

digitale ontmoetingen

# Corpus

## Inhoud

Het genderspect van arbeidsgezondheid. De eerste lessen uit een Europese enquête.....	12
<i>Laurent Vogel</i>	
Gebruiksaanwijzing - "Dress for success" .....	12
<i>Isabelle Massu - Peggy Pierrot</i>	
‘Gebruiks’toepassingen in bediendenfuncties. Verhalen over de verhoudingen tussen gender en technologie.....	12
<i>Linda Stepulevage</i>	

### **mervin Jarman,**

is veel geweest, o.a. Community Art Activist, Interactieve Media Designer, Human Computer Interface expert, lid van het Mongrel Collectief, grondlegger van IANI Media. Mervin is een speciale soort van mongrel, een nieuwe soort van street interactive art-hactivist.

<http://www.mongrelx.org>

### **Laurent Vogel**

onderzoeker bij het Technisch Vakbonds bureau (BTS).

### **Linda Stepulevage**

Senior Lecturer in het Departement van Innovatie studies, University of East London

### **Peggy Pierrot**

is polyvalente duizendpoot bij de dienst informatica en lid van het collectief dat de site [melanine.org](http://melanine.org) gestalte geeft.

### **Isabelle Massu**

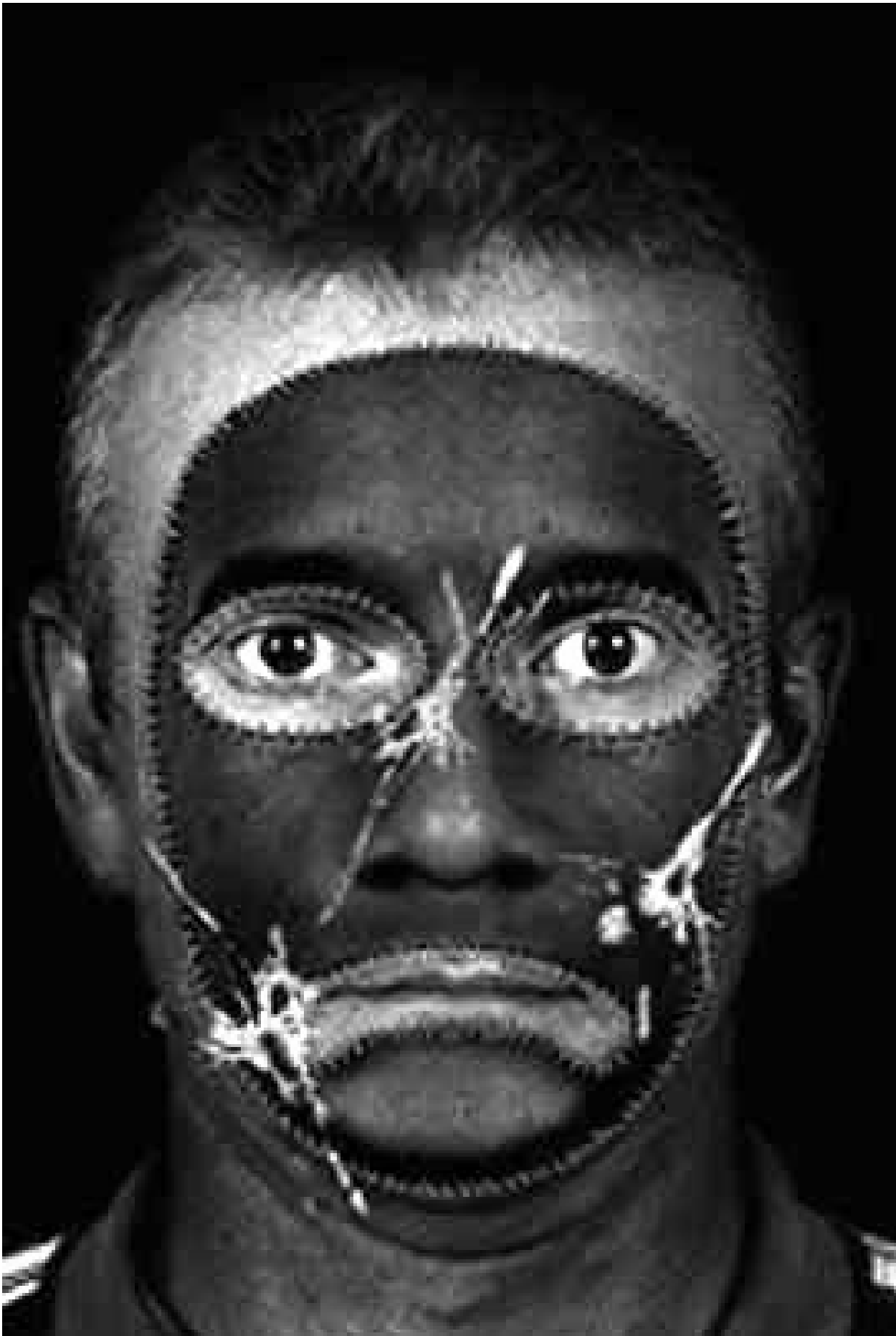
van het collectief "La Compagnie" te Marseille, begeleidt vrouwen uit rehabilitatiewijken in web-initiatie ateliers.

3 *Our bodies, ourselves; bodies are maps of power and identity. (...) Intense pleasure in skill, machine skill, ceases to be a sin, but an aspect of embodiment. The machine is not an it to be animated, worshipped, and dominated. The machine is us, our processes, an aspect of our embodiment. We can be responsible for machines; they do not dominate or threaten us. We are responsible for boundaries; we are they. (...) Cyborg gender is a local possibility taking a global vengeance. Race, gender, and capital require a cyborg theory of wholes and parts. There is no drive in cyborgs to produce total theory, but there is an intimate experience of boundaries, their construction and deconstruction. There is a myth system waiting to become a political language to ground one way of looking at science and technology and challenging the informatics of domination -- in order to act potently.*

DONNA J. HARAWAY,  
*Cyborg Manifesto*,  
in *Simians, Cyborgs and Women*,  
1991, in *Cyberfeminism-e*,  
ed. Constant 2001

### Vreemde lichamen op de werkvloer

“Digitale ontmoetingen wil de mensen zichtbaar maken die in en achter het netwerk zitten”



# Het genderaspect van arbeidsgezondheid. De eerste lessen uit een Europese enquête.

## Laurent Vogel

*“De arbeidsgezondheid in vraag stellen, uitgaande van de problematiek van de maatschappelijke genderverhoudingen, maakt het mogelijk de rol te bestuderen die de maatschappelijke werkverdeling tussen man en vrouw speelt in de verschillende opbouw van hun gezondheid, op het scharnier van het productieve leven en het reproductieve leven. Dit laat eveneens de ontwikkeling van een kritische analyse toe, over de uitbreiding van de wetgevingen en regelgevingen maar ook van de institutionele en syndicale gebruiken omtrent arbeidsgezondheid”*

Annie Thébaud-Mony

(in: HIRATA, LABORIE, LE DOARÉ et SENOTIER, 2000, pp.181-182)

**V: Nadine Plateau:** Ik heb de indruk van de ene planeet naar een andere te zijn gereisd. Hoe komen jullie hier rond de tafel te zitten voor eenzelfde voorstelling ; hoe hebben jullie op elkaar gereageerd? Welke voorstelling hebben jullie van wat jullie zouden kunnen delen?

**A: mervin Jarman:** Mijn eerste reactie was 'ah'... en toen ben ik gaan nadenken. Wanneer we de culturele opbouw van de technologie bekijken, beschrijft deze een burgerlijk, mannelijk en blank domein. Het is het speeltje van de kleine, blanke jongen. Het is niets voor zwarten, en het is zeker niets voor vrouwen, zwart, blank, roze of blauw. Het is jullie ding niet. Indien we het aan jullie doorgeven, is het om er een tekst van te maken, de brieven te tikken, de toetsen aan te slaan, en anders niets.

**Laurence Rassel:** Men heeft het publiek bij wijze van spreken in de val willen lokken door twee partijen samen te brengen op hetzelfde moment, om mensen met uiteenlopende interesses te verzamelen, kunstenaars en mensen die werken rond cultuur en de tegenkating tegen nieuwe technologie, maar ook mensen die geïnteresseerd zijn in syndicaal onderzoek naar werk. De nieuwe soorten technologie zijn niet "neutraal": Mongrel brengt de huid naar boven, de kleur van de huid, in de straat, de cultuur en de toegang tot kennis. De onderzoeken waar Laurent Vogel het over heeft, brengen het genderbepaalde lichaam aan het licht, waarbij geslachtskenmerken relevant zijn wanneer het over veiligheid gaat, over gezondheid in de verhouding van arbeider/ster tot machine. Op een soortgelijke manier, in eenzelfde gebaar, wil Digitales mensen in de kijker zetten die achter het netwerk en in het netwerk zitten.

**Marlene Lewis.** De gestelde vraag is doorslaggevend. Wat doen deze twee presentaties rond dezelfde tafel? Waarom is dit een relevant feit? Ik zat uitgebreid nota te nemen terwijl Vogel zijn voordracht hield, aangezien wat hij voorstelt een inhoud is, terwijl Mongrel een proces voorstelt. Hoe stel je een inhoud voor aan het publiek zodat het deze kan aanvoelen, begrijpen en handelen op een manier dat de aanleiding er voordeel bij ondervindt? Ik vind het heel slim om deze beide toespraken samen voor te stellen. Maar daar was ik me niet van bewust voor ik hier plaats nam. Waarschijnlijk omdat ik me kan identificeren met een groot deel van de inhoud. U heeft het gehad over gezondheid en omgeving, over gezondheid en de werkplek, wat actuele vraagstukken zijn in de hele wereld. En indien we de lokale mensen er toe kunnen brengen om, op lokaal niveau, met onze hulp enkele vragen te overwinnen en de houding te proberen veranderen, zowel op politiek gebied als op het gebied van de werkplek, denk ik dat de strijd reeds half gewonnen is.

