



KOMMISSIONEN

Aktörsperspektiv på IT

Pernilla Hultén

Rapport 68/2003

Förord

IT-kommissionen skall enligt sitt uppdrag analysera IT:s påverkan på samhället från många olika utgångspunkter. En viktig sådan utgångspunkt är IT:s inverkan på jämställdheten mellan könen. Kommissionen har berört frågan vid flera tillfällen. 1999 startades ett projekt där olika IT-relaterade företeelser analyserades såväl statistiskt som kvalitativt med avseende på effekter på jämställdheten. Denna rätt statiska bild visade vad som i mångt och mycket redan var känt och möjligt att vänta sig. Med hänsyn till hur snabbt IT utvecklades och de viktiga förändringar som tillkomsten av Internet medförde ställdes frågan i projektet om hur den nya världen skulle påverka jämställdheten. Skulle nya förutsättningar för ett mer jämställt samhälle växa fram eller skulle rådande maktförhållanden förstärkas? För att kasta ljus på sådana öppna frågor samlade IT-kommissionen en grupp forskare inom området till ett seminarium. I seminariet deltog också den då nyligen inrättade JÄMIT kommittén, vars uppdrag var att utreda jämställdhetsfrågor inom IT och transportbranscherna. I och med JÄMIT:s uppdrag har IT-kommissionen dragit ner sina egna aktiviteter på området.

Samtalet i det nämnda seminariet kom främst att fördjupa bilden av strukturella förhållanden snarare än att ge grund för antaganden om nya sådana i ett framtida digitalt tjänstesamhälle. Det var för svårt att föreställa sig hur den nya tekniken skulle kunna vara radikal i förhållande till könsaspekter. Nästa steg blev därför att närmare studera utvecklingsarbete och särskilt sådant där kvinnor har en dominerande roll. Vad händer med attityder, förhållningssätt och problemval i projekt som leds och byggs upp av kvinnor? Som en förlängning av seminariet fick Pernilla Hultén i uppdrag dels att analysera seminariet med avseende på vilka strukturellt intressanta frågor som berördes, dels att ta nästa steg med en intervjustudie. Den studien presenteras i föreliggande rapport. I projektvalet har vi försökt få en ganska stor bredd. Resultaten är intressanta och ger grund för uppfattningen att det skulle vara fruktbart med vidare studier med den valda utgångspunkten. Pernilla Hultén står för rapporten. Kommissionen vill med publiceringen med glädje ge den till en bredare läsekrets.

Christer Marking
Kanslichef

INLEDNING /BAKGRUND	4
SEMINARIET OM IT OCH JÄMSTÄLLDHET 1999.....	4
ARBETSMARKNADEN	5
IT-BRANDCHEN OCH DEN EKONOMISKA TILLVÄXTEN	5
MEDIAS ROLL I DEBATT OCH SYNSÄTT.....	5
KUNSKAP OCH UTBILDNING	5
KVINNORS OCH MÄNS FÖRHÅLLNINGSSÄTT TILL TEKNIK.....	6
TRE INTERVJUSTUDIER SOMMAREN 2002	6
SYSTEMET PERMITTO CARE FÖR HEMTJÄNSTEN	7
BAKGRUND OCH SYFTE MED UTVECKLINGSPROJEKTET.....	7
PROCESSEN SOM LEDDE FRAM TILL SYSTEMET	8
KONSEKVENSER FÖR ARBETET.....	9
REFLEKTIONER OCH ERFARENHETER	11
<i>Följderna av att användarna involverades tidigt</i>	11
<i>Förutsättningarna inom hemtjänsten</i>	11
<i>Könsaspekter och hemtjänsten som kvinnoarbetsplats</i>	12
<i>Samarbete mellan skilda men självständiga grupper</i>	13
<i>Tillgång till stöd och förtroende mellan parterna</i>	13
<i>Kritiska framgångsfaktorer</i>	14
SYSTEMET OPTIMERA VID OSKARSHAMNS SJUKHUS	15
BAKGRUND OCH SYFTET MED UTVECKLINGSPROJEKTET.....	15
PROCESSEN SOM LEDDE FRAM TILL SYSTEMET	15
KONSEKVENSER FÖR ARBETET.....	16
REFLEKTIONER OCH ERFARENHETER	18
KRISTINA HÖÖK, PROFESSOR I MÄNNISKA – MASKIN- INTERAKTION.....	20
BAKGRUND	20
FORSKNINGEN OCH VAL AV ÄMNE	20
<i>Social navigering</i>	21
<i>Nöje och känslor</i>	21
<i>Människosynen och valet av forskningsområde</i>	22
VILLKOR INOM FORSKNINGEN	23
SYNEN PÅ IT-UTVECKLINGEN	24
ERFARENHETER UR ETT KÖNSPERSPEKTIV	25
AVSLUTANDE KOMMENTARER TILL DE TRE STUDIerna	27

Inledning /bakgrund

Hösten 1999 inbjöd IT-kommissionen till ett seminarium om jämställdhet och IT. Utgångspunkten för diskussionen var följande fråga: *leder användningen av IT i samhället i vid mening till förändrade maktförhållanden, förändrade strukturer och förändrade relationer så att jämställdhetsfrågorna behöver belysas ur ett nytt perspektiv, förstås på ett annat sätt?* Arbetsmodellen var retrospektiv i tanken; deltagarna ombads placera sig tio år framåt i tiden och blicka bakåt.

20 personer med olika bakgrund diskuterade under seminariet IT och jämställdhet inom områden som arbetsmarknaden, IT-branschens framväxt, media, politik och utbildning. Som en röd tråd löpte argument kring kvinnors och mäns förhållningssätt till teknik. Diskussionen kretsade mycket kring den manliga dominansen inom IT-sektorn, men också kring att kvinnor i stor utsträckning är användare av teknik, medan män utvecklar och påverkar teknikens utformning. Slutsatser från seminariet var att rådande utveckling riskerar att följa, befästa och återupprepa gamla strukturer med en manlig överordning. Förslag på hur dessa mönster skulle kunna brytas diskuterades också.

Efter seminariet var tanken först att några teman skulle utforskas vidare i en antologi. Frågor om makt och villkor framstår som centrala – på vilkas villkor drivs utvecklingen framåt? Vilka har inflytande över verksamheten och dess innehåll? Hur styrs utformningen av framtida produkter och tjänster? I dessa frågor väcktes istället en idé om att från det övergripande samhällsperspektivet gå vidare med ett par konkreta exempel från kvinnor som arbetar med IT-utvecklingen och projekt där både män och kvinnor varit drivande. Snarare än att göra ett slumpmässigt urval ville vi fokusera på kvinnor som aktivt arbetat för att påverka utvecklingsfrågor i olika sammanhang. Genom att spegla hur de upplever sin situation och hur ser de på den fortsatta IT-utvecklingen vill vi se om deras erfarenheter kan tjäna som positiva exempel på hur gamla strukturer kan brytas.

Resultatet blev tre intervjustudier genomförda sommaren 2000. Två av studierna handlar om utvecklingsprojekt som belönats med LO:s Users Award. Det ena av dem skedde inom ett traditionellt kvinnodominerat yrke, hemtjänsten, och det andra vid en operationsavdelning, där det också traditionellt finns en viss könsuppdelning mellan olika arbetsuppgifter. Den tredje intervjustudien handlar om en kvinnlig forskare, som gjort akademisk karriär inom ett på vissa områden mansdominerat forskningsfält, datavetenskap.

Seminariet om IT och jämställdhet 1999

Seminariet var uppdelat så att ett par personer förberett en inledning till olika delar av diskussionen. Nedanstående redogörelse baseras på hur diskussionen utvecklade sig mer än på de teman inledningarna anslog.

Arbetsmarknaden

Den starka manliga dominansen på arbetsmarknaden diskuterades mycket: såväl det låga antalet kvinnor inom IT-branschen som fördelningen av arbetsuppgifter (kvalificerade – okvalificerade). Även maktfördelningen (positioner), löneskillnader och generella arbetsvillkor togs upp som exempel på snedfördelning mellan könen.

Deltagarna såg behov av att lyfta fram jämställda företag som tydliga föredömen och belysa deras rekryteringsförfarande. Fördelningspolitiska åtgärder diskuterades också, men även att det inte får handla om att uppnå en ”50-50 uppdelning” för siffrornas egen skull.

IT-brandchen och den ekonomiska tillväxten

Diskussionen rörde utvecklingen från 1970-talet och framåt. Hur länge har den manliga dominansen funnits inom IT-sektorn? Hur har den påverkats av den kraftfulla ekonomiska tillväxten? Deltagare pekade på att kapitaliseringen av IT-sektorn tycks förstärka en koppling mellan teknik och maskulinitet. Inflytelserika och väletablerade nätverk i näringslivet påverkar teknikutvecklingen och fångar upp unga ’förmågor’. Till övervägande delen består både nätverken och de unga ’förmågorna’ av män. En förklaring till detta är att manliga normer flyttas över till nya tillväxtområden och bibehåller en manlig homosocialitet. Nyordning och innovationskraft kan samtidigt präglas av gamla traditioner, som ur ett jämställdhetsperspektiv är bakåtsträvande.

Medias roll i debatt och synsätt

På seminariet togs medias roll upp och skildringar av IT-boomen ur ett jämställdhetsperspektiv. Frånvaron av kvinnor på ledande positioner gör att få kvinnor syns, samtidigt som det blir en väldig exponering av vissa individer, menade några deltagare. Andra menade att media bidragit till att sprida en avskräckande bild av IT-branschen till kvinnor, vilket kan påverka utvecklingen i en icke önskvärd riktning. Tendensen till uppdelning i ’vinnare’ och ’förlorare’ bidrar också till en onyanserad debatt.

