

## **Kontrolformer, køn og arbejdsmiljø i it-baseret administrativt arbejde**

Afsluttende rapport fra et forskningsprojekt

Hvid, Helge Søndergaard; Holt, Helle; Grosen, Sidsel Lond; Lund, Henrik Lambrecht

*Publication date:*  
2009

*Document Version*  
Også kaldet Forlagets PDF

*Citation for published version (APA):*  
Hvid, H. S., Holt, H., Grosen, S. L., & Lund, H. L. (2009). *Kontrolformer, køn og arbejdsmiljø i it-baseret administrativt arbejde: Afsluttende rapport fra et forskningsprojekt*. Arbejdstilsynet.

### **General rights**

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain.
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

### **Take down policy**

If you believe that this document breaches copyright please contact [rucforsk@ruc.dk](mailto:rucforsk@ruc.dk) providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

# Kontrolformer, køn og arbejdsmiljø i it-baseret administrativt arbejde

*Afsluttende rapport fra et forskningsprojekt*

Helge Hvid

Helle Holt

Sidsel Grosen

Henrik Lund

## Indhold

Forord .....	4
Resumé .....	6
English Summary.....	7
Metode .....	8
METODEREFLEKSION .....	10
Sammenfatning af resultater .....	11
BAGGRUNDEN FOR UNDERSØGELSEN .....	11
UDVIKLINGEN AF ADMINISTRATIVT ARBEJDE .....	12
IT – en teknologi i brug .....	13
EFFEKTIVITET I ADMINISTRATIVT ARBEJDE .....	14
KERNEOPGAVEN I ADMINISTRATIVT ARBEJDE .....	15
KØN OG KØNSSTEREOTYPER .....	15
KONTROL I OG OVER ARBEJDET.....	16
IT-SYSTEMER HAR MANGE BETYDNINGER OG KONSEKVENSER....	16
BANKER OG JOBCENTRE – LIGHEDER OG FORSKELLE.....	17
EFFEKTIVISERING AF ENKELTFUNKTIONER .....	17
TYDELIG HORIZONTAL KØNSARBEJDSDELING .....	17
KERNEOPGAVEN UNDER FORANDRING.....	18
BÅDE MERE INDFLYDELSE OG MERE OVERVÅGNING.....	18
PERSPEKTIVER OG ANBEFALINGER.....	19
MENINGEN LIGGER I KERNEN .....	19
SAMME IT-SYSTEMER – FORSKELLIGE KONSEKVENSER.....	19
ARBEJDETS STRUKTURERING INDVIRKER PÅ ARBEJDSMILJØET ....	20
KØNSSTEREOTYPER PÅ ARBEJDSPLADSERNE .....	21
Tilknyttede ph.d projekter .....	22
Sidsel Grosen.....	22
Resumé (dansk).....	22

Martine Buser .....	26
Skriftlig formidling fra projektet .....	29
Mundtlig formidling fra projektet.....	31

## Forord

Projektet 'Kontrolformer, køn og arbejdsmiljø i IKT baseret administrativt arbejde' har studeret problemstillinger, som har været ganske ringe forskningsmæssigt belyst i en lang årrække: Hvordan påvirker brugen af IT systemer i administrativt arbejde det psykiske arbejdsmiljø. I nærværende projekt har der været særlig vægt på to spørgsmål: hvordan påvirker brugen af IT indflydelse og kontrol i arbejdet? Hvilket samspil der er mellem køn, IT og arbejdsmiljø?

I 1980erne og begyndelsen af 1990erne blev IT-systemernes konsekvenser for det psykiske arbejdsmiljø studeret omfattende, men herefter døde den forskningsmæssige interesse for området ud, selv om IT har været medvirkende til omfattende omlægninger af arbejdet i de mellem-liggende år. Årsagen til at interessen for IT-systemer og arbejdsmiljø forsvandt, har formentlig bl.a. været, at det viste sig vanskeligt at identificere nogle entydige konsekvenser af IT-systemerne. Det samme IT-system kunne have vidt forskellige konsekvenser.

I nærværende forskningsprojekt har vi derfor heller ikke undersøgt IT-systemernes konsekvenser, men derimod hvordan virksomhederne vælger at bruge IT-systemerne, og hvordan forestillinger om effektivitet, arbejdets kerneopgaver, køn og arbejdsmiljø indgår i den måde systemerne bruges.

Projektet har taget afsæt i en bred interesse for det administrative arbejde, men har afgrænset sig til studier af lånesagsbehandlingen i bankerne (fra den første kontakt til kunden til den endelige afslutning af en lånesag) og arbejde i jobcentre. Der er gennemført casestudier indenfor de to områder, og der er gennemført tværgående aktiviteter indenfor de to områder, som har givet os en bredere indsigt i udviklingen.

Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke alle de, der har stillet sig til rådighed for projektet ved at åbne deres arbejdsplads for os, ved at stille op som interviewpersoner, eller ved at deltage i vore arrangementer.

Projektet fik en bevilling fra Arbejdsmiljøforskningsfonden i april 2005. Projektet blev påbegyndt i november 2005, og fik i juli 2008 en forlængelse af projektperioden på ½ år. Projektet blev afsluttet den 4. juni 2009 med en præsentation af den bog, der er udarbejdet i projektet, som opsummerer projektets resultater.

Projektet er gennemført i et samarbejde mellem Roskilde Universitet, Institut for Miljø, Samfund og Rumlig Forandring/Center for Arbejdsmiljø og Arbejdsliv, og SFI – Det nationale Forskningscenter for Vel-

færd. Fra SFI har seniorforsker Helle Holt deltager. Fra Roskilde Universitet har lektor Henrik Lund og professor Helge Hvid deltaget. Herudover har to ph.d. studerende været tilknyttet projektet: Martine Buser og Sidsel Lond Grosen.

### Projektet

I projektbevillingen lå der finansiering til ét ph.d. forløb. Det lykkedes imidlertid med en ekstra bevilling fra Roskilde Universitetscenter, at få to ph.d. studerende knyttet til projektet. De to ph.d. studerende har begge afsluttet deres projekter. Den ene har forsvaret sin ph.d. afhandling, og forsvaret er under forberedelse for den anden.

Nærværende rapport indeholder et kort resumé på dansk og engelsk. Herefter følger en redegørelse for projektets metode og hovedresultater. Efter denne redegørelse for resultater fra projektet som helhed følger resuméer af de to ph.d. afhandlinger. Til sidst redegøres der for projektets skriftlige og mundtlige formidling.

## Resumé

Forskningsprojekt 'Kontrolformer, køn og arbejdsmiljø i IKT baseret administrativt arbejde' undersøger sammenhængen mellem IT-systemer, køn og kontrol i administrativt arbejde. Kontrol skal i denne forbindelse forstås som medarbejderes oplevelse af at have indflydelse på deres arbejde. Det er et kvalitativt studie og de valgte cases og medarbejdergrupper er: bankansatte og sagsbehandlere i jobcentre.

Projektet har undersøgt IT-systemer i brug, dvs. den daglige brug af administrative systemer og ikke udviklingen af systemerne. Der tages således udgangspunkt i, at det samme IT-system kan anvendes på mange forskellige måder med deraf følgende forskellig betydning for arbejdsforholdene.

Projektet finder, at både brugen af systemerne, og effekterne af systemerne for arbejdsforholdene afhænger af (mindst) følgende fire forhold:

*Forståelse af effektivitet:* Hvis effektivitet forstås som hurtigst mulig afvikling af enkeltopgaver, organiseres arbejdets IT anvendes på én måde og påvirker arbejdsforholdene på én måde. Hvis effektivitet forstås som evnen til at tilpasse sig og skabe forandring, så anvendes IT systemerne på en anden måde, og arbejdsmiljøet udvikler sig i en anden retning.

*Forståelse af kerneopgaven:* IT-systemerne benyttes til omstruktureringer af arbejdet, som baserer sig på en forståelse af hvad der er arbejdets kerneopgave. De forståelser der ligger bag IT-systemerne er ofte i konflikt med forståelser, der gør sig gældende hos mange af medarbejderne. Dette bidrager til at forringe arbejdsforholdene.

