



EKONOMIHÖGSKOLAN

Lunds universitet

Institutionen för informatik

ETISKA HÄNSYNSTAGANDEN I SAMBAND MED SYSTEMUTVECKLING

FÖRFATTARE: DAVID BENGTTSSON
FREDRIK LINDFORS

HANDLEDARE: ODD STEEN

EXAMINATOR: MIA SASSÉN

FRAMLAGD: 2008-01-18

MAGISTERUPPSATS OM 15 POÄNG INOM DET SYSTEMVETENSKAPLIGA PROGRAMMET.

LUNDS UNIVERSITET
INFORMATIK

ETISKA HÄNSYNSTAGANDEN I SAMBAND MED SYSTEMUTVECKLING

DAVID BENGTSSON
FREDRIK LINDFORS

UPPSATS: MAGISTERUPPSATS

FRAMLAGD: 2008-01-18

OMFÅNG: 120 SIDOR

HANDLEDARE: ODD STEEN

EXAMINATOR: MIA SASSÉN

ABSTRAKT:

Ett införande av ett informationssystem i en organisation leder ofta till förändringar både på ett organisatoriskt och individuellt plan. Exempelvis kan individer få andra arbetsuppgifter eller blir utan arbete till följd av informationssystemet. Informationssystem kan också användas inom säkerhetskritiska områden som exempelvis inom sjukvården, flygplansindustrin och inom det militära. Vem bär ansvaret vid felaktigheter i systemet då olyckan är framme? Vid en överblick över erkända systemutvecklingsmetoder återfinns ingen vägledning hur de etiska aspekterna ska beaktas i samband med systemutveckling. Syftet med uppsatsen var att svara på frågan hur det tas hänsyn till de etiska dilemman som kan uppstå i samband med systemutveckling. För att besvara frågan utfördes fem kvalitativa semistrukturerade intervjuer med systemutvecklare med olika arbetserfarenheter. Vidare för att besvara frågan användes litteratur inom etik, IT-branschens praxis för etik och ramverk för etik, bland annat ACM Code of Ethics. Vi fann bland annat att det var vanligt med etiska dilemman i samband med systemutveckling och vi fann även hur dessa hanteras.

NYCKELORD: Etik, systemutveckling, dilemman, hänsynstaganden, informationssystem, införande.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	Inledning.....	6
1.1	Problemområde.....	7
1.2	Frågeställning.....	8
1.3	Syfte.....	8
1.4	Avgränsningar.....	8
1.5	Begrepp.....	8
1.6	Läshänvisningar.....	9
1.7	Disposition.....	9
2	Etik och systemutveckling.....	10
2.1	Etik.....	10
2.1.1	Vad är etik?.....	10
2.1.2	Värderingar.....	12
2.1.3	Normer.....	13
2.1.4	Marknadens moral.....	13
2.1.5	Moraliskt handlande i företag.....	14
2.1.6	Substitut för etik.....	17
2.1.7	Moralisk kompetens.....	18
2.2	IT-branschens praxis för etik.....	18
2.3	Exempel på etiska ramverk inom it-branchen.....	21
2.3.1	ACM Code of Ethics.....	21
2.3.2	Ett skandinaviskt perspektiv på ACMs etiska koder.....	23
2.3.3	Etiska regler för it-folk.....	26
2.4	Den teoretiska fokusen.....	27
3	Undersökningens genomförande.....	28
3.1	Forskningsansats.....	28
3.2	Vår egen roll i studien.....	30
3.3	Litteraturgranskning.....	30
3.4	Metoder för datainsamling.....	30
3.4.1	Intervjuer.....	30
3.4.2	Intervjuguide.....	32
3.4.3	Val av intervjupersoner.....	33
3.4.4	Analys av intervjuer.....	34
3.4.5	Meningskoncentrering.....	35
3.5	Kvalitetsaspekter under studien.....	36
3.5.1	Kvalitetsåtgärder vid genomförda intervjuer.....	37
3.5.2	Kvalitetsåtgärder vid genomförda transkriberingar.....	38
3.5.3	Triangulering som en kvalitetshöjande åtgärd.....	39
3.6	Etiska ställningstaganden under studien.....	39
4	Studie av etik & systemutveckling.....	42
5	En diskussion om etik & systemutveckling.....	46
5.1	Slutsats.....	50
5.2	Vad kunde gjorts annorlunda?.....	50
5.3	Förslag till vidare forskning.....	51
6	Referenser.....	52

7	Bilagor	54
7.1	Intervju 1	54
7.2	Intervju 2	67
7.3	Intervju 3	77
7.4	Intervju 4	91
7.5	Intervju 5	106

FIGUR- OCH TABELLFÖRTECKNING

Figur 1. Bild över kapiteldispositionen.	9
Figur 2. Bild över den teoretiska fokusen.	27
Figur 3. Bild över teorierna och dess sammankoppling.	30
Tabell 1. Skillnaderna mellan normativ och deskriptiv etik.	10
Tabell 2. Illustration av meningskoncentrering vid utförda transkriberingar.	35
Tabell 3. Överensstämmelse under analys av intervjuer.	36

FÖRORD

Denna uppsats är främst riktad till våra kurskamrater och lärare som är verksamma på institutionen. Vi vill rikta ett stort tack till våra intervjupersoner som ställt upp med intervjuer och avsatt tid då dessa skulle genomföras, utan Er medverkan hade studien inte varit möjlig att genomföra. Dessutom vill vi rikta ett stort tack till de som bidragit med namn på potentiella intervjupersoner. Sist, men inte minst vill vi rikta ett tack till våra handledare och de som medverkat på den grupphandledning vi haft under tiden för författandet, vi är tacksamma för den kritik och de idéer som Ni bidragit med.

1 INLEDNING

Att införa ett informationssystem är oftast ingen lätt uppgift, ofta går det inte som det är tänkt och projektet läggs på is. I skrivande stund finns ett praktexempel i Stockholms landstings IT-satsning på en gemensam vårddokumentation, där de hade en budget på 200 miljoner kronor och skulle vara klara inom tre till fyra år. Sex år senare så beräknas notan hamna på 1,6 miljarder kronor (Jerräng, 2007). Enligt Computer Sweden så har externa konsulter fakturerat projektet för åttio timmars arbetsvecka med ett timarvode på 1100 kronor, utan att någon applikation satts i drift. Frågan är huruvida det är moraliskt försvarbart från konsulternas perspektiv. Vidare kan det ses från utvecklarnas perspektiv, där yrkesutövare står inför en rad etiska dilemman när de ska utveckla och införa ett informationssystem. Exempel på etiska dilemman som kan bli aktuella är: en viss person kan förlora sitt arbete eftersom informationssystemet utför dennes arbete bättre; organisatoriska förändringar kan behövas till följd av informationssystemet; ekonomiska påföljder (se till exempel ovan) etc. (Markus, 1983; Sieber, 2001; Kailash, 1991). Vid en första anblick ser det ut som etiska problem endast uppstår vid införandet av systemet, men vi menar att de identifieras tidigare i utvecklingsprocessen. Vilken hänsyn tas det till dessa etiska aspekter när system utvecklas och införs hos ett företag?

I juli 1988 sköt ett amerikanskt stridsfartyg (USS Vincennes) av misstag ner ett iranskt passagerarflygplan, vilket resulterade i att 230 människor dog. Stridsfartyget var utrustat med "Aegis Radar System". Det dåligt utformade användargränssnittet var en stor bidragande faktor till olyckan. Mellan juni 1985 och januari 1987 dog tre människor och sex skadades allvarligt på grund av en funktionsstörning i en datorbaserad maskin för radioterapi¹ (Therac-25). Funktionsstörningen orsakades av en "bug" i mjukvaran som ledde till en kraftig överdos av strålning hos patienterna. Det vore naturligt att lägga skulden på tillverkarna direkt, men till vilken utsträckning kan utvecklarna av ett sådant system hållas ansvariga (Tavani, 2004).

Anledningen till att vi valt att ställa oss frågan ovan är att vi upplevt att det sällan kommer på tal inom vårt ämne. Collste (1993) uttrycker också det som:

"För nya yrken, t ex yrken som uppstått i samband med datoriseringen, finns ingen tradition att falla tillbaka på. Detta gör det särskilt angeläget att reflektera över dessa yrkens etik." (Collste, 1993, s.23)

Vi började själva undra varför etiken vid införandet av informationssystem sällan tas i beaktande, och att det skulle vara en intressant utgångspunkt för en uppsats. Därför anser vi att det skulle vara intressant att undersöka hur pass stor hänsyn det tas till etik och moral i samband med utvecklandet och införandet av informationssystem.

¹ En maskin som används för att behandla bland annat cancer.

Studien är baserad på fem kvalitativa intervjuer, utöver detta har även en litteraturgranskning utförts. Den empiri som vi erhållit i samband med intervjuerna har vi kopplat till den litteratur vi valt att koncentrera oss på och på så sätt kommit fram till vårt resultat.

1.1 PROBLEMOMRÅDE

Det problemområde vi vill undersöka i denna magisteruppsats är hur pass stor hänsyn det tas till etiska dilemman som kan uppstå under en systemutvecklingsprocess inkluderat systeminförande. Med utvecklingsprocess avser vi från beställning med konceptualisering till implementering av en slutgiltig produkt. Vår infallsvinkel blir främst ur yrkesutövarnas perspektiv, och med yrkesutövare menar vi de som är med och utvecklar och inför systemet till beställaren. Anledningen till att vi valt detta perspektiv är många, men främst för att det är yrkesutövaren som har den kunskap som fordras för att kunna förmå beställaren vad det är denna behöver som företag (Gulliksen & Göransson, 2002). Med det här menar vi att det inte är lätt för beställaren att berätta exakt vad denne behöver för typ av system, utan eventuellt endast kan förklara vilken funktionalitet som behövs och vilken nytta systemet skall göra. Det kan även uttryckas som:

”Kunskap är makt, sägs det, och att ha makt innebär alltid ett särskilt ansvar. Moralen kräver av de kunskapsrika att inte missbruka sitt övertag.” (Brytting, De Geer & Silfverberg, 1993, s. 20).

Vidare diskuterar Gulliksen och Göransson (2002) att vissa organisationer redan har *färdiga* affärsprocesser som yrkesutövarna kan använda som underlag för att analysera kraven för ett stödsystem, medan andra inte alls har något sådan och inte alls har någon som helst aning om vilken typ av stöd de behöver.

Efter en genomgång av både stora erkända och mindre systemutvecklingsmetoder kunde vi konstatera att ingen av dem innefattar de etiska aspekterna vid systemutveckling, t.ex. ”Rapid Application Development” (RAD), ”The DSDM RAD Method” (DSDM), ”Extreme Programming” (XP) och ”The Rational Unified Process” (RUP). Det finns metoder som har en aktiv användarmedverkan, exempelvis ”RAD”, och det finns metoder som fokuserar mycket på affärsnyttan, exempelvis ”DSDM” (Fitzgerald, Russo & Stolterman, 2002). Men det finns en avsaknad för hur det tas hänsyn till de etiska aspekterna som kan bli aktuella i samband med systemutveckling. Detta har vi i egenskap av studenter också upplevt under vår utbildning, att det i princip aldrig har nämnts något om hur det tas hänsyn till de etiska aspekterna. Det vi däremot har upplevt är att utvecklandet och införandet av olika sorters informationssystem leder till förändringar både på ett organisatoriskt och individuellt plan. Dessa förändringar som blir till följd av informationssystemet,

exempelvis att individer får andra arbetsuppgifter eller blir utan arbete, undrar vi hur det tas hänsyn till.

1.2 FRÅGESTÄLLNING

Vår forskningsfråga som vi vill ha besvarad genom studien är:

- ✚ Hur tas det hänsyn till de etiska dilemman som kan uppstå i samband med utvecklandet av ett informationssystem?

Med *hänsyn* menar vi huruvida det reflekteras vid etiska dilemman och hur dessa beaktas.

1.3 SYFTE

Syftet med den här magisteruppsatsen är att ge en insikt om hur det tas hänsyn till de etiska dilemman som kan uppkomma i samband med systemutveckling.

1.4 AVGRÄNSNINGAR

Vi kommer att fokusera på att undersöka hur de etiska dilemman i samband med systemutveckling hanteras. Vi har valt att avgränsa oss till att endast titta på hur systemutvecklingsföretag hanterar dessa dilemman. En vidare avgränsning gör vi när vi främst valt att inbegripa systemutvecklare i vår studie, med andra ord så väljer vi att se det hela ur systemutvecklarnas perspektiv. Således vill vi *inte* undersöka hur beställarorganisationen tar hänsyn till de etiska dilemman och inte heller hur den påverkas. Vår studie kommer således att baseras på systemutvecklarens uppfattningar och synpunkter angående valt ämne. Vidare kommer vi *inte* att fördjupa oss i någon renodlad organisationsteori, fokus kommer istället ligga på etik.

1.5 BEGREPP

Under uppsatsens gång kommer olika meningar och begrepp återkomma ett antal gånger. För att underlätta läsningen ges det en kort förklaring på olika begrepp och meningar som vi kommer använda oss av:

Informationssystem – detta är ett begrepp som hädanefter förkortas med IS.

Systemutveckling – Hädanefter kommer detta ord referera till utvecklandet och införandet av ett IS hos ett företag.

Systemutvecklare – Eftersom det finns en rad olika typer av professioner inom systemutveckling (Tavani, 2004)², så väljer vi att anamma det här ordet för personer som är involverade i utvecklingen av IS.

Etiska dilemman – Detta kommer referera till vad vi ovan har gett exempel på, medvetenheten av de konsekvenser ett IS och systemutveckling som kan uppstå under arbetes gång.

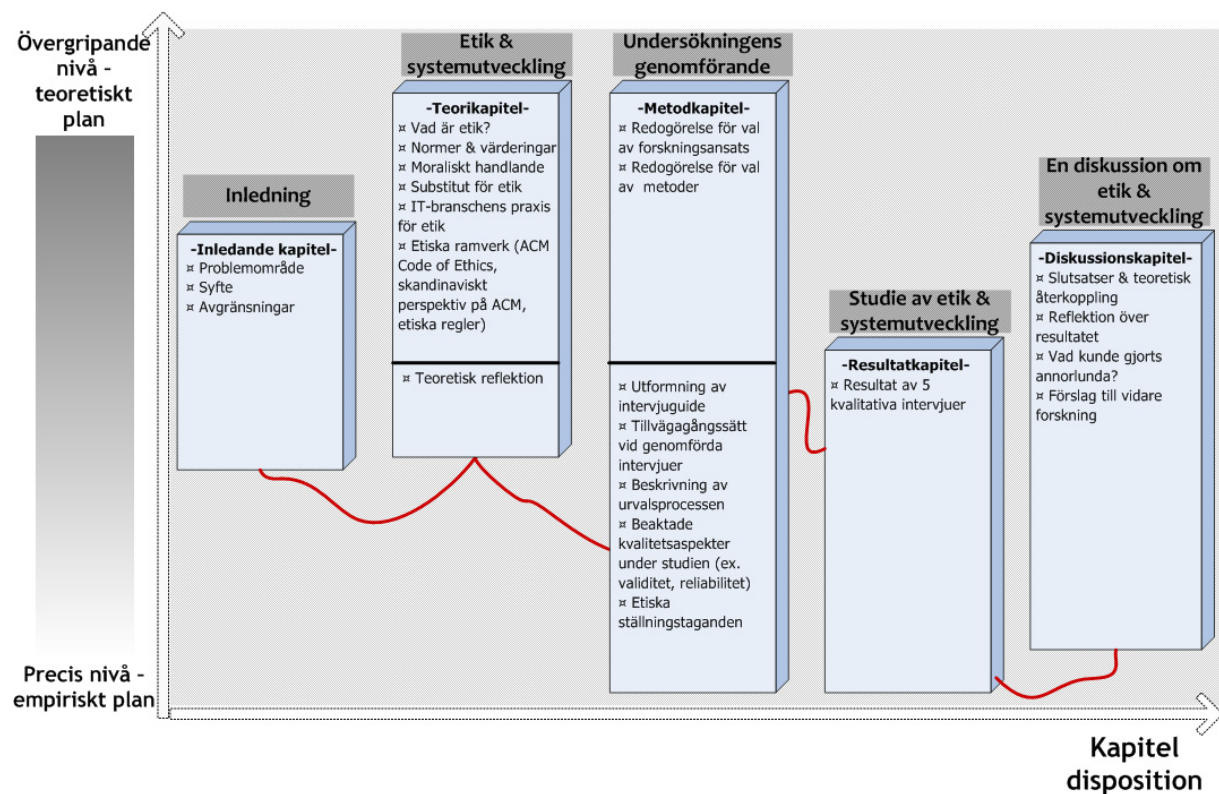
² Tavani (2004) använder ordet mjukvaruingenjör (software engineer), vilket vi tolkar som systemutvecklare.

1.6 LÄSHÄNVISNINGAR

För studenter, lärare och övriga akademiker föreslår vi att samtliga delar av uppsatsen läses från början till slut. Våra intervjupersoner ger vi rekommendationen att läsa det inledande kapitlet, eventuellt delar av etik och systemutvecklingskapitlet, samt diskussionskapitlet. Till de som är generellt intresserade rekommenderas samma upplägg som för intervjupersonerna, dock även kapitlet "Studie av etik & systemutveckling" och hela etik och systemutvecklingskapitlet. Naturligtvis går det utmärkt att läsa samtliga delar av uppsatsen om intresse för detta finns.

1.7 DISPOSITION

För att underlätta för läsaren att förstå hur uppsatsen är uppbyggd, hur de olika kapitlena hänger samman och vilken abstraktionsnivå varje kapitel befinner sig på, har vi valt att presentera denna disposition med hjälp av en illustrerande bild (Figur 1). De röda linjerna mellan varje kapitelblock ämnar illustrera den röda tråden som finns i uppsatsen.



Figur 1. Bild som ämnar illustrera dispositionen över uppsatsen och ge en fingervisning på vad som tas upp under de olika kapitlen och hur de hänger samman.

2 ETIK OCH SYSTEMUTVECKLING

Det här kapitlet syftar till att ge en grundläggande förståelse för etik och hur det har gjorts försök till att behandla etiken inom systemutveckling. Till en början finns det en ganska stor inledande del om vad etik egentligen är. Därefter presenteras olika delar av etik som rör värdering, normer och moral. Slutligen listas två olika etiska ramverk som finns inom IT-branschen, dessutom presenteras en reflekterande syn på ett av ramverken.

2.1 ETIK

2.1.1 VAD ÄR ETIK?

I vardagliga sammanhang skiljs inte etik och moral åt, och sett till ordens ursprung tycks det inte heller finnas något behov för detta. Ordet *etik* kommer från grekiskan medan *moral* har sitt ursprung från latin. Båda orden har en definition som ungefär betyder "sedelära" (Brytting, De Geer & Silfverberg, 1993). I vardagsbruk brukar moralen avse handlandet eller det praktiska medan etiken är tänkandet och resonerandet. Vidare anser Brytting (2005) att etik handlar om att *ta ansvar för det gemensamma bästa*. Det uttrycks som:

"Att fundera hur människor påverkas av mina val och handlingar, är första steget på vägen mot att ta ett etiskt perspektiv." (Brytting, 2005, s. 29)

"Etiken är den medvetna reflektionen över det som är gott och eftersträvansvärt i livet. Moralerna blir synliga i vårt sätt att försöka handla i bättre eller sämre samklang med detta." (Brytting, De Geer & Silfverberg, 1993, s.74)

"Etik är en kritisk reflexion över våra föreställningar om, vad som är det rätta eller goda mänskliga handlings- och levnadssättet. En sådan reflexion syns särskilt närärlig när det inte längre är självklart, vad som är gott." (Andersen, 1997, s.10)

Det kan ses som om att alla har en moral men inte tvunget en etik, etiken kan ses som moralens teori eller som Brytting et al. (1993) uttrycker det: *moralfilosofi*. Vidare skiljer Brytting et al. (1993) på *etisk värdeteori* som har att göra med vad som är gott, vilka värden som är värda att sträva efter medan *konstruktiv teori* handlar om huruvida mål kan uppnås och värderingar kan realiseras. Det kan också göras en skillnad på *normativ- och deskriptiv etik*, vilket tabell 1 illustrerar (Andersen, 1997; Brytting et al., 1993; Collste, 1996; Tavani, 2004;).

Tabell 1. Skillnaderna mellan normativ och deskriptiv etik (egenkonstruerad).

Normativ etik	Deskriptiv etik
Förbjuder, föreskriver och tillråder tanke- och handlingsätt.	Undersöker, utreder och beskriver tanke- och handlingsätt.

En annan typ av indelning är att se på hur motivet och argumentationen för ett visst handlande för med sig något gott och därför rekommenderas, eller motsatsen när ett handlande för med sig något oönskat och därför bör undvikas. Detta synsätt brukar kallas för *konsekvensetik*. *Pliktetiken* (*deontologiska*) har en annan utgångspunkt och talar om absoluta värden som inte går att kompromissa med (Brytting et al., 1993; Collste, 1996; Tavani, 2004; Tersman, 2004). Brytting et al. (1993) exemplifierar det som:

”... en handling bör utföras därför att den i sig är värdefull, till exempel att hålla ett löfte, eller därför att situationen, som aktören befinner sig i, anses kräva ett visst agerande” (Brytting et al., 1993, s.76)

Numera präglas troligen de flesta olika handlingsalternativ med hänsyn till konsekvenserna. Den renodlade konsekvensetiken (utilitarismen) har vuxit fram, nära förbunden med demokratin. Ett handlande enligt utilitarismen kan sammanfattas som ett agerande X, är etiskt försvarbart om konsekvenserna av att agera enligt X, skapar största möjliga nytta för största antalet människor som påverkas av X. Sålunda ses beslut som är till nytta för flest som högst legitimt (Andersen, 1997; Bergström, 1997; Brytting et al., 1993; Collste, 1996; Tavani, 2004; Tersman, 2004). På så sätt kan pliktetiken kännas en aning gammalmodig men har på senare tid blivit alltmer utbredd. Brytting et al. (1993) menar att, det plikten bjuder har anknytning till vilken uppfattning som existerar om den egna personen. Med den upplevda identiteten följer vissa moralbud. Det finns även den kontraktbaserade ("rights") och den karaktärsbaserade ("virtue") etiken (Tavani, 2004). Redan Aristotle pläderade för att etik inte är något som endast kan studeras och han menade att bli en "moralisk" person åstadkoms inte genom att följa några moraliska regler. Istället är etik det som kallas "praktisk vetenskap" och för att bli en moralisk person krävs en personlig utveckling av de moraliska värdena ("virtue").

Det finns även speciella former av etik, en sådan är *yrkesetiken*, som blivit alltmer gängse. Den äldsta utarbetade yrkesetiksamlingen har läkarna, till exempel Genève-deklarationen (Collste, 1996). Även advokater och journalister var också tidiga med att utarbeta en egen yrkesetik (Brytting et al., 1993; Tavani, 2004). Med ett yrke kommer även en yrkesroll. En yrkesroll kan påverka en människas föreställningsvärld, värdesystem och känslor. Dessutom är en yrkesroll praktisk eftersom den är stereotyp. Med yrkesrollen kommer även färdiga åsikter, tolkningsscheman och beteendemönster, dessutom löser den tusentals små problem åt oss dagligen. En annan tilltalande egenskap Brytting (2005) uttrycker, är att det en yrkesroll tillhandahåller är beprövat, det är aldrig nytt. Det innebär att när människor ikläder sig en roll så kliver de in i sina egna och andras färdiga rollförväntningar och försöker även motsvara dem. Vidare menar Bauman (1995) och även Brytting (2005) att just därför är rollen stabil, det är svårt att spela en roll på ett sätt som bryter mot de förväntningar som finns. Eftersom tanke- och

handlingsmönster på det här sättet både är praktiska, beprövade och stabila uppfattas de även som självklara. Varför finns och skall det finnas yrkesetik? Brytting et al. (1993) menar att det är ett sätt att stärka den egna samhörigheten inom den egna yrkesgruppen men även för att skärma av sig från oseriös konkurrens. En annan fördel med riktlinjer är att människor med skiftande moralisk kompetens kan använda dem som ett gemensamt underlag (Trollestad, 2000). För att etiska koder skall vara effektiva måste de vara breda men ändå tillräckligt specifika (Tavani, 2004). Ett exempel på en yrkesetik utanför den medicinska och juridiska är hämtat från IBM:

”IBM-anställda... måste i första hand vägledas av vetenskapen att samma etiska och moraliska principer gäller både i arbetet och hemma. Det finns ingen särskild mindre restriktiv uppsättning av etiska regler för arbetslivet, ingen ’lösare’ affärsmoral.” (Brytting et al., 1993, s.80)

Det finns fler exempel på detta, vilket presenteras nedan. En vanlig kritik mot etiska riktlinjer och yrkesetik inom företag är att de är för generella och inrymmer ingen vägledning i de konkreta moraliska konflikter som uppträder i arbetet (Brytting et al., 1993; Tavani, 2004). En annan kritik är att många etiska koder inom IT-branschen tycks fokusera på noggrannhet, privatliv, tillgänglighet och ägandeskap (Tavani, 2004). Det menas att företags- och yrkeskoder uttrycker helt andra regler än de som är aktuella för individer och vanliga medborgare. En bild av etik som en samling riktlinjer eller regler att följa regelmässigt är en skev bild, Brytting et al. (1993) menar:

”Etik handlar aldrig om att bara följa regler som man blivit förelagd, utan var och en måste vara beredd att självständigt bedöma deras tillämpning i varje enskilt fall.” (Brytting et al., 1993, s.118)

Kritiken är ibland obefogad och samma författare som kritiserar koderna ger även beröm åt dem. Davis (refererad i Tavani, 2004) menar att koderna ändå spelar en värdefull roll i att hjälpa, i detta fall, ingenjörer att evaluera deras uppträdande i förhållande till externa standarder, det hjälper även individuella ingenjörer att bättre förstå sin egen profession.

2.1.2 VÄRDERINGAR

Människor väljer ibland det handlingsalternativ som bäst tycks stå i överrensstämmelse med vad vi anser vara viktigt, eftersträvansvärt eller värdefullt. När människor gör detta så vägleds vi av våra värden (eller värderingar). Dessa är föreställningar om vad som är gott eller ont, bra eller dåligt (Bergström, 1997; Brytting, 2005). Vidare nämner Brytting (2005) att om vi människor hamnar i en osäker eller tilltrasslad situation så kan våra värden eller värderingar ge en vägledning åt våra reflektioner, om vi är medvetna om dem.

Att ta fram och formulera dessa värderingar har ofta visat sig vara kanske det allra viktigaste i interna kulturprojekt. När dessa värden sedan finns som utgångspunkt så

kan därefter enskilda handlingar, rutiner och regelsystem "värderas" (Brytting, 2005). Vidare kopplas detta till ekonomin där centrala värden som *lönsamhet, förändring, utveckling och stabilitet* uttrycks. Det nämns vidare att vissa värden i praktiken kan hamna i konflikt, exempelvis förändring och stabilitet. Detta behöver inte vara fallet, utan förändringar kan göras i form av personalkompetens för att ha möjligheten att behålla en stabil kundkrets (Brytting, 2005). Detta görs för att skapa en *värdegemenskap* för att vara överens om vilka prioriteringar som ska göras, och även för att ha en *värdehierarki* vilken praktisk handling sker utifrån. Detta är något som, enligt Brytting (2005), inte bör förbigås eftersom att alla handlingar innebär ett val. Slutligen görs en skillnad på värden, nämligen *instrumentella värden* och *egenvärden*. Där instrumentella värden betecknar något som är gott eftersom att det leder till, eller är en förutsättning, för att uppnå något annat som egentligen är det primära. Exempel på detta kan vara en utbildning, vilket ofta krävs för att få ett jobb. Egenvärden handlar mer om värden som är viktiga för sin egen skull som människa, god hälsa och lycka är två exempel på detta (Brytting, 2005).

2.1.3 NORMER

Ett annat sätt att bli vägledad på när människor väljer handlingsalternativ, är genom normer, vi funderar över vad som är rätt eller fel i en viss situation. Normer kan ses som spelregler för hur vi ska leva tillsammans och bete oss i vissa situationer (Andersen, 1997; Brytting, 2005; Jareborg, 1975). Ordet norm har sitt ursprung i det latinska "norma" som betyder "vinkelhake", Jareborg (1975) uttrycker det som:

"En norm är en måttstock, ett mönster, ett rättesnöre; kort sagt: vad som helst som används som förebild för något annat. En norm är inte en sats eller ett påstående och kan därför inte vara sann eller falsk." (Jareborg, 1975, s.85)

Dessa kan vara formella eller informella, skrivna eller oskrivna, generella eller universella. Exempelvis så finns det ju en oskriven norm i att yngre ska resa sig till förmån för äldre ombord på bussen om det inte finns plats. Dock är det viktigt att veta att värden och normer inte är samma sak, ett exempel som Brytting (2005) ger är att hälsa är något gott men motiverar det tvångsvård som en vägledande norm? I vissa fall gör det, men inte alltid. Oftast kan det vara enklare att komma överens om vilka värden som anses vara viktiga än att enas om vilken handlingsnorm som bör följas.

2.1.4 MARKNADENS MORAL

Hur kan marknaden försvaras rent moraliskt? Marknaden styrs av tillgång och efterfrågan där produktion och distribution förändras och utbudet ackommoderas till efterfrågan. Detta ideal fordrar att det finns många små oberoende aktörer på marknaden, att möjligheten att ta sig in och ut på marknaden är stor och att alla aktörer har tillgång till samma information (Brytting et al., 1993). Vidare så bygger marknaden på att alla handlar i eget intresse. Brytting et al. (1993) menar att marknaden liksom demokratin bär med sig sina egna förutsättningar för dekonstruktion. Demokratin brottas med problematiken med tolerans, d.v.s.

omoralisk verksamhet skyddas också av de rådande demokratiska reglerna. Marknaden brottas med maktproblematik, där marknaden kan vara en förklädning för makten. Detta innebär att så fort någon aktör lyckas för väl och blir alltför dominerande upphör systemet att fungera. Men så länge det finns flera oberoende aktörer som handlar i sitt eget intresse (egennytta, vinst och ökade marknadsandelar) sker en positiv kraft som driver utvecklingen framåt. I takt med att vissa lyckas bättre och vissa skapar sig större marknadsandelar, vilket får bägaren att rinna över, så leder detta till att drivkraften minskar. Med marknadsdominans följer ett större moraliskt ansvar i jämförelse med de mindre dominanta företagen som kan välja att lägga den moraliska ribban på branschorganisationer och företagareföreningar. (Brytting et al., 1993).

När det gått så långt som till att någon skaffat sig monopol, hindrar detta nya konkurrenter att nå marknaden och konsumenterna beroende till ett fåtal producenter ökar. Frågan är vid vilken punkt den positiva drivkraften övergår till en negativ maktposition? Denna problematik har styrande organ försökt lösa genom diverse lagstiftningar, exempelvis *konkurrenslagstiftning, näringslagstiftning eller antitrustlagar* (Brytting et al., 1993). Det finns även en annan syn på problemet, nämligen att företagen själva skulle arbeta för att upprätthålla den positiva drivkraften. Dock kan det ses som naivt att företag skulle avstå från monopolvinster, men ett rimligt krav skulle vara att se marknadens funktion som ett överordnat värde som är viktigare än den egna kortsiktiga vinsten (Brytting et al., 1993). Om en sådan marknad skall fungera måste det vara rimligt att företagen anammar en affärsmoral som tar hänsyn till systemets långsiktiga funktion. Brytting et al. (1993) menar att på ett ytligt plan handlar affärsmoral om överensstämelsen mellan ord och handling samt att spela enligt spelets regler. Men på ett djupare plan handlar det om att vara ideologiskt konsekvent och trovärdig. Uttryckligen:

”Tror man på fri konkurrens, skall man inte själv ägna sig åt konkurrensbegränsning.” (Brytting, De Geer & Silfverberg, 1993, s.33)

2.1.5 MORALISKT HANDLANDE I FÖRETAG

Tjänsteproducerande företag, exempelvis konsultföretag tampas i regel mindre med etiska frågeställningar som har att göra med *direkta* effekter, som t.ex. kemi- och läkemedelsindustrin etiska ansvar gentemot miljön. Tjänsteproducerande företag tampas istället med etiska ställningstagande som medför *indirekta* effekter. Brytting et al. (1993) ställer sig frågan huruvida arkitekter och konsulter bär större eller mindre ansvar än byggföretagen för fuskbyggen? Även Dahlbom och Mathiassen (1994) talar om vem som bär ansvaret, men då i en form av systemutveckling. Vem har det moraliska ansvaret för konsekvenserna av en konsults handlade och råd?

”Både privat och offentlig tjänsteproduktion bygger på kontakter mellan människor och måste uppmärksamma att mänskliga relationer alltid rymmer en etisk dimension.” (Brytting, De Geer & Silfverberg, 1993, s.41)

”Aren’t computer professionals as engineers responsible for the technical quality of their technology rather than for the social changes brought by that technology?”
(Dahlbom & Mathiassen, 1994, s. 19)

Även Tavani (2004) är inne på samma spår och ställer sig frågan om systemutvecklare har några ytterligare moraliska skyldigheter än andra som arbetar inom IT-branschen? Don Gotterbarn (refererad i Tavani, 2004) menar att eftersom systemutvecklare är ansvariga för att utveckla säkerhetskritiska system, har de möjlighet att:

1. Göra bra eller orsaka skada.
2. Möjliggöra det för andra att göra bra eller orsaka skada.
3. Influera andra till att göra bra eller orsaka skada.

Exempel på säkerhetskritiska system är (Tavani, 2004):

- ✚ Flygplans- och trafikledningssystem.
- ✚ Masstransporteringsystem.
- ✚ Missilsystem.
- ✚ System som används för att bygga broar och byggnader.
- ✚ Medicinska behandlingssystem.

Vidare menas att storleken på företaget har en stor betydelse för behovet och möjligheten för en utarbetad företagsetik. Det menas att enmansföretaget har svårt att fly det moraliska ansvaret, medan ju större företaget är desto större är risken att det moraliska ansvaret splittras upp i bland byråkratiska nätverk och avdelningsvälden. Även företagets lokalisering spelar in huruvida en företagsetisk uppfattning finns utarbetad. Om företaget är sammanhållet och etablerat på en plats, ökar möjligheten att en gemensam uppfattning om företagets etiska frågor utvecklas. Däremot om organisationen är utspridd minskar inte kravet på gemensam uppfattning inom organisationen men svårigheten att nå dit ökar. Företagets ålder och tradition spelar också in, ett väletablerat gammalt företag lever ofta rester kvar av tidigare organisationsformer. Brytting et al. (1993) menar att i traditionen i sig ligger ofta etiska värden.