Kunskap och utbildning

På temat utbildning och kunskap menade deltagare att män har en förförståelse för teknik som kvinnor ofta saknar. Förklaringar söktes kring att pojkar tidigt uppmuntras till att leka och experimentera med tekniken. Socialiseringsprocessen och den ökade kunskapen präglar sedan förhållandet till IT, och ger en inställning som följer med in i vuxenlivet. När kvinnor saknar förförståelse betar de sig inte på samma sätt i förhållande till tekniken, och motståndet mot att lära sig kan öka, särskilt om förändringarna är påtvingade och det egna inflytandet över förändringarna litet. Kunskap och utbildning är viktiga redskap för att bryta traditionella könsmonster, om de används rätt. Det förutsätter också en medvetenhet om vad jämställdhet innebär, så att åtgärder inte enbart blir kosmetiska.

Kvinnors och mäns förhållningssätt till teknik

Ett närliggande tema är det om skillnader i mäns och kvinnors förhållningssätt till teknik. Det hävdades att tekniken ofta blir en möjliggörare inom yrkeslivet för män, medan det för kvinnorna inte är lika tydligt. Snarare riskerar utvecklingen att bidra till rutinarbeten och minskad flexibilitet inom vissa kvinnodominerade yrkesgrupper (som callcenters). För att åstadkomma en förändring i rådande mönster på arbetsmarknaden behöver kvinnor bli mer delaktiga i utvecklingen. Strukturella fenomen påverkar individens preferenser och val, men även vice versa. Om jämställdhet ska kunna uppnås måste strukturerna påverkas, inte bara ytliga förhållanden.

Tre intervjustudier sommaren 2002

Efter seminariet framstod ett behov av att också spegla villkoren ute "på fältet" och se vilket perspektiv de som är inne i IT-utvecklingen har, särskilt grupper som uppvisar andra mönster. I den offentliga debatten hörs röster om att strukturerna behöver lyftas fram. Ofta handlar det om övergripande samhällsnivåer, men exempel kan också tas från organisationer, för att konkretisera och tydliggöra.

Detta ledde till en intervjustudie med tre skilda fokus: två prisbelönta systemutvecklingsprojekt samt en kvinnlig forskare, med den gemensamma nämnaren att kvinnor varit drivande som utvecklare och påverkare. Hur ser deras uppfattningar och perspektiv ut? Vad säger det om IT-utvecklingen och om jämställdheten?

Det ena utvecklingsprojektet var ett samarbete mellan hemtjänsten i två norrländska kommuner, Timrå och Nordanstig, samt Telia Mobile i Sundsvall. Personalen inom hemtjänsten i Nordanstig som varit mycket aktiva i utvecklingsarbetet intervjuades: Eivor Bergqvist, Kerstin Nilsson, Sofia Hellgren och Jenny Bergqvist. Från Telias sida intervjuades Petter Sjöstedt som haft ett övergripande ansvar, projektledarna Eva Johansson och Ingalill Nilsson. Systemet som utvecklades hette Permittio Care och projektet belönades med hedersomnämning vid LO:s Users Award 2002.

Det andra utvecklingsprojektet var ett samarbete mellan operationsavdelningen vid Oskarshamns sjukhus och TietoEnator i Lund. Gemensamt vidareutvecklades systemet Optimera för bättre planering och resursutnyttjande av operationssalarna. Personalen vid sjukhuset som intervjuades var projektledaren Florence Hägg samt IT-ansvarige på sjukhuset, Tommy Hagman. Från TietoEnator intervjuades programmeraren Thomas Karlén. Det systemet fick Användarnas Pris vid LO:s Users Award 2002.

Kristina Höök är professor i människa – maskin – interaktion i Stockholm. Vid tiden för intervjun var hon docent och forskningschef för Humlelabbet i Kista.

Systemet Permitto Care för hemtjänsten

Bakgrund och syfte med utvecklingsprojektet

Socialtjänsten i Timrå – Sundsvall ville hitta nya arbetsmodeller för att klara vårdbehovet och den kommande äldreboomen. Man befarade att situationen skulle bli arbetsmiljömässigt och ekonomiskt ohållbar, så något nytt måste skapas för att underlätta och effektivisera. Tillsammans med Telia startades projektet Vård Utan Tråd, där fyra grupper inom hemtjänsten i Sundsvall och en i Timrå ingick. Eva Johansson var projektledare (utredningssekreterare) och Ingalill Nilsson chef för en av grupperna. Under ett par år kartlades verksamheten och nya arbetsmodeller med IT-stöd togs fram. En prototyp av ett mobilt stödverktyg utvecklades utifrån en befintlig IT-plattform.

Syftet med förändringen var att öka dokumentationen och minska ledtiderna. Hemtjänstgrupperna dokumenterade inte så mycket information; det mesta hade man i huvudet och på lösa lappar. För att minska ledtiderna skulle projektet också minska ”tidstjuvarna” i form av gångtider, informationsöverlämnande, bomtider (exempelvis felkörning på grund av missad information). Kvalitetssäkring var också ett motiv för förändringen.

Projektet avrapporterades 1997. Många av förhoppningarna kring vinster uppfylldes, men en av de viktigaste upptäckterna vid försöken med kommunikatorerna var att uppkopplingstiderna till Internet var omfattande. Det ledde till att man avvaktade vidareutveckling för att tekniken skulle hinna ifatt. 1999/2000 genomförde en annan del av Telia (Telia Prosoft) ett liknande projekt tillsammans med Nordanstigs kommun. De skapade plattformen Move och lät en grupp inom hemtjänsten i Nordanstigs kommun (Stocka Ström) prova systemet.

De två projekten hade startat var för sig vid olika tidpunkter men syftet visade sig vara likartat. Projekten hade utvecklats inom olika delar av Telia-koncernen. I början av år 2000 beslutade Telia Mobile att utveckla en kommersiell tjänst utifrån dessa koncept. Därför sammanfördes projekten i ett nytt projekt för systemutveckling, som skulle resultera i systemet Permitto Care.

Kartläggningen av arbetsförhållandena visade att 40-50% av ett vårdbiträdes dag är något annat än direkt vård hos vårdtagaren. Analyserna beskrev att vårdpersonalen gick till grupplokalen på morgonen när det är som absolut mest att göra i hemtjänsten, vilket ledde till mindre tid och större stress när de väl gick ut till vårdtagarna. Det finns av naturliga skäl en variation i belastning under dagen, med insatstoppar kring morgon, lunch, middag och kväll. Det är svårt att bemanna optimalt utifrån dessa förutsättningar, som dessutom förstärks av rådande arbetssätt och bristen på adekvata verktyg. Ständigt måste man tillbaka till grupplokalen för att ringa, hämta nycklar, dela information osv. Tidsåtgången och stressen kunde minskas genom att de anställda själva fick tillgång till information och kunde dokumentera och kommunicera var än de befann sig.

Kommunerna bidrog i projekten med att ställa personalen till förfogande som aktiva inom utvecklingsarbetet. Efter avslutande testning och utvärdering av den färdiga projektet köptes systemet (Permitto Care) för att föras in i större skala. IT-stöd i hemtjänstverksamhet är fortfarande mycket begränsat inom kommunerna i Sverige, säger Petter Sjöstedt, produktansvarig på Telia Mobile, och därför var projektet ett pilotprojekt även i ett större perspektiv.

Processen som ledde fram till systemet

Petter Sjöstedt är övergripande ansvarig för tjänsten från Telias sida. Projektgrupperna bestod av en större grupp i Stocka Ström och tre grupper i Timrå. Tack vare det gedigna analysarbetet i de tidigare projekten hade man i Timrå kommit långt i tankarna kring stöd för hemtjänstens arbete. Att skaffa ett IT-stöd var inte självklart från början, liksom hur det kunde fungera för att ge bästa effekt och underlätta personalens insatser. Personalen i Timrå hade jobbat mer strukturerat i de tidigare analyserna, medan mjukvaruplattformen var mer utvecklad från Stocka Ströms tidigare projekt.

Personalen i Stocka-Ström beskriver att det hela började med att de kontaktades av sin chef. "Vi förstod inte då vad det rörde sig om. Hon sade att det handlade om att vi skulle kunna hitta varandra" säger Eivor Bergqvist. Personalen berättar att det första mötet med systemutvecklarna kom lite oväntat. Utan att vara förberedda på ett officiellt möte kom de skyndande efter jobbet, och möttes av ett antal "kostymprydda herrar; vi blev ju chockade", säger Kerstin Nilsson. Hon visar upp en äldre modell av den kommunikator man nu använder och skrattar gott åt minnet. "De visade den här, och att det gick att öppna och göra en massa saker med den. Vi blev alldeles förfärade och förvirrade. Vi skulle tänka oss ett papperslöst system, sade de, och så skulle vi lämna in alla listor; tvättlistor, städlistor, nyckellistor, rapportblad, schema..." Vid tanken på det papperslösa systemet sade Eivor och Kerstin "Då blir det kaos!" till systemutvecklarna. Förvåningen var ömsesidig; "har ni *all den här informationen* i huvudet hela tiden?" frågade systemutvecklarna.

Första perioden (först halvan av år 2000) inleddes med internt utvecklingsarbete inom Telia. Sen följde testperioder för grupperna. Genom att tidigt anställa Eva Johansson och Ingalill Nilsson fick Telia Mobile en tydlig koppling till hemtjänstverksamheten i utvecklingsarbetet, som de enligt Petter Sjöstedt haft en oerhörd nytta av. Att hemtjänstgrupperna som jobbat i projekten i Timrå och Nordanstig kom med som pilotkunder var en annan mycket viktig faktor. I Timrå hade man avvaktat vidareutveckling efter att Vård utan Tråd-projektet avslutades, så där kom delvis ny personal in. Det var en större grupp på totalt ca 20 personer, där både natt- och dagpatrull ingick. Ett särskilt problem är att få avrapporteringen dem emellan att fungera. Därför ville man se om IT-stödet kunde underlätta den kommunikationen. I Stocka-Ström berättar personalen att de blev tillfrågade om att delta i projektet för att de "vågade säga vad de tyckte".

