



GÖTEBORGS UNIVERSITET
SAMHÄLLSVETENSKAPLIGA FAKULTETEN

Det sociala intranätet

Modern teknik i ett företag med anor

Examensarbete för kandidatexamen i personalvetenskap 15 hp,

Lennesten David
Mattsson Karl Oskar
Handledare: Mona Nilsen
Maj, 2010

Abstract

Mot bakgrund av de landvinningar som gjorts inom kommunikations-teknologi syftar denna uppsats till att ge en bild av hur medarbetare i en organisation beskriver och förhåller sig till sitt intranät. Undersökningen har genomförts med kvalitativ metod och har omfattat sex stycken intervjuer på ett expansivt livsmedelsföretag. Datat har sedan analyserats med hjälp av begrepp som organisationskultur, praktikgemenskap samt nätverksgemenskap. Vårt perspektiv på kommunikation och interaktion har präglats av dialogism med kontextuell resurs som ett nyckelbegrepp. Vår tolkning av resultatet visar på förekomsten av multipla praktikgemenskaper och hur dessa positionerar sig i relation till intranätet. Vidare har vi sett hur intranätet kan ha positiva effekter på sammanhållningen och uppslutningen kring, av företaget, eftersträvarsvärda ideal: det bildas nätverksgemenskaper. Slutsatser som dras är att tekniken inte skall förväntas lösa organisatoriska problem. Däremot finns det konkreta områden där tekniken kan vara till hjälp. Geografiska avstånd kan krympas i kulturell mening. Slutligen anser vi att ämnet är relevant för vidare forskning, gärna med olika akademiska discipliner som utgångspunkt.

Nyckelord: socialt intranät, organisationskultur, praktikgemenskap, intranät, kontextuell resurs.

Innehållsförteckning

Inledning och bakgrund	1
Intranät.....	1
Intranät, personalvetenskap och samhället.....	2
Syfte och frågeställningar.....	3
Disposition.....	3
Den studerade verksamheten - Saltå kvarn.....	4
Ningen.....	4
Teori.....	5
Kontextuell resurs.....	5
Organisationskultur.....	6
Praktikgemenskap.....	7
Nätverksgemenskap.....	8
Tidigare forskning.....	8
Skapandet av ett intranät.....	8
Organisationen och Web 2.0.....	9
Intranätet i multinationella företag.....	9
Metod.....	11
Undersökningens genomförande.....	11
Val av respondenter.....	12
Intervjumall.....	12
Intervjuerna.....	13
Databearbetning och övergripande analys.....	13
Analytiska begrepp.....	14
Etiska överväganden.....	14
Validitet och reliabilitet.....	14
Resultat/analys.....	15
Digital kafferast på Ningen.....	15
Subkulturer - det nya mot det gamla.....	17
Ningen i vardagen.....	18
Ningen - nästan ända fram.....	18
Diskussion.....	22
Diskussion av resultatet.....	22
Metodiska erfarenheter.....	23
Förslag på ytterligare studier inom området.....	24
Litteraturförteckning.....	25
Böcker/artiklar.....	25
Internet.....	25
Bilaga 1.....	26

Inledning och bakgrund

If the communication activity stops, the organization disappears. If the communication activity becomes confused, the organization begins to malfunction. These outcomes are unsurprising because the communication activity is the organization (Weick, 1995, s. 75).

Kommunikation är mänskligt, vi är sociala varelser som definierar oss själva i relation till andra. Kommunikation är grunden för alla sociala relationer, det är när vi kommunicerar med varandra vi skapar förståelse, etablerar kontakter, löser gemensamma problem. (Heide, Johansson, Simonsson & Dalfelt, 2005) I vår kommunikation uppstår och utvecklas organisationen. När organisationens medlemmar interagerar återskapar och utvecklar de organisationen. (Heide m.fl 2005) Trots den inneboende kraften och måttet i kommunikation upplevs den oftare som ett problem än en möjlighet. Organisationer dras ofta med problem som dåligt ledarskap, problem mellan avdelningar, dålig förståelse för processer, etc. Allt vilket kan härledas till brister i, eller felaktig, kommunikation. Ett svar på detta har varit att införa olika tekniker såsom exempelvis intranät¹.

Communication tools doesn't get socially interesting until they are technologically boring (Shirky, 2009, s. 105).

Med informationssamhällets framfart och begrepp som Web 2.0², sociala medier och användargenerat innehåll finns det en förhoppning om att tekniken kan lösa många av organisationens kommunikativa problem. Långsamma kanaler och hierarkiska strukturer för information och problem med individens övergripande förståelse för organisationen är problem som alla verkar ha sitt svar i den nya tekniken. I vår omvärld syns fenomenet när Securitas satsar på ett "supersocialt intranät" (<http://csjobb.idg.se/2.9741/1.320306/supersociala-securitas>), det startas konferenser på temat (<http://www.socialaintranatet.se/>) och branschtidningar som Personal & Ledarskap har detta som ett återkommande tema. Då vi båda är mycket intresserade av teknik och dess utveckling är det fascinerande att studera hur ny teknik tas emot, används, skapas och förändras i organisatoriska sammanhang.

