

MAGNUS CARLSSON & MATS OLSSON

Att be om hjälp utan att fråga

Magisterarbete 20 poäng

Blekinge Tekniska Högskola, 2002-06-10

Människor Datateknik Arbetsliv (MDA)
Institutionen för arbetsvetenskap och medieteknik (IAM)

Handledare: Bo Helgeson och Bo-Krister Vesterlund

En situation i den lokala “diversehandeln”

Bara en enkel fråga....



Förord

Detta projekt är vårt sista inom ramen för utbildningen på programmet MDA (Människor Datateknik Arbetsliv) på Blekinge tekniska högskola. Vi har i denna magisteruppsats försökt dra nytta av erfarenheter och kunskap vi förvärvat under utbildningens fyra år. Rapporten utgör slutdokumentet i vårt magisterarbete.

Vi skulle gärna fortsatt designarbetet och utvecklat hjälpmedel för samarbetet mellan växel och frontdesk. Då vår projekttid är slut, kanske arbetet kan fungera som underlag för kommande projekt. Vi har lärt oss mycket om arbetet på medborgarkontoret men även om hur vi människor agerar. Vi har insett hur komplext samarbetet mellan människor är och även fått en insikt i hur informationsteknik kan användas. Även om vi inte hunnit utveckla våra designidéer i detta projektet så är vi övertygade om att erfarenheterna kommer oss till nytta vid framtida arbete med utveckling och design av informationsteknik.

Vi vill tacka våra handledare Bo Helgeson och Bo-Krister Vesterlund för stöd, uppslag och idéer under projektets gång. Vi vill även rikta ett tack till samtlig personal på medborgarkontoret i Sölvesborg, som varit tillmötesgående under vårt arbete. Ett speciellt tack riktar vi till alla som har tagit sig tid för oss, och våra många frågor.

Abstract

This report is our Master thesis. Our work has taken place at a one-stop-shop in Sölvesborg during the spring of 2002. We have conducted ethnographical studies concerning the one-stop-shops frontdesk and telephone exchange. During these studies we became aware of some differences under which the daily work was to be carried out. When operating the switchboard the staff usually work alone and perform the tasks individually. At the frontdesk there's usually two or more people from the workforce. They carry out their work in the form of a network, where the colleagues support each other in what seemed to be seamless cooperative work. We closely studied the work being carried out by the staff at the frontdesk in order to gain a deeper understanding for their handling of cases in their daily work. How do the staff achieve this seamless cooperative work, and how are the cues that trigger the cooperative work being relayed?

In this report we describe aspects of cooperative work and different mechanisms that affects cooperation. With the aid of concrete examples, we highlight how the staff in this environment, design their language and their actions. We argue that cooperative work is formed and coordinated with the aid of various artefacts. In the concrete worksituation there are cues being communicated that plays an important role in the success of the work being carried out. These cues often carry an invitation to cooperative work as we mean that they function as a way to ask the colleagues for assistance in the handling of a case, or reversed, function as to show that one is available and can assist the colleague.

To understand these mechanisms of cooperative work, some general and others more specific to the workplace we have studied, is of great importance to the understanding of how cooperation is established. We highlight aspects of cooperation that are important and must be considered when designing new technology intended to support cooperative work.

All names on individuals have been changed, to protect their true identity.

Sammanfattning

Denna uppsats utgör den avslutande delen av vårt magisterarbete. Arbetet har bedrivits på Medborgarkontoret i Sölvesborg under våren 2002. Vi har genomfört en etnografisk studie som omfattade Medborgarkontorets frontdesk och telefonväxel. Vår studie visade på skillnader i förutsättningarna under vilka det dagliga arbetet bedrevs. I växeln arbetar personalen oftast ensam och utför arbetsuppgifterna individuellt. I frontdesk befinner sig oftast två, eller fler ur personalstyrkan. De arbetar där tillsammans och kollegorna utgör ett stöd för varandra i ett till synes sömlöst samarbete.

Vi detaljstuderade handläggarnas arbete i frontdesk för att få en djupare förståelse för handläggarnas samarbete i det dagliga arbetet. Hur åstadkommer personalen detta sömlösa samarbete, och hur förmedlas de "cues" som triggat samarbetet?

Vi beskriver i rapporten aspekter på samarbete samt olika mekanismer som påverkar samarbete. Vi belyser genom konkreta exempel hur personalen, i miljön, talar och agerar. Vi menar att samarbetet formas och koordineras med hjälp av en mängd olika artefakter. I den konkreta arbetssituationen kommuniceras "cues" som medverkar till att arbetet kan utföras. Dessa "cues" innehåller ofta inbjudan till samarbete då vi menar att, de fungerar som ett sätt att be kollegan om assistans i ett ärende, eller omvänt, de visar för kollegan att man är tillgänglig och kan hjälpa till.

Vi menar att aspekterna på samarbete vi belyser är viktiga att beakta vid design av ny teknik för att främja samarbete.

Alla namn på personer i rapporten är fingerade för att skydda enskilda individers identitet.

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	8
1.1 Första intrycken.....	9
2. Vår utgångspunkt - Bakgrund och metoder.....	11
2.1 CSCW.....	11
2.2 Samarbete.....	11
2.3 Situerat agerande.....	13
2.4 Etnometodologi.....	13
2.5 Etnografisk studie.....	14
2.6 Skrivandet som metod.....	15
3. Medborgarkontoret.....	17
3.1 Arbetsorganisation	18
3.1.1 Frontdesk.....	18
3.1.2 Telefonväxel	19
3.1.3 Bakland	20
3.2 Arbetssätt i frontdesk.....	21
3.3 Att äga sitt ärende.....	21
3.4 Baklandsuppgiften.....	22
4. Fallet Kommunfullmäktige	24
4.1 Analys.....	24
4.1.1 Specialistkompetens.....	25
4.1.2 Att se och höra.....	25
5. Fallet Fonder	28
5.1 Analys.....	28
6. Fallet Tredje våningen.....	31
6.1 Analys.....	31
7. Diskussion.....	33
7.1 Artefakter.....	33
7.2 Systemperspektiv.....	35
7.3 Slutsatser.....	35
8. Tankar kring design.....	36

8.1 Skärmlacering.....	36
8.2 Samarbete över avstånd.....	36
9. Litteraturlörteckning.....	38

Bilagor:

Bilaga 1: Ordlista.

Bilaga 2: Metoder.

Bilaga 3: Fotografier från arbetsplatsen

Bilaga 4: Slides

Ord i texten markerade med stjärna * finns förklarade i bilaga 1: Ordlistan.

1. Inledning

Det är onsdag eftermiddag, den första vårsolen letar sig in genom fönstren i stadshusets foajé. Det doftar svagt av nybakade kanelbullar från cafeterian. Det är ett svagt "surr" av samtal i lokalen. Det är en ström av människor på väg in i, eller ut ur stadshuset. I bruset kan man svagt urskilja förbipasserande människors samtal över ljudet av telefoner som ringer. Några hälsar i förbigående på medborgarkontorets personal i frontdesk* och telefonväxeln. Handläggaren i växeln är upptagen med inkommande kundsamtal. Två av de tre handläggarna i frontdesk har också kunder. Lotta talar i telefon angående biljetter till en lokal teaterföreställning. Anna hjälper en kund vid disk med ett ärende som gäller barnomsorg. En tysk turist bläddrar lite förstrött i en av broschyrerna som beskriver turistattraktioner i Blekinge.

En kund som kommer in och går fram till Lotta som just avslutat sitt samtal. Kunden behöver hjälp med ett ärende. Samtidigt som Lotta samtalar med kunden, börjar Anna visa Carina hur en bokning i det nya stugbokningsprogrammet (Book – IT*) skall göras. De stöter på problem med utskrift av fakturan och Anna ringer programsupporten för att för att få hjälp med att lösa problemet. Carina och Anna uppfattar samtidigt av Lottas samtal med kunden att det verkar vara en viss person som efterfrågas. Carina griper den interna telefonkatalogen och börjar leta efter telefonnumret. Med telefonluren fortfarande mot örat vänder sig Anna mot datorn och aktiverar hänvisningsregistret för att söka den efterfrågade personens telefonnummer. Ett par sekunder senare meddelar Anna personens telefonnummer, till Lotta, samtidigt som hon avslutar samtalet med supporten och fortsätter genomgången av bokningsprogrammet.

Under tiden sitter Sofie vid en av de två datorbaserade växelterminalerna i växelrummet och kopplar kundernas samtal. På den andra växelterminalen är skärmsläckaren igång, då växelterminal 2 idag är obemannad. Den används mest på måndagar, då samtalsmängden vanligtvis är hög, och växeln därför är dubbelbemannad under ett par timmar. Det är svårt att förutse belastningen på växeln då samtalsmängden varierar. Det ringer ovanligt mycket för att vara eftermiddag. Nyss var det alldeles lugnt i växeln men för tillfället är det en "topp". Det ringer så många kunder att det samlas flera samtal i kö. Sofie samtalar för tillfället med en dam som vill ha hjälp med trädgårdsarbete. Det tar tid att förklara att naturvårdslaget inte kan nås på sin vanliga anknytning och då damen som ringt är gammal måste Sofie sakta repetera siffrorna till naturvårdslagets mobiltelefon. Trots att handläggarna är skickliga på att hålla samtalen korta och snabbt koppla kunderna vidare, hinner de inte alltid besvara alla samtal som kommer in utan samtal "försvinner" ibland ur kön.

1.1 Första intrycken

När vi jämförde med vår egen arbetslivserfarenhet och tidigare projekt under MDA-utbildningen (Carlsson, Olsson 2001), blev vi imponerade över hur smidigt och elegant arbetet i frontdesk fungerade. Arbetet verkade flyta på i en ständig ström av ärenden där handläggarna ofta var upptagna med flera ärenden på samma gång. Vi fascinerades av hur de löste sina "egna" uppgifter men samtidigt var inblandade i och hjälpte kollegorna med "deras" ärende. Handläggarna behövde inte fråga om hjälp utan hjälpen bara kom, med någon slags "automatik".

Varken Anna, Carina eller ens Lotta fick någon direkt fråga från kunden angående telefonnumret. Det var under kundens samtal med Lotta, om vem kunden skulle vända sig till för att få hjälp, som behovet av detta telefonnummer gradvis etablerades. Genom Lottas resonemang med kunden, där problemet ringades in, möjliggjordes deras medverkan i ärendet. Lotta riktade primärt sin uppmärksamhet mot att tillsammans med kund formulera problemet. Då Carina och Anna under några sekunder inte var aktivt engagerade med stugbokningen och ej heller i direkt samtal med kunden, började de oberoende av varandra söka telefonnumret till den person som nämnts som möjlig handläggare av ärendet.

Lotta, som var den handläggare kunden riktat sig till, uttalade aldrig att hon ville ha hjälp med ärendet, ändå engagerade sig tre personer i samma ärende. Anna hade fullt upp med visa Carina Book – IT och telefonsamtalet med support, ändå hjälpte hon till i ärendet och fick fram information åt Lottas kund. Varför arbetade de så här, det vill säga, alla tre personerna bakom disken försökte bidra och sökte lösningen samtidigt, men med olika verktyg?

När vi beskrev vad vi sett för personalen, att de faktiskt arbetade parallellt med samma ärende, blev de förvånade. De menade att det inte var något de reflekterat över. De hade svårt att förklara vad det är som gör att de engagerar sig i varandras ärende. En av handläggarna menade att orsaken till att de engagerade sig var *"Vi är ju här för att ge kunderna service"* (Fältanteckningar 020227). Vi förstod att kommunikationen inom gruppen spelade stor roll för samarbetet i frontdesk. Vad är det för "cues" de agerar på? Det är inte varje telefonsamtal eller kundbesök som triggar igång samarbetet, men arbetssättet, att hjälpa varandra, "gå in och ur" varandras ärenden, verkade vara ett vanligt inslag i arbetet i frontdesk.

Perspektivet kontrasterades dock av vad vi sett i växeln. Vi noterade att i växeln, som är placerad i ett angränsande rum, arbetade handläggarna oftast ensamma. Ibland försvann samtal ur kön och arbetet uppfattades stundtals som stressigt. Vi såg också att i växeln kunde inte handläggaren förlita sig på kollegornas hjälp i samma utsträckning som i frontdesk. Vid hög belastning måste handläggaren i växeln medvetet fråga kollegorna om hjälp. Här kom inte hjälpen med samma "automatik" som i frontdesk.

