

'GEBRUIKS' TOEPASSINGEN IN BEDIENDENFUNCTIES. VERHALEN OVER DE VERHOUDINGEN TUSSEN GENDER EN TECHNOLOGIE

Stepulevage, Linda

2000

Stepulevage, Linda

'Gebruiks'toepassingen in bediendenfuncties. Verhalen over de verhoudingen tussen gender en technologie

On-line version: <http://digitales.constantvzw.org/texts/>

'Gebruiks'toepassingen in bediendenfuncties. Verhalen over de verhoudingen tussen gender en technologie.

Dit essay gaat uit van de term 'gebruik' en tracht de verschillende betekenissen ervan te achterhalen in de context van computergebaseerd kantoorwerk. Het is waarschijnlijk dat, indien je als bediende werkt, je een computer gebruikt. In deze uiteenzetting bekijk ik de verschillende manieren om met een computer om te gaan, onder de noemer 'gebruik'. Mijn analyse is geworteld in politieke en sociale interesse. Het interesseert me om het computergebruik dat bedienden ontwikkelen, beter te begrijpen en om na te gaan hoe 'gebruik' dat beperkend en ontkrachtend is, veranderd kan worden.

In dit essay zal ik de eerste persoon hanteren (wij), aangezien ik me identificeer met een bediende, en ik ga uit van mijn eigen ervaringen als bediende om de term 'gebruik' te bestuderen. De eerste jaren van mijn carrière vervulde ik administratieve en secretariaatsfuncties, en administratief en secretariaatswerk maakt nog steeds een deel uit van de meeste van mijn jobs. Ik heb besloten er enkele van deze ervaringen uit te pikken en er verhalen over computergebruik van te maken. Mijn verhalen gebruiken dat autobiografische element niet enkel om u over mijn persoonlijke ervaringen te berichten. Ik probeer hen te gebruiken om snijpunten van maatschappelijke en individuele structuur te verkennen (Stanley 1992, Swindells 1995). Ik ben van mening dat de autobiografische aanpak in het bijzonder geschikt is voor het onderzoeken van ervaringen als het werken met computers, aangezien deze ervaringen complex, persoonlijk en vertrouwelijk zijn. De verhalen die ik vertel zijn reconstructies van vroegere ervaringen. Ze hebben me geholpen om wijs te geraken uit het computergebruik zowel als leerkracht als als onderzoekster. Ik ben van plan om in de toekomst meer formeel gepland empirisch onderzoek te verrichten en ik ondervind dat ik door mijn eigen ervaringen te bekijken, meer vragen tot onderzoek vind.

Eerst zal ik meer in detail toelichten waarom ik me op gebruik concentreer. Daarna stel ik enkele leidraden of thema's voor die ik wens te verkennen in mijn verhalen over het leven op kantoor. Vervolgens vertel ik mijn verhalen en zal ik enkele vragen aanhalen omtrent de huidige gebruiken en mogelijkheden voor een autoriserende opvatting over 'gebruik'.

Waarom concentreer ik me op gebruik –

Omdat het zulk een gangbaar begrip is dat veel van het engagement van de mens ten opzichte van de computer behelst. Het is een eenvoudig begrip dat veel verschillende dingen kan betekenen. Gebruik is een maatschappelijk-onderbouwd begrip, zoals ook bekwaamheid dat is. Het heeft verschillende betekenissen afhankelijk van de mensen die het gebruik toepassen, de situatie waarin een voorwerp wordt gebruikt en de machtsverhoudingen tussen gebruiker en diegene die het gebruik interpreteert.

Gebruik met betrekking tot computers kan slaan op – basisvaardigheden voor een specifieke computertoepassing zoals e-mail, of het kan betekenen dat je een reeks van basiscomputertoepassingen onder de knie hebt, zoals tekstverwerking, spreadsheets, zoekmachines en e-mail. In een werksituatie kan het gaan over een toepassing die voor specifieke taken werd ontworpen. Maar zijn er niet meer betekenissen? Als je geen relevante trefwoorden kan formuleren, weet je dan hoe je zoekmachines kan gebruiken? Als je geen vragen kan formuleren voor een database, gebruik je dan een database of druk je lukraak de juiste toets in om voorgeformuleerde informatie te bekomen?

Door zich op 'gebruik' te concentreren, creëert men een goed platform om de verhouding tussen gender en technologie vanuit een feministisch perspectief te beschouwen. Stanworth (2000) vat deze perspectieven samen in een recent essay in *Gender, Work and Organisation* ('Gender, werk en organisatie'). In grote trekken gaat het over vrouwen als outsiders, de weggestopte bijdragen van vrouwen en genderbepaalde technologieconstructies.

De eerste invalshoek identificeert de vrouw als outsider ten aanzien van de technocultuur, terwijl de man gepositioneerd is als insider, met de technologie als blijvend onderdeel van de mannelijke cultuur. Deze verklaring kan van toepassing zijn op de situatie waarin het werk dat bedienden op de computer verrichten, los wordt gezien van de technische ontwikkelingen van de systemen. Deze benadering wordt door veel feministische studies over systeemontwikkeling sinds de jaren '80 ondersteund. In dit betoog echter wil ik trachten te bewijzen dat het niet steeds volledig nadelig is om een outsider te zijn.

In het tweede uitgangspunt wordt de inbreng van vrouwen aan de technologische ontwikkeling verhold of onderschat en dient deze verdienste gerecupereerd te worden. Deze invalshoek is relevant omdat hij samenvalt met onderzoek dat 'verborgen' ontwerpgevoonten of ontwerp door gebruik identificeert, zoals het door bedienden wordt toegepast. (Suchman en Jordan 1988; Clement 1991).