*Forståelse af køn:* IT muliggør gennemgribende omstruktureringer af arbejdet, hvor nye jobs etableres. Bag denne konstruktion af nye jobs ligger ofte nogle underforståede kønsstereotyper - nogle underforståede forestillinger om hvad henholdsvis mænd og kvinder kan og vil, som får betydning for både mænds og kvinders arbejdsforhold.

*Forståelse af kontrol:* IT muliggør både mere autonomi til medarbejderne (selvkontrol) og mere ekstern kontrol af medarbejderne. IT-systemernes praktiske brug afhænger af hvilke former for kontrol, der anses for at være mest hensigtsmæssig.

Det anbefales at virksomheder og institutioner, hvor det administrative arbejde dominerer, i deres bestræbelser på at forbedre arbejdsmiljøet arbejder med disse grundopfattelser, og bearbejder dem konkret i forbindelse med brugen af IT-systemerne, som er den konkrete ramme om det daglige arbejde.

## English Summary

The research project 'Control, gender and working in ICT-based administrative work' examines the link between IT systems, gender and control in administrative work. Control in this context is the employees experience of controlling their work. IT is a qualitative study and the selected cases and employee groups are: bank employees and officials in the job centers.

The project has studied IT systems in use, ie. the daily use of administrative systems and not the development of systems. The project is thus based on the assumption that the same IT system can be used in many different ways, with different impact on working conditions.

The project finds, that both the use of systems, and the effects of the systems for working conditions depends on (at least) the following four factors:

*Understanding efficiency:* If efficiency means the quickest possible completion of individual tasks, IT is used in one way and affect the working conditions in one way. If efficiency is understood as the ability to adapt and change, the IT systems are used in a different way, and work conditions will develop in another direction. *Understanding of core task:* IT systems are used for the restructuring of work. These restructurings are based based on an understanding of what are core tasks at work. The understandings of the core tasks behind the IT-systems are often in conflict with the understandings that exist among many of the employees. This effects working conditions negatively.

*Understanding of gender:* IT allows radical restructuring of work, where new jobs are created. Behind the construction of new jobs are some implicit gender stereotypes - some implicit ideas about what men and women can and will, which affect the quality of work for both men and women.

*Understanding of control:* IT allows both more autonomy to employees (to be in control) and external control of employees (to be controlled). The practical use of IT systems depends on which form of control that is deemed to be most appropriate.

IT is recommended that companies and institutions where the administrative work dominates, in their efforts to improve the working environment has to consider these basic understandings and assumptions, specifically in the practical planning of the use of IT systems – systems that make the concrete frame of the daily work.



## Metode<sup>1</sup>

Det viste sig ret hurtigt, at projektets problemstilling ikke har været genstand for megen forskning. Der findes forskning om design og konstruktion af IT-systemer, og der findes forskning om medarbejdernes inddragelse, involvering og modstand mod implementering af nye IT-systemer. Men der findes meget lidt forskning om IT-systemer i brug – hvordan de påvirker arbejdsforholdene, og hvordan medarbejdere og ledere påvirker systemerne ved at bruge dem anderledes, end de måske var tænkt.

Opstartsfasen på projektet indledte vi derfor med en workshop, hvor nøglepersoner med forstand på IT og implementeringen af samme var inviteret. Workshoppens hjælp os til at skærpe vores forståelse af problemstillingen.

Finansforbundet, Socialrådgiverforeningen, HK samt BAR FOKA blev inddraget fra starten med nøgleinterview. I Finansforbundet deltog vi endvidere i et seminar med projektet, hvor vi fik lov til at foretage fokusgruppeinterview med deltagerne, der kom fra hele landet.

Endvidere lavede vi et nøgleinterview med en repræsentant for en IT-virksomhed, der udvikler administrative IT-systemer, og interviewede også en forsker på dette område.

Interviewguiderne lavede vi med udgangspunkt i et litteraturstudie, de valgte teorier og begreber samt de parametre, der er udviklet i forbindelse med Demand/Control-modellen, og som også kan genfindes i NFA's spørgeskema vedrørende det psykiske arbejdsmiljø.

Undersøgelsen er hovedsagelig baseret på fire caseanalyser:

- To bankcases, hvor vi har fulgt lånesagsbehandlingen fra den første kontakt med kunden til den endelige færdiggørelse af sagen. Der er foretaget interview i udvalgte filialer og afdelinger for den centraliserede lånesagsbehandling.

---

<sup>1</sup> Metodebeskrivelsen og den efterfølgende sammenfatning af projektets resultater er en let redigeret udgave af afsnit i Helle Holt, Helge Hvid, Sidsel Grosen og Henrik Lund (2009): IT, køn og psykisk arbejdsmiljø i det administrative arbejde. København: SFI.

- To kommunale cases, hvor der er blevet foretaget interview i jobcentre i begge kommuner. Vægten blev lagt på de grupper, der har den direkte kontakt med borgerne, – sagsbehandlere (sygedagpengekontolet og matchgruppe 4 og 5) og virksomhedskonsulenter dvs. i alt seks kontorer/afdelinger.<sup>2</sup>

Der er i alt blevet foretaget 62 individuelle interview med ledere og medarbejdere.

Vi optog samtlige interview, hvorefter vi foretog et temastyret referat af interviewene. På baggrund af disse referater, dokumentarisk materiale samt observationer, skrev vi fire arbejdspladsrapporter. Vi skrev disse rapporter til casevirksomhederne, og efterfølgende har der været en dialog med casevirksomhederne om rapporterne, således at der er sket en første verificering af resultater og anbefalinger.

Et af projektets mål har været at få diskuteret resultaterne med de relevante organisationer. Tanken har været, at IT er et vigtigt, men overset område, som organisationerne bør være mere opmærksomme på. Derfor har vi tilbudt organisationerne at afholde workshops med tillidsrepræsentanter og andre relevante aktører. Ved afholdelse af sådanne seminarer kunne projektet få endnu en mulighed for at kvalitetssikre resultaterne.

Det lykkedes til fulde med HK og Socialrådgiverforeningen, som både deltog i en workshop indkaldt af projektgruppen, HK og Socialrådgiverforeningen i fællesskab. Socialrådgiverforeningen inviterede endvidere projektgruppen til at stå for en workshop på årsmødet for socialrådgivere i beskæftigelsesfaggruppen. Begge arrangementer bidrog til at bekræfte flere af projektets fund og bidrog også med nogle vigtige nuanceringer.

Trods forsøget lykkedes det os til gengæld ikke at få samlet medlemmer fra Finansforbundet, da der var for få tilmeldte til, at arrangementet kunne gennemføres. Derfor har vi i forbindelse med de to bankcases valgt at inddrage empiri fra to andre bankcases fra det såkaldte VIPS-projekt. Vi har lavet supplerende interview, som relaterer sig til nærværende projekt.

---

2. Der blev også foretaget en analyse af en byggesagsafdeling i den ene kommune, men den er valgt fra i analyserne, fordi arbejdsindhold og arbejdsgange adskiller sig markant fra sagsbehandlerne i jobcentrene. I den ene bank indgik der to arbejdspladser og i den anden indgik 3 arbejdspladser. Ud over de to banker, hvor vi lavede flest interviews og iagttagelser, inddrog vi to cases fra et tidligere forskningsprojekt (VIPS-projektet), hvor vi lavede enkelte supplerende interviews i forhold til nærværende projekt.

## METODEREFLEKSION

Her skal kort nævnes tre forhold, som har været vanskeligt at få greb om i dataindsamlingen.

For det første har det været vanskeligt at få et klart billede af samspillet mellem køn og teknologi, og hvilken betydning kønnet har for brugen af teknologien. Det har været nemt at iagttage kønsarbejdsdelingen på de besøgte arbejdspladser. Der er heller ingen tvivl om, at der er kønsstereotyper i spil, men det er overordentlig, vanskeligt at få interviewpersonerne til at forholde sig til kønnets betydning. Forventningerne til de to køn er tilsyneladende så indlejrede, at det er vanskeligt at få sat ord på.