In het kader van het Belgisch voorzitterschap van de Europese Unie, heeft het BTS samen met twee onderzoekscentra van de VUB deelgenomen aan een enquête over het genderspect van arbeidsgezondheid. Deze enquête bood ons de gelegenheid om talrijke initiatieven te ontdekken in verschillende landen van de Europese Unie die een belangrijke verscheidenheid aan gezondheidsproblemen bestrijken<sup>1</sup>.

Dit bemoedigende feit zou echter niet mogen verhullen dat in de meeste gevallen de maatregelen en de preventieve toepassingen voor arbeidsgezondheid gebaseerd blijven op een neutraal model van een soort "arbeiders", dat impliciet geënt is op de mannelijke werknemer. Het is daarom nuttig de hindernissen te analyseren die het beschouwen van het genderspect van arbeidsgezondheid tegenwerken. Deze hindernissen staan in onderlinge wisselwerking in de vier belangrijke domeinen die in de enquête opgenomen zijn: de productie van kennis, de politieke instellingen, de professionele preventietoepassingen en de verzetsbeweging van arbeidscollectieven. Grotendeels werken deze interacties als vicieuze cirkels: men voert geen onderzoek uit naar zaken die men niet wil veranderen, men verandert niet van politiek indien er geen onrustwekkende indicatoren aanwezig zijn, de vaklui zijn bereid de traditionele risico's te nemen en veronderstellen dat het genderspect geen pertinente categorie vormt, enz. Het verzet en de sociale conflictsituatie die hiermee gepaard gaan, is sinds meer dan een eeuw bijzonder reëel, maar de vragen die hierdoor opgewekt worden, zijn zo ingrijpend, dat de overdracht naar de volgende generatie en een veralgemening in de vorm van een allesomvattende strategie zeer problematisch wordt.

### De productie van kennis

De arbeidsgezondheid heeft zich nooit kunnen opwerpen als onderwerp van een autonome wetenschappelijke discipline. Haar plaats in de gezondheidswetenschappen is tamelijk marginaal. Dit verklaart waarom er zelden directe vraag is naar toegepast onderzoek door de politiek die in dit domein wordt beleid. Vaak bestaan de grote polen van een onderzoek naar arbeidsgezondheid uit nationale instituten die voorrang geven aan een technisch-medische opvatting van preventie en die beheerd worden op een driedelige of paritaire basis. Aangezien deze afhangen van een systeem van vaste schadevergoeding (in het geval van het INRS in Frankrijk), zijn ze geneigd hun prioriteiten te definiëren op basis van zichtbare kosten van gezondheidsschade voor deze systemen. In het algemeen zijn de instellingen die instaan voor de arbeidsgezondheid bijzonder weinig gevoelig voor het genderspect. De enige uitzondering hierop betreft, sinds een tiental jaren, de instellingen van de Scandinavische landen. In de andere landen komen de bijdragen tot het onderzoek eerder van de instellingen die "meer marginaal" lijken ten opzichte van de onderzoeksstructuren naar arbeidsgezondheid (instellingen die domeinen zoals arbeidssociologie en gezondheidssociologie behandelen) of van collectieve initiatieven van stichtingen en van personen geëngageerd in de preventiepolitiek, die niet noodzakelijk een belangrijke institutionele steun genieten: syndicale initiatieven<sup>2</sup>, netwerken van arbeidsartsen (Semat, 2000), van ergono-

men, enz. In België is de situatie sterk verslechterd door de onderontwikkeling en de versplintering van het onderzoeksgeheel inzake arbeidsgezondheid.

Het onderzoek zelf wordt getekend door de ondoordringbaarheid van de politieke beleidslijnen. Zo bestaan er talrijke onderzoeken naar de professionele segregatie, maar bestaat er nauwelijks onderzoek waarin de vragen omtrent gezondheidszorg, die deze segregatie met zich meebrengt, aan bod komen. Evenzo treft men ook veel literatuur aan die de moeilijkheden probeert uit te leggen van de introductie van vrouwen in bepaalde beroepen, waarin nieuwe informatietechnologieën worden gebruikt, zonder de arbeidsomstandigheden aan te kaarten die eerder vrouwen dan mannen kunnen uitsluiten (met name de extreme deregulering van de organisatie van de werktijd). In talrijke landen bestaan er gedetailleerde enquêtes omtrent de "budget tijd" die de tijdsindeling voor verschillende activiteiten in het perspectief van gender beschrijven. Het merendeel van deze onderzoeken brengen deze "budget tijd" niet in verband met de arbeidsvoorwaarden, waardoor men zou kunnen nagaan of deze bepalend en/of schadelijk kunnen zijn voor de gezondheid door elke bemiddelingsstrategie erg te bemoeilijken.

De praktische uitgangspunten van het onderzoek naar arbeidsgezondheid die het aspect gender aansnijden, lijken relatief zwak, grotendeels omdat ze vragen onthullen die voortvloeien uit de traditionele grenzen van de preventiepolitiek omtrent arbeidsgezondheid. Dergelijke situatie is niet onveranderlijk, zoals de ervaring van CIN-BIOSE te Quebec (Messing, 1999) het aantoont, maar ze blijft een belangrijke remmende rol spelen in Europa.

### De talrijke genderspecten

De analyse van de antwoorden die op onze vragenlijst gegeven werden, toont een zeer grote diversiteit in de interpretatie zelf van het begrip genderspect voor het onderzoek inzake arbeidsgezondheid.

Voor sommigen volstaat het dat het onderzoek steunt op een bevolkingsgroep die voor een belangrijk deel uit vrouwen bestaat, om aan te nemen dat zo het genderspect behandeld wordt. In deze gevallen wordt al het onderzoek dat gevoerd wordt naar verpleegsters of textielarbeidsters beschouwd als onderzoek met het genderspect als onderwerp. Anderen zijn van mening dat er minstens twee groepen beschouwd en vergeleken dienen te worden, mannen en vrouwen, in een analyse van het behandelde probleem. Op een ander niveau wordt hier de eis aan toegevoegd dat er ook vragen aangesneden worden die uitsluitend of op doorslaggevende wijze de vrouw aangaan. Zo wordt er in talrijke antwoorden onderzoek gesignaleerd dat handelt over voortplantingsgezondheid, over ongewenste intimiteiten of morele kwellingen of over de verenigbaarheid tussen het professionele leven en de andere aspecten van het leven.

Andere onderzoeken gaan veel verder en concentreren zich op het bestaande verband tussen de organisatie van bezoldigde arbeid en meer globale maatschappelijke determinanten. Zij onderzoeken met name hoe bezoldigde arbeid gestructureerd is op (en in het geval van vrouwen vaak gemodelleerd is naar) onbezoldigde arbeid. Ze gaan even-





eens over de maatschappelijke opbouw van het mannelijke (of van de viriliteit) en van het vrouwelijke, zowel in als buiten de werksituatie. In dat opzicht kan een onderzoek perfect het genderspect omvatten bij het bestuderen van een uitsluitend mannelijke bevolkingsgroep (Zie Molinier, 1997 en Kjellberg, *Men are also gendered* in Kilborn A, Messing K, Bildt Thorbjörnsson, 1998, blz. 279-307).

Het gaat er uiteraard niet om een normatieve definitie voor te stellen van het genderspect, die het dan mogelijk zou maken het onderzoek op een of andere manier van "labels" te voorzien. Volgens de disciplines en in functie van gevarieerde politieke en methodologische keuzes, kunnen er verschillende opvattingen over genderspect voorkomen. Het is vooral van belang een discussie te verzekeren tussen die verschillende benaderingen. Geen van de wetenschappelijke disciplines die gewoonlijk voorkomen in het onderzoeksveld naar arbeidsgezondheid (geneeskunde, ergonomie, psychologie, toxicologie, enz.) garandeert op zich dat het genderspect volledig geïdentificeerd zal worden. In dit domein kan ook de bijdrage van Women Studies essentieel blijken te zijn daar deze het mogelijk maken een kritische blik te werpen op ideeën die doorgaans als objectief, rationeel en universeel wetenschappelijk beschouwd worden<sup>3</sup>. Twee voorwaarden lijken ons belangrijk.

### Gekruiste blikken

De harmonie van de persoon, de gezondheid van het menselijk wezen ten aanzien van het werk, is het onderwerp van een versnippering tussen de verschillende disciplines die hier elk vanuit een specifiek analyserend denkschema mee omgaan, maar ook tussen de verschillende aangehaalde thematieken (de arbeidstijd, de mentale gezondheid en arbeid, pathologieën veroorzaakt door het werk, het scharnier tussen bezoldigde en onbezoldigde arbeid, enz.). Het aansnijden van het genderspect impliceert tegelijkertijd het interdisciplinaire en een kruising van de behandelde thematieken. Het is vanuit dit standpunt dat Eleonora Menicucci (1997) het heeft over de noodzaak van een "transversale blik" die voorbij de analyse van de arbeidsrisico's kijkt en die in het bijzonder steunt op de interactie van de tijd die men aan het huishouden besteedt en de tijd die men in een sociaal kader doorbrengt.