De derde invalshoek is maatschappelijk onderbouwd en bestudeert eerder de interpretaties van een technologie dan de eigenschappen van de technologie-zelf; hier wordt gesuggereerd dat technologie opnieuw wordt samengesteld door de sociale relaties tussen de betrokken deelnemers. Dit perspectief is relevant aangezien het inhoudt dat we de algemeen aanvaarde interpretaties rond de verhoudingen tussen gender en technologie in vraag kunnen stellen en hen opnieuw kunnen interpreteren, zodat wat vanuit bepaald oogpunt als eenvoudig en weinig bekwaam gebruik van technologie zou kunnen worden beschouwd, vanuit een ander oogpunt complex en bekwaam gebruik is. Sleutelvragen hierbij kunnen zijn: wiens kennis wordt als autoriteit beschouwd en wie heeft de macht om zijn interpretatie door te drukken (Suchman and Jordan 1988). We moeten ook voor ogen houden dat de medespelers van deze nieuwe constructies beïnvloed worden door wat voorafging. Het is waarschijnlijk dat de genderbepaalde visie op werk eerder gereproduceerd dan getransformeerd zal worden.

Er zijn nog andere overwegingen die een maatschappelijk-onderbouwde analyse van de verhoudingen tussen gender en technologie uitbreiden. Hill Collins (1999:270) en andere schrijvers pleiten tegen een exclusieve focus op gender, en merken op dat er een 'voortdurende verweving' is van verschillende sociale verhoudingen, zoals ras, etniciteit, klasse en seksuele geaardheid, en dat we ook met deze verhoudingen rekening moeten houden teneinde de genderverhoudingen te begrijpen. Deze verstrengelde verhoudingen probeer ik te onderbouwen met behulp van een concept zoals uitgewerkt door Hill Collins (1991) in haar werk over zwart feministisch denken en Haraway (1991) in haar betoog over situatiegebonden kennis. Het uitgangspunt dat voor dit essay werd gekozen, veronderstelt dat vrouwen een gemeenschappelijke ervaring van onderwerping kennen, maar dat elke vrouw haar eigen deelidentiteit, kennis, verwachtingen en ervaringen met situaties of bepaalde locaties heeft (22). Haraway (1991) opperde dat we een kritische, reflectieve houding moeten hebben tegenover overheersende gewoonten, zowel die van onszelf als die van anderen, en dat we rekening moeten houden met de machtswanverhoudingen die deel uitmaken van elke positie (191-193). Ik kan u enkele van de deelidentiteiten die mijn uitgangspunt omvat opsommen, namelijk arbeidersklasse, middenklasse, Italiaans-Amerikaan, blank, lesbisch en gezond, en dat deze identiteiten verweven zijn en

verschuiven naargelang de locatie, wat wil zeggen dat een standpunt geen vaste positie is die geworteld zit in een specifieke identiteit, maar een fragment van een zienswijze binnen een specifieke locatie.

Deze feministische invalshoeken kunnen een hulpmiddel zijn om een verfijnde verklaring voor de verhoudingen tussen gender en technologie te ontwikkelen, eerder dan zich te gaan concentreren op verzet tegen een technologie die autoriserend of onderdrukkend zou zijn. Door onze verhouding tot technologie te bekijken als snijpunten van verscheidene maatschappelijke verhoudingen, kunnen we de situering van de vrouw beter begrijpen; wat de ene vrouw als werkgelegenheid kan zien, kan voor de andere misschien een verborgen valkuil lijken. De standpunten houden rekening met de verschillende waarden en verklaringen die we aan werk toekennen op verschillende momenten doorheen de tijd, verschillende motivaties, financiële behoeften en onze verhouding tot de plaats die werk in ons leven inneemt.

Situering van de analyse

Het eerste element dat ik in mijn analyse wens te identificeren is dat van de scheiding tussen ontwerp en gebruik. Tegenwoordig gebruiken we de computer misschien niet meer alleen op het werk. Gebruik kan betekenen dat je werkt in een computernetwerk om een website te ontwerpen, online een identiteit creëert of dat je kunstwerken ontwerpt. De scheiding tussen de termen ontwerpen en gebruiken is in deze contexten niet duidelijk te trekken. Toch wens ik me te concentreren op een locatie waar deze scheiding zich wel doorzet, namelijk op kantoor. De meeste standaardteksten over het ontwerpen van computergestuurde systemen gaan er automatisch van uit dat bedienden-gebruikers de ontvangers van de technologie zijn, dat de ontwikkeling van IT toepassingen een technische aangelegenheid is, en dat gebruikers zich inlaten met een reeds voltooid product. Hun 'gebruik' van het technologisch voorwerp is het in staat te stellen datgene te doen waarvoor het ontworpen is. Deze interpretatie van gebruik stemt overeen met de definitie in het Engels verklarend woordenboek 'Oxford Concise English Dictionar - gezien als het voltooiën of het bereiken van iets. De kennis en vaardigheid voor deze 'inzet' kan op verschillende manieren geïnterpreteerd worden, bv. weten op welke toets of welk icoontje je moet klikken. Velen van ons zullen voor hun werk vermoedelijk training voor nieuwe applicaties gekregen hebben die op dit type kennis gericht zijn.