1 Vi väljer att definiera ett intranät som ett tekniskt system som tillgängliggörs exklusivt för anställda i en organisation. Ett intranät är det eller de system som användaren genom sin webbläsare kan nå och interagera med.

2 Web 2.0 är ett begrepp som beskriver internet med ett fokus på interaktion, delaktighet och kollektiv kategorisering av data.

Intranät

[...] the Internet is rapidly evolving from a channel for content distribution to a platform for activity – collaboration, publishing, sharing and innovation. And where the Internet goes, the intranet will surely follow (Gilroy & Ives, 2006, s. 1).

De flesta organisationer över en viss storlek håller sig idag med ett intranät. Även om syftet med att ha ett intranät varierar så finns det ett par teman som återkommer. Det ena handlar om tillgängliggörande av information så som nyheter men också information med längre hållbarhet som handböcker, styr- och policydokument. Ett annat tema handlar om tillgång till system för självservice. Där kan den anställda på egen hand hantera administrativa uppgifter som tidrapportering, bokningar, beställningar och ansökningar av olika slag.

Uppkomsten av intranät hänger intimt samman med internets utveckling. Nästan uteslutande är det samma beståndsdelar som utgör internets tekniska fundament som återfinns bakom ett intranät. Eftersom de tekniska likheterna är såpass stora är det inte konstigt att det som blir populärt och framgångsrikt på internet också förefaller vara lämpat för ett intranät. Detta är dock ett mycket felaktigt antagande enligt Dick Stenmark som refererar till Tim Berners Lee, en av internets skapare. Den tekniska arkitekturen bakom internet uppmuntrar radikal demokrati och det finns ofta en motsättning mellan denna icke-hierarkiska natur och det sätt varpå vi ofta organiserar oss (Stenmark, 2008).

Den tekniska utveckling som skett på internet har på senare år lett till att publiceringströskeln på allvar sänkts. Med publiceringströskel menas här tekniska eller kognitiva hinder för publicering. Web 2.0 och det som på senare år har kallats sociala medier är båda uttryck för detta. Tekniken har, som Clay Shirky (2009) säger, blivit tråkig och det är nu inte längre bara teoretiskt möjligt för alla att både agera sändare och mottagare. Att detta är något som även intresserar den som arbetar med intranät har blivit väldigt tydligt under vårt researcharbete för den här uppsatsen. Men bara för att det är lätt att publicera, betyder det att anställda på ett företag gör det om de får tillgång till ett intranät med sociala möjligheter?

Intranät, personalvetenskap och samhället

Intranätets personalvetenskapliga relevans kan finnas inom samtliga av de discipliner som utgör ämnet personalvetenskap. Intranätet kan innehålla:

- policyer och checklistor för arbetsmiljöarbetet (juridik)
- system för individuellt och organisatoriskt lärande (pedagogik)
- affärs- och verksamhetssystem (företagsekonomi)
- motivationshöjande informationsspridning (psykologi)

- varumärkesbyggande (sociologi)

Det är även en relativt ny företeelse att se sociala aspekter i ett intranät, man får betänka att det är teknologi som först under de senare åren har etablerat sig på internet. Och som vi tidigare nämnt är det teknikens tillämpningar på internet som är en drivkraft bakom mycket av det som sedan letar sig in på intranäten. Att då ha anställda som på sin fritid är användare av system och tjänster med en mycket högre grad av teknisk sofistikerad skapar en förväntan på organisationen att också anamma detta nya. Men skillnaden mellan internets icke-hierarkiska sammanhang och det sammanhang som en organisationen utgör kan innebära att både introduktion samt användandet av ny teknik i form av intranät inte går som man tänkt sig (Stenmark, 2008).

Den tidigare forskningen runt intranät är ofta inriktad på de tekniska aspekterna eller runt informationsflödet vilket kommer att redogöras för i teorikapitlet. Så den forskning som rör intranät, i de fallen vi hittat, studerar en mer klassisk struktur på funktionalitet och arkitektur. Den tekniska fokuseringen är inte irrelevant men måste kompletteras med annan forskning med andra fokus. Det är dags att tekniken blir tråkig och att intranätet istället blir socialt intressant.

Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att undersöka hur medarbetarna i ett företag beskriver och förhåller sig till dess intranät. I denna studie förstås intranätet eller *Ningen*, som det heter i det studerade företaget, som en kontextuell resurs som har introducerats i företaget och som medarbetarna måste förhålla sig till på ett eller annat sätt. Den studerade verksamheten är Saltå kvarn, ett tillverkningsföretag inom livsmedelsbranschen.