For det andet er det vanskeligt for udefrakommende rigtig at forstå arbejdet med IT-systemerne. På alle de besøgte arbejdspladser var der så mange systemer i gang, at det blev umuligt at prøve at forstå dem alle. Derfor har vi også i caseanalyserne valgt nogle ud, men det reducerer den kompleksitet, som samtlige interviewpersoners arbejdsopgaver dagligt rummer.

Endelig ville vi godt have lavet flere og længerevarende observationer på arbejdspladserne netop for bedre at forstå arbejdsindhold og arbejdsgange. Vi måtte blot sande, at det er meget vanskeligt at følge med på en skærm uden at forstyrre personen, der arbejder ved skærmen. Da samtlige interviewpersoner samtidig havde meget travlt, blev observationerne af mindre omfang, end vi havde håbet. Vi har derfor i højere grad måtte tage interviewpersonernes udsagn om arbejdsgange for pålydende i stedet for selv at observere dem.

## Sammenfatning af resultater

Forskningsprojekt undersøger sammenhængen mellem IT-systemer, køn og kontrol i administrativt arbejde. Det er et kvalitativt studie, og de valgte cases og medarbejdergrupper er: bankansatte i banker og realkreditinstitutioner samt sagsbehandlere i jobcentre. Baggrunden for disse valg er en formodning om, at disse grupper af ansatte i deres dagligdag benytter sig af avancerede IT-systemer, og at denne brug har betydning for medarbejdernes oplevelse af deres arbejdsmiljø. Avancerede IT-systemer er i denne forbindelse fx sagsbehandlings- og journaliseringssystemer.

Forskningsprojektet er et samarbejde mellem Roskilde Universitet og SFI - Det Nationale Forskningscenter for Velfærd. Projektet er finansieret af Arbejdsmiljøforskningsfonden.

## BAGGRUNDEN FOR UNDERSØGELSEN

Cirka 20 pct. af de beskæftigede i Danmark er ansat i arbejde, der overvejende er administrativt, og to tredjedele af disse er kvinder. Det meste administrative arbejde udføres igennem IT-systemer. Alligevel er vores viden om, hvilken betydning brugen af IT-systemerne har på det psykiske arbejdsmiljø, meget lille. Men vi ved fra den Nationale Arbejdsmiljø Kohorte (NAK),<sup>3</sup> at lønmodtagere med administrativt arbejde i højere grad end andre jobgrupper oplever høje kvantitative krav og højt tempo. Denne belastning opvejes til dels af, at lønmodtagerne i administrativt arbejde både ser udviklings- og fremtidsmuligheder i arbejdet samt oplever at have en stor grad af variation og forudsigelighed i arbejdet. Hvad der ligger bag disse målinger, ved vi derimod ikke.

Projektet skal derfor levere anvendelsesorienteret viden om det psykiske arbejdsmiljø i administrativt arbejde med særlig fokus på IT-systemernes betydning. Denne viden skal bidrage til en forbedret anvendelse af IT-systemer og dermed også forbedre det psykiske arbejdsmiljø. Da der er tale om et kvindedomineret område, bliver det i høj grad et studie af kvinder, IT og psykisk arbejdsmiljø.

---

3. Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA) følger udviklingen i danskernes arbejdsmiljø ved hjælp af spørgeskemaer til den såkaldte Nationale Arbejdsmiljø Kohorte (NAK). De måler danskernes arbejdsmiljø cirka hvert femte år.

Projektet undersøger administrative IT-systemer i anvendelse. Det er ikke udviklingen af systemerne, der er i fokus, men anvendelsen. På det administrative område er det i høj grad standardsystemer, der tages i anvendelse (Microsoft Office, Lotus Notes, standardiserede journalsystemer m.v.). Systemer, der har en meget høj grad af fleksibilitet, og som næppe kan siges at have nogle entydige konsekvenser for arbejdsmiljø, effektivitet eller kvalitet. Der er stor fleksibilitet i systemernes anvendelse, og det er først, når systemerne tages i praktisk anvendelse, at de finder deres form. Vi undersøger derfor, hvordan systemerne, i deres anvendelse, påvirker arbejdsmiljøet.

Mange års studier i psykisk arbejdsmiljø har vist, at noget af det mest afgørende for det psykiske arbejdsmiljø er balancen mellem de krav, der stilles til medarbejderen i form af fx kompetencer og tempo, og medarbejderens kontrol i arbejdet. Kontrol skal i denne forbindelse forstås som indflydelse og kontrol på eget arbejde og ikke som ekstern kontrol og overvågning. Dette studies hovedantagelse er, at denne balance i høj grad er afhængig af, hvordan de praktiske arbejdsgange udformes i relation til IT-systemerne.

Projektet antager, at der med de administrative IT-systemer både sker et tab og en udvidelse af kontrollen. Den enkelte medarbejder kommer til at arbejde inden for en struktur, som IT-systemerne er med til at forme, og som styrer og strukturerer den enkeltes arbejde. Men samtidig bliver det muligt, at den enkelte får større indsigt i og indflydelse på egne arbejdsopgaver og dermed mere kontrol. Der vil derfor være tale om modsatrettede udviklingstendenser i kontrollen relateret til IT.

Projektet har til formål at skabe indsigt i den dynamik, hvorigennem det psykiske arbejdsmiljø udvikler sig i administrativt arbejde, og specielt at pege på den betydning, anvendelsen af IT har i denne sammenhæng. På denne baggrund opstiller projektet en række perspektiver og anbefalinger til anvendelsen af IT i administrativt arbejde. Derudover ønsker projektet at bidrage til en videreudvikling af krav-kontrol-modellen.

## **UDVIKLINGEN AF ADMINISTRATIVT ARBEJDE**

Selv om mange personer udfører administrativt arbejde, er det vanskeligt at definere entydigt. Vi definerer overordnet administrativt arbejde som: Formidling af og kontrol med formaliserede transaktioner mellem individer, institutioner og/eller virksomheder. Produktet vil oftest være dokumenter. Transaktionerne reguleres i henhold til regler og traditioner og ikke i forhold til den administrative medarbejders egne synspunkter.

Der er mindst fem forhold ved administrativt arbejde, der ikke er naturlige, hvilket en gennemgang af den historiske udvikling viser:

- Det administrative arbejde kan enten være en integreret del af produktion, service eller hjemmearbejde, eller det administrative arbejde kan være en adskilt aktivitet. Hvorvidt det er integreret eller adskilt har ændret sig op igennem historien, ligesom det kan variere fra job til job.
- De organisationsstrukturer, det administrative arbejde har været placeret i, har ændret sig væsentligt fra en slags familær kontrol til et mere formelt bureaukрати, hvor der nu introduceres teamkontrol og selvledelse.
- Den horisontale kønsarbejdsdeling har ændret sig, fra at administrativt arbejde har været et mandsdomineret område til i dag at være et kvindedomineret område. Historien viser, at arbejdsdelingen mellem mænd og kvinder i det administrative arbejde baserer sig på nogle meget overlevelsedygtige forestillinger om, hvad henholdsvis mænd og kvinder kan og vil.
- Der har op igennem historien været en tendens til at beskrive de administrative job som forudsigelige og temmelig rutineprægede, hvilket giver anledning til mange forestillinger om, at administrative funktioner kan automatiseres. Ofte overses det, at det administrative arbejde indeholder mange delvist skjulte aktiviteter, som ikke kan standardiseres.
- Standardiseringsbestrebelse og IT-baserede forsøg på at automatisere dele af det administrative arbejde udfordrer ofte arbejdets kerne – det, der opfattes som det værdifulde og vigtige i arbejdet. Standardiseringsbestrebelse vil derfor ofte udløse en mere eller mindre synlig kamp om at definere og afgrænse arbejdets kerne.

Teknologien har haft en stor indflydelse på udviklingen af det administrative arbejde og måske især i dette årti. Det er især udviklingen af informations- og sagsbehandlingssystemer, der har givet nye muligheder, men også nye begrænsninger.

