tanker han hadde rundt dette, hvorpå han mener at Luftfartstilsynet stadig er de som har det siste ordet.

K.insp: ” Ja, det står fortsatt i regelverket at man skal vise seg skikket. Men det er klart at høyden for å si at sorry, deg vil vi ikke ha, de tror jeg ikke jeg har møtt enda. Samtidig så har jeg møtt folk som jeg ikke synes egner seg så godt som seniorkontrollant, som jeg da kanskje også ville reagert på hvis jeg skulle begynt å plukke kontrollanter. Så oppgaven for oss blir jo bare viktigere, å se at dette fungerer etter hensikten siden vi ikke får lov til å plukke folk selv.”

Rollen til seniorkontrollantene har jo også endret seg med det nye regelverket, nå er den definerte rollen utelukkende å gjennomføre AOC – Assessment of Competence. Med utgangspunkt i forklaringen over vil det i praksis si at seniorkontrollantene er de som er siste barriere før kandidaten søker om utstedelse av kontrollantsertifikat. Jeg spurte også kontrollantinspektøren hva han tenkte om dette, hvorpå det blei presisert at det var Luftfartstilsynet som har siste ordet og utsteder sertifikatet.

K.insp: ” Du kan si, til syvende og sist så sitter jo vi med de innsendte papirene etter en AOC og utsteder rettigheten. Og alle er jo da innom et kontrollantseminar i forkant, og der prøver jeg å være mitt ansvar bevist, jeg forsøker å få en praterunde sånn at jeg føler at jeg kan evaluere de som har vært på det seminaret.”

Jeg spurte også alle informantene hvordan de trodde det påvirket kompetansen blant kontrollantene med åpningen i det nye regelverket, hvor alle som i teorien kvalifiserer til å bli kontrollanter kan bli det det. Svarene her er blant alle preget av at det er negativt for kompetansen og at det burde vært en form for selektering. Det skal sies at en seniorkontrollant påpeker at man kan oppleve at det kommer en kandidat med en kompetanse som er verdifull selv med erfaring som tidligere ikke ville kvalifisert for å bli kontrollant.

K2: "Ja, det er jo løssluppet da. Alle som er formelt kvalifisert skal nå få innvilget søknad. Tidligere så hadde man noe behovsprøving og en egnethetsvurdering av den enkelte. Jeg tror den tidligere modellen var litt mere kvalitetssiling på kontrollanter."

SK1: "Ja, det er vanskelig å svare på det der, det kan slå litt begge veier, det kan være positivt at det kommer inn andre folk som har annen kompetanse og erfaring osv. Men samtidig så mister jo da tilsynet muligheten til å sile ut folk som kanskje ikke er egnet til å ha en sånn rolle. Det er jo den problemstillinga regelmessig igjennom EASA hvor det har blitt en menneskerett å bli kontrollant. Med de følgene det får, med at vi får inn kontrollanter etterhvert som aldri burde ha sittet der. Som du egentlig ikke har mulighet for å stoppe."

SK2: "Nei jeg vil påstå at det er negativt. For det første så synes jeg at kravene til å bli kontrollant er alt for lave. Og det har jo blitt en menneskerett, har du et sertifikat så skal du også kunne bli kontrollant, og sånn synes ikke jeg at det burde ha vært i det hele tatt."

På spørsmålet om effekten av åpningen med det nye regelverket så er det et par informanter som trekker frem noen interessante momenter. En mener at muligheten muligens bremses av at det ikke er noen innlysende økonomiske fordeler forbundet med rollen, mens en annen nevner at det er så få som kjenner til regelverket og muligheten at det muligens ikke er noen utfordring foreløpig.

Jeg spurte kontrollantinspektøren om Luftfartstilsynet er tilfreds med reguleringen av kontrollantvirksomheten med Part-FCL sett opp mot tidligere nasjonale bestemmelser. Noe han mener er helt greit, men erkjenner samtidig at Luftfartstilsynet mister noe oversikt når det er blitt så åpent som det har gjort, med mulighetene for å gjøre hele sin utdanning eller prøver for utstedelse og forlengelse i utlandet.

K.insp: "Jeg ser ikke at vi ikke skal kunne kontrollere dette på en ordentlig måte med det regelverket som er i dag. Men måten det er organisert på, det gjør at vi mister helt klart en viss oversikt. At man tar hele utdannelsen eller deler av utdannelsen, og gjør PCene sine ute, det gjør at vår mulighet til oversikt blir svekket. Og der igjen, tid og penger."

På bakgrunn av at regelverket åpner for at flere enn norske kontrollanter kan utføre kontrollantoppgaver i Norge med norske sertifikatnehavere spurte jeg informantene om de trodde det påvirket momentene ved en praktisk prøve. Det er noe sprikende syn på det, noen mener det ikke har noen betydning, noen mener det er såpass standardiserte øvelser som skal gjennomføres at det er begrenset hvilken effekt det vil ha, og noen mener det til en viss grad vil ha en effekt da kunnskaper om lokale forhold blir utfordrende å dekke ved slike tilfeller. Utfordringer med språk og kultur kan også være momenter som kan påvirke ved en slik prøve.

SK1: "Erfaringen der er jo at det kan være språkproblemer, og den lokale kunnskapen i det området vi flyr, den forsvinner. Så det blir mere uniformt med det som er likt ellers i Europa."

K3: " Det skal jo i teorien ikke ha det. Men det vil jo alltid være forskjell i bakgrunn, kulturforskjeller, systemforskjeller og byråkrati forskjeller som gjør det."

K2: " Jeg tror ikke det har noen praktisk betydning pr i dag."

Jeg spurte kontrollantinspektøren om Luftfartstilsynet foretrekker om det er norske kontrollanter som utfører prøver med norske sertifikatnehavere, noe han bekrefter at de gjør.

Et moment som også nevnes relatert til muligheten for å benytte utenlandske kontrollanter i Norge er at vi kan få en situasjon med priskrig på tjeneste med aktører fra utlandet.

K2: " I tillegg til at satsene som er oppgitt fra tilsynet sin side er veiledende satser, så man står jo fritt til å ta lavere om man ønsker det. Og hvis man da virkelig skal inn på en sånn Lidl konkurransesituasjon kan vi jo ende opp med sørøsteuropeiske kontrollanter som underbyr kontrollantkorpset her hjemme."

4.4.1.1 Oppsummering – Nytt regelverk – mulige følger.

Funn i denne underkategorien er tydelige på at det nye regelverket kan by på utfordringer relatert til kvalitetssikring av kompetanse blant nye kontrollanter da det ikke lenger er en seleksjon som tidligere. Mye av ansvaret er nå overført på seniorkontrollantene ifbm AOC, men Luftfartstilsynet poengterer at de fortsatt er siste instans og de som utsteder sertifikatet. Luftfartstilsynet mener at de fint kan styre virksomheten med det nye regelverket, men erkjenner at de mister noe oversikt.

Tolkning av dataene bekrefter at det teoretisk ikke skal ha noen betydning om det er en utenlandsk kontrollant som gjennomfører en prøve i Norge, men at det mest sannsynlig vil være mere uniformt og momenter knyttet til lokalkunnskap vil forsvinne.

Interessante funn knyttet til det nye regelverket er at muligheten trolig ikke utnyttes pga små utsikter til god økonomisk gevinst forbundet med rollen samt muligheten for europeisk priskrig på tjenestene.

4.4.2 Tilknytning til Luftfartstilsynet.

I dag har en kontrollant et kontrollantsertifikat utstedt fra et EASA-land og operer fritt i alle land tilknyttet EASA uten noen annen formell tilknytning til landet som utstedte sertifikatet. Tidligere så hadde norske kontrollanter tettere bånd til Luftfartstilsynet ved at man var som offentlig tjenestemann å regne når man utførte oppgaver for Luftfartstilsynet, man hadde forsikringsordninger og man var lønnet av Luftfartstilsynet ved diverse prøver.

Jeg spurte informanten om hvordan de trodde det ville påvirke kompetansen om Luftfartstilsynet hadde ansatt X-antall kontrollanter rettet mot GA-miljøet. Informantene er enige om at det å være utelukkende ansatt som kontrollant ikke ville vært heldig uten at man var ute og hadde kontakt med miljøet i andre sammenhenger, så en deltidsstilling ville vært det som trekkes frem som en hensiktsmessig løsning.

K3: ” Jeg tror ikke det hadde vært heldig, jeg tror det er sånn at du måtte hatt en liten brøkestilling i Luftfartstilsynet hvor det kanskje var litt mere samlinger, kanskje en samling i året med utveksling av erfaring og se på nye regler som kommer inn og så videre. Men utelukkende ansatt i Luftfartstilsynet tror jeg ikke er heldig, jeg tror det er bedre å ha kontakt med miljøet og.”

En fordel som nevnes er at det ville gitt god kompetanse på lokale forhold. Men det nevnes også at det mest sannsynlig ville vært kostbart, noe som igjen ville slått negativt ut for miljøet.

Kontrollantinspektøren tror ikke at en ansettelse av kontrollanter er noen optimal løsning, og mener dagens tilknytning gjenspeiler resten av flyindustrien hvor man prøver å gjøre mest mulig lean og kosteffektivt. Om man ikke ser det går ut over kvaliteten tror han det er vanskelig å gjøre noe med det, og Luftfartstilsynet er ikke inne på tankene om å vurdere å ansette kontrollanter. Han tror heller ikke dagens ordning har innvirkning på kompetansen.

På bakgrunn av at jeg fikk en forståelse for at det var noe misnøye rundt tilknytningen forbundet med den nye ordningen spurte jeg derfor informantene om de kunne se for seg en alternativ tilknytning for kontrollantene til Luftfartstilsynet som hadde gjort det mere attraktivt å være kontrollant. Og her peker alle funn i retningen av den ”gamle løsningen” som nevnt innledningsvis. Kontrollantene ønsker et tettere bånd til Luftfartstilsynet, noe som de mener gir mere kraft i miljøet samt at den kollektive forsikringsordningen trekkes frem.

K2: ”Tilbake til den gamle modellen hvor man i tjenesteutøvelsen var betraktet som en del av Luftfartstilsynet og således forsikret som statens tjenestemann, det hadde nok gjort det mere attraktivt.”

K4: ”Jeg tror det hadde vært bedre med den gamle ordningen. Når du var kontrollant så var du tilsynets mann. Det gir en helt annen punch. Og det gjør også det for deg i bedømminga tror jeg, med at du føler, altså du gjøre en jobb for tilsynet. Det mener jo selvfølgelig tilsynet at du skal føle uansett. Men jeg tror at det hadde vært bedre forankret med en offisiell tilknytning da.”

SK2: ”Ja, jeg synes jo egentlig at det burde egentlig ligge under tilsynets paraply. Ikke frittstående som det er nå. Du har jo blant annet mistet mange rettigheter, blant annet forsikring og sånne ting er jo forsvunnet, alt må jo dekkes selv.”

Kontrollantinspektøren har forståelse for at det blir reaksjoner når man mister goder man hadde tidligere, og at det har vært noen klager på dette. Men Luftfartstilsynet ser ikke en trend ved stort frafall av kontrollanter, og det er stadig rekruttering. Han oppfordrer til å danne en forening som eventuelt kan arbeide frem en kollektiv forsikring.

4.4.2.1 Oppsummering –Tilknytning til Luftfartstilsynet.

Funn i denne underkategorien sier at dagens tilknytning ikke er optimal, men at det heller ikke ville vært optimalt med kontrollanter ansatt hos Luftfartstilsynet. Den tidligere ordningen med noe tettere bånd til Luftfartstilsynet trekkes frem som en bedre løsning hvor man hadde en forsikringsordning og var ”Luftfartstilsynet mann” ved utøvelse av tjenesten.

4.4.3 Særbestemmelser.

Tidligere så utviklet man nasjonale særbestemmelser om det europeiske regelverket ikke passet med landets visjoner. Med det nye regelverket er særbestemmelser i svært mindre grad benyttet, og prinsippet er at en særbestemmelse godtatt i et land skal kunne benyttes i hvilket som helst annet EASA-land. På kontrollantsiden så er det allikevel noen særbestemmelser, og EASA har publisert Examiner Differences Document (EDD) hvor hvert land melder inn sine egne regler/prosedyrer, og som oppdateres jevnlig av EASA. Jeg spurte aktørene om hvilket synspunkt de hadde på EDD, og hvordan de mener det klarer å utjevne forskjeller over landegrensene.

Funn relatert til EDD peker i samme retning hos alle informantene, og viser at det er et dokument som aktivt brukes ved prøver med kandidater fra andre land. Det tar i bunn og grunn for seg administrative prosedyrer, og at det har liten påvirkning på momenter relatert til kompetanse. Det påpekes samtidig at det er et vesentlig skritt i riktig retning i forhold til tidligere examiner brief.

K1: ” I dag så er jo det dokumentet basert på hva vi har lov til, omtrent om vi har lov til å skrive inn eller ikke i sertifikatet, det er stort sett det det ender opp med til slutt. Kan jeg forlenge rettigheten han på stedet eller ikke. Alt annet er veldig fraværende, noen land er veldig flinke til på en måte å poengtere, men i utgangspunktet er det bare administrativt som står i det dokumentet og ikke noe annet.”

Et dokument som det ventes på at EASA skal utarbeide er Flight Examiner Manual, det vil være en detaljert manual for kontrollanter som vil ta for seg alle typer prøver ned på detaljnivå. Det vil være et dokument som helt klart vil ha en positiv innvirkning på kompetansen.

K.insp: ”Og jeg synes jo EDD er et skritt i riktig retning i forhold til den examiner brief som var tidligere. Samtidig med tanke på kompetansen så har vi jo nå i flere år, i hvert fall så lenge jeg har vært tilsatt i tilsynet, hørt om denne kontrollanthåndboken som skal komme ut. Også har vi ventet på at EASA lager en Flight Examiner Manual. Den vil være mer et instrument for å gjøre selve det faglige mere likt.”

4.4.3.1 Oppsummering – Særbestemmelser.

Data i denne underkategorien bekrefter at Examiner Differences Document – EDD er et dokument som benyttes med tilfredshet, men som primært tar for seg administrative prosedyrer og er lite relatert til kompetansemomenter.

Det ventes på at EASA skal utarbeide et Flight Examiner Manual, et dokument som ventes å ha positiv effekt på standardiseringen og kompetansen.

4.4.4 Oppsummering – Struktur

Empirien i denne kategorien omhandler i store trekk effekter relatert til innføringen av nytt felleseuropeisk regelverk.

Med det nye regelverket har myndighetene mistet noe av muligheten til å gjøre selektering da søknadsprosessen i forbindelse med rekrutteringen har forsvunnet. Funn tilsier at det er en tanke om at rekrutteringen i henhold til det nye regelverket har en negativ effekt på kompetansen. Rollen til seniorkontrollantene har også endret seg til utelukkende å gjennomføre AOC. Det er ikke en formening om at regelverket påvirker momentene ved en prøve nevneverdig selv om det kan være kontrollanter sertifisert i andre land som gjennomfører prøver i Norge. Luftfartstilsynet foretrekker derimot norske kontrollanter. Dataene tilsier også at det ikke vil ha en positiv effekt for kompetansen eller miljøet om Luftfartstilsynet ansetter X-antall kontrollanter. Den gamle modellen for tilknytning til Luftfartstilsynet anses som optimal sett opp mot den nye strukturen etter det nye regelverket. Funn relatert til særbestemmelser tilsier at Examiner Differences Document primært dekker administrative prosedyrer, men at en etterlengtet Flight Examiner Manual vil ha en positiv effekt på standardiseringen og kompetansen.

5 Drøfting og konklusjon

I dette kapitlet vil jeg drøfte mine funn fra empirien for å svare på oppgavens problemstilling. Jeg vil gjøre dette ved å koble funn opp mot relevant teori for å påvise eller avkrefte eventuelle sammenhenger mellom teorien og oppgavens empiri. Funn fra de fire hovedkategoriene redegjort for i kapitel 4; *Kompetanse og læring*, *Kommunikasjon*, *Motivasjon og Struktur* er utgangspunktet for drøftingen, og jeg vil presentere en konklusjon til slutt for hver hovedkategori.

Teorien som jeg benytter i dette kapitlet er primært teorien jeg omtalte i kapitel 2, men jeg vil også trekke inn annen teori der det er relevant.

5.1 Kompetanse og læring.

I forhold til å svare på problemstillingen er funn fra empirien i hovedkategorien *Kompetanse og læring* helt klart sentrale, og gjør det til en kjernekategori i studien.

Hovedkategorien er todelt og tar for seg kompetanse og læring. Først omtales hvilke kompetansemomenter som vektlegges, og deretter læring i form av hvordan kompetanse ivaretas og utvikles som et ledd i kvalitetssikringen av tilfredsstillende kompetanse.