Er is onderzoek naar de ontwikkeling van systemen die deze standaard-aanvaarding van een technische scheiding tussen expert en gebruiker aanvechten. Feministisch onderzoek in de VS en Europa eind jaren '80 leverden kritiek op de 'gescheiden' aanpak van systeemontwikkeling. Dit soort aanpak werd omschreven als het 'vergenderen' van de technologie, met de vrouw als passief gebruiker van de computer en de man als het technisch brein dat de systemen ontwerpt en vorm geeft aan het gebruik. Vrouwen waren outsiders, of zoals sommige onderzoekers beweerden, onzichtbaar in de 'vergenderde' cultuur van de technologiecreatie. Bodker and Greenbaum (1993) bijvoorbeeld concentreerden zich op de gedeelde kennis van werklieden, waarmee geen rekening wordt gehouden in het abstracte, technologische ontwerp, ontdaan van elke context. Terwijl gebruik eenvoudig beschouwd kan worden als vaardige en/of kundige bediening van een machine, bepaalden sommige onderzoeken naar systeemontwikkeling van de jaren '80 en '90 dat wat in veel gevallen vanzelfsprekend als eenvoudig gebruik van technologie werd gezien eigenlijk een 'verborgen' ontwerp is (Clement 1991). Wanneer men technologische voorwerpen in de context van een breder werksysteem dan enkel het computersysteem plaatst, wordt het duidelijk dat men die voorwerpen moet integreren in de specifieke gebruiken van dat werk. Men stelde ook vast dat sommige taken onvoorzien zijn; ze kunnen niet voorspeld noch gedefinieerd worden als vaststaande procedures, al werden de meeste systemen ontworpen naar een duidelijk afgelijnde reeks vereisten en rationele werkwijzen. Deze rationele systemen houden geen rekening met de onvoorzienigheden van alledaagse werkervaringen zoals een opgave die een specifiek ontwerp vereist van een database, en waarvan de ontwerper er niet aan dacht dit te implementeren.

Mijn aandacht voor het begrip 'gebruik' overschrijdt de grens tussen ontwerp en gebruik als activiteitsgebieden op het werk. Enerzijds baseer ik me op de conventionele visie die de gebruiker beschouwt als ontvanger van de technologie en die hierin getraind dient te worden en anderzijds beschouw ik de ontwikkeling van computergestuurde systemen als een component van werkgewoonten van de bedienden.

Deze verschillende uitgangspunten tonen aan waarom het belangrijk is de term 'gebruik' in vraag te stellen. Terwijl een manager 'gebruik' in de context van het werk kan zien als de kunde om een toepassingspakket te bedienen en vertrouwd te worden met al de eigenschappen ervan, kan dit voor de bediende-zelf neerkomen op een opgelegde technologie, die een slechte combinatie vormt met de bestaande werkgewoonten. Het is dan de plicht van de bediende om de toepassing bruikbaar en nuttig te maken. Onderzoekers hebben een reeks termen om dit feit te benoemen, het inbedden van technologie, het bewerken, aanpassen, personaliseren, integreren in de bestaande werkgewoonten (vb. McL et al 1999; Teege 2000). Dit brengt me bij een volgende vraag, wat vormt een geschikte omgeving voor het inbedden van een technologie?

Een ander element van mijn analyse is de organisatie van het werk. Er is een hecht verband tussen de inbreng van nieuwe technologie en de herstructurering van het werk. Onderzoek naar de organisatie van de prille kantoorjaren toont aan hoe die twee samenvallen. In een studie over administratieve bedienden in Engeland tussen 1850 en 1914, analyseert Meta Zimmeck (1986) hoe de grens tussen het werk van vrouw en man werd gevestigd en bekijkt ze de sleutelrol die kantoortechnologie speelt in de samenstelling van nieuwe jobs voor vrouwen. Halverwege de 19de eeuw was de functie van administratieve bediende enkel voor mannen weggelegd; de functie was opgevat als het verwerven van een hoge vaardigheidsgraad en werd gezien als een partnerschap met de eigenaar van de zaak. Naar het einde van de 19de eeuw toe echter, werd deze functie door een verdeling van het werk getransformeerd naar twee afgeleide werkvelden. Binnen het werk van de administratieve bedienden werd er een grens getrokken tussen wat het intellectuele domein van de man was en het mechanische domein van de vrouw (158). De introductie van de schrijfmachine ondersteunde deze transformatie zodat tegen het einde van de 19de eeuw vrouwen, voornamelijk vrouwen uit de middenklasse, opdoken in hervormde posities die voorheen louter mannelijk domein waren.

Zo'n honderd jaar verder legden studies over call centers (e.g. Belt, Richardson and Webster 2000) de vinger op een andere belangrijke arbeidsreorganisatie, mogelijk gemaakt door nieuwe technologie. Deze keer gaat het om een delokalisering van werk dat voorheen via een plaatselijk en persoonlijk contact gebeurde, in de bank in je buurt bijvoorbeeld. Dit werk werd gereorganiseerd om voorheen afzonderlijke taken te herintegreren in het gebruik van netwerken en ingewikkelde softwarepakketten. Het werk wordt uitgevoerd in een kantoorachtige omgeving waar bedienden computers gebruiken om een rist financiële diensten aan te bieden aan klanten die zich elders bevinden.

Studies tonen aan dat wanneer een arbeidsherstructurering samenvalt met de introductie van nieuwe technologie zoals dat gold voor software in een call center, er weinig bewegingsvrijheid lijkt over te blijven (Belt et al 2000; Poynter en de Miranda 2000), maar dat er wel mogelijkheden zijn in situaties waar reorganisatie en nieuwe technologie niet zo eng gelinkt zijn, om grenzen tussen ontwerp en gebruik in twijfel te kunnen stellen of uit te dagen.