## **IT – en teknologi i brug**

Der er lavet studier af, hvorledes IT-systemer udvikles, designes til enkelte arbejdssituationer og implementeres, og hvorledes brugere og medarbejdere mest hensigtsmæssigt involveres i den proces. Vi anlægger her et andet perspektiv. Vi undersøger IT-systemer i brug. Vi studerer den daglige brug af administrative systemer. Vi studerer ikke udviklingen af systemerne. Vi tager således udgangspunkt i, at det samme IT-system kan anvendes på mange forskellige måder med en deraf følgende forskellig betydning for arbejdsforholdene. IT-systemerne bruges i en social praksis, og det er i dette samspil mellem teknologien og det socia-

le, at teknologien har betydning for arbejdsforholdene og arbejdsprocesserne.

Fire begreber har vist sig nyttige i analysen af dette samspil mellem IT-systemerne og den sociale praksis:

- Fortolkningsmæssig fleksibilitet, som betyder, at IT-systemerne ikke i sig selv har en mening, men vil blive tildelt en, når de tages i brug. Den samme teknologi kan tilskrives forskellig mening og dermed også blive brugt forskelligt. Teknikken som sådan indvirker dog også på den daglige praksis. Dette udtrykkes i de næste to begreber:
- Scenarie/manuskript, som betyder, at selve konstruktionen af systemerne både giver nogle begrænsninger og nogle muligheder for, hvordan arbejdsforholdene og processerne kan udfoldes. Dermed bliver IT-systemernes bagvedliggende manuskript part i, hvordan arbejdsforholdene og processerne i praksis udføres.
- Aktant, som betyder, at der i IT-systemerne er en afsender, der via udformningen af systemerne har en hensigt, og dermed bliver IT-systemerne en slags talerør for afsenderen.
- Cyborg, som i denne sammenhæng betyder, at medarbejderne finder en daglig praksis for omgang med IT-systemerne. Der udvikler sig en praksis om, hvad man bruger det ene system til, og hvad man bruger det andet system til, hvor meget man bruger papir og kuglepen, hvilken rækkefølge opgaverne løses i osv.

På det lokale arbejdspladsniveau bruger vi ovenstående fire begreber til at analysere teknologi i praksis. De empiriske analyser skal have relevans ud over den enkelte arbejdsplads. Derfor opererer vi med fire tværgående begreber, der skal gøre de lokale analyser relevante på et mere overordnet niveau. Disse fire tværgående begreber, der er gennemgående i alle kapitler, er: *Effektivitet*, som ofte er en hovedbegrundelse for at indføre IT-systemer, *kerneopgaven*, som ofte bliver påvirket af IT-systemer, *køn*, som tilsyneladende bliver en endnu mere afgørende faktor i det administrative arbejde, selv om arbejdet er blevet omstruktureret, og der dermed har været en mulighed for at opbløde kønsforskelle samt *kontrol* som en afgørende faktor for det psykiske arbejdsmiljø.

## **EFFEKTIVITET I ADMINISTRATIVT ARBEJDE**

IT indføres oftest med den begrundelse, at det vil skabe øget effektivitet. Potentialerne ved at indføre avancerede IT-systemer i administrativt arbejde beskrives bl.a. som: systemintegration, standardiseringer og datatilgængelighed. Der opereres ofte med en simpel effektivitetsforståelse: Når enkeltelementerne i en arbejdsproces gøres mere effektive, så bliver helheden også mere effektiv.

Casestudierne viser, at der er forskellige opfattelser af effektivitet i spil, og at IT indgår i dette spil. Både forståelsen af effektivitet og IT-systemernes rolle i denne forståelse har betydning for arbejdsforholdene.

## **KERNEOPGAVEN I ADMINISTRATIVT ARBEJDE**

Forståelsen af kerneopgaven skaber orientering og mening i arbejdet. Forståelsen af kerneopgaverne gør det muligt at skelne mellem nyttige og unyttige opgaver. Det er muligt at skelne mellem, hvor kvaliteten skal være i top, og hvor kvaliteten er af mindre betydning. Kerneopgaven bidrager til at klarlægge, hvor det er relevant at dygtiggøre sig, og hvor det er mindre relevant.

Medarbejdere oplever det som belastende, hvis de hindres i at udføre det, de opfatter som deres kerneopgaver. IT-systemer kan fjerne hindringer for at udføre kerneopgaven. Det bliver lettere at finde dokumenter og sager, ventetiden bliver mindre osv. Men IT kan også komme til at stå i vejen for at udføre kerneopgaven, fx på grund af nedbrud i IT-systemerne, men også fordi der med IT-systemerne ofte følger opgaver, som anses for at ligge uden for kerneopgaverne.

Det er her væsentligt at fastholde, at det ikke er IT, der ændrer kerneopgaven. Derimod er det den måde, IT anvendes på, der undergraver det, der tidligere blev anset for at være kerneopgaven.

## **KØN OG KØNSSTEREOTYPER**

Kønsbaseret ulighed reproduceres gang på gang, selv om arbejdet forandres. Der udvikler sig kønsstereotyper, som er generaliserede forestillinger om, hvad der karakteriserer det ene og det andet køn i sammenhæng med den aktuelle arbejdsdeling.

På den måde skabes der en naturlig arbejdsdeling, der baserer sig på de konstruerede forskelle mellem mand og kvinde. Kønsstereotyperne etablerer sig konkret på den enkelte arbejdsplads og i den enkelte virksomhed. Men disse lokale kønsstereotyper trækker på stereotyper etableret i fag, i sektorer og i samfundet som helhed.

De lokale kønsstereotyper udvikler sig i et samspil med udviklingen af arbejde og teknologi – der sker en samproduktion af teknologi, arbejde og køn.



## **KONTROL I OG OVER ARBEJDET**

Graden af indflydelse (kontrol) på arbejdet har stor betydning for arbejdsmiljøet. Begrebet kontrol har især på dansk en dobbeltbetydning. Kontrol kan på den ene side betyde indflydelse – at man har kontrol i og over sit arbejde. På den anden side kan kontrol betyde overvågning og ekstern kontrol. Vi vil igennem rapporten præcisere, hvilke af betydningerne der er i spil.

IT-systemer kan både øge og mindske indflydelsen på arbejdet. Derudover kommer muligheden for ekstern kontrol og overvågning af medarbejderne qua systemerne. På hvilken måde IT-systemerne påvirker arbejdsmiljøet, er således ikke særlig entydig.

Det, der generelt kendetegner de besøgte arbejdspladser og det danske arbejdsmarked, er, at medarbejderne på den ene side oplever øgede indflydelsesmuligheder og selvledelse og på den anden side oplever øgede krav om effektivitet og faglig kvalitet. Midlet bliver ofte standardiseringer, der gøres mulige via IT-systemerne. Indførelsen af de forskellige avancerede IT-systemer, som gør det muligt at omforme arbejdet, har ikke umiddelbart ført til forbedringer i det psykiske arbejdsmiljø for administrative medarbejdere. Projektet giver nogle bud på, hvordan det kan være.

## **IT-SYSTEMER HAR MANGE BETYDNINGER OG KONSEKVENSER**

Casestudierne har bekræftet os i vores antagelser. Der er en stor fortolkningsmæssig fleksibilitet i IT-systemerne: Det er åbent, hvordan de forskellige systemer, der typisk findes på en arbejdsplads, i praksis spiller sammen, og der er mange muligheder for at tilpasse systemerne og udvikle dem i brug. På den anden side, så skabes systemerne ofte til at understøtte en bestemt arbejdsorganisatorisk sammenhæng, og systemerne (systemernes manuskript) sætter nogle mere eller mindre faste rammer for arbejdet. Disse rammer udtrykker ofte magtfulde interesser, som systemerne altså er med til at gennemsatte. Resultatet er IT-systemer, som i høj grad strukturerer dagligdagen for medarbejderne på de administrative arbejdspladser.