### Wie stelt de vragen?

Wanneer we het onderzoek naar arbeidsgezondheid doornemen, is het belangrijk te weten wie de vragen stelt. Karen Messing (1998) onderstreept tot op welke hoogte de wetenschap slechts 1 oogpunt kan hebben (titel van haar boek in het Engels: *One-Eyed Science*). Zij illustreert dat de onderzoekers geen interesse hebben in de vraag of arbeidscondities de menstruatie kunnen beïnvloeden. Daarentegen tonen meerdere enquêtes onder syndicale gedelegeerden van sterk gefeminiseerde sectoren aan, dat de arbeidsters zelf er op staan deze vraag in de aandacht te plaatsen (onderhoud met militantes van de Spaanse Commissie van Arbeidsters in de keramieksector, enquête onder de gedelegeerden voor de veiligheid in het Verenigd Koninkrijk, enz.). Bij het organiseren van het onderzoek naar arbeidsgezondheid blijft de graad waarin men rekening houdt met de subjectiviteit, 't is te zeggen, met de individuele en collectieve ervaringen van de arbeidsters en arbeiders,

bij de omschrijving van de vragen, tamelijk marginaal. Er schuilt hier een reëel probleem in het bepalen van de maatschappelijke vraag die deels gelinkt is aan het functioneren van "grote institutionele aanvragers" waarvan de werkgevers de activiteiten proberen te conditioneren door paritaire of driedelige mechanismen. De gedachte rond het verband tussen de relevantie van de gestelde vragen en de directe ervaring van de arbeidscollectieven wordt op zeer overtuigende wijze benaderd in het opmerkelijke boek van Laura Corradi (1991), betreffende het nachtwerk in de fabrieken van de groep Barilla in Italië.

### De staat van de politieke beleidslijnen

Het meest algemene kenmerk van de verschillende politieke beleidslijnen die men volgt, is de ondoordringbaarheid van de verschillende domeinen, met name de arbeidsgezondheid, de gelijkheid en de volksgezondheid. Men stelt een zeer zwakke opening vast in de politiek van elk van deze ten opzichte van de problematieken van de overige. Naar onze mening brengt dit een verlies in de efficiëntie met zich mee voor elk van hen in hun eigen domein.

### De gezondheidspolitiek op het werk

De arbeidsgezondheidspolitiek heeft over het algemeen de interactie over het hoofd gezien tussen bezoldigde en onbezoldigde arbeid en heeft zich vooral ontwikkeld als een corrigerende, bijsturende politiek waarin het genderspect in het beste geval opduikt als een complementair element, bedoeld om enkele specifieke problemen van de vrouwen te beantwoorden (geclassificeerd als "risicogroepen" in dezelfde hoedanigheid als jongeren of gehandicapten).

Eerst werden de verschillende politieke benaderingen gekenmerkt door een protectionistisch-uitsluitende aanpak waarbij enkele elementen onveranderd bleven. Onder de elementen van deze politiek die teruggaat tot de negentiende eeuw en die overheersend blijft minstens tot in de jaren vijftig van de twintigste eeuw, kan men de talrijke verboden noemen en de afkondiging van gedifferentieerde en gendergebaseerde regels in verschillende domeinen (in het bijzonder het dragen van gewicht, de blootstelling aan lood, ect.). Afgezien van deze wetgevende regels had men de neiging af te gaan op de gevolgde gewoonten om gendersegregatie op het werk te rechtvaardigen. De verbodende maatregelen zijn divers: verbod op nachtwerk voor vrouwen in de industrie, uitsluiting van vrouwen uit mijnen en ondergrondse werken, enz. Indien men de motivering hiervoor gaat natrekken, kan men zeer uiteenlopende argumenten ontdekken, gaande van het beschermen van de gezondheid tot de bescherming van de morele waarde, met onderwijl een impliciete bevestiging van bepaalde voorrechten van de viriliteit. Zo kwam de Francogezinde wetgeving in Spanje aan het licht als een concentratie van katholiek conservatisme en de bescherming van de natuurlijke patriarchale orde. Ze verbood vrouwen onder de 21 om tractoren, landbouwmachines en elk ander voertuig op dierlijke trekkracht, te besturen. Vrouwen mochten evenmin metalen smeden.

De protectionistische benadering werd vervolledigd door de erkenning van het specifiek karakter van de vrouw op basis van een enkel argument, dat rust op biologische

**Laurent Vogel:** Ik zal u een beschrijving voorlezen (hoofdzakelijk van vrouwen in de mijn of de fabriek), zoals overgenomen door E. Gubin (historica van beroep), zoals men ze vindt in de formulering van arbeidsartsen, ingenieurs, inspecteurs, enz.

“Kleine en bleke vrouwen, meisjes uit de mijn met een laattijdige menstruatie, met bevallingen die bemoeilijkt worden door misvormingen opgelopen diep in de mijn, of net het tegenovergestelde, sterke vrouwen, heldhaftige vrouwen, ontdaan van de charmes van hun geslacht, manwijven “met hangborsten, met de benen breed gespreid, met een brutale houding.”

In deze beschrijving, zien we enerzijds de sporen die het werk nalaat op het lichaam, en al wat men rond deze sporen heeft willen creëren, ‘t is te zeggen, er is een soort mannelijke verlichelijking van de arbeidsters, die problemen stelt, met name moreel. Het begrip brutaal in het bijzonder is geen term die enkel iets lichamelijks beschrijft, maar iets moreels. Vrouwen die zich niet gedragen zoals de norm het voorschrijft.

Wat erger is, is dat terwijl de vrouwen eisen gaan stellen (vb. dagboek waarin de staking van Marchines-au-pont beschreven wordt): “de vrouwen-zelf zich in deze manifestaties van onvrede gaan mengen en er zeer actief aan deelnemen. Een groot aantal van deze onbeschaamden, hun geslacht verloochenend en elk schaamtegevoel over boord gooiend, toonden zich in de eerste rangen van de opstandelingen, en sleurden hun broers en echtgenoten er in mee, met hun kreten en dreigingen.”

Het idee achter deze benadering is dat het werk vanzelfsprekend en inderdaad een impact heeft op het lichaam, maar dat deze impact verder reikt dan het lichaam zelf en tot het geheel komt dat beschouwd wordt als het normale gedrag van vrouwen die niet langer 100% vrouw zijn (...)

(...) achter regels die worden geacht de arbeidsters te beschermen, zit er een groot deel regels dat erop gericht is de voortzetting van de soort te verzekeren, en waarin niet de vrouw als individu beschermd wordt, maar de vrouw als toekomstige moeder of als potentiële moeder. Vandaag nog zijn er talrijke multinationals, in Europa en in de V.S. die, wanneer zij in de derde wereld landen werken, selecties doorvoeren in het bijzonder in de bedrijven waar computers gemonteerd worden (elektronische circuits), met de vraag aan de vrouwen of ze niet zwanger zijn en of ze zich kunnen engageren niet zwanger te zullen worden tijdens de voorziene arbeidsperiode. Het doel hiervan is duidelijk te vermijden dat men fel bekritiseerd zal worden op het gebied van de voortplanting. Deze vrouwen worden blootgesteld aan chemische producten die gevaarlijk zijn voor hun eigen gezondheid – daar maakt men zich niet te veel zorgen over – maar die ook gevaarlijk zijn voor hun toekomstige kinderen. In verhouding tot dit risico, en in verhouding tot een eventueel schandaal dat dit gevaar voor de voortplanting zou meebrengen, eisen de Europese of Amerikaanse bedrijven die in landen als Mexico opereren, van de vrouwen dat ze zich ertoe verbinden niet zwanger te zijn en geen kinderen te zullen krijgen. En het gaat zelfs nog verder: in bepaalde bedrijven aanvaardt men enkel ongehuwde vrouwen, in de naïeve veronderstelling dat er minder kans is dat deze kinderen krijgen, en dat de zaken dus min of meer automatisch zijn opgelost.

(...) men ziet over het algemeen zeer jonge vrouwen; ze beginnen te werken rond hun vijftiende of zestiende levensjaar en ze verlaten het werk vaak rond hun tweeëntwintigste, drieëntwintigste – wanneer ik zeg dat ze hun werk verlaten, is het vaak zo dat men hen verplicht om weg te gaan – men ziet dat ze getekend zijn, ze zien er ouder uit dan hun broers en vrienden van dezelfde leeftijd. In de eerste plaats omdat ze een bril dragen, het is een werk dat veel precisie vergt, waardoor het zicht sneller achteruitgaat dan in andere omstandigheden, en daarnaast vertonen ze een gedrag – het is moeilijk te omschrijven – maar men voelt dat ze in dit soort bedrijf hebben gewerkt. En de mensen ter plaatse kunnen de vrouwen die in deze bedrijven hebben gewerkt makkelijk onderscheiden van de overige. Het is een menigeling van wezenlijke, fysieke kenmerken en ook van gewoontes en verworven gedrag, van een zekere tucht, een discipline. Ze praten met een iets lagere stem, ze lopen op een meer gedisciplineerde manier, enz. Ze zijn wezenlijk getekend door dit werk, zelfs indien het slechts een niet zo groot deel van hun leven in beslag zal nemen...

grondslagen. Dit verklaart waarom het woord “arbeidster” terug opduikt in een specifieke context: die van het moederschap. Het “biologische” treedt hier eveneens op als een naturalisatietechniek van wat een sociale functie is. Kortom: soms is een benadering te specifiek en soms weer niet specifiek genoeg.

Te specifiek... in de mate dat het grootste deel van de factoren die de reproductieve gezondheid bedreigen, zich niet beperken tot de beschadiging van de gezondheid van zwangere vrouwen. Ze beïnvloeden over het algemeen de gezondheid van mannen en vrouwen op verschillende niveaus (reproductieve gezondheid... maar het blijft moeilijk taboes aan te snijden omtrent de mannelijke vruchtbaarheid en het verband met de arbeidsomstandigheden; andere aspecten van de gezondheid). In talrijke gevallen hebben de specifieke regels omtrent zwangerschap ertoe gediend om te vermijden dat men naar de basis van dit debat dient te gaan, waar meerdere factoren geëlimineerd zouden dienen te worden omdat ze schadelijk zijn voor de algemene gezondheid. Deze hebben het mogelijk gemaakt een schijnbare preventie te realiseren door zwangere vrouwen te ontzetten uit buitengewoon gevaarlijke situaties, zonder het probleem bij de wortel op de lossen door permanente maatregelen te treffen van collectieve preventie.

