

Bruk av IT i organisasjoner

Gruppetime INF3290 uke 36

kibrae@ifi.uio.no



Oblig 0

Alle gruppene som har funnet et case har fått godkjent obligen og har fått en mappe på emnesiden

-> Til dere andre: finn et case så fort som mulig, ta kontakt med meg og Petter om det ikke løser seg

Prosjektoppgaver
▪ Finn
▪ FSAT
▪ Glitre Energi
▪ HiOA
▪ If Skadeforsikring
▪ NSB
▪ Posten/Bring
▪ Radio Nova

Agenda

- Gjennomgang av Tverrfaglig teknologiforskning (Aanestad og Olausen)
- Gjennomgang av The Integration of Computing and Routine Work (Gasser)
- Gruppearbeid

Bakgrunn

Husk: Brukermedvirkning i systemutvikling er
ingen selvfølge

Tverrfaglig teknologiforskning

Aanestad og Olaussen

Kap. 2 i “IKT og samhandling i helsesektoren”



Tverrfaglig teknologiforskning

Introduserer fire forskningstradisjoner som har hatt betydning for den tverrfaglige tilnærmingen som forfatterne har (samspill mellom teknologi og organisasjon):

1. Socioteknisk systemteori
 2. Den skandinaviske tradisjonen for systemutvikling
 3. Etnografiske studier → Viktigste metodologiske tilnærming
 4. Vitenskaps- og teknologistudier
- Innspill til hvordan man tenker, skriver og snakker om det vi studerer

Nødvendigheten av et brukerorientert perspektiv

Tverrfaglig teknologiforskning

Det vi studerer:

Teknologi i en brukssituasjon



Historiske røtter

Sosioteknisk systemteori:

- Betydningen av de psykologiske og sosiale aspektene ved arbeidet
- Eks: gruvearbeid
 - Ny og bedre teknologi ble innført, men produktiviteten sank
 - Mer spesialisert og individuelt arbeid
 - “Ødela de sosiale relasjonene som tidligere bidro til å regulere arbeidet og samarbeidet”
- Godt samspill mellom det tekniske og sosiale subsystemet
 - Disse systemene må ses sammen
- Aksjonsforskning viktig metode

Historiske røtter

Den skandinaviske tradisjonen for brukermedvirkning i systemutvikling:

- Kritikk av ensidig fokus på ledelsesdrevne effektiviseringsønsker, samt vektlegging av arbeidernes opplevelse og kvalitet på arbeidet var viktig
- Retten til arbeidernes medbestemmelse i IKT-prosjekter
- Nytt fokus: “De søkte å bidra til at systemene bygde på og støttet arbeidernes fagkunnskap heller enn å automatisere arbeidet”
- Florence-prosjektet

Historiske røtter

Sosioteknisk systemtenkning:

- Søkte konsensus mellom arbeiderne og lederne, fokus på felles interesser

Skandinavisk tradisjon:

- Forholdet mellom ledere og arbeidere ses på som grunnleggende konfliktfylt

-> Begge var forkjempere for konkret og faktisk brukermedvirkning

Studier av arbeid, samarbeid og teknologibruk

“Det var arbeiderne, de fremtidige systembrukerne, som selv eide sin kunnskap og som hadde ansvaret for sin situasjon”

- Utstrakt brukermedvirkning ikke alltid mulig
 - Måtte finne andre måter å innhente kunnskapen på
 - Etnografi - studier av arbeidspraksis

Vitenskaps- og teknologistudier

Science and Technology Studies (STS)

- Vokste frem da den ubetingede tilliten til vitenskap og teknologi som et ensidig positivt fremtidsprosjekt begynte å slå sprekker
- Analytisk arbeidsmåte

Andre poenger

- “Teknologi og organisasjon, verktøy og arbeid, står i et så tett og sammenvevd forhold til hverandre at det ikke er mulig, og heller ikke nyttig, å dele det opp. Teknologien er både et virkemiddel og en effekt, den er både årsak og virkning, den er både formet av oss, og den former oss og våre aktiviteter”
- Innføring av ny teknologi er langvarige og uforutsigbare prosesser
 - Er ikke så lett å planlegge og styre disse prosessene

Kort oppsummert

- Introduserer fire forskningstradisjoner
 - Disse ligger til grunn for et tverrfaglig fokus
- Sier mye om hvorfor det er viktig å forstå mer enn kun det tekniske
- Mange gode eksempler på hvorfor, nevner også noen av artiklene fra pensum

The Integration of Computing and Routine Work

Gasser

The Integration of Computing and Routine Work

“To improve the character, quality, and ease of computing work, we must understand how automated systems actually are integrated into the work they support”

Gasser studerte:

”.. how computing fit into the work ecology within the organizations”

– Hva gjør brukerne egentlig med IT-systemene?

The Integration of Computing and Routine Work

Two contributions:

- Develops and demonstrates the usefulness of several theoretical concepts: *task chains, production lattices* and *work situation*
- Exposes some of the microlevel processes that integrate computing into work and sustain the operation of computing over the long term in organizations: *fitting, augmenting* and *working around computing*

The Integration of Computing and Routine Work

Task (oppgave):

- Har et mål/formål, utføres av bestemte personer/grupper, som har tilgang til bestemte ressurser, skjer på et bestemt sted til en bestemt tid

Oppgavekjede (Task chain)

- En sekvensiell organisering av oppgavene

Produksjons-'gitter' (production lattice)

- Et komplekst, koordinert system av overlappende/kryssende oppgavelinjer

Primærarbeid VS sekundærarbeid

Primærarbeid – Det man egentlig skal få gjort

Sekundærarbeid – Arbeidsoppgaver som er for å møte andres behov (for eksempel rapportere til ledere)

Fitting

“Fitting work is the activity of changing computing or changing the structure of work to accomodate for computing misfit”

Eks:

- Gjøre om programmet
- Jobbe på bestemte tider

Augmenting

“Augmenting work is undertaking additional work to make up for misfit”

Eks:

- Verifisere og endre data
- Lete etter årsaker til feil
- Se på flere datakilder og sammeligne dem
- Opplæring
- Arkivering og flytting av filer

Working around

“Working around means intentionally using computing in ways for which it was not designed or avoiding its use and relying on an alternative means of accomplishing work”

Eks:

- Tilpasning av data
- Endre prosedyrer
- Backup-systemer

The Integration of Computing and Routine Work

Noen viktige punkter/begreper dere bør kjenne til:

- Task
- Task chain
- Production lattice
- Fitting
- Augmenting
- Working around

Plan for neste uke

Forelesning:

Ingen forelesning

Gruppetime (pensum):

- Ordningslogikker i informasjonspraksiser – en case fra hjertetransplantasjon (Grisot)
- Subtle Redistribution of Work, Attention and Risks: Electronic Patient Records and Organisational Consequences (Vikkelsø)