Context van mijn vraagstelling omtrent kantoorjobs

Het interesseert me om plaatsen te bekijken waar technologie deel uitmaakt van het bediendenwerk. De beroeps categorie 'bedienden en secretarissen' blijft belangrijk in het Verenigd Koninkrijk. Volgens de analyse van het overzicht van de werkkrachten in de lente van 2000, zoals uitgevoerd door de Equal Opportunities Commission (de Gelijke Kansen Commissie), is 14,6 % van alle werknemers en zelfstandigen als 'bediende en secretaris' geclassificeerd, waarbij vrouwen het grootste deel van deze werkkrachten vormen. 74 % van de bedienden en secretarissen is vrouwelijk en 26% mannelijk. Niet enkel bedienden en secretarissen gebruiken de computer voor hun werk. Zoals Stanworth (2000) vermeldt maken vrouwen, even veel of nog meer dan mannen, op grote schaal gebruik van de computer. Computers, in het bijzonder in de vorm van grootschalige toepassingen van informatiesystemen, worden gebruikt in jobs op hoger

administratief niveau en in vakwerk. Verschillende beroepscategorieën werken met deze systemen, zoals maatschappelijk werk, een sector waar vrouwen, alweer, talrijker zijn dan mannen (EOC 2000). Een maatschappelijke assistent kan een database systeem gebruiken om gegevens van cliënten te bewaren en op te vragen, om aanvragen voor bepaalde diensten te doen, en om informatie te bekomen over de beschikbare hulpmiddelen. Als docente aan de universiteit gebruik ik de computer voor verschillende zaken, om didactische hulpmiddelen te ontwikkelen; om toegang te verkrijgen tot administratieve informatie die ik nodig heb voor het doceren; en voor research gebruik ik verscheidene zoekmachines en academische informatiediensten. In een recente studie over kantoorwerk in de Nederlandse industriële sector doorheen de jaren 1990, bemerkte Tijdens (1999) dat de meerderheid van de vrouwelijke bedienden met een computer werkten en verschillende toepassingsystemen gebruikten, zoals loonadministratie, stockbeheer, aankoop. Ze merkte ook op dat slechts één op de drie arbeiders betrokken was bij de besluitvorming rond de aankoop van computertoebehoren en –toepassingen, waarbij de supervisors de grootste inspraak hadden (54). De aanwinst van deze systemen en de strategieën voor de uitvoering ervan werden op bestuursniveau besproken, en de gebruikersgroepen ontvingen deze systemen als gesloten technologieën die verondersteld werden de informatie te leveren die de genootschap nodig heeft. Bedienden worden verondersteld deze systemen in te passen in hun werkgewoonten en, zoals de definitie van gebruik het stelt, het werk uit te voeren of te voltooien.

In het dagelijkse leven hoor ik van vrienden en collega's over het 'gebruik' van computers in hun werk als bediende, wat ik interpreteer als een gekneld zitten in een hardnekkige scheiding tussen ontwerp en gebruik. Het is hun ervaring dat arbeidssystemen opnieuw worden ontworpen om zo inadequate of ongeschikte computertoepassingen toch te kunnen integreren. Het zijn verhalen over het worstelen om rond een applicatie te werken en/of het werk te herstructureren om de invoering aan te kunnen vullen; ze drukken de machteloosheid en/of de frustratie uit die zij bij hun gebruik van systemen gewaar worden. Dit vraagstuk rond gebruik is ook een vraagstuk rond de machtsverhoudingen in een werksituatie. We kunnen dan wel de motivatie en de kennis hebben om een technologie een nieuwe vorm te geven, we hebben echter ook de toelating hiertoe nodig. Deze gevoelens van onmacht deel ik en zo heb ik besloten van start te gaan met verhalen die op mijn eigen ervaringen als 'gebruiker' gebaseerd zijn.

De verhalen

Ze stemmen overeen met drie belangrijke periodes in een beschrijving van de computergebaseerde systeemontwikkeling en de transformaties van werkwijzen – de introductie van de kantoorautomatiseringssystemen in de vroege jaren '70; de introductie van de PC in de vroege jaren '80, en het wijdverbreide gebruik van specifieke toepassingssoftware in de jaren '90. Ze vormen momentopnames van gebruiksgewoonten in bepaalde situaties, en ik hoop dat ze kunnen helpen bij het formuleren van enkele vragen rond 'gebruik' en rond machtsverhoudingen op het werk. Ze vestigen de aandacht op sommige van de aanhoudende problemen die ik ervaren en gezien heb in verband met computergebruik op het werk. Maar ze demonstreren eveneens hoe men op kantoor kan werken aan de transformatie van de verhouding tussen gender en technologie.

Ik doe beroep op de historische analyse van Friedman en Cornford (1989) om mijn verhalen te vertellen. Zij deden onderzoek naar de ontwikkeling van zakelijke computersystemen in het Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten van de jaren 1950 tot in de jaren '80. Ze houden rekening met verschillende aspecten die ontwikkeling tot stand helpen komen zoals het gebruik van technologie, de beschikbare technologie op dat moment en de gebruikersgroepen die erbij betrokken zijn. Ze bestuderen ontwikkelingssystemen als een bemiddelende activiteit tussen technische ontwerpers en gebruikersgroepen en erkennen zodoende impliciet een verdeling. Gebruik wordt in mijn verhalen dus geïnspireerd door deze aspecten. Ik probeer ook rekening te houden met de ineenstrengeling van maatschappelijke verhoudingen en met de machtsverhoudingen in werkverband. Ik probeer genderverhoudingen, klasse en etniciteit te gebruiken bij mijn poging te verklaren hoe 'gebruik' en grensgeschillen erg kunnen variëren niet alleen inzake arbeidsorganisatie, functienamen en plichten, maar ook verschillende sociale identiteiten en individuele subjectiviteiten. Het is niet omdat ontwerpers er van uitgaan dat technologische artefacten op een bepaalde manier gebruikt dienen te worden, dat dat effectief zo

zal gebeuren. Maatschappelijke samenstelling toont ons dat verschillende groepen participanten in dezelfde en verschillende plaatsen voor verschillende posities onderhandelen, en verschillende technologieën samenstellen. Daardoor kan hun interpretatie en 'gebruik' van technologie verschillen van wat het management en de technische ontwikkelaars in gedachten hadden.