Kompetanse er et begrep ”i vinden” som vies mye fokus i mange sammenhenger i dag, og jeg ville til bunns i hvordan kompetanse blei vektlagt i forhold til kontrollantvirksomheten både fra myndighetene og kontrollantenes side.

Lai (2013) definerer kompetanse som de samlede kunnskaper, ferdigheter, evner og holdninger som gjør det mulig å utføre aktuelle oppgaver i tråd med definerte krav og mål. Jeg ønsket å se om det var én eller flere komponenter av kompetanse som blei fremhevet i forhold til rollen som kontrollant. Og her er funn i empirien ”krystallklare”; *holdninger* er komponenten som alle informantene vektlegger som den viktigste. Det er da interessant å sette dette funnet opp mot Lai’s videre teori knyttet til komponentene i kompetanse:

Holdninger er en essensiell del av en persons potensial og derfor en av de viktigste – kanskje den aller viktigste – komponenten i kompetanse. Holdninger kan være helt avgjørende for om en medarbeider er kompetent eller ikke. (Lai, 2013)

Dette er også grunnen til at jeg satt to definisjoner med 20 år i mellom opp mot hverandre i kapitel 2, der Nordhaug’s definisjon fra 1993 har med kunnskaper, ferdigheter og evner.

20 år senere har Lai med holdninger i tillegg, det beviser hvordan utviklingen i samfunnet har vært. Jeg tror heller ikke holdninger hadde vært komponenten som hadde blitt nevnt i forbindelse med en liknende undersøkelse av kontrollantvirksomheten i 1993.

Kontrollanter har opp igjennom tiden blitt sett på som sterke autoritetspersoner med en ganske så stor respekt i GA-miljøet. Samfunnet har generelt sett fått en flatere struktur, og forholdet til kontrollanter er nok intet unntak, men det er ingen tvil om at en kontrollantene i større eller mindre grad har en form for autoritet i miljøet. Og som nevnt tidligere så innebærer rollen å forvalte en formell makt, noe som krever en holdning, og har man en tvilsom holdning til dette så er man etter min mening inkompetent i rollen som kontrollant. Siden kravene for å være kontrollant også innebærer å være pilot med instruktørrettigheter er øvrige kompetansemomenter også dokumentert i form av gyldige rettigheter, og man kan med det si at det ligger implisitt i det å kvalifisere for kontrollantrollen. Det kan være noe av grunnen til at holdninger nevnes som spesielt viktig for kontrollanter, at det er komponenten som er med på å skille en persons egnethet for rollen fra øvrige roller i luftfarten. Ytterligere funn som trekkes frem relatert til holdninger i empirien er knyttet til kontrollanten som rollemodell i bransjen, og som har kompetansen til å skape en atmosfære som resulterer i at kandidaten yter sitt beste. Dette beviser at kontrollantenes holdninger er med på å påvirke flysikkerheten.

Teoretisk *kunnskap* skal heller ikke glemmes, det trekkes frem i empirien i forbindelse med viktigheten av kunnskaper om sertifikatregelverk og administrative prosedyrer. Og da beveger vi oss over i området for ivaretagelse og kvalitetssikring av kompetanse, som er dekket av begrepet *læring* i denne kategorien.

Kontrollantseminar og AOC med seniorkontrollant er arenaene for læring i dag. Og selv om empirien sier at holdninger er komponenten av kompetanse som regnes som viktigst, så viser funn i empirien at *kunnskap* om administrative prosedyrer er emnet som vies desidert størst oppmerksomhet i forbindelse med seminar og AOC.

Jeg stiller meg derfor spørrende til at regelverket og myndighetene ikke legger mere fokus på holdninger, og selve rollen som kontrollant. Jeg tror ikke det kommer godt ut om det blir gitt ordre om hvilken holdning man skal ha, men jeg stiller meg spørrende til hvorfor det ikke stimuleres til et fokus på dette med holdninger fra myndighetenes side.

Jeg mener det er en viktig brikke i hvordan myndighetene ønsker å fremstå utad til brukerne, og da må initiativene komme fra dem. Jeg tror holdninger er et komplisert tema sett i forhold til teoretisk kunnskap og administrative prosedyrer, men et sted må man starte. Og da tror jeg at dag én i kontrollantstandardiseringen er et godt utgangspunkt, også bør det følges opp ved videre standardisering.

Det skal sies at funn viser at seniorkontrollantene vektlegger holdninger ved AOC, men at det er overvekt av fokus på administrative prosedyrer fra myndighetenes side, og lite fokus på selve gjennomføringen av prøver. Kontrollantene ønsker derimot fokus på gjennomføring av prøver og mener at administrative prosedyrer kan ivaretas via andre kanaler, noe som vil bli drøftet under kategorien om kommunikasjon.

”Læring foregår best i grupper og gjennom samtaler” sier (Hoel, 1995)

Det er ingen tvil om at seminarene er en verdifull arena for ivaretagelse og utvikling av kompetansen. Hvorvidt det er en fordel med blanding av faggrupper fra tung luftfart, helikopter og GA ved seminarene, eller om separate seminarer er mere hensiktsmessig var noe jeg ønsket å se på. Funn tilsier at mye verdifull tid i dag går med til å drøfte temaer for de andre faggruppene som ikke er relevant for GA. En kombinasjon med noe felles og noe separat standardisering under seminarene ville i følge empirien derfor vært positivt for kompetansen til kontrollantene i ”GA-miljøet”. Funn tilsier også at kontrollanter for ”GA-miljøet” som er enkeltstående uten tilknytning til en treningsorganisasjon ønsker et større fokus utelukkende på kontrollantrollen for ”GA-miljøet” enn kontrollantene som også er engasjert i tung luftfart har. En sannsynlig årsak til denne fordelingen er trolig at kontrollantene som også er engasjert i tung luftfart er tilknyttet en treningsorganisasjon, og får en del standardisering via andre kanaler i tillegg til standardiseringen gitt av Luftfartstilsynet.

Innholdet i standardiseringen bestående av seminar og AOC er som utgangspunkt styrt av sertifikatregelverket, men agendaen for seminar og skjema for AOC er utarbeidet av Luftfartstilsynet. Det er derimot ingen skriftlige føringer fra Luftfartstilsynet for kriterier som skal legges til grunn for bedømmelsen ved en AOC utover hva som gjennomgås på seniorkontrollantseminarene. Dette er noe jeg finner bemerkelsesverdig, og Luftfartstilsynet erkjenner at dette er et punkt de kan bli bedre på.

Funn tilsier at det ikke er samsvar mellom innholdet i standardiseringen som organiseres og arrangeres av Luftfartstilsynet sett opp mot hva kontrollantene ønsker, standardiseringen alene gir ikke faglig trygghet, og kontrollantene mener standardiseringen ikke er god nok. Luftfartstilsynet på sin side mener standardiseringen er god nok, men ser ingen grunn til ikke å forbedre seg, og har et ønske om å være mere synlige ute i miljøet.

En mulig årsak til motsetningene kan være Luftfartstilsynets begrensede mulighet til å være ute i miljøet og selv erfare hvilke fagområder som bør vektlegges, samt en forsinket utvikling i bruk av kommunikasjonskanaler, noe som vil bli drøftet senere.

Et funn som er med på å underbygge disse motsetningene er seniorkontrollantenes bekreftelse på at det er relativt store variasjoner i standardiseringen mellom kontrollantene. Noe som igjen kan skyldes at majoriteten deltar på seminar kun hvert tredje år, og begrensede muligheter for kommunikasjon og erfaringsutveksling i tiden mellom seminarene.

Seniorkontrollantenes oppgaver har gått fra å være mentor og rådgiver i tillegg til å utføre AOC, til utelukkende å utføre AOC. Dette sammen med begrensede muligheter for kommunikasjon for erfaringsutveksling på tvers i kontrollantgruppen kan ha en negativ effekt på ivaretagelsen av kompetansen og standardiseringen.

Jacobsen and Thorsvik (2013) omtaler Hertzbergs hygienefaktorer som nødvendige faktorer for å skape trivsel i arbeidet, noe jeg mener er relevant i forhold til at kontrollantene selv må dekke kostnadene forbundet med seminaret som gir grunnlaget for å kunne gjøre en jobb for Luftfartstilsynet. Funn viser misnøyen med systemet, og jeg tror kostnaden for Luftfartstilsynet ville vært lett å forsvare sett i forhold til negativiteten forbundet med at kontrollantene selv må dekke dette.

Funn i empirien relatert til optimalisering av kompetansen tilsier at alle parter ønsker et ”mer tilstedeværende” Luftfartstilsyn på flere måter. Luftfartstilsynet selv ønsker å være mere fysisk ute i miljøet og observere samt veilede, mens kontrollantene ønsker mere muligheter for kommunikasjon og erfaringsoverføring med Luftfartstilsynet og øvrige kontrollanter via moderne kanaler som et forum. Dette kan nok en gang knyttes mot Hoels’ nevnte teori som fronter læring gjennom samtaler, da jeg mener det også er gjeldende for et nettbasert forum. Funn tilsier at kommunikasjon er nøkkelen til standardisering, noe som omtales i egen kategori senere.

Funn viser også at det helt klart skaper utfordringer for Luftfartstilsynet at nytt regelverk har åpnet for at utenlandske kontrollanter som Luftfartstilsynet ikke har kontroll over utfører kontrollantoppgaver for norske sertifikatnehavere. De mister oversikt, men prøver å kompensere dette med å kontakte utenlandske myndigheter for kontroll av enkelte kontrollanter. Dette beviser at sertifikatregelverket og Examiner Differences Document fungerer som tiltenkt ved kravet om designation procedures for utenlandske kontrollanter ved enkelte typer prøver. Effekten av utenlandske kontrollanter på kompetansen og momenter ved prøver er det derimot motstridende funn rundt.

5.1.1 Konklusjon Kompetanse og læring.

Teorien tilsier at holdninger muligens er den viktigste komponenten for en persons kompetanse, empirien bekrefter også det i forhold til rollen som kontrollant. Effekten av en kontrollants holdninger vil også i nevneverdig grad påvirke flysikkerheten. Det er derfor oppsiktsvekkende at standardiseringen i praksis i stor grad fokuserer på teoretisk kunnskap om administrative prosedyrer.

Læring foregår best i grupper og samtaler sier teorien, jeg mener det også har overføringsverdi til moderne kommunikasjonskanaler som et forum. I øyeblikket begrenser kommunikasjonen seg til seminar hver tredje år, med begrensede muligheter for kommunikasjon på tvers av kontrollantgruppen for erfaringsutveksling i mellomtiden. Empirien sier at standardiseringen gitt av Luftfartstilsynet ikke tilfredsstillende kontrollantenes ønsker, og funn peker i retning av at deler muligens kunne vært løst med mere kommunikasjon via moderne kommunikasjonskanaler.

Konklusjonen blir derfor at Luftfartstilsynet bør fokusere mere på holdninger og rollen som kontrollant, samt utvikle mulighetene og legge til rette for mere kommunikasjon for- og med kontrollantene, noe som ut fra funn i empirien tilsier at ville hatt en positiv effekt på kompetansen.

5.2 Kommunikasjon.

Kommunikasjon er ikke en kategori som kan knyttes direkte til problemstillingen. Funn i empirien viser derimot at kommunikasjon er en så viktig faktor i forhold til øvrige momenter for å svare på problemstillingen at jeg har valgt å ha en egen kategori for funn knyttet til det.

Kontrollantseminarene som blei omtalt over er en optimal arena for kommunikasjon, både for erfaringsutveksling og ivaretagelse og utvikling av kompetanse.

Når kontrollantene opererer spredt over hele landet og intervallene mellom seminarene er opp mot 3 år er det opplagt at det må tilrettelegges for kommunikasjon i mellomtiden.

Det er mye fokus på kommunikasjon i næringslivet, og en mulig årsak kan være mulighetene utviklingen innen teknologien gir. (Aakerøe, 1997) Og allerede på 80 tallet blei det nevnt at kommunikasjon er selve limet som holder organisasjonen sammen, danner grunnlaget for beslutninger og læring, og skaper meninger og samhold.

(Robert, referert i Jacobsen and Thorsvik, 2013)

Ut i fra dette ser vi at kommunikasjon er viktig for ivaretagelse av kompetansen, og med utviklingen i teknologien skulle det i 2017 være relativt greit å legge til rette for god kommunikasjon.

Funn i empirien er tydelig, det er for lite kommunikasjon fra Luftfartstilsynet, og det er et ønske om å kunne kommunisere mere med Luftfartstilsynet og øvrige kontrollanter via moderne kanaler. Valg av kanal er avhengig av flere variabler, noe som poengteres i sitatet fra Sørnes et al. (2004) ”*Media choice is a term acknowledging that, when communicating, we often have a variety of media available and that our choices reflect many variables*”

Luftfartstilsynet blir i empirien honorert for å være tilgjengelig for å løse utfordringer som oppstår i felt og trenger snarlig avklaring, slike saker løses primært via telefon.

Øvrig kommunikasjon for informasjon og ivaretagelse av kompetanse viser empirien derimot at er mangelfull. Det er for lite informasjon fra Luftfartstilsynet, og det savnes en mulighet for toveis kommunikasjon for informasjon og utveksling av erfaringer. Ved å sette disse momentene opp mot teorien så er det tydelig at det er en kanal for utveksling av rik informasjon som etterspørres. (Jacobsen and Thorsvik, 2013)

Funn blant aktørene som operer ute i felt tilsier at kommunikasjonen som praktiseres i dag er minimal, påvirker ikke kompetansen i nevneverdig grad, og gir ikke nødvendig faglig tryggheten kontrollantene ønsker.

En interessant vinkling i funn knyttet til dette er at Luftfartstilsynet er tilfreds med kommunikasjonen, og mener ytterligere at det er en balansegang for hvor mye informasjon man faktisk skal publisere ved nyheter. Begrunnelsen for påstanden er forankret i ideen om at kompetansen blant kontrollantene bør være på et nivå som gjør at de selv fanger opp endringer i miljøet.

Sørnes et al. (2004) har følgende utsagn: *"Does technology itself determine how it is used, or do we determine for ourself how we use technology?"* som utgangspunkt for å skille mellom deterministisk og sosialkonstruktivt perspektiv på valg av kommunikasjonsmedium.

Når det er kommet til valg av kommunikasjonskanal med Luftfartstilsynet er telefon og e-post et opplagt valg i 2017, men når det gjelder kanal for øvrig kommunikasjon begrenser det seg i dag utelukkende til enveiskommunikasjon i form av informasjon via Notex. Noe både kontrollantene og Luftfartstilsynet mener er en foreldet kanal som ikke holder tilfredsstillende standard i 2017. Det er ikke en kanal for formidling av rik informasjon, og Luftfartstilsynet har ingen mulighet til å kontrollere om informasjonen når ut til kontrollantene. På bakgrunn av det kan man ikke si at Notex med sikkerhet er med på å ivareta kompetansen. Samtidig så er det et ansvar forbundet med å ha rollen som kontrollant, noe som etter min mening gjør at kontrollantene selv har et ansvar for å sørge for å ivareta tilfredsstillende kompetanse. Med det så må det også kunne forventes at de selv gjør en innsats for å følge med på informasjon publisert fra Luftfartstilsynet, noe empirien ikke utelukkende bekrefter at er tilfelle.

Empirien er klar på at alle aktørene ønsker et lukket nettbasert forum der det kan utveksles erfaringer og deles informasjon hvor alle parter kan delta. Ideen om et forum er noe som har vært drøftet fra Luftfartstilsynets side uten at det er har latt seg materialisere grunnet ressurser.

Et forum kan som nevnt ha de samme teoretiske fordelene som læring i gruppe og igjennom samtaler, og avstanden kan bli kortere med et nettbasert forum. Men slik kommunikasjon kan også ha en negativ effekt på demokratiet da personer med stor innflytelse kan styrke sin posisjon. (Enjolras et al., 2013)

Luftfartstilsynet har i alle ledd sterkt fokus på administrative prosedyrer og korrekt behandling av dokumentasjon, og begrunner dette med viktigheten av en sømløs saksbehandling for sertifikatnehaveren. Fokuset preger alle aspekter ved aktiviteten, og tolkes dit at arbeidsbelastningen hos Luftfartstilsynet er for stor i forhold til tilgjengelige ressurser. Moderne teknologi kan i stor grad løse dette ved å automatisere prosesser og gjøre automatisk kvalitetskontroll, noe som vil bidra til å frigjøre ressurser som kan benyttes på aktiviteter som igjen kan bidra til å heve flysikkerheten. Funn tilsier at det jobbes med dette, men at det er langt frem før "GA-miljøet" kan se effekten av dette.