## **BANKER OG JOBCENTRE – LIGHEDER OG FORSKELLE**

Der er store ligheder i det, der produceres i de to sektorer. I begge sektorer er en vigtig del af ydelsen at fremskaffe penge til kunderne/klienterne. I den forbindelse skal der i begge sektorer foretages en vurdering af kundernes/klienternes ressourcer, og der skal findes løsninger, der passer til kunden/klienten, og som samtidig lever op til virksomhedens/myndighedens regler og krav.

Disse ligheder i det administrative arbejdes karakter skaber visse ligheder i de opgaver, der skal løses i de to sektorer: Der rådgives, vejledes, indgås aftaler og gennemføres komplekse sagsbehandlingsforløb. Men der er også store forskelle.

Bankerne er nået meget længere end jobcentrene i at skabe sammenhængende sagsbehandlingssystemer – workflow. Dermed er en række problemer løst i bankerne, som stadig findes i jobcentrene. Medarbejderne skal kun i begrænset omfang indtaste de samme oplysninger flere gange. Der arbejdes med forskellige systemer, men det er lykkedes at skabe en nogenlunde logisk og sammenhængende brugerflade, som kobler systemerne sammen. Bankerne er ikke i nær samme omfang som jobcentrene ramt af systemnedbrud.

## **EFFEKTIVISERING AF ENKELTFUNKTIONER**

Forståelse af effektivitet har været enslydende i alle cases. Effektiviseringsrationalet bag IT-udviklingen har både i bankerne og i jobcentrene temmelig entydigt været knyttet til at effektivisere enkeltfunktioner. Ledelserne har fokuseret på rationalisering af enkeltfunktioner i lånesagsbehandlingen eller på enkeltfunktioner i sagsbehandlingen. Effektiviseringsbestræbelserne har også indbefattet en adfærdsregulering af medarbejderne: I bankerne har IT-systemerne leveret guidelines for kundekontakt og salg, og i jobcentrene har systemerne skullet adfærdsregulere medarbejdernes arbejdsaktiviteter, så de fulgte arbejdsmarkedsreformernes intentioner.

## **TYDELIG HORIZONTAL KØNSARBEJDSDELING**

Både i bankerne og i jobcentrene har IT gjort omlægninger af arbejdet mulige. Dermed blev det også muligt at konstruere kønsarbejdsdelingen på helt nye måder – og måske ophæve den horisontale kønsarbejdsdeling. De fremherskende forståelser af, hvad henholdsvis mænd og kvin-

der er gode og dårlige til, og hvad henholdsvis mænd og kvinder foretrækker, har tilsyneladende spillet ind på den måde, omstruktureringerne er blevet realiseret på. I hvert fald har man, specielt i bankerne med de omstruktureringer IT-udviklingen har muliggjort, fået skabt en mere skarp arbejdsdeling mellem kønnene, end man havde tidligere.

## **KERNEOPGAVEN UNDER FORANDRING**

IT-udviklingen har i begge sektorer medvirket til, at grundforståelser af, hvad arbejdets kerne består i, er blevet udfordret og måske ændret. I bankerne understøtter IT-systemerne, at salg af finansielle ydelser klart bliver kerneopgaven i afdelingerne, og at den korrekte sagsbehandling bliver kerneopgaven i de centraliserede administrative enheder.

Det billede, socialrådgiverne har af sig selv som profession, matcher ikke deres daglige arbejde på et jobcenter. Det, sagsbehandlerne betragter som kerneopgaven, er samtalen og arbejdet med borgeren, og dette arbejde fylder mindre og mindre i takt med de øgede krav til dokumentation af sagsgangen og kontrol af både borger og sagsbehandler. Samtalen og de socialfaglige overvejelser i den forbindelse forsvinder i det store billede, selv om der er forholdsvis enighed om, at netop den socialfaglige kompetence stadig er nødvendig, især når vi taler om de svageste borgere.

## **BÅDE MERE INDFLYDELSE OG MERE OVERVÅGNING**

Både i bankerne og i jobcentrene har IT bidraget til udvikling af en langt mere forfinet kontrol af den enkeltes indsats. I bankerne giver IT-systemerne mulighed for, at kolleger og ledere kan følge meget præcist med i, hvad den enkelte medarbejder laver, og hvad der kommer ud af det. En kontrolmulighed, der benyttes i forskelligt omfang fra bank til bank. I jobcentrene lægges der fra Beskæftigelsesministeriets side vægt på, at den enkelte medarbejders indsats dokumenteres langt mere omfattende, end det tidligere har været tilfældet. Kontrollen med medarbejdernes arbejdsindsats bliver fulgt op af kommunerne, som er stærkt interesserede i, at medarbejderen gør det rigtige til rette tid, for det er afgørende for, at kommunen kan få refusion fra staten. Den standardisering, som IT-systemerne bruges til at sætte igennem, bidrager også til at reducere medarbejdernes indflydelse på udførelsen af deres eget arbejde.

IT-systemerne giver dog også mulighed for, at den enkelte kan styre sine egne sager og sin egen arbejdsdag. Dermed giver IT-systemerne også nye kontrolmuligheder til medarbejderne.

## PERSPEKTIVER OG ANBEFALINGER

Her vil vi fremhæve fire af de konklusioner, som vi anser som de væsentligste. I projektets afsluttende bog fremdrages flere konklusioner og anbefalinger.

### MENINGEN LIGGER I KERNEN

Både i jobcentrene og i bankerne bidrager IT til at forskyde kerneopgaven. Det er ikke IT i sig selv, der forskyder kerneopgaven. Forskydningerne udspringer af nogle politiske og strategiske beslutninger, men IT bliver et middel til at sætte denne forskydning igennem. Det gør sig mest markant gældende i jobcentrene, specielt i deres indsats over for personer, der er placeret i matchgruppe 4 og 5, hvor kerneopgaven forskydes fra personlig rådgivning til registrering, vurdering og dokumentation. IT-systemet Arbejdsmarkedsportalen og kommunale journaliserings- og sagsstyringssystemer understøtter og gennemfører denne forandring. Noget tilsvarende gør sig gældende i bankerne, hvor der er sket en forskydning i kerneopgaven fra kundebetjening til salg. IT-systemerne understøtter denne forskydning, dels ved at tilbyde salgssupport, dels ved at muliggøre, at funktioner i afdelingerne, der ikke relaterer sig til salg, bliver udskilt i særlige enheder.

Sådanne forskydninger i kerneopgaven vil ofte være meget belastende for medarbejderne, fordi de udfordrer både faglighed og arbejdsidentitet. Nogle medarbejdere i bankerne kan ikke forlige sig med fokusering på salg og vælger salgselementet fra. Medarbejderne i jobcentrene holder i høj grad fast ved, at den personlige rådgivning er kerneopgaven i arbejdet. Med det udgangspunkt står alle de nye administrative opgaver, som gennemføres via IT-systemerne, grundlæggende i vejen for deres mulighed for at udføre kerneopgaven. IT-systemerne og alle de aktiviteter, der er forbundet hermed, anses som et nødvendigt onde.

Det er derfor afgørende at inddrage medarbejderne bredt i afklaringer af, hvorledes IT skal indgå i løsningen af kerneopgaverne, hvorledes IT bidrager til ændringer i kerneopgaven, og hvorledes medarbejderne skal forholde sig fagligt til disse ændringer.

### SAMME IT-SYSTEMER – FORSKELLIGE KONSEKVENSER

IT-udviklingen har ikke nogen entydig effekt på arbejdsforholdene. Vores casestudier bekræfter, at ensartede IT-initiativer kan have meget forskelligartede virkninger fra arbejdsplads til arbejdsplads og fra virk-

somhed til virksomhed. IT realiserer først sig selv, når teknologien er i brug, og teknologien finder først sin endelige form som teknologi i brug.

I samtlige cases har der alligevel været en tendens til at se IT-systemerne som ensidigt determinerende for arbejdets indhold samt en tendens til at betragte systemerne som givne eller irreversible. Derfor har vi næsten også udelukkende set en passiv eller 'tilpasse sig systemerne'-attitude fra medarbejderne. Denne tilgang skyldes selvfølgelig også en oplevelse af, at medarbejderne i meget ringe grad har følt sig involveret i systemernes tilblivelse.

