

Lennart G Svensson



Frida Wikstrand:

**Det tekniska spelet. Förhandlingar om arbete,  
teknik och kön i relation till införande av nya  
informationssystem**

Doktorsavhandling, Göteborgs universitet och  
Malmö högskola. Skrifter från Institutionen för arbetsvetenskap  
vid Göteborgs universitet, nr 10, 2011

När ny teknik, såsom informationssystem, införs i en organisation förändras de anställdas rutiner och vardag. Brottet mot det bekanta i tillvaron kan göra att makt- och statusrelationer både förskjuts och omförhandlas. Vi kan tala om ett *tekniskt spel* där såväl könsstrukturer som yrkesidentiteter förändras. Hur de anställda gör detta beror till stor del på hur de förstår sin egen uppgift och sina arbetsrutiner, hur man ser på sin egen roll i helheten på arbetsplatsen och hur man upplever att tekniken stödjer den rollen. Detta komplexa sammanhang har Frida Wikstrand sökt fånga i en omfattande intervjustudie på fyra arbetsplatser i två helt olika organisationer: Sjukhuset och Elbolaget. En av hennes utgångspunkter för avhandlingen har varit att begreppsliggöra och förstå människors vardag på ett nytt sätt. Det handlar om att låta de anställdas röster höras och att låta berättelserna få oss att förstå vad det betyder att införa viss ny teknik – i detta fall administrativa IT-stöd.

Syftet med avhandlingen är att studera hur informationssystem tas emot och tolkas av de anställda i de två organisationerna. Syftet är vidare att förklara hur den organisatoriska kontexten påverkar hur ett nytt informationssystem tas emot och tolkas, samt på vilket sätt detta påverkas av konstruktioner av maskuliniteter och femininiteter. Wikstrand är intresserad av hur arbetsuppgifter och yrkesidentiteter på dessa arbetsplatser är kodade av klass och kön samt *om* – och i så fall *hur* – dessa kodningar eller konstruktioner påverkar hur de anställda upplever informationssystemen och den för-

Lennart G Svensson, professor  
emeritus vid Sociologiska institutionen,  
Göteborgs universitet  
lennart.svensson@sociology.gu.se

ändring som skett genom implementeringen.

Några utgångspunkter i tidigare forskning är följande. Organisationer utgör en stor del av människors vardag. Nya informationssystem eller olika former av IT-system har införts i de flesta arbetsorganisationer och ändrar villkoren för anställda, till exempel nya former av kontroller. Ny teknik uppfattas och används på många sätt, och den blir hela tiden socialt konstruerad. Ny teknik överlagrar gammal teknik som ofta lever kvar i bakgrunden och ger större komplexitet. Ny teknik väcker också ofta starka känslor. Den kan uppfattas som ett hot mot vissas kompetens och revir.

Arbetsmarknaden är i hög grad könssegregerad och yrken och arbetsuppgifter är ofta starkt kodade som manliga eller kvinnliga. Män ser sig som teknikexperter medan kvinnor ser sig som teknikanvändare. Kvinnor anses inte kunna lära sig manligt kodade arbetsuppgifter. Manligt kodad teknik används ibland för att stänga ute kvinnor från vissa arbetsuppgifter. Men att införa ny teknik har ofta lett till en feminisering av arbetsplatser, i synnerhet på kontor.

Identifiering med yrket varierar med hänsyn till yrkets status. ”Det som poängteras i fler studier är att införande av ny teknik på en arbetsplats är en komplex process där det sker en samkonstruktion av kön, teknik och organisation. Denna process påverkar individer olika beroende på deras kön, klass, yrke, organisatoriska kontext och erfarenheter som är knutna till individuella upplevelser.” (s 53)

