

Mobila tjänster – ett annat sätt att se

Organisationer som pågående aktiviteter och underhåll av relationer

Sara Eriksén
Institutionen för Arbetsvetenskap och Medieteknik
Blekinge Tekniska Högskola (BTH)
sara.eriksen@bth.se

"To do things differently, we must learn to see things differently."
(John Seely Brown, 1997)

Sammanfattning

När tekniken förändras, måste också forskningsområden som fokuserar teknik och teknik i användning ompröva sina tankemodeller. Etnometodologin, läran om hur människor organiserar sin vardag, är en riktning inom sociologin som kommit att spela en allt viktigare roll i forskning om människa-dator-interaktion (HCI) och datorstött samarbete (CSCW). I den här presentationen ges några exempel på hur detaljerade studier av människors vardagliga handlande i arbetet kan leda till omprövning och ifrågasättande av hur funktionella våra nuvarande modeller och tankefigurer för organisationer och arbetets organiserande egentligen är. Vad händer till exempel om man fokuserar på aktiviteter och relationer istället för på hierarkiska beslutsstrukturer? Om man ser organisationer som ständigt pågående aktiviteter och underhåll av relationer? Hur skulle ett effektivt tekniskt stöd i arbetet kunna utformas, för den här förståelsen av vad en organisation är? Begreppet 'accountability', som är centralt i etnometodologin, används här som ett led i argumenteringen för nya tankemodeller som underlag för utveckling av mobila tjänster.

Från verksamhetsanalys till studier av IT i användning

Under de senaste två decennierna har det inom de nya forskningsinriktningarna CSCW (Computer Supported Cooperative Work /datorstöd för samarbete) och HCI (Human Computer Interaktion /människa-dator interaktion) vuxit fram en tvärvetenskaplig forskningspraxis där designförslag för nya tekniklösningar baseras på etnografiska fältstudier av det arbete och /eller samarbete som den nya applikationen är avsedd att stödja. I den mån man redan använder IT i det aktuella arbetet, blir det naturligt att i den etnografiska studien fokusera på *IT i användning*, som ett led i att förstå befintliga problem och vilka förbättringar som skulle kunna åstadkommas med alternativa designlösningar.

Förr gjorde man verksamhetsanalys, nu gör man etnografi, som Bo Dahlbom uttrycker det (Dahlbom, 2002). Men han understryker också att skillnaden är större än den först kan tyckas. Verksamhetsanalys gjordes med målsättningen att definiera och optimera ett system. När vi gör etnografi med sikte på IT design är vi medvetna om att vi studerar aktiviteter som ständigt förändras. Det nya tekniskt stöd som våra studier eventuellt resulterar i kommer att förändra de villkor vi studerat. Ny teknik kräver nya sätt att organisera arbetet. Organisationer blir mer och mer en fråga om flexibelt organiserande, vilket i sin tur leder till behov av nya former av tekniskt stöd. Det handlar inte längre om att utveckla tekniskt stöd för kontroll av processer och administrativa rutiner. Det handlar om att stödja individer i deras arbete, att stödja kommuni-

kation, samarbete och underhåll av relationer i ett ständigt pågående nätverkande. När tekniken förändras, måste också forskningsområden som fokuserar teknik och teknik i användning ompröva sina tankemodeller.

Läran om hur människor organiserar sin vardag

Många etnografiska studier inom CSCW och HCI tar sin teoretiska utgångspunkt i etnometodologin, dvs läran om hur människor organiserar sin vardag (enkelt uttryckt). Etnometodologin skapades som metod och, så småningom, som ett eget ämnesområde inom sociologin, av den amerikanske sociologen Harold Garfinkel och hans efterföljare. Garfinkel skriver:

In doing sociology [...] every reference to the “real world“, even where the reference is to physical or biological events, is a reference to the organized activities of everyday life. [...] 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 commonplace everyday activities.“ (Garfinkel, 1967, p.vii)

Det etnometodologiska synsättet erbjuder helt nya sätt att förstå och tänka om arbetsorganisation. Vad innebär det för design av IT (här: informations- och kommunikationsteknologi) om vi ser organisationer som pågående aktiviteter och underhåll av relationer, snarare än som fasta strukturer? Hur kan vi utveckla nya modeller och koncept som hjälper oss få syn på och stödja det kontinuerliga organiserandet och improviserandet i vardagen som gör att det vi gör faktiskt blir gjort?