Bygstad and D'Silva (2017) omtaler fraværet av en statlig plattformpolitikk i sin artikkel om statlig digitale plattformer, og hevder at et ”plattformøkosystem” er en av de viktigste innovasjonene i dette århundret. De viser til Altinn som et godt eksempel for deling av data, og hevder at det kan oppnås store resultater ved at eksterne utviklere av IT løsninger får tilgang på data ved utvikling av produkter. Jeg tror kontrollantvirksomheten og Luftfartstilsynets saksbehandling av sertifikatsaker kan oppnå markante effekter ved å benytte relativt rimelige løsninger som er lett tilgjengelige i markedet i forbindelse med oppgavene.

5.2.1 Konklusjon Kommunikasjon.

Empirien er tydelig på at det er for lite kommunikasjon og informasjon både fra- og med Luftfartstilsynet, og på tvers i kontrollantgruppe. Det bør derfor legges til rette for å kunne kommunisere rik informasjon via moderne kanaler. Teorien sier at det er flere individuelle faktorer som ligger til grunn for valg av kommunikasjonskanal, men empirien er så tydelig at jeg vil påstå at opprettelsen av et nettbasert forum sammen med dagens bruk av telefon og e-post vil bidra til å løse alle utfordringene som omtales i empirien.

Opprettelsen av et forum sammen med utvikling av en app (applikasjon) for Luftfartstilsynet som kan benyttes til innlevering av dokumentasjon og øvrige administrative prosedyrer vil bidra til å friggi verdifulle ressurser og tid i mange ledd. For kontrollantene vil jeg påstå at en effekt av en slik utvikling vil være mulighet for å omdisponere den begrensede tiden til standardisering. Agendaen kan endres og mere tid kan benyttes på en måte som ivaretar og utvikler kompetansen på en vesentlig bedre måte, noe som igjen vil ha en effekt på flysikkerheten.

5.3 Motivasjon.

Som den foregående kategori er heller ikke motivasjon et begrep som umiddelbart faller seg naturlig å sette opp mot problemstillingen, men samtidig så må det ligge en motivasjonsfaktor til grunn for å bli og forbli kontrollant. Ut fra funn viser det seg også at det å sørge for å holde seg faglig oppdatert krever en vesentlig egeninnsats, noe som også krever en motivasjonsfaktor. Med personlig kjennskap til de økonomiske rammene forbundet med rollene som kontrollant var jeg ikke mindre interessert i å forske på motivasjonsfaktorene knyttet til rollen. De økonomiske rammene i form av honorar for arbeidet kan omtales som en hygienefaktor. (Jacobsen and Thorsvik, 2013)

Funn i empirien relatert til motivasjon for rollen kan plasseres i to kategorier. *Ønsket- og muligheten til å bidra med noe og/eller personlig utvikling* er de tydelige motivasjonsfaktorene for rollen. Dette er funn som umiddelbart kan settes opp mot Maslows teori om menneskelig motivasjon og behov for personlig vekst og utvikling. Man kan også knytte det mot behov for selvrealisering, og man kan på nytt få dekket behovet for respekt og anerkjennelse, noe som muligens allerede er oppnådd i kraft av rollen som instruktør.

(Maslow and Langfeld, 1943)

Disse funnene kan også ses i sammenheng med Hertzberg's motivasjonsfaktorer som arbeidsoppgavens karakter, ansvar for egen arbeidssituasjon, prestasjoner, tilfredshet ved å gjøre en god jobb og anerkjennelse fra andre.

(Hertzberg, referert i Jacobsen and Thorsvik, 2013)

Funn tilsier at økonomi ikke er en motivasjonsfaktor knyttet til det å være kontrollant, verken for å bli eller forbli i rollen, eller å legge en innsats i å holde seg faglig oppdatert. Selv om det er lite økonomisk gunstig så er interessen en motivasjonsfaktor som bidrar til at flere fortsetter i rollen, noe som faktisk viser at fraværet av en hygienefaktor overveies av interessen. I redegjørelsen for funn bruker jeg uttrykket faglig stolthet i rollen som et begrep for motivasjonsfaktorene, noe jeg mener kan knyttes til Hertzberg's teori om motivasjonsfaktorer. Dette beviser at de økonomiske rammene ikke er en bidragsyter til å ivareta kompetansen, men at det er andre motivasjonsfaktorer som sørger for at kontrollantene yter den nødvendige innsatsen for å holde et tilfredsstillende kompetansenivå. Noe som også bekreftes i empirien ved et konkret spørsmål knyttet til avlønningssystemet.

5.3.1 Konklusjon Motivasjon.

Kontrollantene er i praksis aktørene ute i miljøet som sørger for Luftfartstilsynets grunnlag for saksbehandling i forbindelse med sertifikatutstedelser. Empirien viser tydelig at den økonomiske kompensasjonen er for dårlig som grunnlag for å motivere kontrollantene til både å inneha rollen og gjøre en innsats for å ivareta kompetansen. Dette sett opp mot funn fra tidligere kategori som viser at det er misnøye knyttet til kostnaden forbundet med seminaret bidrar til å trekke en konklusjon om at Luftfartstilsynet er sårbare.

Med det så mener jeg at frafall av kontrollanter er en potensiell mulighet om misnøye som resulterer i redusert motivasjon i gruppen skulle utvikle seg.

At en relativt stor gruppe kompetente personer gjøre en jobb som i stor grad motiveres av arbeidsoppgaven i seg selv er oppsiktsvekkende, men viser vilje til å bidra for flysikkerheten.

Det beviser samtidig at Luftfartstilsynets måte å regulere virksomheten på gir tilstrekkelig med autonomi og selvbestemmelse til at de får en verdi av effektene beskrevet i Deci et al. (2008) Self-Determination Theory.

Samtidig så stiller jeg meg spørrende til om det er oppgavene og behovet for selvrealiseringen, eller om det er behov for respekt og annerkjennelse som faktisk er motivasjonsfaktoren. Jeg tror det er lettere å uttale at det er behovet for selvrealisering som er motivasjonsfaktoren. Men samtidig med kjennskapen til de økonomiske rammene og marginale muligheter for å inneha rollen og oppnå økonomisk overskudd er det noe som gir meg mistanken om at det er behov for respekt og annerkjennelse som er grunnen. Noe som forsterker mistanken er funn blant seniorkontrollantene som sier at økonomi må være en motivasjonsfaktor.

For å i større grad kunne dokumentere tiltak for å sikre kompetansen mener jeg ut fra funn i empirien at Luftfartstilsynet bør gjøre en risikoanalyse av avlønningssystemet for kontrollantene. Neste kategori *Struktur* vil ta for seg kontrollantenes tilknytning til Luftfartstilsynet, dette vil også kan ha en innvirkning og overføringsverdi på motivasjonen.

5.4 Struktur.

Empirien i kategorien *Struktur* omhandler regelverk og kontrollantenes formelle tilknytning til Luftfartstilsynet. Sertifikatregelverket er styringsdokumentet for hvordan kontrollantvirksomheten styres og organiseres, samtidig som det danner rammene og definerer kriteriene for selve utførelsen av kontrollantoppgavene.

Empirien i kategorien er ved flere anledninger premissgivende fremfor å svare direkte på problemstillingens momenter.

Selv om regelverket danner rammene skal det allikevel tas mange beslutninger som kontrollant som bygger på rasjonell tankegang, og i den sammenheng er det relevant å sette funn fra de andre kategoriene sammen med funn i denne kategorien. For eksempel vil kunnskap om nytt sertifikatregelverk kunne være helt avgjørende for utførelsen av oppgaven, og i den sammenheng være en indikator på kontrollantens kompetanse, og dermed i høyeste grad knyttes mot problemstillingen.

Innføringen av nytt sertifikatregelverk vil drøftes i denne kategorien ved å se på hvilke effekter det kan ha på kompetansen blant kontrollantene.

Rekruttering av kontrollanter er et mye omdiskutert tema i forbindelse med innføring av nytt sertifikatregelverk. *"Det har blitt en menneskerett å bli kontrollant"* sies det i empirien.

Tidligere valgte Luftfartstilsynet kontrollantene de ville ha, men i dag har de i teorien ikke den muligheten. Regelverket stiller noen spesifikke krav til formell kompetanse i form av sertifikater og rettigheter, og noen mindre krav til erfaring. Ut over det stilles det ingen krav i regelverket i dag, med tanke på kompetansen blant kontrollantene så stiller jeg meg undrende til om det er fornuftig. *"Kravene er alt for lave"* sier en seniorkontrollant. (Part-FCL, 2015) Tidligere så stilte regelverket også noen krav til formell kompetanse, men en kandidats realkompetanse blei vektlagt i mye større grad enn hva den gjør i dag.

Det var som nevnt tidligere en søknadsprosess, og inntrykket er at uformell kompetanse blei vektlagt i mye større grad enn hva som det i det hele tatt er mulighet for i dag. Det kan diskuteres om det var heldig eller ikke, men jeg tror at det samlede kompetansenivået var høyere og i større grad ivarettatt. I mine øyne så bør en kontrollants realkompetanse vektlegges for å kvalifisere til å starte i rollen. (Lai, 2013)

En effekt av dette er at Luftfartstilsynet har redusert mulighet for kontroll over hvem som blir kontrollanter, og AOC med seniorkontrollant blir i praksis den formelle kvalitetskontrollen før utstedelse av kontrollantsertifikat. Når man da ser det opp mot empirien i kategorien Kompetanse og læring hvor funn tydelig viser at seniorkontrollantene ser på AOC som en dag for læring fremfor en kontroll, kan det se ut som om man har et system som ikke fungerer etter hensikten. Det som derimot avkrefter dette til en viss grad er funn i empirien fra intervju med Kontrollantinspektøren som viser at Luftfartstilsynet har et ubeskrevet system hvor det til en viss grad gjennomføres kartlegging av kompetanse i forbindelse med seminar og saksbehandling før utstedelse av kontrollantsertifikat.

Systemet er som sagt ubeskrevet og i stor grad ikke hjemlet i regelverket, men jeg tror samtidig at miljøet i Norge er så lite at det fungerer i praksis. Det skal dog sies at det har klare svakheter ved at det er personavhengig.

Hvordan effekten av det nye regelverket påvirker kompetansen er ikke målt i denne studien, og jeg tror det er for tidlig å si etter kun tre år med regelverket, men empirien sier at det mest sannsynlig slår negativt ut. Det er dermed nevnt at det også kan få noen positive effekter på kompetansen da personer med unik kompetanse som ikke kvalifiserte for å bli kontrollant tidligere på grunn av f.eks. lavt erfaringsnivå målt i flytimer i dag kan kvalifisere.

Et annet moment som har vært omtalt i forbindelse med nytt regelverk er at regelverket åpner for at kontrollanter fra alle EASA-land kan utføre prøver med sertifikatnehavere i Norge.

I teorien skal det ikke ha noen effekt på kompetansen eller momentene ved en prøve da regelverket er likt, men du mister lokalkunnskapen og kompetanse om særnorske fokusområder, noe som også bekreftes i empirien. Det som derimot kan ha en effekt, om ikke direkte på kompetansen, er kultur og språkbarrierer. Men nok en gang så er regelverket med på å redusere Luftfartstilsynets mulighet for kontroll, og kompetansen er prisgitt at alle nasjoner følger regelverket for å ivareta kompetansen blant sine kontrollanter.

Kontrollantenes tilknytning til Luftfartstilsynet har blitt endret med nytt regelverk. Tidligere hadde man som nevnt en mere formell tilknytning med avlønning ved diverse prøver, det var forsikringsordninger og kontrollantene blei regnet som tjenestemann når man utførte prøver. I dag har man et kontrollantsertifikat og opererer ”i sitt eget navn” uten denne tilknytningen. Funn er tydelig på at det er misnøye knyttet til dette. Jeg tror nok mye av det skyldes at mange kontrollanter har vært i miljøet i mange år, og det er som kjent utfordrende å akseptere å miste en gode man har hatt. Umiddelbart kan jeg se at argumentet med autoriteten man muligens oppnådde i miljøet med en tydeligere tilknytning til Luftfartstilsynet kunne ha en effekt, men i 2017 tror jeg ikke det utgjør noen vesentlig forskjell. Funnene knyttet til denne misnøyen kan selvfølgelig settes sammen med øvrige funn knyttet til faktorer det er misnøye med, og dermed være med på å gi en negativ effekt på kompetansen ved redusert motivasjon eller i verste fall frafall. Men empirien sier at frafallet er svært marginalt og rekruttering ikke er noen utfordring, så det viser seg at misnøyen ikke har noen markant effekt.

Empirien tilsier at å ansette kontrollanter 100% ikke vil ha en positiv effekt på kompetansen samt at det vil være svært kostbart, en kostnad brukerne eventuelt ville blitt belastet.

Deltidsstillinger kunne muligens vært et alternativ, men det trekkes frem at kontrollanter bør være aktive piloter. Et syn jeg helt klart deler da jeg tror det er helt essensielt for å holde seg oppdatert og ha tilfredsstillende kompetanse. Luftfartstilsynet mener dagens løsning er optimal og gjenspeiler bransjen, og de har ikke vurdert ansettelse.

Empirien sier derimot at kontrollantene ønsker en løsning på lik linje med tidligere hvor forsikringen trekkes frem som en viktig faktor.

Examiner Differences Document er et dokument som publiseres av EASA hvor hvert land definerer sine avvik fra standard i forhold til administrative prosedyrer.

Eksempel på en administrativ prosedyre er ”designation” før førstegangsprøve når utenlandsk kontrollant skal gjennomføre prøven for en norsk sertifikatnehaver.

Det vil si at Luftfartstilsynet skal akseptere/godkjenne kontrollanten, og kan med det gjøre en kontroll og med det kvalitetssikre kompetansen.

Funn tilsier at dette er et dokument som ikke tar for seg andre momenter som kan knyttes mot kompetanse enn administrative prosedyrer, og sånn sett ikke er et dokument som får noen effekt på den praktiske utførelsen ved en prøve.

Et dokument som det ventes på er Flight Examiner Manual, et dokument som EASA skal utarbeide og publisere. Dette er et dokument som skal inneholde detaljerte beskrivelser for alle aspekter knyttet til kontrollantvirksomheten. Et slikt dokument vil være til god hjelp for myndighetene ved standardiseringen og kontrollantene i det daglige virket som kontrollant, og derfor definitivt ha en positiv effekt på kompetansen.

5.4.1 Konklusjon Struktur.

Det nye regelverket har helt klart endret styringen og organiseringen av kontrollantvirksomheten. Luftfartstilsynet har fått redusert mulighet for kontroll da det er så og si ”fritt fram” for utenlandske kontrollanter å gjøre prøver i Norge med norske sertifikatnehavere, og ved at Luftfartstilsynet ikke lenger har mulighet for selektering av kontrollanter. Funn i empirien tilsier at dette har en negativ effekt på kompetansen i de fleste tilfeller, men at det er etablerte uformelle rutiner for å ivareta kompetansen best mulig. Funn blant kontrollantene sier at det er noe misnøye knyttet til organiseringen av kontrollantene etter innføring av nytt regelverk da tidligere goder har forsvunnet, dog så reflekterer nok dagens struktur bransjen generelt.

Ved å ta utgangspunkt i strukturen for kontrollantvirksomheten kan det være interessant å prøve å sette seg inn i Luftfartstilsynet og kontrollantinspektørens situasjon i forhold til å legge en strategi for kontrollantvirksomheten. Luftfartstilsynet har selvfølgelig verdier, visjoner og normer i tillegg til regelverket for styringen av virksomheten, men jeg tror det er utfordrende å utarbeide en langsiktig strategi for kontrollantvirksomheten. Strategiarbeid omtales med mange vinklinger i litteraturen i dag, og vil jeg påstå at det kan trekkes paralleller mellom Mintzbergs vinkling på strategiarbeid i artikkelen *Crafting Strategy* og strategiarbeidet for kontrollantvirksomheten. Mintzberg mener strategi er en dynamisk prosess som er endrer seg kontinuerlig ut fra forutsetningene, og trekker da likheten med en pottemakers arbeid med leire ved dreiehjulet. (Mintzberg, 1987)

Examiner Differences Document fokuserer ikke direkte på kompetansemomenter, men er med på å gi myndighetene noe mulighet for å kvalitetssikre kompetanse ved førstegangsprøver med nye kandidater.

Det ventes i spenning på første offisielle publisering av Flight Examiner Manual, et dokument som mest sannsynlig vil ha en positiv effekt på kompetansen og muligens påvirke noen av de negative ladede funn i denne studien.