Teoretiskt tar Wikstrand stöd i Sandra Hardings tre aspekter av genus (symboliskt kön, könsarbetsdelning och könsidentitet), i maskulinitetsforskning och särskilt begreppet hegemonisk maskulinitet, i professionsstudiers stängningsbegrepp och statusdistinktioner samt slutligen i begreppen identitet, respektabilitet och speglingsprocesser. Metodiskt har avhandlingen ett socialkonstruktivistiskt perspektiv – världen ses som socialt skapad. Materialet utgörs nästan uteslutande av intervjuer med anställda i de två organisationerna och deras berättelser. Avhandlingen utgör vidare en jämförande fallstudie av de två organisationerna Sjukhuset (infektionsavdelning och akutmottagning) och Elbolaget (huvudkontor och lokalkontor). Organisationerna kan ses som varandras motsatser. Sjukhuset är en kvinnodominerad arbetsplats där vården av patienten står i centrum och omvårdnaden tillskrivs lågt värde. Elbolaget är en mansdominerad arbetsplats där arbetet med teknik står i centrum och tillskrivs högt värde. Båda dessa arbetsplatser har infört nya informationssystem som på olika sätt ska stödja verksamheten och de anställda i deras dagliga arbete: journalsystemet Melior respektive det ekonomiska systemet och kundregistret SAP. På Sjukhuset intervjuades läkarsekreterare, läkare, sjuksköterskor och undersköterskor. På Elbolaget intervjuades tekniska tjänstemän, administratörer, specialister och ingenjörer samt gruppledare.

## **Läkare, sjuksköterskor och undersköterskor på Sjukhuset**

Upplevelsen av hur tekniken stödjer de egna rutinerna är avgörande. På akuten utförs inte något omvårdande arbete i bemärkelsen att se till patienternas behov av mat och hygien, utan arbetet är snarare fokuserat på förberedelser för mötet med doktorn. Där är det inte mycket omvårdnad som kan dokumenteras i journalen. En arena som förhandlas mellan de olika yrkesgrupperna handlar om vad som är sjuksköterskornas egentliga arbete. Deras arbete har synliggjorts mest genom den nya tekniken. Att lägga tid på dokumentation och datorn i stället för att ta hand om och vårda patienten är något som diskuteras flitigt i detta kapitel. Sjuksköterskorna själva för den diskussionen. Å ena sidan ser de sig själva som omvårdande subjekt, och närheten till patienten uppfattar de som sin viktigaste uppgift. Å andra sidan är dokumentationen och det faktum att sjuksköterskornas arbete blir synligt ett viktigt led i en professionalisering av yrkesgruppens arbete. Det är ett sätt för dem att inkludera det egna arbetet i den professionella praktiken för att stärka sin ställning på arbetsplatsen och för att höja statusen på det egna arbetet. Detta är särskilt tydligt på infektionsavdelningen.

Denna femininitet eller subjektsposition och talet om vikten av det praktiskt omvårdande, finner man också hos undersköterskorna och de mer erfarna sjuksköterskorna i denna studie. I detta tal om omvårdnad och omsorg finns det ett avståndstagande mot andra arbetsuppgifter som är mer teoretiska och tar tid från patienterna, samtidigt som de erfarna sjuksköterskorna även utför detta arbete. I berättelserna knyter de yngre och oerfarna sjuksköterskorna sin konstruktion av yrkesidentiteten till det mer teoretiska och närmar sig sålunda i talet läkarnas praktik. De ord som används skulle kunna tolkas som ett sätt att göra medelklassens femininitetsideal till sitt eget. Talet om utveckling, lärande och intresse för läkarnas praktik är exempel på det. Skillnaderna mellan dessa två grupper, där den ena anknyter sin yrkesidentitet till det praktiska arbetet och den andra identifierar sig med den teoretiska delen av arbetet, kan vara grund för att tala om två olika konstruktioner av femininiteter.

För yrkesgrupper som befinner sig lägre i den organisatoriska hierarkin kan den nya tekniken vara ett sätt att få makt över andra grupper som befinner sig högre upp i hierarkin. Detta sker genom att dessa grupper blir beroende av kunskapen om hur tekniken ska användas. Flera av sjuksköterskorna i studien poängterar att Melior och journalskrivningen är en viktig del i professionaliseringen av yrkesgruppen då det synliggör deras arbete. Samtidigt tyder mycket på att läkarna arbetar för att stänga professionen genom att inte befatta sig med vad de ser som ännu mer administrativt arbete. Detta kan ses som ett sätt att sänka statusen på arbetet i Melior. Talet om sjuksköterskornas anteckningar som alltför långa och ostrukturerade är ett annat sätt att skilja deras journalanteckningar från läkarnas diktat. Läkarnas tidigare pappersjournaler bildar norm för vad en god anteckning

är även i Melior. Sjuksköterskorna måste förhålla sig till den normen, samtidigt som den egna anteckningen ska ge ”något mer”.