Från Telias sida hade man tänkt ha 3 månaders pilottid, men det blev dubbelt så lång tid. Man hade också redan från början tänkt sammanföra grupperna från Nordanstig och Timrå i utvärdering och diskussioner kring hur systemet användes och fungerade i

verksamheten. Det visade sig vara väldigt bra, menar projektledarna på Telia, eftersom Timrå "var så på hugget". De hade tidigt en mycket positiv inställning till systemet och lärde sig mycket snabbt. Därmed hade arbetet kommit långt i systemanvändning efter några månader. I Stocka Ström drevs inte arbetet lika tydligt framåt av användarna från början. De kom därför inte igång lika snabbt.

Efter 2 månader träffades alla inblandade för en gemensam genomgång. Personalen från Stocka Ström menade att vissa saker inte fungerade eller inte gick att göra med systemet. Deras inställning var inte lika positiv till att ha ett nytt arbetssätt med IT-stöd. De projektansvariga på Telia Mobile berättar att Timrå däremot "sprudlade" och visade för kollegorna i grannkommunen en del av vad de lärt sig. Det blev tydligt att det krävdes aktivt användande och eget intresse för att få tillräcklig kunskap om systemet. När grupperna åkt hem kom dock en vändning i Stocka Ström. Eivor Bergqvist med kollegor gav sig sjutton på att de skulle lära sig. Det blev en utmaning som hela gruppen i Stocka Ström var med på, och de gick gemensamt igenom materialet. På det sättet kom de igång och hämtade snabbt in vad de inte kunnat sedan tidigare. "De knöt näven i byxfickan lite grann och skulle visa att det här skulle gå bra", säger Petter Sjöstedt och tillägger "vilket det gjorde!".

Pilotprojektet avslutades i maj/juni (2002). Kontakten mellan användarna och utvecklarna har varit tät hela tiden. Ingalill var fortfarande anställd av kommunen när pilotgruppen började, så därifrån kom information och feedback. Utvecklarna hade också möten, telefonkontakt och åkte ut och träffade grupperna i Timrå och Stocka.

Konsekvenser för arbetet

Det nya arbetssättet innebar mer än att börja använda en mobil plattform i arbetet. Personalen började dokumentera uppgifterna i en central databas, som samtliga anställda har tillgång till. Det var en stor förändring att de inte måste starta dagen i grupplokalen, utan kan läsa rapporterna hemma istället och åka direkt till första vårdtagaren på morgonen. De anställda åker numera till grupplokalen under de lugnare perioderna på dagen och har då mer tid för kollegor, vilket också bidrar till förbättrad arbetsmiljö.

En del i arbetet var i Timrå att få alla grupper att gå till samma grupplokal, för att spara pengar men också för att grupperna ska börja prata mer med varandra, träffas, kunna gå emellan och därmed minska behovet av nya vikarier. Huruvida det har lett till förväntade positiva effekter är inte helt klart.

Personalen i Stocka Ström berättar att kommunikatorn snabbt blev outhärlig i arbetet. Tidigare hade hela gruppen en enda mobiltelefon, dit larmen fortfarande är kopplade. Om något hände kunde man inte nå varandra. Nu har alla sina kommunikatorer på för jämnan, även hemma. "Man kunde tro att man skulle bli stressad av att ha den igång hela tiden, men det blir man ju inte", säger Eivor och får medhåll. "Händer det något, då får man ett sms direkt. Man hade jobbet mera med sig hem när man inte hade telefonen. Nu lägger man den åt sidan, och så piper det om något händer. Då kan man koppla av under tiden" tillägger hon. "Istället för att behöva vänta tills man kommit tillbaka till grupplokalen kan man nu skriva in saker direkt när det händer", säger Sofia Hellgren.

"Man kan inte missa något heller, allting står som olästa meddelanden." En annan viktig förbättring som nämns är ökad kontakt med nattpatrullen. "Innan vi fick kommunikatorerna låg det lappar, men de kunde komma bort eller glömmas."

Nu kan personalen ha fullständig överblick över scheman och uppgifter, samtidigt som de kan kommunicera med varandra vid behov. Eftersom de rapporterar in varje besök hos vårdtagare i en databas, kan man se var kollegorna befinner sig för ögonblicket. Om anhöriga ringer kan man kontrollera att det verkligen gjorts ett besök (eftersom en del vårdtagare kan glömma det under dagen).

IT-stödet i verksamheten har givit många positiva effekter, är alla eniga om. Det har förbättrat dokumentation (inom hemtjänsten finns dokumentationsplikt), förbättrat kommunikation och informationsspridningen samt minskat "tidstjuvarna". Men framför allt pekar hemtjänstgruppen i Stocka Ström på att de fått bättre samhörighet. Alla har samma information, alla får vara med och påverka (det blir tydligare tycker de), de är mindre stressade. De är mera med i verksamheten. Det har också haft en tydlig stathöjande effekt. Ingalill berättar:

"Jag flyger ofta och sitter i loungen på Arlanda. Där sitter den ena kostymprydda [mannen] efter den andre, och ibland så plockar någon fram en kommunikator. De ser så märkvärdiga ut, och då brukar jag tänka 'vet du att hemtjänsten i Nordanstig kör med såna där? Hur skulle det kännas om du visste det?' Just nu sitter det mycket i själva prylen. Det kanske det inte gör om tio år, men just nu är det så".

På frågan om det finns något med systemet som inneburit något negativt, svarar Ingalill att om någon inte har samma kapacitet att ta till sig det nya så märks man tydligare i gruppen. Men det kan också göra att gruppen bestämmer sig för att acceptera och kompensera för det.

En positiv effekt personalen särskilt framhöll är att de får snabbt senaste uppgifterna om något händer. Det gör att de på ett helt annat sätt kan "lägga undan" jobbet när de kommer hem.

Arbetet med att utveckla systemet har också fått andra, mindre förutsägbara konsekvenser. I Stocka Ström anmälde sig personalen till en tävling och en mäsas i Göteborg, där de presenterade sina erfarenheter av systemutvecklingen. Projektet har på så sätt skapat stolthet över den egna insatsen och ökad självkänsla i arbetet. En del av personalen har påbörjat egen datorutbildning och egen kompetensutbildning. "Det har lyft så mycket. De har vuxit något enormt" säger Ingalill. Stoltheten och självständighetskänslan går heller inte att ta fel på när personalen berättar om sina erfarenheter.

Reflektioner och erfarenheter

Följderna av att användarna involverades tidigt

Petter Sjöstedt menar att det finns många nyttiga erfarenheter från systemutvecklingen som gäller förändringsprojekt av det här slaget. Det var en fördel att användarna hållit på med de tidigare projekten, anser han. "Det gäller att förstå personalgrupper som tidigare inte haft mobiltelefoner eller jobbar vid datorer, om man ska kunna göra ett användbart system. Man kan inte göra en bra kravspecifikation på ett IT-stöd från början. Projekt som Move och Vård utan Tråd var nödvändiga för att få en bra kravbild. Vill man bara förbättra ett befintligt system så är det ju lättare". Han menar också att man måste ha respekt för den teknikvana som ofta finns inom en yrkesgrupp där majoriteten är äldre kvinnor som traditionellt inte tillhör de flitigaste IT-användarna, och där verksamheten inte innehåller mycket IT-stöd sedan tidigare.

En fördel med att grupperna varit med från början och kartlagt sin egen verksamhet är att de tagit utvecklingen i sin egen takt och funderat vad de kan ha nytta av. Det har varit mycket betydelsefullt för inställningen till systemet. Det har kommit ett väldigt tryck på förändring från personalen.

Förutsättningarna inom hemtjänsten

Den låga andelen yngre inom hemtjänsten kan vara ett problem. Petter Sjöstedt menar att de lite äldre är mest tongivande. En del av utvecklingen handlar om tekniken, där mobiltelefoner och datorer är mera självklara för de yngre. Men det krävs också att man ser hur man ska kunna jobba på ett nytt sätt. Där kan de äldre vara drivande, med mera överblick och erfarenhet. Om de lite erfarna blir drivande i utvecklingsarbetet, som i Stocka Ström, är det en stor fördel; då kan de som är mer teknikvana bidra på sitt håll och sammanhållningen stärks "på köpet". IT-stöd för hemtjänsten finns i ganska få kommuner, ett 15-20 tal kommuner i Sverige; ingen har infört det på bredd någonstans ännu. "Det är fortfarande i sin linda, så vad det kan få för större samhälleliga effekter återstår att se" menar Petter Sjöstedt.

Utvecklingen av IT-plattformen har varit ett förändringsprojekt på flera plan. Vid alla förändringar måste man ta hänsyn till vilka förutsättningar som finns och vilka omständigheter som råder, menar Eva Johansson. Ingalill har funderat mycket över självkänslan inom yrket hos hemtjänstpersonalen. Hon menar att om man jobbar som vårdbiträde inom hemtjänsten, så tycker man hela tiden att man måste bevisa att man är bra, att man gör ett bra jobb och att man är någon att räkna med. Det är också viktigt att visa det utåt.