Ofta brukar frågan om vilket företag som har ansvaret när vissa projekt fallerar, våra exempel i inledningen kan ses som bra exempel. Vem bär ansvaret här? Är det landstinget som har varit för dåliga med att formulera sina krav, eller är det leverantörerna som inte skött sin del? Brytting (2005) ställer frågorna om varför det är viktigt att fastställa en organisations ansvar och varför vi lägger ner så pass mycket tid och intresse åt ansvarsfrågor överhuvudtaget. Vidare svarar han på sina egna frågor med att uttrycka tre orsaker. Den första orsaken han nämner är att vi vill att någon ska ställa saker och ting till rätta om så är möjligt, och då lär denna ”någon” bli den som är ansvarig för att det blev som det blev. Nästa orsak är att en upprepning av negativa händelser vill förhindras, och i motsatt sprida goda exempel när något positivt inträffar. För att kunna göra det så krävs det en kunskap om vad

som hänt och vem som ligger bakom det. Den sista orsaken som nämns är att det finns en önskan i att undvika att döma eller berömma fel person/organisation (Brytting, 2005). Därför anser Brytting (2005) att det är av intresse att veta:

1. "Om organisationer har ett moraliskt ansvar i den meningen att de bör kunna åläggas att använda delar av sina resurser för att ställa saker till rätta."
2. "Om det är relevant objekt för mer eller mindre (utifrån) påtvingade förändringar i syfte att undvika upprepade misstag, eller för att förebygga problem."
3. "Eller om de borde ikläda sig ett etiskt ansvar för åtminstone en del av det som anställda har gjort." (Brytting, 2005, s.111)

Utifrån dessa tre frågor så ställer Brytting (2005) frågan:

"... om organisationer kan ha ett moraliskt ansvar, som inte låter sig reduceras till enbart ett individuellt." (Brytting, 2005, s.111).

Svaret är tvetydigt, ett företags handlingar går inte att reducera till enskilda individers handlingar. Även Collste (1993) menar att en organisation kan fungera effektivt tekniskt sätt, men att organisationens mål och medel kan vara omoraliska, detta är ett institutiellt hinder för att den enskilde individen ska hållas moraliskt ansvarig. En organisation kommer agera på samma sätt oavsett vem som jobbar i den, och även dess värde och normsystem kommer att föras vidare. Även Bauman (1995) är inne på samma spår, det skulle inte spela någon större roll om någon lämnade sin roll, någon annan hade snabbt fyllt luckan han lämnat. Därför handlar det inte längre om att hitta *vem* som bär ansvaret, utan *vad*. Då handlar det inte längre om organisatoriskt ansvar, utan mer om strukturetik. Oavsett om de kan handla eller inte, så kan de *vara* oetiska (Brytting, 2005), vilket för oss tillbaka på storleken, åldern och placeringen av företaget. Brytting (2005) listar tre olika kriterier för strukturetik:

- ✚ **Effektivitet** – Det uttrycks att ett företags strukturer och system, liksom näringslivet i stort, ska främja deras goda funktion i samhället.
- ✚ **Delaktighet** – Strukturerna måste tillåta människor att vara moraliska subjekt, att de handlar och tar ansvar. Utan någon delaktighet så finns det inget utrymme för intellektet, samvetet eller empatin.
- ✚ **Tolerans** – Det ska finnas en möjlighet och rätt för enskilda individer att på etiska grunder ha en avvikande åsikt. En individ ska kunna vägra följa beslut och riktlinjer.

Det kan också uppstå situationer då lojaliteten från den anställde mot sin arbetsgivare blir ett etiskt dilemma, t.ex. då bristande design kan få förödande konsekvenser och den anställde vet om det, skall då den anställde informera allmänheten eller vara lojal mot sin arbetsgivare (även kallat "whistle-blowing") (Tavani, 2004).

2.1.6 *SUBSTITUT FÖR ETIK*

Det är vanligt att tala om moral i termer av sunt förnuft, detta leder till att moralen blir en privat angelägenhet. Detta kan ske när företag utarbetar sina etiska riktlinjer för verksamheten och de anställda ser det nedskrivit:

”Det här är ju inget nytt, bara lite sunt förnuft... Förresten, det här kan inte vara allvar. Hur skulle jag kunna följa de här reglerna – då skulle jag inte klara jobbet!”
(Brytting et al., 1993, s.57)

Det uppstår flera problem om moralen ses som ett sunt förnuft och om företagsetiken byggs på detta sunda förnuft. För det första inrymmer förnuftet våra samlade praktiska goda erfarenheter och detta räcker inte som enda vägledning i moraliska kontroverser. För det andra blir det svårt att se att etiken är någonting som upprätthålls gemensamt i en organisation, vilket leder till om det finns en utarbetad företagsetik blir det svårt för den enskilda att enbart tolka den utifrån individens erfarenheter, således fordras en organisatorisk stödstruktur. För det tredje uppstår problem med överförbarheten mellan nya respektive gamla individer i organisationen.

Det finns även en rad psykologiska faktorer som inverkar negativt att se moral som ett sunt förnuft, exempelvis så har det visat sig att information som ges ”face-to-face” tenderar att vara mer tillförlitlig än skriven text och information som uppfattas som önskvärt har en tendens att vara lättare att tro på. Gruppsytryck är också ett fenomen som ökar riskerna med att låta moral vara ett sunt förnuft, en enskild individs moraliska synpunkter kommer lätt i skymundan om de övriga gruppmedlemmarna är eniga (Brytting et al., 1993; Brytting, 2005). Det finns även något som kallas kollegialitet, vilket kan uttryckas i form av en vänskap. Brytting (2005) ger även här ett exempel i sin bok där han talar om Watergate-affären. Efter ett antal förslag på en plan som först skulle kosta en miljon dollar som nekades så godkändes den till slut, då låg kostnaden på 250 000 dollar. Det fanns ingen som tyckte om projektet, men summan var acceptabel eftersom de inblandade inte ville skicka iväg honom helt tomhänt. Personen som framförde planen var en av deras kollegor.

Etik kan också ses som laglydnad, somliga anser att vad lagen tillåter skall moralen inte hindra. Detta synsätt kan tyckas vara effektivt och bekvämt men medför också risker. Rykte, förtroende och heder kan ifrågasättas både på organisations- och individbasis om ett handlande anses vara omoraliskt men inom lagens ramar. Ta till exempel lagstiftningen som omfattar den statliga insättningsgarantin vilket skyddar att banker inte skall gå omkull, då ett försäkringsbolag köpte upp en bank som skulle ingå i deras verksamhet för att ”dra” nytta av lagstiftningen. Detta var inom lagens gränser men många ansåg detta vara ett förkastligt beteende och rent av omoraliskt (Brytting et al., 1993). Eller bonden som göder maximalt för att få god avkastning på kort sikt, inom lagens gränser men är det etiskt? Brytting et al. (1993) menar att

uppenbarligen är etiska och moraliska normer någonting vidare och diffusare i jämförelse med lagen, men samtidigt någonting djupare och mer existentiellt.

Etik kan också ses som ett kvalitetsbegrepp inom en organisation, kvalitet inom en organisation är ett mångfasetterat begrepp som vi inte vidare kommer diskutera, vi konstaterar liksom Brytting et al. (1993) att kvalitet kan innebära i princip allt en organisation ägnar sig åt. Att koppla etik till kvalitet kan medföra till att kvalitet blir en hederssak. Det finns även risk i att se etik som kvalitet:

”Det gäller att se upp, så att kvalitet, liksom etik, inte bara blir en del av en slagordsmässig ’image’, istället för ett inslag i företagets identitet.” (Brytting et al., 1993, s.64)

2.1.7 MORALISK KOMPETENS

När vi står inför en moraliskt bjudande situation så har varje människa en förmåga att varsebli, tolka och reflektera på ett sätt som ger en möjlighet för övrig kompetens att uttrycka sig i konkret handling (Brytting, 2005). Denna kompetens kan, precis som all annan kompetens, variera från människa till människa. För moraliskt handlande fordras moralisk kompetens som är ett samspel mellan *förnuft, empati och samvete*. Det är genom dialog med andra som moralisk rationalitet byggs upp så att ställning kan tas till regler och normer. I situationer då det inte finns någon utarbetad företagsetik och individen upplever en bristande kompetens för uppgiften kan en moralisk betingad stressituation uppstå. Även i situationer då den egna moralen sätts på prov då den inte överrensstämmer med företagets kan denna stressituation uppstå. Skillnaden mellan negativ och positiv stress tycks ligga i graden av kontroll över den egna situationen (Brytting et al., 1993).

2.2 IT-BRANSCHENS PRAXIS FÖR ETIK

Två stora etiska frågor bör anammas vid systemutveckling (Thomson & Schmoldt, 2001):

1. Kan dessa system representera de grupper av individers framställda koder av etik?
2. Vilka etiska hänsynstagande ska prägla designen och utvecklingen av systemet i sig?

Det finns en del problem med systemutveckling som använder de standard, utarbetade systemutvecklingsmetodologier som exempelvis SSADM, som är en metod som bryter ned utvecklingsprocessen i mindre hanterbara delar. Problemen med denna metod är att den är alldeles för teknikorierad och de mänskliga aspekterna lämnas åtsidan under utvecklingen, således även de etiska hänsynstagandena (Thomson & Schmoldt, 2001). Det har gjorts försök att utarbeta metoder som mer fokuserar på de mänskliga aspekterna, ett exempel är CATWOE som inkluderar människors roller och lämpar sig bättre i jämförelse med SSADM för de etiska hänsynstagandena. Problemet med CATWOE är dess bristande råd

gällande hur du faktisk bygger ett system. Thomson och Schmoldt (2001) pläderar för att varje systemutvecklingsmetod inte endast ska innehålla beskrivningar av hur människor använder information utan även beskrivningar hur människor missbrukar information och felaktig användning av system, för att kunna ge indikation på hur systemet inte skall användas.

Etiska problem rörande privat data som exempelvis datafusion, när tillgången på separat data används för att kombinera information. Detta kan exempelvis aktualiseras då en person har rättigheter att lagra personnummer och försäkringsinformation, då kombinationen av dessa rättigheter (får fram en individs försäkringshistoria) kan leda till integritetsproblem. Utvecklingen av internet-teknologier väcker även etiska hänsynstaganden, för det första utvecklingen av s.k. automatiserade agenter som kan indexera och summera data kan också aktualisera frågor om integritet. Även s.k. "push"-teknik som används för att förse sin användare med information, frågor väcks om huruvida användaren behöver och vill ha informationen och om användaren har den bandbredd (bredband) som fordras för att matas med denna information (Thomson & Schmoldt, 2001). Exakthet och noggrannhet i samband med systemutveckling framkallar också etiska ställningstagande, hur noggrann är kodningen, modelleringen och i hur stor grad accepteras skevheter eller fel i koden. Det kan tyckas att utvecklaren borde eliminera alla skevheter och fel i koden som denne utvecklats, men det har visat sig att 15-20% av försök att rätta till fel i kod leder till ett eller flera nya fel, detta väcker etiska hänsynstaganden. Andra noggrannhetsdilemman är vilka indikatorer som ska användas t.ex. vid utveckling av beslutsstödssystem eller expertsystem, valet av olika indikatorer kan påverka noggrannheten i systemet avsevärt. Thomson och Schmoldt (2001) menar att kraven från användarna och användandet skall användas som vägledning i dessa situationer. Valet av vilket språk och vilken kultur som existerar i en organisation kan också leda till etiska dilemman, för vem i organisationen ska systemet utvecklas för? Vem ska lämnas utanför? Ägarskap av data leder också till etiska dilemman, vem äger datan och hur länge etc. är frågor som blir aktuella.

"However, there is a general perception among computer professionals that 'the knowledge base in an expert system is owned by the organization that developed it'."
(Thomson & Schmoldt, 2001, s.94)

Även utbyte av metadata som egentligen inte innehåller något av den "riktiga" informationen aktualiserar också etiska ställningstaganden, Thomson och Schmoldt (2001) föreslår att det behövs någon form av säkerhet kring metadata.

System utvecklas oftast för att förbättra livskvaliteten för de som använder systemet, till en början var det främst på arbetsplatser. Ändå har det visat sig att system istället försämrar livskvaliteten ur flera synpunkter (Thomson & Schmoldt, 2001):

- ✚ Minskar kompetensen på arbetskraften vilket medför till mindre kontroll, ansvar och jobbtillfredsställelse.
- ✚ Ökar stressen, avhumaniserar, gör arbetet långtråkigt och ökar ansträngningen.
- ✚ Inverkar negativt på säkerhet och hälsa, t.ex. dålig syn och bidrar till huvudvärk.

Men medan ett införande av ett system ofta ökar produktiviteten, tar det längre tid för organisationen att till fullo assimilera systemet. Medan gamla system snabbt går att byta ut tar det längre tid för människorna i organisationen att anpassa sig. Thomson och Schmoldt (2001) menar att om de etiska aspekterna inte beaktas i samband med systemutveckling så kan det leda till att system sätts i bruk som lider av allvarliga brister och system som inte tagit hänsyn till personerna som blir påverkade. Avskildhet, exakthet, ägandeskap, tillgänglighet och effekter på livskvaliteten är viktiga punkter som måste tas hänsyn till under systemutvecklingen. Det kommer alltid finnas en viss skuld och ansvar på individen själv, men Thomson och Schmoldt (2001) menar att det ändå är upp till organisationen i fråga att utarbeta etiska riktlinjer som skapar en atmosfär av de moraliska ståndpunkterna som de anställda skall arbeta efter.

2.3 EXEMPEL PÅ ETISKA RAMVERK INOM IT-BRANCHEN

2.3.1 ACM CODE OF ETHICS

ACMs Code of Ethics (1992) innehåller 24 utsagor för personligt ansvar som deras anställda förväntas följa. Dessutom listas en del problem som en yrkesutövare kan ställas inför. Den är först och främst utfärdad för att användas som en bas för etiskt beslutsfattande medan medlemmar utför sitt arbete, och riktar sig i första hand till olika professioner inom IT-branschen ("computing professionals"). Första delen av deras Code listar grundläggande etiska hänsynstagande, medan andra delen fokuserar mer på detaljer. Tredje delen riktar sig mer till individer som har en ledande roll inom företaget, och den fjärde delen inriktar sig på hur de ska tillmötesgå det som listas genom hela ACM Code of Ethics (ACM Code of Ethics, 1992).

2.3.1.1 SEKTION 1 – GENERELLA MORALISKA BEFALLANDEN

1.1 Contribute to society and human well-being.

Huvuduppgiften med den här principen är att skydda grundläggande mänskliga rättigheter och att respektera tvistefrågor som kan uppstå mellan olika kulturer. Kopplat till de olika professioner som finns inom IT-branschen så är målet att minimera negativa konsekvenser som kan uppstå med datorsystem, där även hälsa och välfärd är inkluderat. Dessutom måste de försäkra sig om att datorsystem som de designar och implementerar kommer att användas på ett socialt ansvarsfullt sätt, möter sociala krav, och undviker skadliga påföljder för hälsa och välfärd. Slutligen, utöver en socialt säker miljö, så innebär denna princip även en säker naturlig miljö. På så sätt måste de som designar och implementerar ett system göra andra införstådda med vilka påföljder eller skador som kan uppkomma på den lokala eller globala miljön (ACM Code of Ethics, 1992).

1.2 Avoid harm to others.

I det här fallet definieras "harm" som skada eller negativa konsekvenser, vilket kan innefatta oönskad förlust av information, förlust av egendom, eller ovälkommen påverkan på ens miljö. Den här principen är främst till för att förhindra att datorsystem används på sätt att den utgöra någon skada för användare, samhället, anställda eller arbetsgivare. Ett sätt att undvika att någon skada sker är att på ett omsorgsfullt sätt reflektera kring potentiella effekter som kan uppstå under designen och implementeringen av ett datorsystem. För att kunna minimisera detta, föreslås det att dessa olika datorprofessioner minimerar antalet fel genom att använda sig av generellt accepterade standarder för systemdesign och testning. Dessutom är det nödvändigt att bedöma vilka sociala konsekvenser ett system kan få för att förutspå hur pass sannolikt det kan vara att andra drabbas av någon form av negativa konsekvenser (ACM Code of Ethics, 1992).

1.3 Be honest and trustworthy.

1.4 Be fair and take actions not to discriminate.

1.5 Honor property rights including copyright and patent.

1.6 Give proper credits for intellectual property.

1.7 Respect the privacy of others.

1.8 Honor confidentiality.

2.3.1.2 SEKTION 2 – MORE SPECIFIC PROFESSIONAL RESPONSIBILITIES

2.1 Strive to achieve the highest of quality, effectiveness and dignity in both the process and products of professional work.

Med den här punkten menar ACM att deras medlemmar alltid skall sträva efter att uppnå god kvalitet och vara medvetna om vilka negativa konsekvenser till följd av dålig kvalitet ett system bidra till.

2.2 Acquire and maintain professional competence.

2.3 Know and respect existing laws pertaining to professional work.

2.4 Accept and provide appropriate professional review.

2.5 Give comprehensive and thorough evaluations of computer systems and their impacts, including analysis and potential risks.

“Computer professionals must strive to be perceptive, thorough, and objective when evaluating, recommending, and presenting system descriptions and alternatives. Computer professionals are in a position of special trust, and therefore have a special responsibility to provide objective, credible evaluations to employers, clients, users, and the public.” (ACM Code of Ethics, 1992, section 2)

Alla spår av fara som kan uppstå av systemet måste rapporteras till de som har tillfälle och/eller ansvaret att lösa dem.

2.6 Honor contracts, agreements, and assigned responsibilities.

Att hålla sina överrenskommelser anses som en angelägenhet för integritet och ärlighet. Detta innebär att de ska försäkra sig om att ett system presterar som det är tänkt. Vid arbete med flera parter så finns det även en skyldighet att informera de olika parterna om vilka framsteg som tas för att färdigställa arbetet.

2.7 Improve public understanding of computing and its consequences.

2.8 Access computing and communication resources only when authorized to do so.

2.3.1.3 SEKTION 3 – ORGANIZATIONAL LEADERSHIP IMPERATIVES.

3.1 Articulate social responsibilities of members of an organizational unit and encourage full acceptance of those responsibilities.

3.2 Manage personnel and resources to design and build information systems that enhance the quality of working life.

ACM vill att deras organisatoriska ledare skall försäkra sig om att datorsystem förbättrar det vardagliga arbetet. Kan återkopplas till det vi tog upp som "livskvalitet" innan. Dessutom när ett system implementeras, så måste personlig och professionell utveckling, säkerhet och mänskliga värden tas i beaktande av

organisationer. Därför måste även ergonomiska standarder vara en del av systemdesignen. Detta är något som vi i Sverige har kommit väldigt långt med, där den anställde har möjlighet att påverka sin arbetssituation. Enligt arbetsmiljölagen har den anställde rätt och möjligtvis till och med en skyldighet att vara involverad och påverka utformningen av sitt eget datorstöd (Gulliksen & Göransson, 2002).

3.3 Acknowledge and support proper and authorized uses of an organization's computing and communication resources

3.4 Ensure that users and those who will be affected by a system have their needs clearly articulated during the assessment and design of requirements; later the system must be validated to meet requirements.

“Current system users, potential users and other persons whose lives may be affected by a system must have their needs assessed and incorporated in the statement of requirements. System validation should ensure compliance with those requirements.”
(ACM Code of Ethics, 1992, Section 3)

Detta kan återigen kopplas till det vi i Sverige har tagit hänsyn till genom arbetsmiljölagen (Gulliksen & Göransson, 2002).

3.5 Articulate and support policies that protect the dignity of users and others affected by a computing system.

3.6 Create opportunities for members of the organization to learn the principles and limitations of computer systems.

2.3.1.4 SEKTION 4 – COMPLIANCE WITH THE CODE.

4.1 Uphold and promote the principles of this Code.

4.2 Treat violations of this code as inconsistent with membership in the ACM.

“ACM Code of Ethics” får en del kritik av bland annat O’Boyle (2002), det sägs bland annat att oerfarna medlemmar inte kan utnyttja dessa utarbetade verktyg på ett effektivt sätt. Det menas också att ACM är användbar för att forma yrkesmässigt handlande men är ingen garanti för att varje arbetsgivare eller anställd uppträder på ett tillbörligt moraliskt sätt. Ett annat problem som uppkommer är hur ACM ska implementeras och användas i den dagliga verksamheten, O’Boyle (2002) föreslår bl.a. att anställda får skriva på en skriftlig förbindelse kopplad till “ACM”.

2.3.2 ETT SKANDINAVISKT PERSPEKTIV PÅ ACMs ETISKA KODER

Skandinaver brukar ofta slå sig själv för bröstet eftersom de anser sig ha skapat en bra förståelse mellan datorteknik och människor, organisationer och dess arbete. Dessutom anser de sig ha en social infallsvinkel när de designar datorartefakter, inte bara genom att involvera användare utan även genom att ha en djupare förståelse om vad det innebär (Dahlbom & Mathiassen, 1994). Dessutom, som Dahlbom och Mathiassen (1994) skriver, brukar vi skandinaver även slå oss för bröstet för att vi anser oss själva ha en bra förståelse för det politiska och etiska ansvar som följer med vårt yrke, och dessutom tar detta ansvar seriöst.

”Unlike the Americans, we have not really been concerned with codifying our self-understanding, turning it into a set of rules to guide the conduct of our profession and educate its members.” (Dahlbom & Mathiassen, 1994, s. 14)

Dahlbom och Mathiassen (1994) tror att våra amerikanska kolleger har en bra orsak till att vara avundsjuka på vår omfattande och djupa självförståelse på vår profession. Vi har ju, till skillnad från amerikanerna, inte varit speciellt engagerade i att försöka skapa en uppsättning av regler och riktlinjer som ska guida oss i vår profession och utbilda dess medlemmar.

Till skillnad från de medicinska och juridiska professionerna så är vårt eget yrke väldigt ungt och omoget, och dessutom skiljer sig de grundläggande förutsättningarna jämfört med exempelvis läkare och advokater (Dahlbom & Mathiassen, 1994). Som sagts tidigare har det inom medicin och juridik funnits en lång tradition som binder dess medlemmar till olika professionskoder, vilket det även har gjorts försök till inom IT-branschen. USA är ett av länderna där en sådan kod finns, exempel på detta är ACM Code of Ethics som listats ovan, denne har funnits sedan 1972. Senaste versionen är från 1992. Här i Skandinavien har etik haft en mindre inflytande roll (Dahlbom & Mathiassen, 1994). Dock finns det en liknande kod i Sverige som är framtagen 1991 av en rad olika förbund som gått samma för just detta ändamål. Detta har inte haft någon stor påverkan och har inte haft någon betydande roll i de utbildningarna för datorämnena.

Men varför existerar sådana koder? De kan fylla flera olika syften enligt Dahlbom och Mathiassen (1994): som professionella strategier; för att framföra etiska ståndpunkter; som ett metodologiskt ramverk för datororientering. Dessutom menar de att när andra professioner har försökt etablera sig så har olika strategier använts och på så sätt kan det vara enklare att se vilken roll ACMs Code of Ethics spelar. Den äldre versionen av ACMs Code of Ethics är tämligen begränsad i den mån att den försöker lämna ute samhället genom att säga ”vi är experterna och behöver inte din hjälp” (Dahlbom & Mathiassen, 1994). Detta är dock ganska motsägande jämfört med de trender som finns i Skandinavien. Här är beroende och samarbete med användare och klienter centralt när system utvecklas. Men för att vända på myntet än en gång så är detta ett paradoxalt sätt att se det hela på: vi försöker nämligen att definiera olika professionella ideal genom att vända oss till användarna, och på så sätt förlora vår självständighet som proffs. För att lösa detta pläderar Dahlbom och Mathiassen (1994) att det ska *tänkas om* gällande vår profession och professionalism. Istället vill de se vår profession som tre olika indelningar:

- ✚ **Engineering** – Där syftet är att effektivisera användningen av datorer.
- ✚ **Facilitators** – Där syftet är att sträva efter att förbättra förståelsen för hur teknik kan tjäna människan istället för tvärtom.

- ✚ **Emancipators** – Där syftet är att bry sig om orättvisa, där det skylls på nästan allt som har en ojämn distribution av makt, oftast med stöd av avancerad teknik.

Vidare menar Dahlbom och Mathiassen (1994) att en av de ovanstående inte behöver vara mer moraliskt inriktade än en annan, utan att det istället är viktigt att se vilken faktor som anses vara viktig för att förbättra världen. Dessa faktorer är: hälsa, förståelse och jämlikhet och därmed kan det finnas olika syner på etik.

Ett annat sätt att se olika etikkoder på är att se det från ett filosofiskt perspektiv. Då kan nämligen etikkoder vara dominerade av "means-end"-tänkande som på ett sätt koncentrerar sig på de handlingar som utförs av en profession. Istället kan en etikkod vända ryggen mot detta sätt att tänka och istället tillåta en form av deontologisk etik. Detta är ett sätt som fokuserar mer på det mänskliga uppförandet. På så sätt kan fokus istället ligga i att ta fram en kod som inriktar sig mer på uppförande som ska respekteras oberoende av dess konsekvenser. Här ligger en skillnad mellan Skandinavien och USA menar Dahlbom och Mathiassen (1994). Vi i Skandinavien uppskattar "mean-end"-tänkandet och konsekvensetiken. Eftersom samhället ständigt förändras så är det inte lätt att ta fram listor på rättigheter och plikter för att nå sina mål, eftersom sådana måste erhållas från samhället.

Vidare kan etikkoder och professionellt uppförande ses som ett bidrag till den metodologi som existerar inom professionen. Dahlbom och Mathiassen (1994) ställer frågan: kommer datorprofessioner designa mjukvara med högre kvalitet om dessa koder efterlevs?

De som arbetar inom datorprofessioner designar ofta artefakter för människor (Dahlbom & Mathiassen, 1994). Därför finns ett visst ansvar mot sin egen profession, eftersom att de själva representerar den. De är även människor, och en etikkod ska kunna tala till dem som både proffs och som en vanlig människa. Etikkoder och hur varje person ska uppföra sig kan uttrycka ambitioner, ideal och strategier inom sin profession. Om en person anser sig ha en viktig roll i ett samhälle så kommer denne lägga mer tonvikt på dessa ambitioner och ideal. Därför kan den enskilde på så sätt ställa sig själv som ansvarig för olika förändringar som uppstår med datortekniken. Men varför ska inte detta ansvar fördelas lika på alla istället för på datorprofessionellt folk? Vidare menar Dahlbom och Mathiassen (1994) att två olika ståndpunkter kan intas, antingen utvecklar vi bra system som användarna är nöjda med. Eller så anser vi att användarna själv får ta ansvar för hur de använder datorerna och vi som professionella ska hjälpa dem att utveckla sin kompetens så att de själva kan välja.

2.3.3 ETISKA REGLER FÖR IT-FOLK

En liknande kod som ACM Code of Ethics har tagits fram av IT-folk som framställts vid det som kallas DataForum, där även olika förbund finns med (SIF, Finansförbundet m.fl.). Med IT-folk menas de som yrkesmässigt arbetar med datorsystem i olika former, vilket kan innefatta: *programmerare, databasadministratörer, säkerhetspersonal etc.* Första gången dessa regler publicerades var 1991, men en omarbetad version har tagits fram och publicerades 1995. Personer som arbetar inom en rad olika organisationer har varit med och tagit fram de här reglerna, bland dem finns: offentlig förvaltning, banker, försäkringsbolag och privata företag.

Dessa regler kan vara till hjälp om en person står inför en samvetskonflikt, vilket personen ifråga inte är ensam om att stå inför. Eftersom det fanns ett behov av, vad som kallas, en gemensam grundsyn på hur vi arbetar så togs de här etiska reglerna fram. Det anses även att det är viktigt att datorpersonal och användare respekterar varandras yrkesroller och samarbetar med varandra. Vidare nämner de i sina regler att detta inte är några lagar, utan att det är upp till varje individ att ta ställning, men om fler tar ställning till detta så får det större genomslagskraft.

Reglerna syftar till att (Citerat från DataForums Etikbok, 1995, s. 3):

- ✚ "Stödja dig i situationer där samvetskonflikter kan uppstå."
- ✚ "Öka användarens förtroende för datatekniken och dess användning."
- ✚ "Öka medvetenheten hos oss själva om vad vi gör och konsekvenserna av vårt arbete."

Reglerna följer (Citerat från DataForums Etikbok, 1995, s. 4-12):

1. "Vi följer de lagar och förordningar som berör vårt arbetsområde och är skyldiga att informera andra när så behövs."
2. "Vi kräver alltid att ändamål och sammanhang för utvecklingsarbetet är klarlagda."
3. "Vi verkar för att tid och resursplaner ger möjlighet till en god arbetsinsats."
4. "Vi utvecklar system i nära samverkan med beställaren/användaren och använder tekniken på ett sätt som tillvaratar deras intressen."
5. "Vi visar respekt för användarnas yrkeskunskaper och bidrar till att dessa utvecklas."
6. "Vi utvecklar system som bidrar till en god arbetsmiljö."
7. "Vi avstår från arbete som syftar till kontroll som kan vara till skada för den enskilde."
8. "Vi tar endast del av sådana datauppgifter som krävs för arbetes utförande."
9. "Vi känner i vår yrkesroll ansvar för att datatekniken inte missbrukas på ett sätt som skadar människa, miljö eller samhälle."

2.4 DEN TEORETISKA FOKUSEN

Nu har en hel del teorier och fördjupningar presenterats inom etik, praxis för etik inom IT-branschen och det skandinaviska perspektivet. För att underlätta den fortsatta läsningen presenteras nedan en bild (figur 2) över var den fortsatta teoretiska fokusen kommer att befinna sig genom de återstående delarna av uppsatsen.



Figur 2. Bild som illustrerar de olika teoridelar som vi valt att fokusera på genom uppsatsen.

3 UNDERSÖKNINGENS GENOMFÖRANDE

I det här kapitlet ges en rad olika förklaringar till varför vi valt att använda oss av olika metoder för att kunna genomföra vår studie. Vi börjar med att diskutera forskningsansats, vår egen roll under studiens gång och även vilken litteratur vi valt att fokusera på. Därefter diskuteras vilken metod vi valt för att kunna samla in empirisk data, hur vi har analyserat data och hur vi gjort för att förbättra validiteten. Dessutom diskuteras vilken ställning vi tar till kvalitet genom studien och vilka åtgärder vi har gjort för att försöka förbättra den. Slutligen går vi in på etik, fast då i bemärkelse vilka ställningstagande vi själva kan ställas inför under studien och hur vi hanterade dessa.

3.1 FORSKNINGSANSATS

Innan vi påbörjade vår undersökning stod vi som forskare inför ett stort val, nämligen att välja ansats eller forskningsstrategi (Bryman, 2002). Eftersom denna ansats påverkar hela studiens genomförande ansåg vi att det var av stor vikt att vi utförligt tänkte igenom vilken ansats som skulle lämpa sig för vårt problemområde. Vi valde en forskningsstrategi som i sitt närmaste påminde om en *kvalitativ ansats*, med betoning på *närmaste*, således uteslöts inte att kvantitativa inslag kunde förekomma i studien. Vi ville undersöka hur pass stor hänsyn som tas till de etiska dilemman i samband med utveckling och införandet av ett IS, vi ansåg således inte att det fanns *ett* sätt att ta hänsyn till dessa dilemman. Därför ville vi istället undersöka hur våra respondenter hanterade de etiska aspekter vid beskrivna situationer och försöka tränga på djupet för att förstå hur dessa aspekter hanterades. Att finna just *ett* sätt att hantera etiska dilemman var inte målet för vår undersökning, utan vi ansåg att det fanns flera tillvägagångssätt att hantera etik och moral i samband med systemutveckling, vilket närmast påminner om *kvalitativ forskning* (Creswell, 2007).

Studiens empiri, som kommer beskrivas mer i detalj senare, samlades in under naturliga förhållanden, d.v.s. datan samlades inte in under någon laboratoriemiljö eller under några av oss uppbyggda miljöer. Istället präglades vårt förhållningssätt under hela studien av att datainsamlingen skedde i respondenternas naturliga miljöer, exempelvis kontorsmiljöer eller arbetsplatser, för att så långt som möjligt inte skärmas av externa påverkningar. Detta kan ses i kontrast med laboratoriemiljöer där subjekten skärmas av från externa påverkningar (Yin, 2006; Bryman, 1997). Sålunda använde vi en "face-to-face kommunikation" till intervjupersonerna (Creswell, 2007; Widerberg, 2002). Fokusen genom hela studien var att bygga upp en förståelse av intervjupersonernas uppfattning av problemområdet, dock använde vi oss av befintlig forskning och teorier inom området vilket, till viss del, skiljer sig i jämförelse med det kvalitativa förhållningssättet (Creswell, 2007). Det naturliga förhållningssättet eller den naturliga miljön ska inte uppfattas som om intervjupersonerna per se agerade "naturligt" och att de inte påverkades av oss som intervjuare, detta kommer diskuteras vidare under rubriken "Metoder för

datainsamling". Vidare såg vi oss själva som nyckelinstrumenten genom hela studien, eftersom det var vi som utvärderade dokument (teorier, empiriskt underlag etc.), observerade och utförde intervjuer. Detta är också ett förhållningssätt som påminner om den kvalitativa ansatsen (Creswell, 2007). Detta medförde till att studien blev en tolkande/förklarande studie, där vi var medvetna om att våra tolkningar inte kan skiljas från våra tidigare erfarenheter, bakgrund och historia (Creswell, 2007).

Studien baseras på flera litteraturkällor, vilket beskrivs under rubriken "Litteraturgranskning", som vi granskade tillsammans för att sedan kunna komma fram till relevanta slutsatser. Även detta är ett kvalitativt förhållningssätt (Creswell, 2007). Vidare tillämpade vi ett förhållningssätt gentemot studien som var tämligen flexibelt, det vill säga att studien utvecklades i den meningen att den växte fram kapitel för kapitel. Ett iterativt arbetssätt tillämpades som tillät tillbakagång, revidering och "förfining" vid behov, detta är något som Creswell (2007) kallar för "emergent design".

Hittills har en diskussion förts där vi mestadels exemplifierat på vilka plan vårt förhållningssätt stämmer överens med det *kvalitativa förhållningssättet*. Som antydde tidigare så är vår ansats inte renodlad kvalitativ, vi begränsade oss inte vid det kvalitativa förhållningssättet i situationer då vi ansåg att inslag från exempelvis det *kvantitativa förhållningssättet* hade lämpat sig bättre. En enkel definition av kvalitativ social forskning är negativt uttryckt: *en forskning som inte använder siffror* (Seale, 1999). Det har visat sig att siffror kan ha en plats i kvalitativ forskning och att användning av kvantifiering inom kvalitativ forskning kan förstärka kvalitén. Det finns flera sätt att använda kvantifiering inom kvalitativ forskning, till exempel för att strukturera upp, underlätta den kvalitativa forskningen, kombinera kvalitativ kontra kvantitativ forskning för att skapa en generell "bild" och vid triangulering (Seale, 1999). Vi delar detta förhållningssätt och vi använde oss således av kvantifiering i de situationer som förenklar representationen i jämförelse med text och vi använde även enklare statistiska verktyg som vi själva behärskar. Följaktligen främst på grundval av olika tekniker var vi öppna för att använda tekniker som finns utanför den kvalitativa ansatsen. Denna kombination är något som även diskuteras som fördelaktigt av andra författare, till exempel Bryman (2002). Bryman (2002) menar att det finns två versioner av debatten huruvida kvalitativ och kvantitativ forskning kan kombineras, vi valde främst den tekniska ståndpunkten. Eftersom vi ämnade undersöka etik som ett fenomen i samband med systemutveckling och undersöka vilken hänsyn som tas till dessa antog vi en uppbyggnad som närmast påminde om en fenomenologisk undersökning. Vi ville undersöka våra intervjupersoners "levda" erfarenheter kring etiken involverad i systemutveckling med en betoning på pluralis, därav var en fenomenologisk uppbyggnad framför exempelvis berättande (narrative) att föredra (Creswell, 2007).

3.2 VÅR EGEN ROLL I STUDIEN

Som nämnts tidigare såg vi oss själva som det främsta nyckelinstrumentet i vår studie. Vi lade grunden för fortskridandet och utifrån vår kunskap om hur forskning genomförs, planerade och strukturerade vi arbetet. Planering och strukturering inbegriper val av ansats (som vi beskrivit ovan), val av metod eller metoder (beskrivs senare), val av teoretiskt underlag och val av analys och presentationstekniker. Valen präglas av vår bakgrund, tidigare erfarenheter och historia (Creswell, 2007).