Niet specifiek genoeg... in de mate dat deze plotse aandacht voor de vrouwelijke biologie zich beperkt tot de zwangerschap! Andere vragen gelinkt aan het biologisch specifiek karakter worden nagenoeg nooit aangesneden. Literatuur over het verband tussen arbeidsvoorwaarden en de problemen van de menstruele cyclus is bijna onbestaande. Ook de studie van de specificiteiten gelinkt aan de blootstelling aan gevaarlijke stoffen, hetzij wegens het verband met de hormonale productie hetzij wegens de verschillende samenstelling van bepaalde stoffen, is weinig ontwikkeld. Pas heel recent komen er studies op gang omtrent de correlatie tussen borstkanker en nachtwerk (Hansen, 2001).

De protectionistische benadering heeft geleidelijk het terrein gelaten aan een benadering die “neutraal is wat gender betreft”, die eruit bestaat de vragen te bevatten rond arbeidsgezondheid vanuit het standpunt van een abstracte arbeider, waarbij men impliciet verwijst naar de normale toestand van het mannelijke werk (“het normaal zijn” samengesteld en die uiteraard niet overeenstemt met extreme diversiteit van de mannelijke arbeiders in de realiteit). Dit is vandaag het hoofdkenmerk van de arbeidsgezondheidspolitiek, zoals die gevoerd wordt in de Europese Unie en in haar lidstaten ondanks de retoriek over de mainstreaming.

De overgang naar een “genderneutrale” benadering heeft nauwelijks effect gehad op de meeste voorschriften betreffende de zwangerschapsbescherming. Enkel de Scandinavische landen hebben een overgang doorgevoerd naar een globale voortplantingsgezondheid met formuleringen die tegelijkertijd de voortplantingsgezondheid van man en vrouw omvatten en die specifieke benaderingen enkel aanbevelen indien de reële specifieke karakteristieken hiervoor zijn aangetoond.

De bedrieglijke aard van de genderneutraliteit wordt meteen al zichtbaar wanneer men zich vragen gaat stellen over de enige sector die systematisch uitgesloten wordt

door de reglementering inzake arbeidsgezondheid in België en in de Europese Unie. Het betreft, zoals vermeld in de teksten, huishoudelijke werkrachten die – wat we niet over het hoofd mogen zien – voor het grootste deel vrouwelijk zijn. De verklaring zou als volgt kunnen standhouden: bezoldigd huishoudelijk werk wordt beschouwd als een eenvoudige uitbreiding van onbezoldigd werk dat “op natuurlijke wijze” op de vrouw rust. Deze visie op werkverdeling maakt het mogelijk de risico's van dit werk te ontkennen, zowel wat risico's betreft die inherent zijn aan alle huishoudelijk werk (bezoldigd of onbezoldigd) als ook wat de specifieke risico's die door het loonstatuut geïntroduceerd worden of toenemen. Nochtans tonen de enkele gegevens die beschikbaar zijn over bezoldigd huishoudelijk werk aan, dat het om een sector gaat met belangrijke risico's. Zo maken de Belgische gegevens omtrent arbeidsongevallen gewag van een globaal percentage van ernst dat ronduit hoger ligt dan het gemiddelde in de privésector (12.10 promille tegen 2.18 in 1998).

### De politiek van de volksgezondheid

Hoewel men in de volksgezondheidspolitiek in de loop van de laatste jaren toenemend het gendersaspect benaderd heeft, waren de geprivilegeerde uitgangspunten steeds de biologische verschillen en het gedrag of de levensstijl van het individu (of een combinatie van deze twee componenten wanneer we denken aan de politiek omtrent borstkanker). Het werk, zowel bezoldigd als onbezoldigd, komt bijna niet voor in het grootste deel van de studies rond het gendersaspect van gezondheid<sup>4</sup>. De factoren die naar voren geschoven worden, hebben het volgende gemeen: ze ontkennen grotendeels de maatschappelijke overeenkomsten wat gender betreft, terwijl ze wel onderkennen (en dat is hun meest positieve bijdrage) dat de traditionele benaderingen van de gezondheid weinig aandacht besteed hebben aan de “specifieke problemen” van vrouwen. Er zijn een paar studies ondernomen naar het onderling verband tussen de gezondheid en onbezoldigd werk maar het gaat er vooral om de problematiek van de vrouwen die geen toegang hebben tot bezoldigd werk te isoleren, eerder dan het verband tussen de “dubbele werkdag” en de gezondheid uit te diepen.

Er bestaat een methodologisch obstakel dat zowel mannen als vrouwen betreft maar waarvan de impact het belangrijkste is voor laatstgenoemden. De volksgezondheid heeft de neiging enkel die arbeidsvoorwaarden te integreren in die mate dat er een onmiddellijk en direct verband bestaat tussen een gedetermineerde factor en een pathologie. De volksgezondheid blijft zeer terughoudend om het geheel aan arbeidsvoorwaarden te integreren in een analyse van de sociale determinanten van gezondheid<sup>5</sup>. Deze miskennis is direct gelinkt aan een politiek obstakel. De inmenging van volksgezondheid in de bezoldigde arbeidssfeer heeft altijd gebotst op een zeer sterke tegenkanting vanwege de werkgevers. De werkplaats is ontworpen als een privé ruimte en het beheer van de bedrijven wordt door de werkgevers opgeëist als een voorrecht<sup>6</sup>. Zelfs in de gevallen waar het verband tussen een professionele blootstelling en een ziekte met bewijzen kan worden gestaafd, hebben de werkgevers steeds een invloed geëist op de evaluatie van de risico's (om deze te kunnen minimaliseren) en vooral een monopolie op de besluitvorming wat betreft het risicobeheer. Het volstaat te denken aan de gezondheidscatastrofen die sili-

**Laurent Vogel:** Als voorbeeld, een ervaring bij IBM in Duitsland. IBM had een vertrouwenssysteem voor de uurregelingen ingevoerd. De werknemers hoefden geen prikklok meer te gebruiken, er was geen enkel controlesysteem meer voor de werktijden. Men vertelde hen dat ze konden komen wanneer ze maar wouden, en zolang ze wouden. Het resultaat is dat ze veel meer werkten dan voorheen. Ze kwamen een project afwerken op zondag, enz. Het ging voornamelijk om mensen die jobs als onderzoeker en ontwerper hadden. Algauw begonnen er mensen af te haken, eerst één persoon, dan twee personen, enz. en eerder de vrouwen dan de mannen, omwille van de druk van hun gezin, enz. Door hier collectief over te gaan praten, zijn ze erin geslaagd het systeem terug af te bouwen en aan te tonen dat een systeem van vrije uurkeuze, of een vertrouwenssysteem, gebaseerd op de taak, de prestatie, maar niet op precieze criteria, een systeem van auto-exploitatie was en zeer zelf-destructief zou kunnen blijken, wat zou kunnen resulteren in zenuwzinkingen en ernstige symptomen.

cose veroorzaakten en vervolgens de ziekten veroorzaakt door asbest in België. Een volksgezondheidspolitiek leiden die overeenstemt met het werk zou de fragiele schikking die er bestaat rond de notie van “professionele risico’s” doen barsten. Dit zou aantonen dat de aantastingen op de gezondheid niet enkel het resultaat zijn van incidentele of abnormale gebeurtenissen, maar ook het normale effect zijn van een betaalde job, van de slijtage die die creëert, van de veelvoudige aantastingen van de gezondheid die voorkomen uit de gewone gang van zaken.

### De politiek van de gelijke kansen

De politiek van de gelijke kansen heeft niet de bedoeling de maatschappelijke arbeidsindeling overhoop te halen noch terug te komen op de mannelijke overheersing. Het gaat er vooral om gelijke kansen op de arbeidsmarkt te verzekeren voor een geheel van individuen, onafhankelijk van hun geslacht, en deze individuen te verzekeren dat aan gelijke arbeid een gelijk loon en gelijke overige arbeidscondities zullen beantwoorden. Vanuit dit perspectief worden factoren van ongelijkheid vaak beschouwd als nawerkingen van het verleden. Men neemt zelf een steeds meer uitgesproken tendens waar van weigering om de ongelijkheden te “situeren” in de sociale genderverhoudingen: zo zouden de positieve acties zich moeten beperken tot het aanmoedigen van het “ondervertegenwoordigde geslacht” terwijl de rechtsmiddelen aangespannen op basis van communautaire beschikking in bepaalde gevallen de nationale maatregelen hebben kunnen stilleggen, in een poging tot bevordering van de toegang voor vrouwen tot functies waarin ze een minderheid vormden, omdat deze maatregelen samengesteld werden uit “discriminaties op basis van het geslacht”<sup>7</sup>.

Niets verplicht een werkgever ertoe het werk zo te organiseren dat er een gemengde situatie ontstaat van taken en functies. Dit element lijkt ons de voornaamste verklaring voor het onvermogen de arbeidsgezondheidspolitiek te verbinden met de politiek omtrent gelijkheid. Dat de bepaling van de arbeidskosten uitdraait op een systematische waardevermindering van de arbeid van vrouwen, dat de inhoud van de taken zelf sterk op gender gebaseerd zijn, wat de tewerkstelling beperkt van mannen of vrouwen in activiteiten die vastgelegd werden volgens stereotype rolpatronen, dat men in de keuze van de contractuele verslagen belangrijke kloven merkt tussen man en vrouw (deeltijds, arbeid van bepaalde duur, enz.) , dit zijn een aantal factoren die zowel de arbeidsgezondheid als de gelijkheid betreffen. Maar deze blijven uit de buurt van de dwingende juridische regels betreffende gelijkheid en worden nooit openlijk behandeld naast de politieke beleidslijnen voor arbeidsgezondheid.