Verhaal Een

Mijn eerste verhaal speelt zich af in de vroege jaren '70 in New York City, toen computers in de hoedanigheid van kantoorautomatiseringstoepassingen hun ingang vonden bij grote bedrijven. Ik werkte in een grote academische uitgeverij, als secretaresse van een projectmanager. Mijn bazin was een van de weinige vrouwen die geen bediendenwerk deden binnen het bedrijf. We werkten op het redactiedepartement en de positie van mijn bazin was uniek. Ze behandelde de ontwikkeling van een multimedia leerpakket voor studenten verpleegkunde. In die tijd betekende multimedia film, geluidsbanden en gedrukte tekst. De redacteurs hielden zich bezig met verschillende niet-gegradeerde academische teksten in de wetenschappen. Alle redacteurs waren mannen en al hun secretaresses waren vrouwen. Wanneer ik die posities nu bekijk, was die indeling duidelijk geïnspireerd op het geslacht van de werknemers – mannen en wetenschap, vrouwen en verpleging.

In ons departement werd een kantoorautomatiseringssysteem ingevoerd. De jobs van de secretaresses dienden gereorganiseerd te worden als deel van deze invoering; er kwamen bijvoorbeeld standaardbrieven die bedoeld waren om het rechtstreekse dicteren en/of bespreken van brieven tussen redacteurs en secretaresses grotendeels te vervangen. Het management moest meer controle gaan uitoefenen over de tijd en de handelingen van de secretaresses, het duidelijkst gebeurde dit in de vorm van een aflossingsschema voor de lunchpauze. Als een voorloper op de programmatuur van een call center, kon men het kantoorautomatiseringssysteem zo instellen dat alle telefoontjes voor de redacteurs naar het bureau van één secretaresse zouden worden geleid. Het plan was dat er een aflossingsschema zou zijn voor de middagpauze zodat één secretaresse alle binnenkomende gesprekken kon beantwoorden en boodschappen kon noteren terwijl de redacteurs er op uit trokken om te lunchen. Men pleegde geen overleg met de secretaresses omtrent een selectie of de uitvoering van deze technologie of omtrent de arbeidsreorganisatie.

Ik had niet dezelfde verantwoordelijkheden en taken als die secretaresses voor hun redacteurs hadden, aangezien mijn bazin andere dingen deed. Bij nader inzien waren sommige van die verschillen vast wel ingegeven door het verschil in gender; zo lieten bijvoorbeeld alle redacteurs hun telefoon beantwoorden door hun secretaresses, terwijl mijn bazin haar eigen telefoontjes beantwoordde. Toen de jobs van de secretaresses opnieuw gespecificeerd werden, waren de geplande veranderingen voor mijn job minder ingrijpend. Aangezien ik vanuit dezelfde ruimte als de redactiesecretaresses werkte, opperde de departementsmanager dat het zinnig zou zijn mij ook in te schakelen in het netwerk voor het beantwoorden van de telefoons.

Ik weigerde. De andere secretaresses waren boos om de herstructurering, maar geen van hen sloot zich bij me aan om de maatregelen aan te vechten. Ik herinner me twee types verklaringen die de andere vrouwen me hier voor gaven. Beiden waren gebaseerd op het feit dat de vrouwen hun job zouden kunnen verliezen, al waren er veel secretaressejobs in uitgeverijen, wat ik best wist uit eigen ervaring, aangezien ik minstens één maal per jaar van job veranderde, en we waren allemaal geprivilegeerd in onze functies als blanke vrouwen in een overweldigend blanke uitgeverwereld. Het eerste soort uitleg was dat er geld diende gespaard worden voor een trouw, hetzij de eigen trouw of in sommige gevallen de trouw van een kind; als tweede uitleg maakte men zich zorgen om de 'goede' relatie met de [mannelijke] baas / uitgever, die kost wat kost behouden moest worden.

Waarom is dit verhaal belangrijk? Ik denk dat zich hier een kans voordeed, om de verhouding tussen gender en technologie te veranderen, eerder dan er in te berusten of ze van de hand te wijzen. Als ik het vanuit mijn huidig oogpunt bekijk, kan ik enkele alternatieven bedenken maar elk ervan zou inhouden dat de secretaresses de gendergebaseerde grens van de arbeidsorganisatie en van technologisch ontwerp zouden moeten betwisten. De secretaresses ontvingen de technologie zoals die opgebouwd was voor operationeel, geroutineerd gebruik en betwistten deze reorganisatie van een grens tussen verstandelijk en machinaal werk niet. Ik betwistte die nieuwe

grens echter wel en ik zal nu proberen te verklaren waarom mij dit zinnig leek. Ik had een geprivilegerde positie in die zin dat mijn bazin me meer als een college behandelde dan als een secretaresse, en ik had meer autonomie dan de andere secretaresses. Mijn weigering om deel te nemen aan het telefoonnetwerk werd echter niet door haar gesteund en ik moest bij de departementsmanager gaan om mijn besluit te verdedigen. Hij informeerde me dat mijn beslissing mijn carrièrevooruitzichten in het bedrijf aangetast had, en mijn bazin was het met hem eens.

Wanneer ik nu nadenk over mijn toenmalig standpunt, denk ik dat de verhoudingen in klasse en gender zich verstrengelden tot wat voor mij een andere positie was. Mijn vader kon, als fabrieksarbeider, geen telefoontjes beantwoorden behalve als het om een ernstige noodsituatie ging. Zijn arbeidsomstandigheden beïnvloedden mijn houding tegenover mijn witte boordenjobs. Controle over mijn vrije tijd/middagpauze was heel belangrijk voor me; het was een teken voor de verbetering van mijn arbeidsomstandigheden. Ik herkende in deze nieuwe technologie overeenkomsten met een reorganisatie in een fabriek. Dat ik me geen zorgen maakte over een carrière, zat ook geworteld in een visie vanuit de arbeidersklasse; mijn opvatting over werk ging over financiële zelfstandigheid, niet over het uitbouwen van een carrière en een identiteit die aan dat werk gelinkt is. Genderverhoudingen zijn het andere element dat ik in de verstrengeling ontwaar. De bekommernissen van de secretaresses, om geld te sparen voor een huwelijk, en heteroseksuele sociale verhoudingen van de mannelijke baas met zijn vrouwelijke secretaresse waren geen bestanddelen van mijn sociale verhouding met mijn bazin. Genderrelaties, gebaseerd op heteroseksualiteit, verstrengeld met een subjectiviteit vanuit de arbeidersklasse, waren ongetwijfeld enkele van de bestanddelen van mijn verhouding tot technologie en gebruik.