De mer specifika frågeställningar som vi arbetat med i studien är som följer:

- Vilka berättelser konstruerar medarbetare om introduktionen och användandet av intranätet?
- Hur kan dessa beskrivningar förstås som tillhörande olika praktikgemenskaper inom företaget?
- Hur kan teknikens roll förstås i dessa berättelser i skapandet och upprätthållandet av organisationskulturen?

Disposition

Efter att vi nu gått igenom bakgrunden och syftet till denna uppsats skall vi strax beskriva den studerade verksamheten. Detta följs av ett teorikapitel där vi redogör för tidigare forskning och våra teoretiska utgångspunkter. Sedan kommer ett metodkapitel där vi redogör för processen som lett fram till denna uppsats. Metodkapitlet följs av en resultatredovisning som analyseras med hjälp av våra teoretiska begrepp. Uppsatsen avslutas med en diskussion där vi redogör för de fynd

vi gjort samt ger vår bild av var det skulle vara intressant att fortsätta forska.

Den studerade verksamheten - Saltå kvarn

Saltå kvarn har sitt ursprung i Järna söder om Stockholm. Redan på 60-talet maldes och bakades det med ekologiska och biodynamiska förtecken. Precis som många andra företag i Järna har Saltå kvarn en antroposofisk koppling vilken yttrar sig i ägarstrukturen som består av antroposofiska stiftelser. Detta arv yttrar sig i att de idag KRAV- och Demeter-märker i princip hela sitt produktsortiment.

De senaste årens fokus på miljöfrågor har kraftigt ökat efterfrågan på Saltå kvarns produkter. Företaget har under den senaste tioårsperioden vuxit snabbt och ändrat fokus från att vara en kvarn och ett bageri till att bli mer av en generell matproducent. Idag saluför man förutom bröd, spannmål och gryner även juice, vin, vinäger, olika former av bönor, linser och ris samt nötter och pasta. Detta utan att gå ifrån kraven på ekologi och, i den mån det går, biodynamiska tillverkningsmetoder. Tillväxten har också inneburit att de gått från att vara geografiskt samlade på en plats till att nu finnas på ett flertal olika platser runt om i Sverige men med huvudkontoret fortfarande beläget vid kvarnen i Järna. De har idag ett 90-tal anställda och har utsetts till Gasellföretag av tidningen Dagens Industri både 2007 och 2008. Företaget har ökat sin omsättning mellan 2003 och 2009 med 435% och omsätter idag (2009) 151 miljoner SEK.

Ningen

Saltå kvarn har valt att använda webbtjänsten Ning för skapandet av sitt intranät. Ning är vad som i folkmun kallas en webbtjänst. En viss systemfunktionalitet tillgängliggörs över internet genom att programmet exekveras både på en server och i användarens webbläsare. Till sin funktionalitet påminner Ning mycket om Facebook genom personliga profilsidor, aktivitetsflöden och möjlighet till vänskapskopplingar och statusuppdateringar. Namnet *Ningen* tillkom under den testperiod som genomfördes av ett fåtal utvalda under början av september 2009.

I nästa kapitel kommer vi att presentera några av de begrepp som har guidat oss i analysarbetet. Dessa är: kontextuell resurs, organisationskultur, praktikgemenskaper samt nätverksgemenskaper.

Teori

Eftersom en av våra teoretiska utgångspunkter är Linells (1998) *kontextuella resurser* så kanske det är på sin plats att klargöra att vi, liksom Linell, har ett dialogiskt perspektiv på kommunikation och interaktion. En av förutsättningarna för att kommunikation över huvud taget skall äga rum, menar Linell (1998), är informationsasymmetri. Om alla personer vet samma saker så finns det ingen anledning för dem att kommunicera.

För oss innebär det i korthet att vi inte utgår från att meningen i en kommunikativ situation kan fångas i en utsaga genom att studera isolerade ord och stavelser. Interaktionens mening kan aldrig reduceras till det. Som kontrast till det dialogiska perspektivet står det monologiska. Linell tydliggör skillnaderna mellan dem genom att beskriva monologismens fokus på *strukturenheter* (substantiv, preposition, lexikal mening, grammatiskt subjekt) i relation till dialogismens *diskursenheter* (innehörd, tolkning, förståelse, budskap, kontext). Han menar också att monologismen gör en felaktig distinktion mellan kognition och kommunikation. Detta hänger samman med idén om att det går att flytta mening. Monologismen har ett sändare-/mottagereperspektiv där man utgår från att individ A tänker något som sedan formuleras till tal vilket tas emot av individ B som, under förutsättning att inga störningar förekommer, förstår individ As ursprungliga mening. I ett dialogiskt perspektiv däremot, menar Linell (1998), så finns det inga distinkta skiljelinjer mellan kognition och kommunikation. Sedan är mening något som skapas tillsammans.