3.3 LITTERATURGRANSKNING

För att styrka empirin så utfördes en litteraturgranskning för att finna teorier som kunde anknytas till problemområdet. Vi inhämtade främst teorier inom området för Informatik med en fokus på etik, moral och systemutveckling. Vidare valde vi att titta på:

- ✚ Etik och moral på ett mer generellt plan, för att uppnå en förståelse som vi ansåg vi behövde ha för att genomföra studien.
- ✚ Vilka etiska aspekter som existerar vid systemutveckling, om det redan finns identifierat och utforskat.

Efter genomförd litteraturgranskning identifierade vi tre områden inom valt ämne som vi fokuserade på. Därefter försökte vi väva samman dessa områden, vilket figur 2 ämnar illustrera:



Figur 3. Bild som illustrerar hur de olika teorier vi inhämtat hänger samman i vår studie.

3.4 METODER FÖR DATAINSAMLING

3.4.1 INTERVJUER

För att kunna samla in nödvändig empiri till vår studie så valde vi att utföra intervjuer. Anledning till att vi valde att anamma intervjuer var främst för att skapa en djupare förståelse för hur etik och moral tas i konsideration av våra intervjupersoner när de utvecklar IS. Detta anser vi vara en av styrkorna med att använda intervjuer, just att det blir lättare att skapa sig en rikare och djupare förståelse i jämförelse med exempelvis enkäter. Även Kvale (1997) nämner att intervjuer är bra när det finns ett syfte att ta reda på något om andras erfarenheter, känslor och förhoppningar. Av den orsaken att tränga in på djupet fodras

uttömmande och rika svar från respondenten, jämfört med användandet av enkäter som ofta begränsar uttömmande svar genom fördefinierade svarsalternativ eller ett bestämt antal rader för svar. Förvisso, skulle det kunna fungera med enkäter som har väldigt öppna frågor och med synnerligen plats för rika svar, men då uppkommer problematiken rörande minskad svarsfrekvens (Bryman, 2002). Istället valde vi intervjuer då denna problematik blir mer lätthanterlig, där vi som intervjuare kan ställa relativt korta och öppna frågor och låta intervjupersonerna svara ohämmat, i hopp om att anamma den förståelsen som intervjupersonen eventuellt ger. Det är också lättare att göra intervjupersonen införstådd med frågorna och intervjun ger också möjlighet för intervjupersonen att uttrycka sig om hon eller han inte förstår frågan.

Vi valde att genomföra en form av *kvalitativa intervjuer* eller, som Bryman (2002) kallar det, semistrukturerade intervjuer. Anledningen till att vi valde att utföra kvalitativa intervjuer är flera, dels hade vi inte för avsikt att utföra så många intervjuer som möjligt, som enligt kvantitativa kriterier skulle ses som mer "vetenskapligt" (Kvale, 1997). Vi hade istället för avsikt att utföra intervjuer av god kvalitet (diskuteras under rubriken "Kvalitetsåtgärder vid genomförda intervjuer"), sen hur många intervjuer som krävdes för att erhålla den information vi behövde var av mindre betydelse (Kvale, 1997).

Vidare valde vi kvalitativa semistrukturerade intervjuer för att inte låsa respondenten vid redan fastställda specifika frågor. Kvale (1997) menar att den kvalitativa intervjun borde inspireras av den terapeutiska samtalsstilen, vilket kan leda till en djupare förståelse av intervjupersonen och detta fordrar en semistrukturerad intervjuform. Vi ville snarare försöka bygga upp en mer naturlig relation med respondenterna i deras egen miljö där möjlighet för respondenterna att tala någorlunda fritt och spontana utspel är tillåtna. Samtliga intervjuer utfördes vid intervjupersonernas vardagliga arbetsplatser och vi båda var närvarande vid samtliga genomförda intervjuer. Vidare hade vi en strävan efter att våra intervjuer skulle påminna mer om en vardaglig situation. Detta anser vi vara av betydelse för att kunna fånga intervjupersonens erfarenheter, åsikter och tankar. Således utarbetades en intervjuguide innehållande specifika teman och frågor av en mer öppen karaktär för att främja uttömmande svar. Intervjuguiden syftades inte till att följas slaviskt, utan syftades mer till att underlätta intervjusituationen för oss som intervjuare och fungera som ett underlag vilket möjliggör att vi kan utvärdera om våra frågor blivit besvarade. Intervjuguiden anser vi vara väsentlig för att vår intervju skall efterlikna ett vardagligt samtal och hjälpa oss under intervjusituationen.

3.4.2 INTERVJUGUIDE

Här nedan följer den intervjuguide som vi använde vid samtliga genomförda intervjuer. Syftet med våra intervjuer var att dem skulle efterlikna mer en vanlig konversation eller diskussion, därför följdes aldrig denna intervjuguide slaviskt. Den användes som ett medel för oss i egenskap av intervjuare, för att bekräfta att vi täckt in de teman som vi ville intervjun skulle innefatta. Intervjuguiden delade vi in i olika delar som speglar olika teman som vi avsåg undersöka, den första delen ägde alltid rum innan ljudupptagningen startade. Inom parenteserna har vi specificerat ungefär vad vi är ute efter kopplat till teorin, främst för att förtydliga förbindelsen till teorin för läsaren. Värt att nämnas är att innan eller under intervjuerna så bad vi respondenterna att inte endast svara med sitt nuvarande företag i åtanke, utan även berätta om tidigare erfarenheten som personerna eventuellt haft vid andra företag och tidigare uppdrag.

DEL1 – INTERVJUUPPGIFTER

Intervjupersonens namn.

Datum för genomförande.

Företagets namn.

Önskas anonymitet?

DEL2 – ÖVERGRIPANDE FRÅGOR OM INTERVJUPERSONENS ARBETSSITUATION

Beskriv gärna företaget du arbetar på.

Vad är dina arbetsuppgifter?

DEL3 – ETISKA RIKTLINJER

Har företaget du arbetar på någon form av policy för etik? (Etiska riktlinjer)

- Om ja, hur efterlevs dem? (Någon utarbetad företagsetik?)
- Vad händer om de inte följs? (Parallell till ACM)
- Hur är den utformad? (Muntligen eller som dokument)
- Ska den signeras? (Hur bindande är den?)
- Går de att använda i praktiska situationer? (Behjälplig i dagliga situationer?)

Finns det normer inom företaget? Beskriv dem. (Företagen och moralen)

DEL4 – ETISKA DILEMMAN

Har du någon gång ställts inför ett etiskt dilemma? Berätta om dina erfarenheter. (Vilka dilemman kan uppstå?)

Har du någon gång varit med och utvecklat ett system som kan vara etiskt "inkorrekt"? (Hur vanligt är det?)

- Hur upplevdes det? (Vilken ställning tas?)

Hur ser du på grupptryck? (Psykologiska faktorer)

- Har du upplevt det i samband med etiska dilemman?

DEL5 – ETIK I PROFESSIONEN

Hur ser du på etik och moral i ditt yrke? (Tas det ställning till detta?)

Har du tänkt angående hur människor påverkas av ditt arbete? (Konsekvensetik)

- Om en person råkar förlora jobbet för att du utvecklar ett system som klarar dennes jobb bättre, hur påverkas du av det? (Referenspunkter)
- Om det istället är 20 eller 200 personer? (Referenspunkter)

Hur tror du att din yrkesroll påverkar ditt sätt att se på etik? (Pliktetik)

Konsult eller arkitekt, fuskbygge eller inte, större eller mindre ansvar? (Vem bär ansvaret?)

- Erfarenhet kring detta?
- Hur gör ni med system som kunder inte är nöjda med?

3.4.3 VAL AV INTERVJUPERSONER

När vi stod inför uppgiften att välja vilka individer som kunde delta i studien så hade vi en önskan om att få kontakt med personer från olika företag av olika storlek. Anledningen till att vi ville ha personer från olika företag var att vi själva ansåg att det skulle bli mer representativt. Ett av kriterierna var att intervjupersonerna skulle vara tillgängliga inom ett nära avstånd, detta för att vi så långt som möjligt ville undvika att utföra telefonintervjuer. Vi lyckades med att undvika telefonintervjuer, utan vi utförde istället fem semistrukturerade face-to-face intervjuer. Eftersom vi valt att basera undersökningen på systemutvecklarnas egna perspektiv, så började vi med att ringa runt till de företag som inriktar sig på systemutveckling. Detta misslyckades vi helt med, då inga företag visade intresserade att medverka i vår studie. Som en andra strategi valde vi att börja söka efter systemutvecklingsföretag via telefonkatalogen, detta visade sig även vara ganska hopplöst. Dock resulterade detta i att vi fick en intervju med ett stort företag. Vi fick även en intervju med ett annat stort företag, som tyvärr avbokades vid ett senare tillfälle eftersom personen ansåg sig inte hinna med tidsmässigt. Detta var det enda bortfallet vi fick erfara under studiens genomförande. Övriga intervjuer bokades tack vare två nyckelpersoner som kunde bidra med namn till personer inom branschen. En av nyckelpersonerna var mentor för en av oss författare och bidrog tack vare sitt stora kontaktnät med potentiella namn på intervjuerpersoner. Den andra nyckelpersonen var en av våra intervjuerpersoner som bidrog med ytterligare namn. Vi själva fick bilden av att de som blev intervjuade var väldigt intresserade av vår undersökning. Värt att nämnas är att vi undvek att kontakta några chefer för att undvika problematiken med att intervjuerpersonerna eventuellt blir tvingade att delta i intervjuerna (informed consent). Den sista intervjun fick vi genom att en av intervjuerpersonerna hade en kontakt vid ett annat företag som själv kunde tänka sig att delta.

Intervju 1 genomfördes på ett stort företag som har ett kontor i Malmö, personen vi intervjuade var ansvarig för de utvecklare som är baserade inom regionen. Han hade själv arbetat som systemutvecklare. Personen ville uppträda anonymt och bad även om att få behålla företagsnamnet hemligt. Den andra intervjun genomfördes på ett litet företag som också var baserat i Malmö, personen som vi intervjuade hade flera års erfarenhet av systemutveckling. Personen i fråga bad att få behålla företagets namn konfidentiellt. När vi genomförde intervju 3 så var intervjupersonen anställd på ett konsultföretag, men uthyrd till ett annat stort företag som utvecklar system. Personen hade några års erfarenhet inom området, även denna person ville att företaget skulle hållas konfidentiellt. Intervju 4 utfördes på ett konsultföretag som heter Qbranch. Intervjupersonen var även han uthyrd till ett annat företag. Vidare så hade han cirka tio års erfarenhet inom systemutveckling. Den femte intervjun genomfördes hos ett företag som heter Capgemini, med en person som jobbar med systemutveckling, systemarkitektur och projektledning. Personen hade cirka åtta års erfarenhet inom området. Samtliga intervjuer tog cirka trettio minuter att genomföra.

Vi själva anser att vi fick en väldigt bra spridning av personer och företag, vilket vi hoppas kan bidra till att vårt resultat kan bli mer generaliserbart. Även utav den anledningen att intervjupersonerna delade med sig utav tidigare erfarenheter också. Således kan det ses som om vi utförde fem intervjuer men vi fick empiriskt underlag hur det tas hänsyn till de etiska dilemman i samband med systemutveckling utifrån uppskattningsvis tio arbetsplatser.

3.4.4 ANALYS AV INTERVJUER

Under analysfasen använde vi oss av *transkriberingar* och *enkla statistiska representationer*. Transkriberingarna användes på utförda intervjuer och samtliga finns bifogade som bilagor. Arbetet för att utföra dessa transkriberingar fördelades upp och vi strävade efter att behålla det naturliga talspråket så långt som möjligt för att kunna undvika omskrivningar av oss vilket skulle kunna leda till andra tolkningar då meningsbyggnad modifieras. Vi modifierade således *inte* några meningsuppbyggnader utan vi behöll den meningsstruktur som intervjupersonen använde sig av. Vidare använde vi oss av kodning eller även kallat "indexering" vid transkriberingen för att öka kvalitén och spårbarheten. Detta är ett vanligt initialt tillvägagångssätt inom den kvalitativa dataanalysen för att anamma reliabiliteten under analysfasen (Seale, 1999). Dessutom nämner Yin (2006) att det är av vikt att upprätthålla en beviskedja genom hela rapporten. Vi använde oss av indexering främst av två anledningar:

1. Att underlätta det för läsaren att exempelvis verifiera tolkningar eller citat.
2. Att underlätta jämförelsen av våra tolkningar av transkriberingarna.

Alltså fördelades arbetet med transkriberingarna mellan oss, dock utfördes analysen av transkriberingarna individuellt som ett kvalitetshöjande förfarande. Detta

diskuteras vidare under rubrikerna "Kvalitetsåtgärder vid genomförda transkriberingar" och "Triangulering".

3.4.5 MENINGSKONCENTRERING

Vi har inspirerats av vad Kvale (1997) kallar för meningskoncentrering, kort så innebär det att vi som forskare koncist formulera de meningar som våra intervjupersoner uttryckt. Detta medför att våra, ganska stora, intervjutexter har kunnat kortas ner till kortare och mer koncisa formuleringar. Detta kan se ut enligt följande (exemplet är hämtat från intervju 3):

Tabell 2. Illustration av meningskoncentrering vid utförda transkriberingar.

Naturlig mening	Koncentrerad mening
[3.1]: Ehh, jag är inhyrd här som systemutvecklare i ett projekt. Ehh mer specifikt så är jag inhyrd här som .NET utvecklare * så jag gör windows klient *** projektet är relativt litet eller hur man skall säga det är sju pers ehh på IT sidan, det finns några på beställar sidan också. Ehh *** ja det är rätt storlek liksom, man arbetar effektivt.	Intervjupersonen är inhyrd som .NET-utvecklare för ett projekt som relativt litet.

Detta skedde i tre olika steg, där det första steget innebär att vi (forskarna) läste igenom hela intervjun som vi skulle analysera. Därefter rekommenderar Kvale (1997) att meningsenheter som uttrycks av intervjupersonen fastställs. I vårt fall var detta redan gjort då vi transkriberade intervjun från ljud till text. I det tredje steget så ska ett tema formuleras som dominerar i just den meningsenheten så enkelt som möjligt (se högra kolumnen ovan). Anledningen till att vi gjort detta är för att kunna gallra bort överflödigt information och för att kunna ge läsaren en möjlighet att enklare kunna sätta sig in hur intervjupersonerna har svarat utan att behöva läsa igenom hela intervjumaterialet. Ytterligare en anledning finns i att vi som forskare vill kunna minimera risken för feltolkningar när vi själv har analyserat intervjuerna. Vi har nämligen gjort varsin meningskoncentrering av varje intervju, och sedan jämfört dessa mellan varandra för att minimera feltolkningar och för att därefter kunna skapa en tredje, gemensam version. Jämförelsen genomfördes genom att vi undersökte om vi båda hade valt ut samma budskap ur styckena, således gjordes det ingen jämförelse ordagrant. Om vi hade valt ut olika budskap så diskuterade vi fram en gemensam tolkning och texten markerades röd. Därefter räknades antalet rödmarkerade stycken och jämfördes med det totala antalet stycken, en enkel presentation gällande överensstämmelsen räknades ut i procent (se tabell 3 nedan). Detta är vad vi sedan diskuterar som kvalitetshöjande åtgärd genom triangulering.

Tabell 3. Överensstämmelse under analys av intervjuer.

Intervjunummer:	Antal markeringar:	Överensstämmelse (%):
1	6 (av 40)	85%
2	4 (av 44)	91%
3	4 (av 39)	90%
4	8 (av 55)	85%
5	6 (av 67)	91%

3.5 KVALITETSASPEKTER UNDER STUDIEN

Vi ställde oss frågan: vad är kvalitet och hur uppnår vi den? Enligt ett positivistiskt synsätt kan kvalitet i forskning delas upp enligt följande: *intern validitet*, *extern validitet*, *intern reliabilitet* och *extern reliabilitet (replikerbarhet)* (Seale, 1999). Intern validitet har att göra med huruvida upptäckter och kausala samband som uppkommer i ens studie uppbäckas och stödjäs. Ett tillvägagångssätt att använda sig av för att förbättra den interna validiteten är att använda sig av triangulering (se rubriken "Triangulering") (Seale, 1999).

Extern validitet har att göra med huruvida dessa upptäckter och samband som upptäckts även är sanna i andra miljöer och kontexter (även kallat generaliserbarhet). Att beakta den externa validiteten kan göras med så kallade rika beskrivningar som möjliggör det för läsaren att rent tankemässigt föra över upptäckterna i en annan kontext som läsaren själv är bekant med (Seale, 1999).

Slutligen har intern och extern reliabilitet att göra med till vilken utsträckning olika forskare upptäcker liknande upptäckter eller samband, där en så kallad replikering av hela studien anses som en aktivitet som förstärker den externa reliabiliteten (Seale, 1999).

Det finns även en annan syn på kvalitet, i enighet med det interpretivistiska synsättet som skiljer sig en aning från det positivistiska. Här ses istället kvalitet i termer av: *credibility (intern validitet)*, *transferability (extern validitet)*, *dependability (reliabilitet)* och *confirmability (neutralitet)* (Seale, 1999).

Vi intog en ståndpunkt till kvalitet i vår studie som varken är en renodlad positivistisk eller interpretivistisk. Istället intog vi en hållning där vi anammade det som bringade värde och kvalitetshöjande åtgärder till vår studie, exempelvis validitet och reliabilitet. Därför övervägde vi våra val av metoder och beskrev dem utförligt, vilket även Seale (1999) pläderar för och kallar "methodological awareness".

3.5.1 KVALITETSÅTGÄRDER VID GENOMFÖRDA INTERVJUER

Kvale (1997) menar att den största delen av intervjun skall vara gjord *före* själva genomförandet av intervjun. Som ett första steg utformade vi en intervjuguide för att i förväg kunna utforma vilka ämnen och teman som vi ville ha besvarade under intervjuerna. Eftersom vi ville erhålla rika beskrivningar och spontana utspel var frågorna mindre strukturerade, detta eftersom strukturerade frågor tenderar till att hämma intervjupersonen från spontana utspel (Kvale, 1997). Vid utformningen av intervjuguiden beaktade vi att det som Kvale (1997) kallar för *tematiska och dynamiska frågor*, där tematiska frågor är frågor som bidrar till kunskapsproduktionen åt undersökningen medan de dynamiska frågorna ämnar öka samspelet vid intervjusituationen. Vi eftersträvade att ha korta, enkla intervjufrågor och vi försökte tona ner den akademiska jargongen för att intervjusituationen mer skulle efterlikna en normal konversation. Ytterligare en kvalitetsaspekt har att göra med vi som intervjuare och våra *egna* kvalifikationer, Kvale (1997, s.138) diskuterar tio kvalifikationskriterier för intervjuaren:

1. Kunnig.
2. Strukturerande.
3. Tydlig.
4. Vänlig.
5. Känslig.
6. Öppen.
7. Styrande.
8. Kritisk.
9. Minnesgod.
10. Tolkande.

Vidare ser Kvale (1997) och även Widerberg (2002) intervjuandet som ett hantverk som är en erfarenhet som byggs upp genom att intervjua, vi delar den uppfattningen och är medvetna om att genom att följa vissa punkter och riktlinjer kommer inte att medföra till att vi blir "bra" intervjuare. Vi anser ändå att genom att följa dessa riktlinjer så undviker vi de vanligaste fallgroparna och på så sätt anser vi att det höjer kvaliteten på våra intervjuer.

En inspelningsenhet som kan jämföras med en bandspelare användes vid intervjuandet. Detta medförde till flertalet fördelar för vår studie, först och främst kunde vi som intervjuare koncentrera oss på själva intervjun och samspelet istället för att memorera intervjun. För det andra fångar en bandspelare ordval, pauser, tonfall och liknande aspekter som uppkommer under en intervju (Kvale, 1997). Vi valde också bandinspelning på grund av att föra anteckningar kan uppfattas som irriterande av vissa intervjupersoner, då vi som intervjuare inte ägnar all uppmärksamhet åt intervjupersonen (Bryman, 2002). Vi anser även, att använda sig av fältanteckningar skulle medföra till att värdefull tid gått förlorad åt att skriva och dessutom leda till att vi som intervjuare tappar fokus. Dock medför bandinspelning till vissa typer av nackdelar också, för det första innehåller ljudinspelningarna en avkontextualiserad version av intervjun (Kvale, 1997). Dessutom fångar bandinspelningar inte upp eventuella ansiktsuttryck eller gestikuleringar. Denna avkontextualisering försökte vi minimera genom att utföra rika beskrivningar vid transkriberingsarbetet och försöka förmedla stämningen med eventuella pauser,

tonfall, och gestikuleringar. För att ta hänsyn till detta så transkriberade vi intervjuerna så snabbt som möjligt, alla intervjuerna transkriberades direkt efter genomförd intervju. En annan nackdel har att göra med huruvida intervjupersonens svar påverkas av vetskapen att en ljudupptagning sker (Denscombe, 2000). Detta försökte vi minimera genom att bygga upp en trygg atmosfär där vi själva var lugna och även informerade intervjupersonen om de etiska aspekterna under intervjun.

3.5.2 KVALITETSÅTGÄRDER VID GENOMFÖRDA TRANSKRIBERINGAR

Som redan nämnts tidigare fördelades själva transkriberingsarbetet upp med en strävan efter att behålla det "naturliga" talspråket så långt som möjligt. Vi använde även oss av indexering som en kvalitetsåtgärd och för att underlätta det för läsaren (Seale, 1999). Indexeringen ser ut enligt följande: [X.YY] där X utgör vilken intervju som avses, t.ex. 2 för intervju nummer två (bilaga intervju nummer två), och Y representerar vilket stycke i den aktuella intervjun som avses. Ett exempel skulle kunna se ut så här i rapporten:

"Jo, det är sant... så här kan det se ut ute i verkligheten" [2.55]

I transkriberingen (i bilagan) skulle det kunna se ut så här:

[2.55]: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx. Jo, det är sant... så här kan det se ut ute i verkligheten. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

Som en ytterligare kvalitetsåtgärd och även som en etisk aspekt (som beskrivs mer utförligt längre fram) skickades samtliga transkriberingar och de gjordes även tillgängliga för intervjupersonerna, som då hade en möjlighet att verifiera och godkänna transkripten. Detta tillvägagångssätt har likheter med det Seale (1999) kallar för "member validation". De eventuella synpunkterna från våra intervjupersoner resulterade i en uppdaterad version av transkripten, vilket sedan kommer vara den aktuella versionen som vi vidare baserar analysen på. Dock uppstod aldrig den situationen att detta behövdes. Undantaget gällde om synpunkterna endast gäller språkliga utsagor som intervjupersonen ville "förfinas". Eftersom vi valde att använda det "naturliga" talspråket så långt som möjligt var vi medvetna om att det kan se tämligen chockerande ut för en intervjuperson att se sitt eget talspråk nedskrivit, då skrift- och talspråket kan skilja sig avsevärt enligt våra egna erfarenheter. Om situationen skulle uppstå där intervjupersonerna inte vill godkänna transkriptet på grund av det nedskrivna talspråket, så hade vi, istället för att redigera om transkriptet, erbjudit intervjupersonen *anonymitet* genom ett fiktivt namn (står beskrivt utförligt under "Etiska ställningstaganden under studien"). Detta behövdes inte tillämpas under studien genomförande, istället som redan beskrivits ville några av intervjupersoner uppträda anonymt redan innan intervjun transkriberats.

3.5.3 TRIANGULERING SOM EN KVALITETSHÖJANDE ÅTGÄRD

Vi utförde en form av forskartriangulering eller det som Seale (1999) tar upp som "team research". Som vi redan varit inne på tidigare var vi båda närvarande under samtliga intervjuer och vi båda utförde transkriberingarna. Vidare utfördes analysen av transkriberingarna och intervjuerna separat för att sedan bygga den "slutliga" eller "riktiga" analysen utifrån våra individuella analyser. Den slutliga analysen byggdes upp genom en diskussion och jämförelse mellan våra individuella tolkningar av intervjuerna. Då fick vi en möjlighet att undersöka på vilka punkter och avsnitt under intervjun vi var överrens och på vilka vi var oense och då fordrades det en diskussion. Detta är en kvalitetshöjande aspekt, och främst en förbättring av den *interna validiteten* (Seale, 1999). Seale (1999) nämner det som:

"Triangulation, then, if used with due caution, can enhance the credibility of a research account by providing an additional way of generating evidence in support of key claims." (Seale, 1999, s.61)

Vi hoppas och är medvetna om att användning av triangulering kan medföra till en djupare förståelse av de etiska aspekterna i samband med systemutveckling, men är dock *ingen garanti* för att uppnå validitet i vår studie (Seale, 1999).

3.6 ETISKA STÄLLNINGSTAGANDEN UNDER STUDIEN

En annan stor fråga vi ställde oss själva var hur vi skulle beakta de etiska ställningstaganden som kunde bli aktuella under vår studie. Vid en första tanke trodde vi inte att vår studie kunde skada någon eller vara etiskt oförsvarbart. Fast vid en närmare eftertanke fann vi att eventuella negativa kommenterar avseende de etiska aspekter som är involverade under ett företags systemutvecklingsprocess, eventuellt kunde få negativa konsekvenser i form av företagets anseende utåt. Med andra ord, framtida kunder kan få reda på detta vilket kan ge en dålig bild, konkurrenter kan anamma detta och skapa en konkurrensfördel, d.v.s. en ekonomisk skada (Sieber, 2001). Detta är endast spekulationer, men illustrerar en möjlig effekt och påvisar behovet av etiska ställningstaganden. Vi upplevde att företagen var en aning försiktiga med att medverka i vår studie, om det kan bero på ovan beskriva problem eller inte kan vi bara spekulera i. Dessa etiska dilemman försökte vi minimera med att så långt som möjligt få våra intervjupersoner införstådda med studiens syfte och bakgrund.

Vidare var deltagandet givetvis frivilligt och vi ville begära ett samtycke baserat på intervjupersonens *förståelse och frivilliga deltagande* och detta skedde muntligen eller elektroniskt via e-post. Det är det som Isreal och Hay (2006), och även Singer och Vinson (2002) tar upp som informerat samtycke (informed consent). Ett andra steg för att beakta de eventuella etiska dilemman som vi beskrivit var att erbjuda våra intervjupersoner konfidentialitet. Dock förklarade vi för våra deltaganden att vi endast kunde erbjuda begränsad konfidentialitet, vilket innebär att vi som studenter kommer att veta identiteten på de deltagande och konfidentialiteten kan eventuellt

brytas för vår examinator om denna kräver att få ta del av råmaterialet. Detta gjordes oftast via telefon eller i samband med intervjun, men dock innan den påbörjades. Kort sagt så erbjöd vi alltså våra intervjupersoner konfidentialitet utåt, d.v.s. för samhället och institutionen i övrigt. Vidare innebar denna konfidentialitet skydd för såväl individen i fråga och även för organisationen om så önskades. Men hur skulle vi uppnå denna konfidentialitet?

För det första, när det gällde intervjuerna så gjordes en ljudupptagning och sparades i form av en ljudfil på våra datorer, vilket vi minskade tillgängligheten på genom att lösenordsskydda. Vidare användes fiktiva namn vid transkriberingen för att skydda individerna och organisationen i fråga om så önskats. Vi lade ner den ansträngningen som fordrades för att de fiktiva namnen inte skulle kunna associeras till de verkliga. Vi försökte se det ur våra intervjupersoners synvinkel och försökte lägga upp vår studie med en strävan efter att undvika att göra någon skada för våra deltagare (avoiding harm) (Israel & Hay, 2006).

För det andra, vilket Israel och Hay (2006) beskriver som "nästa steg", ville vi ge någonting tillbaka till våra deltagare. Vi var medvetna om att klampa in och undersöka våra intervjupersoner var inte utan "kostnad" (Israel & Hay, 2006). Studien bringar värde för oss i den mån att vi förhoppningsvis får undersökt de etiska aspekterna i samband med systemutveckling på det sättet som avsågs och som kommer att ge oss vår examen. Men frågan var vilket värde det bringade för våra respondenter och intervjupersoner? (Creswell, 1998). Därför var det vår förhoppning att studien även bringade någon form av värde till våra deltagare. Exempelvis att företaget själv fick reda på hur etiken behandlades i deras organisation, vilket kan vara av värde för framtida utveckling. Dock hade vi inte möjlighet att skriva en särskild rapport som riktade sig till våra deltagare på grund av rådande tidsramar, istället erbjöd vi en bantad version av den slutgiltiga rapporten med ett förminskat teori- och metodkapitel (Israel & Hay, 2006).

Ett annat etiskt ställningstagande som vi tog hänsyn till var huruvida våra handlingar påverkade kommande studenter. Vi ville inte underminera möjligheten för framtida studenter att utföra studier vid de organisationer som vi haft kontakt med. Därför försökte vi agera professionellt under alla faser, vilket innebar allt ifrån att agera professionellt under intervjuerna med informerat samtycke, konfidentialitet, presentera oss, berätta syftet med intervjun och att vara väl förberedda (Kvale, 1997). Att agera professionellt inbegriper såväl vid den inledande kontakten och inte minst efter avslutad studie genom att bland annat låta våra intervjupersoner ta del av rapporten.

Vidare diskuterar Israel och Hay (2006) poängen med att låta en etisk kommitté utvärdera ens etiska tillvägagångssätt. Vi tillämpade inte en etisk kommitté i den bemärkelsen, men vi har genom att beskriva utförligt vårt metodiska tillvägagångssätt och våra etiska ställningstaganden lagt grunden för en yttre bedömning. Innan vi avsåg starta själva studien lät vi lärare, kurskamrater och främst våra handledare att bedöma huruvida vår studie var genomförbar och etiskt försvarbar.

4 STUDIE AV ETIK & SYSTEMUTVECKLING

I det här kapitet så har vi valt att presentera de resultat som framkommit när vi genomfört och analyserat intervjuerna. Resultatet presenteras i löpande text och vi besvarar de frågor som ställts i intervjuguiden. Efter varje fråga så har vi valt att presentera alla intervjuerna i en samlad text istället för att presentera varje intervju för sig för att undvika att ha allt för långa och uttömmande svar.

Svar från intervjuerna i förhållande till intervjuguiden:

Har ert företag någon form av policy?

Inget av företagen har någon form av policy som rör just systemutveckling ([1.10]; [2.6]; [3.6]; [4.11]; [5.21]). Alla företag har däremot generella etiska riktlinjer, dessa rör bland annat saker som barnarbete, jämställdhet, hur anställda ska förhålla sig gentemot kunder etc. I de fall där det finns sådana generella etiska riktlinjer så finns det ofta som någon form av dokument (exempelvis på en internwebb, [1.15]), dokumentet ska sällan signeras utan fungerar mer som riktlinjer hur anställda ska bete sig på sitt arbete. Dessa riktlinjer kan även finnas uppsatta som tavlor beroende på företag ([3.22]). I vissa fall fanns det dokument som skulle signeras som bland annat rörde sekretess ([2.26]), sin arbetsdator och dess Internetaccess:

”sånt som att jag ska bara använda den maskinvara och internet jag har här på jobbet för att göra s.k. jobbrelaterade uppgifter, alltså inte sitta och surfa nöjen eller något annat.” [3.15]

En del av intervjupersonerna ansåg inte att de etiska riktlinjerna kunde hjälpa dem i praktiska situationer ([1.17]; [2.37]). Dessutom ansåg en intervjuperson att riktlinjerna hjälpte honom genom att skapa, som han själv uttryckte det, en form av spelplan där riktlinjerna berättar vad anställda får och inte får göra ([3.17]).

Skulle det hända att någon person inte följde de riktlinjer som fanns inom vissa företag, så kunde det innebära att personen i fråga blev bestraffad i form av böter ([2.26]). I något av företagen fanns det även en personalavdelning som tog hand om frågor som rörde personal ([1.14]). Det kunde även hända att personen eventuellt fick sparken beroende på hur grov öveträdelsen var ([3.19]). Detta var inget intervjupersonen själv hade erfarenhet av, utan han själv antog att det var så.

Finns det normer inom företaget?

Majoriteten av våra intervjupersoner har inte upplevt att det finns normer i samband med systemutveckling ([1.20]; [3.22]; [4.27]; [5.23]). En av intervjupersonerna ansåg att olika typer av standarder i samband med utveckling kunde anses som en typ av norm ([2.44]). Värt att nämnas är att det fanns normer på samtliga företag i samband med kundkontakt och företagskultur. Detta innebär bland annat hur de anställda ska klä sig, hur de ska uppföra sig mot varandra och att de inte läser andras mail även om det finns möjlighet till att göra så ([4.29]; [1.20]).

Har du någon gång ställts inför ett etiskt dilemma?

Många av våra intervjupersoner har ställts inför etiska dilemman i samband med systemutveckling ([1.26]; [2.48]; [3.28]; [4.17]), endast en av intervjupersonerna upplevde att om anställda fick andra arbetsuppgifter eller blev avskedade inte var ett dilemma för honom ([5.38]). Dock upplevde denne personen att fuskod vid systemutveckling var ett etiskt dilemma. En av personerna upplevde ett etiskt dilemma i samband med ett kundmöte, där personen egentligen höll med om kundens klagomål men var tvungen att argumentera emot för att han representerar sin arbetsgivare ([2.49]). De dilemman som påträffades under den empiriska undersökningen var: *andra arbetsuppgifter, avsked, fuskod, kundmöten, inskränkning av integritet och människor tvingas till förändring till följd av ett system.*

Har du någon gång varit med och utvecklat ett system som kan vara etiskt inkorrekt?

Ingen av våra intervjupersoner hade varit med om att utveckla system som skulle kunna ses som oetiska ([1.34]; [2.56]; [3.24]; [4.43]; [5.47]).

Hur ser du på etik och moral i samband med ditt yrke?

En av intervjupersonerna anser att etiken och moralen ligger hos sig själv, så länge det handlar om den grupp han själv ansvarar för ([1.40]). Det finns även en av intervjupersonerna som inte reflekterat så mycket över just etiken och moralen ([2.61]), men säger samtidigt att konsulten sitter på kompetensen och har således ett ansvar gentemot kunden ([2.64]). Den tredje intervjupersonen hade haft svårt att göra något som strider mot dennes egna principer ([3.43]). En annan ansåg att eftersom det finns så gott om uppdrag att välja mellan, så kunde han själv avböja de uppdrag han ansåg oetiska ([4.57]). Samtidigt menade han även att företaget själv väljer vilka projekt de vill ta sig an, och på så sätt fungerar som ett filter ([4.56]). Den sista personen ansåg att han sällan gjorde något som påverkade människors arbetssituation negativt i den bemärkelse att han förhöjer verksamheten vilket medför till mer kvalificerade arbetsuppgifter ([5.64]; [5.69]). Ytterligare en av intervjupersonerna var inne på samma linje:

”... de positioner man har i samhället vid ett visst givet tillfälle behöver nödvändigtvis vara sådana femtio år framåt. Alltså, man kanske inte ska ha samma jobb i femtio år.” [3.50]

Har du tänkt angående hur människor påverkas av ditt arbete?