Het volgende verhaal

is gesitueerd in de vroege jaren '80, tijdens wat Friedman en Cornford omschreven als problemen in de verhoudingen tussen ontwikkelaars en gebruikers. Gebruikers hadden een verhoogde kennis over en vertrouwdheid met computers en de mogelijkheden ervan, waardoor ze meer toepassingen gingen aanvragen en toenemend ontevreden waren met de systemen die daaruit resulteerden. Het was ook een tijd waarin goedkopere, flexibelere en meer toegankelijke technologie de kantoormarkt betrad, met als nummer één de PC. Computerdepartementen zagen in dat ze hun eigen toepassingen konden ontwikkelen met PCs.

In deze tweede reeks verhalen werkte ik als senior analist-programmeur in het Londens kantoor van een multinational bedrijf. Er zijn twee ervaringen die ik relevant acht in mijn onderzoek naar gebruik: een geval van een eindgebruiker van de computer en een geval van de betrokkenheid van de gebruiker tijdens de ontwikkeling. Het eerste verhaal is gebonden aan het Londens kantoor. In het kantoor in Londen werkten alle systeemontwikkelaars binnen het computerdepartement en gebruikten er een mainframe computersysteem. Ik werkte nauw samen met het financieel gebruikersdepartement en was zodoende bevriend geraakt met een van de vrouwelijke boekhouders. Via haar kwam ik in contact met PCs. Zij en een vrouwelijke collega hadden met een PC een financieel rapporteringssysteem ontwikkeld en een van de onlangs beschikbare pakketten met spreadsheet toepassingen. Deze twee beamten hadden gelobbyd voor computerhulpmiddelen en hadden hun baas overtuigd om PCs en spreadsheet toepassingen aan te kopen, om hun ideeën te ontwikkelen.

Deze beamten hadden een aantal grenzen overschreden. Hun 'gebruik' van computers overschreed de grens die het bedrijf geordend had tussen computergebruik en andere bedrijfstaken, en het bestreed de gendergrenzen door dit met computers te doen, aangezien een overweldigende meerderheid van de computersysteemontwikkelaars mannen waren. Deze vrouwen hadden de gendergrenzen reeds overschreden door hun aanwezigheid op de boekhoudingsafdeling waar ook weer een meerderheid van de bedienden mannelijk was. De belangrijkste technologie die de boekhoudafdeling gebruikte, was een grote rekenmachine waaruit lange papierslierten stroomden. Het gebruik van de spreadsheet toepassing door de twee vrouwen was zeer vakkundig, met kennis van zaken en geïnspireerd door hun werkgewoonten ter plaatse. Hun bijdrage tot de systeemontwikkeling werd door hun baas als heel belangrijk erkend, al herinner ik me dat ze moeilijke onderhandelingen moesten voeren omtrent een nieuwe jobomschrijving en loonsverhogingen. De sociale verhoudingen die ik hier vervlochten zie, noem ik die van gender en

etniciteit. Ik heb al vermeld dat beide werkkrachten vrouwen waren. Nu kan ik me niet meer herinneren tot welk ras de andere mensen op de boekhoudingsafdeling behoorden, maar de afkomst van de twee experts is veelbetekenend. Een van hen was een Afrikaans-Caraïbische vrouw; ze had een donkergekleurde huid in een verder overdonderend blank departement. Haar collega was een blanke Ierse en in het institutionele Verenigd Koninkrijk werden ze door hun etnische identiteit als 'outsiders' bestempeld. Dit roept een vraag op omtrent de werking van de status van outsider, zoals mijn eerste verhaal dat deed voor klasse – kunnen we veralgemenend stellen dat een outsiderspositie steeds nadelig is? Kunnen mensen die een verschillend standpunt hebben, situaties op een andere manier beschouwen; zouden ze kansen kunnen zien om grenzen te betwisten, die anderen al op voorhand als uitgesloten zouden beschouwen?

Het andere verhaal uit deze periode gaat over de betrokkenheid van de gebruiker bij de systeemontwikkeling. Ik was verantwoordelijk voor de ontwikkeling van een maandelijks rapporteringssysteem voor de boekhoudingsafdeling. De gebruikers van het Londens kantoor waren enthousiast om het gebruik van computers in hun dagelijkse gewoonten in te burgeren. In de plaats van met rekenmachines en lange slierten papier te werken, wilden ze hun gegevens direct in een computerfile kunnen ingeven. De gebruikers waren rechtstreeks betrokken in beslissingen omtrent de ontwikkeling en het gebruik van het systeem. Andere Europese kantoren werden verondersteld dit systeem ook te gebruiken, maar het was het management dat naar het Londens kantoor kwam voor advies, niet de gebruikersgroepen-zelf.