När vi senare diskuterade de "försvunna" samtalen i växeln med handläggarna förstod vi att det fanns olika förklaringar till att samtalen försvann ur kön. Personalen har dock ingen möjlighet att med dagens system skilja olika samtalstyper åt, och kan därmed inte avgöra orsaken till att samtalen försvinner ur kön. Handläggarna menade att det inte känns

bra att tappa samtal, men att det är inget de kan göra något åt. *"Vi svarar så fort vi någonsin hinner"* (Fältanteckningar 020223).

De skillnader vi uppfattat i det dagliga arbetet gav oss vår ingång i arbetet. Kunde den nya informationstekniken bidra till att det goda samarbetet i frontdesk skulle "spilla över" och omfatta även växeln? I sökandet av svaret på denna fråga insåg vi att vi inte visste tillräckligt om domänen. Vi detaljstuderade arbetet i frontdesk, för att försöka förstå hur arbetet fungerade. Vad gör personalen för att få gjort sina arbetsuppgifter? Hur ser samarbetet ut i detta arbete, där mångfalden av ärenden är stor och ingen enskild individ kan behärska alla slags ärenden? Hur åstadkommer personalen det sömlösa samarbete vi sett?

2. Vår utgångspunkt - Bakgrund och metoder

Med datorernas intåg i arbetslivet har det uppstått nya möjligheter till samarbete. Användandet av datorer har förändrats. Datorsystemen har förändrats, från att ofta utgöras av en användare och en dator, har utvecklingen gått mot att flera datorer kopplas ihop i nätverk. Genom nätverken kan information och resurser delas av flera användare. Användarna kan befinna sig på olika platser, vid olika tillfällen, men kan ändå behöva samarbeta. Detta ställer andra krav på teknik som skall stödja samarbete.

Utbildningen MDA (Människor Datateknik Arbetsliv) fokuserar på användning och utveckling av informationsteknik (IT) och består av två huvudämnen: arbetsvetenskap och datavetenskap. Dessa ämnen integreras till en helhet. Tyngdpunkten under utbildningen ligger på hur människor använder IT samt på design och utveckling av IT. För att användning och design skall kunna förenas på ett bra sätt har vi inom ramen för utbildningen genomfört projekt på olika arbetsplatser samt studerat litteratur som på olika sätt berör människors användande av IT. I magisterarbetet har vi fördjupat oss ytterligare i litteratur som berör vår studie.

2.1 CSCW

CSCW (Computer Supported Cooperative Work) är ett omfattande forskningsområde kring datorstött samarbete. Området omfattar forskning som inriktar sig på att designa och ta fram artefakter och teknik som stödjer samarbete. Forskningen inom CSCW handlar också om att försöka belysa och lyfta fram vad som skall stödjas med ny teknik. Vad gör människor när de samarbetar och hur gör de det? Hur fungerar samarbete och vilka krav ställer det på tekniken? Det är några av frågorna forskningen inom området ställer sig. Svaren på dessa frågor kan sedan ligga till grund för utveckling av ny teknik. Bannon & Schmidt, två centrala personligheter inom CSCW-forskningen formulerar sin uppfattning kring området som:

"...an endeavor to understand the nature and characteristics of cooperative work with the objective of designing adequate computer-based technologies." (Bannon & Schmidt, 1989, s3)

Sett ur detta perspektiv är fokus på att förstå samarbete, för att där igenom bättre kunna stödja. Vi har i vårt arbete primärt försökt att "förstå" samarbetet i frontdesk.

2.2 Samarbete

Samarbete är ett begrepp som inte är entydigt eller klart definierat. Schmidt definierar samarbete som:

"Cooperative work is constituted by the interdependence of multiple actors who, in their individual activities, in changing the state of their individual field of work, also change the state of the field of work of others and who thus interact through changing the state of a common field of work." (Schmidt & Simone, 1996, s4)

Vi tolkar detta som att olika aktörer påverkar eller har någon form av beroende till varandra genom sina arbetsuppgifter. Denna påverkan eller beroende är olika tydlig i olika former av samarbete. Vi menar att aktörer kan samarbeta utan att "kopplingen" mellan arbetsuppgifterna eller aktörerna är uppenbar.

Vi ser både i våra studier och i CSCW-litteraturen, ofta behovet av att koordinera en komplex arbetsuppgift eller olika arbetsuppgifter, mellan olika yrkesgrupper eller mellan personer med olika ansvarsområden (Pettersson 2002, Artman & Waern, 1999, Goodwin & Goodwin, 1993). En arbetsuppgift kan exempelvis inte utföras för att den är beroende av resultatet från en föregående. Därför kollar aktörerna av var, i vilket läge, kollegorna eller processen befinner sig, och koordinerar sedan sin arbetsuppgift i förhållande till detta. Denna beroendeställning, och därav koordinationsbehov, finns bland annat mellan de båda aktörerna i London Underground (Heath & Luff 1991) där DIAn och Controllern har olika arbetsuppgifter som är sekventiellt beroende av varandra och därför behöver koordineras i tid. När Controllern ber tågföraren att hålla tåget någon extra minut på en viss station, innebär detta att DIA'n måste anpassa sitt agerande efter de nya förutsättningarna. Han gör ett nytt utrop och informerar passagerarna om förseningen. Vi menar att detta exempel belyser samarbete (cooperative work) med koordinerande syfte, mellan personer med delvis olika arbetsuppgifter, där arbetsuppgifternas inbördes ordning, sekvensen, spelar en viktig roll. I vår rapport är aktörernas arbete i enskilda individuella ärenden inte "sekventiellt" styrt, däremot koordineras samarbetet.

Inom CSCW-litteraturen beskrivs samarbete och koordination ofta tillsammans med termen "articulation work". Articulation work används i som vi tolkar det, som en samlande benämning på alla de uppgifter som måste utföras, koordineras eller sammanställas för att en huvudsaklig, eller övergripande aktivitet skall kunna utföras, det vill säga knyts ihop. Om den huvudsakliga arbetsuppgiften exempelvis är att lackera bilar, innebär detta att alla de kringuppgifter som måste utföras för att bilen skall kunna lackeras (slipa karossen, maskera, blanda färg, starta kompressorn, mm) utgör "articulation work". Fysiska rörelser i rummet exempelvis hämta verktyg, hålla upp färgen etc. och användandet av artefakter exempelvis brytningsschema, färgspruta etc ser vi som articulation work i vilket arbetet, att lacka bilen, görs synligt. Samtliga dessa moment måste utföras för att kunna "spruta färg" på bilen, det vill säga, utföra hela arbetet. Aktörerna på en lackeringsfirma, som utför olika arbetsuppgifter, utgår från olika perspektiv, kanske har olika mål etc. måste för att kunna samarbeta och utföra arbetsuppgiften (lackera bilar), pussla ihop och sammanfoga alla olika moment. Schmidt & Simone beskriver komplexiteten i mänskligt samarbete och menar att:

"to deal with this source of confusion and disorder, individual and yet interdependent activities must be coordinated, scheduled, aligned, meshed, integrated, etc. – in short: articulated." (Schmidt & Simone, 1996 s4).

Schmidt & Simone menar att den metodiska, ordningsamma formen av samarbete åstadkoms genom artikulation work. Det är genom artikulation work samarbete fungerar, det är ett sätt att bringa ordning i arbetet.

2.3 Situerat agerande

Vi ser på mänskligt agerande som situerat agerande. Med detta menar vi att mänsklig aktivitet när den utförs, inte är att betrakta som ett strikt följande av någon plan. Agerandet sker alltid i en situation och i förhållande till den situationens specifika omständigheter. Då det i varje situation finns ett oändligt antal omständigheter med alternativa, valbara möjligheter är det omöjligt att förutse och planera för alla omständigheter i en situation. Vad vi människor uppfattar som ett lämpligt handlande avgörs i den konkreta situationen, i förhållande till vad vi vill uppnå (vårt mål) och i omgivningen tillgängliga resurser. Vi tolkar omgivningen och tillsammans med tidigare erfarenhet och med för stunden tillgänglig information förhåller vi oss till den aktuella situationen. Lucy Suchman lyfte fram begreppet och beskriver situated action:

"That term underscores the view that every course of action depends in essential ways upon its material and social circumstances. Rather than attempting to abstract action away from its circumstances and represent it as a rational plan, the approach is to study how people use their circumstances to achieve intelligent action. /.../ rather than subsume the details of action under the study of plans, plans are subsumed by the larger problem of situated action." (Suchman, 1987, s 50)

Det innebär menar vi, att när vi agerar i vardagliga situationer gör vi det i förhållande till omständigheter i situationen, inte genom att blint styras av instruktioner från en plan. Mänskligt agerande (som i och för sig ofta är planerat) för att nå målet, är alltid situerat. Målet, vad vi önskar uppnå med våra handlingar kan vara klart definierat, men det är först när vi utfört handlingen som vi kan "tala om" vad vi gjort. Genom att beskriva ett "mål" i abstrakta termer som att "åka till Malmö", behöver aktörerna inte beskriva alla detaljer. Man kan på så vis dra nytta av planen som en resurs, ett stöd i sitt situerade agerande.

2.4 Etnometodologi

Vi har i vår studie försökt förhålla oss till frågan, hur får personalen jobbet gjort på detta sömlösa sätt? Det var den frågan vi ställde oss när vi började analysera vårt fältmaterial.

Etnometodologi är studier av hur människor knyter mening till och utför sina dagliga aktiviteter, bland annat genom att kommunicera, resonera och fatta beslut. Inom etnometodologin undersöks och analyseras vilka metoder människor använder för att i social interaktion, göra begripligt både sitt eget, men även andra människors handlande. Hur vi människor skapar strukturer för interaktion är också inom fokus för etnometodologin. Garfinkel beskriver etnometodologi som:

“Ethnomethodological studies analyze everyday activities as members’ methods for making those same activities visibly-rational-and-reportable-for-all-practical-purposes, i.e., ‘accountable’ as organizations of common place everyday activities.” (Garfinkel, 1967)

Vi har undersökt vad den enskilde handläggaren gör för att gruppen skall kunna etablera och upprätthålla den grad av medvetenhet (awareness) som krävs för att arbetet i frontdesk skall flyta. Handläggarna orienterar sig ständigt i förhållande till både sitt eget, men även till kollegornas arbete. Vi har även undersökt vilka "cues" de agerar på och under vilka förutsättningar.

2.5 Etnografisk studie

Under insamlandet av fältmaterialet vill vi likna vår roll vid det Ely beskriver som "inskränkta observatörer" (Walcott 1988). Det innebär att vi observerat, ställt frågor och byggt upp ett förtroende, men inte någon annan social roll än forskarens. Vi genomförde en omfattande undersökning med ett brett perspektiv. Vi vill beskriva vårt arbetssätt som kontextuellt utforskande:

“Väsentligen består ett kontextuellt utforskande av kombinerade intervjuer och observationer, där man strävar efter att få en så rik bild som möjligt av den verkliga arbetssituationen...” (Lövgren & Stolterman 1998, s107).

Syftet var att inledningsvis få en rik bild och förstå så mycket som möjligt av verksamheten. När vi skaffat oss grundläggande förståelse för verksamheten i sin helhet, riktade vi vår uppmärksamhet mot detaljerade studier av arbetet i frontdesk. Vi har genom studien försökt bygga kunskap kring domänen. Att ta sig tid, och att bli förtrogen med situationen menar vi är viktigt för att försöka förstå och skaffa sig en helhetsbild.

Största delen av vårt fältarbete har bedrivits samtidigt som handläggarna har utfört sitt ordinarie arbete. När det gäller handläggarna har vi studerat dem i sitt arbete i frontdesk och växel, men även haft vissa möjligheter till samtal i baklandet*. Detta har medfört att vi haft många, men ofta korta samtal med handläggarna i växeln. I växeln har vi ofta "smitit in" frågor mellan inkommande samtal. I frontdesk har vi varvat korta frågor under pågående arbete "contextual interviewing" (Blomberg 1993) med mer förtydligande diskussioner efter avslutat ärende. I bakland har handläggarna kunnat avsätta tid för längre samtal och informella intervjuer. Med informella intervjuer menar vi att intervjuerna inte var

styrda av våra nedskrivna frågor, utan utvecklingen på samtalen fick vara vägledande i intervjuerna. Under tiden vi observerade handläggarna förde vi fältanteckningar. Vid vissa av de informella intervjuerna använde vi dessutom ljudbandspelare för att göra ljudupptagningar.