Två av intervjupersonerna reflekterade över hur människor påverkas av det arbete de utför ([1.45]; [4.64]), medan två inte har tänkt hur deras arbete påverkar människor ([2.29]; [3.41]). Den sista intervjupersonen svarade en aning oklart på frågan och ansåg mer att det var kunden som borde tänka på den delen ([5.58]). På den hypotetiska frågan huruvida 20 eller 200 personer fått sparken till följd av ett system svarade tre personer att de tänkt en extra gång, men att det samtidigt hade varit ett väldigt effektivt system om så många fått gå ([1.69]; [2.71]; [4.63]). De två andra var mer principfasta och reagerade inte på det större antalet, utan fokuserade mer på effektiviseringen till följd av systemet ([3.51]; [5.62]). En jargong som dykt upp i samtliga intervjuer är just effektiviseringen, samtliga intervjupersoner har talat om effektivisering av verksamheter och att människor påverkas av det verkar mer eller mindre självklart ([1.50]; [2.70]; [3.49]; [4.59]; [5.61]). Vidare uttrycktes det som:

”...det är ju faktiskt mer eller mindre uttalat i alla IT-projekt, att IT-projekt ska leda till effektiviseringar, och det i sin tur leder väl givetvis till att folk får gå.” [3.49]

Ofta när den frågan dök upp så kom även ansvar på tal, vem som bär ansvaret för konsekvenserna av ett system. Majoriteten av intervjupersonerna tyckte det största ansvaret låg hos kunden/beställarorganisationen, men samtidigt fanns det ett ansvar hos utvecklarna också eftersom de bör flagga för konsekvenser som kunden inte räknat med ([2.70]; [3.45]; [4.59]; [5.58]). Den första intervjupersonen tyckte att det absolut inte låg något ansvar hos beställarorganisationen eftersom det är konsulten som ska berätta vilka konsekvenser hans arbete kommer få ([1.58]).

Hur tror du att din yrkesroll påverkar ditt sätt att se på etik?

Tre av våra intervjupersoner ansåg att deras val av yrke har präglat deras sätt att se på etik och moral ([1.53]; [3.52]; [4.61]), en av intervjupersonerna visste inte ([5.68]). Dock ansåg denne att personer med hög utbildning generellt har en bra syn på etik och moral. Den sista intervjupersonen ansåg att yrkesrollen inte har påverkat honom, utan snarare åldern ([2.57]). Två av intervjupersonerna yttryckte att de mer hade sett etik och moral ur ett människoperspektiv om de inte jobbat med systemutveckling ([3.53]; [4.61]).

Hur ser du på grupptryck?

Ingen av våra intervjupersoner hade upplevt grupptryck i samband med etiska dilemman ([1.55]; [2.73]; [3.56]). En av intervjupersonerna hade inte upplevt något etiskt dilemma och frågan ställdes således inte till honom. Under den fjärde intervjun ansåg vi själva att frågan inte var relevant i förhållande till det dilemma som denne hade ställts inför och vi valde således att inte gå in i någon diskussion angående grupptryck.

Konsult eller arkitekt, fuskbygge eller inte, större eller mindre ansvar?

Två av intervjupersonerna anser att ansvaret ligger hos konsulten, projektledaren och arkitekten ([1.58]; [2.74]). Däremot tyckte två personer att det finns ett delat ansvar mellan leverantör och kund, att det ligger ett ansvar på alla i kedjan ([4.67]; [5.86]). En uttrycker det som:

”Kunden är helt i vårt våld, kan jag tycka.” [4.67]

Den sista personen anser att det övergripande ansvaret ligger hos beställaren eftersom denne sätter upp en budget och tidsram, dock finns det ett ansvar hos utvecklaren att flagga när det finns risk för dålig kvalitet ([3.59]).

Fuskbyggen (fuskkod) har visat sig vara vanligt i samband med systemutveckling, och en av våra intervjupersoner uttrycker detta som ett etiskt dilemma ([4.77]; [5.73]). Oftast upptäcks koden genom företagets testprocesser, men om det händer att det blir problem när systemen körs i skarpt läge så brukar de som levererat systemet vara generösa med tid och åtgärda problemen. Det framkom även att det finns företag som satt fuskbyggen i system, i form av att de utelämnar vissa kvalitetaspekter så som testning för att kunna erbjuda en billigare offert till en början för att sedan kunna kräva kunden på mer pengar när projektet är långt gånget ([5.80]). Om den enskilda utvecklaren gör fel så läggs inte ansvaret på denna, utan det är företaget i stort som har ett ansvar uttrycker en av våra intervjupersoner ([3.64]).

5 EN DISKUSSION OM ETIK & SYSTEMUTVECKLING

I det sista kapitlet så hålls en diskussion där vi försöker reflektera över det empiriska resultatet och koppla det till den litteratur vi läst in oss på. Kapitlet innehåller även vilka svagheter uppsatsen innehåller och förslag till vidare forskning.

Som framkom av resultatet så var det inte vanligt med speciella etiska riktlinjer (policies) just i samband med systemutveckling. Däremot upplevde vi att det var vanligt med generella riktlinjer som mer behandlar den enskilde individens uppförande i organisationen. Detta kan bero på det som Dahlbom och Mathiassen (1994) säger, att yrket systemutvecklare är relativt nytt och omoget i jämförelse med exempelvis läkare och advokater. Således borde även organisationer som sysslar med systemutveckling vara tämligen nya och omogna. En tanke som slog oss var att vi behandlar ett relativt nytt yrke, men självaste organisationer i sig har funnits väldigt länge. Detta kan leda till att de mer generella riktlinjerna som vi identifierat härstammar från organisationer som inte nödvändigtvis sysslar med systemutveckling. Precis som Brytting et al. (1993) och Trollestad (2000) nämner så kan dessa riktlinjer behövas för att stärka samhörigheten mellan gruppen och användas som gemensamt underlag. Detta anser vi är en av anledningarna till att organisationer anammar mer generella riktlinjer. Sen att de inte berör just systemutveckling menar vi beror på det Collste (1993) är inne på att det är ett nytt yrke och att det inte finns någon tradition att falla tillbaka på. Således är vi övertygade om att på grund av yrkets ungdom finns det ingen färdig utarbetad företagsetik ännu, utan det är en process som kommer fortlöpa ett bra tag framöver. Dock kan det även bero på det Dahlbom och Mathiassen (1994) är inne på, att skandinavien har skapat en bra förståelse mellan datorteknik och människor, organisationer och dess arbete. Att vi i Skandinavien redan har en utarbetad systemutvecklingprocess med en stark fokus på användaren. Trots den starka fokusen på användaren, så finns det ändå ett behov av etiska riktlinjer i samband med systemutveckling. Detta grundar sig i att vi upplevde det under intervjuerna att intervjupersonerna var osäkra på hur de ska agera i vissa situationer. På grund av riktlinjernas generella natur, hjälper inte riktlinjerna i vardagliga situationer. Detta är det som Tavani (2004) uttrycker, att riktlinjerna ska vara breda men ändå tillräckligt specifika för att vara effektiva. Dessutom uttryckte en av intervjupersonerna att det skulle varit bra med sådana riktlinjer ([4.18]).

Det riktlinjerna däremot hjälper till med är att skapa en spelplan på arbetsplatsen genom att berätta vad de anställda får och inte får göra. Detta kan kopplas till normer, som vi tidigare sagt fungerar som en vägledning och berättar vad som är rätt eller fel (Andersen, 1997; Brytting, 2005; Jareborg, 1975). Som vi tidigare sagt kan normer vara formella eller informella, skrivna eller oskrivna, generella eller universiella. Vi upplever att det är mer vanligt att företag har skrivit ner normer istället för att skriva ner etiska riktlinjer som till exempel ACM Code of Ethics. Det

finns dock även oskrivna normer i form av hur anställda ska bete sig mot varandra. Att det finns oskrivna normer runt omkring anser vi vara underförstått som en självklarhet, beroende på plats så finns det alltid finns normer att ta hänsyn till. Detta berättar även en av intervjupersonerna då han säger att det finns olika typer av företagskulturer beroende på vilket företag som är ens arbetsplats ([3.12]). En norm som vi upptäckte som inte alla intervjupersoner uttryckte explicit var en norm för hur testning och kvalitetssäkring gick till.

När vi ställde frågan om våra intervjupersoner ställts inför ett etiskt dilemma, så var svaret entydigt. Ett etiskt dilemma som vi identifierade när systemutvecklaren var ute på kundmöten var att det var svårt att hålla med kunden när denne kommer med klagomål. Detta blir ett lojalitetsproblem gentemot arbetsgivaren, även kallat "whistle blowing" (Tavani, 2004). Endast en person hade inte ställts inför ett etiskt dilemma i samma bemärkelse som de andra, då denne ansåg att fuskkod mer kunde ses som ett dilemma. Det intressanta i detta sammanhang anser vi vara att även om alla intervjupersonerna mer eller mindre upplevt etiska dilemman, så verkar det inte vara något som diskuteras nämnvärt. Detta kan bero på, det som Thomson och Schmoldt (2001) nämner, att deras systemutvecklingsmetoder utlämnar de mänskliga aspekterna och fokuserar mer på de tekniska. En av våra intervjupersoner nämner själv att denne är en mer tekniskt inriktad person och fokuserar mer på den tekniska utmaningen ([5.54]). Även vi själva upplever att nästan alla systemutvecklingsmetoder har en tendens till att utelämna de olika mänskliga och etiska aspekterna som kan uppstå.

Gällande yrkesetik och yrkesroller så var våra resultat något spridda, dock upplevde vi själva att alla intervjupersoner reflekterade över etiken och moralen i deras yrke. Det bekräftades även att tre av intervjupersonerna hade haft en annan syn på etik och moral om de haft en annan yrkesroll ([1.53]; [3.52]; [4.61]). Det uttrycks även att en konsult har ett ansvar till följd av sin kompetens ([2.64]), vilket även Gulliksen och Göransson (2002) är inne på. Dessutom, som det uttrycks i inledningen är kunskap makt, och genom att ha makt följer även ett visst ansvar. Den stereotypa yrkesroll som våra intervjupersoner iklätt sig upplever vi som etisk reflekterande, men i slutändan så tas det ingen nämnvärd hänsyn till etiska dilemman som kan uppstå. Att det reflekteras kan bero på att yrkesrollen har en hög utbildningsnivå. Även en av intervjupersonerna bekräftar detta ([5.68]), då han menar att en utbildningsnivå leder till bra etik och moral.

Att det inte tas någon nämnvärd hänsyn till de etiska dilemman som kan uppstå beror främst på att det ingår i deras jobb att effektivisera, deras produkter leder till att personer får andra arbetsuppgifter alternativt får gå. Precis som en av intervjupersonerna säger så ska IT-projekt leda till effektivisering och att det i sin tur givetvis leder till att folk får gå. Det framkom även att en kund egentligen bara

kommer av två anledningar, nämligen att effektivisera eller spara pengar ([5.23]). Detta upplevde vi genomgående under alla intervjuerna, att effektivisering ligger latent i bakhuvudet. Det är det som gör det svårt, eftersom tjänsteproducerande företag tampas med etiska ställningstaganden som medför indirekta effekter (Brytting et al., 1993).

Det framkom även att det moraliska ansvaret och moraliska ansvarstagandet skiljer sig mellan företag, inte alltid beroende på deras storlek ([2.23]; [5.78]). Dessutom framgick det att det var relativt vanligt i branschen att exempelvis vid utformning av offerter inte beräkna in kvalitetsaspekter så som testning, för att få till en "bättre siffra" för att öka chanserna att få projektet. Dessa kvalitetsaspekter visste leverantören om, att dessa behövdes senare i projektet och offerterar kunden när projektet löpt så pass långt att kunden betalar oavsett. Detta handlande är inom lagens gränser juridiskt, dock beroende på hur avtalet är skrivit, och det verkade vara många som handlade enligt denna princip ([5.80]). Vad som också framgick var att det även var vanligt att utlova tidsramar och budgetar på projekt som inte kunde uppfyllas, endast för att ligga i "framkant" ([2.14]). Så kallad "fuskkod" var också vanligt förekommande, d.v.s. dålig utvecklade delar i ett system som används i den slutgiltiga versionen. Men här är gränsdragningen för det moraliska ansvaret svårare att dra, detta bekräftas också av vår studie. Å ena sidan ligger ansvaret hos utvecklarna och leverantören för att de utvecklar ett system av god kodningskvalitet med allt vad det innebär (testning, användandet av standarder etc.). Å andra sidan är det beställarorganisationen som lägger grunden för systemets kvalitet genom att bestämma en budget och tidsram. En allt för snäv tidsram leder till att vissa kvalitetsaspekter inte blir möjliga att utföra. Missförstånd mellan leverantör och kund kan även uppstå, vilket leder till att snabba lösningar blir en del av det färdiga systemet ([4.81]). Här ligger det största moraliska ansvaret hos leverantören, *men* det är ändå ett delat ansvar mellan kund och leverantör. Det är ett delat ansvar i den bemärkelsen att båda parter har ett ansvar att de förstått varandra och att en rimlig tidsram och budget utarbetats. Dock har leverantören ett moraliskt ansvar att upplysa kunden när det är risk för dålig leverans kvalitet till följd av kundens specifikationer ([4.67]; [5.86]).

Det är en risk att se moraliskt handlande som laglydnad, d.v.s. det lagen tillåter ska inte hejdas av moralen (Brytting et al., 1993). Även om lagen tillåter handlandet så finns det ett rykte och budskap utåt som signaleras, detta torde vara en faktor som borde avskräcka från sådant handlande. Vi har tidigare tagit upp att den så kallade företagsetiken har ett samband med storleken på företaget (Brytting et al., 1993). Då i den bemärkelsen att det är svårare för det mindre företaget att fly det moraliska ansvaret medan de större företagens moraliska ansvar splittras upp ibland byråkratiska nätverk. Detta är inte vad som riktigt avspeglades i vår studie, utan det tycks inte spela någon roll vilken storlek företaget har ([2.23]; [5.78]). Annars anser vi

att mindre företag som inte har etablerat sig än borde vara mer måna om sitt rykte för att snabbare skaffa sig kunder och etablera sig. Stora företag behöver förvisso också tänka på deras rykte men inte i samma utsträckning som mindre, eftersom stora företag redan har en utarbetad kundkrets. En av anledningarna till att det ser ut som det gör kan bero på den marknad som råder idag. Det råder nämligen goda tider för IT-branschen och det finns mycket uppdrag att välja mellan ([4.51]). Detta gör att en del företag själva anser att de inte behöver tänka på de moraliska aspekter som vi diskuterat, de menar att förlorar de en kund så finns det många andra att välja mellan.

En reflektion vi tyckte var intressant att göra nu i slutet var att försöka koppla våra resultat till de etiska riktlinjer vi har gett exempel på i litteraturgenomgången. Vi har upplevt att våra intervjupersoner tänker på konsekvenserna av deras handlande, även om de inte har en direkt möjlighet att påverka dem. Det uttrycks till exempel att alla har ett ansvar i ett projekt ([4.24]), men att varje individuell utvecklare har ett ansvar genom att denne kan se olika begränsningar till följd av sin kompetens ([3.46]). Detta är något som även Dahlbom och Mathiassen (1994) uttrycker, att vi i skandinavien föredrar konsekvensetiken. Därför menar vi att många av de punkterna som finns i ACM Code of Ethics redan finns som en undermedveten tanke i det svenska samhället.

5.1 SLUTSATS

Vår forskningsfråga:

”Hur tas det hänsyn till de etiska dilemman som kan uppstå i samband med utvecklandet av ett informationssystem?”

Vi kom fram till att ingen hänsyn tas till de etiska dilemman, att detta inte görs beror på en rad olika faktorer som presenteras nedan. Under vår studie fann vi att samtliga intervjupersoner ställts inför etiska dilemman i samband med systemutveckling, detta tyder på att det existerar och till och med är frekvent. De etiska dilemman vi identifierade som förekommande var:

- ✚ Andra arbetsuppgifter till följd av systemet.
- ✚ Systemet ledde till uppsägningar av personal.
- ✚ Undermålig kvalitet och rent av fuskod i levererade system.
- ✚ Etiska dilemman vid kundmöten
- ✚ Inskränkning av integriteten till följd av systemet.
- ✚ Människor tvingas till förändring till följd av systemet.

Vidare fann vi att det finns en medvetenhet kring de etiska dilemman som kan uppstå, de flesta medverkande i studien hade reflekterat på ett eller annat sätt kring dessa etiska problem. Vi fann däremot att det inte är vanligt att diskutera kring de etiska problem som kan uppstå, varken med kunden eller inom projektgruppen. Detta beror främst på följande faktorer:

- ✚ Ingen utarbetad företagsetik.
- ✚ Deras nisch är att hjälpa sina kunder effektivisera.
- ✚ Skulle de inte ta sig an utvecklingsprojekt som leder till etiska dilemman skulle de förlora både kunder och marknadsandelar.
- ✚ Det finns få systemutvecklingsmetoder som beaktar de etiska aspekterna som kan bli aktuella i samband med systemutveckling.

5.2 VAD KUNDE GJORTS ANNORLUNDA?

Nu i efterhand reflekterade vi över huruvida en geografisk spridning av intervjupersoner hade varit att föredra eller ej. Varför vi anser att det kunde varit att föredra är främst för att det uppstod en tanke om att det eventuellt råder ett visst företagsklimat i regionen studien genomförts i. En annan sak som vi förstod vi kunde gjort annorlunda var att vi borde börjat tidigare med att försöka hitta personer som ville ställa upp med intervjuer. Dessutom skulle vi inte tagit den initiala kontakten via epost, då vi upplevde att företag har en tendens att låta bli att svara på dessa. Istället skulle vi, som vi senare började med, ringa till företagen i fråga.

5.3 FÖRSLAG TILL VIDARE FORSKNING

- ✚ Vår forskningsfråga besvarade hur det tas hänsyn till etiska dilemman, dessutom har vi kommit fram till faktorer varför hänsyn inte tas. Det skulle då vara intressant att se en djupare studie som undersöker varför-frågan.
- ✚ En replikering av vår studie för att antingen bekräfta eller dementera våra resultat.
- ✚ En liknande studie där alla i ett systemutvecklingsprojekt inbegrips, eventuellt som en fallstudie.
- ✚ Utveckla ett ramverk eller riktlinjer för hur etik ska behandlas och låta detta utvärderas i ett systemutvecklingsprojekt.
- ✚ En studie där skillnaderna för hur det tas hänsyn till etiska dilemman mellan interna och externa systemutvecklingsprojekt undersöks.

6 REFERENSER

ACM Code of Ethics, 2007-11-07: <http://www.acm.org/about/code-of-ethics>

Andersen, S. (1997). *Som dig själv. En inledning i etik*. Bokförlaget Nya Doxa, Nora.

Bauman, Z. (1995). *Postmodern etik*. Bokförlaget Daidalos AB, Göteborg.

Bergström, L. (1997). *Grundbok i värdeteori*. Thales, Stockholm.

Bryman, A. (1997). *Kvantitet och kvalitet i samhällsvetenskaplig forskning*. Studentlitteratur, Lund.

Bryman, A. (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Liber AB, Malmö.

Brytting, T., De Geer, H. & Silfverberg, G. (1993). *Moral i verksamhet – Ett perspektiv på företag och arbete*. Natur och Kultur.

Brytting, T. (2005). *Företagsetik*. Liber AB, Malmö.

Collste, G. (1993). *Etik i datasamhället*. Carlsson Bokförlag, Stockholm.

Collste, G. (1996). *Inledning till etiken*. Studentlitteratur, Lund.

Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry & Research Design – Choosing Among Five Approaches*. SAGE Publications Inc.

Dahlbom, B. & Mathiassen, L. (1994). A Scandinavian View on ACM's Code of Ethics, *Computers and Society*, Vol. 24, No. 2, pp. 14-20.

Denscombe, M. (2000). *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Studentlitteratur, Lund.

Etikbok för datafolk, 2007-11-07:

<http://www.dataforum.org/currentSite/public/files/6/etikbok.pdf>

Fitzgerald, B., Russo, N. & Stolterman, E. (2002). *Information Systems Development: Methods in Action*. The McGraw-Hill Companies Inc. Glasgow

Gulliksen, J. & Göransson, B. (2002). *Användarcentrerad systemdesign*. Studentlitteratur, Lund.

Jareborg, N. (1975). *Värderingar*. Studentlitteratur, Lund.

Jerräng, M. (2007, oktober, 29). Landstingets Fiasko, *Computer Sweden*. Tillgänglig på Internet, 2007-11-03: <http://computersweden.idg.se/2.2683/1.128255>

Israel, M. & Hay, I. (2006). *Research Ethics for Social Scientists*. SAGE Publications Ltd.

Kailash, J. (1991). A Model of Users' Perspective on Change: The Case of Information Systems Technology Implementation. *MIS Quarterly*, Vol. 15, No. 2. 229-242.

Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Studentlitteratur.

Markus, L. M. (1983). Power, Politics, and MIS Implementation. *Communications of the ACM*, Vol. 26, No. 6. 430-444.

O'Boyle, E. J. (2002). An ethical decision-making process for computer professionals, *Ethics and Information Technology*, Vol. 4, No. 4, pp. 267-277.

Seale, C. (1999). *The Quality of Qualitative Research*. SAGE Publications Ltd.

Sieber, J. E. (2001): Protecting Research Subjects, Employees and Researchers: Implications for Software Engineering, *Empirical Software Engineering*, Vol. 6, No. 4, pp. 329-341.

Singer, J. & Vinson, N. G. (2002): Ethical issues in empirical studies of software engineering, *IEEE Transactions on Software Engineering*, Vol. 28, No. 12, pp. 1171-1180.

Tavani, H. T. (2004). *Ethics & Technology – Ethical Issues in an Age of Information and Communication Technology*. John Wiley and Sons, Inc.

Tersman, F. (2004). *Hur bör du leva? Moralfilosofi från då till nu*. Scandbook AB, Smedjebacken.

Thomson, A. J. & Schmoldt, D. L. (2001) Ethics in computer software design and development, *Computers and Electronics in Agriculture*, Vol. 30, No. 1-3, pp. 85-102.

Trollestad, C. (2000). *Etik & organisationskulturer*. Svenska Förlaget, Stockholm.

Widerberg, K. (2002). *Kvalitativ forskning i praktiken*. Studentlitteratur, Lund.

Yin, R. K. (2006). *Fallstudier: design och genomförande*. Liber AB, Malmö.

7 BILAGOR

7.1 INTERVJU 1

Intervjuperson	Ansvarig över systemutvecklare
Intervjuare	David Bengtsson & Fredrik Lindfors
Varaktighet	~30 minuter
Datum	2007-11-23

Symbol	Betydelse
*	1 sekunds paus
+	Gestikulerar
{?}	Svårtolkat
(...)	Tagits bort p.g.a. konfidentialitet

<p>[1.1]: De utvecklar då alla våra interna system och anpassar kan man säga våra interna system. Vi brukar köpa, vi köper grunden, vårt finanssystem till exempel. Så köper man det och så är det ju alltid andra anpassningar som ska till * Specialbokförings och såna där saker * köper man in så måste man fixa till det och så där. Det är ju den typen av anpassningar vi gör, sen har vi egenutvecklade system också, vi har ett licenshanteringssystem också som är byggt från grunden och ett supportsystem som också är byggt helt från grunden. Som vi har utvecklat.</p>	<p>Företaget köper in en grundstomme av system som sedan anpassas, men man utvecklar även egna system.</p>
<p>[Vi]: Som ni har byggt här?</p>	
<p>[1.2]: Ja</p>	
<p>[Vi]: Det är väl bättre med egna system?</p>	
<p>[1.3]: Nej, ** det kan jag inte rekommendera. Det kostar väldigt mycket att underhålla det. Asså, vi behöver * jag menar hade jag velat dra ner kostnader så hade man kunnat tänka sig att skära bort några utvecklare på system och köpa färdiga system istället. * Det tar också väldigt lång tid * i och med att det är egenutvecklade system så tror ju alla att man kan göra vad som helst i det, så man får ju väldigt mycket * mycket skit för systemet som egentligen * som man lätt hade kunnat säga med ett köpt system att det här kan vi inte göra, det här kan vi göra. Det betyder att vi har jättelång {fripeline?} på saker och ting som ska göras.</p>	<p>Köpta system är att föredra, det blir mindre slit och kostar mindre att underhålla.</p>
<p>[Vi]: Ja</p>	

<p>[1.4]: Så det är lite * jag vet inte * jag hade nog inte gått den vägen om man säger så, utan jag hade köpt ett system och sen utvecklat från det * jag hade köpt grunden * även om det är rätt dyrt.</p>	<p>Jag själv hade inte valt egenutvecklade system.</p>
<p>[Vi]: Ja, det är ju inte så billigt.</p>	
<p>[1.5]: Nej, det är det ju inte, men det är inte jättebilligt att ha en utvecklare som sitter och utvecklar heller, asså ***</p>	<p>Köpta system är dyra, men det är utvecklare också.</p>
<p>[Vi]: Vad är X för företag?</p>	
<p>[1.6]: Det är mjuk * utvecklingsföretag, IT-företag som utvecklar programvara för ** det började med att de gjorde den här programvaran åt (...) ** ett sånt här tillståndsmaskinprogramvara som man kan generera kod ifrån, sen då när det va IT * IT-bubblan så köpte vi upp jättemånga företag bland annat ett i (...) som hette (...) som gjorde ett program som hette (...) som är ett kravhanteringsprogram. Asså **** man har en * marcerdes och bmw och man hänger upp en dörr eller ändrar dörrupphängningen eller ändrar en dörr, vad måste vi ändra mer på bilen ** för att liksom kunna stödja den, det är kravhantering det är två system, ett inbyggt och ett kravhantering. Sen har vi ett revisionshanterings system typ (...), jag vet inte om ni känner till det * (...) koderna, håller koll på koderna. Och sen har vi köpt nu senaste året, har vi köpt två till program, vi har köpt ett som heter (...) som är ett processhanteringsprogram, även Visio.</p>	<p>Företaget är ett utvecklingsföretag som utvecklar programvara, de köpte upp många företag under IT-bubblan. De har bland annat ett kravhanteringssystem.</p>
<p>[Vi]: Det har man använt.</p>	
<p>[1.7]: (...) eller Visio?</p>	
<p>[Vi]: Visio.</p>	
<p>[1.8]: Det här är liknande, fast det här är lite mer * i enterpriseformat, asså lite mer storföretagsformat, man sparar i databas och liknande, Visio är ju mer * man sparar på sin desktop som office ** Ska se så vi inte glömde nånting. Ja, sen har vi (...) som också är ett lite mindre kravhanteringsprogram * paket. Så det är dem benen vi står på * jag tror vi försöker * man kan säga att vi är ett mjukvaruföretag som inriktar sig åt mjukvaruföretag. Ja, till viss del.</p>	<p>Processhanteringsprogrammet liknar Visio, fast mer anpassat för större företag. (...) är ett mjukvaruföretag som riktar sig åt mjukvaruföretag.</p>
<p>[Vi]: Mmm, då kan vi gå in på lite mer om etik.</p>	

Vi tänkte fråga om ert företag, om X har någon utarbetad policy för etik * eller nåt sånt där.	
[1.9]: Mmm, *** klart vi har **** asså vi har ju såna här generella guidelines. [Vi]: Okej.	Företaget har utarbetade etiska riktlinjer.
[1.10]: Om man bara ser liksom personalhandboken, där finns ju ** saker med etik * man ska ju inte ** nåt som kanske inte jättepåverkar oss med barnarbete och sånt, där har man ju i * jag tror det är såna generella saker som står *** på nån paket man köper, jag vet inte eller någon konsulttjänst eller nåt sånt * jag är lite osäker. Men eftersom vi inte har någon direkt **** vad ska man säga ***** om man kollar på (... exempel på ett annat företag) och såna som har * mer om man kollar på barnarbete * det är ju jättekänsligt liksom. [Vi]: Ja.	I personalhandboken finns det etiska punkter som personalen ska undvika att göra.
[1.11]: Så, vi har ju inte tillverkning på det sättet * asså alla som jobbar hos oss jobbar hos oss * och dem är ju rätt utbildad personal. Den minsta nivån hos oss är ju nästan civilingenjör ** vi har ju i och för sig kontor i (... ett annat land), men det är ju också väldigt högt utbildade folk och de är ju civilingenjörer där också, så det kan man ju liksom * de är ju i princip över 25 år allihopa. [Vi]: Ja.	Hög utbildningsnivå både i Sverige och utomlands.
[1.12]: Men vi * som svar på frågan * ja, vi har sån sån här etik, etikregler och sånt har vi. [Vi]: Hur efterlevs dem? Är det någonting man tänker på liksom?	De har etiska regler.
[1.13]: Ehm ** jag vet inte, jo det gör man väl * man har ju det i bakhuvudet hela tiden. ** Men det är väl rätt mycket sunt förnuft också om man säger så. [Vi]: Vad händer om man inte följer dem? Finns det några...	De etiska riktlinjerna finns i bakhuvudet, men det är ganska mycket sunt förnuft.
[1.14]: Mmm, asså vi har ju personal som liksom * tar hand om de här sakerna i så fall ** eller ja ** vi har ju några som jobbar med personalfrågor, som följer upp det i så fall. Men det kan ju bli rätt ** om man inte följer de här etikgrejerna, och vi är ju ett aktiebolag också * så det är ju väldigt viktigt att man håller sig i skinnen och man kommunicerar rätt budskap	Det finns konsekvenser om de etiska riktlinjer, detta behandlas av en personalavdelning.

utåt ** om man inte gör det så kan jag tänka mig att det finns konsekvenser.	
[Vi]: Ja, men hur är den utformad? Är det något dokument?	
[1.15]: Ja, det är ett dokument på vår intern * vi har en internweb ** som man kan gå in och kolla i princip.	Riktlinjerna finns på företagets internweb.
[Vi]: Okej, så det är inget man ska skriva under?	
[1.16]: Nej, ** ah, jag får vara helt ärlig ** jag blev anställd för sju år sedan, jag kommer inte ihåg ifall jag skrev under någonting. Det kanske är så att vi har det nu för tiden att man kanske ska skriva * det är mycket möjligt, jag kan inte ge ett 100% svar på den frågan.	Kan inte ge ett 100% svar om det ska signaras.
[Vi]: Okej, du sa att de var ganska generella, hjälper de till i praktiska situationer. När du sitter och arbetar, är det något som hjälper dig?	
[1.17]: Ja tror inte det, som sagt det är sunt förnuft rätt mycket.	De etiska riktlinjerna är inget som hjälper till i praktiska situationer.
[Vi]: Ja, sen kommer vi in på det här med normer inom företag. Det är saker som kanske inte finns nerskrivet, utan mer atmosfären i företaget. Finns det något sådant? När det gäller utveckling?	
[1.18]: Utveckling?	
[Vi]: Ja, systemutveckling?	
[1.19]: Mmm, det finns det ** asså vi sitter ju på en IT-miljö här ** jag satt och funderade på det lite igår med etik hos oss, visst det kanske inte finns jättemycket * men vi har ändå, vi har ju till exempel möjlighet att gå in och läsa andras mail * om vi vill det. Asså det är ju en ganska stor moralfråga * ska man göra det eller ska man inte göra det?	Det finns en möjlighet att gå in och läsa andra medarbetares mail, vilket är en stor moralfråga anser intervjupersonen.
[Vi]: Ja.	
[1.20]: Och det är ju sådana saker som inte är nedskrivna egentligen ** för en person som jobbar IT- eller IS-avdelningen. Men det göra man bara inte * det är liksom självklart, och jag tror inte att vi har det nedskrivet, inte vad jag vet i alla fall. * Så sådana normer finns det ju att * liksom det gör ju bara inte, det finns saker man bara inte gör. Men det finns inget som är liksom * vad ska man säga ***** inget som kommuniceras till en utan att vara nedskrivet. Inte vad jag vet, inte vad jag känner till.	Detta är inte nedskrivet, men det gör man bara inte. Det är självklart, sådana normer finns det inom företaget.