5.5 Oppgavens praktiske implikasjoner.

Oppgavens problemstilling er relevant for fagmiljøet i både Norge og øvrige land tilknyttet EASA som har vært igjennom implementering av nytt regelverk, og mest sannsynlig en påfølgende endring i organiseringen av kontrollantvirksomheten. Samtidig så er det en del nasjonale variabler for hvordan kontrollantvirksomheten organiseres i de forskjellige land som ikke omfattes av regelverket, slik at empiri og konklusjoner fra denne oppgaven primært er relevant for fagmiljøet i Norge og Luftfartstilsynet.

Kontrollantenes kompetanse er i høyeste grad med på å påvirke flysikkerheten, og kontrollantenes holdninger er komponenten av kompetanse som tydelig trekkes frem som den viktigste i rollen som kontrollant. Kompetansenivået er et sammensatt resultat av flere faktorer, og funn tilsier at sertifikatregelverket er en premissgivende faktor, en faktor som er tung å påvirke nasjonalt etter innføring av felleseuropeisk regelverk. Kommunikasjon og motivasjon er øvrige faktorer som empirien tydelig viser at har påvirkning på kompetansen. Kommunikasjon er et område som empirien påviser at Luftfartstilsynet har et forbedringspotensial både når det gjelder mengde, og valg av kanaler og teknologi. Med en utvikling av kommunikasjonsmetodene vil mest sannsynlig flere positive effekter på kompetansen oppstå som tilfredsstillende en del ønsker og anbefalinger som kommer frem i empirien både blant kontrollanter og Luftfartstilsynet;

- Luftfartstilsynet vil være mere synlige blant kontrollantene via interaktive media.
- Kommunikasjon med kontrollantene og mellom kontrollantene vil være kompetansehevende.
- Automatisering forbundet med moderne IKT vil friggi ressurser hos Luftfartstilsynet som kan omdisponeres til kompetansehevende- og kvalitetssikrende tiltak.

Kontrollantenes motivasjon for rollen er i stor grad med på å sikre kompetansen blant kontrollantene.

Funn tilsier at motivasjonen for kontrollantrollen primært er forankret i interessen for oppgavene fremfor strukturelle toveis forpliktelser og økonomisk godtgjørelse. Dette vil jeg påstå kan gjøre Luftfartstilsynet noe sårbart om motivasjonen skulle få en fallende trend.

Jeg mener at funn og konklusjoner i denne oppgaven kan ha en verdi for Luftfartstilsynet i Norge som en innledning til en ytterligere analyse for utviklingstiltak. Uten å ha studert andre nasjoners organisering av kontrollantvirksomheten inngående vil jeg tro at om ikke hele, så vil deler av oppgaven også kunne ha overføringsverdi til tilsvarende fagmiljøer i andre land.

5.6 Oppgavens teoretiske implikasjoner.

Med et personlig engasjement for kontrollantvirksomheten i Norge var utgangspunktet for oppgaven å se mulighetene for å knytte det opp mot emner fra studiet som har engasjert meg. Kompetanse er et tema med interessante komponenter og mekanismer som er viet mye oppmerksomhet i næringslivet den senere tiden, og samtidig vært et tema som har engasjert meg i flere av fagene underveis i studiet. Hvordan kunne dette knyttes sammen?

Jeg satt inne med flere spørsmål og teoretiske antakelser som jeg ønsket å jobbe med, men teorisøk både nasjonalt og internasjonalt ga få, om ingen treff som direkte knyttet disse to emnene sammen. Dette bremsset ikke min nysgjerrighet for å utforske emnene, og jeg har derfor støttet meg på grounded theory's metodikk i arbeidet.

Jeg vil ikke påstå at jeg har utledet noen nye teorier med oppgaven.

Men om det ikke fantes noen teori som direkte knyttet de to emnene sammen i forkant så viser det seg at mange funn av interessante komponenter og mekanismer i oppgavens empiri blir bekreftet og omtalt i eksisterende teori.

Opgaven har derfor bevist at generell teori gjør seg gjeldende innenfor Luftfart.

Kompetanse består av 4 komponenter hvor empirien tydelig trekker frem holdninger som den viktigste. Generell teori fremhever også holdninger som muligens den viktigste komponenten av kompetanse.

Opgaven har ikke målt effekten på kompetansen ved endring og eventuelt implementering av nye kommunikasjonsmetoder, men funn i empirien knyttet til ønsker og tilrådninger relatert til kommunikasjon samsvarer med hva som omtales som anbefalte og gode løsninger i teorien for å oppnå den ønskede effekten.

Motivasjon for rollen er tydelig en faktor som bidrar til å ivareta et tilfredsstillende kompetansenivå. En kontrollant har en stor grad av autonomi, noe som i følge teorien er en motiverende faktor. Derimot så viser funn i empirien at motivasjon for selve oppgaven er så tungtveiende at motivasjonen er god nok til å sørge for et tilfredsstillende kompetansenivå selv ved fravær av én eller flere hygienefaktorer, noe som bryter med eksisterende teori.

Gjennom oppgaven har det kommet frem mange interessante momenter som det ikke har vært rom for å forfølge grunnet omfanget av denne studien. Oppgaven er også avgrenset til å omfatte kontrollanter for GA-miljøet innen fixed-wing i Norge, kontrollantene for tung luftfart og helikopter har derfor ikke vært en del av oppgaven. Så og si alle kontrollantene innenfor GA-miljøet har fått mulighet til å delta i større eller mindre grad i forbindelse med denne oppgaven. Det kunne derimot være interessant for videre forskning å ta utgangspunkt i denne oppgaven og rette en tilsvarende problemstilling mot hele kontrollantkorpset i Norge.

Litteraturliste

- BYGSTAD, B. & D'SILVA, F. 2017. En strategisk mulighet for Norge. *Stat & styring*, 58-61.
- DECI, E. L., RYAN, R. M., HUNSLEY, J., PELLETIER, L. G., VALLERAND, R. J. & KOESTNER, R. 2008. Self-Determination Theory: A Macrotheory of Human Motivation, Development, and Health. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 49, 182-185.
- ENJOLRAS, B., KARLSEN, R., STEEN-JOHNSEN, K. & WOLLEBÆK, D. 2013. Liker – liker ikke. *Sosiologisk tidsskrift*, 21, 409-411.
- ERICHSEN, M., SOLBERG, F. & STIKLESTAD, T. 2015. *Ledelse i små og mellomstore virksomheter*, Bergen, Fagbokforl.
- EUROPEAN AVIATION SAFETY AGENCY - EASA. 2017. Available: <https://www.easa.europa.eu/the-agency/the-agency> [Accessed 2015].
- HOEL, T. L. 1995. Kommunikasjon og læring i grupper. *Uniped*, 6, 10-19.
- INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION - ICAO. 2017. Available: <http://www.icao.int/about-icao/Pages/default.aspx> [Accessed 2017].
- JACOBSEN, D. I. 2015. *Hvordan gjennomføre undersøkelser? : innføring i samfunnsvitenskapelig metode*, Oslo, Cappelen Damm akademisk.
- JACOBSEN, D. I. & THORSVIK, J. 2013. *Hvordan organisasjoner fungerer*, Bergen, Fagbokforl.
- JOHANNESSEN, A., CHRISTOFFERSEN, L. & TUFTE, P. A. 2011. *Forskningsmetode for økonomisk-administrative fag*, Oslo, Abstrakt forl.
- KAUFMANN, G. & KAUFMANN, A. 2009. *Psykologi i organisasjon og ledelse*, Bergen, Fagbokforl.
- KONTROLLANTFORSKRIFTEN, F. O. K. I. N. S. L. K. B. C.-. 2003. Available: <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2003-12-10-1745> [Accessed 2017].
- LAI, L. 2013. *Strategisk kompetanseledelse*, Bergen, Fagbokforl.
- LUFTFARTSTILSYNET. 2012. *Notex 2012/01* [Online]. Bodø: Luftfartstilsynet.no. Available: <http://www.luftfartstilsynet.no/selvbetjening/Kontrollanter/article6773.ece> [Accessed 2017].
- LUFTFARTSTILSYNET. 2014a. *Notex 2014/5* [Online]. Bodø: Luftfartstilsynet.no. Available: http://www.luftfartstilsynet.no/selvbetjening/Kontrollanter/NOTEX_20145 [Accessed 2017].

- LUFTFARTSTILSYNET. 2014b. *Notex 2014/8* [Online]. Bodø: Luftfartstilsynet.no. Available: <http://www.luftfartstilsynet.no/selvbetjening/Kontrollanter/article15246.ece> [Accessed 2017].
- LUFTFARTSTILSYNET. 2016a. *Kontrollanter for helikopter og fixedwing* [Online]. Luftfartstilsynet.no. Available: http://www.luftfartstilsynet.no/selvbetjening/Kontrollanter/Kontrollanter_for_helikopter_og_fixedwing [Accessed 18.11.2016].
- LUFTFARTSTILSYNET. 2016b. *Nytt felleseuropeisk regelverk om sertifisering av besetningsmedlemmer* [Online]. Bodø: Luftfartstilsynet.no. Available: http://www.luftfartstilsynet.no/regelverk/Europeisk_regelverk/Nytt_felleseuropeisk_regelverk_om_sertifisering_av_besetningsmedlemmer_Regulation_on_Aircrew [Accessed 2017].
- LUFTFARTSTILSYNET. 2017. *Om oss* [Online]. Luftfartstilsynet.no. Available: <http://www.luftfartstilsynet.no/oss/> [Accessed 2017].
- MASLOW, A. H. & LANGFELD, H. S. 1943. A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396.
- MINTZBERG, H. 1987. Crafting Strategy. *Harvard Business Review*, 65, 66.
- NORDHAUG, O. 1993. *Kompetansestyling*, Oslo, TANO.
- NORDHAUG, O. 2002. *LMR : ledelse av menneskelige ressurser : målrettet personal- og kompetanseledelse*, Oslo, Universitetsforl.
- PART-FCL, FORORDNING 1178/2011. 2015. Luftfartstilsynet. Available: http://www.luftfartstilsynet.no/incoming/Aircrew_Regulation_IR-_including_290-70-245_and_445.pdf/BINARY/Aircrew_Regulation_IR-_including_290-70-245_and_445.pdf [Accessed 2017].
- STOOF, A., MARTENS, R. L., VAN MERRIËNBOER, J. J. G. & BASTIAENS, T. J. 2002. The Boundary Approach of Competence: A Constructivist Aid for Understanding and Using the Concept of Competence. *Human Resource Development Review*, 1, 345-365.
- SØRNES, J.-O., STEPHENS, K. K., SÆTRE, A. S. & BROWNING, L. D. 2004. *Information & communication technologies in action : linking theory & narratives of practice*, Oslo, Abstrakt.
- YOUNG, S. B. & WELLS, A. T. 2011. *Airport planning and management*, New York, McGraw-Hill.
- AAKERØE, K. 1997. *Samspill i organisasjoner : om utvikling og bruk av menneskelige ressurser i organisasjoner*, Oslo, Cappelen akademisk forl.

Vedlegg 1 – Beskrivelse av informanter.

Kontrollanter:

Kontrollantenes oppgave er å gjennomføre ferdighetsprøver (Skill test – ST) for utstedelse av sertifikat eller rettighet tilknyttet sertifikat, og ferdighetskontroll (Proficiency Check – PC) for forlengelse av rettigheter tilknyttet sertifikat.

Fire kontrollanter har vært informanter ved intervjuene og deres sitater er gjengitt som *K1, K2, K3, K4* i kapitel 4.

K1 er privatflyger med instruktørrettigheter og er tilknyttet flyklubbmiljøet. Han har et års erfaring som kontrollant, og har rettigheter til å utføre ferdighetsprøver og ferdighetskontroller for rettigheter tilknyttet sertifikat på enmotors fly.

K2 er kommersiell flyger og flyr i et norsk flyselskap. Han er også tilknyttet en flyskole i flyklubb som instruktør. Han har 6 års erfaring som kontrollant, og har rettigheter til å utføre ferdighetsprøver for utstedelse av sertifikater, og ferdighetsprøver og ferdighetskontroller for rettigheter tilknyttet sertifikat på enmotors fly samt instruktørrettigheter.

K3 er kommersiell flyger og flyr som instruktør ved en norsk flyskole. Han er også tilknyttet en flyskole i flyklubb som instruktør og skolesjef. Han har 1 års erfaring som kontrollant, og har rettigheter til å utføre ferdighetsprøver for utstedelse av sertifikater, og ferdighetsprøver og ferdighetskontroller for rettigheter tilknyttet sertifikat på en- og flermotors fly samt instrumentrettigheter.

K4 er kommersiell flyger og flyr i et norsk flyselskap. Han er også tilknyttet en flyskole i flyklubb som instruktør og skolesjef. Han har mer enn 25 års erfaring som kontrollant, og har rettigheter til å utføre ferdighetsprøver for utstedelse av sertifikater, og ferdighetsprøver og ferdighetskontroller for rettigheter tilknyttet sertifikat på en- og flermotors fly samt instrumentrettigheter

Seniorkontrollanter:

Alle seniorkontrollanter har lang erfaring som kontrollant før de får rollen som seniorkontrollant. De har de samme rettigheter som kontrollanter, men det som primært skiller rollene er at de gjennomfører trening og assessment for competence – (AOC) med nye kontrollanter for utstedelse av kontrollant sertifikater, samt AOC for forlengelse av eksisterende kontrollanters kontrollantsertifikater.

To seniorkontrollanter har vært informanter ved intervjuene, og deres sitater er gjengitt som *SK1*, *SK2*, i kapitel 4.

SK1 er kommersiell flyger og instruktør i tung luftfart. Han har mer enn 20 års erfaring som kontrollant, og har vært seniorkontrollant i 15 år.

Innenfor GA har han rettigheter til å utføre ferdighetsprøver for utstedelse av sertifikater, og ferdighetsprøver og ferdighetskontroller for rettigheter tilknyttet sertifikat på en- og flermotors fly samt instrumentrettigheter og instruktørrettigheter.

SK2 er tidligere kommersiell flyger og fungerer i dag som skolesjef ved en norsk flyskole. Han har mer enn 25 års erfaring som kontrollant, og har vært seniorkontrollant i over 20 år. Han har rettigheter til å utføre ferdighetsprøver for utstedelse av sertifikater, og ferdighetsprøver og ferdighetskontroller for rettigheter tilknyttet sertifikat på en- og flermotors fly samt instrumentrettigheter og instruktørrettigheter.

Kontrollantinspektør:

En kontrollantinspektør har stilt som informant ved intervju. Han er ansatt i Luftfartstilsynet og har ansvaret for kontrollantvirksomheten i Norge. Han har bakgrunn som flyger og instruktør i Forsvaret før han startet som sivil flyger i et norsk flyselskap i tung luftfart. Han har også bakgrunn som instruktør og kontrollant fra tung luftfart.

Sitater fra intervjuet er gjengitt som *K.Insp* i kapitel 4.

Vedlegg 2 – Korrespondanse med NSD; meldeskjema med tilbakemelding.



Resultat av meldeplikttest: Ikke meldepliktig

Du har oppgitt at hverken direkte eller indirekte identifiserende personopplysninger skal registreres i forbindelse med prosjektet.

Når det ikke registreres personopplysninger, omfattes ikke prosjektet av meldeplikt, og du trenger ikke sende inn meldeskjema til oss.

Vi gjør oppmerksom på at dette er en veiledning basert på hvilke svar du selv har gitt i meldeplikttesten og ikke en formell vurdering.

Til info: *For at prosjektet ikke skal være meldepliktig, forutsetter vi at alle opplysninger som registreres elektronisk i forbindelse med prosjektet er anonyme.*

Med anonyme opplysninger forstås opplysninger som ikke på noe vis kan identifisere enkeltpersoner i et datamateriale, hverken:

- direkte via personentydige kjennetegn (som navn, personnummer, epostadresse el.)
- indirekte via kombinasjon av bakgrunnsvariabler (som bosted/institusjon, kjønn, alder osv.)
- via kode og koblingsnøkkel som viser til personopplysninger (f.eks. en navneliste)
- eller via gjenkjennelige ansikter e.l. på bilde eller videoopptak.

Vi forutsetter videre at navn/samtykkeerklæringer ikke knyttes til sensitive opplysninger.

Med vennlig hilsen,

NSD Personvern

MELDESKJEMA

Meldeskjema (versjon 1.6) for forsknings- og studentprosjekt som medfører meldeplikt eller konsesjonsplikt (jf. personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter).