Förändringen mottas olika från olika håll, menar Eva Johansson och Ingalill Nilsson. "Politiker talar ofta i siffror. Fler vårdtagare utan att öka personalen, tid är ju pengar". Det är en svår balansgång i ett yrke som har hård belastning både ekonomiskt och personalmässigt. Möjligheten att påverka sin situation spelar kanske särskilt roll under sådana förhållanden. "Ser personalen hur det räknas på deras verksamhet så blir de matta. De värdesätter inte sin tid i pengar, bara i jäkt och stress. De blir mycket positiva

och förvånade över att se att deras åtgärder kan omsättas i pengar, att det spelar någon roll hur de gör. Men de är väl medvetna på ett sätt om pengar, för det matas de ständigt med. Varje vikarie kostar pengar. Att de kan göra egna besparingar tas emot positivt". Ingalill menar att det är här man ser en klar skillnad efter införandet av det nya systemet. Personalen upplever i första hand att arbetsmiljön och arbetssättet förstärks, och det är entydigt positivt, säger hon.

Eivor sammanfattar ett långt samtal om systemet och utvecklingen av det med att säga "jag kan inte förstå att vi for omkring utan att veta någonting förr. Så känner jag."

Könsaspekter och hemtjänsten som kvinnoarbetsplats

Vilken roll spelar kön i förändringsprocessen eller i förutsättningarna? Utifrån sin egen roll ser Ingalill inte det. Hon har inte tänkt att personalen hellre talar med henne och Eva för att de är kvinnor, utan för att de fått en personlig kontakt. Om det har varit en man som utbildat dem så har de nog vänt sig till honom också, tror hon.

Samtidigt anser hon att kön spelar viss roll inom hemtjänsten som yrkeskår. Det har att göra med en attityd hos personalen inom hemtjänsten över lag där de är skeptiska i början och har lätt att uppfatta förändring som påtvingad. Den attityden nämner både utvecklarna inom Telia och personalen inom hemtjänsten. Ingalill menar att en del av det beror på att det finns mycket kvinnliga chefer. De har inte samma status och pondus. "Som manlig chef inom hemtjänsten kan du vara mycket rakare, tydligare, mycket mera 'du får inte, punkt slut' och så accepteras det.

"Det här med att vara rak, det uppskattas även av kvinnor, det är bara det att många kvinnor (inom äldreomsorgen) vågar inte vara raka, tydlig. Man måste inte vara man för att vara tydlig. Kvinnor som chefer är måna om att få bekräftelse, men ledarskapet ligger inte där", menar Ingalill. "En del kvinnliga chefer blandar ihop sina roller".

Petter Sjöstedt har en lite annan uppfattning. Han menar att den skeptiska hållningen i förändringsprojektets början inte är specifik för hemtjänsten eller för en kvinnlig arbetsplats. "Skulle man gå in på en mekanisk verkstad, där män har svarvat i hela sitt liv, och annonsera motsvarande förändringar, så skulle man säkerligen få en likartad reaktion", menar han. "Det handlar om att man är trygg i det man kan. Det är väl ofta därför de som inte har varit där lika länge har lättare att ta till sig ngt nytt, för då kan man bygga upp en starkare identitet än resten av gruppen. Men de som redan har en identitet kopplad till arbetsplatsen och har sin trygghet i det, för dem blir det en reflex. Och särskilt då i yrken där har gjort samma sak väldigt länge. Då förstärks det där beteendet", säger han. Han drar paralleller med tillverkande industrin, som exempel på att man inom vissa områden gör mycket samma sak. "Det har inte så mycket att göra med om man är man eller kvinna eller hur gammal man är. Snarare på hur trygghet och självförtroende vilar på att man kan något som man hållit på med länge. Att förändra det blir då ett hot".

Samarbete mellan skilda men självständiga grupper

Vikten av att ha aktiva personer involverade, som kommer med egna synpunkter och vågar kritisera betonas av utvecklingarna på Telia. Enligt Eva och Ingalill gick arbetet med systemutvecklingen bra, även om de upplevde att de i början ”stängde huvudet i väggen” lite grann med teknikerna, eftersom de ”talar olika språk”. Även de ser fördelen med att ha med sig erfarenheter från tidigare projekt; språkförbistringen var tydligare i Vård utan Tråd, menar de. ”Tänk om ni kunde lära er att göra en riktig teknisk beskrivning” fick de höra. Det gick ju bra ändå, med en liten tillbakagång när de skulle jobba fram något utifrån Move. Den plattformen var inte riktigt användarvänligt tyckte Eva och Ingalill. ”Där fick vi ju strida ett tag för att få igenom de delar vi ville ha. Men vi har fått bättre gensvar allteftersom”.

Både Eva och Ingalill anser att deras erfarenheter från projektet är goda. De menar att ”man blir så ivrig att man vill att det ska gå vidare”. ”När man sätter igång och jobbar så händer det så mycket i grupperna. Kreativiteten blommar. Det skulle man ju vilja hinna tillgodose mycket snabbare än vad man kan. För den som inte är tekniker så tycker man ibland det inte kan vara så svårt att fixa saker, som teknikerna säger. Teknikerna har haft god förståelse på det hela taget. Ibland suckar de, men de förstår att vi pratar utifrån kundernas önskemål”. Eva och Ingalill menar att de känt att de haft en gemensam strävan med teknikerna och de andra i grupperna att göra systemet så bra som möjligt. Vikten av samförstånd och ömsesidigt lyssnande understryks. ”Teknikerna har haft klart för sig att vad personalens tycker är väldigt viktigt, även om man ibland fått säga saker två gånger”.

En erfarenhet från projektet med två testgrupper är att de ”blomstrat i olika perioder”. ”Stocka-gruppen fick en kick när de noterade att de andra två grupperna var mera hemtama, och sedan dess har de nyttjat systemet till max. Även om saker har strulat så har de inte tappat modet, de har haft en positiv inställning”, säger Ingalill.

Tillgång till stöd och förtroende mellan parterna

Eva och Ingalill har ansvarat för utbildningen i systemet. En faktor de tror spelat stor roll är att de haft sina telefoner på dygnet runt. ”Jag tror att de känner att de kan ringa oss när som helst. De ringer ju inte mitt i natten, men annars är vi tillgängliga för frågor, även på helger. Då har de ju lärt känna oss efter utbildningen. Jag minns en kväll när jag var på kyrkogården, kolsvart ute, och såg till mina föräldrars grav. Så ringer telefonen, det var jättekusligt, och så var det någon som ville fråga om något. Annars har vi ju helpdesken för tekniska frågor. Behovet avmattas ju längre tiden går, men framför allt i början är tryggheten som tillgängligheten ger mycket stor”, säger Ingalill.

Tryggheten i tillgängligheten hjälper också mot ett av de största problemen när det gäller att börja använda systemen, menar Eva Johansson. ”Det är många som är jätterädda för datorn. Det finns ett brett spektrum i kunskapsnivåer. Logga in, skriva adressen och skriva sitt namn måste man ju kunna. En del har reagerat med ’oj oj oj, hur ska jag klara det här? Har du telefonen på dygnet runt?’.”

Kritiska framgångsfaktorer

Ingalill berättar vad hon tror varit viktigast i utvecklingsprojektet:

”Vi har framför allt stött på att det ibland tar längre tid, och att det måste få ta längre tid. Att man får leka med tekniken, man börjar så: använda SMS om man inte gjort det innan man börjar med rapportsystemet osv. De som håller på mycket kan ju mycket mer än vad vi kan vid det här laget”.

Viktigaste erfarenheten från projektet är enligt Ingalill att dem man ska hjälpa eller undervisa ska se en nytta med det hela, samt att de får vara med och bestämma. Även tidsaspekten är viktig; "man måste acceptera att man har olika inlärningsperiod, olika förmågor", säger hon.

Petter Sjöstedt menar att de viktigaste erfarenheterna ur projektet beror på hur man ställer frågan. Generellt är det respekten för att man som utomstående inte kan användarnas verksamhet lika bra som de själva kan. Respekten gäller också att det tar tid att lära sig och begripa vilka krav det ställer. "Det är så lätt att som extern leverantör klampa in och säga 'det här har vi gjort åt hemtjänsten' när man är hos hemsjukvården", menar Petter Sjöstedt. "Och det är ändå ett ganska nära exempel, om man jämför med väktarbranschen eller något annat. Många leverantörer säger 'men det är precis samma sak, det står bara ett annat namn där'. Det är det inte!". "Om man tror att en teknisk struktur och något som ser likadant ut på skärmar betyder att det är samma sak i en annan bransch, så kan man inte stödja en verksamhet. För det krävs att man som leverantör har järnkoll, eller ännu hellre att de som har järnkoll (d.v.s. personalen) är med. Annars ger den ju inte värde", avslutar han.

Systemet Optimera vid Oskarshamns sjukhus

Bakgrund och syftet med utvecklingsprojektet

Bakgrunden till systemutvecklingsprojektet var relativt lång. Systemet, Optimera, utvecklades av TietoEnator i sin första form redan 1992. Innan dess sköttes operationsavdelningens planering med papper och penna (även om det fanns en stordatormiljö som provades en period). För att kunna följa hela patientförloppet från registrering till efterbehandling ville man utveckla ett operationsplaneringsstöd. Syftet var också att samla in statistik och att få ett effektivare resursutnyttjande genom att utgå från operationssalarna och personalresurserna vid planeringen. Optimera fanns med från början när man införde datorer på avdelningen. Därför vände sig personalen tidigt vid att använda det. Systemet används för alla opererande enheter (kirurgi, ortopedi, gynekologi, öron m.fl.). All personal har gått utbildningar av varierande längd för att lära sig systemet. En effekt systemet medfört är att en rad manuella arbetsuppgifter som sköttes av olika personer (inbokning, utskick av kallelser mm) nu automatiserats i högre grad och kan skötas betydligt snabbare. Projektet syftade också till att man skulle börja tänka länsövergripande i planeringen vid fördelning av resurser. Möjligheten att på kort varsel flytta patienter mellan sjukhusen i länet till kortaste operationskön stöds av systemet, men har ännu inte realiserats.