Der er to problemer i dette forhold. For det første vil de effektivitetsgevinster, som forventes ved IT-systemernes indførelse, ikke indfinde sig, så længe IT-systemerne ikke matcher de arbejdsgange og den helhedsbetragtning, medarbejderne lægger ned over deres arbejde. Hvis ikke der er en villighed til at arbejde både med at ændre systemerne og med at ændre arbejdsgangene, så vil resultatet formentlig ikke indfinde sig. For det andet er det vigtigt, at alle, såvel medarbejdere som ledere, bringes til at forståelse, at IT-systemer ingen effekter har af sig selv, men at såvel de positive som de negative effekter af IT-systemerne først opstår i samspillet mellem systemerne og medarbejderne.

En sådan forståelse af IT-systemerne ville måske i højere grad få medarbejdere og ledere til at arbejde med IT-systemerne – fx med at få dem ændret, men også arbejde med, hvordan arbejdspladsen ønsker, at systemerne skal indgå i det daglige, således at arbejdets indhold, arbejdsprocesser og kerneopgaver kommer i centrum og ikke systemerne i sig selv.

## **ARBEJDETS STRUKTURERING INDVIRKER PÅ ARBEJDSMILJØET**

Dette forskningsprojekt har tydeligt vist, at det er arbejdets strukturering, forstået som arbejdets indhold, arbejdets processer, og hvad medarbejderne forstår som kerneopgaven i arbejdet, der er helt afgørende for medarbejdernes oplevelse af det psykiske arbejdsmiljø.

De grupper, vi har interviewet, har nogle meget klare billeder af, at det er arbejdets strukturering, der har betydning for deres trivsel. Ændres der væsentligt på den strukturering, er der fare for, at medarbejderne føler sig belastede. Socialrådgiverne oplever, at deres faglighed bliver undermineret og kerneopgaven presset, når der bliver for lidt tid til samtalerne, fordi der skal registreres og dokumenteres. Bankmedarbej-

derne oplever, at når lånesagsbehandlingen splittes op i små bidder, så forsvinder den faglige stolthed ved alene at klare en vanskelig sag fra start til slut til kundens tilfredshed.

Når der laves omstruktureringer i arbejdet, er det således meget vigtigt, at ledelse og medarbejdere har blik for disse forhold. I denne sammenhæng spiller IT-systemerne egentlig ikke den store rolle, idet hvilke som helst ændringer i arbejdets strukturering vil påvirke medarbejderne. IT-systemerne har bare en meget fremtrædende plads i disse års omstruktureringer i det administrative arbejde og fylder derfor meget, ligesom IT-systemerne har det med, som allerede beskrevet, at blive opfattet som irreversible, og dermed får de en overordentlig stor betydning.

## KØNSTEREOTYPER PÅ ARBEJDSPLADSERNE

På de arbejdspladser, vi har besøgt, genfinder vi forskellige kønsstereotyper:

- Kvinder er perfektionistiske og sikkerhedsorienterede. Mænd er udadvendte og risikoorienterede.
- Kvinder har et omsorgsgen, som mændene er forskånet for.
- Mænd er til teknologi, og det er kvinder ikke.
- Kvinder står for den praktiske og følelsesmæssige omsorg i familien, mens mændene har den primære rolle som forsørger.

IT gør det muligt at omstrukturere funktioner og sætte funktioner sammen til nye job. I denne proces er der blevet skabt job, der passer til henholdsvis de kvindelige og mandlige kønsstereotyper. Dermed skaber IT en mulighed for en yderligere opdeling i, hvad mænd og kvinder laver på en arbejdsplads – en yderligere horisontal kønssegregering. Men IT-systemerne kunne også have gjort det modsatte. En hvilken som helst ændring i arbejdets organisering giver mulighed for at stille spørgsmålstegn ved den arbejdsdeling, der eksisterer. Det giver anledning til at stille spørgsmålstegn ved de kønsstereotyper, der huserer på danske arbejdspladser såvel som i det danske samfund.

De kvinder, vi har mødt i denne undersøgelse, jonglerer med rigtig mange avancerede IT-systemer, og vi har ikke mødt en eneste, der har udtrykt angst eller lignende over for disse systemer. Tværtimod ser kvinderne det som en selvfølge, at systemerne er noget, de skal mestre. Måske kunne vi derfor starte med at aflive den kønsstereotype forestilling, der foreskriver, at kvinder ikke er gode til at håndtere IT-systemer og i stedet begynde på vores respektive arbejdspladser at diskutere, hvilke kønsstereotyper der eksisterer, og hvad de har af konsekvenser for henholdsvis kvinder og mænd.

## Tilknyttede ph.d projekter

Som tidligere nævnt har der været knyttet to ph.d. projekter til forskningsprojektet, delvist baseret på en ekstra bevilling fra Roskilde Universitet. Martine Buser, som var den ene ph.d. studerende knyttet til projektet, har forsvaret sin afhandling. Sidsel Grosen, som var den anden ph.d. studerende knyttet til projektet, har afleveret sin afhandling til bedømmelse. Her vil vi gengive et resumé af de to afhandlinger:

### Sidsel Grosen

**IT, arbejde og køn i anvendelse – samproduktion i det kvindedominerede administrative arbejde.**

#### Resumé (dansk)

IT er i dag en selvfølge i meget arbejde, og i særdeleshed i det administrative arbejde. Afhandlingen hér tager afsæt i en undren over, hvad det er for processer i det daglige administrative arbejde, der gør, at IT-anvendelsen bliver så selvfølgelig og gør, at dét at kunne anvende IT i det administrative arbejde i så ringe grad fremstilles som en kompetence. I almindelighed er det administrative arbejde antalsmæssigt domineret af kvinder, hvilket i særdeleshed gælder de områder, hvor afhandlingens kvalitative interviewundersøgelser er gennemført, nemlig jobcentre og produktionsarbejde i banker. Det er derfor nærliggende at spørge til, om køn spiller en rolle i den selvfølgeliggørelse af IT-anvendelsen, der foregår og i, hvordan den evt. foregår.

Afhandlingens analytiske perspektiv er på IT som det anvendes i arbejdet. Der arbejdes med en forståelse af, at IT *er* den måde det anvendes på, i dette tilfælde i arbejdet, frem for en given teknologi, der implementeres i arbejdet uden at påvirke eller blive påvirket af arbejdets indhold. Dette fokus på anvendelse er styrende for afhandlingens tilgang til at studere både IT, arbejde og køn. Anvendelsesperspektivet gør den sociale konstruktion af IT, arbejdet og køn, som en meningsgivende faktor i dette, til det interessante at undersøge. I undersøgelsen lægges vægt på

gensidigheden i denne sociale konstruktionsproces, med andre ord samproduktionen af IT, arbejde og køn. Derudover lægges vægt på, hvordan det har konsekvenser for medarbejderne, at de specifikke samproduktioner af IT, arbejde og køn gør nogle konstruktioner meningsfulde i sammenhængen, mens andre konstruktioner afvises. Afhandlingens centrale forskningsspørgsmål formuleres på denne baggrund som:

*Hvordan samproduceres IT, arbejde og køn i kvindedomineret administrativt arbejde, og hvilke konsekvenser har disse samproduktioner for medarbejderne?*

Spørgsmålet besvares gennem afhandlingens kapitler, hvor begrebsapparatet og analysestrategien først afklares. Derefter bringes det i anvendelse i analysen af en jobcentercase og en case fra en produktionsafdeling i en bank. På baggrund af de to cases udvikles en række fokuspunkter, som arbejdet med IT, arbejde og køn på arbejdspladser og i organisationer kan tage afsæt i:

I kapitel 1, **Et anvendelsesperspektiv på IT i det administrative arbejde**, redegøres for udgangspunktet for afhandlingen, og de centrale problemstillinger og tilgange ridses op.