Het voorbeeld van ongewenste intimiteiten is hieromtrent onthullend. De communautaire benadering (in grote mate gevolgd door de nationale politiek) heeft de voorrang gegeven aan een individuele benadering waarin men de kwestie bekijkt vanuit de verhouding tussen de kwelgeest en zijn slachtoffer. Dit blijft echter een enge zienswijze indien men niet inziet dat ongewenste intimiteiten ook gelinkt kunnen zijn aan de organisatie van de arbeid en het instrument kunnen worden voor het behoud van een mannelijke overheersing<sup>8</sup>. In dit opzicht is het relevant de omvang van dit fenomeen te constateren in

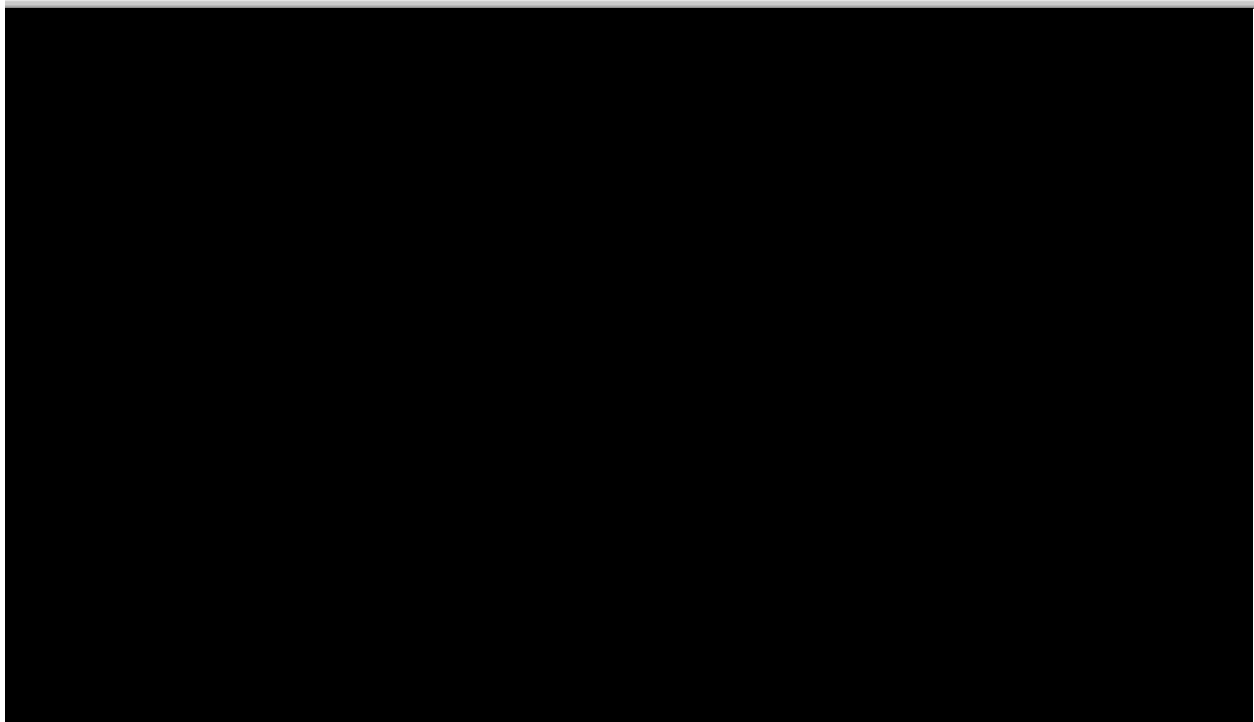
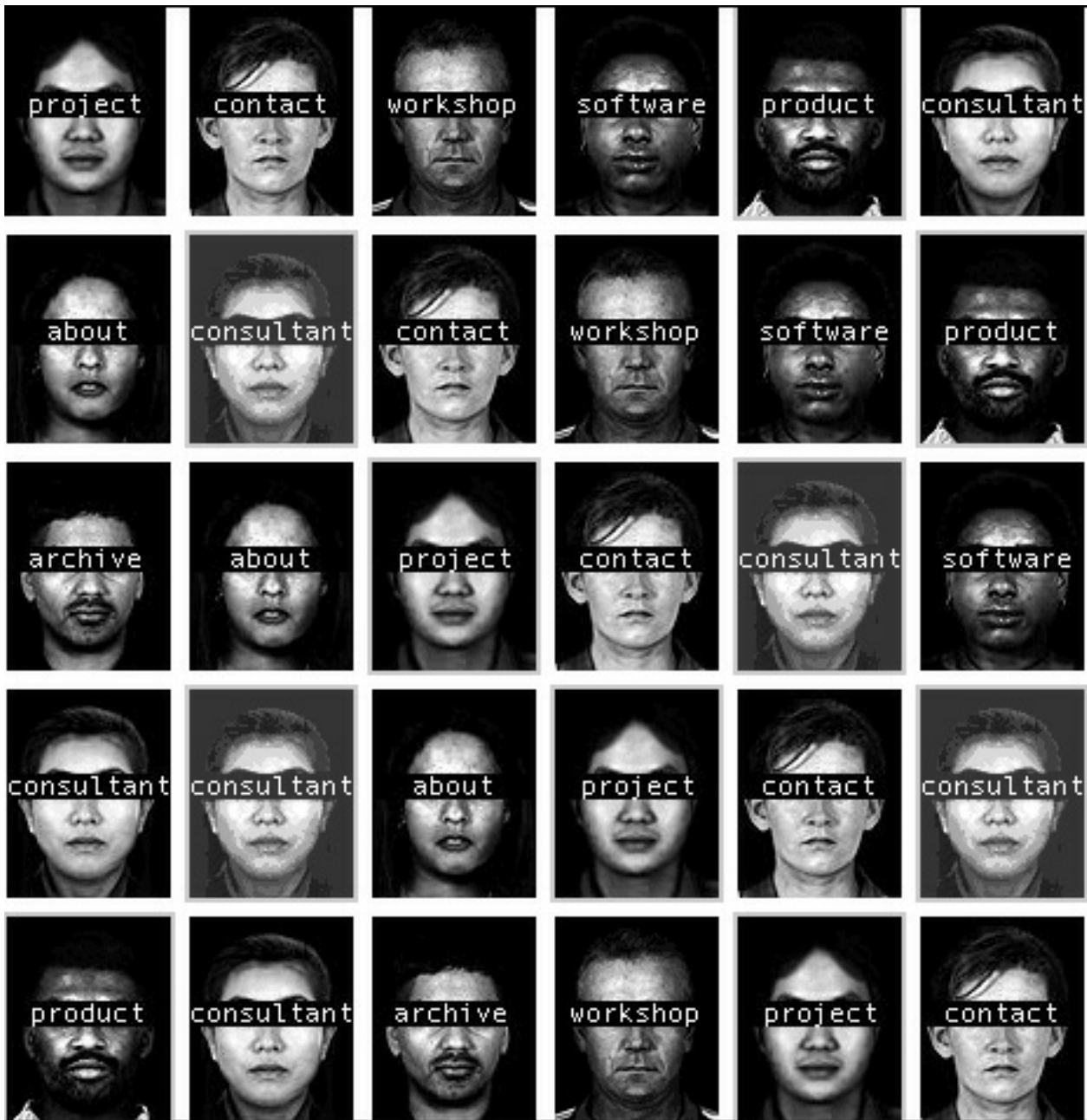
beroepen die traditioneel niet open staan voor vrouwen. Dit laat ons toe te denken dat behalve de individuele gendergerichte doelmatigheid, er een collectieve doelmatigheid kan zijn die minder gendergericht dan wel symbolisch en politiek is. Zij dient er toe de hiërarchische verhoudingen te bewaren, waarbij het genderspect een belangrijke rol speelt. Ondanks de bewijzen die aantonen dat ongewenste intimiteiten ook een gevaar vormen voor de gezondheid, zijn ze nooit als een thema beschouwd dat ook verantwoording zou kunnen verschuldigd zijn aan de arbeidsgezondheid en voordeel zou kunnen hebben bij de instrumenten in dit domein.

### De actualiteit van een debat dat de logica van de omzetting toelicht

De analyse van het genderspect in de arbeidsgezondheid betreft geen loutere zorg omtrent een theoretische perfectionering. Ze heeft diepgaande gevolgen voor de definitie van de politieke beleidslijnen (de onderzoekspolitiek inbegrepen) en in het preventiebeleid. De evolutie van de arbeid heeft nieuwe grenzen van ongelijkheid beschreven, eerder dan dat ze een desegregatie van het werk (zowel bezoldigd als onbezoldigd) teweeg heeft gebracht. De wijzen van arbeidsverdeling variëren maar de gedifferentieerde impact hiervan op de gezondheid van man en vrouw blijft bestaan.

Indien het probleem zich zou beperken tot een verschillende risicoverdeling per beroep en per sector, zou dit geen fundamentele moeilijkheden stellen voor het preventiebeleid. Maar de analyse van de impact van de arbeidsvoorwaarden op de gezondheid toont dat er geen eenvoudige wisselvallige verdeling is van de risico’s tussen mannen en vrouwen. Met andere woorden is het de opbouw van een gendergebaseerde arbeidsverdeling zelf, die als een van zijn bepalende elementen een banalisering van de risico’s die gelinkt zijn aan de mannelijke en vrouwelijke stereotypen integreert. Volgens een typologie opgesteld door Davezies (1999), kunnen de aantastingen van de gezondheid in drie groepen geanalyseerd worden: de directe aantastingen van de lichamelijke integriteit in het algemeen te wijten aan materiële factoren (machines, stoffen) of fysieke factoren, de fenomenen van overbelasting te wijten aan ongeschikte of overmatige inzet van mannen en vrouwen. Het is de arbeidsactiviteit-zelf die hier de oorzaak van is door zijn intensiteit of door zijn repetitief karakter. De aantastingen van de waardigheid. In dit opzicht kan men een veelvoud aan vormen van psychologisch geweld (vernederingen, pesterijen, morele teistering) naar voren brengen.