Systemet är baserat på ett grafiskt gränssnitt där boxar i olika färger representerar olika avdelningar och den tid de har till sitt förfogande i en operationssal. Tiden fördelas till avdelningarna efter hur långa köer de har, och varje avdelning är sedan fri att disponera tiden som de vill.

Processen som ledde fram till systemet

Diskussion fördes parallellt på länsnivå om att ha ett samlat system. Det var från början oklart om det skulle bli något system över huvudtaget, och i så fall om man skulle vidareutveckla TietoEnators gamla system. Det fanns ett starkt behov av systemet, och av förnyelse. Florence Hägg har varit kontaktperson sedan 1998 (men även använt systemets föregångare). Tommy Hagman kom in i utvecklingsprocessen 1996 då han började på Oskarshamns sjukhus som IT-ansvarig.

Det nya systemet har utvecklats utifrån grunden i det första systemet, men är helt nyskrivet, med nytt programmeringsspråk. Det kom 1999, och föregicks av omfattande diskussioner om förändringar. Diskussionerna fördes 1992 i Oskarshamn, 1996 mellan sjukhusen i Oskarshamn och Västervik samt slutligen 1999 mellan en användargrupp vid Oskarshamns sjukhus och användargrupper från sjukhusen i Västervik och Kalmar, som antingen hade eller skulle införa systemet. Avstämningsmöten hölls på varje sjukhus, där några ansvariga samlade in synpunkter från olika användargrupper bland personalen på avdelningar och mottagningar (undersköterskor, narkossköterskor, läkare m.fl.). Möten hölls också via telefon var 6:e vecka där systemutvecklarna och

sjukhusens kontaktpersoner diskuterade förändringar. En gång om året har man också ett möte där alla som är aktivt involverade i utvecklingsprocessen träffas.

När det bestämdes att man skulle ha ett nytt system hade man på Oskarshamns sjukhus ett användarmöte med det gamla systemet, där det lämnades in mycket synpunkter. Många av de förändringar som efterfrågades av användargrupperna gick igenom. Oskarshamn gick ut som testsjukhus med det nya systemet. Vissa problem uppstod men löstes efter hand; processen mot det nya systemet beskriver Florence Hägg och Tommy Hagman som "en kontinuerlig utveckling". Det gamla systemet användes parallellt under första utvecklingsperioden. Operationsavdelningen fick sedan den första versionen på prov.

Som exempel på vad de diskuterar under telefonmötena nämner Florence Hägg "sådant som känns lite krångligt för vana användare och önskemål för vidareutveckling. Då kan man få en förklaring till om det inte går, exempelvis ur säkerhetssynpunkt, eller att någon annan användargrupp inte har samma problem, och så får man veta hur de gör". Vissa delar av systemet använder inte Oskarshamns sjukhus, som kanske används av de andra sjukhusen. Därmed kan man inspireras av varandra. På det senaste mötet diskuterades om man kunde få fler diagnos- och ingreppskoder i systemet, och när det visade sig att de flesta ville ha det så blev det så.

Oskarshamnspersonalen beskrivs av Florence Hägg som "mycket hungriga" på att starta arbetet med det nya systemet. "Personalen ville testa det så fort de fick tillgång till det". Först testades systemet i begränsad omfattning genom hela kedjan, från det att en patient registreras till det att eftervården är slutförd, för att se att det höll. Därefter vidgades omfattningen till hela avdelningen.

Alla personalgrupper har sina funktioner som de arbetar med. Undersköterskorna och sjuksköterskorna ska registrera vissa saker i systemet, och läkaren ansvarar för att bocka av gjorda ingrepp, registrera uppföljningen. Själv sysslar Florence med övergripande planering och kommer åt de flesta funktionerna. Olika personalkategorier är därmed inblandande mer eller mindre. Som kontaktperson för systemet har Florence fått mycket bra respons från övrig personal, vilket hon tror har mycket att göra med att man satsat ordentligt på utbildning till alla i systemet.

Konsekvenser för arbetet

I det medicinska rådet där resurstiden fördelas har det blivit mycket lugnare sedan man införde systemet, säger Florence. Det nya systemet har minskat konflikterna kring resursfördelningen. "Tidigare var det en kamp; den som var starkast vann. Kirurgkliniken vann oftast för att de hade högst tryck och skulle bestämma. Nu läggs tiderna ett halvår i taget utifrån vårdköerna. Här är en helt annan dialog när man kan visa grafiskt hur det ser ut. Tidigare skulle någon ha in en extra operation fastän det inte fanns tid till det", menar hon. En annan förklaring till att det är lugnare är att man försöker motivera varför man ska ha tillgång till en sal på ett bättre sätt. "Tidigare var det inte diskussioner om hur långa väntelistor man hade, det var helt andra toner", menar hon.

Nu råder ett resursperspektiv, vilket innebär att man har de resurserna i centrum och utgår från fördelningen av dem. "Tidigare kunde man inte protestera eftersom man inte orkade", säger Florence. Det fanns inget tänkande kring hur man skulle samarbeta mellan avdelningar och hur man skulle jobba för bästa möjliga effektivitet. Det har blivit bättre nu, menar även Tommy Hagman.

En annan konsekvens av systemet är att kirurgen nu ser hur mycket tid som krävs för att få patienten färdig före och efter operationen. Kirurgen kan också följa sin egen operationstid och hur den varierar med ökad rutin (vilket kanske främst är relevant för yngre kirurger). "Innan man införde det nya systemet trodde doktorer att de skulle hinna operera fler patienter på en dag, utan att tänka så noga på hur lång tid olika ingrepp skulle ta. Nu syns det väldigt tydligt när det är fullt. Det bidrar till större förståelse för när man inte kan hinna med något mer på en dag", säger Florence.

Att systemet är grafiskt hör till de bästa förtjänsterna, säger både Florence och Tommy Hagman. Det blir så tydligt vilka resurser som finns. Patienten kan också få bättre service, mer preciserad information; alla behöver inte fasta efter kl 12 på natten om man vet vid vilken tidpunkt på dagen respektive patient ska opereras.

Kontrollen över processen ökar också i och med den statistik det nya systemet automatiskt samlar in. Man kan enkelt se hur många ingrepp en viss kirurg gjort på ett år, och jämföra mellan läkare. Det har dock inte påverkat inställningen till eller användningen av systemet nämnvärt, anser Florence Hägg och Tommy Hagman. Det faktum att personalen på sjukhusen har överblick över situationen på den egna arbetsplatsen och på andra sjukhus (som har samma system) har känts skrämmande för många, men det är en datormognadsfråga, anser Florence. Hon nämner som exempel att när hon är nere i Kalmar och utbildar personalen där, som nyligen fått systemet, så känner hon att just kontrollmöjligheterna är något de är rädda för nu. "Men det kommer att lägga sig när de blivit vana", menar hon. Nu har man vant sig i Oskarshamn och det blir inga diskussioner kring det.

Med systemet har det blivit lättare att få tag på människor; både patienter och personal. Från vårdavdelningen och de andra avdelningarna kan man följa en patient och se var den befinner sig, eller se var en viss kirurg befinner sig. Tidigare fanns ingen sådan information, då ringdes det med jämna mellanrum efter läkarna, för att höra om de var färdiga, menar Florence.

Möjligheterna att förbereda sig har också blivit bättre. Olika yrkeskategorier kan gå in och titta i systemet vad de ska göra för typ av arbete nästa dag. "Där har man märkt en skillnad; tidigare var personalen mindre planerad. Systemet har gjort människor mer delaktiga i arbetet; tidigare fanns det inte samma möjlighet att vara delaktig. När man använde papper och penna planerades det i kortare intervaller", säger Florence Hägg. Då planerade en person och resten av avdelningen visste inte vad som skulle göras två veckor fram i tiden. "Idag vet alla hur det ser ut precis. Det är mycket viktigt att kunna få ihop belastningsbilden över hur det ser ut på vårdavdelningen, om de kan ta emot ett visst antal nyopererade osv. Man kan inte se vårdavdelningens patienter i systemet, men man tänker ändå på det", menar hon.

Att man utgått från operationssalarna i det nya resurstänkandet beror på att de är dyra och att trycket på operationer är högt. Det är också mindre flexibelt än exempelvis vårdavdelningen. Det är svårt att planera 100% eftersom de akuta ingreppen tillkommer. Samma typ av ingrepp kanske inte kan ligga efter varandra p.g.a. instrumenten och liknande. Nu planerar och samordnar man verksamheten i 14-dagars intervaller.

En annan konsekvens av systemet är att det är lättare att plocka in patienter som anmält att de kan komma på kort varsel vid återbud. Det upplevs som en möjlighet att ge bättre service till patienterna.

Den ökade datamognaden hos de inblandade har också givit mycket. Personalen har börjat efterfråga övrig datautbildning; utbildningen i det här systemet har fått effekter som spridit sig som ringar på vattnet.

Reflektioner och erfarenheter

Florence Hägg menar att införandet av det nya systemet har gått så bra främst tack vare den breda satsningen på att utbilda all personal i systemet (trots att det var ganska dyrt). Så mycket nyheter var det inte i systemet, alla relativt vana vid användningen. Utbildningarna var ändå bra; "dels kommer det ny personal in i bilden, dels får de som är vana ändå en uppfriskning och tips på vad man kan göra", menar hon.

Florence upplevde att de från sjukhusets sida fått vara med och påverka systemutvecklingen i relativt stor utsträckning. Från TietoEnators håll har man lyssnat och tagit in prioriteringar på önskemål. Kontaktpersonerna på sjukhuset har också haft direktkontakt med TietoEnator. Hur mycket tyngd systemutvecklarna lagt vid synpunkterna vet hon i och för sig inte. "På användarmötena är det många som vill ha igenom saker. Därför blir det en jämkning mellan önskemålen. Som användare ser man bara vad som är framför skärmen, medan systemutvecklarna tänker på hur lång tid och hur invecklat det är att ändra saker bakom skärmen".