Arbete som ständiga, situationsberoende improvisationer

Där ett mera traditionellt, övergripande arbetsflödesperspektiv lutar till generella strukturer och starkt förenklade informationsflödesmodeller, visar det sig att ett närgånget studium av arbetets praxis istället synliggör de ständiga, situationsberoende improvisationer som måste till för att arbetet faktiskt skall 'flyta' på ett effektivt sätt.

Detta ständiga tolkningsarbete i vardagen får i dagens IT-lösningar dåligt stöd – eller inget alls. Befintliga IT-lösningar har tvärtom ofta utvecklats utifrån ett snävt företagsekonomiskt management-perspektiv. Detta har medfört system som, implicit eller explicit, bär med sig målsättningen att centralisera kontrollen över verksamheten genom detaljuppföljning och styrning. För de flesta anställda medför denna bakomliggande, traditionella management-modell att kraven på kontinuerlig, detaljerad uppdatering av systemet ökar 'in absurdum', samtidigt som handlingsutrymmet och överblicken över den egna rollen i verksamheten minskar.

IT-utvecklingen under det senaste decenniet, med den snabbt ökande integreringen av informations- och kommunikationsteknologier, och spridningen av mobiltelefoner, ger idag andra och delvis helt nya möjligheter att stödja ett ständigt pågående organiserande i det egna arbetet, inom arbetslaget och i samarbetet med den övriga organisationen, liksom i vardagen i stort. Så länge vi är låsta i gamla tankemönster och modeller är det dock svårt att utnyttja och ta till vara de nya möjligheter som tekniken erbjuder.

Behovet av ett annat sätt att se

Studier av människors faktiska handlande, till en början i 'usability labs' och liknande, så småningom ute i 'levande livet' i olika verksamheter, har börjat leda till nya insikter, inte bara om hur arbetet faktiskt blir gjort, utan också om hur våra tankemodeller kan stå i vägen för teknikutvecklingen och en effektiv teknikanvändning.

För dem som designar och utvecklar IT är det problematiskt att de flesta metoder och modeller som används i systemutvecklingsområden är baserade på äldre teoribildningar. Ytterst är de alltså konstruerade för att förenkla och likrikta, för att tjäna en centraliserad kontrollfunktion enligt traditionellt management-tänk, snarare än för att ta hänsyn till mångfald, situationsberoende variationer och ett ökat lokalt handlingsutrymme.

Den stora utmaningen ligger i att med utgångspunkt i nyare teoribildningar, och med förankring i konkreta situationer - på faktiska arbetsplatser - utveckla alternativa förståelser, grundmodeller och metodansatser för IT design. Modeller och metoder som stöder kompetensutveckling, som stöder horisontell kommunikation och samarbete i och mellan arbetslag, som ökar handlingsutrymmet, ger planerings- och beslutsstöd och ökar överblicken och kontrollen över det egna arbetet i vardagen. Utvecklingen av mobila tjänster erbjuder sådana möjligheter till nytänkande. Mobiltelefonen är gjord som ett kommunikationsverktyg för individuell bruk. Därmed börjar den - liksom helt naturligt - 'i andra änden' och uppmuntrar till 'nerifrån-upp' tänkande. Detta borde kunna utnyttjas i betydligt större utsträckning än idag för att tänka nytt - och tänka om - när det gäller användning och design av IT över huvud taget i arbetande organisationer.