Något vi upplevde under arbetsplatsstudien var att personalen kände sig påpassad när vi tog fältanteckningar under pågående samtal. Kommentaren "titta nu skriver de igen", var något vi hörde från fler än en handläggare. För att komma runt detta problemet, försökte vi förklara syftet med fältanteckningarna, det vill säga, att vi undersökte arbetet handläggarna utförde, för att därigenom försöka förstå hur de samarbetade. Vi bytte även strategi, vi observerade arbetet under exempelvis trettio minuter, för att sedan i ett angränsande rum skriva ner anteckningar kring observationen. Vi märkte att när vi inte längre hade anteckningsblocket med oss i rummet, flöt samtalen mer naturligt, både mellan oss och handläggarna men även mellan handläggarna.

Videofilmning har varit ett hjälpmedel i vårt arbete. Vi har videofilmat handläggarna i sitt arbete, både i växel och frontdesk. Analys av inspelat material har gett oss många ledtrådar till vad handläggarna gör men framförallt hur de gör det. Interaktionsanalys av videomaterialet avslöjade en detaljrikedom kring ärendehantering, vem som agerar med vad i en viss situation. Genom att kunna spela upp en viss sekvens av videofilmen flera gånger, ges möjlighet att upptäcka detaljer som är svåra att upptäcka vid en enstaka observation.

Vi har även undersökt och försökt förstå de artefakter handläggarna frekvent använder sig av när de utför sina arbetsuppgifter. Handläggarna har visat och förklarat datorapplikationerna och deras funktioner för oss. Vi har även provat på att använda några av de datorapplikationer handläggarna använder sig av. Främst de som används i frontdesk och är specifika för medborgarkontorets verksamhet. Vi har utfört "spökbokningar" av bilar och lokaler, sökt personer i hänvisningsregister och skickat internmeddelanden via Intranätet. Då informationen på Intranätet och kommunens hemsida används frekvent av personalen i deras arbete, har vi även utforskat dessa artefakter. Vi vill inte påstå att vi kan utföra de olika momenten arbetet omfattar, men genom att simulera och prova vissa ärendemoment, har vi försökt få en djupare förståelse av vad arbetet innebär.

2.6 Skrivandet som metod

Vi har genom en skrivprocess som vi vill beteckna som iterativ, tvingats analysera våra fakta. Själva skrivprocessen, men också de reflektioner vi gjort kring vad vår studie har visat, har varit lärorik. Vi tycker författaren Kerstin Ekman uttryckte det bra när hon skrev "*Språklig bearbetning är ett sätt att komma åt kunskap som är dold.*" (Ekman, 2000).

Vi har tillsammans mejslat ut fakta genom att bryta åsikter om vad som verkligen hände i situationen, mot varandra, våra fältanteckningar och vårt videomaterial. Processen har varit en ständig dialog där vi försökt slå håll på varandras men även våra egna argument. Vi har i detta arbetet använt

litteraturen i stor omfattning. Den har ibland fungerat som ett stöd, men även föranlett vissa kriser. När vi fördjupade oss i litteraturen vår utbildning har behandlat kände vi oss bedövade när vi insåg hur komplex och omfattande litteraturen var. När vi nu med egna erfarenheter från fältet, återigen studerade litteraturen, undrade vi stundtals om vi verkligen läst den förut. Vi "såg" nu helt ny betydelse i de "gamla" texterna, nya nyanser framträdde som vi var tvingade att förhålla oss till. Denna djupdykning i litteraturen har varit jobbigt men samtidigt inspirerande, då vi nu kunde jämföra tidigare rön inom området med våra iakttagelser och dra nytta av forskningens "corpus".

3. Medborgarkontoret

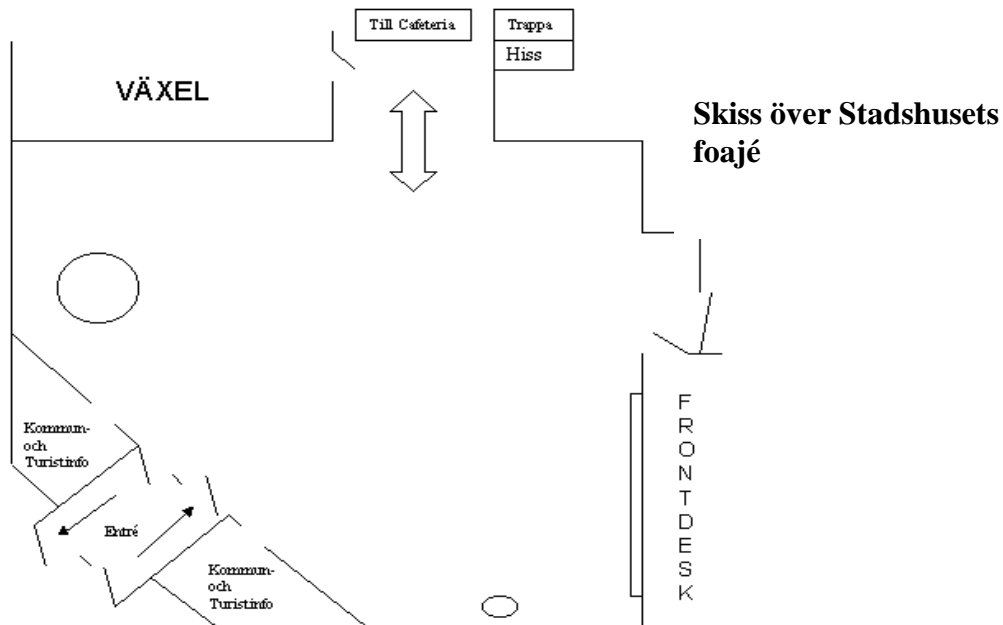
Medborgarkontoret (MBK) är ett koncept som syftar till att minska byråkratin och specialiseringen inom den kommunala organisationen, samt att förändra den kommunala organisationens arbetssätt. Bilden av myndighet skall tonas ner till förmån för ett etablerande av en servicekultur. Den grundläggande idén är att medborgaren skall erbjudas en bra service med "allt på ett ställe". Kontakterna med den kommunala organisationen skall underlättas och servicen göras mer tillgänglig. Det är först när kunden är i behov av specialistkompetens (företrädesvis vid myndighetsutövning) som kunden hänvisas till annan instans. Parallellt med den externa kundservicen (som även omfattar turistinformation) fungerar medborgarkontoret som ett internt serviceorgan åt den egna kommunala organisationen.

Det som vid införandet av medborgarkontor avgjorde om en viss typ av ärenden skulle handläggas av medborgarkontoret eller av specialister i organisationen var "funktionsfördelaren" i "ROSA-modellen" (Lindvall, m.fl. 1996). Arbetsuppgifter i den kommunala organisationen utvärderades och klassificerades. Ärendetyper placerades på olika nivåer. Ärenden på nivåerna 1-4 ansågs mindre komplicerade och skulle därför handläggas av medborgarkontoret. Ärenden på nivåerna 5-8 klassificerades som komplicerade eller som myndighetsutövning och skulle därför handläggas inom den traditionella organisationen. Denna arbetsfördelning innebär en avlastning för den inre organisationen som förut handlagt samtliga typer av ärenden.

Medborgarkontoret fungerar som ett filter där "enklare", frekventa ärenden fångas upp. Eftersom medborgarkontoret agerar filter åt flera avdelningar, en mängd kommunala instanser innebär det att handläggarna måste vara "generalister" (Eriksén, 1998). De måste ha bred kompetens för att kunna handlägga ärenden inom flera skilda områden. Personalen liknar själv verksamheten med en "diversehandel" där de skall tillhandahålla all möjlig service. Denna generalistkompetens innebär att handläggarna måste kunna "lite om mycket". Personalen utgörs av sex handläggare och en chef, där även chefen vid vissa tillfällen tjänstgör som handläggare.

3.1 Arbetsorganisation

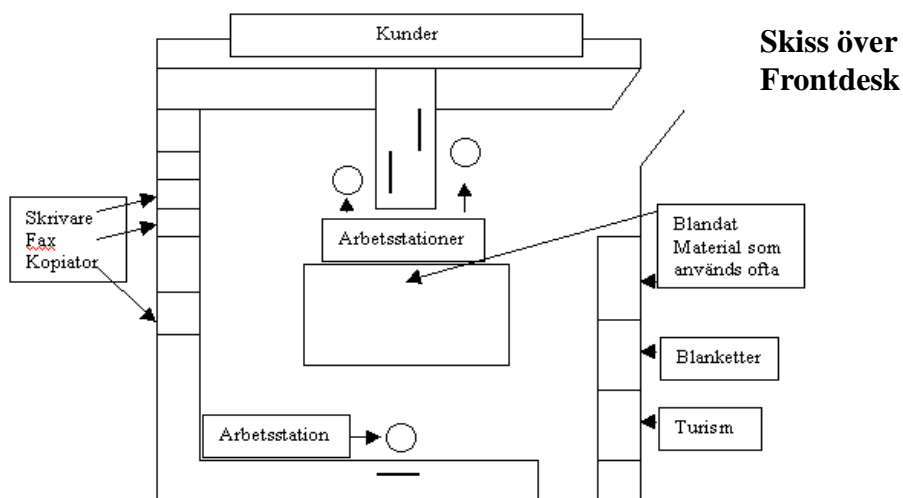
Konkret har man på medborgarkontoret i Sölvesborg organiserat arbetet kring tre huvudsakliga arbetsområden. Arbetet i frontdesk och växeln sker i separata rum, båda i direkt anslutning till stadshusets foajé.



Avståndet mellan växel och frontdesk är cirka 7 meter. Arbetet i bakland sker i kontorsrum i en angränsande byggnad. Alla handläggare har arbetsuppgifter inom samtliga områden. De tillämpar schemalagd arbetsrotation mellan arbetsområdena.

3.1.1 Frontdesk

Frontdesk är kontaktytan mellan både interna och externa kunder och medborgarkontor. Det är hit kunderna vänder sig när de söker information och hjälp.



Exempel på ärenden kan vara lokalbokning, biljettförsäljning, turistinformation, konsumentrådgivning och en rad andra frågor. Personalen i frontdesk serverar kunder både direkt "över disk", men även via telefon, fax, brev, e-post. Kontakten med anställda inom kommunala förvaltningar hanteras även via ett internt (datorbaserat) workflowsystem med e-postfunktion (Novell Groupwise*) och traditionell internpost.

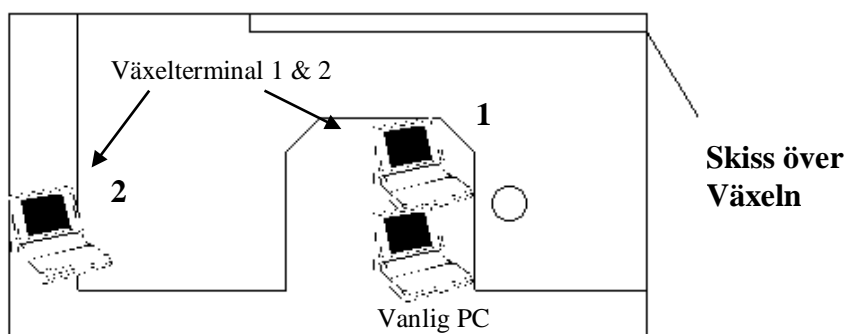


Bild inifrån Frontdesk

Till sin hjälp i detta arbete har personalen anslagstavlor, lappar, pärmar och omfattande IT-stöd. Hela rummet är mer eller mindre "fullt" med pappersbaserad information. Informationen är organiserad och placerad på olika ställen i rummet utifrån ämne. De använder datorprogram som är specifika för sin egen verksamhet (Book-IT*, FRI*). Detta är program de använder frekvent i sin verksamhet. Men då handläggning av ärenden utförs åt flera kommunala förvaltningar, som även de, använder sig av specifika programvaror, resulterar det i ett mängd olika programvaror.

3.1.2 Telefonväxel

Växeln har två datorbaserade växelterminaler, och cirka 500 anknötningar.