<p>[Vi]: Okej, men det finns inget annat, i utvecklingsammanhang och sånt där?</p>	
<p>[1.21]: Då får du ge mig några exempel i så fall.</p>	
<p>[Vi]: Hmm, vi tänker mer på när man sitter och utvecklar om det finns något ** liksom oskriven regel att vi buggtestar så och så många gånger innan vi släpper det ** alltså att man inte lämnar ifrån sig någon dålig kod och sånt där.</p>	
<p>[1.22]: Okej, mmm, men det har vi, men det är inte * det är ju nedskrivet. Vi har ju en utvecklingsprocess * här. Alla utvecklingsavdelningar har en utvecklingsprocess där de går igenom vissa * vissa steg i utvecklingen ** och i slutet där * kör vi ju * unittesting, buggtestning och liknande på varenda del innan de klistrar ihop det. Så de utvecklar ju moduler, när vi klistrar ihop det så kör vi testning igen. Det är så vi gör på IS-avdelningen, sen har vi ju utvecklingsavdelningen * och de kör ju ännu mer rigorösa testningar ** de kör ju asså, deras testningar ** de har ett helt team som sitter och testar, det har inte vi. Vi är ju en liten utvecklingsavdelning jämfört med vår riktiga utvecklingsavdelning. Vi har tolv utvecklare, jag vet inte hur många dem har.</p>	<p>Företaget har nedskrivna riktlinjer när det buggtestning i form av utvecklingsprocesser, dessa är ännu mer rigorösa vid deras utvecklingsavdelning.</p>
<p>[Vi]: Ja, dem... (avbrutna).</p>	
<p>[1.23]: Dem är ju 300 i (... annat land).</p>	
<p>[Vi]: Ja, där var några stycken.</p>	
<p>[1.24]: Där är lite mer än vad vi har ja.</p>	
<p>[Vi]: Sen tänkte vi fråga om du ställts inför ett etiskt dilemma någon gång i samband utveckling och sånt här?</p>	
<p>[1.25]: Mmm, **** definiera etiskt, vad menar du med etiskt? Asså, vilken typ av etik pratar vi om?</p>	
<p>[Vi]: Det kan ju vara, till exempel ** det finns ju de som har utvecklat SMS-låntjänster och det finns spelföretag och de kan ju också vara oetiska. Det finns ju även etik i samband med att man kanske gör dålig kod och lämnar det till en kund. Det kan även påverka andra personer i deras vardag också, till följd av systemet. Folk kan få sparken kanske genom att man effektiviserar något system. Ja, det kan vara allt möjligt. Att arbetssituationen ändras och sånt</p>	

<p>där. Har du någon gång varit med om detta?</p>	
<p>[1.26]: Ja, det händer väl lite då och då. ** Vi har ju det här supportsystemet som jag pratade om innan som är egenutvecklat. Det togs ett beslut för ett halvår sedan att vi skulle köpa in ett ** helt nytt supportsystem *** (...) som är liksom ** kungen av supportsystem. ** Jättedyrt, jättefint, kan allt i princip. * Problemet var att det betyder * att alla utvecklare i (... annat land) i princip, eller inte alla 3-4 stycken, hade inte fått liksom * de hade inget jobb längre, dem var helt borta * hade inget att göra ju. Och där har man ju ett etiskt dilemma för mig ju, ska jag fortsätta för dem här killarna att ** beslut är taget *** vårt gamla supportsystem kommer dö inom ett halvår, * men jag vill gärna att ni jobbar kvar ett halvår och sen så * liksom ** slutar. Eller så kanske de inte har något att göra, eller jag liksom berätta för dem nu * ja, eller ska jag liksom bara hålla käften i princip och låta dem jobba på som helt vanligt i princip ** och i slutet klippa dem. ** Jag tog beslutet att göra någonstans mitt i mellan, att ** det finns lite kulturella aspekter i (... annat land), man kanske inte ska berätta allt för dem. Men det blev någonstans mitt i mellan att, vi tog det * vi berättade det lite i steg för dem. Och det funkade rätt bra och vi hittade ** vi hittade saker dem kunde jobbar med ändå. En utvecklare slutade, men annars * han slutade självmant. Han ville ha ett annat jobb, visst då släppte vi honom. Så det gick att lösa rätt bra, men det var lite kärvt där ett tag.</p>	<p>Det finns dilemman som upplevs som återkommande, att arbetsituationer förändras.</p>
<p>[Vi]: Mmm, har du något annat du varit med om?</p>	
<p>[1.27]: Hmm ****, ni menar **** asså.</p>	
<p>[Vi]: Ja, till exempel om du varit med om, * det behöver inte vara just här på detta företaget. Men om du varit med om något system som du kanske har reflekterat att ja, det här kommer nog leda till att någon får sparken, andra arbetsuppgifter eller så där.</p>	
<p>[1.28]: Ja, asså ** man har ju * ja det har jag ju gjort, jag menar i vårt förra system, förra företag. Nja, jag vet inte ifall det kommer leda till ** potentiellt kan det leda till att någon får</p>	<p>Jag har utvecklat system där några potentiellt fick sparken eller andra arbetsuppgifter.</p>

sparken. Jag var med och utvecklade ett program som har effektiviserat en organisation, ** där man ser, går in och ser att deras processer är ju stenålders och liksom de här personerna hade inte behövt jobba med det här egentligen. De kan göra något annat, alternativt få gå.	
[Vi]: Mmm.	
[1.29]: Asså, det har jag ju ställts inför underhela min karriär.	Det har varit återkommande inslag under hela karriären.
[Vi]: Okej, det är genomgående alltså?	
[1.30]: Jaja, det är ju en sak av de sakerna vi håller på med på en IS- och IT-avdelning, att göra systemen så effektiva som möjligt så att man inte behöver en administration, en jätte administration runt omkring*. Och i slutändan leder det ju till att * folk blir sparkade eller att folk får mindre och mindre att göra och tillslut får gå*. Jag har nog aldrig varit med om att jag följt med hela processen * från att när vi gjort systemet till att jag verkligen sett att någon fått gå * men ** men visst det händer ** men ** etik eller inte * moral*?	Det är ett återkommande fenomen och är en av grundpelare för en IS/IT-avdelning, att effektivisera system för att minimera administrationen.
[Vi]: Jaa...	
[1.31]: Det är lite hur man ser det... (avbruten)	
[Vi]: Men är det något som står i era * företagspolicy och sånt, hur man skall göra i sådana situationer? Om man liksom skall strunta i det eller...(avbruten)	
[1.32]: Nä, alltså företag är vinstdrivande ** och det gäller att vara så effektiv som möjligt ***	Det handlar om att vara effektiv.
[Vi]: Mmm.	
[1.33]: *** är man inte det så * då är.. ** jag menar, då kommer någon annan och tar positionen ifrån dig. Och det tror jag står i alla företags eller står... jag menar ju det är grundtanken i alla företag **	Är man inte effektiv tar någon annan positionen från dig.
[Vi]: Ja, så ni ja ** Då tänkte vi fråga om du varit med och utvecklar ett system som skulle kunna anses som oetiskt? Typ sådana sms-lån (avbruten)	
[1.34]: Nej... (avbruten)	
[Vi]: Det är inget du varit. (avbruten)	
[1.35]: Nej, nej * det tror jag faktiskt ingen på x gjort.	
[Vi]: Nej ***	
[1.36]: Är det inte väldigt svårt att folk att svara	

på sådana... alltså **	
[Vi]: Joo, vi har haft problem att få företag faktiskt (avbruten)	
[1.37]: Det är inte så många som vill kommentera deras sms låns applikationer eller poken sajter eller liknande *	
[Vi]: Nej * det är lite problematiskt, man får hoppas man får ** (avbruten)	
[1.38]: Spelindustrin är väl, där kan ni kanske det finns väl (...) de har lite (avbruten)	
[Vi]: Jaa *	
[1.39]: De har väl lite etik i deras... kan vara ett tips, jaa	
[Vi]: Sen tänkte vi fråga hur du ser på etik och moral i ditt yrke ** om det är... liksom vem tycker du bär ansvaret när du märker t.ex. att folk kommer få sparken, tycker du det är ditt ansvar som utvecklare eller ansvarig eller tycker du det är * det företaget som beställer det eller? * Var tycker du moralen och etiken ligger?	
[1.40]: Ehhh **jag tycker nog moralen ligger hos mig * alltså mär det gäller mina gubbar, då är det helt upp till mig.	Ansvaret ligger hos mig själv när det gäller mina anställda.
[Vi]: Mm	
[1.41]: Hade det varit så att det är något annat ställe inom företaget *	
[Vi]: T.ex. produktion då?	
[1.42]: Ja, t.ex. ** så * hade jag * nog inte brytt mig så mycket * då hade jag nog tyckt *** att * det är deras problem. Att det är någon på produktion som får ta det ansvaret, som får ta smällen om man säger så (avbruten)	Ansvaret ligger hos någon annan om det varit på någon annan avdelning.
[Vi]: Du menar de som beställer systemet då eller de som utvecklar systemet till? (avbruten)	
[1.43]: Eller jag har ingen * jag känner ingen etisk eller moralisk ansvar * alltså ** vem man skall * hur man säger, vem man skall anklaga eller vad man ska säga, om det inte händer i min grupp.	Jag känner inget etiskt eller moraliskt ansvar såvida det inte är i den egna gruppen.
[Vi]: Ok *** men här tycker du att det är du som (avbruten)	
[1.44]: Ja, det är självklart mig ja *****	
[Vi]: Sen tänkte vi fråga hur, om du någonsin tänkt hur människor påverkas av ditt arbete?	
[1.45]: Ja, det har jag (avbruten)	
[Vi]: Hur har du då tänkt?*	

[1.46]: Njaa * jag tänker ju *vad då det, alltså * påverkas i ett negativt syfte eller positivt syfte?	
[Vi]: Ja, det kan vara båda sakerna.	
[1.47]: Ja, (avbruten)	
[Vi]: Bara hur du tänker?	
[1.48]: Jag tänker ju, det är klart jag vill effektivisera, det är ju det, alltså ett bra sätt som alla * och ** det tänker man ju nästan på dagligen om man säger så ****	Tänker dagligen på att effektivisera och hur människor påverkas av det.
[Vi]: Men * har du tänkt på något negativt också ** t.ex. om ni gör, ni utvecklar ju egna system inom organisationen inom x då, har du då tänkt att det då kan påverkas negativt för vissa människor då?***	
[1.49]: Ja, * och ibland kan det också vara positivt *	
[Vi]: Ja, för företaget då eller (avbruten)	
[1.50]: Ja och även hur dem, jag menar vissa delar av organisationen är väldigt bakåtsträvande och konservativa, de vill inte ändra sina synpunkter på saker och ting, men de kör då deras gamla system som de kört i hundra år * ehh * men vi kan komma in och föreslå, kör den här lösningen istället * som är mycket effektivare, behöver bara två personer, behöver liksom inte fem administrativa personer för att köra systemet. Och det är ju negativt för dem i princip ju, för att då måste dem ändra sig, alltså då måste de ändra sig på sina processer, de måste ändra på * kanske sparka folk eller omstrukturera ** medans jag tycker detta är mycket bättre, mycket effektivare lösning, mycket smidigare och från ett företags och globalt perspektiv och för hela företaget en mycket bättre lösning *** så att visst, det finns negativa aspekter på det också, men jag tror inte man tänker så mycket på (avbruten)	Positiva lösningar kan medföra negativa konsekvenser för vissa individer. Effektivisering kan leda till omstrukturering, detta är inget jag tänker på.
[Vi]: Individuellt på de personerna som påverkas (avbruten)	
[1.51]: Jaa, men man tänker inte så mycket på det * alltså man kan inte tänka på en individuell nivå * på det sättet *	Det går inte att tänka på ett individuellt plan.
[Vi]: Du tänker mer på helhet, du vill effektivisera, sen om det leder till att någon *	
[1.52]: Mm, det är alltså * inte mitt problem om	

man säger så.	
[Vi]: Nej *** ok ** då skall vi fråga också hur du tror din yrkesroll påverkar ditt sätt att se på etik * tror du att det hade varit annorlunda om du hade * hade du en annan syn på etik t.ex. innan du började med systemutveckling ** och var ansvarig *	
[1.53]: Ja, det hade jag, jag tror jag tänkte mer , innan jag var personalansvarig så tänkte jag nog mer på individnivå * alltså inte varför gör vi detta, alltså detta är dumt, det kan ju leda till bla bla ** men nu har jag nog mer skiftat om lite och tänkt mer på lite högre nivå att man kan inte tänka på individnivå ** för det går inte om man skall * du måste ju liksom fortfarande ha en kontakt med individerna, alltså de du jobbar med.	Sättet att se på etik har i allra högst grad påverkats av yrkesrollen.
[Vi]: Ja.	
[1.54]: Men du kan inte jätte, * du kan inte ha samma kontakt som du hade när du** jobbade * sidan om **	
[Vi]: Ehh, då tänkte vi höra lite om grupptryck, har du någonsin upplevt det i samband med etik och moral, alltså att * kanske någon har sagt men detta kommer ju leda till att dessa kommer få sparken eller att dem (avbruten)	
[1.55]: Nej, den diskussionen kommer nästan aldrig upp.	
[Vi]: Ok, det är inget du upplevt?	
[1.56]: Nej ****	
[Vi]: Sen har vi lite sån här avslutande ** konsult eller arkitekt, fuskbygge eller inte, större eller mindre ansvar? * Alltså tycker du att * tycker du det är konsulters ansvar och arkitekters ansvar för etiken? * Eftersom dem, man kan ju säga att dem besitter ju kunskapen, det är dem som vet att *detta kommer kanske leda till något *	
[1.57]: Absolut *	
[Vi]: Eller tycker du att, mer att det är beställarorganisationen (avbruten)	
[1.58]: Absolut inte, för att jag menar, om du har en konsult inne på ett uppdrag t.ex. tycker jag att han måste upplysa om vilka konsekvenser det här arbetet kommer att ha, alltså det tycker jag är jätte viktigt att dem gör, att de upplyser	Konsulten har ett ansvar till följd av dennes kompetens.

till någon *** men när du säger arkitekten, menar du då typ en anställd arkitekt eller menar du liksom att ***	
[Vi]: En arkitekt som bygger hus typ alltså fuskbygge där (avbruten)	
[1.59]: Jaha ok.	
[Vi]: Ja.	
[1.60]: Jaja, absolut det tycker jag det måste du göra du måste ju göra någon form av konsekvensanalys av dem du gör ** gör du inte det så är {det?} * ju totalt värdelös ju * så det är absolut ett måste ***	Det är viktigt att göra någon form av konsekvensanalys.
[Vi]: Även när vi tänkte på sådana här * du sa ni hade vissa processer, alltså man kan ju lämna ifrån sig program som fungerar eller system men sen kan dem också vara dåligt gjorda och såhär.	
[1.61]: Ja, det stöter jag på ganska ofta när vi har konsulter {inne?}, mm	
[Vi]: Ja, och hur gör ni då i dem situationerna?	
[1.62]: * Ehh, ja då ringer vi tillbaka till konsulten (skrattar), det beror lite hur kontraktet är skrivit från början. Men i princip, får vi en dålig konsult som gör en dålig {sak?}	Det beror på hur avtalet är skrivet.
[Vi]: Ja	
[1.63]: Så får dem fixa det annars får dem inte betalt * annars så vad heter det, men går det lång tid och vi redan har betalt den, och sedan upptäcker att det här va ju jätte dåligt ju, då kan man inte göra mycket. * Ofta använder vi inte konsulten igen, då tar vi ett annat konsultföretag och fixar det, eller så löser vi det liksom inhouse.	Generellt får konsulten inte betalt vid dåligt utfört arbete och konsulten anlitas inte igen.
[Vi]: Men hur gör ni då t.ex. i er egen, om det är någon konsult från er * ni tycker det är konsultens ansvar om denne lämnar ifrån sig dålig kod eller dåligt gjort system det är dens ansvar?	
[1.64]: Menar du om vi har en anställd som gör ett dåligt jobb här?	
[Vi]: Ja	
[1.65]: Ok * ehh * då får man ju ta och prata med dem och be dem skärpa sig, fast på lite snyggare	
[Vi]: Ja	
[1.66]: Och sen får vi se * sen får man ge dem några försök till och * sen är de ju lite beroende	Åtgärderna varierar beroende på land.

<p>på var du är anställd någonstans. Är du anställd i USA då kan man ju lätt göra sig av med folk om man vill det, men är man anställd i Sverige så är det inte lika lätt * då måste man * alltså då i princip det man göra är att förflyttar dem, man förflyttar dem till en annan position *</p>	
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[1.67]: Så att det *är så man får göra, man får se om de kan göra någonting annat inom organisationen, som passar dem bättre än att skriva kod eftersom dem kanske inte är så jättebra på det. Och det är samma sak då inom i de andra länderna då, men jag tror att företagsklimatet i Sverige är rätt sunt på det sättet att då förflyttar man istället för att sparka, i USA sparkar man, det ser vi i USA, men vi har inga folk i USA men de som inte klarar sig i USA får gå väldigt snabbt.</p>	<p>I Sverige är företagsklimatet sundare i den bemärkelsen att man förflyttar folk istället för att avskeda.</p>
<p>[Vi]: Lite hårdare klimat.</p>	
<p>[1.68]: Men samtidigt har vi, eller har ju dem mycket lätt att få ett nytt jobb också, men det är ju väldigt svårt eller svårt... Men det är klurigare anställningsprocess i Sverige... **</p>	
<p>[Vi]: Jo det är klart. Sen glömde jag fråga en sak, det här med, du tittade mest på effektivisering alltså sen om någon person får gå eller inte det är... Men spelar det någon roll om 2-3 personer eller 20 personer som får.. ****</p>	
<p>[1.69]: Ja det... man kan inte riktigt se det så enkelt som att ** folk * ska * gå * oftast försöker man hitta andra saker till dem som de kan göra. Ehh, men * det är ju klart, jag menar hade **** hade det varit * 300 personer som fått gått, då får man kanske tänka om lite, då tänket man två gånger. Men samtidigt så funderar man såhär också då, om man kan effektivisera såhär mycket att vi kan få 300 personer att gå *.</p>	<p>Frågan undviks, men effektivisering ligger latent i bakhuvudet.</p>
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[1.70]: Du kan tänka dig att ha 300 löner för oss, då kan man fråga sig, gör du verkligen detta rätt, borde vi inte effektivisera såhär, sen är det ju många andra saker du måste väga också. Det kanske är så att en effektivisering du förlorar... du kanske är jätte effektiv på det sättet, men förlorar på andra saker om du har de här 300 personerna. Jag menar ** ett telefonsystem ehh</p>	<p>Vid effektivisering måste alltid avvägningar göras, en effektiv lösning på pappret är inte alltid bra i verkligheten. Om 300 personer fått gå hade jag tänkt om, men det beror även på var i världen man befinner sig.</p>

<p>* supportsystem du vet sånt är automatiskt man ringer in och snackar med någon * robot eller liknande, det kanske är super effektivt, du behöver liksom inte ha 500 anställda som svarar i telefon. Men samtidigt så ** förlorar ju kunden ** jaa du förlorar ju kontakten och du förlorar servicenivån enormt men det är ju extremt effektivt pengamässigt * så att det blir, de här avvägningarna måste man också väga in. Så det är rätt många saker man måste väga in {ekvationen?} men visst hade 300 personer gått så hade jag nog kanske funderat om. Tänkt till, är det här verkligen bra, för de har ju familjer och liknande, man kanske inte bara ska.*** Sen är det också beroende på var någonstans i världen man sparkar folk eller gör sig av med folk ** ehh * Indien har ju då väldigt stort utvecklingscenter i, skulle dem, alltså vi har problem att hitta folk i Indien. Vi kan kanske... arbetsmarknaden är så het där, så det finns inte *</p>	
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[1.71]: Skulle vi sparka 20 personer spelar det ingen roll, de hittar jobb på * två minuter igen. Men skulle vi kanske sparka 20 personer i Sverige ja då det är rätt bra klimat i Sverige också, men jag vet inte någonstans där det inte är bra klimat, då får man börja fundera ** är det värt det liksom då har man vissa etiska aspekter * men det är mest personligen då, jag menar kommer du upp på management nivå skiter dem totalt i det ju, där ät det bara, alltså i princip *</p>	<p>Det beror på var i världen dessa 20 får sparken.</p>
<p>[Vi]: Det är bara företagets bästa.</p>	
<p>[1.72]: Ja, och det är så det ska vara, så är det</p>	
<p>[Vi]: Då tackar vi för intervjun.</p>	
<p>[1.73]: Det var så lite så.</p>	

7.2 INTERVJU 2

Intervjuperson	Björn, systemutvecklare
Intervjuare	David Bengtsson & Fredrik Lindfors
Varaktighet	~30 minuter
Datum	2007-11-27

Symbol	Betydelse
*	1 sekunds paus
+	Gestikulerar
{?}	Svårtolkat
(...)	Tagits bort p.g.a. konfidentialitet

[Vi]: Då kan vi börja där, du kan ju börja om du vill beskriva (...), även om du inte skall prata så mycket om det, vad det är för företag.	
[2.1]: Ja detta är ett företag som sysslar med IT lösningar och * det är både hårdvara och mjukvara. Och den delen jag arbetar med är anpassningar till ett affärssystem (...).	Ett företag som sysslar med IT-lösningar, både hårdvara och mjukvara.
[Vi]: Ja...	
[2.2]: Det är det affärssystemet som jag arbetat med tidigare också.	Arbetat med affärssystemet (...) tidigare.
[Vi]: Jaha, ok och vad är dina arbetsuppgifter här?	
[2.3]: Här är mina arbetsuppgifter att hålla i programmeringen så att säga, det är några andra också och styra upp det, sen till största delen själv också programmerar.	Ansvarar för programmeringen.
[Vi]: Ja...	
[2.4]: * Så det är att göra anpassningar då till affärssystemet enligt önskemål från kunderna. Allt från vettiga lösningar till inte vettiga lösningar +skrattar+ så länge kunden betalar +skrattar+.	Gör anpassningar till affärssystemet enligt kundens önskemål, alla typer av lösningar så länge kunden betalar.
[Vi]: En... är ni många utvecklare här eller?	
[2.5]: Alltså jag är väl den fulltidsprogrammeraren, sen är det ju konsulter, som en del av dem också programmerar * ehh det är inte så mycket.	Arbetar heltid med programmering tillsammans med konsulter.
[Vi]: Nej ** ehh då tänkte vi gå in lite mer på policy och etik, då tänkte vi höra om detta företaget har någon form av policy eller * etik, etikiska riktlinjer... Men du kan ju även prata om andra företag som du har jobbat på då, eftersom du inte har jobbat här så länge.	

<p>[2.6]: Jaa +skrattar+ ehh jag har ju inte hunnit tillgodogöra mig det ännu, * jag har fått ett litet häfte som man skulle läsa liksom, men jag har inte läst så mycket av det, men jag kan hämta det</p>	<p>Det finns en policy, men har ännu inte tagit del av det (anställd i en vecka).</p>
<p>[Vi]: Ja det kan du i och för sig göra, ja du kan göra det nu (intervjupersonen går för att hämta häftet) (häftet fanns inte tillgängligt)</p>	
<p>[Vi]: Men du kan annars berätta * på andra företag som du jobbat, hur det har varit där.</p>	
<p>[2.7]: Ehh, jaa ** ehh * vad tänkte du mer specifikt på då allt från anställningsintervjun till hur det blir så att säga?</p>	
<p>[Vi]: Ehh, nej jag tänker på om de har några policy utarbetade, hur ni skall agera i samband med systemutveckling och sånt där. * Mot kunder och såhär (avbruten)</p>	
<p>[2.8]: Mot kunder alltså så att säga</p>	
<p>[Vi]: Ja om det brukar finnas något sånt?</p>	
<p>[2.9]: * ja alltså det viktigaste är väl att kunden är nöjd så att säga och ** ehh * jag vet inte vad jag ska säga * den viktigaste punkten * men det är ju inte alltid det blir så.</p>	<p>Det viktiga är att kunden blir nöjd, även om det inte alltid blir så.</p>
<p>[Vi]: Nej...</p>	
<p>[2.10]: Så att * ibland så missförstår man kunden * då gäller det att ha det på papper så att säga ehh ** såhär bestämde vi att det skulle vara</p>	<p>Vid missförstånd gentemot kunden gäller det att ha specifikationerna nedskrivna.</p>
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[2.11]: Ehh *det är lite känsligt +skrattar+</p>	
<p>[Vi]: Ehh, men hur efterlevs dem * alltså brukar dem * brukar liksom varje utvecklare slaviskt följa dem eller är det mer upp till var ock en?</p>	
<p>[2.12]: ** Nja, alltså nej då brukar man sätta * att det är det här vi strävar efter, att vi ska ha nöjda kunder man brukar ha riktlinjer som vad som är viktigaste för. * Som där jag var innan på incordia, ehh när de var lite mindre så var det mycket mer viktigt att kunderna var nöjda, när de blev större fick de lite storhetsvansinne där och då * ehh glömde man bort det lite grann och * ehh struntande i om man tappade kunder så att säga, eftersom man kunde få nya kunder, som marknaden ser ut idag så behöver man * inte ta så stort ansvar och ehh ** folk köper {vad som helst?}</p>	<p>Man strävar alltid efter att ha nöjda kunder, detta kan ändras när företaget växer och blir större, då är det enklare att hitta nya kunder.</p>

[Vi]: Jaha, där ser man.	
[2.13]: Ja, så ser det ut * när det gäller e-handel i varje fall idag.	
[Vi]: Ja.	
[2.14]: Ehh * där går man ut och +skrattar+ lovar guld och gröna skogar i stort sett och säger att produkten är färdig och sen så är den inte det tyvärr. Så man säljer någonting som inte är färdigt, för att man ska kunna ligga i framkant * så att det är * för att få media {uppmärksamhet...?}	Man lovar en färdig produkt, men säljer istället en halvfärdig för att kunna ligga i framkant.
[Vi]: Men hur känns det som utvecklare då, att vara med och utveckla, när du egentligen vet att det inte är färdigt?	
[2.15]: Jaa, alltså jag fick ju mycket sådana grejor som skulle vara färdigt för ett år sedan och kunderna redan var ledsna +skrattar+.	Har stor erfarenhet av sådana utlovade projekt.
[Vi]: Jaa...	
[2.16]: Och det var ju inte så roligt kan jag säga (avbruten)	
[Vi]: Nej...	
[2.17]: Det var en av dem anledningarna till att jag slutade och alla projekten jag gick in i var redan * körda i botten *** ehh oavsett hur mycket man kämpade så kunde man bara få dem lagom nöjda +skrattar+	Detta var en av anledningarna till att jag valde att sluta på sitt gamla företag, hur mycket jag än kämpade så blev kunden aldrig nöjd.
[Vi]: Jaja	
[Vi]: Så de projekten som ni kanske fick tillbaka, som kunden inte var nöjd med hur gjorde ni med dem? Ehh	
[2.18]: Jaa, alltså	
[Vi]: Fixade ni dem eller?	
[2.19]: Ehh ** en del av dem fixade vi ehh * det var... det handla om att prioritera vem ska vi välja, vilken av de kunderna är viktigast *** ehh ** hur stor är den här kunden, känner han andra stora kunder? *** Ja det var utifrån det, så. Sen var de ju dels kunder som hoppade av och då försökte man göra någon sorts förlikning.	Man reparerade bara stora kunders system (på intervjupersonens gamla företag), de prioriterade vilka kunder man skulle hjälpa.
[Vi]: Mmm.	
[2.20]: Så att ehh ** ehh ** hyfsat nöjda och glada ur det så att säga +skrattar+	
[Vi]: Jaa. ** Men vad hände om dem här riktlinjerna, om man inte efterlevde dem så att säga * hände det något speciellt då?	
[2.21]: ** Jaa, jag gick väl aldrig emot dem direkt	Bröt aldrig riktlinjerna.

egentligen (avbruten)	
[Vi]: Nej.	
[2.22]: Utan jag stödde ju inte dem så {?} så att... jag tror inte det håller i längden om man skall köra ett stort företag som det blev sen incordia.	Riktlinjerna följdes även om jag tyckte annorlunda.
[Vi]: Jaa.	
[2.23]: * Ett litet företag *** jag har viss sympati för att man kanske måste ** för att få ihop det * blåsa upp det lite grann för att det skall se större ut än vad är egentligen **** {men inte stort företag som det här är?}	Hade haft förståelse för riktlinjerna om det varit ett mindre företag.
[Vi]: Men det hände alltså ingenting så direkt om man inte följde riktlinjerna?	
[2.24]: Nej, nej man * alltså det tror jag inte.	
[Vi]: Nej...	
[2.25]: Det är inget jag har provat på så att säga +skrattar+ *	
[Vi]: Men hur (avbruten)	
[2.26]: Det fanns ju i avtalet alltså om man skulle bryta ** ehh om folk skulle ehh ***om man skulle * alltså * visa källkod för någon annan eller sådana grejor eller om man skulle konkurrera med företaget och sånt, då fanns det ju * på papper att du kanske får böta sex månaders lön * och lite sådana grejor.	Om den anställda bröt mot sekretess- och konkurrensregler så kunde denna få böta.
[Vi]: Då var det ändå ganska hårt med sekretessen.	
[2.27]: Ja, jo precis.	
[Vi]: Mmm, sekretessen.	
[2.28]: Ja precis, och det har vi här också.	
[Vi]: Ja.	
[2.29]: Vi har, här har vi mycket kunddata.	
[Vi]: Ja.	
[2.30]: Som inte får lov att gå ut liksom.	
[Vi]: Nej...	
[2.31]: Vi tar hem hela databaser så att ** det är {hemligt?}	
[Vi]: Ja. **Hur brukar de vara utformade de här policy. Är det dokument eller är det muntligt eller?	
[2.32]: Våldigt varierande.	
[Vi]: ok...	
[2.33]: En del har det bara på en sida, ehh * på (...) var det inte så mycket, en sida *** {de har nog inte koll på allt som kan hända?}	Det varierar hur riktlinjerna är utformade.
[Vi]: Nej...	

[2.34]: På incordia så skrev dem nya papper varannan vecka +skrattar+ som man fick skriva under.	Nya papper skrevs varannan vecka på det gamla företaget.
[Vi]: Kontinuerligt...	
[2.35]: Ja precis * de kom på att det var något som saknades här så klistra dem in en sida **	
[Vi]: Ja där ser man.. Ehh och dem brukades skulla signeras då eller det sa du.	
[2.36]: Jaa.	
[Vi]: Kände du att de här riktlinjerna hjälpte dig liksom i din vardagliga situation att liksom att du satt och tänkte, eller?	
[2.37]: Nej, dem papprena var mer om vad man inte fick göra så att säga, inga riktlinjer för hur man skulle arbeta egentligen utan det var mer {uttrycka så att man inte skulle förstöra?}	Riktlinjerna listade mer vad man inte fick göra istället för att lista hur man skulle arbeta.
[Vi]: Ja..*** ehh har du, brukar det finnas normer också inom företagen. Alltså sådana grejor som är oskrivna så att säga?	
[2.38]: *** Tja ****	
[Vi]: Hur upplever du det?	
[2.39]: De oskrivna reglerna är väl * att man håller sina arbetstider och ehh	Det gäller att passa sina arbetstider.
[Vi]: Ja...	
[2.40]: Ehh ** de senaste jobben har jag haft har jag inte haft någon tidsklocka eller någonting sånt, stämpelklocka.	
[Vi]: Nej...	
[2.41]: Utan det är (avbruten)	
[Vi]: Förtroende flex.	
[2.42]: Ja precis, ** ehh så att * ja precis *	
[Vi]: Men det har inte varit några andra typer av normer? *** Alltså jag tänker då i samband med systemutveckling mer alltså.	
[2.43]: Mmm.	
[Vi]: Kodning och sånt här...	
[2.44]: Jaa, alltså det är alltid standarder * som man sätter upp {för att få struktur?} ja.. ** men här verkar det ju inte finnas någon sådan +skrattar+ så det ska jag sätta upp tänkte jag.	Det kan finnas normer i form av programmeringsstruktur.
[Vi]: Ja...	
[2.45]: På alla andra ställen jag varit har man haft en fast standard som kanske ibland ändras lite grann så det är rätt så bra att ha ** för att få det översiktligt och lätt för andra att läsa det så att... men under alla de åren jag jobbat så kan	På tidigare företag har det funnits en standard.

jag ändå se vem som kodat vad +skrattar+	
[Vi]: Så det syns så tydligt? (avbruten)	
[2.46]: När man jobbat länge på ett ställe så ser man {vem som kodat vad?}	
[Vi]: Så det blir sådan individuell prägel trots att det är standardiserat...	
[2.47]: Ja man ser vem som skriver {man kan sätta lite extra mellanrum här?} +skrattar+	
[Vi]: Vi tänkte höra om du någon gång ställts inför ett etiskt dilemma i samband med systemutveckling?	
[2.48]: Ja, *** asså *** jag har haft svårt på några såna kundmöten där kunder har klagat.	Etiska dilemman har upplevts i samband med kundmöten.
[Vi]: Ja.	
[2.49]: +Skrattar+ Egentligen har man hållt med dem, men man har inte kunnat säga det, utan man får försöka argumentera för företaget. ** Man säger ju att man försöker liksom rätta till det, att det kommer vara klart om två veckor * men det är en stor risk att det inte kommer vara det.	Det finns förståelse för kundens kritik, men som anställd argumenteras det för företaget.
[Vi]: Ja, men du har inte varit med om att du ** typ att du sitter och utvecklar ett system, så ser du att okej ** Detta systemet kanske kommer att leda till att någon får sparken på det företaget eller att de får andra arbetsuppgifter * typ av sånt här dilemma?	
[2.50]: Eh ja, ** jag hade en gång när chefen kom in på Incordia. ** Och ** frågade vad vi tyckte om en nyanställd kille.	Har upplevt etiska dilemman i samband med en nyanställd kollega.
[Vi]: Ja?	
[2.51]: ** Så jag var ganska ny då, så svarade jag inte på den frågan, men de andra svarade på frågan. * Och det slutade med att han inte fick jobba kvar.	Upplevde gruppträck, men föll inte för det.
[Vi]: Men du tog inte ställning?	
[2.52]: Nej, jag tog inte ställning, ** jag åt lunch med honom så det kändes jävligt konstigt.	
[Vi]: Då föll du inte för gruppträcket va?	
[2.53]: Nej.	
[Vi]: Men du har inte varit med om asså att ** just något system som du utvecklat, att det har kunnat lett till att någon har fått sparken?	
[2.54]: Nej, inte ** nej.	
[Vi]: Eller att de fått andra arbetsuppgifter?	
[2.55]: Nej.	

<p>[Vi]: Okej, sen tänkte vi höra om du någon gång varit med och utvecklat något system som skulle kunna anses som oetiskt, typ * det har blivit vanligt med såna här sms-låntjänster och ** speltjänster, spelsiter * det kan ju vara ** det kan man se som lite oetiskt, om du varit med och utvecklat något liknande?</p>	
<p>[2.56]: Nja ** Tja ** Vi försökte ju göra ett pokersystem en gång, jag och två andra killar så att säga. Men vi stannade halvvägs eftersom det krävdes så mycket säkerhet. Men jag tyckte inte att det var oetiskt så att säga.</p>	<p>Har försökt göra ett pokersystem, som inte ansågs oetiskt.</p>
<p>[Vi]: Nej.</p>	
<p>[2.57]: {?}</p>	
<p>[Vi]: Men det blev aldrig färdigt? Ni sålde det aldrig?</p>	
<p>[2.58]: Nej, asså ** det blev inte så pass färdigt att det blev säljbart tycker jag. ** Det är den närmsta oetiska produkten. +Skrattar+</p>	
<p>[Vi]: Ja, men va har du utvecklat för system under din karriär?</p>	
<p>[2.59]: Ja, det är ju * affärssystemet (...). Sen har jag gjort (...) lite grand, och kopplingar till Microsofts produkter, ** koppling mot databaser, ** sen så har jag ju då byggt e-handelssystem när det var {?}, det var en stor plattform. (...), Sveriges största e-handelsplattform. {?} Men nu är det förlegat.</p>	<p>Har varit med och utvecklat affärssystemet (...), jobbat med Microsofts produkter, byggt e-handelssystem på en stor plattform.</p>
<p>[Vi]: Mmm, det går snabbt.</p>	
<p>[2.60]: Ja, precis. *** Nu är det då (...), in i affärssystemen vi gör anpassningar. Men det kan även vara vanliga windowsapplikationer som krånglar.</p>	<p>Nu arbetas det med anpassningar till (...) och Microsofts produkter.</p>
<p>[Vi]: Ja, sen tänkte vi höra hur du ser på etik och moral i ditt yrke, i din arbetsroll. Då i samband med systemutveckling.</p>	
<p>[2.61]: Mmm, ** ja eftersom jag inte gör några oetiska program så har jag inte tänkt den tanken.</p>	<p>Har inte reflekterat över etik och moral i yrket.</p>
<p>[Vi]: Mmm, ** tycker du att det är ditt ansvar att tänka på det eller du tycker det är kunden, asså beställarorganisationens ansvar att tänka på ** till exempel om de beställer ett affärssystem för att de vill effektivisera deras verksamhet så kan man ju tänka sig att det leder till att någon får sparken eller andra arbetsuppgifter. Tycker du</p>	

att det är du som systemutvecklare ** är det ditt ansvar?	
[2.62]: Nej, det tycker jag inte. Nej där ju * dem som har beställt, förhoppningsvis så skapar det ju andra jobb också så att säga.	Det är upp till kunden att ta ansvar, men har en förhoppning om att kunna skapa andra jobb.
[Vi]: Ja.	
[2.63]: ** Effektivisering kan göra att företaget växer så att den kan anställa fler. Man får försöka se det så, men det finns mycket {?} aspekterna.	Effektivisering kan få ett företag att växa, och på så sätt anställa fler personer.
[Vi]: Ja, hur ser du annars på moral och etik i ditt yrke? Du pratade lite om det här med säkerhet * eller med sekretess och sånt.	
[2.64]: Ja, precis. När det gäller liksom ** man kan ju inte begära att kunden ska veta vad som krävs för att det ska vara hög säkerhet i ett system. Speciellt inte inom e-handel, det är ganska komplext egentligen ** med olika betalningslösningar.	Konsulten sitter på kompetensen, och med det följer ett ansvar.
[Vi]: Ja.	
[2.65]: Utbetalningar och sånt.	
[Vi]: Så i de situationerna tycker du det är mer ** då är det konsultens ansvar så att säga?	
[2.66]: Ja, asså ** i främsta ledet är det väl säljaren som har kunskapen, asså * han säljer in hur det fungerar så att säga. Sen har vi ju avtal som skrivs, båda parterna har skrivit under, då vet man hur det fungerar. Ingenting är ju 100% när det gäller Internet. Det finns en himla massa som kan gå fel.	Säljaren har det främsta ansvaret, det är denna som säljer in och sluter avtal.
[Vi]: Ja, det finns det alltid. Men hur ser du på det ** att lämna från sig då ** som vi snackade om innan, ett program som kanske inte har världens bästa kod. Vems ansvar tycker du det är? Är det den individuella utvecklaren eller är det företaget?	
[2.67]: Nja, det kan ju liksom allt från företagsledningen ner till projektledaren. Om det är ett framstressat projekt, vilket det ofta är när det gäller programmering, det ska gå undan. Då finns risk att finns delar som inte fungerar, och då får vi oftast tillbaks det så får vi korrigera det +Skrattar+. Men det är projektledaren som ska minimera den, det är han som ska prata med ledningen i så fall så att kunden får det att fungera.	Vid leverans av halvfärdiga projekt så är det projektledarens ansvar.