Toen ik naar een van de Europese locaties reisde om het systeem ten uitvoer te brengen, stelde ik geschokt vast dat 'gebruik' hier anders opgevat was. Op deze plaats ontmoette ik een nieuwe gebruikersgroep, eenvoudige administratieve bedienden die optraden als bedienden die data inputten en die verantwoordelijk waren voor de plaatselijke besturing van de computer. Ze werden niet betrokken bij de beslissingen rond het systeem en ze ontvingen geen enkele training omtrent computers en het gebruik ervan. Deze arbeidsreorganisatie is een duidelijk voorbeeld van de maatschappelijke opvatting van gebruik. Op de ene locatie bevatte 'gebruik' betrokkenheid bij de ontwikkeling en de integratie van een toepassing in de gewoonten van boekhouders; elders vereiste 'gebruik' zowel meer als minder vaardigheden en kennis. Minder in die zin dat de technologie gebruikt werd om monotone, zich herhalende input van gegevens uit te voeren en meer in de zin dat men de moeilijke en uitdagende verantwoordelijkheid over een computersysteem moest opnemen. Het gebruik van deze toepassing, het onderhoud van files gebaseerd op diskettes, het formateren van diskettes, het backup-en van gegevens, het updaten van programma's, het opstarten en het afsluiten van het systeem, het leggen van een communicatielink om van op afstand specifieke datafiles te kunnen inbrengen, en zo verder, werden gezien als routineklussen die slechts een beperkte vakkundigheid vergden.

Gebruik had in deze locaties een opvallend verschillende betekenis. Enerzijds hield het een ontwerp en ontwikkeling van een nieuw systeem in, gebaseerd op de werkervaringen; in dit kader bestond de meerderheid van de gebruikersgroep uit mannen die voorstander waren van dit gebruik. In het ander kantoor ging het over routineuze input van data en plaatselijk onderhoud van een opgelegd systeem; hier waren de gebruikers vrouwelijk en werd het systeem hen opgelegd door een mannelijk management.

Mijn derde verhaal

geeft een idee van mijn huidige situatie. Het betreft de integratie van een technologie in het dagelijkse werklevens door twee gebruikersgroepen, administratief personeel en docenten. Deze situatie vereist wederom een beetje historische achtergrond. De studie van Friedman en Cornford gaat tot het einde van de jaren '80, toen het gewoon werd om allerlei computerdiensten uit te besteden. Het was ook een tijd waarin directe applicaties voor tekstverwerking, spreadsheets en boekhouding gebruikelijk waren. Database toepassingen echter bleven een geval apart. Terwijl directe database toepassingen zo beschikbaar zijn, is de ontwikkeling van grootschalige database systemen een gespecialiseerd gebied dat een overzicht vereist van de informatiebehoeften op grotere schaal. Ontwerp is geïnspireerd op theoretische concepten over de samenstelling van abstracte structuren voor het opslaan van gegevens en kennis van talen zoals SQL, om vragenlijsten samen te stellen voor de toegang tot de gegevens.

Anders dan de systemen die ik in mijn vorige verhalen omschreef, werden veel van deze systemen buiten de organisatie ontwikkeld en waren ze bedoeld om te beantwoorden aan een reeks activiteiten die afgeleid werden uit de werkgewoonten van mensen, en die een reeks van algemene vereisten voor organisaties in specifieke sectoren voorstelden. Het werk wordt beschouwd vanuit een afgelegen perspectief, dat op een rationele of voorgeschreven visie van gegevensvereisten rust, eerder dan op de rijkdom aan gebruiksgewoonten (Brown 2001). Interesse in en aankoop van deze software systemen wordt ondersteund door de overtuiging van het plaatselijke management dat de nieuwe toepassing doeltreffender en efficiënter zal zijn dan de bestaande (McL et al 1999). Van de toepassing wordt verwacht dat ze zal leveren wat er nodig is om het werk te doen, en wat er nodig is, werd niet gedefinieerd door de werknemers die het geschikst geplaatst zijn om dit te weten. Zoals in mijn verhaal over kantoorautomatisering, wordt het gebruik van technologie gezien als een routine. Het belangrijkste is dat de bedienden [wiens werkgewoonten geen routine zijn] zich zelf met de taak geconfronteerd zien, om het systeem een plaats te geven in hun eigen werkgewoonten (McL et al 1999). Dit betekent niet dat deze technologie een vast systeem is; in de meeste gevallen kan er aan gesleuteld of veranderd worden om beter aan de lokale noden te beantwoorden. Het hangt er van of de omgeving bevorderlijk is voor de lokale aanpassingen en wie de bevoegdheid heeft om te ontwerpen en bij te werken.

Een van de toepassingen die gewoonlijk beschikbaar is, is die voor universiteitsadministratie. Er werden verschillende studies gepubliceerd over de uitvoering en het gebruik van deze systemen. Er zijn artikels uit de jaren 1980 en de vroege jaren '90 over de ontwikkeling van universiteitssystemen, die de mogelijkheid behandelen om bedienden samen te laten werken met programmeurs bij het ontwikkelen van de systemen (Mill 1986; Ramsay et al 1997). Mijn verhaal toont echter een heel andere situatie. Enkele jaren geleden kocht mijn universiteit een nieuw database systeem. Een team van technici van de informatiedienst was verantwoordelijk voor de uitvoering hiervan. De besprekingen verliepen vooral met de top van het bedrijf, waardoor er erg weinig inbreng kon komen van de gebruikersgroepen. Er werd verondersteld dat het nieuwe systeem onze noden zou beantwoorden, maar zoals Suchman (2002) het opmerkt, hoe groter de afstand is tussen de technologische productie en de uiteindelijke gebruiker van deze technologie, hoe groter ook de nood vermoedelijk zal zijn om die technologie later te herwerken. (139)