Här kopplas samtal åt både interna och externa kunder. De interna kunderna är de olika förvaltningarna i stadshuset. I de externa ingår exempelvis inrättningar som skolor, vårdinrättningar och det kommunala energibolaget. Arbetet utförs vid någon av de två växelterminalerna som syns till höger i bild. Till vänster finns även en PC.

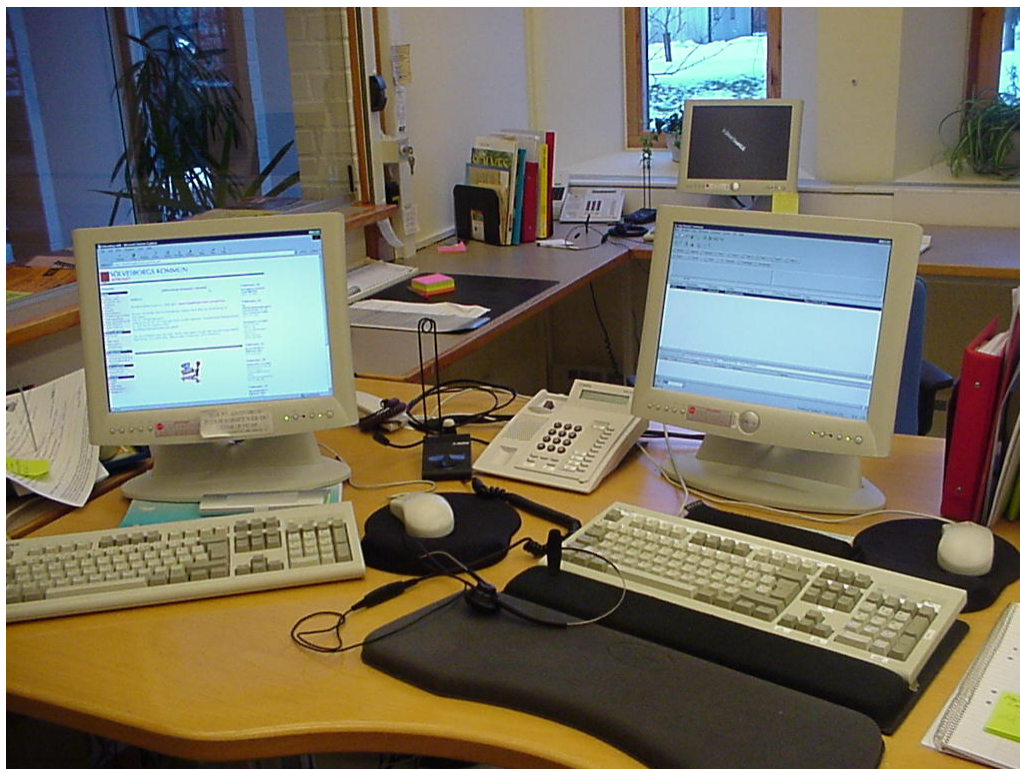


Bild inifrån VäxelIn.

Som stöd för arbetsuppgiften finns traditionella telefonkataloger (intern och extern rikstäckande) samt ett "hänvisningsregister" (Trio present) som är ett datorbaserat samtals- och meddelandehanteringssystem. I systemet finns sökbar information som nås via sökord, exempelvis namn på person, titel, avdelning eller personspecifika "specialuppdrag". Här finns även uppgifter om telefontid, besökstid och frånvarobesked.

3.1.3 Bakland

Handläggarnas baklandsuppgifter definieras av olika personliga ansvarsområden. Det innebär att en handläggare kan vara huvudansvarig för exempelvis konsumentrådgivning, turism, uppdatering av informationen på intranätet eller specifik programvara. Det betyder att de fördjupar sig inom området och därmed tillskansar sig spetskompetens inom sitt eller sina ansvarsområden.

Baklanduppgifterna har ofta betydelse för arbetsuppgifterna som utförs i frontdesk. Det är i baklandet datorapplikationerna konfigureras och "laddas" för att sedan kunna användas i frontdesk. Information som laddas i programmets databaser kan exempelvis vara stugobjekt eller bokningsbara lokaler. Det är här programvaran transformeras till ett möjligt verktyg som personalen använder i frontdesk.

3.2 Arbetssätt i frontdesk

När vi nu skissat en bild av arbetsplatsen där vi bedrivit vår studie, vill vi resonera kring arbetet i frontdesk. Arbetet vi studerat bedrivs i form av teamwork, eller nätverk, där handläggarna hjälper varandra i sin strävan att som de menar "kunna tillhandahålla en bra service åt kunderna". Då handläggarna tillsammans är ansvariga för att producera god service skulle arbetet kunna betecknas som kollektivt arbete (collective work). De samarbetar på många olika sätt, och samarbetet är dynamiskt och ständigt växlande. Från att arbeta till synes individuellt och hantera ärenden som inte har någon tydlig koppling till, eller påverkan på kollegorna, till att snabbt övergå i ett tätare samarbete, där två eller fler handläggare arbetar tillsammans (collaborative work) i samma ärende.

Vad vi menar är att vid en ytlig betraktelse samarbetar handläggarna inte i handläggningen av ett flertal ärenden. De handlägger många ärenden individuellt utan inblandning av någon kollega, exempelvis när de bokar en stuga eller lokal åt någon kund. Vid närmare undersökning visar det sig att i dessa fall, är handläggarna beroende av att stug respektive lokal –bokningsapplikationen fungerar. Möjligheten att använda dessa applikationer är beroende av att kollegan som ansvarar för respektive applikation har utfört sitt arbete. De är således i dessa situationer liksom i många andra, inte autonoma i sitt arbete utan de påverkas av kollegornas arbete. Därför väljer vi att beteckna deras arbete som samarbete (cooperative work).

Handläggarna koordinerar sina arbetsuppgifter på flera olika sätt. Ett vanligt sätt att sprida information, är att prata högt ut i rummet. Genom att kasta ut informationen i rummet blir den tillgänglig för alla. Förhandling kring informationen och komplettering av den möjliggörs också. Information som bedöms vara viktig eller "bra att veta" förmedlas ständigt i rummet genom uttalanden som: "nu är det två biljetter bokade...". Pratet i rummet har en koordinerande effekt på kollegornas arbete då informationen blir allmän. I den nya situationen är läget förändrat och handläggarna kan förhålla sig till den, det vill säga, undvika att sälja redan bokade biljetter.

På liknande sätt kommenteras ofta en handläggares avslutade ärende med ett kort "eftersnack" mellan kollegorna. Att i efterhand kommentera och kort diskutera ett problem eller hur man i framtiden kan hantera liknande ärenden, har en även det en koordinerande effekt. Samarbetet koordineras inte bara muntligt utan det sker även via en mängd artefakter, allt från Post-it lappar till e-post.

Den form av samarbete vår rapport fokuserar på är tätt samarbete mellan aktörerna, när olika individer arbetar tillsammans, i ett och samma ärende (collaborative work). Policyn som innebär att handläggarna äger sina ärenden, samt deras uppgifter i bakland påverkar handläggarnas samarbete i frontdesk.

3.3 Att äga sitt ärende

Att äga sitt ärende innebär att det är den handläggare som har första kontakten med kunden som också skall besvara frågan eller lösa ärendet. Om inte handläggaren har svaret "på tungan" och direkt kan besvara

frågan, kan det innebära att handläggaren tar hjälp av olika informationskällor för att lösa uppgiften. Visar det sig problematiskt att få fram relevant information ber man kunden att få återkomma i ärendet. Vid ärenden av mer komplicerad natur diskuteras problemet med kollegorna och i speciella fall utnyttjas en viss kollegas spetskompetens. Handläggaren lämnar dock inte över ärendet till kollegan med spetskompetens utan ansvarar själv för återkoppling till kund.

Vi ser flera fördelar med att samtliga handläggare på detta sätt arbetar med alla förekommande arbetsuppgifter och frågeställningar. En fördel är att den individuella kunskapen breddas, så att varje handläggare blir bekant med och kan hantera många olika typer av ärenden. Handläggarna menar själva att de på detta sättet får bredare kompetens. Denna kompetens kan ge en ökad förståelse för i vilken situation kollegan befinner sig i och därmed vad kollegan kan tänkas behöva för hjälp. Handläggaren lär sig genom att ansvara för ärendet inte bara för egen del, utan arbetssättet, att diskutera problemet med kollegorna, innebär ofta att gruppen som helhet bygger kunskap kring det aktuella problemområdet.

3.4 Baklandsuppgiften

I vår studie tycker vi oss se ett mönster för hur och vem som agerar. Vi ser att när handläggarna tror sig kunna bidra med ytterligare information, eller på annat sätt vara behjälplig i ett ärende, erbjuder man sin assistans till kollegan. Vi menar att det faktum att man tror sig kunna hjälpa till, ofta är det som utlöser kollegans agerande, (in situ) här och nu, att bistå "per automatik". Det är detta agerande som förklarar det vi upplever som att "hjälpen bara kommer". Vi ser likheter med operatörernas handlande i SOS-centralerna (Pettersson, 2002, Waern m.fl. 1999) där fler operatörer än den som "larmats in" och accepterat medlyssningen engagerar sig. Larmoperatörerna som hör pratet i rummet och dessutom ser kollegornas agerande kan förstå vad som är på gång och kan därmed assistera i fallet. Den personliga baklandsuppgiften som yttrar sig i spetskompetens inom ett område, påverkar hur handläggarna agerar. Det påverkar i vilken grad man engagerar sig i ärendet eller hur tidigt. Ett exempel på detta är när vi intervjuade Anna. Hennes personliga ansvarsområde är turistm och därmed är hon ansvarig för stugbokning och skötseln av Book - IT. Hon är således den handläggaren som är mest kompetent att hantera ärenden och problem inom detta område. Genom sin fördjupning inom ett område blir personen en resurs som kollegorna kan dra nytta av eller använda som bollplank vid behov.

Under intervjun med Anna satt vi i nära anslutning till frontdesk. Hon kunde således höra och delvis se kollegans aktiviteter under samtalen. Vid flera tillfällen under intervjun såg vi hur Anna "spetsade öronen" och tittade bort mot kollegan. Vid två tillfällen reste hon sig och gick fram mot kollegan som svarat i telefon och förhörde sig om situationen. Båda dessa ärenden rörde turistfrågor. Att hon vid dessa tillfällen förhörde sig om "läget" visade samtidigt för kollegan att hon fanns tillhands, som en resurs.

Att Anna reagerade och aktiverade sig menar vi beror på att handläggare med spetskompetens är kvicka på att ge hjälp om någon kollega fått ett ärende utanför "sitt" men inom "mitt" område. Anna var hela tiden vaksam på om hon på något sätt kunde assistera sin kollega i ärendehantering. Hon såg att säga "kände av situationen".

Vi har också sett exempel på det omvända. Handläggarna verkar ha en högre tröskel innan de erbjuder hjälp om ärendet har beröring på kollegans specialområde. När Anna har fått ett turistärende och använder sig av Book - IT erbjuds inte hjälpen i samma omfattning. När handläggarna etablerat att frågan handlade om turism och att Anna hanterade ärendet, återgick kollegan snabbt till "sitt" ärende. Kollegan drog sig tillbaka då "rätt" person fått ärendet. Gemensam förståelse av situationen uppnås genom språk och handlingar, i interaktionen i de enskilda ärendena.

"...mutual intelligibility is achieved on each occasion of interaction with reference to situation particulars, rather than being discharged once and for all by a stable body of shared meanings." (Suchman, 1987, s 51)

Handläggarna formerar sig således lite olika beroende på hur man förstår situationen, vem som tagit hand om ärendet och vilken typ av ärende det är.

Vi beskriver nedan tre olika fall. Det första fallet vi beskriver är Kommunfullmäktige. Efter fallet följer en analys kring olika faktorer som vi menar på olika sätt påverkar händelseförloppet i det fallet. Faktorerna kan påverka även de två efterföljande fallen, Fonder och Tredje våningen. I de två sistnämnda fallen väljer vi att bara analysera faktorer som vi inte nämnt tidigare, och heller inte analyserat i fallet Kommunfullmäktige.

Gemensamt för alla tre fallen är att handläggarna på olika sätt assisterar varandra i de korta relativt "enkla" fallen. Det är genom att arbeta tillsammans och hjälpa varandra de hanterar den komplexitet vi menar uppstår ur mängden enskilda fall.