### **Specialister, ingenjörer, tekniker och administratörer på Elbolaget**

På Elbolaget finns grupperingar som bygger på skillnader i kön, utbildning och till viss del klass. De tekniska tjänstemännen har en arbetarbakgrund, de är samtliga elektriker i grunden, och de har en gemenskap i denna konstruktion av maskulinitet. Detta är en maskulinitet som är starkt knuten till teknik och förmågan att hantera teknik. Den tycks bygga på ett hantverks- eller arbetarideal. Att kunna teknik och förstå Elbolagets verksamhet ute på fältet är också centralt i berättelserna. Det är enligt de tekniska tjänstemännen vad som skiljer den egna gruppen från till exempel ingenjörerna och specialisterna. Dessa grupper saknar kunskap om hur tekniken används i verkligheten. De förstår bara teorin, enligt de tekniska tjänstemännen. Arbetsdelningen på Elbolaget bygger till stor del på kön. Kvinnorna i organisationen är i första hand administratörer, i sällsynta fall ingenjörer, specialister eller gruppchefer. Bland männen är arbetsdelningen också tydlig. Det finns de med en praktisk-teknisk bakgrund, som de tekniska tjänstemännen, och de med en teoretisk-teknisk bakgrund, som ingenjörerna och specialisterna.

Då de tekniska tjänstemännen upplever att det egna arbetet blir mer och mer administrativt och att de blir mer styrda av administrativa system och rutiner, ser de en risk i att arbetet dequalificeras. I denna kontext omtalas informationssystemet SAP som ett kvinnligt kodat administrativt redskap, vilket riskerar att göra det egna arbetet mindre kvalificerat. Kodningen av tekniken sker utifrån de tekniska tjänstemännens konstruktion av yrkesidentitet som är formad av en maskulinitet, konstruerad i en hantverkar- eller arbetarkultur. Administratörerna å andra sidan tillskriver SAP ett annat värde. För dem blir IT-tekniken ett redskap att höja den egna yrkesgruppens status och inflytande på arbetsplatsen. SAP tillskrivs ett högt värde, och genom tekniken visar de att de är tekniskt kompetenta och ansvarstagande anställda.

De kvinnor på Elbolaget som kommer till tals i denna studie konstruerar sin yrkesidentitet som aktiva och handlande individer och använder manligt kodade attribut såsom teknisk kompetens i sina identitetsframträdanden. I berättelserna lyfts ordningsamhet upp som en viktig egenskap hos kvinnorna på arbetsplatsen. Det är en egenskap som brukar kodas som ett tydligt femininitetsideal. Detta är också något som till exempel de tekniska tjänstemännen tillskriver administratörerna. Men kvinnorna själva lyfter snarare upp teknisk nyfikenhet och kompetens som viktiga delar av den egna yrkesidentiteten. Detta tolkar Wikstrand som att de har gjort organisationens värderingar till sina egna. Genom att ta kontroll över

redskapet skriver de in de egna kompetenserna och kunskaperna bland det som tillskrivs ett högre värde. De använder med andra ord SAP för att förhandla den egna kompetensen och ifrågasätta andra gruppers tekniska skicklighet. De tekniska tjänstemännen ger SAP rollen som ett administrativt system som dequalificerar det egna arbetet. De talar om tekniken som om man inte behöver teknisk kompetens för att hantera den. Kompetensen är närmast en nackdel menar de. SAP blir för denna grupp en kvinnligt kodad teknik.

### **Sjukhuset och Elbolaget i jämförelse**

I berättelserna om informationssystemen från de fyra arbetsplatserna blir det enligt Wikstrand tydligt hur tekniken tillskrivs symboliska värden eller kodas på olika sätt. På Elbolaget blir SAP en administrativt, feminint kodad teknik och på Sjukhuset blir Melior av sjuksköterskorna kodad som ett teoretiskt redskap som förknippas med läkarnas medicinska journal. Melior tillskrivs på detta sätt "maskulinitet" och en högre status då det även kodas med läkarnas symboliska kapital. Samtidigt ses Melior av de mer erfarna sjuksköterskorna som något som tar tid från yrkesgruppens egentliga arbete.