[Vi]: Så du tycker inte att det är utvecklaren där?	
[2.68]: Nja, de får ju säga till de också så klart om de tycker att något är fel. **	
[Vi]: Ja, sen var vi lite inne på det också, men du hade aldrig tänkt på det här hur människor påverkas av ditt arbete? Av de system du gör?	
[2.69]: Njä, jag tänker ju mest att det ska vara användarvänligt och funktionellt. Jag har aldrig tänkt så mycket på hur det påverkar andras jobb så att säga. {?}	Reflekterar inte över hur människor påverkas av systemen.
[Vi]: Men hur hade du tagit ställning om du får reda på att det här systemet ** då kommer två-tre personer fått sparken. Är det något du hade tagit hänsyn till? Eller hur hade du tänkt?	
[2.70]: Asså, jag hade ju ** man får ju egentligen se det som ett bra program får man väl säga.+Skrattar+ Det är ett effektivt program som gör sitt jobb, asså ** det är en beställningsvara som någon beställt, ** så förhoppningsvis skapas det ju andra jobb i så fall. Jag har inte tänkt så mycket på det faktiskt +Skrattar+.	Effektivt system som beställts ifall någon får sparken.
[Vi]: Men hade det varit någon skillnad om det hade varit tjugo personer som fått sparken?	
[2.71]: Ja, kanske. ** Desto fler, desto mer tänker man ju så klart. Men det är ju samma sak som att säga att man inte ska gå framåt i tiden liksom. Nu stannar vi i utvecklingen, och nu ska vi inte ha fler maskiner, nu ska vi använda en vanlig handsåg.	Hade reflekterat mer om det varit tjugo personer som fått sparken.
[Vi]: Ja. Sen har vi varit inne på ** Ja, hur tror du din yrkesroll påverkar ditt sätt att se på etik? Tror du ** såg du på etik annorlunda innan du började med systemutveckling till exempel?	
[2.72]: Nja, det gjorde jag nog inte. Utan det är nog ju äldre man blir, då kanske man sätter moraliska aspekter framför. *** Jag tror inte att det går hand i hand med självaste systemutvecklingen.	Tror inte yrkesrollen påverkar, snarare åldern.
[Vi]: Sen snackade vi om det här med gruppsytryck innan. Du har inte upplevt gruppsytryck någon annan gång? Någon etiska dilemman? Du berättade då när det var någon kollega som fick gå, du har inte varit med om något annat etisk där du upplevt gruppsytryck?	
[2.73]: **** Det är väl den gången jag kommer	Har inte upplevt gruppsytryck i samband

<p>ihåg som räknas till dilemma. ***** Gruppsyck, jag vet inte om det finns något ***, de hade ju någon slags bonus så att säga. Om hela företaget går bra så kommer alla få bonus. Om det är ett litet företag så kan jag tänka mig att man känner gruppsyck, desto större företaget är desto mindre gruppsyck känner om bonusen påverkar en på det sättet. Det va någonting som vi gjort {?}.</p>	<p>med systemutveckling.</p>
<p>[Vi]: Okej, sen har vi då en avslutande liten fråga. Konsult eller arkitekt, fuskbygge eller inte, större eller mindre ansvar. Vem tycker du bär ansvaret? Eller i och för sig, vi har redan pratat om det. Fuskbyggen, du tyckte mer det var projektledaren.</p>	
<p>[2.74]: Ja, det är det i så fall. Eller systemarkitekten, konsulten. Så att det ligger väl främst på hans bord.</p>	<p>Ansvar ligger hos projektledaren, systemarkitekten eller konsulten.</p>
<p>[Vi]: Okej, då har vi väl täckt allt. Vi har inga fler frågor, har täckt det mesta.</p>	
<p>[2.75]: Jag har inte tänkt på etik och moral så mycket när det gäller mitt yrke.</p>	<p>Har inte reflekterat över etik och moral i dennes yrke.</p>
<p>[Vi]: Nej, det är inte så vanligt ämne faktiskt +skrattar+.</p>	

7.3 INTERVJU 3

Intervjuperson	Thomas Lundström, systemutvecklare
Intervjuare	David Bengtsson & Fredrik Lindfors
Varaktighet	~30 minuter
Datum	2007-12-10

Symbol	Betydelse
*	1 sekunds paus
+	Gestikulerar
{?}	Svårtolkat
(...)	Tagits bort p.g.a. konfidentialitet

[Vi]: Då tänkte vi börja med att fråga vad du gör här * på (...) så att säga, vad dina arbetsuppgifter är?	
[3.1]: Ehh, jag är inhyrd här som systemutvecklare i ett projekt. Ehh mer specifikt så är jag inhyrd här som .NET utvecklare * så jag gör windows klient *** projektet är relativt litet eller hur man skall säga det är sju pers ehh på IT sidan, det finns några på beställar sidan också. Ehh *** ja det är rätt storlek liksom, man arbetar effektivt.	Inhyrd som .NET-utvecklare för ett projekt som relativt litet.
[Vi]: Och du hade jobbat * starx ett år (avbruten)	
[3.2]: Ett år jaa.	
[Vi]: Du kom direkt från skolan eller?	
[3.3]: Nej, * jag har jobbat som * jag var klar med min utbildning vid 02/03 där ungefär vid årsskiftet ***	
[Vi]: Ok, vad arbetade du som innan?	
[3.4]: Ja, systemutvecklare där också... projektledare * ehh håller på med IT. ****	
[Vi]: Ehh, sen tänkte vi fråga här på denna avdelningen då där du sitter, vi kan tillägga även det att du kan även prata om andra arbetsplatser om du har erfarenheter där ifrån, du behöver inte endast prata om denna arbetsplatsen.	
[3.5]: Ja.	
[Vi]: Vi tänkte höra om det finns någon utarbetad policy eller etik eller något sånt här, eller även på andra arbetsplatser * i samband med systemutveckling ***	
[3.6]: Nej det kan jag väl inte säga att det finns	Det finns ingen direkt policy i som rör

<p>egentligen. Det finns ju sådana, vad ska man säga * jämställdhetspolicy ehh tangerar ju lite grand etik ehh **</p>	<p>systemutveckling, utan mer grundläggande etiska riktlinjer.</p>
<p>[Vi]: Ja.</p>	
<p>[3.7]: Basic etik och moral i samhället liksom, ehh men ingen sådan uttalad det här är våran etik policy {?}</p>	
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[3.8]: Däremot finns det ju alltid, vad ska man säga ** implicit i ett företag finns det ju ** ehh outtalade saker i företagskultur och sådana grejor.</p>	<p>Det finns en företagskultur.</p>
<p>[Vi]: Det är mer sådana grejor som finns här alltså?</p>	
<p>[3.9]: Aaa, alltså inte här jag pratar mer generellt (avbruten)</p>	
<p>[Vi]: Jaha ok.</p>	
<p>[3.10]: På alla de arbetsplatser jag varit. **</p>	
<p>[Vi]: Vad brukar det då vara för typ av * uttalade?</p>	
<p>[3.11]: **** Tja, * alltså såna ** saker som att man t.ex. ska * alltså * smågrejor man ska säga åt varandra när man tycker att man har fel och såna saker liksom. Det är så här agerar vi här * en slags överenskommelse alla i mellan. * ehh **</p>	<p>Det finns normer som fungerar som en slags överenskommelse för hur man ska arbeta.</p>
<p>[Vi]: * Men det brukar inte *** men brukar det efterlevas så att säga, är det någonting som följs **</p>	
<p>[3.12]: Ja, alltså i och med... det är mer en generell känsla jag har men i och med implicit i en företagskultur så är det faktiskt det som görs * så att säga. Alltså det är ** en jämställdhetspolicy finns ju i alla företag, men ehh sådana saker som hur man skall relatera till varandra finns kanske inte nedskrivit men det finns ju liksom också i överenskommelsen på ett företag. Det finns liksom det här är Qbranch spiriten och det här är liksom ja (...) spiriten. Det finns väl någonstans i överenskommelsen mellan alla människor. ****</p>	<p>Dessa efterlevs, men jämställdhetspolicy finns i alla företag. Sen finns det olika företagskulturer som förespråkar olika agerande.</p>
<p>[Vi]: Men de sakerna som finns nedskrivna brukar dem, är det vanligt att man skall signera det eller är det bara muntligt att man tagit del av sakerna.</p>	
<p>[3.13]:+ Aaa då ska vi se här, det finns ju såna</p>	

saker som IT policy t.ex. det kanske det har väl lite grand med etik att göra (avbruten)	
[Vi]: Mmm	
[3.14]: Hur man liksom skall förhålla sig till det här arbetsmaterialiet man har liksom ehh dom signerar man **	
[Vi]: Vad brukar det då vara man signerar? * Vad är det för typ av IT policy?	
[3.15]: Ehh, ja * sånt som att jag ska bara använda den maskinvara och den internet jag har här på jobbet för att göra s.k. jobbrelaterade uppgifter, alltså inte sitta och surfa * nöjen eller något annat liksom * ehh *** vad finns det mer? * ja att du bara skall, Qbranch tror jag har policy att man bara skall använda sin maskin själv att liksom inte låna ut den till andra ** ehh (avbruten)	IT-policyn, som ska signeras, rör saker som en att persons arbetsdator endast används till jobbrelaterade uppgifter.
[Vi]: Lite som har med sekretess att göra?	
[3.16]: Ja precis, det är ju liksom, i slutändan är det ju IT säkerhet {menat?}	
[Vi]: ***** Men den här etiken och policyn känns det som, är det något som hjälper dig i vardagliga situationer i arbetet eller är det något som ligger avlägset?	
[3.17]: *ehh jag vet inte om det hjälper, ja det kan man ju i och för sig säga egentligen, det har väl * de ger ju mig en spel * en arena där jag i vilket jag... förhåller mig liksom. Men alltså står det att jag inte får surfa porr på arbetstid så, då surfar jag inte porr på arbetstid, +skrattar+ det hade jag ju inte gjort ändå, men alltså det är ju såhär alltså får jag eller ska jag inte surfa liksom privat * surfning på arbetstid, då gör jag liksom inte det i heller. * Och det här, anledningen till att man skriver ned sådana här saker är *** när det väl sker någonting som är i gråzonen eller en överträdelse då finns det alltid någonting att peka tillbaks på. Vi har faktiskt den här arenan * det är här vi spelar ehh skillnaden hade ju faktiskt varit om det bara hade funnits i det allmänna medvetandet, då hade det ju varit snarare så att man * ehh * men vadå det står inte i min IT policy att jag inte kan överföra pengar på min bank eller lösa aftenbladet nöje på arbetstid. **	Policyn fungerar som spelregler som säger vad man inte får göra på arbetstid, anledningen till att man skriver ner ner detta är för att kunna luta sig tillbaka på något när övertramp väl sker.
[Vi]: Men vad brukar hända om någon inte	

följer den? ***	
[3.18]: Det vet jag faktiskt inte (avbruten)	
[Vi]: Det är inget du har varit med om...	
[3.19]: Jag har faktiskt inte varit med om det på ett någorlunda nära håll.* Ehh men jag antar väl att det liksom beror på överträdelse hur graft graf överträdelse det är men alltså allt från en tillsägelse till en fot i baken antar jag. **	Saknar erfarenhet om vad som händer vid överträdelse av policyn.
[Vi]: Mm ehh * finns det några normer här inom, du var lite inne på det innan, normer är ju lite mer sådana grejor som är lite outtalade och inte är nedskrivit.	
[3.20]: Ja precis.	
[Vi]: Finns det något sånt här eller? ** på någon annan arbetsplats?	
[3.21]: * Ja. * Det kan man ju säga, *	
[Vi]: Någonting inom systemutveckling?	
[3.22]: Ehh *** + Nej inte egentligen någonting som har med systemutvecklingen att göra, alltså det finns ju en * på (...) rent generellt finn det ju en (...) känsla det är väldigt uttalat i bolaget och även externt. Jobbar man på (...) så är man en del av (...) laget så att säga, och då hjälper man varandra och * man kan titta här bakom (exemplifierar en norm hängandes på en tavla) det finns en mängs sådana här saker som liksom finns * som * finns i kommunikationen internt och även externt vi på (...) gör såhär. Det är likadant på Qbranch där är det liksom att * vad skall man säga, är man en Qbranch anställd så skall man vara en duktig konsult som levererar mervärde till sina kunder, även om man kostar mycket så levererar man mer än det man kostar. Ehh * man är även liksom socialt kapabel istället för att bara sluta sig in i sitt eget lilla skal **	Det finns inga normer som har med systemutvecklingen att göra, det finns däremot normer som påverkar företagets anställda.
[Vi]: Jag glömde fråga innan vad är det för typ av system ni utvecklar?	
[3.23]: Här på (...) bara våga jag nog säga innhouse IT system {verksamheten...} att rulla och webbsidan.	
[Vi]: Sen tänkte vi fråga om du någon gång varit med om att utveckla något system som skulle kunna anses som oetiskt? Det kan ju vara t.ex. det finns ju sådana här sms-lån tjänster, det finns spelsajter om du har varit med om något	

sånt?	
[3.24]:+skrattar+ nej jag har faktiskt inte varit med om det. Däremot har jag funderat på det, liksom de etiska gränsdragningarna och alltså vad det gäller mitt karriärsväl som helhet då ** någonstans så bestämde jag mig för att när jag slutade plugga att jag inte skulle jobba inom vapen, porr, spelindustrin ****	Inte varit med och utvecklat något system som kan anses oetiskt.
[Vi]: Då har du tänkt på etiken ganska mycket?	
[3.25]: Jaa, alltså, * ganska mycket men i alla fall att jag vill inte vara med om någonting sånt men {sms-lån hade jag inte tänkt på?} men det är samma sak där.	Vill inte vara med om något som jag anser vara oetiskt.
[Vi]: Ja det kan ju vara lite oetiskt (avbruten)	
[3.26]: Ja precis.	
[Vi]: Står i krogkön och lånar pengar +skrattar+	
[3.27]: Ja det är ju * modernt ocker.	
[Vi]: Ehh, ** sen tänkte vi fråga om du någonsin ställts inför ett etiskt dilemma? ** i samband med systemutveckling, det kan ju vara t.ex. * om du har varit med och utvecklat ett system som du vet att kanske leda till att några får sparken eller att det kommer * förändra någons arbetssituation...	
[3.28]: Jaa, det gör man väl på sätt och vis ehh * jag tror vad ska man säga de system som jag vart med och utvecklat har varit dels ett effektivitetssystem liksom, som har gjort att man har fått väldigt mycket mer "bang" for the människa liksom, mer gjort för varje människa.	Har varit med om att utveckla ett effektivitetssystem.
[Vi]: Ja.	
[3.29]: Och i det fallet så ** vet jag inte riktigt om jag ser det som ett etisk problem i och med att de företag man då levererade till var sådana som växte kopiöst mycket då * och i och med man gör det så * blir det ju inga arbetstillfällen som sådana som går förlorade. Ehh ** sen * har jag varit med om att utveckla ett annat mer auditing * ehh* system om man säger där man * skall försöka, då ska se här hur jag skall försöka förklara detta systemet. Där man samlar ihop, svar på hur, där enskilda medarbetare svarar på hur väl uppfyller vi vissa regler. T.ex. *** aaa * vad skall man säga har det skett ett felslag i kassan på ICA så ska man notera det och sådana där grejor och har vi verkligen noterat	Ser inget etiskt dilemma med effektivitetssystem eftersom arbetstillfällen inte gick förlorade, har även varit med om att utveckla ett uppföljningssystem där jag ser ett etiskt dilemma i form av inskränkning av integriteten.

<p>de senaste tre felslagningarna och har vi gjort det där. Alltså egentligen hur man förhåller sig till de regler som finns i * ett företag bland sina medarbetare. Ehh och där det etiska dilemma som finns där är väl att kanske att * enskilda medarbetare känner sig övervakade integritets deras integritet kanske blir ** inskränkt i och med att man bara liksom bevakade dem eller hur man skall säga.</p>	
<p>[Vi]: Genom ett system då ja.</p>	
<p>[3.30]: Ja precis.</p>	
<p>[Vi]: Ja ok, ** hur tänkte du då, när du var med om något sånt? Tänkte du då att du ville bara göra ditt jobb eller?</p>	
<p>[3.31]: + Nej alltså jag tänkte nog egentligen att *** i det fallet så måste jag säga att det är liksom inte din mänskliga ** hur skall man säga det är inte din rättighet och * få bryta mot uppställda regler hur man skall och rutiner på jobbet liksom i och med att det är ett verktyg som följer upp om man ehh * bryter mot de rutiner som finns * bryter man inte mot de rutinerna då tycker jag att det är helt ok att det är någon som ** jaa märker det, kan man säga. Så jag tycker inte att det är liksom, jag tycker inte att det är deras rättighet att bryta mot en rutin * egentligen. Även om jag kan förstå liksom att man känner sig attackerad i sin integritet att folk börjar följa upp en på det man gör eller inte gör.</p>	<p>Upplevde det inte som ett etiskt dilemma i det enskilda fallet jag utvecklade uppföljningssystemet till.</p>
<p>[Vi]: Man ser ju likheter med det, de har ju sådana system inom sjukvården, lexmaria och sånt.</p>	
<p>[3.32]: Mmmm</p>	
<p>[Vi]: När någon blir felbehandlad och sånt, så följs det upp. Men du har inte, * det är de etiska dilemma du ställts inför? Eller du tyckte inte det var etiska dilemma egentligen?</p>	
<p>[3.33]: Nja, * inte +skrattar+ den etiska syn jag har liksom.</p>	
<p>[Vi]: Nej</p>	
<p>[3.34]: Man utgår väl ifrån sig själv egentligen.</p>	
<p>[Vi]: Ja.</p>	
<p>[3.35]: Men jag kan förstå att * dem medarbetare som då kände sig kan, jag har faktiskt inte pratat med någon om det men att, jag kan förstå</p>	<p>Anser att det inte är något etiskt dilemma, men känner empati för dem vars integritet inskränks.</p>

att det kan finnas sådana som känner sig angripna eller för hårt uppföljda. ***	
[Vi]: Men hur är det här med de systemen ni gör här på (...)? **** Hur påverkar det egentligen människorna som jobbar på (...)?	
[3.36]: * Det påverkar *** det * det * först och främst så är det väl rätt så uttalat egentligen att allting skall leverera någonting som ger ett värde och en effektivisering i det stora hela liksom ehh så att man * i dom * system man utvecklar skall det bli * liksom enklare att hantera ett byte eller att det skall bli enklare att planera (...), enklare att plocka ihop (...) till en kund så att det ofta liksom den här rena tidsvinsten eller enkelheten som man eftersträvar här och det är egentligen * det är inget etiskt dilemma egentligen. Det du kan göra är att någon person någonstans i något varuhus blir övertalig liksom. Det är det som är * (avbruten).	Alla system som görs ska leverera något i form av värde och effektivisering, det ska bli enklare att utföra vissa saker och dessutom gå snabbare att utföra.
[Vi]: Om någon får sparken.	
[3.37]: Om man till exempel har en kassalinje med ** aa, 24 kassor, sen ersätter man 12 av dem kassorna med sån här automatiska självcheckout istället. Eh * då är det ju tolv kassörskor som inte behövs i just den kassa linjen.	Om man effektiviserar så kan det leda till att personal inte behövs på just den tjänsten.
[Vi]: Ja	
[3.38]: Ja, så är det ju här på (...) att det växer så kopiöst mycket så att * det finns ju alltid plats för dem någon annanstans i organisationen.	Det finns oftast plats för den personalen någon annanstans inom företaget.
[Vi]: Så det leder sällan till att någon får sparken?	
[3.39]: Ja, ** liksom i allafall i den konjunkturen vi känner nu så är det definitivt så.	
[Vi]: De får andra arbetsuppgifter?	
[3.40]: Ja, precis.	
[Vi]: Men det är ingenting du reflekterar över?	
[3.41]: Nej, ** det kanske är lite hårdhärtat, men det är väl bara bra att de liksom ** om dem blir blir övertaliga så då ** om företaget, vilket är det jag gör ** bra. De tar ju liksom ansvar för sina anställda. {?} behövs man så * så de kan ju ta in en någon annanstans.	Reflekterar inte över att människor får omplaceras till följd av ett system.
[Vi]: Mmm, *** sen tänkte vi fråga dig hur du ser på etik och moral i ditt yrke, hur upplever	

<p>du ** vi har ju pratat lite om sådana här etiska dilemman man kan ställas inför. Vems ansvar tycker du det är, är det systemutvecklarna, projektledarna eller är det beställarorganisationen?</p>	
<p>[3.42]: Ja, alltså. Det är väl (avbruten)</p>	
<p>[Vi]: Om vi nu säger att skulle gjort ett system som du vet att tjugo personer får sparken?</p>	
<p>[3.43]: Ja, alltså * det är väl svårt att skylla ifrån sig egentligen och säga att det är inte mitt fel tycker jag. Det är väl lite ** lite fel utgångspunkt. Men alla idéer kommer ju liksom från en beställare någonstans. * Och det är ju egentligen beställaren som tar ansvar ** alltså en styrgrupp som tar ansvar för att det här systemet blir levererat.</p>	<p>Delat ansvar, men det störst ansvaret ligger på beställarorganisationen.</p>
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[3.44]: Så att jag är ** i någon mån så är jag bara den som utträttar arbetsuppgifterna. Men å andra sidan så tror jag att jag skulle ha definitivt svårt att göra någonting som ** totalt strider mot mina principer. Eh, ** de principerna är väl ja, vad var det. Vapen, sex, droger, spel. Ungefär dem, spel är väl lite mindre än de andra vapen och sex * och droger. Men ** (avbruten)</p>	<p>Hade haft svårt att utföra något som strider mot sina principer.</p>
<p>[Vi]: Men om vi säger sådana effektiviseringssystem som kan leda till att då X antal människor får gå eller att de får andra arbetsuppgifter. Var tycker du det etiska ansvaret ligger då?</p>	
<p>[3.45]: Eh, * alltså, ansvaret ligger egentligen ** till {? Syl} eller sist i botten så ligger det hos beställaren, den som som säger jag vill ha det här systemet, det ska göra så här. Men, ** det blir svårt för mig att liksom **** +Skrattar+ jag kan inte driva argumentet att det inte är mitt fel, utan jag är ju också. Jag är ju en del av kedjan, det är ju ett gemensamt ansvar. Alla som levererar det här projektet som man då håller på med, de är ** de är ju faktiskt del i (avbruten).</p>	<p>Alla som är inkluderade i ett projekt har delat ansvar, dock ligger det största etiska ansvaret hos beställarorganisationen.</p>
<p>[Vi]: Så du tycker att det finns ett ansvar hos utvecklaren också att flagga för att det här kan leda till (avbruten).</p>	
<p>[3.46]: Definitivt, alltså ** ja, det är ju ofta utvecklaren som ser den tekniska ** vad ska</p>	<p>Den enskilde utvecklaren har ett etiskt ansvar, mycket beroende på dennes</p>

<p>man säga, de tekniska möjligheterna, och även den tekniska etiska begränsningen. Till exempel att man kanske inte ska jämföra siffror mellan olika delar av ett företag från **** eh, ja, alltså att * om man i det här fråga-svar-systemet jag pratade om tidigare. Har man frågar någon i en del av världen och frågat någon i en annan del av världen, så är det inte säkert att de har svarat på samma fråga. Även om de har svarat på samma fråga. Så de ** man, liksom svarar utifrån sin kultur och sin ** liksom, de sociala förutsättningarna.</p>	<p>kompetens.</p>
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[3.47]: Att man då ska jämföra de svaren är ju lite fel, och där * har jag faktiskt varit med om. Och sagt att då, tänkt att det här inte riktigt går att jämföra.</p>	<p>Har själv flaggat för fel.</p>
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[3.48]: Så svaret är väl ja, jag ser väl en ** att det ligger ett ansvar på en utvecklare att liksom säga att * det här kan man faktiskt inte göra. Och då oftast liksom i former av data, vilka data hänger ihop, vilka data kan man jämföra. Alltså, rent logiskt, inte bara tekniskt.</p>	<p>Utvecklaren har ett ansvar främst ur ett logiskt och tekniskt perspektiv.</p>
<p>[Vi]: Mmm, men hur hade du gjort i en praktisk situation då om du vet att tjugo personer fått gå. Hade du gjort ditt jobb ändå, men liksom flaggat för att det här kan leda till det. Eller hur hade du gjort?</p>	
<p>[3.49]: Ja, alltså ** det är nog, * det är nog väldigt **** det är väl iochförsig en hypotetisk fråga, jag har ju inte varit med om det här, men ** det är ju faktiskt ** mer eller mindre uttalat i alla IT-projekt, att IT-projekt ska leda till * till effektiviseringar, och det i sin tur leder väl givetvis till att folk får gå.</p>	<p>Alla IT-projekt ska leda till effektiviseringar, och det är leder i sin tur till att folk får gå.</p>
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[3.50]: Så att det är ** det är nog lite ** jag tycker nog faktiskt, på sätt och vis inte att det är ett etiskt dilemma ** på det ** eh ** att jag inte anser att de positioner man har i samhället vid ett visst givet tillfälle behöver nödvändigtvis vara sådana femtio år framåt. Alltså, man kanske inte ska ha samma jobb i femtio år. Och då blir det liksom sådana saker som att man * okej, ja men så {? Säger man upp personer}.</p>	<p>Det är inget etiskt dilemma, utan det är bra med rullans med folk på arbetsmarknaden.</p>

Även om det givitvis är jobbigt för dem som blir uppsagda.	
[Vi]: Mmm, hade det varit någon skillnad om det hade varit 200 personer?	
[3.51]: Nej, ** egentligen inte, alltså, jag tror nog mest att det är principen som gäller **** kanske någon skillnad om det är 2000, eller 2 miljoner. +Skrattar+	Är principfast, bryr sig inte om det är fler personer som fått gå.
[Vi]: +Skrattar+ Ehm, då ska vi se, var va vi? Ja, hur tror du din yrkesroll har påverkat din syn på etik. Har du upplevt att du har liksom ** tror du att du hade haft en annan syn på etik om du hade utbildat dig till något annat? Eller hade du en annan syn på etik innan du blev färdig med din examen?	
[3.52]: Jaa, ** det kan man väl på sätt och vis säga **** Att jag liksom har, ** man har präglats av den utbildningen, de sociala kontakter man har haft med personer. Alltså, jag är väldigt ** vad ska man säga, * väldigt mycket medelklass och väldigt så här typisk folkpartistisk kärntrupp ** på sätt och vis.	Tror att yrkesvalet har präglat synen på etik.
[Vi]: Mmm.	
[3.53]: På sätt och vis, * så ** naturligtvis så är det ju så att de jag pluggat med har liksom stöpt mig i den formen. Jag tror att, hade jag läst till socionom så hade jag säkerligen absolut tyckt att tjugo personers uppsägning hade varit väldigt dåligt. Då hade jag kanske haft en lite mer *** vänstersyn på världen kan man säga. ** Så att det svaret är ja.	Det etiska synsättet har formats under utbildningens gång.
[Vi]: Så det har påverkat dig i allra högsta grad?	
[3.54]: Ja, jo, men det gör man. ** Alla personer man träffar påverkar en mer eller mindre liksom. * Eh ** ja, nu liksom sen jag började plugga 98, så * har man träffat rätt så många som är ungefär likadana, stöpta i ungefär samma form.	Tror att alla människor man träffar påverkar en mer eller mindre.
[Vi]: Mmm, sen tänkte vi fråga lite om det här med grupptryck. Men iochförsig, du hade inte varit med om något direkt etiskt dilemma. Vi tänkte fråga om du hade upplevt grupptryck i samband med det, men det är svårt att svara på.	
[3.55]: Mmm. ***	
[Vi]: Till exempel då om någon, om ni är ett team och om någon tycker * kanske tar upp det	

<p>här problemet med att tjugo personer får gå. Så * har det blivit en diskussion, men det har kanske aldrig uppkommit den situationen?</p>	
<p>[3.56]: Nej, det har det inte. ** Det är rent generell rätt så lite man pratar om det ** vad ska man säga ** etiska dilemman med systemutveckling.</p>	<p>Har inte upplevt gruppträck och det pratas inte mycket om etiska dilemman inom systemutveckling.</p>
<p>[Vi]: Det är inget man tar upp?</p>	
<p>[3.57]: Nej, precis.</p>	
<p>[Vi]: Ehm, sen är vi inne på en liten avslutande fråga.</p>	
<p>[3.58]: Mmm.</p>	
<p>[Vi]: Konsult eller arkitekt, fuskbygge eller inte, större eller mindre ansvar? Vem tycker du har största ansvaret, * vid fuskbyggen så att säga. Om man jämför till exempel med ** om man jämför ett IT-projekt med ett byggprojekt. Är det konsulten eller arkitekten?</p>	
<p>[3.59]: Det är beställaren.</p>	
<p>[Vi]: Som har det största ansvaret?</p>	
<p>[3.60]: Yes, det är alltid ** alltså, till {?Syl} eller sist så är det den som är beställare och den som är liksom **** ja, alltså. I vanliga fall när man har ett projekt, så finns det X antal personer i projektet med en projektledare som rapporterar upp till en styrgrupp i någon form, det kan vara en eller flera personer. Eh ** och det är den styrgruppen som *** i princip bestämmer *** vilket håll vi ska göra det, eller vad vi ska göra. Är det så att styrgruppen säger: nä, en release måste komma ut då. Eh * så * då är det mer upp till arkitekten och systemutvecklaren då, om det är de rollerna man snackar om. Att, försöka trycka in så mycket skit som möjligt under huven så snabbt som möjligt * och så sen ut på marknaden. Eh (avbruten).</p>	<p>Det är alltid beställaren som har ansvaret vid fuskbyggen.</p>
<p>[Vi]: Men om det sen är dåligt? Alltså, om det då är dålig kod så att säga?</p>	
<p>[3.61]: Mmm, alltså. Det är *** (avbruten)</p>	
<p>[Vi]: Men du tycker det ligger på beställaren?</p>	
<p>[3.62]: Ja, det, det måste jag säga. Det är beställaren som i någon mån ger en ram, en budget till ett projekt. Och om beställaren, ger beställaren för lite pengar eller för lite tid eh** så kommer projektet att leverera undermålig kvalitet. Eh * sen är det då givetvis upp till</p>	<p>Beställaren ger en tidram och budget som påverkar kvaliteten, dock har involverade i projektet ansvar att flagga vid risk för dålig kvalitet.</p>

<p>projektet att flagga för det här. Att, man säger: nä, vi kommer inte hinna leverera alla de här featuresena på den här korta tiden med den höga kvaliteten vi vill ha. Och så sen får man ju ta upp det liksom, och säga det till beställaren: nä, men det här kommer inte funka. Eh ** och *** vad ska man säga? *** Det här är en *** Det är ett bevis, att sådana här frågeställningar är ett bevis på att man har en rätt så undermålig processmetodik egentligen. Att ** ett fuskbygge på grund av för lite tid eller för lite pengar uppstår beror ju på att * då sköter man sitt projekt, alltså som då i det stora hela, på fel sätt. Det finns sätt liksom där man, ja, agila metoder där man då snarare jobbar, man jobbar inkrementellt, bygger på och hela tiden har en färdig * en någorlunda färdig produkt som man ** släppa ut på marknaden ** utan ** vad ska man säga, och då kan då en styrgrupp säga: yes, där tar vi, så mycket funktionalitet tar vi och släpper ut på marknaden.</p>	
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[3.63]: Och det är väl liksom, det är det jag ser i framtiden att fler och fler företag kommer börja använda istället för att man liksom från dag ett ska rita upp ett helt stort projekt, en hel stor produkt. Så här ska den se ut, ni får två år på er, sen så ses vi om två år, då ska det vara klart.</p>	
<p>[Vi]: Mmm, men hur ser du på om systemutvecklare då som lämnar ifrån sig dålig kod ändå, det behöver ju inte vara på grund av bristande tidsramar. Det kan vara (avbruten)</p>	
<p>[3.64]: Precis, det kan vara bristande * kompetens egentligen. Och det är ju egentligen då ** vad ska man säga *** som man ser, i det stora så är det ju på grund av att det företaget som den personen är anställd av *** har inte lyckats utbilda den här personen tillräckligt mycket. Alltså, jag har svårt att se att det ska ligga speciellt mycket på den enskilda, även om man liksom behöver ha ett intresse för att vidareutbilda sig och alla de här sakerna.</p>	<p>Vid dåligt utfört kodningsarbete från en utvecklare så är det arbetsgivarens ansvar, men det krävs ändå intresse från individen.</p>
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[3.65]: Men det är inte liksom så att man kan **** man kan inte ligga allting på en viss person. Men, det är ändå en viss person som ska utföra</p>	<p>Man kan inte lägga allt ansvar på en viss person.</p>

(avbruten).	
[Vi]: Du tycker det är lite delat ansvar där? Både på (avbruten).	
[3.66]: Ja, (avbruten).	
[Vi]: utvecklaren och själva, vad ska man säga, konsultorganisationen.	
[3.67]: Ja, eller alltså, rent generellt om man bara snackar om ett helt vanligt företag som gör en helt vanlig produkt så är det ju det företaget som ska se till att ens, * att man har rätt resurser i form av personal. Och finns det då en person som är, kan för lite inom ett visst område, då man måste man liksom se till så att den personen antingen utbildar sig eller byter till en roll där den personen kan liksom använda sina förmågor på ett bättre sätt.	Generellt är det organisationen som ansvarar för att ha rätt man på rätt plats vid rätt tillfälle.
[Vi]: Mmm.	
[3.68]: Jag har lite svårt för liksom den här tanken att **** att det bara är den personens fel om den personen levererar dålig kod. Även om det är fantastiskt irriterande när det händer.	
[Vi]: Mmm.	
[3.69]: När det är folk. ** Folk måste gå och städa efter en viss person. Så fort man gjort någonting så måste man liksom gå och städa.	
[Vi]: Du har upplevt det?	
[3.70]: Ja.	
[Vi]: Men vad har hänt då mer, rent generellt? Det händer oftast ingenting med den personen, det blir att någon annan får städa upp?	
[3.71]: Nej, faktiskt inte. Det har hänt mig vid två tillfällen och båda dem tillfällena så blev det så att den, eller ja de personerna bytte roll. Så att de gick från att vara utvecklare till ja, testare respektive testledare. Två helt separata företag.	De personer som lämnar ifrån sig dålig kod kan få andra arbetsuppgifter.
[Vi]: Mmm.	
[3.72]: Men att man då i projektet, eller i ** alltså, på en högre nivå i företaget så ser man att: okej, den här personen klarar inte av att levererar det vi behöver, så då lägger vi den personen där istället.	
[Vi]: Mmm, men hur gör ni här? Testas det mycket innan ni liksom lämnar ut en bit kod?	
[3.73]: Ja, när ** alltså, vi. *** I det här projektet så arbetar vi enligt en metod som heter (...) som är 30-dagarsiterationer. Där varje iteration,	På den nuvarande arbetsplatsen testas varje del noggrant, och även dokumentation är inkluderad.