Sinds dit systeem werd ingevoerd, is het een voortdurende bron van problemen geweest voor zowel de bedienden als de docenten. De administratieve werkrachten kregen training over de werking van het systeem, en tijdens mijn besprekingen met hen hierover, stelden ze dat die training meer vragen deed rijzen dan dat er beantwoord werden, en dat de trainers evenmin een adequaat idee hadden van de werkvereisten of -situaties waarin docenten of studenten informatie nodig hadden. De training concentreerde zich op een reeks verslagen en inputschermen die ter beschikking stonden voor de bedienden, maar de werknemers oordeelden dat deze inadequaat waren en eisten veranderingen. Als geïnteresseerde docent-gebruiker zetelde ik in een van de vergaderingen die georganiseerd was met de manager van het uitvoerend team, om de problemen te bespreken en veranderingen aan het systeem voor te stellen. De veranderingen betroffen een uitgebreide reeks problemen, van eenvoudige problemen als een verouderde defaultdatum tot meer ingewikkelde problemen zoals bijvoorbeeld administratieve krachten die telkens een resem hindernissen moeten doorkruisen om eenvoudig gegevens voor elke student te kunnen inputten. Als docent bracht ik ook problemen aan en vroeg ik om veranderingen waardoor informatie zou vrijgemaakt worden, die ons met het vorige systeem wel ter beschikking stonden maar nu dus niet meer. Door mijn kennis van database ontwerp, weet ik dat deze problemen ongetwijfeld aangepakt zouden kunnen worden door nieuwe vragenlijsten en vormen samen te stellen. Als gebruikers echter worden we verhinderd zulke vragenlijsten te creëren; het systeem is als een gesloten geheel opgebouwd.

Het gebruik van deze database is opgevat als een mechanisch gegeven, gericht op routine verslagen die bepaalde groepen nodig hebben. Het houdt geen rekening met de noden van de vele administratieve bedienden of docenten noch met de onvoorziene omstandigheden in dagelijkse arbeidsverhoudingen en de nood aan ad hoc vragenlijsten. Het administratief personeel wordt verhinderd om aan de toepassingen te sleutelen, ze moeten eromheen werken, zoals ook de docenten dat doen. Terwijl database systemen als een doeltreffende manier zouden kunnen fungeren voor het opslaan en verstrekken van veel informatie binnen het departement,

bijvoorbeeld voor lesroosters, heeft het administratief personeel niet de kennis van database ontwerp noch de tijd om die kennis te verwerven, en worstelen ze verder met het bestaande systeem.

Dit verhaal brengt me bij een sleutelvraag : Gaan we terug naar situaties waarin ‘gebruik’ terug, zoals met de eerste kantoorautomatiseringssystemen, opgevat wordt als ‘mechanisch’, waarin noden gediceerd worden van boven af en er een openlijk gebruik van de technologie is om nieuwe werkpatronen in te leiden? Is de verhouding tussen gender, technologie en gebruik in kantoorwerk sterk begrensd geworden of is er ruimte voor de gebruikers om hun noden kenbaar te maken zoals soms het geval was in de voorbeelden die ik aanhaal uit de jaren '80? Ik denk niet dat de situatie overeenstemt met de eerste kantoorautomatiseringen. Het informatiesysteem in mijn verhaal valt niet samen met de rechtstreekse reorganisatie van werk; het is bedoeld als een ondersteunend instrument dat eventueel kan helpen bij een arbeidsreorganisatie, maar het is een proces waaraan we actief deelnemen, wanneer we bijvoorbeeld tekstverwerking gebruiken voor brieven aan studenten, brieven die vroeger voorbereid werden door administratief personeel.

Een deconstructie van lokaal ‘gebruik’ kan helpen in het vaststellen van mogelijkheden en kansen om de verhoudingen tussen technologie en gebruik te transformeren. Maar er moet rekening gehouden worden met specifieke omstandigheden en machtsverhoudingen tussen verschillende participanten, die bepalen hoeveel flexibiliteit er kan zijn in het gebruik van een toepassing (Brown 2002:310). Ik denk dat deconstructies van de term ‘gebruik’ in specifieke situaties bewijs kunnen leveren voor uitdagende stereotiepe visies over het engagement van bedienden, ons helpen meer begrip te ontwikkelen voor ‘outsider’ posities, aspecten van gebruik identificeren die meer erkenning verdienen in werksituaties, en bronnen leveren voor het ontwikkelen van argumenten om de grens te verleggen tussen de activiteiten die momenteel als ontwerp of ontwikkeling worden gecategoriseerd en die activiteiten die als gebruik gezien worden.

Ik sluit af met enkele van de opties die ik vastgesteld heb. Een ervan is je op te stellen als een gebruiker naar eigen goeddunken, die weigert te werken met nutteloze instrumenten; een andere is een nieuw ontwerp te eisen; nog een andere optie is de erkenning van het bijkomstige werk om een applicatie in te bedden door een nieuwe jobbeschrijving en een aangepast salaris; nog een andere is te eisen dat de applicatie open staat en dat men getraind wordt in het aanpassen van een systeem dat momenteel totaal onaangepast is. Deze opties maken van een ‘gebruik’ een sterker gegeven, waarbij we niet de ontvangers zijn van een systeem maar eerder de kritische deelnemers aan de ontwikkeling ervan. Het is echter niet makkelijk deze rechten en eisen te stellen. Hier kan de vervlechting van onze verschillende verhoudingen en standpunten als bedienden in ons voordeel werken. In de context van het gebruik op kantoor, ontwikkelen we geen technische software en doen we geen aankopen van applicaties; we worden beschouwd als outsiders. Eigenlijk staan we in de voordelige positie van de insider, dichtbij het werk en zo het best geschikt om de tekortkomingen van de toepassing te lokaliseren. Deze positie kan heel geschikt zijn om de grenzen tussen ontwerp en gebruik aan te vechten. Natuurlijk is dit maar een hypothese. Gedetailleerde empirische studies over de verhoudingen tussen technologie en gebruik in bepaalde kantooresituaties zijn nodig om na te gaan hoe ontwerp- en gebruikerssituaties zijn opgebouwd, wat de verschillende mogelijkheden voor een scheiding – als die bestaat - tussen ontwerp en gebruik zijn, en hoe verschillende locaties en uitgangspunten mogelijkheden scheppen en beperkingen afdwingen in ons verschillend gebruik van technologie.