

Articulation work from the middle - a study of how technicians mediate users and technology /
Trine Pallesen, Peter H.Jacobsen // New Technol. Work Employ. - 2018, nr 2, s. 171-186, rys. bibliogr.

Niewidzialna praca pośredników - jak technicy pośredniczą pomiędzy użytkownikami a technologią.

Autorzy w artykule analizują pracę wykonywaną przez techników w trakcie realizowania dużego projektu demonstracyjnego EcoGrid 2.0. na duńskiej wyspie Bornholm. W projekcie tym eksperci techniczni próbowali sprawdzić, czy da się kontrolować i wpływać na zużycie energii elektrycznej gospodarstw domowych znajdujących się na wyspie. W oparciu o obserwację wizyt domowych przeprowadzanych przez techników, a w szczególności „sytuacji problematycznych,” artykuł pokazuje w jaki sposób odgrywają oni rolę „pośrednika,” negocjując pomiędzy oraz łącząc inteligentną technologię projektu demonstracyjnego i zaangażowanych w niego użytkowników. Formalnie, technicy są odpowiedzialni za instalowanie i naprawianie inteligentnej technologii w domach użytkowników, a więc za utrzymanie ich połączenia z Internetem. Jednakże, wykonują oni także wiele niewidzialnych zadań tak, aby użytkownicy byli ciągle zaangażowani i aktywni. Niniejsze badania etnograficzne dokładnie pokazuje, jak pozycja techników znajdujących się „w środku” pomiędzy użytkownikiem a technologią pociąga za sobą zadania, które znacznie wykraczają poza formalnie określoną pracę technika. Autorzy artykułu połączyli literaturę dotyczącą „niewidzialnej” pracy oraz kształcenie sytuacyjne, aby zbadać niejednoznaczny związek pomiędzy produkcją wiedzy a jej oceną w projekcie demonstracyjnym. Wyniki badania pokazują dwie szerokie kategorie niewidzialnej pracy. Pierwsza to przeprowadzanie nieformalnego przeszkolenia mającego pomóc użytkownikom w przyswojeniu i zastosowaniu skryptu opracowanego przez ekspertów technicznych. Druga to wykonanie pracy, która ustanawia i utrzymuje rodzaj kontraktu społecznego zawartego pomiędzy użytkownikami a projektem demonstracyjnym. Autorzy artykułu twierdzą, że niewidzialność tej pracy ma znaczenie dla tego, jak eksperymenty przeprowadzane na dużą skalę w rzeczywistym świecie, takie jak analizowany tu projekt demonstracyjny, mogą zostać ocenione i być może powtórzone gdzie indziej.