<p>allting är 30 dagar, så tar man in visst antal saker att göra. Och när man väl, ** när den här perioden väl har gått, när de här 30 dagarna har gått, då ska man lämna ifrån sig ett inkrement i funktionalitet som även ska vara ** det ska vara installerbart hos kund egentligen om man då har slutkundsprodukter. Och det gör att man måste göra sådana saker som att testa, man måste dokumentera, man behöver. * Ja, alla de här tråkiga sakerna som man brukar lämna till sist. ** Så det gör ju att, den metodiken vi använder gör att vi * testar hela tiden. Allt vi gör testas.</p>	
<p>[Vi]: Varje liten del?</p>	
<p>[3.74]: Precis</p>	
<p>[Vi]: Ja, det va det mesta, vi tackar så mycket för intervjun. Vi höll tiden.</p>	

7.4 INTERVJU 4

Intervjuperson	Johan Ramestam, systemutvecklare
Intervjuare	David Bengtsson & Fredrik Lindfors
Varaktighet	~30 minuter
Datum	2007-12-11

Symbol	Betydelse
*	1 sekunds paus
+	Gestikulerar
{?}	Svårtolkat
(...)	Tagits bort p.g.a. konfidentialitet

[Vi]: Då tänkte vi börja med att fråga då ehh vad du gör här (avbruten)	
[4.1]: Jaa.	
[Vi]: Vad du, vad dina arbetsuppgifter är?	
[4.2]: *Ehh ja mina arbetsuppgifter här på Qbranch är ehh ja som systemutvecklare som grund * befattning men jag är ofta med ute * ehh på prospect som man säger, man träffar en kund t.ex. så ska man han någon som kan diskutera teknik på en övergripande nivå och jag är med där ofta och pratar och... Som systemutvecklare så får man ofta göra ganska mycket olika saker man är liksom arkitekt man är liksom granskare liksom skriver test spacar och jaa ni vet själva. Man har ju rätt bra koll liksom från grunden allt som behöver göras, databaser.	Arbetar som systemutvecklare.
[Vi]: Mmm.	
[4.3]: Det blir lite av varje.	
[Vi]: Ja * och hur länge hade du jobbat som det?	
[4.4]: Ehh *+ jaa, det är fyra nu på Qbranch *	
[Vi]: Och (avbruten)	
[4.5]: Utvecklare totalt ehh * ja drygt tio år ungefär.	10 års erfarenhet.
[Vi]: Ja. ** Sen tänkte vi då gå in lite och prata om då etik och policy och så här, du kan även alltså prata om andra företag som du jobbat på, du behöver inte just inte prata om Qbranch bara.	
[4.6]: Mmm *	
[Vi]: Sen tänkte vi fråga om ditt företag eller om du varit med om, att det är vanligt att man har någon form av policy för etik i samband med	

systemutveckling?	
[4.7]: ***+ Policy för etik det får ni gärna utveckla, jag har inte tänkt så mycket på liksom...	
[Vi]: Ja det kan ju vara * ehh allt ifrån ehh * om det finns några policy ehh * att folk liksom får andra arbetsuppgifter till följd av system och sådär om det finns några policy hur ni ska agera då som utvecklare (avbruten)	
[4.8]: Jaa, ok du menar så ja (avbruten)	
[Vi]: Jaa.	
[4.9]: *** hmm + * alltså vi har ju ett fall alltså det, ni får ju nog inte skriva några kunder och sånt (avbruten)	
[Vi]: Nejnej	
[4.10]: Om jag säger kunder, men alltså det projektet vi sitter i nu där gör vi ju * man ser ju väldigt tydligt att resultatet blir att en del andra kommer att få mindre att göra för att vi automatiserar *	I ett nuvarande projekt framträder det tydligt att människor får mindre att göra till följd av systemet.
[Vi]: Ja.	
[4.11]: Och jag har tänkt, funderat mycket på det där liksom för att den personalen kommer in ibland till oss * utvecklarna i det här rummet + ja vad är det nu ni gör? Så visar vi för dem vad det är vi gjort och så tittar dem så + ja men vad ska jag göra då? Och det blir liksom, det är verkligen så att polletten trillar ned lite och då + jaa men ni kan väl göra andra roligare saker (skrattar) tycker man. ** Men vi har inte så som på företaget har vi nog inte diskuterat det som en policy eller hur vi ska * utan det är nog bara liksom allt utefter man själv så att säga, man får försöka hantera det där *	Har reflekterat kring det etiska ställningstagande och hur man som systemutvecklare ska agera vid sådana situationer. Det finns ingen policy för hur man ska hantera detta.
[Vi]: Jaa	
[4.12]: Så bra, men det är nog det enda situationen jag stött på det så tydligt att det är liksom uppenbart att det faktiskt påverkar vad folk gör i andra ändan och vad de inte gör * jag har inte varit med om det tidigare så tydligt som i det här projektet.	Det är den enda situationen jag har upplevt att det syns så tydligt hur andra påverkas av mitt arbete.
[Vi]: ** Men du har inte varit med om att det finns några policy eller riktlinjer hur man skall agera i sådana situationer?	
[4.13]: ** Neej, ** nej faktiskt inte +Skrattar+	
[Vi]: Nej. Ehh	Finns ingen policy.

[4.14]: Faller hela er tes nu?	
[Vi]: Nejnej, absolut inte +Skrattar+	
[4.15]: +Skrattar+ nej det är, nej jag har faktiskt inte tänkt så mycket på det innan detta projektet utan * ehh vi har, många av de tidigare grejorna innan har systemutvecklarna suttit rätt man har varit rätt avskild kanske från verksamheten. Man har kanske pratat med IT chefen eller man har pratat med någon projektledare så har man suttit i en grupp och jobbat liksom i en håla någonstans.	Har inte tänkt på det så mycket, har varit rätt avskild från den verksamheten jag tidigare har utfört uppdrag för.
[Vi]: Ja.	
[4.16]: Så vet man inte, man träffar aldrig slutkunderna, man träffas aldrig dem så påverkas av det utan man får liksom input från annat håll ** och då har det inte varit så mycket etik gentemot dem liksom	Träffar aldrig slutkunderna, och därför har det inte varit så mycket etik involverat.
[Vi]: Nej	
[4.17]: Men här är det väldigt tydligt för här ** här är vi nära både så att säga de som jobbar med våra verktyg och dem som det drabbar i slutändan.	Det är väldigt tydligt att folk kommer påverkas i hans nuvarande projekt.
[Vi]: Jaa.. ** Men då är det upp till er själva så att säga utvecklarna, individuellt (avbruten)	
[4.18]: Det är upp till oss själva det kanske skulle vara bra att ha någon slags ehh att ha diskuterat igenom det kanske ***+ det är också, jag det handlar nog mycket om kunden också, vad kunden har * hur kunden vill hantera, för, det är trots allt så att de har ju beställt ett jobb av oss, som i slutändan sänker deras kostnader genom att de kanske kan säga upp någon. Och det är ju deras ledare alltså deras lednings beslut.	Det etiska ansvaret har legat hos den idividuella utvecklaren, men samtidigt handlar det mycket om beställarorganisationen också.
[Vi]: Ja.	
[4.19]: Vi går ju bara in och gör det jobbet vi fått en beställning att göra så att, vi är ju lite * legoknäckt va. Så att frågan är ju egentligen vem som skall ta ansvaret för liksom vem som skall tänka på de här etiken, det kanske är så att kunden egentligen, eller beställaren egentligen borde **	Ser mig själv som en legoknäckt som bara går in och gör jobbet jag fått, ansvaret bör beställaren hantera.
[Vi]: Men (avbruten)	
[4.20]: Vi ska egentligen inte behöva ta skiten för det arbetet vi utför, utan vi gör egentligen bara en beställning.	

[Vi]: Du tycker ansvaret ligger på beställarorganisationen? (avbruten)	
[4.21]: Ja, egentligen (avbruten)	
[Vi]: Eller (avbruten)	
[4.22]: Ja, jag tror inte de är mogna för det, jag tror inte de har tänkt igenom det ehh ** i många fall så är det nog vi som får ta skiten ändå eftersom man har inte diskuterat igenom det * men med den här vetskapen kanske någonting vi borde så att säga flagga för kunden eller för beställarna och säga det här kan bli ett problem, hur ska vi hantera det.	Beställarorganisationen är inte mogen för etiska beslut, det följer ett ansvar med vetskapen från utvecklarnas sida.
[Vi]: Mmm	
[4.23]: Men Qbranch som företag har ingen färdig sådan utan det är väldigt kundspecifikt eller situationsberoende ***	
[Vi]: Så du tycker ändå det finns ett ansvar på utvecklarna att flagga för om dem identifierar sådana problem (avbruten)	
[4.24]: Jaa, det ehh tycker jag, det tycker jag egentligen allas skyldighet i ett projekt. Alltså alla som ser att det kan bli konflikter * med andra vem det nu må vara, tycker jag man är skyldig och rapportera det liksom så man kan hantera det.	Alla individer i ett projekt har ett ansvar.
[Vi]: Jaa.	
[4.25]: För i slutändan vill man ju ändå att folk är glada och nöjda med det vi gör liksom, även om de är lite färre så. +skrattar+ de som är kvar ska väl vara nöjda.	Det viktigaste är att kunden är nöjd.
[Vi]: Ja. ***ehh sen tänkte vi fråga * har du varit med att det finns några normer * inom företag. Det är ju mer sådana grejor kanske som inte finns nedskrivit och är så tydligt liksom utan det är sånt som finns, kanske lite outtalat (avbruten)	
[4.26]: Normer för?	
[Vi]: Ja, främst etik också då ** eller det är samma sak där? ***	
[4.27]: Nej ***+ alltså *** med den erfarenheten jag har så har ehh så har * alltså *** vad ska man säga, ledningen på dem bolagen jag har varit har ofta dålig förståelse och insikt för systemutvecklare *	Normer har inte upplevts i samband med systemutveckling.
[Vi]: Ja.	
[4.28]: Alltså * det är många projektledare som	Projektledare och chefer har en tendens

<p>är här + uppe och inte liksom förstår riktigt, vad är det vi håller på med och det är ehh därför är det ingen som riktigt tänkt i de banorna. Alltså våra chefer förstår inte riktigt problem kanske, projektledarna * jaa de gör kanske men det är svårt att ta i, svårt att ta tag i liksom, och sen kanske man tycker lite att det är kundens problem liksom. Så att * återigen jag har nog aldrig sett någon sådan * inte från våra alltså utvecklarnas håll att det har funnits något sånt * nedskrivit. Alltså det finns väl någon slags ehh jag vet inte om det kan klassas som etik men det är ju klart det finns ju alltid någon slags, så här ska du uppföra dig på ett uppdrag liksom.</p>	<p>till att inte förstå sig på problem som kan uppstå vid systemutveckling.</p>
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[4.29]: Du ska vara korrekt klädd och säga god dag ehh farbror och +skrattar+ liksom det (avbruten)</p>	
<p>[Vi]: Men det finns inga sådana normer som har med etiken att göra, att man skall ** något underliggande så?</p>	<p>Vanligt med normer för hur du ska bete dig hos en kund.</p>
<p>[4.30]: + Nej + det kan jag inte säga så **** det är svårt alltså det är svårt ehh det är ju lite klurigt det här med etik.</p>	
<p>[Vi]: Mmm **** det är därför det är ganska intressant, det kommer inte så ofta på tal inom vårt liksom ämne.</p>	
<p>[4.31]: Nej.</p>	
<p>[Vi]: Även om vi påverkar ganska mycket genom de systemen man utvecklar (avbruten)</p>	
<p>[4.32]: Jaa *****</p>	
<p>[Vi]: Ehh, sen tänkte vi fråga då, du hade varit med om ett etiskt dilemma då kan man säga nu (avbruten)</p>	
<p>[4.33]: Mmm.</p>	
<p>[Vi]: Men du hade inte varit med om någonting annat som du upplevt så att du har tänkt, kanske nu i efterhand att jaa det påverkade nog ** någon eller sådär</p>	
<p>[4.34]: Hmm **</p>	
<p>[Vi]: Att de får sparken eller andra arbetsuppgifter eller något sånär...</p>	
<p>[4.35]: * Neej, * neej, {de kanske inte ses som ett etiskt dilemma?} men tidigare så har ju, folk har varit vana vid att jobba på ett visst sätt, med ett visst handarbete, visst overhead tvingas in i nya</p>	<p>Att människor får ändra arbetsrutiner kanske inte faller in under etik.</p>

rutiner och man måste skola om sig lite kanske, anpassa sig jag vet inte, det kanske inte faller under etik men * det är alltid folk som fnyser lite och tycker det där är jobbigt.	
[Vi]: Ja.	
[4.36]: Ja och ibland upplever man det blir som om man kommer med en stor skopa och bara föser folk åt ett håll.	Har upplevt att han ibland tvingar folk att anpassa sig.
[Vi]: Ja.	
[4.37]: Det är ju såklart åter igen ledningen som bestämt att så ska det vara, så ska vi bli mer effektiva.	Det är ledningen som beslutat.
[Vi]: Mmm.	
[4.38]: Och vi utför bara den ordern liksom.	
[Vi]: Ja.	
[4.39]: Och det passas ju inte alla, förhoppningsvis passar det de flesta liksom, man hittar en modell som alla kan jobba efter ** och alla tycker det är logiskt. *	
[Vi]: Ehh har du någonsin varit med och utvecklat ett typ ett system som kan anses oetiskt? *	
[4.40]: Typ vapen och?	
[Vi]: Ja, ja det vara till vapenindustrin eller till det finns nu sådana här nu sms-lån tjänster (avbruten)	
[4.41]: Mmm.	
[Vi]: Och spelsiter eller * det finns ju allt möjligt sånt här idag.	
[4.42]: Porr?	
[Vi]: Ja...	
[4.43]: Neej, inte vad jag vet ** det kanske har missbrukats i efterhand de grejorna man har gjort men nää inget sånt.	Har inte utvecklat något oetiskt system.
[Vi]: Nej.	
[4.44]: Alltså typ, ehh jag vet att det var någon, jag sitter i ett forum och svarar på frågor om ASP.NET och där var det en kille som frågade + hur mailar man fem miljoner människor?	
[Vi]: +skrattar+	
[4.45]: Kan jag få lite kod för det, jag bara jag tror inte det är seriöst det du ska göra +skrattar+ så jag tänker inte hjälpa dig med det liksom. Och då såg jag någon annan som gav honom kod och liksom hjälpte honom och det tycker jag liksom var dumt för det var helt uppenbart.	Svarar på frågor i ett ASP.NET-forum, ville inte hjälpa till med oetiska lösningar.

<p>+ Nänä det ska inte alls vara till spam skrev han liksom. + nänä. Sen var det någon annan följdfråga han hade som också verkade vara liksom mycket suspekt.</p>	
<p>[Vi]: Ja. * Men då kände du att det var skumt.</p>	
<p>[4.46]: Det håller jag med om.</p>	
<p>[Vi]: Men hur hade du gjort om någon hade frågat dig kan du hjälpa mig med att göra (avbruten)</p>	
<p>[4.47]: Och få väldigt bra betalt.</p>	
<p>[Vi]: Jaa... göra en sms-lån tjänst eller spel * site eller något sånt här * jackvegas.</p>	
<p>[4.48]: Mmm. ***</p>	
<p>[Vi]: Hade du gjort ditt jobb bara?</p>	
<p>[4.49]: Grejen är att jag tror inte jag hade inte * ehh ja det beror lite på ** det är nog lite från fall till fall men jag menar sms-lån tjänst ja jag hatar sms-lån jag tycker det är vidrigt!</p>	<p>Det varierar från fall till fall.</p>
<p>[Vi]: Ja.</p>	
<p>[4.50]: ehh, ja *** poker och sånt skit neej jag känner inte att nej, jag skulle inte gjort det.</p>	
<p>[Vi]: Nej.</p>	
<p>[4.51]: Alltså jag tror inte jag hade varit tvungen att ta det valet i heller, hoppas jag för det finns så mycket annat att välja på så att jag tycker * nog att man har möjlighet att välja bort de dåliga projekten. **</p>	<p>Tror inte att han hade varit tvingad att det det valet eftersom det finns så mycket annat att välja på.</p>
<p>[Vi]: Så om du hade fått ett uppdrag här, så hade du kunnat neka det?</p>	
<p>[4.52]: Ja, ja det har jag absolut möjlighet till.</p>	
<p>[Vi]: Ja.</p>	
<p>[4.53]: Det var ju en ** vet inte om den finns kvar men det var ju en hemma där jag bodde innan nere i hästhagen, så var där ju en sån privatdeckare firma, mycket suspekt privatdäckare som sökte en webbmaster.</p>	
<p>[Vi]: Jaha.</p>	
<p>[4.54]: Och det var så, han var helt paranoid, på hans hemsida var det typ sådana grejor typ som att ** ehh + du vet väl att du måste övervaka, din fru kan vara otrogen och ja du vet massa sånt skit han hade hittat på liksom och så ville han då att man skulle anlita honom liksom. Och sen hade fogden granskat honom och hittat en massa skit på honom då men han skulle ändå ha in en webbmaster + det hade varit ett</p>	<p>Har upplevt oetiska jobbmöjligheter, men avböjt.</p>

guldjobb	
[Vi]: Jaa +skrattar+	
[4.55]: Not.	
[Vi]: Inte riktigt. Ehh *** hur ser du på etik och moral i ditt yrke? ** vi pratade lite innan om att du tycker väl mer att det låg på beställarorganisationen om jag uppfattade ***	
[4.56]: Alltså det är, komplext eftersom det är ju + jag representerar inte bara mig själv utan jag representerar ju främst vårt företag * så att om man börjar någonstans så är der ju ett möte mellan + kunden och vårt företag * och redan där så måste ju de tankarna finnas med liksom. En porrsite som kommer till Qbranch då ska Qbranch säga nej liksom, och är det vapen och vad det nu kan vara som kan vara oetiskt liksom.	Det är företagets som sköter den initiala filtreringen av vilka projekt man ska ta sig an.
[Vi]: Mmm.	
[4.57]: Så att det är liksom + fronten, Qbranch är fronten, sen är det ju klart har Qbranch sagt ja till det här uppdraget då har jag ju som individ möjlighet att * tacka ja eller nej, de kan ju inte tvinga mig till det liksom och vill de tvinga mig till det så får jag kanske byta jobb då. Så att jag har ju valmöjligheter naturligtvis och det filtreras ju på många sätt, men *** jag höll jag på att säga, * jag vet ingen som har jobbat med ett sådant projekt som skulle kunna i den kategorin, så det har aldrig varit ett problem. Så (avbruten)	Har en möjlighet att avböja uppdrag.
[Vi]: Ah, vi tänkte mer på det här alltså, andra arbetsuppgifter och folk får sparken.	
[4.58]: Ja, jo.	
[Vi]: Var tycker du det moraliska, du tyckte det var beställaren, främst?	
[4.59]: Ja, alltså *** ja, alltså när det gäller sådana grejor, jag menar om vi som bolag skulle säga så: Nej, om ni kommer, om ni kommer kicka någon för att vi har gjort ett bra jobb. Nej då vill vi inte ha det här uppdraget. Då kommer vi liksom halka efter, vi kommer inte få några uppdrag till slut. För att, * allting handlar om rationalisering liksom, alla företag vill minska sina kostnader, IT-kostnader, verksamhetskostnader, man vill effektivisera IT.	Företaget halkar efter om de skulle tackat nej till uppdrag som lett till rationalisering.
[Vi]: Mmm.	

<p>[4.60]: Och det är liksom, det är den naturliga utvecklingen. Jag ser inte att det är ett problem att vi är med och hjälper dem att göra det. Sen kan det ju bli faktiska krockar, som det har blivit lite när vi varit ute liksom. Att ** folk kommer in från sidan liksom och ser oss och säger: Oj, vad vi nu göra. Så där va. Och där, där skulle man kanske haft någon slags grej liksom, att kunden hade tagit fram något eller att vi gemensamt hade diskuterat kring en sådan ** norm eller policy eller vad man kan säga.</p>	<p>Ser inget problem att de hjälper företag att rationalisera, sen kunde det varit bra med någon form av norm eller policy.</p>
<p>[Vi]: Mmm, men tror du att du hade sett på etik och moral annorlunda om du hade haft något annat yrke. Såg du annorlunda på etik och moral innan du blev systemutvecklare.</p>	
<p>[4.61]: Intressant fråga *** Jag tror lite att, problemet lite som utvecklare om man jobbar med IT och effektivisering att man tenderar att tänka bort lite från människan. Man ser tekniken och systemen först och man ser kanske dem som påverkas i andra hand. Och hade jag inte jobbat med IT, så hade jag nog sett det med lite andra ögon. Då hade jag kanske sett effektern på ett annat sätt, då hade jag ** Om jag hade varit en av "dem", om man säger så, så hade jag ju känt de här förändringarna på ett annat sätt.</p>	<p>Tror jag hade sett det mer ur ett människoperspektiv om jag inte varit systemutvecklare.</p>
<p>[Vi]: Mmm.</p> <p>[4.62]: Nu är det så lätt, nu går vi in och så gör man så här +Bortskjutande gest+ och sen går vi in i ett annat uppdrag och gör så här +Bortskjutande gest+. Och för dem får det ju konsekvenser som varar i många, många år och kanske livet om det vill sig riktigt illa om de får byta jobb.</p>	<p>En systemutvecklarens arbetssätt är lätt, men samtidigt kan det leda till konsekvenser många år framöver.</p>
<p>[Vi]: Ja, sen har vi en liten hypotetisk fråga. Hade det spelat någon roll för dig om det hade varit tjugo personer eller 200 personer som hade fått gå. *** Till följd av ett system som du är med och utvecklar. Hur hade du ställt dig till det?</p>	
<p>[4.63]: **** +Skrattar+ Alltså, jag tror att *** Man kan också säga att om det är i, om det det är i sådan stor omfattning så måste de ha varit jävligt inaktiva tidigare. Då har de många lökar.</p>	<p>Hade funderat extra och kanske försökt få fram en diskussion.</p>

<p>** Okej, kör man ett globalt system så är det nog ingen orimlig siffra iochförsig, om det är stort och påverkar många länder och så. * Men ** nej, jag kan inte säga, ** men jag skulle nog fundera lite på det och det skulle nog absolut aktualisera behovet av att ta en diskussion om det. Hur ska vi agera enade med kunden mot organisationen liksom.</p>	
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[4.64]: Så att vi slipper ta skit för detta liksom, så att inte vi blir smutskastade. Men jag hade nog inte haft några liksom betänkligheter att göra det ändå.</p>	<p>Hade inte haft några problem att genomföra arbetet ändå.</p>
<p>[Vi]: Så du hade gjort ditt jobb ändå så att säga?</p>	
<p>[4.65]: Ja, det hade jag. Så det är, * ja.</p>	
<p>[Vi]: Ja</p>	
<p>[4.66]: Ja, det är intressanta frågor ja. +Skrattar+</p>	
<p>[Vi]: Absolut, sen är vi inne på sluttampen här. Vi tänkte fråga, konsult eller arkitekt, fuskbygge eller inte, större eller mindre ansvar. Om man då jämför ett IT-projekt med ett byggprojekt så att säga. Vem tycker du ansvarar för om det blir ett fuskbygge, så kalla dålig kod i IT-projekt. Är det arkitekten eller är det konsulten?</p>	
<p>[4.67]: Det är en jävligt bra fråga. För att där ** +Skrattar+ att vi. Kunden är helt i vårt våld, kan jag tycka. Alltså, det är nog väldigt sällan. Alltså, jag tror att det bara är stora bolag som har möjlighet att skriva så detaljerade avtal, att man kan hänga leverantören för vissa typer av problem.</p>	<p>Endast stora bolag har möjlighet att skriva så stora avtal att leverantören kan klandras för vissa problem. Kunden är helt i deras våld.</p>
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[4.68]: Men, liksom alla projekt jag har varit inblandad i så är det, om vi säger till kunden: Nu har det kommit en ny service pack här och vi måste fixa en grej här så det tar två veckor till, så säger dem: Måste ni det? Ah, okej då. Så får de betala liksom 150000 kr till. Och de vet inte riktigt varför de behöver göra det liksom. Alternativt, "ja, nu måste ni betala oss en halv miljon så vi kan fixa en tråkig bugg som vi glömde".</p>	<p>Kunderna är oftast väldigt ovetande om varför de måste betala extra pengar.</p>
<p>[Vi]: Ja.</p>	
<p>[4.69]: Och det säger man ju inte till kunden, utan man säger att det är något, * man bakar ju in det i något annat såklart. Men, *** visst, det</p>	<p>Ofta avslöjas inte vad som är fel, och fel blir det ofta.</p>

<p>fuskas nog. Eller fuskas och fuskas, men jag tror att *** det är så väldigt lätt att det blir fel i koden. Att det blir fel i system, man tänker fel och så där. Det behöver inte vara, alltså det behöver inte vara stora grejor att process blir helt fel. Men det kan vara något steg och någonstans så sker något fel.</p>	
<p>[Vi]: Ja.</p>	
<p>[4.70]: Och, det beror nog på uppdragens art liksom. Hur det hanteras och så, men *** jag upplever att det är något slags, ett, ett * det är någon slags ömsesidig förståelse både från kund och leverantör. Så är det bara.</p>	<p>Det är en ömsesidig förståelse mellan kund och leverantör avseende fel.</p>
<p>[Vi]: Att det blir fel?</p>	
<p>[4.71]: Att det blir fel och kunden säger: "Okej, då får ni väl fixa det då, kan ni göra det fort?" Javisst, vi gör det på några dagar här så okej. Liksom det sket sig i skarpt läge, så ja okej, då får vi fixa det då.</p>	<p>En förståelse från kunden är viktigt.</p>
<p>[Vi]: Men du har aldrig varit med om att det har blivit så fel att ni har liksom fått backa och säga: "Ja, vi har gjort fel här, och vi gör det gratis"?</p>	
<p>[4.72]: Absolut! Det händer ju rätt ofta och ** Det grundläggande problemet i alla sådana här projekt är att kunden, * kunden har en viss förväntning. Alltså, det har ni läst och förstått också många gånger om. Att kunden har ju en viss förväntning och vi har vissa idéer om hur vi tror, vi uppfattar kunden på ett visst sätt. Och det håller liksom inte, man kan inte skriva en så detaljerad spec på något sätt där man får ner alla de här förväntningarna. Och det finns ju, alltså om man gör en kravspec så har man ju liksom sådana här prestandakrav och allt möjligt. Men hur ska man kunna skriva det liksom? Ja, sidan ska upplevas snabb. Ja, vi tycker att den upplevs snabb. Ja, men det tycker inte vi. Ja, men nä, då * liksom ** du vet.</p>	<p>Det händer ofta att leverantören får backa eftersom att de missuppfattat kunden, svårigheten ligger huvudsakligen i att skriva en bra specifikation som båda parter är överens och förstår.</p>
<p>[Vi]: Ja</p>	
<p>[4.73]: Och, under projektets gång så är det ju alltså. ** Det sättet som man måste leverera på är ju täta leveranser, det är det ända som funkar.</p>	<p>Täta leveranser viktigt.</p>
<p>[Vi]: Ja.</p>	
<p>[4.74]: Det går ju liksom inte att jobba i ett år i sin egen lilla håla och sen så kommer man ut</p>	<p>Täta leveranser möjliggör att kunden kan styra resultatet.</p>

och säger så här blev det. Men det är inte alls det vi vill ha. Utan täta leveranser och liksom, och att kunden möjlighet att styra det hela tiden.	
[Vi]: Ja	
[4.75]: Typ Skrum eller något sånt här att man har ofta avstämningar.	
[Vi]: Ja, det har man förstått att det är väldigt vanligt att (avbruten)	
[4.76]: Ja, sen är det nog väldigt olika från kund till kund och projekt till projekt och många kunder vill ju inte ha en löpande. * Alltså, de vill ju ha en fast prislapp och då blir det väldigt svårt. Vi jobbar ju helt på löpande, eftersom vi tror att vi kan, alltså ** Möta kundens behov bättre eller vad man ska säga. Vi kommer närmare det dem faktiskt vill ha, och då kan vi liksom vara med dem hela vägen.	Det varierar från kund till kund, huruvida de vill ha en fast eller löpande prislapp.
[Vi]: Ja	
[4.77]: Men eh ** visst, visst fuskas. Eller fuskas, jag vet inte om man ska säga, alltså berätt fusk vet jag inte men (avbruten)	Det fuskas.
[Vi]: Fusk kan man ju säga i så fall det är ju om någon gör det avsiktligt. Så det är klart man kan göra misstag i koden och så omedvetet kanske.	
[4.78]: Du tänker alltså att man lägger in medvetna fusk för att kunna tjäna mer pengar på det eller så?	
[Vi]: Nej, vi tänker mer om någon utvecklare i ditt team till exempel *** ja, vad ska man säga ** antingen har brist på kompetens eller dålig, kanske omotiverad. Gör något som han borde kunna gjort bättre så att säga.	
[4.79]: Ja.	
[Vi]: Då kan man ju säga det är ju ett fusk bygga om man gjort det snabbt (avbruten)	
[4.80]: Ja, det händer ju absolut. Det händer ju att man gör snabba lösningar som sen visar sig att inte riktigt hålla. Men många gånger är det också så att du gör en snabbvariant och sen så förstår man inte eller någon. ** Det kan, kod förändras senare som gör att det blir mycket mer tryck på den biten som man gjorde snabbt.	Ofta görs det snabba lösningar som senare visar sig inte hålla måttet.
[Vi]: Ja	
[4.81]: Och att den borde konstruerats lite mer robust. Och då ska man egentligen gå tillbaka	Det är vanligt att leverantörens missuppfattningar leder till att lösningar

<p>och refactora, göra om det här, liksom bygga om det så att det håller för de nya kraven. Men det tror jag nästan är en vanligare situation. Att man liksom snabbt slänger ihop något, sen helt plötsligt ligger det i produktionen liksom. Och det är liksom 10000 besök i minuten eller vad det nu kan vara. "Oj, shit, men det hade jag inte byggt så". Och så säger kunden: "Va?!, men du har ju ** liksom tänkte du inte på det?". "Nej, det här har ni hittat på i efterhand". "Nej, men det hade vi tänkt från början". Så är man liksom i den diskussionen igen.</p>	<p>som inte är robusta används skarpt i produktionen senare.</p>
<p>[Vi]: Ja</p>	
<p>[4.82]: *** Det är ju, typiska problem, samtidighetsproblem, man sitter ju inte som ** när man sitter i sin egen utvecklingsmiljö så testar man inte, liksom performancetester med liksom 100000 requests. ** Men för kunden är det självklart, vissa grejer säger inte ens kunden för man tycker det är så självklart. Och det hade jag också tyckt som kund, det är inte de som är dumma i huvudet.</p>	<p>Typiska problem som uppstår är samtidighetsproblem, som kunden upplever som självklart</p>
<p>[Vi]: Nej</p>	
<p>[4.83]: Liksom, vissa grejer ska man inte behöva säga. Systemet ska ju vara skitsnabbt, det är ju självklart att det ska vara skitsnabbt liksom.</p>	<p>Det finns aspekter som kunderna inte ska behöva specificera.</p>
<p>[Vi]: Men du tycker det är liksom ett ömsesidigt ansvar där, när det gäller fuskbyggen så att säga.</p>	
<p>[4.84]: Nja, jag vet inte riktigt om man ska. Jag vet inte om det finns något bra recept på det. Alltså, **** jag ser ingen poäng i att avsiktligt göra fuskgrejer för att jag tror att man har mycket mer utav att göra bra grejer och göra kunden nöjd gång på gång på gång gör att du kan få förlängningar, att du kan få nya projekt.</p>	<p>Det finns ingen poäng i att fuska avsiktligt.</p>
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[4.85]: Så att det finns liksom ingen poäng och fuska medvetet. Däremot så, så är jag medveten om att man missar vissa grejer för att man inte. * Eller, man tänker inte på vissa grejer eller för att kraven förändras. Det händer ju väldigt ofta.</p>	<p>Det är vanligt att allt inte går att tänka på.</p>
<p>[Vi]: Ja</p>	
<p>[4.86]: Och där, har man en bra kund så är ju dem lyhörda och själva kan förstå det att de har ju också förändrat. Alltså, bilden har förändrats</p>	<p>En bra kund är lyhörd.</p>

lite och att de förstår att vi måste göra om det då, anpassa det efter de nya kraven.	
[Vi]: Ja	
[4.87]: Men har man en bångstyrig kund där så kan sådana situationer bli lite jobbiga.	
[Vi]: Men hur brukar det lösa sig? Brukar det vara, eller det är olika?	
[4.88]: Det beror väldigt mycket på kunden. ** Den kunden vi har nu har rätt så gott om pengar och då är det (avbruten)	
[Vi]: Då är det inga större problem?	
[4.89]: De rycker på axlarna och säger: "Ja, då får ni fixa det", liksom sådär typ. Men andra kunder har haft en rätt så stram budget och då har det liksom nästan blivit ** inte rättegång så, men det har blivit så att vi fått jobba gratis som du sa innan.	Generellt sätt blir tvisten värre om kunden har en stram budget.
[Vi]: Ja	
[4.90]: Kanske att vi sätter in en extra resurs i två veckor som förstärker teamet lite, som gör jobb. Det är ju för att rädda vårt anseende också.	En extra resurs kan sättas in för att rädda företagets anseende.
[Vi]: Ja, mmm**.	
[4.91]: Men det, den tycker jag är jätteintressant den pucken, och den är. Alltså, jag skulle vara livrädd som kund. Här står fem konsultbolag som lämnat en offert liksom, vilket ska jag välja. Ska jag ta det som är billigast, är de trovärdiga. Ska jag ta det som är dyrast, är de trovärdiga? Eller ska jag ta de mitt emellan? Liksom (avbruten)	Hade själv varit livrädd som kund, vilken leverantör ska jag lita på?
[Vi]: {? Kan liksom inte?}	
[4.92]: Hur vet jag om de kan sitt jobb, och hur vet jag om de har rätt. Och de säger så här: "Vi behöver service pack 14 på ditt och datt servern." Jaja, okej då får vi väl ha det då, jag har ingen aning, jag kan inte teknik.	Det problem att välja leverantör.
[Vi]: Mmm.	
[4.93]: Sen så säger dem: "Ja, men den här versionen är inte kompatibel med den här, så ni måste köpa in den här för 150000." Jaha, måste vi det liksom? Ja. Okej +Skrattar+. Det är skitsvårt.	
[Vi]: Ja, det är svårt.	
[4.94]: Så att ** jag tror att man måste vara väldigt, alltså man måste *** man måste liksom få kunden att känna sig trygg. Det är liksom ett	Det är viktigt att kunden känner sig trygg.