4. Fallet Kommunfullmäktige

Thomas och Lotta sitter och arbetar vid "sina" datorer i frondesk. Lotta håller på att läsa igenom sina e-postmeddelanden i Groupwise och Thomas läser en tidskrift. En kund kommer fram till frontdesk och riktar sig mot Lotta som vänder sig mot kunden.

Kund: - *När är nästa fullmäktige, vet du det?*

Lotta: - *Jaa, det har jag här.*

Hon lutar sig framåt, griper tag i och studerar "Sammanträdesplanen" som är upptejpad på insidan av frontdesk.

Lotta: - *Nästa möte blir den 25:e mars, men jag vet inte var och hur dags.*

Hon jämför datumet i sammanträdesplanen med almanackan som ligger på skrivbordet.

(Thomas lägger ner tidskriften och aktiverar webbläsaren på sin dator, samtidigt som han tittar på Lotta.)

Thomas: - *Det brukar vara sista måndagen i månaden... i Furulundskolans aula*

Lotta: - *Det är en måndag. Det kommer annons i tidningen med mer exakt information.*

Thomas: - *Ja kolla för säkerhets skull annonsen i tidningen, men fullmäktige brukar alltid va på skolan vid halvsju.*

Kunden säger att han skall kolla tidningen innan han tackar och går.

4.1 Analys

Det som händer i detta exempel har vi under projektet kallat automatisk hjälp. Det var en liknande händelse vi beskrev övergripande i vår inledning. Vi har sett fler exempel under vårt fältarbete. Det var dessa händelser som gjorde att vi blev intresserade av det till synes sömlösa samarbetet. Vi skall här försöka förtydliga vad som händer i exemplet, hur handläggarna agerar samt vilka artefakter de använder. När vi analyserar fallet, kan vi inte se någon enskild händelse eller orsak till att Thomas engagerar sig i Lottas ärende. Vi resonerar här kring olika mekanismer som vi menar påverkar Thomas agerande i fallet, samt artefakternas betydelse.

I det inledande skedet plockar Lotta fram informationen om kommunfullmäktigemötet som kunden efterfrågar. Hon vet att information om mötet finns på sammanträdesplanen* och hon ser den upptejpad framför sig. När det ur sammanträdesplanen bara framgår datum för mötet, inte på vilken veckodag datumet infaller, kombinerar Lotta sammanträdesplanen och almanackan. Genom att jämföra dessa informationsbärande artefakter skaffar Lotta sig ytterligare information som hon förmedlar till kunden.

I detta skedet har även Thomas börjat agera i ärendet genom att rikta sin uppmärksamhet från tidskriften mot Lotta, samt yttra "Det brukar vara sista måndagen i månaden....". Informationen Lotta ger kunden angående veckodag bekräftar också den information Thomas just förmedlat. Thomas har under tiden tagit fram kommunens hemsida, på sin

dator. På hemsidan finns en länk som leder till en elektronisk variant av sammanträdesplanen.

Då mötet har ägt rum fungerar respektive mötesdatum som en klickbar länk. Länken leder vidare till ett elektroniskt mötesprotokoll. I mötesprotokollet framgår utöver datum när mötet ägde rum, även tid och plats. Det är denna information Thomas har tagit fram och relaterar till när han avslutningsvis säger "... *men fullmäktige brukar alltid va på skolan vid halvsju*". I fallet enas båda handläggarna om att kunden bör för säkerhets skull, verifiera uppgifterna genom kommande tidningsannons.

Genom att samarbeta i ärendet och komplettera varandras information, lämnade handläggarna bästa möjliga information åt kunden. Samarbetet gav i detta fall ett mervärde i form av att tid och plats för nästa möte med relativt stor sannolikhet kunde fastställas.

4.1.1 Specialistkompetens

Vad vi ser i exemplet är att Thomas börjar agera när Lotta talat om för kunden att hon inte vet på vilken plats eller vid vilken tid mötet skall hållas och börjar jämföra med almanackan. Genom att Lotta sträcker sig efter sammanträdesplanen kan Thomas se vilken artefakt Lotta använder sig av när hon tar fram datum för nästa möte. Han kan även se att hon sedan riktar sin uppmärksamhet mot almanackan.

Vi menar att Thomas spetskompetens påverkar hans agerande i detta ärendet. Thomas baklandsuppgift består bland annat i att han som webmaster är ansvarig för publiceringen av material på kommunens hemsidor. Webmasterfunktionen ger att det är Thomas som publicerat de tidigare protokollen på hemsidan. I de tidigare protokollen finns det mer information som är användbar i ärendet. Genom att ha arbetat med protokollen har Thomas sett informationen om när de tidigare möten ägt rum. Yttrandet "*Det brukar vara sista måndagen i månaden.....*" gör Thomas innan han öppnat protokollen på hemsidan. Därför menar vi att detta uttalande baseras på "gammal", tidigare förvärvad information.

Thomas vet också, genom webmasterfunktionen, var på hemsidan informationen finns och behöver därmed inte söka efter den, utan kan snabbt plocka fram den. Informationen på hemsidan ger inte mer information om kommande möten, bara om möten som redan har ägt rum, men genom att använda sig av denna information kan Thomas nu förstärka sitt tidigare påstående angående plats för möte. Detta gör han genom att betona ordet alltid i yttrandet "*fullmäktige brukar alltid va på skolan....*". Dessutom kan Thomas nu även meddela vid vilken tid, de tidigare mötena ägt rum. Thomas utvärdering av situationen ledde till att han agerade, kanske för att han tyckte sig kunna bidra med information i ärendet.

4.1.2 Att se och höra

Som vi beskrivit agerar Thomas när Lotta svarat kunden och jämför datumet från sammanträdesplanen med almanackan. Vi misstänker att Thomas redan tidigare i fallet har börjat engagera sig, genom att höja sin

uppmärksamhet, när han hör Lotta säga: *"men jag vet inte var och hur dags."*

Thomas kan genom han befinner sig i rummet, nära Lotta, höra konversationen med kunden. Överhörning av vad som sägs i situationen, är en faktor som bidrar med information till Thomas bild av vad som pågår. I detta fallet kan vi inte uppfatta att Lottas yttrande innehåller någon ledtråd om att hon anser sig behöva assistans. Lottas uttalande *"Nästa möte blir den 25:e mars, men jag vet inte var och hur dags"* yttras med "säkerhet" i rösten, utan indikationer i tonfallet om att hon vill ha Thomas hjälp. I detta skede har Lotta redan besvarat kundens fråga. Dessutom hänvisar hon strax efteråt till kommande annons i tidningen.

Vi har reflekterat mycket på detta fallet av "sömlöst" samarbete. Vi kan beskriva vad som händer, men inte exakt förstå vad som triggar handlingarna. Verkligheten ser olika ut beroende på vilken position man intar. Thomas menar själv att *"Man hör genom bruset när man behövs"* (Fältanteckningar 020129) Vad är det han ser och hör utifrån sin position? Suchman menar att vad vi ser och hur vi förstår, är beroende på vilken position vi har i förhållande till situationen.

"Making sense and use of representations of some aspects of the social world involves our own positioning in relation to what we are seeing as much as any meaning inherent in the images themselves."
(Suchman, 1995)

Thomas har möjlighet att se saker som är relevanta i förhållande till hans arbete. Vi är inte kompetenta handläggare i arbetspraktiken och kan därmed inte uppfatta och förstå subtila nyanser i situationen från vår position.

En erfaren och kompetent medarbetare (Schmidt 2000) med många år inom yrket, har andra förutsättningar och möjligheter att förstå situationen. Handläggare med lång erfarenhet som har hanterat många ärenden har på så sätt bildat sig en uppfattning om hur de "brukar" eller "kan" handlägga olika typer av ärenden. Framförallt visar detta sig när det i vissa ärenden, inte klart framgår vad det är för hjälp kunden behöver. Vid otydliga frågeställningar, när problemet behöver definieras eller omformuleras drar man nytta av likheter med "gamla" fall. Förmågan att förstå och förhålla sig till olika situationer menar vi är beroende av erfarenhet, att man känner igen situationen. Handläggarna "vet i agerandet" hur de ska agera (Schön, 1983). Erfarenheter från ett arbetsområde har handläggarna nytta av inom ett annat. Allmän erfarenhet av praktiken är således en viktig resurs som ofta utnyttjas för att lösa den aktuella situationen, att avgöra vad som är en lämplig åtgärd i ett visst ärende men inte i ett annat.

Att Thomas också har möjlighet att från sin plats se Lotta, när hon lutar sig framåt, griper tag i och studerar sammanträdesplanen är ytterligare en faktor. Lotta gör sitt handlande "accountable", (Dourish & Button, 1998) genom sitt "articulation work" som förmedlar ledtrådar om vad

hon gör. Genom att Thomas kan se vilka artefakter Lotta använder sig av förmedlas, via artefakten ytterligare information. Det faktum att Thomas känner till sammanträdesplanen gör att Thomas "vet" att datumet är den information som framgår av sammanträdesplanen. Det styrks dessutom genom Lottas tillägg " *men jag vet inte var och hur dags.*"

Att Lotta dessutom tittade i almanackan och inte vände sig mot datorn tror vi också ger Thomas ledtrådar. Vi menar att han får information av att se vad hon inte riktar sin uppmärksamhet mot. Han får således information av att se något som inte händer. Händelsen liknar det Goodwin & Goodwin beskriver i fallet "Seeing absent events" när två flygledare får frågan om bränsletrucken är kopplad till planet. De tittar då på monitorn.

"...and use the fact that they see nothing there to see something relevant, i.e., that the plane is not being fueled." (Goodwin & Goodwin, 1993, s 78)

Flygledarna ser inte trucken på monitorn och kan därmed dra relevanta slutsatser, det vill säga, planet håller inte på att tankas. Vi menar att Thomas använder informationen om vad Lotta inte gör på ett liknande sätt. Eftersom hon inte vände sig till datorn kunde Thomas dra slutsatsen att hon, vid det tillfället, inte tänkte hämta upp de gamla protokollen. Kanske kunde Thomas som är en kompetent medarbetare också dra slutsatsen, att det finns inte mer information kring ärendet att hämta ur de artefakter Lotta hittills använt sig av.

Vi ser att Thomas i fallet Kommunfullmäktige, koordinerar sin insats i ärendet i förhållande till Lottas agerande. Koordinationen yttrar sig i att han använder andra artefakter som informationskällor. Thomas får genom detta fram delvis ny information. Thomas engagerar sig i Lottas ärende och hjälper till. Han gör det inte för att göra "sitt" jobb, då hans pågående ärende inte är beroende av Lottas fall. Han assisterar för att få fram relevant information till Lottas kund.

Som vi ser i fallet är det en mängd omständigheter som samverkar i situationen. Vi visar på fler omständigheter i fallen nedan. Vi har kommit fram till att det vi ser i nästa exempel i själva verket är ett litet "breakdown". Det är i dessa situationer vi haft möjlighet att se sömmarna i det sömlösa samarbetet. Situationerna inträffar när handläggarna inte har svaret direkt, inte vet var de skall hitta informationen som efterfrågas eller behöver hjälp med att formulera problemet. Då får handläggarna i första hand hjälp av, eller vänder sig till en kollega. När sedan handläggarna formulerat problemet eller fått tips om var informationen kan hittas, används ofta datorn för att ta fram informationen. Detta arbetssätt löper nästan lika smidigt som om handläggaren kunnat lösa ärendet på egen hand.

5. Fallet Fonder

I motsats till i fallet Kommunfullmäktige där vi upplevde att hjälpen kom automatiskt tycker vi oss i detta fallet kunna urskilja de "cues" som uppstår i interaktionen. Vi ska med detta fall försöka visa på de signalerna.

Det är två handläggare i frontdesk när telefonen ringer. Carina håller på att avsluta sitt telefonsamtal. Sofie som sitter vid den andra arbetsstationen svarar.

Sofie: - *Medborgarkontoret Sofie kan jag hjälpa till?*

Kund i telefon:.....

Sofie: - *Jaha... fonder...vi skall se här...*

När Sofie yttrar detta vrider hon sig mot datorn, greppar musen och klickar igång webbläsaren.

(3 sekunder)

Sofie: - *Fonder...hmm...är det någon speciell fond?*

Sofie säger detta samtidigt som hon tittar på datorskärmen.

Kund:.....

Sofie: - *Bara allmän information*

Sofie tittar på datorskärmen och klickar på en länk i webbläsaren.