1. Intro		
Samles det inn direkte personidentifiserende opplysninger?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	En person vil være direkte identifiserbar via navn, personnummer, eller andre personentydige kjennetegn. Les mer om hva personopplysninger er.
Hvis ja, hvilke?	<input type="checkbox"/> Navn <input type="checkbox"/> 11-sifret fødselsnummer <input type="checkbox"/> Adresse <input type="checkbox"/> E-post <input type="checkbox"/> Telefonnummer <input type="checkbox"/> Annet	NB! Selv om opplysningene skal anonymiseres i oppgave/rapport, må det krysses av dersom det skal innhentes/registreres personidentifiserende opplysninger i forbindelse med prosjektet. Les mer om hva behandling av personopplysninger innebærer.
Annet, spesifiser hvilke		
Samles det inn bakgrunnsopplysninger som kan identifisere enkeltpersoner (indirekte personidentifiserende opplysninger)?	Ja <input checked="" type="radio"/> Nei <input type="radio"/>	En person vil være indirekte identifiserbar dersom det er mulig å identifisere vedkommende gjennom bakgrunnsopplysninger som for eksempel bostedskommune eller arbeidsplass/skole kombinert med opplysninger som alder, kjønn, yrke, diagnose, etc.
Hvis ja, hvilke	Undersøkelsene er gjennomført, og utgangspunktet var at det ikke skulle samles inn data hvor enkeltpersoner kunne identifiseres på bakgrunn av bakgrunnsopplysninger. Men underveis i intervjuet med en av informantene kom det frem at det for øyeblikket er få personer med samme stilling, noe som førte til at jeg blei i tvil om undersøkelsen er meldepliktig. Derfor sendes nå meldeskjema.	NB! For at stemme skal regnes som personidentifiserende, må denne bli registrert i kombinasjon med andre opplysninger, slik at personer kan gjenkjennes.
Skal det registreres personopplysninger (direkte/indirekte/via IP-/epost adresse, etc) ved hjelp av nettbaserte spørreskjema?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Les mer om nettbaserte spørreskjema .
Blir det registrert personopplysninger på digitale bilde- eller videoopptak?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Bilde/videoopptak av ansikter vil regnes som personidentifiserende.
Søkes det vurdering fra REK om hvorvidt prosjektet er omfattet av helseforskningsloven?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	NB! Dersom REK (Regional Komité for medisinsk og helsefaglig forskningsetikk) har vurdert prosjektet som helseforskning, er det ikke nødvendig å sende inn meldeskjema til personvernombudet (NB! Gjelder ikke prosjekter som skal benytte data fra pseudonyme helseregistre). Les mer. Dersom tilbakemelding fra REK ikke foreligger, anbefaler vi at du avventer videre utfylling til svar fra REK foreligger.
2. Prosjekttittel		
Prosjekttittel	Masteroppgave om Luftfartstilsynets ivaretagelse av kompetansen til kontrollantene som operer i det norske GA-miljøet.	Oppgi prosjektets tittel. NB! Dette kan ikke være «Masteroppgave» eller liknende, navnet må beskrive prosjektets innhold.
3. Behandlingsansvarlig institusjon		
Institusjon	Nord universitet	Velg den institusjonen du er tilknyttet. Alle nivå må oppgis. Ved studentprosjekt er det studentens tilknytning som er avgjørende. Dersom institusjonen ikke finnes på listen, har den ikke avtale med NSD som personvernombud. Vennligst ta kontakt med institusjonen.
Avdeling/Fakultet	Handelshøgskolen	
Institutt	Marked, organisasjon og ledelse	Les mer om behandlingsansvarlig institusjon .
4. Daglig ansvarlig (forsker, veileder, stipendiat)		

Fornavn	Jan-Oddvar	Før opp navnet på den som har det daglige ansvaret for prosjektet. Veileder er vanligvis daglig ansvarlig ved studentprosjekt. Les mer om daglig ansvarlig .
Etternavn	Sørnes	
Stilling	Professor	
Telefon	+4790839821	
Mobil		
E-post	Jan-Oddvar.sornes@nord.no	
Alternativ e-post	Jan-Oddvar.sornes@nord.no	
Arbeidssted	Nord Universitet	
Adresse (arb.)	Postboks 1490	
Postnr./sted (arb.sted)	8049 Bodø	
5. Student (master, bachelor)		
Studentprosjekt	Ja • Nei ○	Dersom det er flere studenter som samarbeider om et prosjekt, skal det velges en kontaktperson som føres opp her. Øvrige studenter kan føres opp under pkt 10.
Fornavn	Stian Dehlin	
Etternavn	Kultorp	
Telefon	95787100	
Mobil		
E-post	skultorp@online.no	
Alternativ e-post	stian_kultorp@hotmail.com	
Privatadresse	Åssvingen 44	
Postnr./sted (privatadr.)	1890 Rakkestad	
Type oppgave	<ul style="list-style-type: none"> • Masteroppgave ○ Bacheloroppgave ○ Semesteroppgave ○ Annet 	
6. Formålet med prosjektet		
Formål	<p>Problemstilling: Luftfartstilsynets ivaretagelse av kompetansen til kontrollantene som operer i det norske GA-miljøet.</p> <p>Forskningsspørsmål: - Hvordan sikrer Luftfartstilsynet at kontrollantene som opererer i det norske "GA-miljøet" innehar tilfredsstillende kompetanse? - Hvilke klare fordeler og ulemper finnes ved standardisering gitt av Luftfartstilsynet for kontrollantene i det norske GA-miljøet?</p>	Redegjør kort for prosjektets formål, problemstilling, forskningsspørsmål e.l.
7. Hvilke personer skal det innhentes personopplysninger om (utvalg)?		
Kryss av for utvalg	<input type="checkbox"/> Barnehagebarn <input type="checkbox"/> Skoleelever <input type="checkbox"/> Pasienter <input type="checkbox"/> Brukere/klienter/kunder <input checked="" type="checkbox"/> Ansatte <input type="checkbox"/> Barnevernsbarn <input type="checkbox"/> Lærere <input type="checkbox"/> Helsepersonell <input type="checkbox"/> Asylsøkere <input type="checkbox"/> Andre	Les mer om forskjellige forskningstematikker og utvalg .
Beskriv utvalg/deltakere	Inspektør ansatt hos Luftfartstilsynet. Øvrige informanter er selvstendig næringsdrivende kontrollanter (examinatorer) som utfører oppgaver på oppdrag for Luftfartstilsynet.	Med utvalg menes dem som deltar i undersøkelsen eller dem det innhentes opplysninger om.

Rekruttering/trekking	Rekrutteres ved utvalg fra lister publisert av Luftfartstilsynet.	Beskriv hvordan utvalget trekkes eller rekrutteres og oppgi hvem som foretar den. Et utvalg kan rekrutteres gjennom f.eks. en bedrift, skole, idrettsmiljø eller eget nettverk, eller trekkes fra registre som f.eks. Folkeregisteret, SSB-registre, pasientregistre.
Førstegangskontakt	Kontaktet via e-mail eller telefon av meg (forskeren) med forespørsel om frivillig deltakelse i prosjektet.	Beskriv hvordan førstegangskontakten opprettes og oppgi hvem som foretar den. Les mer om førstegagskontakt og forskjellige utvalg på våre temasider .
Alder på utvalget	<input type="checkbox"/> Barn (0-15 år) <input type="checkbox"/> Ungdom (16-17 år) <input checked="" type="checkbox"/> Voksne (over 18 år)	Les om forskning som involverer barn på våre nettsider.
Omtrentlig antall personer som inngår i utvalget	7	
Samles det inn sensitive personopplysninger?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Les mer om sensitive opplysninger .
Hvis ja, hvilke?	<input type="checkbox"/> Rasemessig eller etnisk bakgrunn, eller politisk, filosofisk eller religiøs oppfatning <input type="checkbox"/> At en person har vært mistenkt, siktet, tiltalt eller dømt for en straffbar handling <input type="checkbox"/> Helseforhold <input type="checkbox"/> Seksuelle forhold <input type="checkbox"/> Medlemskap i fagforeninger	
Inkluderes det myndige personer med redusert eller manglende samtykkekompetanse?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Les mer om pasienter, brukere og personer med redusert eller manglende samtykkekompetanse .
Samles det inn personopplysninger om personer som selv ikke deltar (tredjepersoner)?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Med opplysninger om tredjeperson menes opplysninger som kan identifisere personer (direkte eller indirekte) som ikke inngår i utvalget. Eksempler på tredjeperson er kollega, elev, klient, familiemedlem, som identifiseres i datamaterialet. Les mer .
8. Metode for innsamling av personopplysninger		
Kryss av for hvilke datainnsamlingsmetoder og datakilder som vil benyttes	<input type="checkbox"/> Papirbasert spørreskjema <input type="checkbox"/> Elektronisk spørreskjema <input checked="" type="checkbox"/> Personlig intervju <input type="checkbox"/> Gruppeintervju <input type="checkbox"/> Observasjon <input type="checkbox"/> Deltakende observasjon <input type="checkbox"/> Blogg/sosiale medier/internett <input type="checkbox"/> Psykologiske/pedagogiske tester <input type="checkbox"/> Medisinske undersøkelser/tester <input type="checkbox"/> Journaldata (medisinske journaler)	Personopplysninger kan innhentes direkte fra den registrerte f.eks. gjennom spørreskjema, intervju, tester, og/eller ulike journaler (f.eks. elevmapper, NAV, PPT, sykehus) og/eller registre (f.eks. Statistisk sentralbyrå, sentrale helseregistre). NB! Dersom personopplysninger innhentes fra forskjellige personer (utvalg) og med forskjellige metoder, må dette spesifiseres i kommentar-boksen. Husk også å legge ved relevante vedlegg til alle utvalgs-gruppene og metodene som skal benyttes. Les mer om registerstudier . Dersom du skal anvende registerdata, må variabeliste lastes opp under pkt. 15 Les mer om forskningsmetoder .
	<input type="checkbox"/> Registerdata	
	<input type="checkbox"/> Annen innsamlingsmetode	
Tilleggsopplysninger		
9. Informasjon og samtykke		
Oppgi hvordan utvalget/deltakerne informeres	<input checked="" type="checkbox"/> Skriftlig <input type="checkbox"/> Muntlig <input type="checkbox"/> Informeres ikke	Dersom utvalget ikke skal informeres om behandlingen av personopplysninger må det begrunnes. Les mer . Vennligst send inn mal for skriftlig eller muntlig informasjon til deltakerne sammen med meldeskjema. Last ned en veiledende mal her . Les om krav til informasjon og samtykke . NB! Vedlegg lastes opp til sist i meldeskjemaet, se punkt 15 Vedlegg.
Samtykker utvalget til deltakelse?	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nei <input type="radio"/> Flere utvalg, ikke samtykke fra alle	For at et samtykke til deltakelse i forskning skal være gyldig, må det være frivillig, uttrykkelig og informert . Samtykke kan gis skriftlig, muntlig eller gjennom en aktiv handling. For eksempel vil et besvart spørreskjema være å regne som et aktivt samtykke. Dersom det ikke skal innhentes samtykke, må det begrunnes. Les mer .

10. Informasjonssikkerhet		
Hvordan registreres og oppbevares personopplysningene?	<input type="checkbox"/> På server i virksomhetens nettverk <input type="checkbox"/> Fysisk isolert PC tilhørende virksomheten (dvs. ingen tilknytning til andre datamaskiner eller nettverk, interne eller eksterne) <input type="checkbox"/> Datamaskin i nettverkssystem tilknyttet Internett tilhørende virksomheten <input checked="" type="checkbox"/> Privat datamaskin <input type="checkbox"/> Videoopptak/fotografi <input checked="" type="checkbox"/> Lydopptak <input type="checkbox"/> Notater/papir <input checked="" type="checkbox"/> Mobile lagringsenheter (bærbar datamaskin, minnepenn, minnekort, cd, ekstern harddisk, mobiltelefon) <input type="checkbox"/> Annen registreringsmetode	<p>Merk av for hvilke hjelpemidler som benyttes for registrering og analyse av opplysninger.</p> <p>Sett flere kryss dersom opplysningene registreres på flere måter.</p> <p>Med «virksomhet» menes her behandlingsansvarlig institusjon.</p> <p>NB! Som hovedregel bør data som inneholder personopplysninger lagres på behandlingsansvarlig sin forskningsserver.</p> <p>Lagring på andre medier - som privat pc, mobiltelefon, minnepenne, server på annet arbeidssted - er mindre sikkert, og må derfor begrunnes. Slik lagring må avklares med behandlingsansvarlig institusjon, og personopplysningene bør krypteres.</p>
Annen registreringsmetode beskriv		
Hvordan er datamaterialet beskyttet mot at uvedkommende får innsyn?	Alle lagringsenheter er sikret med brukernavn og passord.	Er f.eks. datamaskintilgangen beskyttet med brukernavn og passord, står datamaskinen i et låsbart rom, og hvordan sikres bærbare enheter, utskrifter og opptak?
Samles opplysningene inn/behandles av en databehandler (ekstern aktør)?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Dersom det benyttes eksterne til helt eller delvis å behandle personopplysninger, f.eks. Questback, transkriberingsassistent eller tolk, er dette å betrakte som en databehandler . Slike oppdrag må kontraksreguleres.
Hvis ja, hvilken		
Overføres personopplysninger ved hjelp av e-post/Internett?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	F.eks. ved overføring av data til samarbeidspartner, databehandler mm.
Hvis ja, beskriv?		Dersom personopplysninger skal sendes via internett, bør de krypteres tilstrekkelig. Vi anbefaler ikke lagring av personopplysninger på nettskytjenester. Bruk av nettskytjenester må avklares med behandlingsansvarlig institusjon. Dersom nettskytjeneste benyttes, skal det inngås skriftlig databehandleravtale med leverandøren av tjenesten. Les mer .
Skal andre personer enn daglig ansvarlig/student ha tilgang til datamaterialet med personopplysninger?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	
Hvis ja, hvem (oppgi navn og arbeidssted)?		
Utleveres/deles personopplysninger med andre institusjoner eller land?	<input checked="" type="radio"/> Nei <input type="radio"/> Andre institusjoner <input type="radio"/> Institusjoner i andre land	F.eks. ved nasjonale samarbeidsprosjekter der personopplysninger utveksles eller ved internasjonale samarbeidsprosjekter der personopplysninger utveksles.
11. Vurdering/godkjenning fra andre instanser		
Søkes det om dispensasjon fra taushetsplikten for å få tilgang til data?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	For å få tilgang til taushetsbelagte opplysninger fra f.eks. NAV, PPT, sykehus, må det søkes om dispensasjon fra taushetsplikten . Dispensasjon søkes vanligvis fra aktuelt departement.
Hvis ja, hvilke		
Søkes det godkjenning fra andre instanser?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	I noen forskningsprosjekter kan det være nødvendig å søke flere tillatelser. Søkes det f.eks. om tilgang til data fra en registreier? Søkes det om tillatelse til forskning i en virksomhet eller en skole? Les mer om andre godkjenninger .
Hvis ja, hvilken		
12. Periode for behandling av personopplysninger		
Prosjektstart	01.01.2017	Prosjektstart Vennligst oppgi tidspunktet for når kontakt med utvalget skal gjøres/datainnsamlingen starter.
Planlagt dato for prosjektslutt	19.05.2017	Prosjektslutt: Vennligst oppgi tidspunktet for når datamaterialet enten skal anonymiseres/slettes, eller arkiveres i påvente av oppfølgingsstudier eller annet.
Skal personopplysninger publiseres (direkte eller indirekte)?	<input type="checkbox"/> Ja, direkte (navn e.l.) <input type="checkbox"/> Ja, indirekte (identifiserende bakgrunnsopplysninger) <input checked="" type="checkbox"/> Nei, publiseres anonymt	<p>Les mer om direkte og indirekte personidentifiserende opplysninger.</p> <p>NB! Dersom personopplysninger skal publiseres, må det vanligvis innhentes eksplisitt samtykke til dette fra den enkelte, og deltakere bør gis anledning til å lese gjennom og godkjenne sitater.</p>

Hva skal skje med datamaterialet ved prosjektslutt?	<input checked="" type="checkbox"/> Datamaterialet anonymiseres <input type="checkbox"/> Datamaterialet oppbevares med personidentifikasjon	<p>NB! Her menes datamaterialet, ikke publikasjon. Selv om data publiseres med personidentifikasjon skal som regel øvrig data anonymiseres. Med anonymisering menes at datamaterialet bearbeides slik at det ikke lenger er mulig å føre opplysningene tilbake til enkeltpersoner.</p> <p>Les mer om anonymisering av data.</p>
13. Finansiering		
Hvordan finansieres prosjektet?		Fylles ut ved eventuell ekstern finansiering (oppdragsforskning, annet).
14. Tilleggsopplysninger		
Tilleggsopplysninger	<p>Undersøkelsene er som nevnt under intro gjennomført, og utgangspunktet var at det ikke skulle samles inn data hvor enkeltpersoner kunne identifiseres på bakgrunn av bakgrunnsopplysninger. Men underveis i intervjuet med en av informantene kom det frem at det for øyeblikket er få personer med samme stilling, noe som førte til at jeg blei i tvil om undersøkelsen er meldepliktig. Derfor sendes nå meldeskjema.</p>	<p>Dersom prosjektet er del av et prosjekt (eller skal ha data fra et prosjekt) som allerede har tilrådning fra personvernombudet og/eller konsesjon fra Datatilsynet, beskriv dette her og oppgi navn på prosjektleder, prosjektittel og/eller prosjektnummer.</p>
15. Vedlegg		
Vedlegg	<p>Antall vedlegg: 2.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Intervjuguide - Kontrollantinspektar.pdf ● Informasjonsskriv deltakere.pdf 	



Jan Oddvar Sørnes
Marked, organisasjon og ledelse Nord Universitet
Postboks 1490
8049 BODØ

Vår dato: 25.04.2017

Vår ref: 53968 / 3 / ASF

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 03.04.2017. Meldingen gjelder prosjektet:

<i>53968</i>	<i>Luffartstilsynets ivaretagelse av kompetansen til kontrollantene som operer i det norske GA-miljøet</i>
<i>Behandlingsansvarlig</i>	<i>Nord universitet, ved institusjonens øverste leder</i>
<i>Daglig ansvarlig</i>	<i>Jan Oddvar Sørnes</i>
<i>Student</i>	<i>Stian Dehlin Kultorp</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.

Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, http://www.nsd.uib.no/personvernombud/meld_prosjekt/meld_endringer.html. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 19.05.2017, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Kjersti Haugstvedt

Amalie Statland Fantoft

Kontaktperson: Amalie Statland Fantoft tlf: 55 58 36 41

Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.

NSD – Norsk senter for forskningsdata AS
NSD – Norwegian Centre for Research Data

Harald Hårfågres gate 29
NO-5007 Bergen, NORWAY

Tel: +47-55 58 21 17
Faks: +47-55 58 96 50

nsd@nsd.no
www.nsd.no

Org.nr. 985 321 884

Vedlegg: Prosjektvurdering

Kopi: Stian Dehlin Kultorp skultorp@online.no



I utgangspunktet ble prosjektet vurdert som ikke meldepliktig, men ettersom det kom frem identifiserende bakgrunnsopplysninger under et intervju ble prosjektet meldt likevel.

Informantene mottok opprinnelig et informasjonsskriv hvor det ble opplyst at det kun skulle innhentes anonyme data. Studenten bekrefter at det er gitt informasjon i etterkant om at opplysninger om den ene informanten ikke var anonyme likevel.

Dersom det skal publiseres stillingstittel i oppgaven, må informanten samtykke eksplisitt til dette.

Personvernombudet legger til grunn at forsker etterfølger Nord universitet sine rutiner for datasikkerhet.

Forventet prosjektslutt er 19.05.2017. Ifølge prosjektmeldingen skal innsamlede opplysninger da anonymiseres. Anonymisering innebærer å bearbeide datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det gjøres ved å:

- slette direkte personopplysninger (som navn/koblingsnøkkel)
- slette/omskrive indirekte personopplysninger (identifiserende sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. bosted/arbeidssted, alder og kjønn)
- slette digitale lydopptak

Vedlegg 3 – Informasjonsskriv til informantene.

Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet - Luftfartstilsynets kvalitetssikring av kompetansen til kontrollantene som opererer i det norske "GA-miljøet".

av
Stian D. Kultorp

Bakgrunn og formål

Som student ved Nord Universitet i Bodø skal jeg levere en masteroppgave i mai 2017 som inneholder et arbeid hvor jeg viser å ha forsket på et selvvalgt tema, og i den sammenhengen ønsker jeg å se på kvalitetssikringen av kompetansen til kontrollantene i det norske "GA-miljøet".

I den sammenheng ønsker jeg å gjennomføre noen intervjuer med norske kontrollanter, og har gjort en tilfeldig utvalgelse i Luftfartstilsynets publiserte oversikt over norske kontrollanter.

Hva innebærer deltakelse i studien?

Datainnsamlingen i studien startet med en anonym kartleggingsundersøkelse sendt elektronisk til alle norske kontrollanter i det norske "GA miljøet".

Deretter ønsker jeg nå å gjennomføre anonyme intervjuer med noen kontrollanter og seniorkontrollanter.

Spørsmålene vil omhandle deltakernes erfaringer, opplevelser og meninger, i rollen som kontrollant for det norske Luftfartstilsynet, relatert til det nevnte emnet.

Det vil ikke bli innhentet andre opplysninger om deltakeren enn det som fremkommer i intervjuet.

Intervjuet vil bli gjennomført med bruk av lydopptak og notater.

Hva skjer med informasjonen om deg?

Lydopptak vil bli transkribert av meg som student.

Datamaterialet fra intervjuene vil være anonyme, og det vil ikke være direkte- eller indirekte mulig å identifisere personene som deltar i undersøkelsen.

Lydopptak vil bli slettet umiddelbart etter transkribering.

Datamaterialet blir lagret elektronisk og utelukkende være tilgjengelig for meg som student og min veileder. Deltakerne vil ikke kunne gjenkjennes i den publiserte oppgaven.

Prosjektet skal etter planen avsluttes 19.05.2017.

Transkriberte data vil etter at prosjektet er avsluttet bli oppbevart elektronisk sammen med annen dokumentasjon fra prosjektet på eksternt lagringsmedia på ubestemt tid, kun tilgjengelig for meg som student.

Frivillig deltakelse

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn.

Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli slettet.

Dersom du ønsker å delta eller har spørsmål til studien, ta kontakt med:

Student: Stian D. Kultorp mail: skultorp@online.no tlf: 957 87 100 eller
Veileder: Prof. Jan-Oddvar Sørnes mail: jan-oddvar.sornes@nord.no tlf: 908 39 821

Studien inneholder kun anonyme data og er ikke meldt til Personvernombudet for forskning, NSD - Norsk senter for forskningsdata AS.

Samtykke til deltakelse i studien

Jeg har mottatt informasjon om studien, og er villig til å delta

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 4 – Kartleggingsundersøkelse med svar.

MBA Luftfartsledelse - Stian D. Kultorp

Luftfartstilsynets kvalitetssikring av kompetansen til kontrollantene som opererer i det norske "GA-miljøet".

Kartleggingsundersøkelse blant norske kontrollanter.

Heil

Jeg heter Stian Kultorp og har vært kontrollant / examiner siden 2010.

Siden 2014 har jeg studert MBA-Luftfartsledelse som deltidsstudent ved Nord Universitet i Bodø ved siden av jobben som styrmann på Airbus 321 og Airbus 330 i Thomas Cook Airlines Scandinavia. Jeg er også skolesjef i Flyklubben Øst.

I mai 2017 skal jeg levere en masteroppgave som inneholder et arbeid hvor jeg viser å ha forsket på et selvvalgt tema, og i den sammenhengen ønsker jeg å se på kvalitetssikringen av kompetansen til kontrollantene i det norske "GA-miljøet". Jeg ønsker derfor å gjennomføre en kartleggingsundersøkelse for statistikk i forkant av selve arbeidet med oppgaven, og hadde satt stor pris på om du kunne ofre et par minutter til å svare på 14 spørsmål relatert til rollen som kontrollant.

Undersøkelsen er sendt til alle kontrollantene for fixed-wing i Luftfartstilsynets oversikt som ikke utelukkende står oppført med TRE(A) eller SFE(A).

Luftfartstilsynet har ikke innvendinger mot at kontrollanter deltar på frivillig basis.

Undersøkelsen er tilpasset for å kunne gjennomføres på "alle plattformer"; computer, tablet og telefon.

Undersøkelsen er helt anonym, ingen har anledning til å spore besvarelsene, og du kan fritt avbryte undersøkelsen når du vil om du føler for det.

Denne besvarelsen er som nevnt kun ment som en statistisk kartlegging som jeg ønsker skal være helt anonym.

Jeg kommer til å legge resultatene fra denne undersøkelsen samt intervjuer til grunn for min masteroppgave, og kommer senere til å spørre noen av kontrollantene om å delta på intervju.

Om du ønsker å delta på et intervju hvor du i større grad kan komme med dine synspunkter rundt kontrollantvirksomheten i det norske "GA-miljøet" kan du gjerne sende meg en mail på skultorp@online.no eller kontakte meg på +47 957 87 100. Jeg tilpasser sted for intervju etter hva som passer for deg.

Akkurat din deltakelse er betydningsfull for min oppgave, så jeg takker så mye på forhånd for at du kan avsette et par minutter til å svare på spørsmålene.

Mvh

Stian D. Kultorp

1. Hvor lenge har du vært kontrollant sertifisert av Luftfartstilsynet i Norge?

- 0-3 år
- 3-6 år
- Mer enn 6 år

2. Er du engasjert som kontrollant for et eller flere kommersielle flyselskap i tillegg til din rolle som kontrollant for "GA-miljøet"?

- Ja
- Nei

3. Har du rettigheten (privileges) FE i ditt examiner certificate?

- Ja
- Nei

4. Utfører du kontrollantoppgaver på andre klasser- eller typer enn SEP(land)?

- Ja
- Nei

5. Hvor mange kontrollantseminar deltar du normalt sett på i løpet av gyldighetsperioden til ditt examiner certificate (3år)?

- 1
- Fler enn 1

6. Hva mener du om oppmerksomheten relatert til kontrollantvirksomheten for "GA-miljøet" ifbm kontrollantseminarene du har deltatt på?

- For mye.
- For lite.
- Tilstrekkelig.

7. Hadde du foretrukket at Luftfartstilsynet arrangerte separate kontrollantseminar for kontrollanter tilknyttet "GA-miljøet"? (FE, CRE, IRE)

- Ja
- Nei

8. Hvor søker du først råd når du har utfordringer eller saker du lurer på relatert til rollen som kontrollant?

- Luftfartstilsynet (inspektører eller saksbehandlere)
- Seniorekspert
- Andre kontrollanter
- Annet

9. Hva synes du om omfanget av informasjon og standardisering (relatert til rollen som kontrollant i "GA-miljøet") gjennom deltakelse på kontrollantseminar og AOC med seniorekspert hvert 3 år?

- For mye.
- For lite.
- Tilstrekkelig.

10. Hva synes du om mengden informasjonen fra Luftfartstilsynet til deg som kontrollant i tidsrommet mellom kontrollantseminarene?

- For mye.
- For lite.
- Tilstrekkelig.

11. Hvor ofte sjekker du om det har blitt utstedt nye Notex?

- Før hver prøve.
- Hver uke.
- En gang i måneden.
- Sjeldnere.

12. Hva synes du om mengden informasjonen fra Luftfartstilsynet til deg som kontrollant når det har vært større endringer i regelverk som påvirker rollen som kontrollant?

- For mye.
- For lite.
- Tilstrekkelig.

13. Tror du at et lukket forum for kontrollanter på internett vil kunne bidra til deling av informasjon som har en positiv effekt på kompetansenivået til kontrollantene?

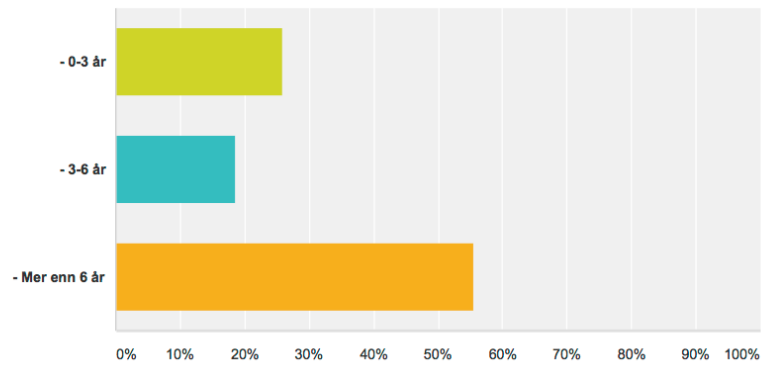
- Ja
- Nei

14. Ville et lukket forum som nevnt i forrige spm vært noe som du kunne tenke deg å benytte?

- Ja
- Nei

Q1 Hvor lenge har du vært kontrollant sertifisert av Luftfartstilsynet i Norge?

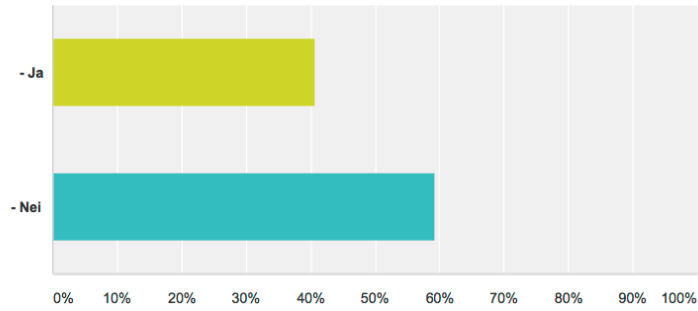
Besvart: 27 Hoppet over: 1



Svarvalg	Svar	Antall
- 0-3 år	25,93%	7
- 3-6 år	18,52%	5
- Mer enn 6 år	55,56%	15
Totalt		27

Q2 Er du engasjert som kontrollant for et eller flere kommersielle flyselskap i tillegg til din rolle som kontrollant for "GA-miljøet"?

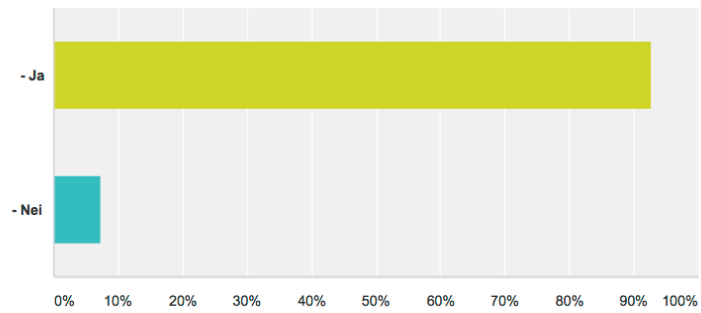
Besvart: 27 Hoppet over: 1



Svarvalg	Svar	
- Ja	40,74%	11
- Nei	59,26%	16
Totalt		27

Q3 Har du rettigheten (privileges) FE i ditt examiner certificate?

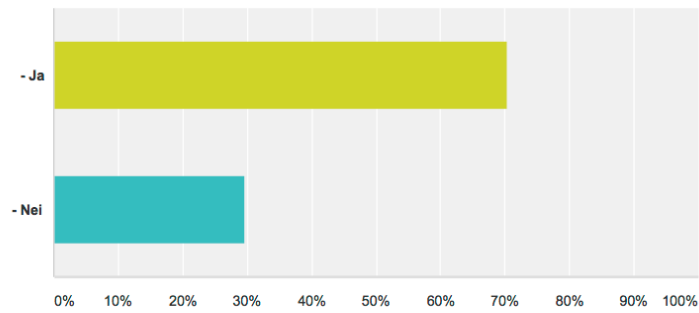
Besvart: 27 Hoppet over: 1



Svarvalg	Svar	Antall
- Ja	92,59%	25
- Nei	7,41%	2
Totalt		27

Q4 Utfører du kontrollantoppgaver på andre klasser- eller typer enn SEP(land)?

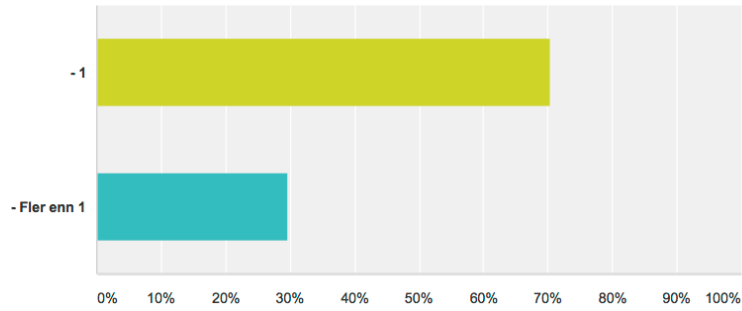
Besvart: 27 Hoppet over: 1



Svarvalg	Svar	
- Ja	70,37%	19
- Nei	29,63%	8
Totalt		27

Q5 Hvor mange kontrollantseminar deltar du normalt sett på i løpet av gyldighetsperioden til ditt examiner certificate (3år)?