I kapitel 2, **Samproduktion af IT og køn – en teoretisk indgang**, uddybes og nuanceres projektets problemstilling gennem diskussion af fortrinsvis nyere litteratur om IT-anvendelse/teknologi og køn. Der tages såvel teoretisk som empirisk baserede problemstillinger op. Først diskuteres udviklingen af feministisk Science & Technology Studies som et samspil mellem samfundsvidenskabelige, primært konstruktivistiske, teknologistudier og kvinde- og kønsforskning. Derefter zoomes ind på afhandlingens centrale teknologiteoretiske begreber om teknologi-i-praksis og på samproduktionsbegrebet. Det diskuteres om, og evt. hvordan, skiftet fra tungere mekanisk teknologi til IT, som det dominerende billede af teknologi, har betydning for samproduktionen af teknologi og køn. Herefter diskuteres nogle problematiseringer af, hvordan køn har været inddraget og teoretiseret i feministiske teknologistudier.



I kapitel 3, **Analysestrategi**, udvikles afhandlingen diskursanalytiske analysestrategi med afsæt i Foucaults vidensarkæologi. På baggrund af, at samproduktionsperspektivet kun i utilstrækkelig grad giver analysestrategiske anvisninger vælges en diskursanalytisk tilgang, der kan bruges til at analysere, hvordan mening tilskrives IT, arbejde og køn i samspil med hinanden. Da formål med analysen, såvel som det empiriske felt og materiale, på væsentlige punkter adskiller sig fra udgangspunktet i *Vidensarkæologien* (Foucault 2005 [1969]), udvikles og beskrives analysestrategien med en række forskellige for øje: Eksempelvis er analysen et nutidigt punktnedslag frem for en analyse af et historisk forløb, og materialet er interview, foretaget med analysen som formål, frem for allerede eksisterende dokumenter. Efterfølgende beskrives undersøgelsesdesignet for projektet.

I kapitel 4, **”Hvis man vægter dokumentationen højere end samtalen” – sagsbehandling på Jobcenteret**, præsenteres og analyseres Jobcentercasen. På baggrund af interviewene fremhæves fire strategiske rum, der har betydning i italesættelsen af Jobcenterarbejdet: Beskæftigelsespolitik, IT-politik, faglighed og kønsopdelt arbejde. En fremstilling af disse strategiske rum danner baggrund for den videre læsning af analysen. Analysefremstillingen af interviewene fra Jobcenteret er inddelt efter de tematiske omdrejningspunkter, der dannes i interviewene med sagsbehandlerne: ’Lov & ret’, ’Samtalen’, ’System-forskellen’, ’IT som redskab’ og ’Køn’. De bliver derved også omdrejningspunkter for analysens fortællinger om, hvordan IT, arbejde og køn samproduceres på Jobcenteret. Fortællingerne udfoldes omkring interviewcitater, der dels fortæller en egen historie, dels åbnes gennem eksplicit brug af analysebegreber fra kapitel 3. Sammen danner det et billede af et arbejde, hvor IT-registrering fylder meget i relation til, hvor centralt medarbejderne opfatter det, og som sådan er i spil i gennemgribende forandringer af arbejdet, og hvor køn er i spil i definitionen af kerneopgaverne.

I kapitel 5 **”Vi laver jo ikke noget, der ikke er i et EDB-system” – produktionsarbejde i Banken**, præsenteres og analyseres Bankproduktionscasen. I Bankproduktionen laves administrativ sagsbehandling af privatkundesager. I interviewene herfra træder også fire strategiske rum frem, som der indledningsvis gives en fremstilling af: Den forandrede banksektor, Banken og dens overlevelse, faglighed og endeligt også køn. De tematiske omdrejningspunkter fremstilles, udover temaerne ’IT som selvfølge’ og ’Næsten kun kvinder’, i tæt relation til en omlægning af arbejdet til lean-organisering, der er gennemført i afdelingen. De temaer, der relaterer til lean-organiseringen har fået betegnelserne: ’Det hårde år’, ’Bunker vs. hele sager’, ’Standardisering’ og ’Fælles ansvar’. Analysen giver et billede af en arbejdsplads, hvor IT har stået centralt i omlægningen af arbejdsprocesser, og hvor kønnede forståelser af arbejdet reproduceres flittigt. Omlægningen af arbejdet til et workflow med opsplittede arbejdsprocesser vægter standardisering frem for forskellighed, og mens det roses af nogle, fremstilles det af andre som ødelæggende for meningen i arbejdet.

I kapitel 6, **Fokuspunkter for arbejde med IT-anvendelse, arbejde og køn**, trækker jeg fire fokuspunkter frem som samproducerede med IT, arbejde og køn og som bud på, hvad der bør ofres opmærksomhed på i forbindelse med de løbende forandringer i IT-baseret administrativt arbejde: 1) Hvad der ses som kerneopgaverne, 2) Idéer om faglig kvalitet, 3) Forestillinger om effektivitet og 4) Tillid/loyalitet i organisationen. Hvert af de fire fokuspunkter kvalificeres gennem diskussioner på baggrund af de to caseanalyser. Jeg argumenterer for, at disse fokuspunkter, under hensyntagen til aktuelle kontekster, er oplagte fokuspunkter i analyser af samproduktion af IT, arbejde og køn, såvel som i fagligt arbejde vedrørende IT, forandringer i arbejdet og kønsproblematikker.

Kapitel 7, **Konklusion – IT, arbejde og køn i anvendelse** samler op på afhandlingens centrale spørgsmål og pointer og perspektiverne i

dem. Særligt pointeres det, at samproduktionen af IT og køn ikke først og fremmest er en direkte gensidig relation, men går via kønsliggørelsen af arbejdet, og at forholdet mellem IT, arbejde og køn må håndteres som en løbende, gensidig, forandringsproces.

Afhandlingen er en del af forskningsprojektet *Kontrolformer, køn og psykisk arbejdsmiljø i IT baseret administrativt arbejde*, der er støttet af Arbejdsmiljøforskningsfondet.

## Martine Buser

### **Technologi at work: An analysis of contemporary control constellations and work organisation.**

#### Resumé

Denne afhandling analyserer hvordan kontrol er aktiv i samtidige organisationer, herunder hvordan informations- og kommunikationsteknologi (IKT) bidrager til kontrol. Afhandlingens hovedformål indløses igennem metodisk og teoretisk udvikling, gennem brug af empirisk materiale og multiparadigmatisk analyse.

Afhandlingen har to historiske og *metodiske* udfordringer. For det første var det en indgangsbetingelse at afhandlingen skulle bygge opå eksisterende empirisk materiale, indsamlet imellem 1996 og 2002 i en række organisationer i Schweiz, og allerede analyseret en gang. For det andet var det oplagt at bygge afghandlingens teoretiske grundlag på en kombination af to eller tre teoretiske tilgange, eftersom afhandlingens hovedinteresser er kontrol og teknologi. Den udviklede forskningsmetode benytter miltiparadigmatisk abduktion. Afhandlingen er født sekventielt, b egyptende med den tidligere gennemførte empiriske analyse med tilhørende materiale, der benytter fransk arbejdssociologi og teknologisociologi. Derefter introduceres en efgterfølgende dual parallel struktur, der benytter Labour Process Theory (LPT) og Postmoderne teori (Po-Mo). Afhandlingen forsøger dog ikke at smelte teorierne sammen, men forkuserer på at skabe en rig analyse af det empiriske materiale. Den anden iteration er (kun)= mulig fordi de ebenyttede teorier er beslægtede indenfor kvalitativ analyse og fordi det oprindelige feltarbejde er udført med en ret åben metode byuggende på fortolkende sociologi. Dette metodiske grub, der håndterer de to nævnte udfordringer er det ene væsentlige bidrag denne afhandling producerer.

Kontrol er *teoretisk* defineret som den situation hvor en enhed er i stand til at få en anden enhed til at gøre noget som den ellers ikke ville have gjort. Definitionen fremhæver at kontrol kan være aktiv i alle slags relationer mellem aktører, organisationer og teknologi. Kontrolformerne i organisationer har udviklet sig fra simple direkte interhumane relationer til former, der er allestedsnærværende og som også ”gennemtrænger” mennesket som enhed og aktør. Den teoretiske ramme sammenstiller LPT og PoMo og disse to teories forståelse af kontrol, teknologi, aktører og organisation. Der er overlap mellem teorierne, men også afgørende forskelle; for eksempel opfatter LPT kontrol som *det* centrale koncept i al management, mens PoMo ikke vil anerkende at nogen aktør kan kontrollere andre.