Det har varit bra med telefonkonferenserna, anser Florence. "Vissa detaljer har man kanske missat eller behöver fråga om. Där får man också höra hur de andra användarna utnyttjar systemet; det blir en 'aha-upplevelse' vid nästan varje telefonmöte", säger Florence. De mötena upplevs positiva av de allra flesta.

Systemet upplevs enkelt av användarna. Det har gällt från första början och även för det nya systemet. Att det kommit in nya funktioner har inte medfört att det blivit mer komplicerat att använda, menar Florence.

Som svar på hur de ser på processen och vad det har inneburit, säger Tommy Hagman och Florence Hägg att "operationssjukhusenheten bara haft det positivt och enkelt. Systemet är användarvänligt och ger god insyn i verksamheten". Florence tycker att det varit intressant och betydelsefullt att ha varit med och utvecklat det nya systemet. "Kraven att samverka mellan sjukhus från lanstingets sida gör att trycket på sjukhusen ökar, så även på det sättet välkomnar man systemet. De anställda har börjat se på sin

arbetsplats och sina roller på ett nytt sätt i och med att de har mycket större inblick vid olika led i operationskedjan. Det har inte varit mycket motstånd eller protester mot att man måste lära sig nya saker och delvis ändra arbetssätt".

"Funktionerna som personalen använder i systemet är inget konstigt, så de tycker att systemet tillhör deras vardag. Ingen skulle säga att det är dåligt eller så", menar Florence. Dock ser inte alla som använder det helheten, är inte delaktiga i hela processen. På så vis ser man olika på det, säger hon. Det har blivit klarare och tydligare vad var och en gör, men systemet har inte medfört något särskilt nytt ansvarsområde. (utom för att registrera uppgifter i systemet).

Florence menar att hon och andra som aktivt påverkar systemet kanske är lite dåliga på att ta fram statistik för att visa vilken nytta de uppgifter som kommer in i systemet gör. Ibland får de höra att "man ska bara registrera en massa och sen får man aldrig ta del av det". Man kan motivera folk genom att visa hur det sen blir, menar Florence. "Vi kan också betona för personalen att andra avdelningar har glädje om vår avdelning registrerar olika uppgifter, och det försöker vi säga". Någon kanske tycker att de "registrerar tider men det är ingen som bryr sig om dem senare". Så är det dock inte, understryker hon. Tiderna är viktiga i planeringen, så att en ovan doktor får mer ingreppstid exempelvis. Florence tror inte att någon känner att arbetsbördan ökat betydligt eller att någon är negativ till att arbeta i det systemet.

Kristina Höök, professor i människa – maskin-interaktion

Bakgrund

Kristina Höök är professor i människa – maskin- interaktion vid IT-universitetet i Kista. Vid tiden för intervjun var hon docent vid SICS och chef för Humlelabbet.

Hennes bakgrund i den akademiska världen är datavetenskaplig linje i Uppsala, 4 år. Därefter (1987) började hon som doktorand i Uppsala. Forskarkarriären började med gästforskning vid Sussex University, där de sysslade med kognitiv vetenskap. Efter att ha läst mycket datavetenskap, mycket matematik och liknande ämnen i Uppsala, blev hon mer och mer intresserad av de mänskliga aspekterna. I Sussex blandades olika ämnesområden och människor med olika bakgrund, vilket skapade en mycket livlig och dynamisk forskningsmiljö. Tillbaka i Uppsala kändes det lite för traditionellt med den datalogiska inriktning. När hon 1990 blev erbjuden jobb på SICS, som var friare och mera tvärvetenskapligt, tackade hon ja.

SICS har inga institutioner och tillhör ingen speciell akademisk tradition. De flesta medarbetarna är datavetare, men alla kan komplettera med den kunskap de känner att de behöver eller göra olika typer av studier över ämnesgränser. Det skapar en större problemfokusering än vad forskning inom en viss institution skulle göra, menar Kristina. I Humlelabbet, som hon varit chef för under 2 år, finns en etnolog, flera datalingsvister och där har funnits filmvetare.

Forskningen och val av ämne

Kristina lade fram sin lic-avhandling 1991, disputerade 1996 och blev sedan docent. Avhandlingen hette "A Glassbox Approach to Adaptive Hypermedia". Den började i en fascination för artificiell intelligens. Kristina och hennes medarbetare byggde system där de försökte titta på hur man kan anpassa systemet efter användaren. Numera finns sådant inbyggt i system (exempelvis rättstavningsprogram), men då var tekniken ny. "Många som sysslar med AI har ingen känsla för vad människor är", menar Kristina. Från ett kognitionsperspektiv finns det mycket att göra och bidra med. Senare forskare har revolutionerat den världen genom att säga att människor inte är så rationella som man kanske tror. För att överleva måste man omplanera hela tiden. System som ska anpassa sig efter användaren måste därför vara mycket flexibla. I forskningen testade man därför sätt att ändra systemen efter användarens ändrade planer och handlande. Detta ledde för Kristina till en besvikelse med AI. "Att bygga in regler och statistik för att modellera problemlösningen tog inte hänsyn till människor sådana som vi faktiskt är". I slutet av avhandlingsarbetet började hon istället fundera över om man kan använda sig av hur människor gör för att åstadkomma anpassningarna. Det ledde in på ämnesområdet *social navigering*. "Mitt grundproblem och forskningsfokus är fortfarande hur man hittar i en stor informationsrymd", säger hon.

Social navigering

Kristina berättar mer om hur hon under avhandlingsarbetet kom in på ämnet social navigering. Hon undersökte en on-linedatabas för ett stort datateknikföretag, med information om hur personalen skulle arbeta när de byggde sina jättesystem. De anställda var ofta inne i databasen och letade information för att gå vidare. De hade problem med att den var så omfattande att det var svårt att hitta rätt. En del av avhandlingen blev att hjälpa dem att individanpassa information och att lättare få fram det man sökte. För att studera användarnas behov ägnade Kristina mycket tid i företaget och försökte på olika sätt ta reda på vad de egentligen gjorde. Ofta visade det sig att personerna inte ville leta i databasen, utan ville veta vem de kunde prata med så att de kunde få stöd i tillämpningen av dokumentationen. "Man såg hela tiden att de sociala strukturerna var tydliga. De som gjort dokumentationen (experterna) var nerringda av folk som ville fråga saker", berättar hon. Utifrån det hävdar Kristina att information i databaser aldrig är objektifierad, icke-social, utan någon finns där som skrivit eller använt informationen. Det är de sociala spåren man letar efter i många fall. "Det låter uppenbart nu, men så tänkte man inte när man konstruerade on-line databasen. Produkten och informationen i sig är inte det enda viktiga, utan personerna bakom och runt omkring; på vilket sätt har de tänkt sig att man ska tillämpa det de skrivit?, hur har det gjorts tidigare i deras arbete?, o.s.v. Det är vad som gör att man förstår en text."

"Uttryckt i mer biologiska termer så är människor sociala varelser, vi vill se det andra gör och vara tillsammans med andra, dela med andra, uttrycka vår kultur, och vi värderar och förstår information utifrån både faktiskt innehåll och olika sociala spår. ", säger Kristina. Efter EU-pengar till forskningslabbet kunde hon och medarbetarna vara aktiva med att etablera forskningsområdet kring social navigering. Det resulterade bland annat i boken "Social Navigation and Information Space".

Nöje och känslor

En av sakerna Kristina och kollegorna byggde vid sidan av forskningen kring social navigering var de elaka tanterna Agneta och Frida, två karaktärer på skärmen som finns med när du som användare navigerar på webben. Tanken var att göra navigeringen av webbsidor mera social, genom att låta två syntetiska karaktärer kommentera webbinnehållet. Man ville också göra navigeringen både roligare och mera berättande, inte bara spatial. Tanterna kan ge elaka kommentarer på webbsidor, vilket bidrar till en slags berättelse under surfandet. Tanterna sitter med ryggen mot användaren och tittar upp på webbläsaren så att de ser vad användaren ser. "De pratar engelska med svensk brytning och går omkring lite, går ut till sitt kök (utanför skärmen) och kan komma tillbaka med en kaffekopp. De har också en granne med en pudel som de kör över med en rullstol vid ett tillfälle. De är två kvinnor, två elaka kvinnor (en mor och en dotter) som till skillnad från exempelvis Microsofts gem inte är bussiga och mesiga. Elaka karaktärer är ofta intressanta än de snälla och hjälpsamma", säger Kristina.

Användarstudien som skulle testa om det var roligt att använda systemet ledde in på frågorna hur man mäter nöje och känslor. "Man kan studera användarvänlighet, men hur ska man studera och mäta upplevelser och uppskattning?" undrar Kristina. "I Rosalind

Picards forskning försöker man känna igen användares känslor genom att mäta så kallade biosensor-data, såsom blodtryck och svett. På så sätt skulle man hypotetiskt kunna låta datorn känna igen användarens känslor". Det är återigen en ganska mekanistisk syn på människan och människans känslor, som Kristina tycker är problematisk.

Forskningen kring användarvänlighet och dess relation till känslor, ledde vidare in på att försöka finna alternativa sätt att involvera användare mer känslomässigt, utan att ha en alltför mekanistisk syn på mänskliga känslor. I stället för att tro att man kan veta vilka känslor en användare har givet biodata, var hon med och skapade andra sätt att uttrycka känslor. Ett exempel var en docka som de byggde i ett EU-projekt. Genom att göra olika rörelser med dockan kan användaren uttrycka olika känslor och styra sin "spelare" i ett äventyrsspel. Det är ett roligare sätt att närma sig känslor och interaktion, menar Kristina: "det blir inte fråga om att härleda vad användaren har för känslor för att göra en rationell, optimal lösning. Det blir mera en fråga om att leka med känslor för att det är roligt att göra en tillämpning där man kan just leka med känslor. Det behöver inte vara användarens riktiga känslor, utan ett sätt att bli mer fysisk, mer involverad och mer kroppslig i en interaktion där känslorna i vanliga fall inte kommer till uttryck. Man kan också manipulera känslouttrycken", säger hon.