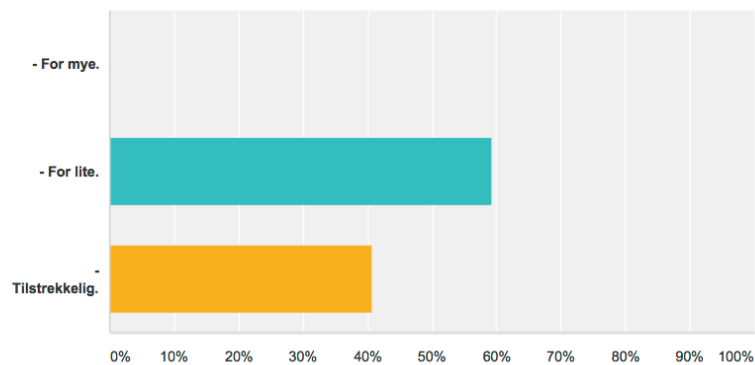
Besvart: 27 Hoppet over: 1



Svarvalg	Svar	
- 1	70,37%	19
- Fler enn 1	29,63%	8
Totalt		27

Q6 Hva mener du om oppmerksomheten relatert til kontrollantvirksomheten for "GA-miljøet" ifbm kontrollantseminarene du har deltatt på?

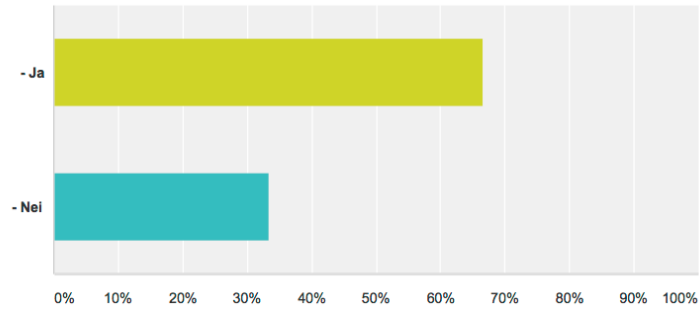
Besvart: 27 Hoppet over: 1



Svarvalg	Svar
- For mye.	0,00% 0
- For lite.	59,26% 16
- Tilstrekkelig.	40,74% 11
Totalt	27

Q7 Hadde du foretrukket at Luftfartstilsynet arrangerte separate kontrollantseminar for kontrollanter tilknyttet "GA-miljøet"? (FE, CRE, IRE)

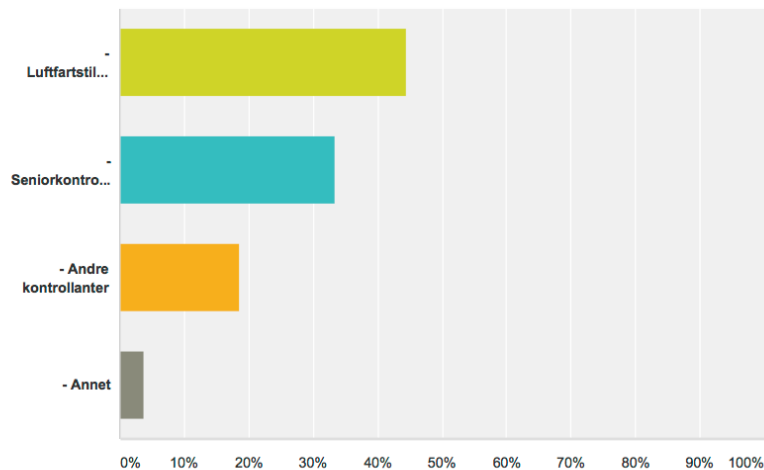
Besvart: 27 Hoppet over: 1



Svarvalg	Svar	
- Ja	66,67%	18
- Nei	33,33%	9
Totalt		27

Q8 Hvor søker du først råd når du har utfordringer eller saker du lur på relatert til rollen som kontrollant?

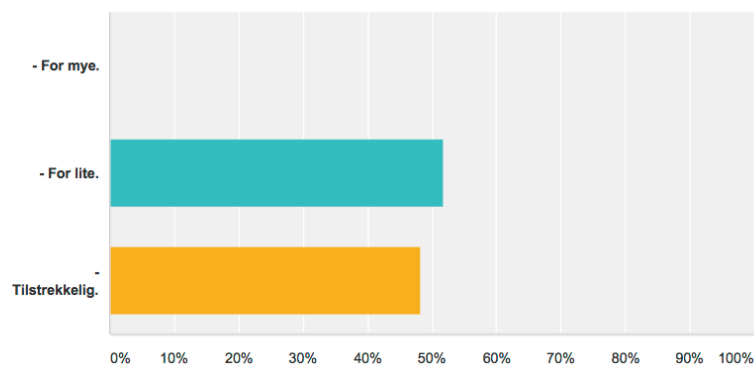
Besvart: 27 Hoppet over: 1



Svarvalg	Svar	
- Luftfartstilsynet (Inspektører eller saksbehandlere)	44,44%	12
- Seniorekspert	33,33%	9
- Andre kontrollanter	18,52%	5
- Annet	3,70%	1
Totalt		27

Q9 Hva synes du om omfanget av informasjon og standardisering (relatert til rollen som kontrollant i "GA-miljøet") gjennom deltakelse på kontrollantseminar og AOC med seniorkontrollant hvert 3 år?

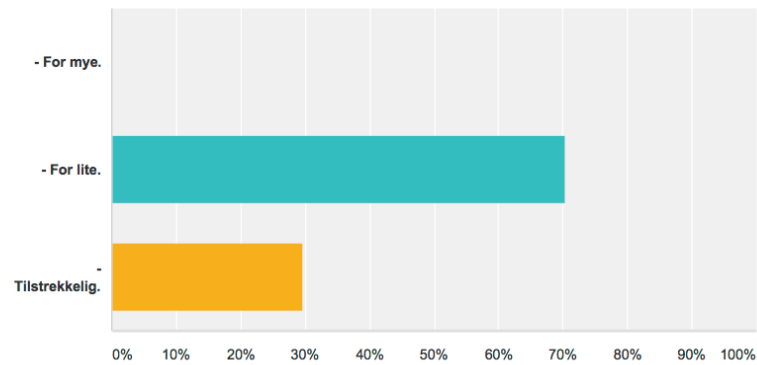
Besvart: 27 Hoppet over: 1



Svarvalg	Svar
- For mye.	0,00% 0
- For lite.	51,85% 14
- Tilstrekkelig.	48,15% 13
Totalt	27

Q10 Hva synes du om mengden informasjonen fra Luftfartstilsynet til deg som kontrollant i tidsrommet mellom kontrollantseminarene?

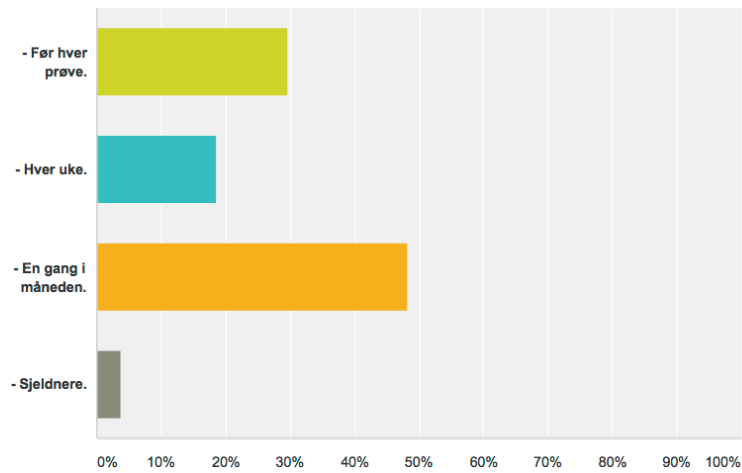
Besvart: 27 Hoppet over: 1



Svarvalg	Svar
- For mye.	0,00% 0
- For lite.	70,37% 19
- Tilstrekkelig.	29,63% 8
Totalt	27

Q11 Hvor ofte sjekker du om det har blitt utstedt nye Notex?

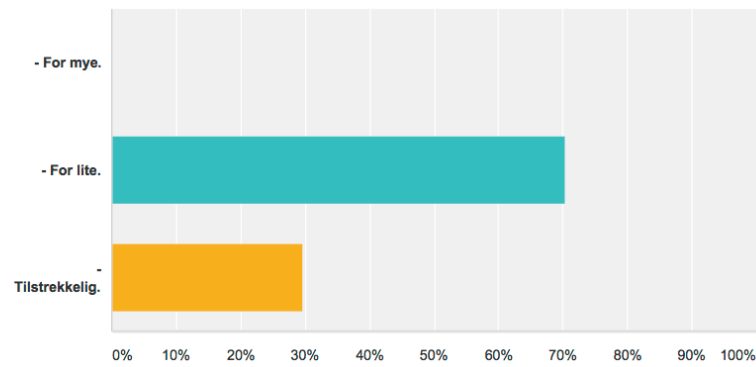
Besvart: 27 Hoppet over: 1



Svarvalg	Svar
- Før hver prøve.	29,63% 8
- Hver uke.	18,52% 5
- En gang i måneden.	48,15% 13
- Sjeldnere.	3,70% 1
Totalt	27

Q12 Hva synes du om mengden informasjonen fra Luftfartstilsynet til deg som kontrollant når det har vært større endringer i regelverk som påvirker rollen som kontrollant?

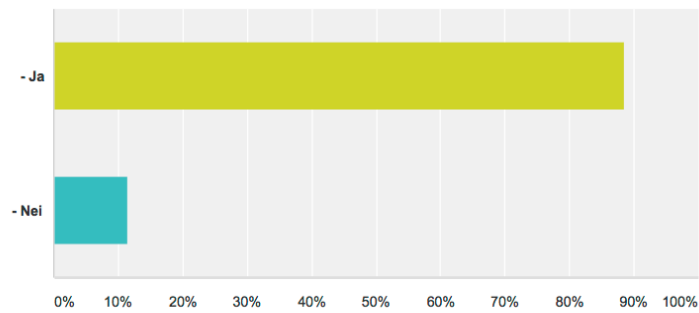
Besvart: 27 Hoppet over: 1



Svarvalg	Svar
- For mye.	0,00% 0
- For lite.	70,37% 19
- Tilstrekkelig.	29,63% 8
Totalt	27

Q13 Tror du at et lukket forum for kontrollanter på internett vil kunne bidra til deling av informasjon som har en positiv effekt på kompetansenivået til kontrollantene?

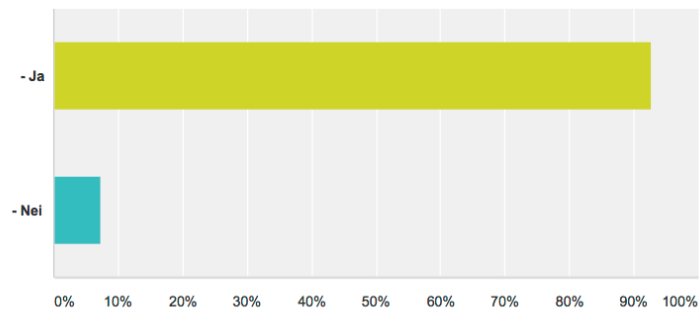
Besvart: 26 Hoppet over: 2



Svarvalg	Svar	Antall
- Ja	88,46%	23
- Nei	11,54%	3
Totalt		26

Q14 Ville et lukket forum som nevnt i forrige spm vært noe som du kunne tenke deg å benytte?

Besvart: 27 Hoppet over: 1



Svarvalg	Svar
- Ja	92,59% 25
- Nei	7,41% 2
Totalt	27

Vedlegg 5 – Intervjuguider.

Intervjuguide - Kontrollanter

Informere om:

- Prosjektet / meg.
- Diktafon.
- Anonymitet / behandling av data.
- Oppbevaring av data i ettertid.
- Retten til å avbryte intervjuet når han/hun måtte ønske.
- Varighet av intervjuet.

Faktaspørsmål:

- Hvilke type sertifikat har du? (PPL, CPL, MEP, SEP, IR & Type)
- Flyr du kommersielt for et flyselskap?
- Når blei du sertifisert som examiner første gang?
- Hvilke examiner privilegjes har du?
- Er du examiner for et eller flere kommersielle flyselskap?
- Hvor mange prøver for GA-miljøet flyr du i året, ca?
- Hvilke hjelpemidler bruker du ifbm utfylling av dokumentasjon?

Intros spørsmål:

- Om du tenker tilbake, hva var motivasjonen din for å bli kontrollant?
- Hvordan har erfaringene stått i forhold til forventningene?

Overgangsspørsmål:

- Hvordan var forventningene dine til kommunikasjonen, eller båndene mellom deg som kontrollant og Luftfartstilsynet?
- Hvordan er erfaringen sett i forhold til det?

Nøkkelspørsmål:

Kompetanse

Kompetanse er et "moderne begrep" som benyttes flittig i næringslivet i dag. Det er et samlebegrep for kunnskap, ferdigheter, evner og holdninger.

- På hvilken måte synes du dette vektlegges i forhold til rollen som kontrollant i forbindelse med kontrollantseminarene?
 - Er det noe eller noen som vektlegges mere enn andre?
 - Hvilke mener du er de viktigste i rollen som kontrollant?

- På hvilken måte synes du momentene vektlegges i forbindelse med AOC med seniorkontrollant?
 - Er det noe eller noen som vektlegges mere enn andre?
- Vil du si at AOC med seniorkontrollant og kontrollantseminar gir deg tilstrekkelig faglig trygghet i rollen som kontrollant?
- I hvor stor grad bruker du tid utover kontrollantseminar og AOC til å holde deg faglig oppdatert, som kan knyttes direkte til rollen som kontrollant?

Kommunikasjon

- I hvilken grad mener du kommunikasjon med Luftfartstilsynet utenfor seminar og AOC er med på å påvirke kontrollantenes kompetanse?
 - Hva er din erfaring?
 - Gir det deg den faglige tryggheten du trenger?
- Hva synes du om Notex som kommunikasjonskanal mellom kontrollantene og Luftfartstilsynet? *(Som er dagens offisielle kommunikasjonskanal)*
 - Notex publiseres uten noen varsel, hva tenker du om det?
 - Mener du Notex er godt nok for å sikre kompetansen? *(Kontinuerlig)*
- Hva ser du for deg som en optimal kommunikasjonsmetode for kontrollanter? *Det kan være både mellom kontrollant og Luftfartstilsynet, og mellom kontrollanter.*
 - Hva med et lukket forum?

Organisasjon / tilknytning.

Det å fungere som kontrollant er jo noe man gjør i sitt eget navn uten noen formell tilknytning til Luftfartstilsynet, bortsett fra at man har et examiner certificate.

- Tror du det er økonomi eller andre årsaker som motiverer kontrollanter til å legge en innsats i å holde seg faglig oppdatert?
 - Hva / Hvilke?
- Bidrar de anbefalte satsene til å gjøre det attraktivt å være kontrollant på en måte som sikrer kompetansen blant kontrollantene?
 - Hva mener du evt kan gjøres med det?
- Kan du se for deg en alternativ tilknytning for kontrollantene til Luftfartstilsynet som hadde gjort det mere attraktivt å være kontrollant?
 - Hvordan påvirker evt det kompetansen?
- Hvordan tror du det ville påvirket kompetansen til kontrollantene om Luftfartstilsynet hadde ansatt X-antall kontrollanter rettet mot GA-miljøet?

I forbindelse med kontrollantseminar, AOC og gjennom Notex legger Luftfartstilsynet vekt på hva de anser som viktig for norske kontrollanter. Felleseuropeisk regelverk åpner jo for at flere enn norske kontrollanter kan utføre kontrollantoppgaver i Norge.

- På hvilken måte tror du det påvirker momentene som vektlegges av kontrollanten ved en praktisk prøve for et norsk sertifikat, om det er en norsk eller utenlandsk kontrollant?
- I hvor stor grad mener du Examiner Differences Document klarer å utjevne eventuelle forskjeller over landegrensene? *(Ikke administrativt, men den faglige delen.)*
- Hvordan tror du innføringen av Part-FCL og examiner certificate påvirker kompetansen blant kontrollantene, sett opp mot tidligere nasjonal examiner authorisation man søkte for å få?

Kontrollantseminar

- Hva er din erfaring fra kontrollantseminarene med tanke på fordelingen av deltakere mellom GA og tung luftfart?
- Hva synes du om emnene's relevans i forhold til GA og tung luftfart?
 - Hva med forhold fixed wing og helikopter?
- Hva mener du er en fordel for den samlede kompetansen; en blanding av faggruppene eller, separate seminar for feks GA, tung luftfart og helikopter?
- Foretrekker du å delta på kontrollantseminar i Luftfartstilsynets lokaler i Bodø, eller på arrangement på eksternt sted, feks på Østlandet? *(Jeg tenker da på i forhold til kompetanse og integritet.)*
- Hvilke kommentarer har du til opplæringen og instruksene Luftfartstilsynet gir ifbm bruk av skjemaer og dokumentasjon?
- Hva foretrekker du om du kunne velge mellom en elektronisk løsning, eller fortsette med papirskjemaer?
- Hvilken kommentar har du til at kontrollantene må betale for å delta på kontrollantseminar?