Deze drie groepen vormen zeker geen waterdichte categorieën. Er bestaat een interactie tussen de verschillende aantastingen van de gezondheid. Om verschillende redenen die gelinkt zijn aan de gendergebaseerde arbeidsverdeling, worden de vrouwen vandaag het meest bedreigd door aantastingen uit de tweede en de derde groep<sup>9</sup>. Men kan in het bijzonder een sterkere taylorisatie vaststellen van een bepaald aantal vrouwelijke activiteiten in de industrie en de invoering van bepaalde vormen van taylorisme in sterk gefeminiseerde vormen van dienstverlening (werk in het ziekenhuis, bestellingen, call centers, etc). In dit opzicht kan men enquêtes aanhalen van DARES in Frankrijk die er de aandacht op vestigen hoe men voor de



arbeiders een instandhouding van “nadelen van hetaylorisme zonder de voordelen ervan” (de formulering is van Gollac en Volkoff, 2000, blz. 64) kan waarnemen. Onderstaande tabel is tekenend hieromtrent:

% personen die verklaren dat	arbeiders	werkers
Ze aan de lopende band werken	24 %	7 %
Hun werk repetitief is met een cyclustijd lager dan 1 minuut	27 %	10 %
De hiërarchie hen zegt hoe ze hun werk moeten doen	21 %	29 %
Hun werkritme gecontroleerd wordt door de bewaking, minstens dagelijks, van de hiërarchie	43 %	37 %
Hun werkritme bepaald wordt door normen of tijdsbestekken die gerespecteerd dienen te worden binnen een uur of minder	41 %	34 %
Hun dienstrooster bepaald wordt door het bedrijf zonder dat ze er wijzigingen kunnen in aanbrengen	84 %	87 %
Ze de tijdstippen van hun pauze niet zelf mogen kiezen	22 %	13 %
Ze tijdens het werk niet mogen praten	10 %	2 %
Ze nooit de gelegenheid krijgen collectief de problemen van de organisatie of het functioneren van de dienst aan te pakken	54 %	38 %
Ze spanning ervaren in hun contact met de hiërarchie	25 %	31 %

Bron: enquête DARES 1998  
in Gollac en Volkoff, 2000, blz. 65

Historisch gezien hebben de preventietoepassingen steeds voorrang gegeven aan de eerste groep van aantastingen van de gezondheid. Deze aantastingen konden in zekere mate worden losgekoppeld van het normale functioneren van het werk en voorgesteld kunnen worden als “ongevallen” of “disfuncties” (voor een kritische analyse, zie Dwyer 1991 en Bilbao 1997). In bepaalde gevallen zou men zelfs kunnen stellen dat de aantastingen van de gezondheid eveneens een verstoring vormen voor de productie en dat er, op deze basis, een algemeen belang bestond om preventie maatregelen aan te wenden<sup>10</sup>.

Het grootste deel van de enquêtes over arbeidsomstandigheden toont aan dat vrouwen er vooral last van hebben, overmatig te worden blootgesteld aan fenomenen van overbelasting en aantastingen van de waardigheid. Deze aantastingen kunnen het minst behandeld worden als functiestoornissen van de organisatie van de productie. Ze worden integendeel rechtstreeks gelinkt aan de intensiteit van het werk (en aan de rendabiliteit vanuit het oogpunt van het kapitaal) en aan haar hiërarchische organisatie.

Overigens impliceert het feit dat men rekening houdt met het genderspect ook dat men de verhoudingen tussen bezoldigde en onbezoldigde arbeid in aanmerking moet nemen. Tenslotte mondt de enge samenhang van de

arbeidsomstandigheden met de gestereotypeerde rollen uit in een kritische analyse van de samenstelling van het mannelijke (of van de viriliteit) en het vrouwelijke.

Dientengevolge doet men een beroep op de preventietoepassingen om de centrale determinanten van de arbeidsorganisatie en van de sociale weergave terug in vraag te stellen. Maar juist daardoor zijn het ook niet langer eenvoudige preventietoepassingen. Ze lopen het risico het statuut van technische neutraliteit, dat hen karakteriseert, te verliezen. Men kan niet anders dan hen te integreren in de toepassingen van politieke en sociale transformaties die zich ontplooiën op een gebied dat veel verder strekt dan enkel de eliminatie van de arbeidsrisico's. Dit lijkt ons de kracht van de afschermingsmechanismen die we hebben kunnen vaststellen, te verklaren.

## Noten

**1** Op het moment dat we dit artikel schrijven, reageerden ongeveer 140 personen of organisaties op onze vragenlijst.

**2** Zie de internetsite van BTS  
<http://www.etuc.org/tutb/fr/femmes.html>, en CC.OO. (2001).

**3** Zie 'Science et genre' van I. Löwy in Hirata, Laborie, Le Doaré en Senotier, 2000, blz. 187-191.

**4** De enige uitzondering die ons werd meegedeeld betreft Duitsland. Zie Ducki (2001).

**5** Het voorbeeld van tuberculose is frappant. De epidemiologie en de politieke anti-tuberculeuse beleidslijnen omzeilen bijna volledig de doorslaggevende vraag van de slijtage door arbeid (Cottureau, 1978). De manier waarop de volksgezondheidspolitiek met kanker omgaat, omhult eveneens een strategie die arbeidsvoorwaarden omzeilt.

**6** Overeenkomstig de patriarchale formulering van de Belgische Wet over de arbeidscontracten van 3 juli 1978, zal de werkgever over de gezondheid en de veiligheid van zijn werknemers waken als “een goede huisvader”.

**7** Zie het arrest Kalanke, Gerechtshof van de Europese Gemeenschap van 17 oktober 1995, Rec., I, blz. 3069.

**8** Deze verklaring gaat in grote mate ook op voor morele teistering die gepaard gaat met de mannelijke machtsstructuren in een bedrijf (onafhankelijk van het geslacht van de slachtoffers en van de « kwelgeesten »). Zie M. Grenier-Peze (2000).

**9** Dit bleek met name uit het werk van Annie Thébaud-Mony en Véronique Daubas-Letourneux over de gegevens van de enquêtes van de Stichting van Dublin, over de arbeidsvoorwaarden in Europa. Ik dank hen hartelijk voor het doorgeven van hun gegevens voor de uitgave.

**10** Er bestaat een groot aanbod aan literatuur, meer apologetisch dan wetenschappelijk, die de arbeidsgezondheid koppelt aan de verbetering van de productiviteit. Generaties van economen hebben hun zakrekenmachientje versleten om de kosten die arbeidsongevallen veroorzaken voor de werkgevers, vast te stellen, in de hoop hen te kunnen overtuigen dat het in hun voordeel is de veiligheidsvoorwaarden te verbeteren.

APPAY B., THÉBAUD-MONY A. (dir.) (1997), *Précarisation sociale, travail et santé*, Paris, CNRS-IRESO.

ANKER R. (1998), *Gender and jobs: sex segregation of occupations in the world*, Genève, ILO.

BARDOT F. & alii (1996), Différences de santé perçue selon le sexe en relation avec l'âge et le travail, in: Derriennic F., Touranchet A. & Volkoff S., *Age, travail, santé. Etudes sur les salariés âgés de 37 à 52 ans. Enquête ESTEV 1990*, Paris: INSERM.

BERTIN C., DUBRÉ J.Y., MERITET F., Relation âge-santé. Travail au féminin, *Médecine et Travail*, n° 4, décembre 1997, pp. 21-28.

BIHR A., PFEFFERKORN R. (1996), Hommes-Femmes. L'introuvable égalité. Ecole. Travail. Couple. Espaces publics, Paris, Ed. De l'Atelier.

BILBAO A (1997), *El accidente de trabajo: entre lo negativo y lo irreformable*, Madrid: Siglo XXI.

BUÉ J. & ROUGERIE C. (1999), "L'organisation du travail: entre contraintes et initiative (résultats de l'enquête sur les conditions de travail de 1998)", *Premières Synthèses*, 99-08, n° 32-1, Dares. *Premières Synthèses*, 99.04 - n° 16.1, Dares.

CLARK C. (1997), *Radium Girls. Women and Industrial Health Reform, 1910-1935*, Chapel Hill-London: The University of North Carolina Press.

CC.OO. (Comisiones Obreras), Federación de Comunicación y Transporte (2001), *Saud Laboral: diferencia de género*, Madrid. Commission Européenne (a-1997), L'état de la santé des femmes dans la Communauté européenne, Luxembourg, Office des publications officielles des CE.

Corradi L. (1991), *Il tempo rovesciato. Quotidianità femminile e lavoro notturno alla Barilla*, Milan: Franco Angeli.

COTTEREAU A (1978), La tuberculose: maladie urbaine ou maladie de l'usure au travail?, *Sociologie du Travail*, 1978, n° 2, pp. 192-224.

COTTEREAU A (1983), Usure au travail, destins masculins et destins féminins dans les cultures ouvrières en France au XIXe siècle, *Le Mouvement social*, n° 124, pp. 71-112.

COUTROT T. (1999), Critique de l'organisation du travail, Paris: La Découverte.

DANIELLOU F. (1999), Les troubles musculo-squelettiques, symptôme d'une pathologie organisationnelle, *Newsletter du BTS*, n°11-12, pp. 34-37.

DAVEZIES P. (1999), Evolutions des organisations du travail et atteintes à la santé, Contribution au séminaire "Nouvelles organisations du travail, in: Travailler, n°3.

DEMBE A.E. (1996), *Occupation and Disease. How social factors affect the conception of work-related disorders*, New Haven-London: Yale University Press, 1996.

DEMBE AE (1997), The history of carpal tunnel syndrome, *New Solutions*, 1997, vol. 7, no 3, pp.15-22.