Människosynen och valet av forskningsområde

När vi talar om forskningsområdet kommer vi åter in på människosynen. Den mer mekanistiska synen på människan (och forskningen) inom det här fältet resulterar i tänkandet kring att göra vanlig tillämpning och verktyg mer rationella. Man tror att man genom att se på kroppsliga reaktioner ska förstå vad som händer inom människor, men det steget är väldigt långt, menar Kristina. I studien av hur användarna uppfattade tanterna på skärmen räknade man bland annat antal leenden för att se om skrattande människor antydde att systemet uppskattades mer. Det visade sig att det inte var korrelerat med någonting; "inte med om användaren kunde tänka sig prova systemet igen eller någonting. Folk kunde sitta mycket allvarliga och sen komma ut och säga att Agneta & Frida var mycket roliga. Våra fysiska uttryck används på olika sätt och folk är olika helt enkelt. Människor är inte bara stimulus-respons maskiner, utan tänkande, reflekterande kulturella varelser."

Ett annat exempel på detta är Lucy Suchmans arbete. Hon filmade hur människor använde en kopieringsapparat, och såg att det inte var alla som följde den inbyggda modellen för användningen. Användarna tog kopieringsapparaten i bruk på ett helt annat sätt än det som skaparen hade tänkt sig. "Eller ta mobiltelefonens sms-funktioner, det var från början ett sätt för operatörerna att kommunicera med varandra, inte för att skicka roliga historier eller flirta. Folk tar tekniken i bruk på ett annat sätt än tillverkarna avsett. Bygger man in för mycket rationella färdiga modeller där man försöker tolka eller förutse så kommer det att bli mycket fel. Istället kan man göra det som ett artistiskt uttryck och som något roligt, eller som något som användaren kan lära sig kontrollera."

Valet av ämne hängde för Kristina samman med att gå från en mer mekanistisk syn på vad det betyder att vara människa, till att gå mot en "roligare och rikare" bild. Kristina menar att det kanske låter självklart, men att det finns så många saker som det bara

struntas i, som forskare väljer att bortse ifrån men som är väsentliga. "Inom forskningsområdet människa-datorinteraktion måste man börja någonstans en gång i tiden, och då började man där man såg datorn som ett verktyg, så att folk skulle kunna hantera den. Men nu har vi kommit så långt att vi kan börja titta på de roliga sakerna; känslorna, det sociala och alla de sakerna som inte är verktyg utan motparter eller berättelser och liknande", säger hon.

Synen att människan har en plan och agerar efter den väckte en reaktion. Människan agerar situerat, menar Kristina, det vill säga ändrar sig beroende på situationen. "Vi har inte alltid en färdig plan och vi väljer med hjälp av känslorna", säger Kristina. Dessa frågor handlar mycket om social interaktion, vilket förde in på social navigering; för Kristina hänger de sakerna ihop.

När man jobbar med datorer lär man sig programmera och strukturera väldigt logiskt för att få programmen att fungera. "Det är både en rolig och en besvärlig sak", menar Kristina, "att man då lätt för över det sättet att tänka till tänkande kring människor. Det finns ju historiskt, som en tradition. Man har input, processor, output. Behaviorismen var ännu värre, då var det bara stimuli-respons. Som naturvetenskaplig forskare söker man saker som består, letar efter lagarna." Det intressanta med människor, anser hon vara att vi har kultur som ständigt förändras. Som forskare inom människa-maskin området vet hon att de system hon skapar idag, kan fungera utmärkt just nu och i några år framöver, men i framtiden kanske de inte fungerar lika bra då systemen ändrat form och konventioner. "Resultaten är kulturberoende och därmed är det inte fysik eller kemi, biologi eller matematik. Förändringen i studiet gör att det blir suddigt, vilket kan tyckas vara jobbigt, men det är också delvis det som är spännande."

Villkor inom forskningen

På frågan om hur attityden är inom forskar- och IT-världen gentemot hennes forskningsfält svarar Kristina att när man börjar jobba med känslor och sociala aspekter så är man tvungen att introducera det genom att först förklara att känslor gör oss rationella – vilket stämmer väl överens med den senaste forskningen inom området – eller att sociala spår kan göra att vi navigerar bättre i de datorsystem vi bygger. Med sådana rationaliserande skäl blir det tillåtet att även se på andra aspekter av att vara en social människa med känslor. När hon började på SICS kände hon sig mycket som att hon var "på kanten". Alla sade hela tiden att "det är så viktigt att vi tänker på människan och bygger system för människor", men det kändes snarare som att de sade "hitta ett sätt att sälja prylar". Idag är hela ämnet mer accepterat och vi vet alla att datorer och mobiler måste vara användbara och vackra för att vi ska vilja köpa dem och använda dem i vårt liv. Periodvis känner hon ändå ett ifrågasättande av sig och sina kollegor. Det beror också på var man hittar sin samhörighetsgrupp. "Efter ett tag hittar man ju dem som man vill jobba med, som tänker mer som man själv."

Det är viktigt att försöka skilja ut vad som är bestående resultat och vad som är kulturyttringar i de resultat man kommer fram till inom forskningen, säger Kristina. Kulturyttringarna är inte mindre värda, men de är bara sanna i en viss kultur. Samtidigt som det är viktigt att veta skillnaden, är den inte klar och tydlig, menar hon. "För 30 år

sedan kunde man till exempel med personlighetstester visa att kvinnor hade sämre spatial förmåga än män. Idag resonerar vi inte på samma sätt. Man kan hitta många förklaringar om man skulle vilja; t.ex. att kvinnor definierar sig själva som duktiga på ämnen som matematik och bollsporter och då tränar sin spatiala förmåga mer. I tester som görs idag är skillnaderna mellan kvinnor och män inte längre lika stora. Människan är så formbar och anpassningsbar."

På tal om klimat och olika kulturer inom den akademiska världen berättar Kristina om ett filmsymposium hon var på. Hon var entusiastisk inför att få tala med de deltagande filmvetarna och frågade vad de ansåg att en berättelse är, eftersom hon arbetat med olika sätt att se berättande i olika system. Till hennes förvåning ansåg filmvetarna att deras roll är att vara kritiker, att se kritiskt på samhället, på film och på filmens roll i samhället. De ansåg inte att de skulle vara en del av samhället och skapa saker, utan bara betrakta dem utifrån. "När jag kom och ville dra med dem i skapandet och byggandet av samhället så var det enligt dem precis som Stalin sade; att forskarna skulle vara en aktiv del av samhället. Att forskningen skulle användas på det praktiska, iscensättande sättet ansåg de närmast vara stalinistiska tongångar." Filmvetarna tyckte i och för sig att det var intressant om andra intresserade sig för vad de gjorde, men de betonade att det inte var därför de ägnade sig åt sin verksamhet. Det är där mycket av den humanistiska forskningen har hamnat, att det handlar om att analysera och kritiskt granska, men inget annat, menar Kristina. För henne är skapandet och därigenom en aktiv påverkan på samhället en viktig drivkraft. Hon ser sig själv och kollegorna som ingenjörer. "Då bygger man saker, man vill aktivt göra bättre lösningar på problem som samhället eller människorna. Även om man tittar på problemen på ett lite fyrkantigt sätt ibland." Ingenjörerna kan å andra sidan ibland vara så intresserade av byggandet i sig att de inte alltid ser konsekvenserna eller tänker på hur människor ska använda det som byggs, menar hon.

Synen på IT-utvecklingen

Kristina ser inte vissa trender inom IT-utvecklingen som enbart positiva. Beteendevetenskapliga studier i kombination med snabb behandling av stora mängder data kan lätt användas för manipulation av olika slag. "När man kan titta på kluster av beteenden så kan man sedan börja förutsäga människors beteenden. Det kan vara bra att kundanpassa information som människor vill ha, men det är negativt om människor får reklam som riktas mot dem och som de inte kan värja sig mot."

Vid tiden för intervjun började ett forskningsprojekt om personlig integritet och IT. Frågan är när utlämnande och insamlande av information blir en kränkning. En tanke är att använda en modell från psykologiska experiment när man loggar in sig på en webbplats, som går ut på att användaren är så informerad att han/hon vet vad det är man går med på när man går vidare i nästa steg. Sådant finns på webben idag men Kristina tycker inte att det räcker, "eftersom man bara trycker sig förbi de små informationstexterna för att komma till något roligare." Skulle man gå till vissa stora e-företag skulle det nog vara svårt att få ut data om sig själv som konsument eller besökare om man skulle ångra sig efter ett besök.

Kristina skulle vilja jobba utifrån något som kallas social translucence, som handlar om hur man skapar och upprätthåller maktbalanser i den vanliga, fysiska världen. Det handlar delvis om att utforska vissa mekanismer från "den lilla byn", där den sociala synligheten och kontrollen gör att människor kan avhålla sig från att interagera med andra på ett ojuste eller opålitligt sätt. På nätet, i den "globala byn" kan man försöka hitta motsvarande möjligheter att välja interaktion och göra människor ansvarig för sina handlingar på ett tydligt sätt. "Sådana system finns redan i vissa former, som när köpare och säljare av begagnade varor på nätet får betygssätta varandra, vilket framtida köpare/säljare ser. Därigenom skapas möjlighet att särskilja dem som betar sig korrekt från dem som inte gör det."