'Accountability' - synliggörande

Ett centralt begrepp inom etnometodologin är 'accountability'. Här betyder det synliggörande, en nödvändig och självklar del av det vardagliga organiserandet av det egna handlandet. Begreppet kan även översättas med *ansvarighet*, *ansvarstagande*, fastän detta inte är den innebörd Garfinkel i första hand ger begreppet när han skriver om det. I det pågående forskningsprojektet *DitA - Design av IT i användning, teknikstöd för medborgarservice* (finansierat av VINNOVA, diarienumr 2001/03659), undersöker vi för närvarande 'accountability' ur olika perspektiv som ett komplement i designdiskursen till begrepp som 'usability' /användbarhet och 'actability' /handlingsbarhet (Levén, 1995). Dessa senare begrepp tycks i viss mån, genom flitigt brukande och tänjande åt olika håll, ha blivit mer eller mindre självklara etiketter och därmed förlorat något av sin udd och kraft.

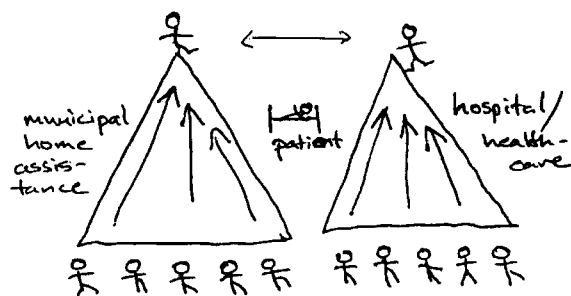
I det följande utgår jag från en longitudinell fallstudie av teknikutvecklingen inom hemtjänsten i en svensk kommun (Beck, 1997, 2002). Med hjälp av det här exemplet vill jag visa hur det etnometodologiska begreppet 'accountability' kan användas för att utveckla nya modeller och metoder för att få syn på och utveckla teknikstöd för det kontinuerliga improviserandet, kommunicerandet och organiserandet i vardagen som gör att planer omvandlas i verklighet och att det vi förutsätter oss att göra faktiskt blir gjort. Presentationen är delvis baserad på ett paper som kommer att presenteras vid NordiCHI i Århus den 20-22 oktober 2002 (Eriksén, 2002).

Enkla figurer som stöd för nytänkande

I försöken att 'få grepp om' ett nytt koncept och hur det hänger samman med vad jag redan tror mig veta, eller när jag vill testa idéer om relationer mellan olika fenomen, brukar jag använda enkla figurer hellre än kategorier av ord (Eriksén, 1998). Genom att använda den här typen av metaforer, kan det ofta vara lättare att göra nya associationer, att tänka lateralt, och se saker på ett nytt och annorlunda sätt. I bästa fall kan sådana enkla tankefigurer stödja konstruktiva dialoger. Genom att fokusera på en figur, en enkel skiss, kan man undvika att alltför tidigt i utforskandet av ett nytt område fastna i diskussioner om olika tolkningar av specifika begrepp, avgränsningar och så vidare som kan låsa tankarna vid ett invariant sätt att se, förstå, definiera problem och hitta lösningar.

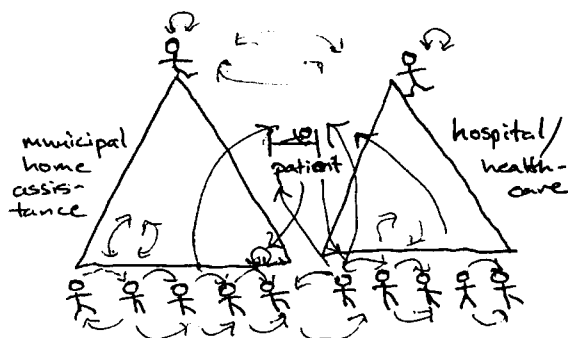
'Accountability' inom hemtjänsten – två olika sätt att se

I Eevi Becks fallstudie av IT-användningen inom hemtjänsten i en kommun som har 'IT för alla' som ett uttalat delmål i sin verksamhet, visade det sig att det nya datorstödet var ett administrativt datorsystem av traditionellt snitt, som framför allt uppfyllde ekonomi- och personaladministrativa behov så som de traditionellt definieras i en byråkratisk kommunal organisation (Beck 1997, 2002). Detta skulle man kunna åskådliggöra som i figur 1 nedan, där 'accountability' handlar om synliggörande i och genom formella beslutshierarkier.