(5 sekunder)

Carina aktiverar sin webbläsare och klickar med musen ett par gånger.

Skrivaren går igång i bakgrunden.

Carina lägger på telefonluren och tittar på Sofie.

Carina: - *Jag har lagt det på utskrift.*

Strax efter överlämnar Carina (den utskrivna) informationen om fonderna till Sofie.

5.1 Analys

Detta exempel menar vi belyser de subtila signalerna, som har liknande effekt som en fråga efter hjälp. Vi pekar på de antydningar Sofie ger under handläggningen av ärendet. Dessa små "cues" bjuder in kollegan i fallet, då vi menar att de förmedlar ett behov av assistans. Det är inte heller i detta fallet en enskild aktion som triggar kollegans beteende, utan flera mekanismer som samverkar.

När Sofie får ärendet är Carina redan upptagen med kundsamtal. När Sofie svarar i telefonen uttalas hennes inledande fras med klar och tydlig röst. När hon lyssnat på kunden några sekunder, säger hon: "*Jaha... fonder...*". Sofie säger detta i ett frågande tonfall. Det förstärks av att hon samtidigt drar på orden. Vi menar att det redan här i inledningen av fallet förmedlas små antydningar om att ett hjälpbehov föreligger. När hon ett ögonblick senare fortsätter yttrandet med att säga "*...vi skall se här...*" talar hon tystare, i ett "lägre" tonfall. I yttrandet "*Jaha... fonder...vi skall se här...*", varierar Sofie rösten och byter tonläge samtidigt som hon drar på orden. Sofie återspeglar i konversationen med kunden en viss osäkerhet kring hur hon skall hantera fallet.

Sofie vrider sig sen mot datorn, och startar webbläsaren. Hon upprepar sedan ordet "*fonder...*" vilket följs av yttrandet "*hmm...*". Hon

säger detta samtidigt som hon studerar informationen på kommunens hemsida (startside). Upprepningen i sig kan vara en "cue" som förstärks av att Sofie yttrar " *hmm...*" i samma mening. Redan här kan kollegan få ledtrådar om att Sofie inte riktigt vet var (i datorn) informationen finns.

I samma mening finns fler antydningar, men de är mer tvetydiga. Sofies fråga till kund: " *...är det någon speciell fond?*" kan tolkas på olika sätt. En tolkning kan vara att hon har hittat information gällande kommunens olika fonder, som ligger samlat på en och samma webbsida. Att Sofie som ett resultat av det, frågar kunden om det är en " *speciell fond?*", för att kunna förmedla information om rätt fond. Men efter Sofies nästa uttalande " *Bara allmän information*" , som sägs högt ut i rummet, vidarebefordrar hon inte någon "fondinformation" till kunden, utan det uppstår en tystnad. Denna tystnad menar vi ger ledtrådar till att hon inte befinner sig på rätt sida och därmed inte har hittat, och ej heller kan förmedla informationen. Vi menar att tystnaden kan ha varit en lika värdefull förmedlare av information om situationen som själva talet.

Vår uppfattning är att Sofie genom sitt agerande i situationen, medvetet eller omedvetet ger upphov till ledtrådar vilka kollegan kan agera på och att tydligheten justeras efterhand. Beroende på nivån, det vill säga om den har varit subtil eller tydlig, krävs olika grad av uppmärksamhet av kollegorna. I studien från London Underground beskriver Heath & Luff samarbetet mellan Controllern och DIAn på ett sätt som styrker vad vi sett i vår studie.

"There are of course a complex graduation of such objects; moving from the most unobstrusive, to actions which almost demand the attention of the other." (Heath o Luff, 1991, s75)

Vi vill likna ledtrådarna som lämnas i interaktionen mellan kollegorna i frontdesk som antydningar på en skala. Skalan går från subtila antydningar, via tydligare "cues" till direkt uttalade begär.

I detta fallet avbröt inte Sofie kollegan, utan anpassade sig till det faktum att kollegan var upptagen med ett telefonsamtal. Handläggarna avbryter sällan varandra under pågående arbete utan de "sänder" i förhållande till vad de uppfattar att kollegan för tillfället kan "tåla". Dessa "cues" avspeglar handläggarens bedömning av situationen.

Vi menar att Sofies agerande och uttalanden i ärendet förändrade situationen stegvis. För varje hjälpsignal som förmedlades gjordes hennes situation något tydligare. Heritage menar att alla yttrande i en konversation är:

"*doubly contextual in being both context-shaped and context-renewing*" (Heritage, 1984b, s 242).

Vi tolkar detta som att yttrandet är format av och uttalas i en viss kontext och genom uttalandet förändras kontexten och det uppstår en ny situation. Det mynnade i fallet Fonder ut i att kollegan blev medveten om Sofies behov och assisterade i ärendet.

Datorskärmarnas placering i rummet påverkar handläggarnas möjligheter att se ärendet kollegan arbetar med. Carina kan från sin plats inte se vad som visas på Sofies datorskärm. Hon kan se att Sofie tittar på datorskärmen och verkar läsa, men om kollegan använder sig av det lokala intranätet eller Internet är för Carina omöjligt att avgöra. I och med det vet hon inte om kollegan befinner sig på rätt webbsida (fondsida). Utan gemensam referenspunkt (skärmen) blir det svårare att avgöra i vilket "state" ärendet befinner sig (Robinson 1993). Datorn ger inte några tydliga ledtrådar till hjälp för Carina och därmed försvåras hennes bedömning av situationen.

Resultatet blev i detta fallet att Carina aktiverar sin webbläsare, klickar sig fram till informationen om fonder och skriver ut "fondsida". Carina avslutar sitt kundsamtal och tittar på Sofie samtidigt som hon meddelar att hon "... *lagt det på utskrift.*" Carina som står närmast skrivaren, tar den utskrivna informationen och lämnar den till Sofie. Vår tolkning är att det Sofie gjort, vad hon sagt, hur hon sagt det, samt den "talande tystnaden", i situationen sammantaget utgjorde den information Carina baserade sitt agerande på.

6. Fallet Tredje våningen

Här vill vi peka på hur handläggaren påkallar kollegans uppmärksamhet. Här sker en något tydligare inbjudan till samarbete.

Två handläggare sitter i frontdesk. Ove författar ett informationsblad och "knappar" på datorns tangentbord. Bitte, som har ett kundsamtal, lägger ner telefonluren och hämtar pärmen med avtalen turistbyrå har tecknat med stugägarna.

En person kommer in genom entrén och går halvvägs fram till frontdesk. Han tittar mot handläggarna och får ögonkontakt med Bitte som tittar upp ur "stugpärmen".

Kunden frågar i förbigående:

-På vilken våning sitter Åsa Eriksson?

Bitte svarar:

-Det är nog på våning tre.

Samtidigt som Bitte svarar kunden vrider hon lite på huvudet och sneglar på kollegan, som nickar. Hon vänder åter blicken mot kunden samtidigt som hon säger:

-Ja, det är det.

Hon förklarar därefter hur kunden skall gå för att komma dit, samtidigt som hon pekar ut vägen

6.1 Analys

Detta exemplet är kort men belyser det vi kallar "kollar av". Vi förtydligar nedan vad som händer i fallet och hur handläggarna agerar.

När fallet börjar är båda handläggarna upptagna med sina respektive ärenden. Kunden gick aldrig helt fram till frontdesk utan gick långsammare och tittade mot handläggarna. Kunden som fått ögonkontakt med Bitte "kastade ur sig" frågan på sin väg genom foajén. I svaret till kunden använde Bitte ordet "nog". När Bitte svarade drog hon också på ordet så det betonades. Detta menar vi är en "cue", en antydning om att hon inte är helt säker på att Åsa Erikssons rum ligger på våning tre.

Hennes svar till kunden menar vi är formulerat som ett vagt påstående som i situationen får betydelsen av dubbla budskap, och har därmed två funktioner. Det var formulerat som ett avvaktande svar till kunden, samtidigt som det innehöll en fråga riktad till kollegan. Det styrks av att när Bitte fått bekräftelse av kollegan, svarar hon kunden en andra gång. I det yttrandet betonas ordet "ja" som ett utrop och förmedlar övertygelse och säkerhet. Här verifierar hon genom ett klart påstående att informationen i det första, vaga påståendet var korrekt. Vi menar att Bitte i sina yttranden förmedlar sin ståndpunkt. Hennes uppfattning av hur säker informationen är avspeglas i båda hennes yttranden.

Hon vred också lite på huvudet och tittade på kollegan som nickade instämmande mot Bitte. Genom att vrida på huvudet kunde hon "få koll på" om kollegan uppfattat hennes "fråga". Kroppsspråket fungerande också som en förstärkning av hennes uttalande, det vill säga att hon med det vaga påståendet faktiskt ställt en implicit "fråga". Att hon

vred på huvudet och tittade på kollegan möjliggjorde också för Bitte att se svaret, det vill säga att kollegan nickade. Av betydelse i fallet är också att kollegan har arbetat många år i "huset" och känner till de flesta i organisationen, vilket Bitte är väl medveten om. Då kunden var på "språng" anpassade Bitte sitt agerande till situationen. Hon var beroende av att snabbt kunna leverera ett svar. Bitte utnyttjade det snabbaste sättet av flera möjliga, att verifiera sina uppgifter, det vill säga, hon "frågade" kollegan.

Vi menar att Bitte anpassar och designar sitt agerande efter de speciella omständigheterna i situationen. Heath o Luff beskriver ett fall där en Controller designar sitt språk så att det får betydelse både för den primära mottagaren, men samtidigt den sekundära mottagaren.

"...he will be gearing his talk with his co-interactant in the signal box or on the station, whilst at the same time design his talk so that its available to, and possibly, structures the participation of his colleagues in the Control Room" (Heath & Luff, 1991, s 74)

Vi menar att på samma sätt gör Bitte i detta fallet för att påkalla kollegans uppmärksamhet och få uppgifterna hon lämnat verifierade. Vi tror att Bitte i detta fallet förväntade sig någon form av respons från kollegan. Ärendet var kort och fodrade inte att kollegan avbröt sitt pågående ärende. Ärendet krävde snabb aktion (när Bitte förklarade och samtidigt pekade ut vägen, var kunden redan på väg bort mot trapporna) och då kollegan inte var upptagen med kund, kunde Bitte tydligare antyda att hon ville ha kollegans respons. Hon behövde bara någon form av bekräftelse på uppgifterna hon redan lämnat till kund.

Dessa ledtrådar (ord, tonfall och kroppspråk) används enskilt eller kombinerat, medvetet eller omedvetet, som "metoder" att pocka på kollegernas uppmärksamhet, att bjuda in till samarbete.

Vi menar att våra fall visar att det är flera faktorer som gör det möjligt att tolka och förstå situationerna. Faktorerna bidrar tillsammans till att det för en kompetent medlem i praktiken är möjligt att förstå och agera i situationerna. De utgör tillsammans, i olika kombinationer, vid olika tillfällen, mekanismerna som möjliggör samarbetet vi studerat.

En direkt fråga är det tydligaste och ett vanligt förekommande sätt handläggarna använder sig av för att engagera kollegorna. Att ställa en direkt fråga är ett det sätt som ofta används när handläggarna inte vet var de hittar informationen och kollegan inte är upptagen med kund.

7. Diskussion

Något förvånande är att vi kan se att det finns stora likheter i hur fall beskrivna i litteratur inom CSCW-området hanteras, trots att ärendena i vår studie enskilt kan betecknas som "enkla". och att miljön inte anses lika komplex. I studier av SOS-centraler (Pettersson 2002, Artman & Waern 1999) beskrivs att och hur flera operatörer etablerar ett tätare samarbete. I denna komplexa miljö, med denna typen av ärenden, är det lätt att förstå att det finns ett behov av att samarbeta. De olika delmomenten måste samverka på ett sätt som gör att den totala insatsen blir till en lyckad operation. Ett ärende kompliceras ytterligare av att operatörernas förmåga att bedöma situationer, samverka och koordinera sina insatser kan innebära skillnaden mellan liv och död för den som är i behov av insatsen.