AOC med seniorkontrollant

- Hvordan er din erfaring med tilgang på seniorkontrollant ifbm gjennomføring av AOC?
- Hvilken holdning har du til AOC; er det "noe du må gjøre" med en følelse av "bestå/ikke bestå", eller ser du på det som en dag for læring?

Optimalisering av kompetansen blant kontrollantene bør jo være et mål for AOC.

- Hvordan er din erfaring med standardiseringen mellom seniorkontrollantene?

- Har du gjennomført din(e) AOC (*EAA*) som et simulert scenario eller supervised prøve?
- Hva mener du er mest optimalt; En supervised prøve med kandidat, eller en simulert prøve med mulighet for læring/erfaringsutveksling?
- Er det emner eller fagområder du skulle ønske blei vektlagt i større grad ifbm AOC?

Da har vi et par spørsmål igjen:

- Mener du standardiseringen som Luftfartstilsynet gir er tilstrekkelig for å sikre et tilfredsstillende og standardisert kompetansenivå blant norske kontrollanter?
- Har du forslag til hvordan Luftfartstilsynet kan optimalisere standardiseringen blant norske kontrollanter?

- Da er vi ferdig..... Har du noen spørsmål eller andre ting du ønsker å tilføye relatert til emnene vi har vært innom?

Intervjuguide - Seniorkontrollanter

Informere om:

- Prosjektet / meg.
- Diktafon.
- Anonymitet / behandling av data.
- Oppbevaring av data i ettertid.
- Retten til å avbryte intervjuet når han/hun måtte ønske.
- Varighet av intervjuet.

Faktaspørsmål:

- Når blei du sertifisert som examiner første gang?
- Når blei du seniorkontrollant?
- Flyr du kommersielt for et flyselskap?
- Er du examiner for et eller flere kommersielle flyselskap?
- Hvor mange AOC med kontrollanter flyr du i året, ca?
- Hvilke hjelpemidler bruker du ifbm utfylling av dokumentasjon?

Introsørsmål:

- Hva var motivasjonen din for å bli seniorkontrollant?
- Hvordan fikk du rollen; søkte du eller blei du spurt om å bli det?

Overgangsspørsmål:

- Hvordan var forventningene dine til kommunikasjonen, eller båndene mellom deg som seniorkontrollant og Luftfartstilsynet?
- Hvordan er erfaringen sett i forhold til det?

Nøkkelsspørsmål:

Kompetanse

Kompetanse er et "moderne begrep" som benyttes flittig i næringslivet i dag. Det er et samlebegrep for kunnskap, ferdigheter, evner og holdninger.

- På hvilken måte vektlegges disse momentene blant dere seniorkontrollanter i forhold til rollen som kontrollant?
 - Er det noe eller noen som vektlegges mere enn andre?
 - Hvilke mener du er de viktigste i rollen som kontrollant?
 - Kommer Luftfartstilsynet med noen føringer?
 - På hvilken måte vektlegger du disse momentene i forbindelse med AOC med kontrollanter?
 - AOC med seniorkontrollant og kontrollantseminar er kravet som stilles for standardisering over en 3-års periode blant kontrollanter, hva mener du om det i forhold til å sikre tilfredsstillende kompetanse?
-

Kommunikasjon

- I hvilken grad mener du kommunikasjon mellom kontrollantene og Luftfartstilsynet utenfor seminar og AOC er med på å påvirke kontrollantenes kompetanse?

- Hva synes du om Notex som kommunikasjonskanal mellom kontrollantene og Luftfartstilsynet? *(Som er dagens offisielle kommunikasjonskanal)*

- Notex publiseres uten noen varsel, hva tenker du om det?
- Mener du Notex er godt nok for å sikre kompetansen? *(Kontinuerlig)*

- Hva ser du for deg som en optimal kommunikasjonsmetode for kontrollanter? *Det kan være både mellom kontrollant og Luftfartstilsynet, og mellom kontrollanter.*

- Hva med et lukket forum?

- Hva tror du om en kommunikasjonskanal hvor seniorkontrollanter kunne kommunisert direkte med kontrollantene?

- Hvor stort fokus ønsker Luftfartstilsynet at seniorkontrollantene skal legge på opplæringen og bruk av skjemaer og dokumentasjon ifbm AOC?

- Hva foretrekker du om du kunne velge mellom elektroniske- eller fortsette papirskjemaer?

Organisasjon / tilknytning.

Det å fungere som kontrollant er jo noe man gjør i sitt eget navn uten noen formell direkte tilknytning til Luftfartstilsynet, bortsett fra at man har et examiner certificate.

- Tror du det er økonomi eller andre årsaker som motiverer kontrollanter til å legge en innsats i å holde seg faglig oppdatert?

- Hva / Hvilke?

- Tror du de anbefalte satsene bidrar til å gjøre det attraktivt å være kontrollant på en måte som sikrer kompetansen blant kontrollantene?

- Hva mener du evt kan gjøres med det?

- Kan du se for deg en alternativ tilknytning for kontrollantene til Luftfartstilsynet som hadde gjort det mere attraktivt å være kontrollant?

- Hvordan påvirker evt det kompetansen?

- Hvordan tror du det ville påvirket kompetansen til kontrollantene om Luftfartstilsynet hadde ansatt X-antall kontrollanter rettet mot GA-miljøet?

I forbindelse med kontrollantseminar, AOC og gjennom Notex legger Luftfartstilsynet vekt på hva de anser som viktig for norske kontrollanter. Felleseuropeisk regelverk åpner jo for at flere enn norske kontrollanter kan utføre kontrollantoppgaver i Norge for norske sertifikatnehavere.

- På hvilken måte tror du det påvirker momentene som vektlegges av kontrollanten ved en praktisk prøve for et norsk sertifikat, om det er en norsk eller utenlandsk kontrollant?

- I hvor stor grad mener du Examiner Differences Document klarer å utjevne eventuelle forskjeller over landegrensene? (*Ikke administrativt, men den faglige delen.*)

- Har dere seniorkontrollanter noen definert rolle ovenfor kontrollanter som operer i Norge som er sertifisert i et annet EASA-land?

- Hvordan tror du innføringen av Part-FCL og examiner certificate påvirker kompetansen blant kontrollantene, sett opp mot tidligere nasjonal examiner authorisation man søkte for å få?

Kontrollantseminar

- Hva mener du er en fordel for den samlede kompetansen; en blanding av kontrollanter fra GA, tung luftfart og helikopter, eller burde det vært separate seminar for feks GA?

- Hva tror du er mest hensiktsmessig av å arrangere kontrollantseminar i Luftfartstilsynets lokaler i Bodø, eller på eksternt sted, feks på Østlandet? (*- Jeg tenker da på i forhold til kompetanse og integritet.*)

- Hvilken kommentar har du til at kontrollantene må betale for å delta på kontrollantseminar?

AOC med seniorkontrollant

- Hva er din erfaring med forespørsel fra kontrollanter som ønsker å gjennomføre AOC?
- Er antallet seniorkontrollanter balansert?

- Hva er ditt inntrykk av holdning kontrollantene har til AOC; er det "noe som må gjøres" med en følelse av "bestå/ikke bestå", eller ser de på det som en dag for læring?

Optimalisering av kompetansen blant kontrollantene bør jo være et mål for AOC.

- Hva er din erfaring med standardiseringen mellom kontrollantene?

- Hva mener du er mest optimale formen for AOC; En supervised prøve med kandidat, eller en simulert prøve med mulighet for læring/erfaringsutveksling?

- Er det emner eller fagområder du skulle ønske blei vektlagt i større grad ifbm AOC?

Da har vi et par spørsmål igjen:

- Mener du standardiseringen som Luftfartstilsynet gir er tilstrekkelig for å sikre et tilfredsstillende og standardisert kompetansenivå blant norske kontrollanter?

- Har du forslag til hvordan Luftfartstilsynet kan optimalisere standardiseringen blant norske kontrollanter?

- *Da er vi ferdig..... Har du noen spørsmål eller andre ting du ønsker å tilføye relatert til emnene vi har vært innom?*

Intervjuguide - Kontrollantinspektør

Informere om:

- *Prosjektet / meg. (GA)*
- *Diktafon.*
- *Anonymitet / behandling av data.*
- *Oppbevaring av data i ettertid.*
- *Retten til å avbryte intervjuet når han/hun måtte ønske.*
- *Varighet av intervjuet.*

Faktaspørsmål:

- Hvor lenge har du fungert som kontrollantinspektør?
- Hva er din bakgrunn innenfor crewtraining?
 - *Instruktør*
 - *Kontrollant, hvor lenge?*
 - *Tung luftfart / GA.*
- Praktiserer du rollen som kontrollant i GA-miljøet for tiden?
- Praktiserer du rollen som kontrollant i for tiden?
- Har du noen annen form for tilknytning til GA-miljøet?

Introspørsmål:

- Hva var motivasjonen din for jobben som kontrollantinspektør?

Overgangsspørsmål:

- Hvordan var forventningene dine til kommunikasjonen, eller kontakten mellom deg som kontrollantinspektør og kontrollantene?
- Hvordan er erfaringen sett i forhold til det?

Nøkkelspørsmål:

Kompetanse

*Kompetanse er et "moderne begrep" som benyttes flittig i næringslivet i dag.
Det er et samlebegrep for kunnskap, ferdigheter, evner og holdninger.*

- På hvilken måte vektlegger Luftfartstilsynet disse momentene i forhold til rollen som kontrollant?
 - *Er det noe eller noen som vektlegges mere enn andre?*
 - *Hvilke mener du er de viktigste i rollen som kontrollant?*
 - Kommer Luftfartstilsynet med noen føringer i forhold til disse momentene i forbindelse med trening og AOC med kontrollanter?
 - AOC med seniorkontrollant og kontrollantseminar er kravet som stilles for standardisering over en 3-års periode blant kontrollanter, hva mener du om det i forhold til å sikre tilfredsstillende kompetanse?
-

- En kontrollant i et kommersielt flyselskap er oftest tilknyttet selskapets ATO mens en kontrollant i GA-miljøet oftest er frittstående uten noen tilknytning, hva tenker Luftfartstilsynet om det i forhold til ivaretagelse av kompetansen?

- Tidligere så var rollen til seniorkontrollantene å gjøre AOC/EAAT, men også å fungere som en slags mentor for hver sin gruppe av kontrollanter. Etter innføringen av Part-FCL så er rollen utelukkende gjennomføring av AOC.

- Tror du det påvirker kompetansen blant kontrollantene?

(mister muligens "eieforholdet" de tidligere hadde?)

- Hvordan påvirker det rollen som kontrollantinspektør? *(Flere henvendelser?)*

- Hvordan tror du innføringen av Part-FCL og examiner certificate påvirker kompetansen blant kontrollantene, sett opp mot tidligere nasjonal examiner authorisation man søkte for å få?

- Tilfredsstill du kravene så kvalifiserer du / ingen seleksjon.

- Er det noen kompetanseområder du tydelig ser det er behov for å jobbe med for å utvikle innenfor konotrollantvirksomheten?

Kommunikasjon

- I hvilken grad mener du kommunikasjon mellom Luftfartstilsynet og kontrollantene utenfor seminar og AOC er med på å påvirke kontrollantenes kompetanse?

- Hva synes du om Notex som kommunikasjonskanal mellom Luftfartstilsynet kontrollantene?

- Notex publiseres uten noen varsel, hva tenker du om det?

- Mener du Notex er godt nok for å sikre kompetansen? *(Kontinuerlig)*

- Hvilke formelle krav ligger til grunn for å publisere Notex?

- Byråkratisk?

- Hva ser du for deg som en optimal kommunikasjonmetode for kontrollanter?

Det kan være både mellom Luftfartstilsynet og kontrollant, og mellom kontrollanter.

- Hva med et lukket forum?

Organisasjon / tilknytning.

- Med Part-FCL kan alle som tilfredsstillter timekravet i teorien bli kontrollanter. Tidligere så var det en søknadsprosess med selektering av Luftfartstilsynet, nå gjøres i praksis denne oppgaven av seniorkontrollanten som gjennomfører AOC.

- Hvordan sikrer Luftfartstilsynet at denne oppgaven blir ivaretatt på en tilfredsstillende måte?
- Har Luftfartstilsynet noen definerte kriterier for kompetanse som seniorkontrollantene legger til grunn for bedømming ved AOC?
- Er Luftfartstilsynet tilfreds med reguleringen av kontrollantvirksomheten med Part-FCL sett opp mot tidligere nasjonale bestemmelser?

Det å fungere som kontrollant er jo noe man gjør i sitt eget navn uten noen formell direkte tilknytning til Luftfartstilsynet, bortsett fra at man har et examiner certificate.

- Tidligere så var man på en måte "Luftfartstilsynets representant" når man utførte kontrollantoppgaver, man hadde forsikringer etc, nå er hver kontrollant enkeltstående.
 - Hva tenker du om det?
 - Tror du det påvirker kompetanse blant kontrollantene i som opererer i markedet?
- Tror du det er økonomi eller andre årsaker som motiverer kontrollanter til å legge en innsats i å holde seg faglig oppdatert?
 - Hva / Hvilke?
- Tror du de anbefalte satsene bidrar til å gjøre det attraktivt å være kontrollant på en måte som sikrer kompetansen blant kontrollantene?
 - Hva mener du evt kan gjøres med det?
- Kan du se for deg en alternativ tilknytning for kontrollantene til Luftfartstilsynet som hadde gjort det mere attraktivt å være kontrollant?
 - Hvordan påvirker evt det kompetansen?
- Hvordan tror du det ville påvirket kompetansen til kontrollantene om Luftfartstilsynet hadde ansatt X-antall kontrollanter rettet mot GA-miljøet?
 - Er det noe Luftfartstilsynet har vurdert?

I forbindelse med kontrollantseminar, AOC og gjennom Notex legger Luftfartstilsynet vekt på hva dere anser som viktig for norske kontrollanter. Felleseuropeisk regelverk åpner jo for at flere enn norske kontrollanter kan utføre kontrollantoppgaver i Norge for norske sertifikatnehavere.

- På hvilken måte tror du det påvirker momentene som vektlegges av kontrollanten ved en praktisk prøve for et norsk sertifikat, om det er en norsk eller utenlandsk kontrollant?
 - Gjør Luftfartstilsynet noen tiltak for å sikre at kontrollanter sertifisert i et annet EASA-land som operer i Norge innehar tilfredsstillende kompetanse? (*Innstillinger til EASA feks*)
 - Skulle du ønske at Examiner Differences Document kunne brukes mere aktivt for å utjevne eventuelle "faglige" forskjeller over landegrensene? (*Ikke bare administrativt.*)
 - Foretrekker Luftfartstilsynet at de som utfører kontrollantoppgaver for norske sertifikatnehavere i GA-miljøet er sertifisert i Norge? (*- Evt hvorfor?*)
-

Kontrollantseminar & Standardisering.

- Hvordan jobber Luftfartstilsynet med å utarbeide agenda for kontrollantseminar og standardisering?

- *Systematisk på bakgrunn av erfaringer?*
- *Flight Examiner Manual?*

- De fleste punkter i regelverket for innholdet av kontrollantstandardisering fokuserer på regelverk og administrative prosedyrer, hva tenker du om at det er så lite fokus på selve rollen som kontrollant?

- Hva mener du er en fordel for den samlede kompetansen; en blanding av kontrollanter fra GA, tung luftfart og helikopter, eller burde det vært separate seminar for feks GA?

- Hva tror du er mest faglig produktivt; å arrangere kontrollantseminar i Luftfartstilsynets lokaler i Bodø, eller på eksternt sted, feks på Østlandet?
(- *Jeg tenker da på i forhold til kompetanse og integritet.*)

- Hvilken kommentar har du til at kontrollantene må betale for å delta på kontrollantseminar?

- Hva er din erfaring med standardiseringen mellom kontrollantene i GA-miljøet?

- Vurderer Luftfartstilsynet noen form for elektronisk løsning for behandling av dokumentasjon?
(- *Hvorfor ikke?*)

- Hvor stort fokus ønsker Luftfartstilsynet at seniorkontrollantene skal legge på opplæringen og bruk av skjemaer og dokumentasjon ifbm AOC?

Da har vi et par spørsmål igjen:

- Mener du standardiseringen som Luftfartstilsynet gir er tilstrekkelig for å sikre et tilfredsstillende og standardisert kompetansenivå blant norske kontrollanter?

- Om du hadde helt "frie tøyler", hva ville du gjort for å optimalisere standardiseringen for å ivareta kompetansen blant norske kontrollanter for "GA-miljøet"?

- ***Da er vi ferdig..... Har du noen spørsmål eller andre ting du ønsker å tilføye relatert til emnene vi har vært innom?***