Det Kristina även vill göra framöver är att undersöka hur man kan göra verktyg som ändrar sig med sin användning ordentlig över tiden. Webben är ett exempel, den förändras ständigt utifrån vad folk gör. Ingen har total kontroll över den eller kan styra den. Kristina skulle vilja bygga in ännu fler sådana egenskaper i IT-system.

Frågan är också hur mycket man har rätt att reglera och bestämma över hur människor ska leva sina liv. "Även om det kan tyckas negativt med företag som köper information för framtida, i vissa fall tveksam användning, som människor kanske inte ser konsekvenserna av ännu, så kanske folk tycker det är helt ok. Man kan jämföra med dokusåpor. Det är *mänskliga* frågor, och vi kanske inte har rätt att moralisera över sådant." Alla de här aspekterna är det intressanta med byggande och design, menar Kristina. "Vad man än bygger så bygger designern in sina egna värderingar, det går inte att komma ifrån. Vi väver ändå in våra politiska, religiösa och moraliska värderingar i den teknik vi bygger. Tekniken i sin tur omformar ju människorna. Tekniken är aldrig någon 'oskyldig liten grej' som dyker upp. Tekniken uttrycker kulturella värderingar."

Erfarenheter ur ett könsperspektiv

Utbildningen i datavetenskap i Uppsala bestod till 96% av killar. Det påverkade mycket, säger Kristina. Hon menar att hon var tvungen att anpassa sig för att bli tagen på allvar. Som exempel nämner hon att kvinnor har ett mer relaterande språk, medan män har ett objektifierande språk. Det måste man tillägna sig, säger hon, och det är inte helt fel, men det är lätt att "ramla över för långt". Hon upplevde också ett visst ifrågasättande av henne och de andra tjejerna. De fick exempelvis höra att för att kunna lösa en viss programmeringsuppgift så behövdes det vara en kille i gruppen. Då lär man sig strategier, som är mer eller mindre medvetna: att alltid jobba ihop med en tjej för att lösa arbetsuppgifter, att säga "så här är det" istället för "kanske det kan vara så här", säger Kristina. Hon menar också att hon anpassade sig på andra sätt. "Tjejerna drog sig till bredden, ville se helheten och inte fördjupa sig. Det finns en skillnad i ämnesval där, killarna ville fördjupa sig mera."

En annan aspekt hon tar upp är att de som höll i utbildningen räknade med att studenterna skulle leka med programmeringsspråken och möjligheterna i operativsystem och verktyg. Kristina kunde inte motivera sig till att leka på det sättet. Men om hon fick en uppgift, att bygga ett system för något eller till någon kunde hon börja utforskandet. Det var många saker som hon inte förstod då, säger hon, som hon

tog på sig själv istället för att se mer distanserat. ”Varför blir inte jag lika bra på att programmera som killarna blir?” Kristina såg inte strukturerna som uppmuntrade vissa men inte andra att utvecklas på sina villkor, vilket hon nu säger sig se tydligt. ”

Kristina berättar att hon som gravid (när hon var relativt ung) av en manlig kollega fick höra att ”nu kommer dina hormoner för evigt förändra dig så du kommer aldrig mer kunna forska. Du kommer inte att komma tillbaka”. Det är den biologiska modellen, och den finns nu också, säger hon. Det han sade blev snarast en drivkraft i den fortsatta forskningskarriären.

Det som är bra med att vara 'vuxen' och att ha kommit en bit i forskarvärlden är att få vara som man vill; kvinnlig eller entusiastisk eller hur man vill. Titlarna hjälper! När jag håller föredrag säger jag alltid först att jag är chef för det största forskningslabbet på SICS forskningsinstitut och filosofie doktor o.s.v.... Sen kan jag köra på och den jag är, för då går det bra och jag behöver inte kämpa för varje slutsats." Ifrågasättandet har inte bara att göra med hennes kön, utan har också att göra med ämnesområdet: känslor och interaktion. Kristina tror dock inte det är svårare för en man än för en kvinna att gå in i forskningsområdet av det skälet. Det brukar vara hälften kvinnor, hälften män på konferenserna. När det blir bara kvinnor eller bara män, det är då det blir för uppdelat, menar hon. När det är blandat kan alla diskutera friare. Utbildningen med 96% killar var inte nyttig. Även killarna hade mått bra av större blandning, menar Kristina.

Kristina säger att hon senare i sin forskning inte blivit ifrågasatt som kvinna, utan snarare uppmuntrad. Det tror hon beror mycket på vilken chef och handledare man har. Det finns dock ett synsätt på kvinnor i arbetslivet som hon har svårt att förlika sig med. "Män som är över 50 som har en positiv inställning till kvinnliga medarbetare kan ha en tendens att tro att kvinnor bidrar med ett annat perspektiv och att det är därför man ska ge kvinnorna en chans i styrelser och ledningsgrupper." Det är något som Kristina absolut inte kan förstå. Som chef för forskningslabbet känner Kristina att de andra inte analyserar hur hon är som *kvinnlig* chef eller om det skulle vara skillnad med en manlig chef. "Det beror mycket på att de är en yngre generation, som koncentrerar sig mer på om chefen är en bra chef eller inte. De bryr sig inte om något 'kvinnligt perspektiv' utan ser till själva prestationen – som har väldigt lite att göra med kön”.

Avslutande kommentarer till de tre studierna

Vilka erfarenheter har personerna gjort och vad kan vi lära av det?

- Underlaget säger något om förändringsprocesser i allmänhet
- Underlaget säger något om de olika verksamheterna och villkoren som råder där
- Intervjuerna handlar även om hur påverkan och inflytande hänger samman med motivation och prestation

I de två systemutvecklingsprojekten sågs personalens tidiga och aktiva deltagande som mycket positivt, både av dem själva och av systemutvecklarna. Vikten av att involvera självständiga och kritiska personer med verksamhetskunskap lyftes fram av utvecklarna. Att vara både insatt i verksamheten och i projektet kring systemet skapade en stark iver hos personalen att få utveckla bådadera, och ökade kreativiteten och arbetsglädjen.

Kanske kan teknikutveckling med aktiva användare få större och mer långtgående effekter inom grupper där utvecklingen vad gäller arbetsmiljö och IT-stöd är eftersatt. Både projektet inom hemtjänsten och vid operationsavdelningen pekar på att den här typen av förändringsprojekt tenderar att tydliggöra rådande strukturer, vare sig de gäller kön, makt eller social status, inom en organisation men även i en större kontext.

Hur speglar exemplet från forskarvärlden och dess villkor frågor om mäns respektive kvinnors villkor, inflytande över utvecklingen, syn på sig själva och sin arbetsplats? Det är tydligt att Kristina Höök berör delar av den problematiken. Den kulturella och fysiska manliga dominansen inom vissa delar av forskarvärlden skapar vissa ramar, men kan också utgöra en drivkraft att söka sig dit man vill.

En viktig fråga ur såväl ett samhälls- som jämställdhetsperspektiv är på vems villkor utvecklingen drivs framåt. När det gäller IT kan man inte bara se på tillgången till teknik, utan också till hur och i vilket syfte tekniken används. Ofta är det de som sitter högst upp i en organisation som styr verksamheten och har tolkningsföreträde, vilket innebär att de definierar arbetet och styr verksamheten. I intervjustudierna ges exempel där man skapat förutsättningar för medbestämmande och för att låta de inblandades egna drivkrafter styra, vilket lett till ökat inflytande och många andra positiva följder. Personerna har i hög grad haft tolkningsföreträdet och definierat sitt arbetssätt. Därmed har de också själva fått möjlighet att forma sin identitet. Det berör inte minst den symboliska könsordningen på både samhälls- och organisationsplanet.

I förlängningen kan man ställa frågor om makt och status som förbehålls vissa grupper skapar möjligheter för dem att göra sig mera osynlig vid förändringar, att delegera eller ignorera nya arbetssätt. Utan inflytande saknas den möjligheten. Osäkerhet och frustration kan då ta sig andra uttryck. Förändring kan upplevas som mer hotande, med därtill följande motstånd och skepsis.

Intressant i sammanhanget är att samhällsdebatten delvis handlar om farhågor för arbetsmiljö och arbetsvillkor när IT gör individen ständigt tillgänglig. Hur mycket kommer kraven på flexibilitet att öka, och var går gränsen mellan individens egen tid och arbetstiden? Det aktualiserar frågor om utbrändhet och om gränsdragningar både för individ och organisation. I intervjuerna kring utvecklingsprojektet inom hemtjänsten var resultatet annorlunda. Den ökade tillgängligheten efter arbetsdagens slut skapade inte större stress, utan tvärt om mindre med de givna förutsättningarna, uppgav personalen. Det är ett positivt resultat som dock inte behöver vara giltigt på en generell nivå eller inom andra branscher.

Ett annat tema är att få experimentera och ”leka med tekniken”, och att få anpassa den efter de egna behoven och förutsättningarna. Utbildningarna spelade stor roll i de två systemutvecklingsprocesserna, men på olika sätt. Inom hemtjänsten var gruppen mer homogen än vid operationsavdelningen, och IT-mognaden var generellt sett lägre. Att i egen takt och på ett lustfyllt sätt få närma sig och börja använda tekniken även utanför arbetssysslorna var en framgångsfaktor som betonades inom hemtjänsten. Lek och experiment tycks vara en god väg (av flera) för att lära sig, få arbetsglädje och en positiv inställning till tekniken. Både det inflytande individen inom en organisation och den egna attityden är viktiga för att ta till sig nya arbetsförhållanden, men framför allt för att aktivt börja påverka dem. Det i sig har giltighet i många sammanhang, och för båda könen.

IT-kommissionen, 103 33 Stockholm, tel 08-405 10 00
ISSN 1650-5336