Figur 1. Traditionell syn på 'accountability' inom hemtjänsten.

I intervjuer med hemtjänstpersonal och genom observationer av deras arbete framkom det att de varken hade tillgång till elektronisk post eller mobiltelefoner i tjänsten, trots att det fanns ett stort behov av att kommunicera och samordna arbetet, både inom och mellan lagen, och även, inte minst, mellan landstingsanställda och kommunalanställda som hade kontakt med och ansvar för samma patient. Behoven av stöd för lateralt samarbete och avstämning i det vardagliga arbetet, särskilt över organisations- och huvudmannagränser, hade helt försumrats i utvecklingen av ett nytt datorstöd för verksamheten. Dessutom fanns det inget som helst stöd för patienters aktiva medverkan i vårdarbetet, trots att många av vårdtagarna i kommunen är friska nog att kunna vara medaktörer på ett aktivt sätt i sammanhanget.



Figur 2. Pågående, arbetspraxis-baserade interaktioner och kommunikationer: 'accountability' enligt ett etnometodologiskt perspektiv – ett helt annat sätt att se, som gjort för utveckling av mobila tjänster inom och mellan organisationer, och med patienten som aktiv, medverkande part i sammanhanget.

Om man försöker se 'accountability' som ett etnometodologiskt koncept, och åskådliggöra detta i samma enkla grundfigur, blir bilden betydligt rörigare, se figur 2 ovan. Nu synliggörs andra relationer som skulle kunna dra nytta av modernt teknikstöd. En sådan tankemodell borde kunna stimulera till nytänkande kring utveckling av mobila tjänster för hemtjänsten.

Istället för att renodla och i viss mån enkelrikta informationsflödena, som i traditionell verksamhetsanalys och systemutveckling, letar man efter 'informations- och kommunikations-loopar' i det vardagliga arbetet. Där pilarna gyttar sig, där borde det vara intressant att titta på hur mobil teknik kan stödja arbetet och kommunikationen med patienten! Här bäddar den nya tekniken på ett spännande sätt för utveckling av nya tankemodeller och annorlunda sätt att se på organisationer och arbetets organiserande.

Referenser

- Beck, Eevi, Managing Diffracted Rationalities: IT in a Home Assistance Service. I Moser, I. och Aas, G.H. (red.), *Technology and Democracy: Gender, Technology and Politics in Transition?* Proceedings from Workshop 4 of the January 1997 conference "Technology and Democracy - Comparative Perspectives". TMV report no. 29, 1997, the Centre for Technology and Culture, University of Oslo, Norway, pp.109-132.
- Beck, Eevi, Mediation, Non-Participation, and Technology in Care Giving Work. I Binder, T., Gregory, J. och Wagner, I. (red.), *PDC 02 Proceedings of the Participatory Design Conference*, Malmö, juni 2002. Computer Professionals for Social Responsibility.
- Brown, John Seely, Introduction - Rethinking Innovation in a Changing World. I Brown, John Seely [red.] *Seeing Differently. Insights on Innovation*. Harvard Business Review. Boston, MA.
- Dahlbom, Bo, *From Systems to Services*. Working paper. Se <http://www.informatik.gu.se/~dahlbom/> (senast uppdaterad 2002-02-08).
- Eriksén, Sara, Designing for Accountability. Kommer att publiceras i *Proceedings from NordiCHI 2002*.
- Garfinkel, Harold *Studies in Ethnomethodology*. Polity Press/ Blackwell Publishers, Oxford, UK, 1984. [First published in USA, 1967.]
- Levén, Per, *Från användning till handling. Om kvalitet i ett marknadsorienterat informationssystem*. Licentiate thesis. Department of Informatics, Umeå University, Umeå, Sweden, 1995.