DUCKI A (2001), Arbeit und Gesundheit, in: Bericht zur gesundheitlichen Situation von Frauen in Deutschland. Ein Bestandaufnahme unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Entwicklung in West- und Ostdeutschland, Stuttgart: Kolhammer, pp. 366-446.

DWYER T. (1991), *Life and Seath at Work. Industrial Accidents as a Case of Socially Produced Error*, New York; Plenum Press.

GEURTS S, Kompier M., Gründemann R. (2000), Curing the Dutch disease? Sicknes absence and work disability in the Netherlands, *International Social Security Review*, vol. 53, 79-103.

GOLLAC M. & Volkoff S. (1996), "Citius, altius, fortius, l'intensification du travail", *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 114.

GOLLAC M. & VOLKOFF S. (2000), *Les conditions de travail*, Paris, Éditions La Découverte.

GRENIER-PEZE M (2000), Approche psychosomatique, psychodynamique, thérapeutique, *Le Droit Ouvrier*, n° 621, n° thématique: Le harcèlement moral dans les relations professionnelles, pp. 186-191.

HANSEN, J. (2001). Light at Night, Shiftwork, and Breast Cancer Risk. *J Natl Cancer Inst* vol. 93, pp. 1513-1515.

HIRATA H., KERGOAT D. (1988), "Rapports sociaux de sexe et psychopathologie du travail", in C. Dejours (dir.), *Plaisir et souffrance dans le travail*, AOCIP, Tome II, pp. 131-176.

HIRATA H., LABORIE F., LE DOARÉ H. & SENOTIER D. (2000), *Dictionnaire critique du féminisme*, Paris: PUF.

HIRATA H., SENOTIER D. (dir.) (1996), *Femmes et partage du travail*, Paris, Syros. Inserm (2000), *Les Inégalités sociales de santé*, Paris: Editions La Découverte.

KAUPPINEN K., KANDOLIN I. (1998), *Gender and Working Conditions in the European Union*, Dublin,



- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- KILBORN A, MESSING K, BILDT THORBJÖRNSSON (ed.) (1998), *Women's Health at Work*, Stockholm: NIWL.
- KOME P. (1998), *Wounded Workers. The Politics of Musculoskeletal Injuries*, Toronto: University of Toronto Press, 1998.
- LAGERLÖF E. [Ed.] (1993), *Women, work and health: synthesis report of a panel of experts*, Paris, OCDE.
- LEHTO A-M., SUTELA H. (1999a), *Gender Equality in Working Life*, Helsinki: Statistics Finland, Labour Market 1999:2.
- LEHTO A-M., SUTELA H. (1999b), *Efficient, More Efficient, Exhausted. Findings of Finnish Quality of Work Life Surveys 1977-1997*, Helsinki: Statistics Finland, Labour Market 1999:8.
- MARMOT M., WILKINSON R (ed.) (1997), *Social determinants of health*. New York: Oxford University Press.
- MESSING K. (1998-a), *One-eyed science: occupational health and women workers*, Philadelphia, Temple University Press.
- MESSING K. (1998-b), *La santé des travailleuses. La science est-elle aveugle?*, Montréal-Toulouse: Ed. du remue-ménage-Octares.
- MESSING K. (1999) (dir.), *Comprendre le travail des femmes pour le transformer*, Bruxelles, BTS
- MESSING K., NEIS B., DUMAIS L., (1995), *Invisible. La santé des travailleuses*, Ed. Gynergy Books, Charlottetown.
- MOLINIER P. (1997), "Psychodynamique du travail et précarisation. La construction défensive de la virilité", in Appay & Thébaud-Mony, (dir.) (1997), *Précarisation sociale, travail et santé*, Paris, CNRS-IRESCO. pp. 285-292.
- MENICUCCI E., SCAVONE L. (coord.) (1997), *Trabalho, saúde e gênero na era da globalização*, Goiânia: A.B. Editora,.
- PAOLI P. (1996), *Second European Survey on Working Conditions*, Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- PAOLI P., MERLLIÉ D. (2001), *Dix ans de conditions de travail dans l'Union Européenne*, Newsletter du BTS, n°15-16, février 2001, pp. 25-30.
- PRUNIER-POULMAIRE, S. (2000), "Flexibilité assistée par ordinateur, les caissières d'hypermarché", *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 134.
- ROSNER D., MARKOVITZ G. (1991), *Deadly Dust. Silicosis and the politics of occupational disease in Twentieth-Century America*, Princeton, Princeton University Press.
- RUBERY J., FAGAN C. (1998), *Equal Opportunities and Employment in the European Union*, Vienne, Federal Ministry of Labour, Health and Social Affairs, Federal Minister for Women's Affairs and Consumer Protection.
- Santé et Travail (2000), n° thématique "Souffrances des femmes au travail", n° 31, avril.
- SEMAT E (2000), *Femmes au travail, violences vécues*, Paris: Syros.
- Syndicalisme et Société, dossier: "L'intensité du travail aujourd'hui", vol. 2, N°2-1999 et vol. 3, n° 1-2000.
- THÉBAUD-MONY A. (1999), *Travail flexible et santé*, Mouvements, n° 2, février 1999, pp. 34-36.
- VALLS-LLORET C. (préf.), (1997), *Vivir con salud, haciendo visibles las diferencias - Congreso internacional "Mujeres, Trabajo, Salud"*, Barcelona, 1996, Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Vogel, L (1994), *L'organisation de la prévention sur les lieux de travail*, Bruxelles: BTS.
- VOGEL, L (1997), *La transposition de la Directive 92/85/CEE relative à la sécurité et à la santé des travailleuses enceintes, accouchées ou allaitantes*, Newsletter du BTS, n°6, pp. 8-13 (Ière partie) & n°7, pp. 8-12 (Ile partie).
- WARNING J. (2000), *Werkdruk nieuw vakbondsthema. Voorbeelden van vakbondsiniciativen in de dienstensector*, Ed. Kerckebosch.

# Gebruiksaanwijzing - Présentation mode d'emploi *“Dress for success”*

Isabelle Massu - Peggy Pierrot



De opzet van deze workshop was om het praktische gebruik van het gratis software-programma Spip (een online editing programma) te combineren met een reflectie op het beeld, de (re)presentatie, van de vrouw in het technologische universum.

Het was voor ons van primair belang om deze manier de workshop uit te werken. Het liet ons toe om enerzijds een band te bewaren met het kader waarin Digitale ontmoetingen plaatsvindt, nl. een centrum voor volwassenvorming dat als doel heeft vrouwen de capaciteiten aan te leren om (opnieuw) werk te vinden. Anderzijds stelde het ons in staat om vanuit een politiek en ludiek perspectief de toegangsvoorwaarden tot de arbeidsmarkt in vraag te stellen en terzelfdertijd technische kennis uit te wisselen. Daarom stelden wij voor: "Gebruiksaanwijzing - Présentation mode d'emploi - Dress for success", een workshop waarin we praktische oefeningen combineerden met het in vraag stellen van het CV en de eraan verbonden vooronderstellingen.

Een van de onvermijdelijkheden bij het zoeken van werk is het CV, deze resumé van je leven - het arbeidsleven, de loondienst - op één pagina die de deuren van de arbeidsmarkt opent (of sluit). De verschillende onderdelen van het CV zijn gestandaardiseerd en schematisch. We kennen allemaal de serie kwellingen die het opstellen ervan naar boven brengt. "Adviseurs" van arbeidsbureaus raden ons aan om het aan te passen in functie van de vacature: we laten dus pragmatisch iets weg, of voegen iets toe aan het rijtje, zodat we beantwoorden aan wat we denken dat het profiel van de job is, aan de verwachtingen van onze werkgever, onze toekomstige baas.

Sommigen zien zich genoodzaakt om een diploma op te geven dat ze niet hebben om tenminste hun kandidatuur te kunnen verdedigen door te wijzen op vaardigheden die ze verworven hebben op het terrein. Anderen, die meer gestudeerd hebben 'vergeten' hun diploma's op te geven wanneer ze vrezen dat ze te hoog opgeleid zijn. En de angst maakt zich meester van ons allen op het moment dat we dat vervloekte CV op de bus doen: heb ik mijn kansen nu helemaal verkeken? Het CV is een middel waarmee zowel de werkzoekende als de werkgever pogen het onvindbare te vinden: zal ik beantwoorden aan hun verwachtingen en deze job krijgen? Is deze vrouw de persoon die ons team nodig heeft? Zal ik in staat zijn om mijn leven op het spoor te krijgen zodat ik eindelijk wordt aangenomen?

Vertrekkend van deze bedenkingen hebben we willen spelen met de standaardpatronen in het zoeken naar werk. Werkgevers zien een onderbroken parcours als een handicap. Maar wat als we het probleem eens zouden omkeren? Wat als we tijdens de workshop de maanden van werkloosheid of ziekte, die 6 maanden reizen of zorgen voor een zieke ouder, die jaren die met de kinderen... wat als we die eens als troeven zouden bekijken? Wat als we zouden spelen met onze fysieke identiteit, met onze namen, met die kenmerken waardoor we soms gediscrimineerd worden? Als we eens zouden spelen met onze stigma's, met de diploma's die we tekort komen om geloofwaardig te zijn?

Men weet dat vrouwen - want het gaat hier over hen - veel capaciteiten bezitten die ze verworven hebben in de loop van hun leven, door activiteiten en onderwijs. Voor deze kwaliteiten is geen ruimte in het standaardformaat van het CV. De professionele wereld verwerpt deze verworven kennis en verwijst ze, samen met de vrouwen die ze bezitten, naar ergens buiten het kennisgebied, buiten het openbare leven. "Vrouwelijke" kennis wordt geminimaliseerd, genaturaliseerd en vaak niet betaald. Het is daarom dat de beelden die gebruikt worden op sites die gericht zijn op werkzoekenden of op administratieve krachten, de basis vormden voor de uitwerking van deze workshop.