SAP blir för de tekniska tjänstemännen ett hot mot det egna yrket och gruppens konstruktion av maskulinitet. Samtidigt öppnar det möjligheter för administratörerna att försöka inkludera de egna arbetsuppgifterna till det arbete som värderas högst i organisationen, det tekniska. På Sjukhuset använder sjuksköterskorna Melior – särskilt de yngre sjuksköterskorna – som en del i en professionaliseringsstrategi. Läkarna å andra sidan fjärrar i sina berättelser sjuksköterskorna från den egna praktiken genom att hävda deras ansvar för omsorg och andra uppgifter som inte kräver någon kunskap om medicin. Att en teknik både kan användas strategiskt i professionsutvecklingen och ses som ett hot mot arbetets kärna, kan te sig paradoxalt. Samtidigt visar detta att ny teknik kan tillskrivas helt olika betydelser.

Yrkesgrupperna konstruerar sina yrkesidentiteter såväl utifrån kärnan i det egna arbetet som utifrån relationen till andra yrkesgrupper på arbetsplatsen. De tekniska tjänstemännen konstruerar till exempel sin yrkesidentitet utifrån det tidigare yrket som elektriker och en identitet som praktiskt arbetande hantverkare och tekniker. Med denna identitetskonstruktion blir SAP ett administrativt redskap som fjärrar dem från deras egentliga arbete. Informationssystemet blir ett hot mot denna identitetskonstruktion och mot gruppen, då arbetets innehåll synliggörs och därmed blir möjligt att imitera. Sjuksköterskorna på akutmottagningen och de erfarna sjuksköterskorna på infektionsavdelningen konstruerar kärnan i sitt arbete kring ett praktiskt omvårdnadssubjekt. Arbetet i Melior blir en teknik som tar tid från arbetets kärna. I båda dessa exempel tillskriver intervjupersonerna arbetet i informationssystemet ett lägre värde.

Genom att koda arbetet i SAP som ett administrativt, kvinnligt arbete tillskrivs IT-tekniken ett kön. Enligt de tekniska tjänstemännen fjärras deras arbete med SAP från det de konstruerar som kärnan i arbetet, och därmed uppfattar de att arbetet riskerar att dequalificeras.

I avhandlingen analyserar och diskuterar Wikstrand hur olika yrkesgrupper, utifrån den rådande arbetsdelningen och den egna yrkesidentiteten, förhandlar den nya tekniken och tillskriver den roller och symbolvärden. I de tekniska tjänstemännens fall tillskrivs tekniken även ett kön. Det är inte bara tekniken som förhandlas utan även rutiner runt tekniken. Dessa förhandlingar är en följd av brytpunkter i organisationerna.

Vissa yrkesgrupper i denna studie har med hjälp av den nya tekniken stärkt sin ställning i organisationerna. Genom att lära sig tekniken har till exempel administratörerna på Elbolaget och sjuksköterskorna på Sjukhuset stärkt sin ställning på bekostnad av grupper högre upp i hierarkin. Samtidigt stärker emellertid kvinnornas kontroll över SAP de tekniska tjänstemännens föreställning att det inte är ”riktig” teknik utan teknik för kvinnor. Att ta kontroll över ny teknik kan sålunda leda till att tekniken tillskrivs ett lägre värde och att de dominerande grupperna, genom distinktioner kring vad som är ”riktig” teknik och arbetets kärna, stänger den egna yrkesgruppens ansvarsområde och kompetens från andra grupper som söker inkludera sitt eget arbete i de professionella strukturerna. Detta kan åtminstone på kort sikt stärka rådande könsarbetsdelning i organisationer.

### **Sammanfattning**

Intervjuanalyserna i denna avhandling är inte så tydligt redovisade. Därmed saknas viss transparens, vilket kan ses som en svaghet. Vidare saknas stöd i andra material som observationer och dokument. Berättelser får också en något för vid betydelse och användning. Till avhandlingens starka sidor hör däremot att ha en föredömlig uppläggning med två så olika organisationer med vardera två olika avdelningar som man får mycket god inblick i genom det omfattande och starka intervjumaterialet. Wikstrand ger också en fyllig redovisning av tidigare forskning. Hennes analyser visar de komplexa processer som införande av ny teknik skapar mot bakgrund av befintliga yrkes- och könsidentiteter. De visar också hur nya arbetsuppgifter statusvärderas och hur nya identiteter förhandlas fram. Wikstrands avhandling lämnar därmed ett betydande och nytt kunskapsbidrag till såväl arbetsvetenskap som sociologi.