Vårt arbete skiljer sig så till vida att de enskilda fallen inte kan anses vara lika komplexa. Det finns heller ingen liv och död situation i ärendena som handläggs i frontdesk. Handläggarna hämtar ibland fram information direkt ur datorn, och svarar på kundens fråga. Vid vissa ärenden behöver problemet formuleras, vilket ofta sker tillsammans med en kollega. Komplexiteten i arbetssituationen i vår studie, kommer snarare av mängden av olika ärendetyper som en handläggare kan ställas inför. Det finns ingen möjlighet för den enskilde handläggaren att ha "svaret på tungan" i alla de frågor som kunder ställer. Det uppstår så att säga, en komplexitet i det enkla. Verksamheten i frontdesk är kundstyrd och "bred". De många ärendetyperna ger som konsekvens att det inte finns en samlande artefakt exempelvis en stor karta som gör arbetet synligt, som i andra kanske mer specialiserade verksamheter. "Arbetet" som förmedlas genom dessa gemensamma artefakter, får således förmedlas på annat vis i frontdesk.

7.1 Artefakter

Vi kan se i våra tre fall att språket är ett av handläggarnas mest använda verktyg. Det är en kraftfull artefakt ur flera perspektiv. Den gemensamma förståelsen för språkets bokstavliga betydelse är en del av dess styrka, det vill säga, att aktörerna kan förstå de enskilda orden. Att orden dessutom uttalas i en kontext gör att vi kan tolka mer ur ett uttryck än vad själva orden betyder. Språket blir således ännu mer kraftfullt när även kontexten i vilken orden använts är gemensam. Språkets betydelse, dess "verkliga" innebörd, står inte att finna i vilka ord som används, utan i relation till i vilken situation de används. Vi menar att det är i situationen språket får sin verkliga innebörd, det vill säga, får sin mening.

Vi ser exempelvis att Bitte i fallet Tredje våningen "frågade" kollegan om informationen hon lämnat var korrekt, utan att ställa frågan. Den bokstavliga betydelse av ordet nog är ingen fråga. Det är Bittes användning av orden och hennes agerande som kollegan kan tolka. Det är också det som i situationen ger orden betydelse och pekar på vad hon egentligen menar. (Även vi uppfattade det som att frågan ställdes och besvarades.)

I fallet Fonder ser vi att språket har en liknande effekt. Orden Sofie använder, deras bokstavliga betydelse, förmedlar endast något om vad ärendet kretsar kring. Sofies upprepande av vissa ord, hennes tonfall

etc. är det som ger mening och antyder att hon behöver hjälp. Det kan uppfattas som en problemformulering i situationen, och tolkas av kollegan. Vi menar att när Sofie tystnar, istället för att förmedla information till kunden, kan kollegan dra slutsatser av själva tystnaden. Med hjälp av dessa ledtrådar tolkade kollegan i situationen, inte bara vad Sofie höll på med, utan även vilket agerande som var lämpligt.

Kommunikationen i de specifika situationerna har således förmedlat ett slags "metadata" om "läget". Vi menar att det i kommunikationen finns dubbla budskap där språket tillsammans med kroppsspråket, i situationen har en undermening, en implicit betydelse. Dels ordens betydelse, men framför allt dess mening i situationen, det vill säga, i dessa fall fungerar antydningarna som ett sätt att få hjälp. Någon gång under dessa ärenden etablerades, utan explicit fråga, en förståelse att kollegan behövde assistans.

Även materiella artefakter är mångfacetterade och får sin betydelse i situationen. I fallet Kommunfullmäktige använder Lotta vid en ytlig betraktelse, en papperslapp med text på. För Lotta har papperslappen en annan betydelse, den representerar sammanträdesplanen. Vad hon egentligen gör är att hon använder sammanträdesplanen som ett hjälpmedel för att lösa sin uppgift. Artefakten får i användningen funktionen av ett verktyg. I situationen ger användningen av sammanträdesplanen dessutom ledtrådar till Thomas om vad Lotta gör, men även vad hon i detta fallet inte gör. Här kommuniceras implicit information via artefakter.

När vi jämför användningen av "traditionella" artefakter med användning av datorn, ser vi vissa skillnader. Traditionella "gamla" artefakter som exempelvis "sammanträdesplan" eller "stugpärm", ger när de används, ledtrådar till kollegorna i omgivningen om vad handläggaren arbetar med för typ av ärende. Handläggarnas möjligheter att tolka situationerna och koordinera sin insats är beroende på vilka "cues" som lämnas i kollegornas språk och ur deras användande av andra artefakter. Handläggarna menar själva att datorn har blivit ett outhärligt verktyg för sitt arbete. Användandet av datorn, innebär att information i pärmar etc uppdateras i allt mindre omfattning. Utvecklingen går istället mot att mer av informationen som används av handläggarna i frontdesk finns lagrad i datorer.

Datorn är i sig är en artefakt (en slags verktygslåda), som innehåller flera verktyg (applikationer). Varje applikation stödjer en specifik arbetsuppgift och fungerar som ett verktyg i det dagliga arbetet. Möjligheten att använda datorn för en mängd olika arbetsuppgifter är en av dess stora fördelar men innebär också en nackdel. Dess flexibla användningsområde innebär att datorn i sig ger få ledtrådar om vad användaren arbetar med. Den är "opaque", som en svart låda där enda möjligheten att "se in" är via skärmen och dess gränssnitt.

I fallet Fonder vände sig Sofie mot datorn för att leta information. Då datorskärmarna är placerade på ett sätt som gör att handläggarna inte ser vad som visas på varandras skärmar, kan kollegan inte avgöra om Sofie har hittat rätt information. Här menar vi att datorns egenskaper kombinerat med skärmarnas placering kan utgöra ett

problem. Det blir i detta fallet mindre mängd "data" som underlag för handläggaren i att forma sin uppfattning om kollegan hittat rätt information. Handläggarna ser nu att kollegans använder datorn, men inte att ärendet är ett "fondärende". De tvingas i större utsträckning förlita sig till andra "cues" för att kunna koordinera sina insatser i olika ärenden.

7.2 Systemperspektiv

När vi lyfter vår blick och försöker se helheten ser vi att handläggarna inom systemet formerar sig i olika konstellationer, med olika artefakter, beroende på situationen. På detta sätt skapar handläggarna ett system som är robust och flexibelt, och kan hantera de situationer och uppgifter de ställs inför. Sett ur detta perspektiv förstår vi handläggarnas agerande bättre. Det som vid en ytlig betraktelse kan uppfattas som individuellt, eller parallellt arbete i samma ärende, är i själva verket ett arbetssätt där handläggarna läser av, kompletterar och hjälper varandra för att få jobbet gjort. Att arbetet ofta tar formen av det täta samarbete vi har studerat är ett resultat av omständigheterna. Personalens agerande är inte någon plan som exekveras enligt förutbestämd instruktion eller checklista. Det är i situationer, i kontakter med kollegor och kunder, i den dagliga praktiken som lämpligt handlande avgörs. Detta är ett väl fungerande (kanske det enda) arbetssätt i denna kundstyrda verksamhet där man aldrig vet vilket ärende som dyker upp närmast. I detta perspektiv finns inte "mitt" ärende, det är våra ärenden, vårt arbete i frontdesk. Systemet är ett nätverk mellan människor och artefakter där de samlade resurserna utgör kompetensen i systemet.

7.3 Slutsatser

Vår studie har pekat på betydelsen av antydningar, "cues" som på något sätt bidrar till att "synliggöra" arbetet. Aktörernas skicklighet att ständigt läsa av och förhålla sig till de "cues" som skapas i situationer i det dagliga arbetet, menar vi är det som får arbetet att verka sömlöst. Situationerna är i våra fall flyktiga men trots det, lyckas aktörerna i interaktionen skapa någon form av "*mutal awareness*" om situationen samt vilka åtgärder som är lämpliga. I våra fall etableras samarbete när behov finns och omständigheterna medger.

Våra inledande (kanske naiva) funderingar kretsade kring att låta det goda samarbetet i frontdesk "spilla" över och omfatta även växeln? När vi reflekterar över vad vi studerat inser vi att samarbetet i frontdesk inte är något som låter sig spillas över. Det krävs mycket arbete för att aktörerna där skall kunna samarbeta på det sätt de gör. Då samarbetet i frontdesk etableras utifrån omständigheterna i situationen, förstår vi att tillgång till "samma" situationer är viktiga. Då handläggarna i frontdesk har små möjligheter att veta hur situationen är i växeln, förstår vi bättre varför samarbetet inte fungerar på samma sätt mellan frontdesk och växel, som inom frontdesk. De beståndsdelar som tillsammans möjliggör det täta samarbetet inom frontdesk, finns inte mellan frontdesk och växel.

8. Tankar kring design

Hur påverkar det vi har sett under studien, våra idéer kring design? Vi har under vår studie diskuterat egna funderingar men även samtalat med några av handläggarna kring olika designidéer.

Vi menar att i ett system som skall stödja samarbete, är det viktigt att skapa möjligheter för aktörerna att "hålla koll" på varandras arbete. System för samarbete måste också medge kommunikation kring rådande omständigheter. Designen bör lämna öppet för aktörerna att fortsätta sin aktivitet, samtidigt som de bjuds in att följa och ta del av en parallellt pågående aktivitet. Artefakter som används för att utföra arbetet och kommunicera kring olika situationer behöver vara noggrant designade för att inbjuda till men inte kräva kollegans uppmärksamhet eller agerande, det vill säga fungera enligt principen "pull" istället för "push". Vi ger här två exempel från verksamheten.

8.1 Skärmlacering

Vi menar att det är viktigt att synliggöra arbetet. Kanske behovet ökar i takt med att mer och mer av den gamla pappersbaserade informationen digitaliseras. De nya platta datorskärmarna som används i frontdesk är placerade där de "gamla" skärmarna var placerade. Detta var med de tidigare tekniska begränsningarna i de gamla skärmarna den enda möjliga möbleringen för att få plats med de skrymmande skärmarna på en begränsad yta. De platta datorskärmarna som används idag, är placerade på samma ställe. Möjligheterna den förbättrade tekniken ger, i form av platta skärmar, har inte utnyttjats till fullo. Kanske för att vi människor inte alltid är medvetna om hur vi egentligen interagerar och samarbetar?.

En åtgärd för att synliggöra arbetet är att placera skärmarna på ett sätt som möjliggör för handläggarna att se informationen på varandras skärmar. Möjligheten att "med ett ögonkast" se ärendetypen kollegan arbetar med, skulle underlätta arbetet med att tolka händelser i situationer där datorn används. Detta tillsammans med de ledtrådar de använder idag skulle minska komplexiteten i samarbetet.

8.2 Samarbete över avstånd

När handläggarna tjänstgör i växeln har de inte kollegorna på armlängds avstånd. Här är det trubbiga sättet, den direkta frågan, sättet att få kollegornas hjälp. Handläggarna i frontdesk har inte "verktyg" för att uppfatta omständigheterna i växeln och kan därmed inte agera på "cues" i situationen. Om de blir uppmärksammade på hög belastning i växeln, måste de dessutom förflytta sig dit för att kunna assistera kollegan, då de inte har verktyg för att från frontdesk assistera kollegan i växeln. De sju meterna mellan frontdesk påverkar kommunikationen och därmed möjligheterna till samarbete.

Under studien har vid flera tillfällen "overflow" av samtal nämnts som ett möjligt alternativ. I växeln finns idag inte möjlighet till overflow, det vill säga, att låta "växeldatorn" automatiskt skicka samtal vidare från växeln till frontdesk. Det finns dock system som möjliggör detta. Teknik som overflow kan användas på flera sätt och vi vill peka på några aspekter.

Då automatisk overflow inte tar hänsyn till belastningen eller "trycket" på frontdesk, menar vi att overflowfunktionen inte skall vara "tvingande", det vill säga, det skall inte börja ringa i frontdesk. Det skulle "kräva" åtgärd från handläggarna i frontdesk vilket vi anser mindre bra då de kan vara upptagna av andra ärenden så som kund vid disk eller telefonsamtal.

Vi menar att overflowfunktionen istället för att dirigera samtal, på annat sätt skulle möjliggöra för personalen i frontdesk att uppmärksamma belastningen i växeln. En metod för att åstadkomma detta kan vara att visualisera belastningen och genom detta inbjuda till samarbete. Då handläggarna i frontdesk inte har lika omfattande tekniskt stöd för att koppla samtal, som handläggaren i växeln. Vi menar att det behövs möjlighet att styra växels terminal 2 från frontdesk. Detta skulle kunna fungera med en extra skärm och ett tangentbord i frontdesk som kopplas till växelterminal 2.