<p>teamspel, kunden måste känna liksom att vi är med dem och att vi vill deras bästa så att de kan lita på oss. Och att det vi föreslår för dem är det bästa vi kan tänka oss, den bästa rekommendationen som är mest effektiv för dem. Vi säger inte att de ska köpa den här tilläggsrejen för 150000 för att vi har en deal med en annan utvecklarfirma liksom, utan det här är för att * det här det som måste till för att det ska bli bra.</p>	
<p>[Vi]: **** Mmm, nej men vi har inte missat något. Det va det mesta. Vi tackar så mycket för intervjun.</p>	
<p>[4.95]: Inga problem, det var bara roligt. Det är synd att det inte finns så mycket om etik.</p>	

7.5 INTERVJU 5

Intervjuperson	Daniel Terborn, systemutvecklare
Intervjuare	David Bengtsson & Fredrik Lindfors
Varaktighet	~30 minuter
Datum	2007-12-12

Symbol	Betydelse
*	1 sekunds paus
+	Gestikulerar
{?}	Svårtolkat
(...)	Tagits bort p.g.a. konfidentialitet

[Vi]: Du kan få börja beskriva företaget, Capgemini vad det är, även om du berättat lite innan.	
[5.1]: Ja, ska jag berätta om Capgemini?	
[Vi]: Ja.	
[5.2]: Ja, vi är ett av de större internationella företagen. Dels är vi ett av de största europeiska baserade, våra största konkurrenter är amerikanska företag.	Capgemini är ett av de större internationella företagen.
[Vi]: Mmm.	
[5.3]: Vi är baserade i * Frankrike, ** 40 år fyller vi nu precis, så vi är relativt gamla. Ehm, och vi har cirka 80000 anställda i världen. Eh, vi har ökat från cirka 60000 på väldigt kort tid genom, framförallt genom att vi ökat i Indien. Men vi ökar i Sverige också, vi har en tillväxt på cirka 20% tror jag ** i Sverige. ** Så vi är väl en av de större här.	De är baserade i Frankrike, har funnits i 40 år.
[Vi]: Mmm.	
[5.4]: Gör allt möjligt, har ju tre grenar. Vi jobbar med technology, den del som jag ingår i. Vi jobbar med outsourcing, vi jobbar med managementconsulting. Det va ** så vi kör väl, vi fokuserar mycket. Vi försöker köra en rätt stor del projekt, men vi kör mycket resursförstärkning också. Men, det ligger ungerfär 50-50.	Företaget har tre grenar: technology, outsourcing och managementconsulting.
[Vi]: Ja.	
[5.5]: Vi har en målsättning att köra mer {?Konsulting}. Eh, *** har väl, fokuserar naturligtvis på stora kunder, har en del smått också. Men försöker väl ha lite större. De stora svenska kunderna.	De försöker fokusera på stora kunder, men utesluter inte småkunder.

[Vi]: Mmm.	
[5.6]: Något speciellt annars ni undrar?	
[Vi]: Nej, det är väl, det var bara lite allmänt så om företaget så att säga.	
[5.7]: Vi jobbar med allt möjligt som sagt, vi jobbar med utveckling också. Det är många som tror att vi är mest managementconsulting, men det är ju det är vi ju inte. Technology är ju den största grenen, och tittat man internationellt så * pratar man mycket om software engineering diciplinen då. Ehh, och eh, jag tror att det är globalt så är det typ 80-90% software engineer {?ansvar}.	Företaget jobbar även med utveckling, internationellt sett så är det Software Engineering som gäller.
[Vi]: Mmm.	
[5.8]: Och det är ju både utveckling, testning, projektledning, det är ju givetvist inom SE (software engineering) va.	
[Vi]: Ja, och vad är det du arbetar som här så att säga?	
[5.9]: Jag kom, började som utvecklare eller lite, vad man säger, utvecklare/systemarkitekt och det * jag har ju delvis den rollen idag också. Men jag jobbar också med, ** just nu jobbar jag med som teknisk projektledare i projekt upp till tio personer kanske ungefär.	Arbetar som utvecklare/systemarkitekt, men är även teknisk projektledare.
[Vi]: Ja	
[5.10]: Så, det blir en bla*för min del när jag jobbar så blir det en blandning av utveckling, sätta upp ramverk och göra arkitektur. Sen driva projekt åt ett antal utvecklare. Och sen jobbar jag lite med sälj och sånt också.	Utvecklar, sätter upp ramverk, gör arkitektur och driver projekt.
[Vi]: Och hur länge har du jobbat här?	
[5.11]: Fyra år på Capgemini.	
[Vi]: Ja, och du har jobbat på andra företag innan dess?	
[5.12]: Ja, ett par företag. Började på Framfab 2000, körde ett år där med +Skrattar+, bland annat med Johan, han va med andra halvan där. Så det var väl så vi lärde känna varandra.	Intervjupersonen började sin karriär på Framfab år 2000.
[Vi]: Ja	
[5.13]: Grymt ball första, det va innan bubblan där första halvåret. Andra halvåret var inte lika kul, då va det ju efter bubblan, då var det ju totalkrasch +Skrattar+. Och sen Softtronic där efter det, sen Capgemini. Så jag har väl jobbat i snart åtta år.	Har arbetat på Capgemini i åtta år.

[Vi]: Vad är du i botten då? Är du också systemvetare?	
[5.14]: Jag har pluggat på LTH, civilingenjör data. Men jag är inte helt färdig, jag har faktiskt några kurser kvar {? Som jag inte har}. Så egentligen är jag ingenting, +Skrattar+ antar jag.	Är civilingenjör.
[Vi]: +Skrattar+ Ja, och sen tänkte vi gå in, just det! Vi ska tilläga det också nu innan, att eh * du kan även prata om andra erfarenheter också, du behöver inte just prata om detta företaget, hur det är här. Utan du kan prata lite om dina andra företag som du jobbat på.	
[5.15]: Mmm, mmm.	
[Vi]: Då kan vi fråga då lite om du har varit med om att, företag, detta företaget eller andra företag om de har någon * brukar ha någon policy för etik i samband med systemutveckling?	
[5.16]: Om de har någon policy för etik?	
[Vi]: Ja?	
[5.17]: ***** Just för systemutveckling menar du?	
[Vi]: Ja	
[5.18]: ***** +Skrattar+. Det var faktiskt en intressant fråga. Jag har tänkt tanken att vi skulle ha det, vi har ju... det finns ju mycket struktur på Capgemini, mycket sådana, typ guidelines som finns. Men, ingenting som jag tänker på som utvecklare att vi ska följa något speciellt etiskt ramverk.	Finns inga riktlinjer just för systemutveckling.
[Vi]: Ja.	
[5.19]: Sen rent allmänt, så är vi ju väldigt... jämfört med tidigare företag jag jobbat på, så är vi väldigt... så har vi ju *** tänker vi nog mer alltså, om vi pratar etik mot kunden så att säga, så är vi ju mycket ärligare och tydligare. Mindre lurendrejeri kanske än på så att säga Softronic var.	Anser att Capgemini är mycket ärligare jämt mot kunden än vad hans tidigare arbetsgivare varit.
[Vi]: Mmm.	
[5.20]: Så har vi en helt annan typ av dialog och ärlighet mot kunden.	
[Vi]: Mmm	
[5.21]: Men vi har ingen, * jag ska inte säga att vi har direkt policy för direkt utveckling.	Ingen policy för utveckling.
[Vi]: Nej, inga normer heller då? Alltså, några sådana grejor som är outalade som kanske inte är nedskrivet så.	

[5.22]: Vad tänker du på mera specifikt? Vilka frågor?	
[Vi]: Jag tänker, tänker kanske... * du vet som utvecklare, så utvecklar man kanske system som medför till att folk kanske får sparken eller att de får andra arbetsuppgifter och så där. Och så tänkte vi då höra om det är vanligt att man har policy och riktlinjer hur man som systemutvecklare eller systemvetare ska agera i sådana situationer?	
[5.23]: Nej, alltså.. först och främst när det gäller. Om man tittar på utvecklaren, en ren utvecklarroll så.. När en kund kommer till oss, så är det princip en av två anledningar antar jag. Antingen så ska dem ju effektivisera ** på något sätt spara pengar.	Kunden kommer av två anledningar, effektivisering eller spara pengar.
[Vi]: Ja.	
[5.24]: Och det innebär ju att *** det programmet som jag levererar ersätter ju kanske någon person eller så gör det att dem får andra arbetsuppgifter.	Systemet som levereras kan ersätta människor.
[Vi]: Ja	
[5.25]: Och det är naturligtvis vanligt, jag har **. Men det är ju vårt uppdrag, det är ju därför de kommer till oss, så där har vi ju inte någon etik/moralisk. Som utvecklare däremot försöker man skärma dem från att ** alltså, de ska inte behöva allt för mycket kring **** eh * vi har en diskussion med kunden kring ** eh lönsamt eller pengar och sådana. Så att man vill ju ha, en utvecklare ska kunna ha en bra relation med kunden som handlar om tekniken och så vidare.	Det är kunden som kontakter oss, därför har vi inte något etiskt eller moraliskt ansvar.
[Vi]: Ja.	
[5.26]: Sen har man ju en säljare som kanske tar frågor som berör affären i stort, för ofta kan det vara två helt olika frågor. Man kan ha konflikt om affären i stort, men det vill man att det påverkar utvecklarna och deras relation med kunden. Så det skiljer man ju på.	Utvecklarnas och säljarnas relation till kunden skiljer sig.
[Vi]: Ja	
[5.27]: Men, rent allmänt, om. Om vi levererar någonting som gör att kunden kanske effektiviserar sin organisation så är vi egentligen bara stolta över det. Det är ju egentligen vår uppgift i det läget.	Det finns en stolthet i att leverera något som leder till effektivisering.
[Vi]: Ja	

<p>[5.28]: Andra är ju att vi skulle förbättra deras affär på något sätt, att vi ska ** att det ska få en högre inkomst istället. Men ofta går det hand i hand.</p>	<p>Oftast går effektivisering och högre inkomst för kunden hand i hand.</p>
<p>[Vi]: Ja</p>	
<p>[5.29]: Och det vill vi ju inte undvika, vi vill ju inte leverera någonting och dessutom öka kundens kostnader.</p>	
<p>[Vi]: Nej</p>	
<p>[5.30]: Då gör vi ju ett dåligt jobb.</p>	
<p>[Vi]: Mmm, så det är * det finns inga riktlinjer egentligen så där ** hur man ska agera (avbruten)</p>	
<p>[5.31]: Nej.</p>	<p>Det finns inga riktlinjer för hur man ska agera.</p>
<p>[Vi]: Utan man ska göra sitt jobb så att säga?</p>	
<p>[5.32]: Ja, vi ska ju göra det så bra som möjligt och vi kommer ju naturligtvis, om vi hittar ännu mer vägar till att effektivisera så kommer vi ju föreslå det för kunden och berätta för dem att här ser vi också en möjlighet att också kunna spara en halv arbetstid.</p>	<p>Hittar man fler möjligheter till att effektivisera så förslås dessa för kunden.</p>
<p>[Vi]: Ja</p>	
<p>[5.33]: Om ni lägger, investerar så och så mycket här, så kan vi göra ett sånt här jobb och det innebär att ni kan bli av med den här resursen. Och på två års tid så har ni gjort en vinst.</p>	
<p>[Vi]: Ja</p>	
<p>[5.34]: Jag menar, det är ju * den typer av business case. Vi jobbar mycket med just business case, och tar.. ställer fram sådana här bitar och visa för hur dem kan spara pengar på ett eller två år sikt.</p>	<p>De jobbar mycket med Bussiness Cases, som hjälper kunden att spara pengar på sikt.</p>
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[5.35]: Tvärtom så är det ju vår stolthet, vi lever ofta.. det är vår kunskap och värde som vi ger till kunden.</p>	
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[5.36]: Sen vet jag inte ofta, ofta så får det bli... ** Jag har varit med om någon gång där dem har kunnat skruva ner på konsulter exempelvis. Mindre antal konsulter som de behöver köpa in. Eh ** men, och ofta är det så att man istället tar bort mycket onödigt manuellt arbete. Så att de som jobbar hos kunden istället får mer kvalificerade arbetsuppgifter istället.</p>	<p>Ofta leder effektiviseringen till att de anställda får mer kvalificerade uppgifter istället.</p>

[Vi]: Mmm.	
[5.37]: Så ofta handlar det om det, och det är ju... så där är det ju ofta positivt för alla. Man blir av med det här tråkiga, sitta och Copy & Paste saker i Excel och så får man tänka mer på strategin. Det som verkligen är intressant, det som är verksamhetskritiskt och det är väl jätteintressant. Men visst kan det innebära nedskärningar {? Det ska jag inte säga}.	Visst kan det innebära nedskärningar, men kunden kan istället fokusera på det som är affärskritiskt.
[Vi]: Du har varit med om sådana.. har du varit med om sådana dilemman personligen? Att du har tänkt att när du har suttit och utvecklat eller varit med i något team att det här kommer leda till att (avbruten)	
[5.38]: Jag har varit... jag har inte upplevt det som ett dilemma, men jag har definitivt program. Jag levererade ett system till en kund som eh ** sa till mig att det effektiviserade deras arbete med 15-20... * vad sa dom, 15 gånger sa dom. Deras arbete, det som dem höll på med blev alltså, gick 15 gånger så snabbt.	Har varit med att utvecklat system som effektiviserat kraftigt, men ser inte det som ett dilemma.
[Vi]: Mmmm.	
[5.39]: Och det innebär då att de kunde då ha mindre konsulter i den avdelningen. * Och det var jag otroligt stolt över, då visste jag ju att jag levererade någonting som var otroligt bra för kunden, de sparar massa pengar på det här systemet.	Han blir stolt över att kunden kan spara en massa pengar till följd av ett program han levererat.
[Vi]: Ja.	
[5.40]: Än idag, tre år senare så tycker dem... när jag träffade dem nu här... den här veckan så är dem fortfarande jättegglada över den härprodukten och tycker det är den bästa de har på sin avdelning. Så det har ju inneburit att de har skurit ner.	Kunden är fortfarande väldigt nöjd över ett program som intervjupersonen levererade för tre år sedan.
[Vi]: Ja	
[5.41]: På deras konsulter. Någon har ju blivit av med ett jobb +Skrattar+. Men jag tycker, nej... jag ser, jag är ju jättegglad för det. Då har jag ju gjort ett bra jobb, eller hur? +Skrattar+	Har gjort ett bra jobb om en kund kan skära ner på personal till följd av hans program.
[Vi]: Du upplever det så istället?	
[5.42]: Ja, jag ser det som jättepositivt.. eh (avbruten)	
[Vi]: Men har du varit med om någonting annat?	
[5.43]: Eh ***** +Funderar+	

[Vi]: Något som du har tänkt på?	
[5.44]: *** Inte, inte på så något negativt sätt. Däremot... visst kan det vara så att det blir mer intressant ibland att det kan bli konflikter mellan olika delar på ett företag. Som det kan bli väldigt politiskt ibland {? Som politiska slag}. Vem som får, vem som ansvarar och kontrollerar. Jag har upplevt många gånger att det blir politiska spel hos en kund.	Ibland kan det uppstå politiska konflikter hos kunder, vilket jag upplevt flera gånger.
[Vi]: Mmm	
[5.45]: Och det kan ju sätta mig i en väldigt prekär situation, jag måste ju... jag ska ju kanske bara hitta en balans mellan dem båda. Och det har varit tillfällen då jag faktiskt nästan har fått smälla en hand mellan olika parter som tycker illa om varandra på ett företag. Men inte precis just att någon får sparken eller så.	Det kan sätta intervjupersonen i en jobbig situation.
[Vi]: Mmm, då har (avbruten)	
[5.46]: Men politiskt spel kan man ju lätt säga, upptäcka efter ett tag. Och det beror ju på mer.. direkt som ny utvecklare som tänker du inte {?så stort på det}, men ju mer ansvar du får, ju mer.. när du jobbar med projektledning så är det ju väldigt mycket med kunden på alla nivåer. Man pratar med chefer på alla nivåer och då blir det ju mer {?avancerat}.	Politiskt spel upptäcks lättare ju mer erfarenhet som erhålls.
[Vi]: Ja, eh ** har du någon gång varit med och utvecklat ett system som skulle kunna anses vara oetiskt? Jag tänker på till exempel sådana här sms-lån tjänster och spelsiter eller system till vapenindustrin?	
[5.47]: Nej, jag har väl... e-handelssiter. Men det kan man inte säga att det är särskilt oetiskt. Och jag jobbar bland annat nu med en kund som är ett spelföretag, men *** (avbruten)	Har inte utvecklat oetiska system, arbetar dock på uppdrag av ett spelföretag.
[Vi]: Vad är det för typ av spel? Är det internetspel?	
[5.48]: Nej, det är väl ett av de riktigt klassiska svenska företagen för spel.	
[Vi]: Ja, men du.. hur upplever du det?	
[5.49]: Jag tycker det är väldigt spännande, för den typen företag är ofta väldigt tekniskt avancerade. Så det finns ju mycket roliga utmaningar hos en sådan kund. Och *** de har ju verkligen, alltså... IT-system kan ju bli väldigt nära deras verksamhet och att förbättra deras	Uppdrag som är mer tekniskt avancerade är mer spännande.

<p>verksamhet, ska ju göra dem mera nära deras kunder. Så jag ser egentligen det mest positiva hur spännande det kan vara.</p>	
<p>[Vi]: Mmm</p>	
<p>[5.50]: Men det är ju skillnad där att kanske jobba med andra företag som ** tillverkar ciggarett eller vad som helst. Det är ju oetiskt på ett annat sätt tycker jag.</p>	<p>Det kan vara oetiskt att utveckla system åt tobaksföretag.</p>
<p>[Vi]: Men hur hade du ställt.. du har aldrig varit med om något sånt här sms-lån och sånt?</p>	
<p>[5.51]: Nej, jag har faktiskt inte... inte jag personligen har inte gjort det. Jag kan inte säga att jag vet någon som gjort det heller.</p>	<p>Känner inte någon som utvecklat tjänster för sms-lån.</p>
<p>[Vi]: Men hur hade du ställt dig om du hade fått ett sådant uppdrag? (Avbruten).</p>	
<p>[5.52]: Jag är ju (avbruten)</p>	
<p>[Vi]: Hade du gjort ditt jobb bara eller hade du liksom avstått från uppdraget?</p>	
<p>[5.53]: Om vi tar sms-lån säger vi?</p>	
<p>[Vi]: Ja, eller (avbruten)</p>	
<p>[5.54]: Jag ser ju alltid den tekniska roliga utmaningen får jag säga. Jag tycker ju att... jag vill ju ha de svåraste, mest utmanande och fräcka uppdragen. Det är det jag går utefter först och främst tror jag.</p>	<p>Inget problem i att utveckla en tjänst för sms-lån, istället ser jag den tekniska utmaningen.</p>
<p>[Vi]: Ja</p>	
<p>[5.55]: Eh *** sms-lån, nja... jag tycker inte det är tillräckligt oetiskt att jag skulle avstå från det om jag tyckt det var en rolig utmaning.</p>	<p>Sms-lån anses inte vara tillräckligt oetiskt för att intervjupersonen skulle avstå.</p>
<p>[Vi]: Sen tänkte vi, hur ser du egentligen på moral och etik i ditt yrke? ** Liksom hur tycker du * vem tycker du bär ansvaret så att säga när du. Om vi säger att du utvecklar ett system och du identifierar liksom att ja ok detta kommer leda till att 20 personer får gå på det företaget, tycker du det är ditt ansvar, att meddela kunden om det eller *</p>	
<p>[5.56]: Alltså att, om vi har ett uppdrag som konsult så att säga så är det ju för att kunden har en målsättning. Någon har gjort en analys hos dem, alltså en business case i princip som säger att om vi investerar så mycket i ett IT system av något slag, innebär att vi kan skära ned så här mycket. Och på en tre års tid har vi en return of investment *</p>	<p>Att kunden kan skära ner mycket genom IT-system har identifierats av en person, det blir vårt uppdrag och målsättning.</p>
<p>[Vi]: Mmm.</p>	

<p>[5.57]: Kanske då, sen går vi med vinst. Någon har ju gjort en sådan och det kan vara Cap Gemini gör ju den typen av analyser ehh * men det kan också vara någon annan och så kommer de till oss för at vi ska * skapa.</p>	<p>Den typen av uppdrag sysslar bland annat Capgemini med.</p>
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[5.58]: Men det är ju kunden, alltså personligen ser jag inte något ansvar där, * utan det är ju kundens beslut om de vill skära ned på sin personal och effektivisera. Så det kan jag inte se att ** det ligger på mig så. * Det finns ju andra * frågor däremot som + jag tar på mig och som * vi som konsulter tar på oss, det är mer i relation till kunden då att vi {uppträder?} och betar oss ärligt mot kunden. Vi har ju ett förtroendeuppdrag som innebär alltså att vi ska leverera en bra kvalitet och att vi ska hålla oss inom de budgetramar o.s.v.</p>	<p>Det är kunden som vill skära ner och effektivisera, ser inget etiskt ansvar där.</p>
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[5.59]: Det är mer den typen av moral och etik som drabbar oss och som varje konsult på Cap Gemini. ** Och jag har till viss del eget ansvar för naturligtvis, som leveransansvarig har du yttersta ansvar för. Så det är nog mest där *</p>	<p>Vi har mer ett annat ansvar som att leverera bra kvalitet och uppträda ärligt mot kunden.</p>
<p>[Vi]: Ja.</p>	
<p>[5.60]: Men vårt uppdrag är ju att som sagt ** ingen köper någonting av oss bara för att det är, utan det är för att de ska ha en vinst på något sätt.</p>	
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[5.61]: Och IT-system framförallt för att effektivisera och i vissa branscher kan det vara en väldigt bra * ehh ** verksamhetsförhöjare så att säga. Ofta är det någon slags besparing eller effektivisering. *</p>	<p>IT-system är framförallt till för att effektivisera verksamheter.</p>
<p>[Vi]: Så det spelar ingen roll om det är 200 personer eller 20?</p>	
<p>[5.62]: *** + Nej alltså jag tror ofta det är, ofta tror jag inte att det är någon som får gå. Jag tror ofta det är så att man däremot får man får helt enkelt bättre arbetsuppgifter. Man optimerar sitt bolag</p>	<p>Spelar ingen roll om 20 eller 200 får gå, tror däremot att de får andra arbetsuppgifter.</p>
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[5.63]: Sen har man sina resurser så ska man spendera dem på mera ** ehh * bättre arbetsuppgifter som är mindre monotona. Jag</p>	<p>Tror ofta att jag förbättrar människors arbetssituationer, att de blir av med det tråkiga i deras arbete.</p>

<p>tror ofta jag förbättrar arbetssituationen, det märker jag ** ehh låt säga det här jag pratade om tidigare där vi kanske effektiviserade väldigt mycket med ett verktyg. * Ehh och när jag kommer dit och pratar med dem som jobbar verktyget dagligen så blir jag * så bemöter dem mig som en gammal vän i princip. * De är otroligt glada för det här verktyget och dom pratar * ehh * otroligt gott om det så att * även i fall jag har effektiviserat deras verksamhet så innebär det bara. Dom blir av med de tråkiga i deras jobb, * dom kan fokusera på det roliga *</p>	
<p>[Vi]: Ja.</p>	
<p>[5.64]: Och dom älskar programmet, de tycker det är fantastiskt så att. Även ifall jag effektiviserade så var det, framförallt så var det för varje liten arbetare så fick dem roligare och mer kvalificerat arbete ** så oftast blir det så, det handlar, jag tror inte {det handlar om så mycket?} at få sparken *</p>	<p>Ofta leder det till mer kvalificerat arbete, inte till avsked.</p>
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[5.65]: De får ett roligare jobb istället, dom slipper {?} i början när du kommer ut i projekt så är det för de hatar någonting. Dom ska sitta och kopiera och kopiera och göra manuellt tråkigt jobb om och om igen.</p>	<p>Det leder till ett roligare arbete.</p>
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[5.66]: Dom är ju ofta de som initierar och ber om att en effektivisering. **</p>	
<p>[Vi]: Mmm. *</p>	
<p>[5.67]: Faktiskt.</p>	
<p>[Vi]: Mmm. **Men hur ser du * vad ska man säga * hur tror du din yrkesroll påverkar ditt sätt att se på moral och etik? ** Tror du , liksom, hade du en annan syn på moral och etik innan blev systemutvecklare och började liksom med sånt, eller tror du att du haft ett annat synsätt om du hade varit * i någon annan yrkeskategori så att säga? ** Kanske inte jobbat inom IT?</p>	
<p>[5.68]: Det vet jag inte, jag tror dock, jag tror liksom vi som jobbar med IT är vi är välutbildade jag tror vi även har bra moral och etik {?}. Vi bryr oss om miljön, vi bryr oss om **</p>	<p>Folk som jobbar med IT har generellt bra etik och moral eftersom de oftast har en hög utbildning.</p>
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[5.69]: Det tror jag, så att det kan man verkligen bibehålla sig om, en IT konsult är ju ofta, oftast</p>	<p>Jag anser att de väldigt sällan gör något som försämrar för någon person, utan att</p>

<p>det jobb man gör är ofta * förbättrar ofta. Det är väldigt sällan, vi gör ju aldrig någonting som försämrar för någon i princip skulle jag vilja påstå ändå +. Ehh vi förhöjer ju verksamheter, vi ehh förbättrar för miljön eller vi * kommunikation som vi är ju som A och O för det mesta, de är ju, ofta är det ju så att IT-system är ju * positiva bra saker för de allra flesta +skrattar+ ehh liksom vi kan vara lite hårda för våra management konsulter ibland det kan var liksom mera ehh vi har det lätt, vi är ofta omtyckta ändå.</p>	<p>de förhöjer verksamheten.</p>
<p>[Vi]: Ja.</p>	
<p>[5.70]: Ehh, och vi är, ja * jag tror inte det är några problem, jag tror inte det har förändrat mig direkt. Sen är jag naturligtvis, jag älskar teknik och utmaningar.</p>	<p>Tror inte att yrket ändrat synen på etik och moral.</p>
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[5.71]: Och det skulle mycket väl kunna hända som du säger att så här något lite något företag som är tveksamt (telefonen ringer, intervjupersonen var tvungen att svara)</p>	
<p>[Vi]: Sen har jag en liten mer avslutande fråga då, konsult eller arkitekt, fuskbygge eller inte, större eller mindre ansvar? * Om man då jämför liksom ett IT-projekt med ett bygg-projekt. ** Om vi säger då, vem tycker du bär ansvaret för fuskbyggen? Det blir ju liksom fuskkod då liksom i (avbruten)</p>	
<p>[5.72]: Jag förstår precis vad du, precis (avbruten)</p>	
<p>[Vi]: Ja.</p>	
<p>[5.73]: Där snackar vi om, det är däremot väldigt direkt dilemma *</p>	<p>Fuskkod är ett etiskt dilemma.</p>
<p>[Vi]: Ja.</p>	
<p>[5.74]: Som vi alla bemöts av som utvecklare, arkitekter.</p>	
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[5.75]: Ehh och * där är mycket moral och etik, vilken kvalitet vi levererar.</p>	
<p>[Vi]: Mmm.</p>	
<p>[5.76]: Verkligen, ehh ** + och där skiljer sig verkligen mellan företag har jag upplevt. Ehh * och vilken dialog man har med kunden om kvalitet som man levererar i **. Det börjar rättså tidigt redan i en säljprocess då när säljaren och</p>	<p>Vilken kvalitet som levereras skiljer sig mycket mellan företag och börjar tidigt redan i säljprocessen.</p>

kanske någon arkitekt sitter hos kunden och pratar om och sätter upp en budget.	
[Vi]: Ja.	
[5.77]: Och tidsramar, hur mycket tid har vi på oss och redan där sätter man grundstommarna för vilken typ av kvalitet man kan leverera.	Tidsramarna spelar en stor roll.
[Vi]: Ja.	
[5.78]: Och där är vi, Cap Gemini kör ju är väldigt öppna, vår grej går ju ut på att vi ska vara väldigt nära vår kund. * Vi kan inte som ett mindre företag kanske kan liksom inte leverera dålig kvalitet, vi kan inte ehh * lura dem {?}.	Capgemini är öppna och väldigt nära kunderna.
[Vi]: Mmm.	
[5.79]: Ehh * vi förlorar väldigt många affärer på att vi är för ärliga i början. * Vi räknar på den hela livslängden, vi räknar, vi tar med testning på slutet, vi tar med alla de här kvalitetsaspekterna. Vi ska ha si och så mycket projektledning. Och det innebär att vi ofta blir mycket dyrare * i våra offerter jämfört med våra konkurrenter, och mindre konkurrenter framförallt då.	Vi räknar på hela livslängden till skillnad från mindre konkurrenter.
[Vi]: Mmm.	
[5.80]: Som kanske stryker på det, mitt förra företag t.ex. som ofta strategiskt valde bort det för att få en finare siffra. De viste det i slutet att vi skulle behöva det * då får han {förhandla?} om med kunden sen då *. Och då har man kommit så långt att då vet man att man får igenom affären ändå va. För då har man redan, kanske större delen av utvecklingen, men i slutändan har man en dålig relation med kunden. På Cap Gemini skulle det aldrig, heller inte, utan då har vi, då är vi så ärliga vi kan i början. Och lufter upp alla risker eventuella {entiteter?}. ** Ehh ** men när det sen dessutom kvaliteten det kan ju ändå hända saker under ett projekts gång, så är det ju arkitekterna har ju naturligtvis väldigt stort ansvar för att det ska bli bra.	Andra företag stryker ofta vissa aspekter för att kunna få till ett lägre pris, för att senare kunna förhandla om. Arkitekten har väldigt stort ansvar för att det ska bli bra.
[Vi]: Mmm.	
[5.81]: Den tekniska projektledaren då	
[Vi]: Ja.	
[5.82]: Ehh *+ när, dem få gånger det blir så att vi får problem med leveranskvaliteten, oftast	Dålig leveranskvalitet beror ofta på tidsbrist.

beroende på att vi har tidsbrist	
[Vi]: Mmm.	
[5.83]: Såå eh * har vi alltid en dialog, vi är alltid väldigt tydliga och har en dialog med kunden vad som har hänt. *	
[Vi]: Mmm.	
[5.84]: Ehh * och varför också sen också hjälper vi tillsammans då att lösa det är problemet, vi sätter inte ** beroende på avtal, men oavsett så ser alltid Cap Gemini till att vara väldigt eh vid dom få tillfällen det sker att vara tydlig och sen också vara * bjuda på tid så att alla är nöjda {fortsatt?}	Capgemini försöker alltid vara tydliga och bjuda på tid så att alla blir nöjda.
[Vi]: Mmm.	
[5.85]: Ehh, det är många som är som har ett ansvar där * i den kedjan alltså från varenda liten utvecklare naturligtvis, liten säger jag men utvecklarna är hur stora som helst naturligtvis viktiga.	Ansvaret ligger på många i kedjan, även utvecklarna.
[Vi]: Mmm.	
[5.86]: Ehh * kunden och arkitekten och leveransansvarige så det är hela kedjan (avbruten)	
[Vi]: Det är ett delat ansvar tycker du liksom?	
[5.87]: Helt klart, helt klart och nu också viktigt att Cap Gemini, vi har inga, vi har inte utvecklare som sitter i en mörk källare utan alla utvecklare är väldigt delaktiga i hela processen, ofta i ett eget kundkontaktnät.	Det är ett delat ansvar för kvaliteten, alla är delaktiga i processen.
[Vi]: Mmm.	
[5.88]: Alla är konsulter på Cap Gemini, det finns igen som så att säga så här kodapa som många andra konkurrenter har och den typen av uppdelning.	Alla på företaget är konsulter.
[Vi]: Mmm.	
[5.89]: Såå eh * tanken är att alla ska vara * ska kunna ta den typen av ansvar .	
[Vi]: Mmm.	
[5.90]: Vi levererar inte dåligt kvalitet +	
[Vi]: Nä.	
[5.91]: Skulle vi trots allt bedöma att någonting {inte längre är bra?} så är det alltid en dialog med kunden. Här kan vi spara pengar för ni behöver inte så himla bra kvalitet just på det här. **	Skulle vi kunna dra ned på kvaliteten så finns det alltid en dialog med kunden.
[Vi]: Men hur gör ni liksom * har du upplevt	

liksom att * individuella systemutvecklare ibland lämnar ifrån sig dålig kod?	
[5.92]: Mmm. Det (avbruten)	
[Vi]: Hur löser ni det då?	
[5.93]: Vi ha ju alltid, vi har ju alltid ett kontrollsystem för att fånga upp det.	
[Vi]: Mmm.	
[5.94]: Teknisk projektledning, systemarkitekt * är beroende på storlek på projektet så är det ofta samma person det är ofta jag som är den personen. * Så delvis har vi kodgranskning	Har ett kontrollsystem för att fånga upp dålig kod.
[Vi]: Mmm.	
[5.95]: Ehh och under hela * ehh * balanserad kostnad så har man ofta en balans av yngre nya, kan vara en aspirant så att säga som kommer med i sitt första projekt.	
[Vi]: Ja.	
[5.96]: Då tar vi hänsyn till det, delvis så är ju resursen mycket billigare från början då.	
[Vi]: Ja.	
[5.97]: Ehh och den personen har sedan en coach som hjälper den genom hela, som dels kodgranskar och kommer med förslag då, så det blir en bra utbildning. Så man får en grymt bra kickstart som ny.	Aspiranter har en coach som kodgranskar och kommer med förslag.
[Vi]: Ja.	
[5.98]: Och sedan växer ju ansvaret och ju * efter ett tag vet man att den personen inte levererar någonting som av sämre kvalitet. Men i slutändan blir allting bra genom att vi har den typen av stödpersoner hela tiden för dem som är nya.	Därefter växer ansvaret och till slut vet man att personer inte lämnar från sig något av sämre kvalitet.
[Vi]: Ja. *** Men då testar ni kontinuerligt genom hela (avbruten)	
[5.99]: Ja, ehh delvis om de som är nya har en coach som hjälper dem och en naturligtvis då ehh * någon i projektet ehh * sedan har vi ju alltid i princip om vi driver projektet, så har vi testpersoner, testledare. * Som bedriver tester också, ehh så vi fångar upp fel och så * så vi levererar i princip alltid väldigt bra kvalitet. ** Alltså ** vi har ju den typen av image att vi levererar väldigt bra grejor. Vi är inte alltid billigast men i slutändan så är vi kanske billigast, för vi levererar faktiskt en bra kvalitet.	Vi har alltid testpersoner och testledare i våra projekt.
[Vi]: Mmm. **	

<p>[5.100]: Men, som vi kör ett litet projekt nu som jag kör just nu, så är vi två utvecklare och det är jag som är systemarkitekt. Sen har vi en testledare och en projektledare,</p>	
<p>[Vi]: Ja.</p>	
<p>[5.101]: Och så även i ett sånt litet projekt har vi åtminstone någon som deltidskör testning, tillsammans med kunden de har ju utbildning, överlämning. Och det handlar ju mycket om också att kvalitet är ju inte bara koden det handlar ju också om att kunden skall * lära sig systemet, förstå det och kunna ta emot det i sin organisation * det är också en sånt utelämnar inte vi utan vi ser ju till så att kunden är med hela vägen. Så när vi kommer och levererar så är de redo att ta emot någonting.</p>	<p>Även i små projekt finns det någon som testar och se till att kunden lär sig systemet innan leverans.</p>
<p>[Vi]: Ja.</p>	
<p>[5.102]: Ehh, så det är, det finns så många aspekter av kvalitet i en ** process (avbruten)</p>	
<p>[Vi]: Joo.</p>	
<p>[5.103]: Och det är helt klart vår grej att fånga alla delarna,</p>	
<p>[Vi]: Ja</p>	
<p>[5.104]: Ta hänsyn till alla delarna ** så de får man ju inte på en mindre företag som softtronic +skrattar+</p>	<p>Mindre företag tar inte hänsyn till alla kvalitetsaspekter.</p>
<p>[Vi]: Nej</p>	
<p>[5.105]: +skrattar+ jag är inte så positiv till softtronic + utan där är det mera high chaparall här har vi någonting och så får vi se</p>	
<p>[Vi]: Man bara kör på (avbruten)</p>	
<p>[5.106]: Ja, precis ** men det är det roliga då * som utvecklare här så växer man otroligt mycket, man får se helheten då * det döljs inte för ** {man är delaktig?} *</p>	
<p>[Vi]: Jag vet inte, har vi missat något?</p>	
<p>[Vi]: Nej, det var det mesta, tror det. * Då tackar vi så mycket för intervjun</p>	