*Det empiriske materiale* stammer dels fra to store forsikringselskaber, et konsulentfirma, softwarefirmaer og rådgivende ingeniører, og dels fra 19 medarbejdere og ledere, der udfører distancearbejde. Disse virksomheder og fragmenter repræsenterer organisationer, der indeholder såvel bureaukratiske som postbureaukratiske elementer. De beskrivende empiriske kapitler 4 og 5 er derfor organiseret tilsvarende, dækkende helholdsvis bureaukratiske og postbureaukratiske organisationer.

Den samlede konklusion på *analysen* er at kontrol i samtidige organisationer er aktiv i virksomhedsspecifikke konstellationer, der også omfatter fragmenter som distancearbejde. Kontrol er aktiv igennem arbejdsorganisatoriske arrangementer, den overordnede organisation, aktørernes selvdisciplin og internatisering af ledelsesmål. Kontrol medieres også igennem teknologi. Teknologi bruges direkte eller indirekte og med eller uden lokale ledelsesintentioner. De fleste cases repræsenterer et ”underforbrug” af det fulde kontrolpotentiale indbygget i teknologien, og ingen af casene repræsenterer virksomheder, der fuldstændigt sætter på teknologi som kontrolredskab. TYo cases viser en ret ekstensiv udnyttelse af kontrolpotentialet, og det er interessant at notere at det givne sæt af kontrolintentioner og –procedurer indbygget i IT-systemer, stammer fra en hel anden social orden, nemlig det firma, der har udviklet softwaren. Men samtidig er der også en relativ afkoblethed i den enkelte virksomhed fra disse indbyggede kontrolmekanismer og tilsvarende mere selvstændige kontrolpraksisser for virksomhedsaktører. Teknologi er således del af den virksomhedsspecifikke kontrolkonstellation på en kompleks dual måde, der kombinerer eksternt udviklede kontrolformer med internt udviklede.

På tværs af casene er det karakteristisk at teknologi er stærkt sammenhævet med endog de mindste elementer af arbejdsprocessen. I langt de fleste studerede arbejdsprocesser er det umuligt og heller ikke ønskeligt at udføre arbejdet ”ved siden af” teknologien, og de eksempler der er på

arbejde vede siden af ("work around") kan ikke ses som konstituerende for arbejdet eller modstand i arbejdet.

Medarbejdere og mellemledere kan således modarbejde, ignorere eller tiltage sig kontrol over noget af den af virksomheden indførte teknologi. Hvor nogle af de af distance arbejderne, der arbejder med målbar produktion faktisk kan undgå traditionel kontrol baseret på tid og sted, så kan de ikke desto mindre kontrolleres på distancen af IKT. Det beskriver jeg som at arbejde og kontrol optræder i samme "moment" og har flertydige træk.

Mange af de fundne kontrolformer er velkendte, både fra praksis og fra LPT og PoMo, men afhandlingen finder også nyere kontrolformer, som kontrol gennem forandringsprogrammer og deres retorik og kontrol igennem arbejdsliv-privatliv relationen på distancearbejdende.

Det udviklede forskningsdesign kan helt klart evalueres som succesfuldt, eftersom det har produceret et rigt sæt af indsigter i kontrolformer, sådan som de er aktive i organisationer og igennem teknologi. Brugen af "stivnet" empirisk materiale med deraf følgende begrænsninger for teori-empiri interaktioner, gør ikke desto mindre, at det anvendte forskningsdesign ikke kan anbefales i sin helhed, men kun i mindre dele.

Både Labour Process Teori og PoMo har leveret et værdifuldt bidrag til denne afhandling. Bidrag efter år 2000 til LPT har vist at teorierne i dette paradigme faktisk leverer kvalificerede bud på analysen af samtidige organisationer. Det kan godt være at LPT er forudsigelig i sine kritiske tilgange, men resultaterne er en produktion af en vigtig kritik af organisationer og deres udvikling. Dette er nok det andet vigtige bidrag denne afhandling kan fremlægge, udover det metodiske greb nævnt ovenfor. Ikke desto mindre bør fremtidige kritiske bidrag gå langt længere end LPT. Alvesson & Sköldbbergs firdobbelte hermeneutik kaldet reflektiv metode repræsenterer et sådant mere dybtgående kritisk program for studier af arbejde, teknologi og organisationer, som integrerer postmoderne elementer.

## Skriftlig formidling fra projektet

### Bog:

Holt, Helle, Helge Hvid, Sidsel Grosen, Henrik Lund (2009): *IT, køn og psykisk arbejdsmiljø i administrativt arbejde*. København: SFI.

### Tidsskriftartikler (publicerede og submittede):

Hvid, Helge Sidsel Grosen, Helle Holt og Henrik Lund (2008): IT in the Financial Sector and the Reconstruction of Work. *Human Factors in Organizational Design and Management – IX*. L. Sznelwar, F. Mascia and U. Montedo (Editors).

Hvid, Helge (2009): To be in control – vejen til godt psykisk arbejdsmiljø, læring og innovation? *Tidsskrift for arbejdsliv*. 11. Årgang nr. 1

Grosen, Sidsel L. (2008): Odd systems at the Employment Office. Submitted til *Technology, Work and Employment*.

Hvid, Helge, Helle Holt, Henrik Lund, Sidsel Grosen (2009): Control and quality of work. Submitted til *Economic and Industrial Democracy (SAGE journal)*.

### Konferencepapers:

Grosen, Sidsel (2007): Gendering analyses of ICT-use in Work Setting. Christina Conference in Helsinki.

Grosen, Sidsel, Helle Holt (2007): Valuable Knowledge? – gender and ICT in the Banking Sector in Denmark. Presented at the conference Gender, Work and Organization.

### Papirer i forbindelse med de 4 cases:

- Interviewguides
- Diverse referater fra interview med medarbejdere og ledere fra de 4 case-virksomheder
- Diverse referater fra interview med medarbejdere og ledere fra 2 ekstra cases i finanssektoren
- 4 arbejdspladsrapporter

### Baggrundspapirer:

- Kontrolbegrebet ved Helge Hvid
- Et indblik i kommunale IKT-tilgange ved Sidsel Grosen
- Litteraturstudie ved Sidsel Grosen
- Præsentation af forskellige offentlige IT-systemer ved Sidsel Grosen

**Referater af forskellige fokusgruppemøder:**

- Visuelt referat fra forskningsworkshop, februar 2006
- Fokusgruppemøde i Finansforbundet 23/6-06
- Fokusgruppemødet med medarbejdere fra jobcentre, marts 2008
- Fokusgruppemøde med socialrådgivere i jobcentre, maj 2008

**Afhandlinger:**

- Grosen, Sidsel (2009): *IT, arbejde og køn i anvendelse – samproduktion i det kvindedominerede administrative arbejde.*
- Martine Buser (2008): *Technology at work: An analysis of contemporary control constellations and work organisation.*

## **Mundtlig formidling fra projektet**

Indlæg på formidlingskonferencen: At surfe på arbejdsmiljøet på RUC  
10/5-2007

Præsentation af resultater fra projektet på BAR-FOKA's rådsmøde  
2006

Præsentation af resultater fra projektet på BAR-Kontors rådsmøde 2006

Præsentation af resultater fra projektet på Arbejdsmiljøforskningsfon-  
dens årskonference, 29. oktober 2008.

Workshop på RUC med HK og Socialrådgiverne d. 6/3-2008

Workshop for socialrådgivernes årsmøde i faggruppen: ansatte i job-  
centre: It i jobcentre – en mulighed eller en hindring. I Odense d. 22/5-  
2008

Præsentation af resultater, Forsikringsfunktionærerne, ligestillingsud-  
valget 6. Januar 2009.

Projektpræsentation på afsluttende seminar på SFI den 4. juni 2009.

Præsentation på FTF-workshop den 24. Juni 2009.