Vid en given belastning, kö av samtal i växeln, exempelvis 4 st, aktiveras växelterminal 2 ur sitt standbyläge. Med detta menar vi att skärmläckaren försvinner när det datorbaserade samtalssystemet aktiveras och samma grafiska användargränssnitt visas nu på skärm 2 i växeln och på extraskärmen i frontdesk. Det skulle ge en ledtråd till handläggarna i frontdesk, att belastningen i växeln var hög. De skulle dessutom kunna assistera kollegan i växeln genom att besvara något eller några samtal ur kön om arbetsbelastningen, det vill säga, situationen i frontdesk så medger.

Det viktiga är inte exakt hur den tekniska lösningen ser ut, utan att möjligt samarbete mellan frontdesk och växel är flexibelt och tar hänsyn till båda parter behov.

9. Litteraturförteckning

- Artman, H. & Waern, Y. (1999) Distributed cognition in an Emergency Co-ordination Center, in H. Artman. *Fördelade kunskapsprocesser i ledningscentraler vid nödsituationer: koordination och situationsmedvetenhet*. Linköping, Tema Kommunikation, Linköping, Sweden:183-199.
- Bannon, Liam J. & Kjeld Schmidt (1989) 'CSCW: Four characters in search of a context,' in *ECSCW'89: Proceedings of the First European Conference on Computer Supported Cooperative Work*, Gatwick, London, 13-15 September, s 358-372.
- Blomberg, J., m.fl (1993). Ethnographic Field Methods and Their Relation to Design. i Schuler & Namioka (eds.), *Participatory Design: Principles and Practices*, (1993) Lawrence Erlbaum Associates Inc., New Jersey, ISBN: 0-8058-0952-X
- Carlsson, M & Olsson, M (2001) *Vem styr mitt arbete? Förändrade arbetsuppgifter vid datorisering av körschema*. Kandidatrapport, Institutionen för Arbetsvetenskap och Medieteknik, Blekinge Tekniska Högskola.
- Dourish, P. & Button, G. (1998). On Technomethodology: Foundational Relationships between Ethnomethodology and System Design. *Human-Computer Interaction*, 13(4), 395-432.
- Eriksén, S. (1998) "*Knowing and the Art of IT Management: An inquiry into work practices in one stop shops*". Lund University, Department of Informatics, KSF AB Lund ISBN: 91-628-3290-5
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in Ethnomethodology*. Englewood-Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Goodwin, C. & Goodwin, M. (1993): "Formulating planes: Seeing as a situated activity"., I Y. Engeström and D. Middleton. *Communication and cognition at work*. Cambridge University Press.
- Heath, C. & Luff, P. (1991): "Collaborative activity and technological design: Task coordination in London Underground control rooms", in L Bannon, M. Robinson and K. Schmidt. *ECSCW '91. Proceedings of the Second European Conference on Computer-Supported Cooperative Work, Amsterdam, 24-27 September 1991*. Dordrecht, Kluwer Academic Publishers:65-80.

- Heritage (1984b). I Goodwin, C. & Goodwin, M. (1993): "Formulating planes: Seeing as a situated activity"., I Y. Engeström and D. Middleton. *Communication and cognition at work*. Cambridge University Press.
- Lindvall, H-Å. M.fl. (1996) *Inför integrerade medborgarkontor*, Svenska Kommunförbundet, Gotab, Stockholm, ISBN 91-7099-554-0
- Löwgren, J & Stolterman, E (1998) *Design av informationsteknik – materialet utan egenskaper*, Studentlitteratur, Lund, ISBN 91-44-00681-0
- Petterson, M. (2002) *Location, Navigation and Coordination: Studies of work practice and technology*. Blekinge Institute of Technology Licentiate Dissertation Series No 2/2002. Kaserstryckeriet, Karlskrona ISBN: 91-7295-010-2
- Robinson, M. (1993) Design for Unanticipated Use, in G. DeMichaelis, C. Simone and K.Schmidt, *Proceedings for ECSCW 93, Third European Conference on Computer Supported Cooperative Work, Milan, Italy, ACM Press*.
- Schön, Donald. A, (1983) *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*, United States of America ISBN 0-465-06878-2
- Schmidt, Kjeld. & Simone, Carla, (1996) *Coordination mechanisms: Towards a conceptual foundation of CSCW systems design* in: Computer Supported Cooperative Work: The Journal of Collaborative Computing, vol. 5, no. 2-3, s 155-200
- Schmidt, Kjeld (2000). *Distributed collective practices: A CSCW perspective*. Invited talk, Conference on Distributed Collective Practices, Paris, 19-22 September.
- Suchman, L. A. (1987). *Plans and Situated Actions: The Problem of Human-Machine Communication*. Cambridge: Cambridge University Press. ISBN 0-521-33739-9
- Suchman, L. A. (1995). Making Work Visible, i ACM, 0002-0782 (1997).
- Wærn, Y. & Garbis, C. & Artman, H. (1999). "Co-ordination for distributed cognition in control rooms", i S. Bagnara (ed.), *proceedings*

of the European Conference on Cognitive Science - ECCS '99, 27th - 30th October, Certosa di Pontignano, Siena, Italy, 31-36

- Wolcott, H. (1988) "Ethnographic Research in Education", i Ely, Margot m.fl.(1993) *Kvalitativ forskningsmetodik i praktiken - cirklar inom cirklar*, Studentlitteratur, Lund, ISBN 91-44-37111-X
- Korrespondens med författaren Kerstin Ekman. "Ekmansvar" studiematerial. (2000).

Bilaga 1: Ordlista

Bakland

Detta är ett uttryck som används för de kontorsrum personalen använder sig av när de inte är schemalagda i frontdesk eller växel. Rummen ligger i en angränsande byggnad. Personalen använder kontoren när de arbetar med sina specifika ansvarsområden, sina mer traditionella kontorsarbeten.

Book-IT

Book-IT är ett datorprogram som på medborgarkontoret används för att boka/administrera stugbokningar. Book-IT är en programvara som är specifik för medborgarkontoret, inga andra avdelningar i den kommunala organisationen använder programmet.

FRI

Fri är ett datorprogram som på medborgarkontoret används för att boka/administrera offentliga lokaler, exempelvis gymnastiksal, möteslokaler etc. I FRI finns även ett omfattande föreningsregister som ajourhålls av personal från medborgarkontoret.

Frontdesk

Frontdesk eller fronten är benämningen handläggarna använder på "rummet", i foajén. Det finns en disk i frontdesk, men det är inte den som avses utan hela rummet. Det är hit kunderna vänder sig när de besöker medborgarkontoret. (se sid 17 i rapporten).

Funktionsfördelaren

En form av mall för att klassificera ärendetyper. Användes vid införandet av medborgarkontor. Fortfarande används principen "enkla" ärenden handläggs på medborgarkontoret och "svårare" ärenden och myndighetsutövning handläggs av specialister inom den traditionella kommunala organisationen.

Se även bilaga (Slides)

Sammanträdesplan

Sammanträdesplanen är en förteckning över de olika kommunala nämndernas och utskottens sammanträdesdatum. Den är i "fickalmanacksformat" (7x5 cm). Ur sammanträdesplanens information framgår mötesdatum för bland annat Barn och -utbildningsnämnden, Omsorgsnämnden, Fritids och -kulturnämnden, Miljö och -byggnadsnämnden, Kommunstyrelsen och Kommunfullmäktige. Det som går att utläsa från sammanträdesplanen är vilka datum respektive nämnd skall hålla sammanträden (9/1, 6/2 osv), inte var mötet skall hållas. Det går heller inte att läsa ut på vilken veckodag datumet infaller.

Novell Groupwise

Personalen är själv ansvarig för att närvaro och frånvaro matas in, uppgifterna lagras i hänvisningsregistret. Detta kan göras via Novell Groupwise, men även via telefon. Det finns en koppling, ett "tittskåp"

mellan Novell Groupwise och hänvisningsregistret. Kopplingen medger att sökning i hänvisningsregistret kan göras via Groupwise. Alla i den kommunala organisationen som har tillgång till Novell Groupwise, har därmed viss tillgång till uppgifterna i hänvisningsregistret. I frontdesk används Novell Groupwise bland annat till att skicka och läsa e-post, boka sammanträdeslokaler och bilar. De använder även en kalenderfunktion som medger att handläggarna delar ut rättigheter till kollegorna. Kollegorna får då tillgång "utdelade" uppgifter i varandras kalendrar.

Bilaga 2: Metoder

Fältarbetet har bedrivits under en tidsperiod av cirka 10 veckor under våren 2002. Under 6 av dessa veckor befann vi oss på arbetsplatsen dagligen, mellan 2-4 timmar. Under arbetet har vi samlat intryck från arbetsplatsen rörande en mängd olika ärendetyper.

Fältanteckningar

Vi har vid kundärenden ibland delat upp vårt arbete mellan oss, det vill säga, en har tagit fältanteckningar i bakgrunden och den andre har följt med i ärendet på nära håll. Vi har efter ärendet avslutats ofta diskuterat ärendet med handläggarna men även jämfört vad vi sett från våra olika positioner.

Intervjuer/samtal

Samtal och korta frågor har ägt rum "på plats" i frontdesk och växel under vårt fältarbete. Ofta för att klarlägga detaljer i ärendehantering. Informella intervjuer har företrädesvis ägt rum vid träffar med handläggarna i bakland. Vi fick genom dessa träffar en bättre inblick i deras baklandsuppgifter och hade här även tid för mer uttömmande samtal.

Videofilmning

Vi har videofilmade handläggarna under arbetet både i frontdesk och växel. Vi har filmat vid fyra tillfällen. Videofilmningen ägde rum under den senare delen av studien. Totalt har vi filmat cirka 4 timmar. Efter genomgång av allt material har vi sedan detaljstuderat och analyserat vissa sekvenser.

Ljudbandspelare

Vid vissa av träffarna i bakland kunde vi använda oss av ljudbandspelare. Genom att vi spelade in de informella intervjuerna kunde vi komplettera våra fältanteckningar med dessa ljudupptagningar.

Bilaga 3: Fotografier från arbetsplatsen



Bild inifrån frontdesk. Bilden visar skrivare, fax och andra artefakter som dagligen används i verksamheten. På anslagstavlan finns bland annan information handläggarnas schema.



Bild inifrån frontdesk. Bilden visar en liten del av de pärmar som används i verksamheten. Även nyckelskåpet med nycklar till kommunens olika, bokningsbara lokaler syns till höger. Till vänster syns fack där blanketter förvaras.



Bild inifrån frontdesk. Bilden visar exempel på olika artefakter, informationslappar mm som finns upptejpade runt om i lokalen. Även telefon, kontokortsavläsare och kassaapparat syns på bilden.



Bild inifrån växeln.
Bilden visar en
handläggare som arbetar
vid växelterminal 1.
Telefonkataloger syns i
förgrunden.
Handläggaren kan från
sin position inte se
kollegorna i frontdesk.
Till höger skymtar en
kund vid frontdesk.



Bild inifrån frontdesk.
Bilden visar en
handläggare sittandes
vid den ena av
”arbetsstationerna” i
frontdesk. Mellan de
båda ”arbetsstationerna”
finns artefakter de
frekvent använder i
ärendehantering
Handläggaren kan från
sin position inte se
kollegan i växeln.

Bilaga 4: Slides

Traditionell ärendehantering

Gemensamma interna arbetsuppgifter utförs av specialister på varje avdelning

Social

8
7
6
5
4
3
2
1

SPECIALIST

Fritid

8
7
6
5
4
3
2
1

SPECIALIST

Teknik

8
7
6
5
4
3
2
1

SPECIALIST

Omsorg

8
7
6
5
4
3
2
1

SPECIALIST

Medborgarkontor

Social

Fritid

Teknik

Omsorg

SPECIALISTER

8
7
6
5
4
3
2
1

8
7
6
5
4
3
2
1

8
7
6
5
4
3
2
1

8
7
6
5
4
3
2
1

GENERALISTER

Frekventa kundrelaterade ärenden

Funktionsfördelare

Ä
R
E
N
D
E
N
I
V
Å

SPECIALISTER

8. Politiska uppgifter
7. Ledning/styrning
6. Värderande handläggning
5. Verksamhetsspecifik förberedelse

4. Rutinmässig handläggning
3. Administrativa förberedelser
2. Vägledning/rådgivning
1. Information/upplysning

GENERALISTER