Het CV bewerken terwijl we de biografische gegevens bespraken die het proces van het werk zoeken met zich meebrengt, leek ons ook noodzakelijk omdat het gepaard ging met praktische aspecten die ook deel uitmaken van het in vraag stellen van productie- en leermethoden. Daarom kozen we als basis voor onze workshop voor Spip, een gratis software-programma, onder gpl-licentie. Dit programma introduceren, houdt ook in: de context voorstellen waarin het geproduceerd wordt, m.n. de beweging voor gratis software en de filosofie van de makers van Spip. Dit programma stelt leken in staat om een dynamische site zelf in handen te nemen en vereenvoudigt het werken in groepsverband. Het wordt veel gebruikt door Franstalige organisaties omdat het autonoom beheer toelaat. Het is ook makkelijk aan te leren en vormt daardoor voor velen de aanleiding om zich op een avontuurlijke manier in de informatica te verdiepen. Door zijn eenvoud functioneert Spip decomplexerend technisch.

### De workshop...

Spip biedt de mogelijkheid om willekeurige elementen van de pagina's te doen verschijnen. De deelnemers werd gevraagd om in de inhoudsbeheerder Spip hun gewone CV in te voeren en een meer persoonlijk curriculum waarin ze vooraf elementen naar keuze konden opnemen uit hun levensloop. Sommigen putten inspiratie uit een verzonnen leven en maakten gebruik van gefantaseerde episodes. Anderen vermeldden vreugde en verdriet, sommigen iets lichtere, of neutrale of grappige dingen.

Dit alles ging gepaard met gesprekken over de moeilijkheden waarmee men op de arbeidsmarkt geconfronteerd wordt terwijl we leerden werken met software en Content Management Systems en dynamische sites ontdekten. Op de website van onze workshop vind je een lijst namen en een reeks dubbele CV's. Het portret bovenaan wordt willekeurig gekozen uit de foto's van de deelnemers en van anderen. Wie wordt hier ge(re)presenteerd? Werden de elementen die opgenomen zijn in het curriculum ook willekeurig getrokken uit de officiële CV's of uit het "gekozen" verhalen - de grenzen vervagen nog meer...

Waar is uiteindelijk het echte CV? Wat is het goede profiel? Welke conclusie zullen de 'fysionomisten' trekken als ze niet meer weten wie op de foto staat? Wat is het goede profiel voor de job...?



## profils aléatoires

**NOM**

**NAÏMA AMARA**

**AGE**

20/04/76

**STATUT**

celibataire

**FORMATION**

Méchante, laide, poilue : j'assume mon profil. Et j'ai du succès (croyez moi)

**EXPERIENCE**

J'associe la négociation à un rollover, et j'aime ça pourquoi ? ? ? Au cours de l'achat, la personne avec qui je traite passe par différentes expressions. C'est pour quoi j'aime le samedi matin me balader sur les marchés. Le contact humain est nécessaire à mon environnement.

**OBJECTIFS**

Mon choix sur le métier de gestionnaire de site Web fût influencé par le côté finance. Mon objectif premier était d'acquérir un maximum de ce que l'on allait m'apporter, afin d'être compétitive sur le marché de l'emploi. L'esprit carriériste me réconfortait dans le sens de la sécurité. Aujourd'hui ma conception de mon avenir professionnel à complètement changer. En effet je porte un petit être en moi qui devra recevoir toute mon intention. Je privilègerai mon temps pour l'éducation de mon enfant. Donc dans un futur proche, mes premiers pas sur le marché du travail seront à mi-temps. Aussi je me fixe de réaliser un projet/an (au minimum) bénévolement pour des associations n'ayant pas les moyens de payer un webmaster.



## profils aléatoires

NOM

**FRÉDÉRIQUE BIANCHI**

AGE

14/12/72

STATUT

célibataire1997

FORMATION

► 1985-1991 J'ai attrapé des virus au cours des nombreux après-midis passés au ciné club...

► 1992-1995 Des connaissances géographiques étendues sur les trajets en train Lille-Francfort, j'ai goûté les variantes, l'architecture, les odeurs, les cafés des buffets de la gare... avec plus ou moins de bonheur selon l'humeur.

EXPERIENCE

**Grâce aux savoirs de mes grands-mères Irma et Maria, je maîtrise parfaitement aujourd'hui la tortilla et la pasta. Je chante deux chansons en patois italiens (Emilie-Romagne) et peux raconter des contes espagnols en français.**

OBJECTIFS

Parler un jour dans les langues respectives de mes grands-mères. Il y a du boulot...

RÉFÉRENCES

SNCF, Chemins de fer français  
SNCB, Chemins de fer belges  
DB, Deutsche Bahn

# ‘Gebruiks’toepassingen in bediendenfuncties.

Verhalen over de verhoudingen  
tussen gender en technologie.

Linda Stepulevage

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 indentificeer 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 ge-positioneerd 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 verhuld 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 ver-

houdingen 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 'vergengerde' 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 delocalisering 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 beroepscategorie '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 beroeps categorieën 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 toepassings-systemen 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 voltooiën.

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, functienaamen 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-gegraderde 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 programma-tuur 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 maatregels 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 uitgeverijwereld. 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 betwisten 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 geprivilegeerde 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 verstrengden 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 PC's.

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 PC's. 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 beambten hadden gelobbyd voor computerhulpmiddelen en hadden hun baas overtuigd om PC's en spreadsheet toepassingen aan te kopen, om hun ideeën te ontwikkelen.

Deze beambten 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 werkrachten 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-Caribische 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 werkgewoonten 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 werkgewoonten 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 werker-varianten; 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 werkleven 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 informatiebehoefte 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 geschikt geplaast 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 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 universiteits-systemen, 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 werkkrachten 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 gedecteerd 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 kantoorsituaties 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.

- HILL COLLINS, PATRICIA (1991) *Black Feminist Thought: Knowledge, Consciousness, and the Politics of Empowerment* - New York, Routledge, Chapman and Hall Inc.
- HARAWAY, DONNA (1991) *Situated Knowledges: The Science Question in Feminism and the Privilege of Partial Perspective*, in Simians, Cyborgs, and Women (London, Free Association Books).
- KARASTI, H (2001) "Bridging Work Practice and System Design: Integrating Systemic Analysis, Appreciative Intervention and Practitioner Participation" in Computer Supported Cooperative Work 10 (211-246).
- MCLAUGHLIN, J, P ROSEN, D SKINNER AND A WEBSTER (1999) *Valuing Technology: Organisations, culture and change* London: Routledge.
- MILL, J (1986) *Spreading the load of programming can help* in Computing, June 12 (23).
- POYNTER, G and A DE MIRANDA (2000) *Inequality, Work and Technology in the Services Sector* in S Wyatt et al (eds) *Technology and In/equality: Questioning the Information Society*, London: Routledge.
- RAMSAY, H, A PANTELI and M BEIRNE (1997) *Empowerment and Disempowerment: Active Agency, Structural Constraint and Women Computer Users* in *Women in Computing*. Exeter: Intellect Books (84-93).
- STANLEY, L (1992) *The Autobiographical I*, Manchester: Manchester University.
- STANWORTH, C (2000) *Women and Work in the Information Age* in *Gender, Work and Organization* 7:1 (20-32).
- SUCHMAN, L A and B JORDAN (1988) *Computerization and Women's Knowledge* in K Tjildens et al (eds) *Women, work and computerization*. Amsterdam: North-Holland (153-160).
- SUCHMAN, L A (2002) *Practice-Based Design of Information Systems: Notes from the Hyperdeveloped World* in *The Information Society* 18 (139-144).
- SWINDELLS, J. (1995) (ed.) *The Uses of Autobiography*, London: Taylor & Francis.
- TEEGER, G (2000) *Users as Composers: Part and Features as a Basis for Tailorability in CSCW Systems* in *Computer Supported Cooperative Work* 9 (101-122).
- TJILDENS, K G (1999) *Behind the Screens: The Foreseen and Unforeseen Impact of Computerization on Female Office Worker's Jobs* in *Gender, Work and Organisation* 6:1 (47-57).
- ZIMMECK, META (1986) *Jobs for the Girls: the Expansion of Clerical Work for Women, 1850-1914* in Angela John (ed.) *Unequal Opportunities: Women's Employment* Oxford: Basil Blackwell Ltd. (152-177).
- BELT, V, R RICHARDSON & J WEBSTER (2000) "Women's Work in the Information Economy: The Case of telephone call centres" in *Information, Communication & Society* 3:3, pp. 366-385.
- BODKER, S & J GREENBAUM (1993) "Design of Information Systems: Things vs People" in E Green et al (eds) (1993) *Gendered by Design? Information Technology and Office Systems*, London: Taylor and Francis (53-61).
- BROWN, B A (2001) "Unpacking a Timesheet: Formalisation and Representation" in *Computer Supported Cooperative Work* 10 (293-315).
- CLEMENT, A (1991) "Designing Without Designers: More Hidden Skill in Office Computerization?" in I V Eriksson et al, *Women, work and computerization* Amsterdam: Elsevier Science Publishers (15-32).
- Equal Opportunities Commission (2001) *Facts about Women and Men in Great Britain* Manchester: EOC.
- FRIEDMAN, A & CORNFORD, D (1989) *Computer Systems Development: history, organization and implementation*. Chichester: John Wiley.
- HILL COLLINS, P (1999) "Moving Beyond Gender: Intersectionality and Scientific Knowledge" in M Ferree, J Lorber and B Hess (eds) *Revisioning Gender*, London: Sage, 261-284.

**constant**



Vlaamse Gemeenschap

MEMBER OF THE EUROPEAN UNION  
VLAAMSE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE



Fonds social européen/Europees sociaal fonds



Ministère de l'emploi et du travail/Ministerie van tewerkstelling en arbeid