Kontextuell resurs

Linell (1998) menar att begreppet kontext är grundläggande för att förstå meningen i en dialog. Ett uttalande står aldrig ensamt utan befinner sig i ett fysiskt rum, i en relation och/eller föregås alltid av något annat som sagts eller gjorts. Dessa sammanhang, eller kontexter, menar Linell är tillgängliga för de personer som medverkar i dialogen. De är resurser i den mening att de kan göras aktuella och på så sätt användas i skapandet av mening.

Enligt Linell (1998) finns det direkta och indirekta/medierade kontextuella resurser. De direkta är de som finns rent konkret i en given situation: en stol, lokalen, kroppsspråk eller att någon höjer rösten. De indirekta eller medierade är mer abstrakta och handlar exempelvis om gemensam historia, kulturella antaganden och social tillhörighet.

Det sätt varpå vi ämnar använda begreppet kontextuell resurs befinner sig närmre den indirekta kategorin. Dock skulle vår förståelse kunna ses som en hybrid av nämnda kategorier då intranätet faktiskt är något som konkret kan finnas i rummet. I denna uppsats används kontextuell resurs som teoretisk grund mot vilken empirin förstås.

Organisationskultur

Begreppet organisationskultur är svårt att definiera och ge en konkret bild av. Området är inspirerat av antropologin, som trots intensiv forskning, har svårt att nå konsensus i förklaringen kring sitt område. Denna problematik delas således av organisationskulturforskningen (Eriksson-Zetterqvist, Kalling & Styhre, 2006). I generell mening är det ändå något som vi alla är en del av och som ständigt påverkar oss i vårt liv. Att vara medveten om sin egen kultur är ofta mycket svårt. De stora generella dragen är ofta tydliga, så som att vi firar jul och födelsedagar och att man stannar vid rött ljus i korsning. Men de kulturella uttryck som är mer implicita, är så självklara för oss att vi aldrig ser dem, än mindre ifrågasätter de sätt på vilka de kommer till uttryck i olika situationer. Detta kan handla om vem som tar eller ges första ordet i en konversation, hur man åker buss, frågar vad klockan är eller hur man skär upp en tårta. Det är oftast i mötet med en annan kultur som den du själv tillhör först blir tydlig. Detta gäller alla kulturyttringar så även organisationers.

Det är svårt om inte omöjligt att förstå organiserad samverkan utan att använda någon form av kulturbegrepp som förklaring. Organisationen styr dels beteendet hos sina medlemmar genom att definiera vilken typ av rutiner som skall användas vid exempelvis lösning av problem och genomförande av arbetsuppgifter samt vilka roller som ska finnas inom ramen för organisationen. Genom dessa ramar uppstår en social kontroll av individerna inom organisationen. Denna form av social kontroll utövas mycket sällan som uttalade straff och reglementen utan infaller genom att organisationen existerar och således för med sig en uppsättning grundantaganden om verkligheten som individen måste förhålla sig till (Flaa, Hofoss, Holmer-Kloven, Medhus & Rønning, 2006).

Av detta menar Flaa m. fl. (2006) att vi kan dra två slutsatser.

- Allt vi förtar oss i organisationen är underkastat informella regler och normer. Som trots att det kan vara starkt lokalt förankrade men som individerna i organisationerna anser vara självklara.
- Dessa regler synliggörs sällan och individerna i en organisation kan sällan redogöra för dessa. Ju mer självklara regler eller normer desto mindre uppmärksammas den av individer i stammen.

Vad är då organisationskulturens främsta funktioner? Den viktigaste punkten enligt Flaa m.fl är att den förser organisationsmedlemmarna med ett gemensamt språk. Detta gör att kommunikation mellan individerna kan flyta på ett för organisationen effektivt sätt. Utan ett gemensamt sätt att kommunicera blir det svårt om inte omöjligt att utföra arbete som kräver någon form av samarbete. Ett gemensamt språk inom en organisation handlar att etablera och upprätthålla specifika definitioner av världen. Dessa definitioner av världen leder lätt till att subgrupper skapas inom organisationen. Dessa subgrupper, som ofta bildas inom olika yrkesområden, har sina egna definitioner av uttrycken som används. Detta leder lätt till missförstånd och kan göra det svårt att etablera samverkan mellan yrkeskategorier (Flaa m. fl., 2006).

Flaa m. fl. (2006) menar vidare att organisationskulturen hjälper till med att bestämma vem som står utanför och vem som är med. Det definierar roller och visar på status. En viss typ av arbetsdelning i form av att alla vet som som bestämmer och är chef och vem som sköter festkommittén eller fixar skrivaren är fundamentalt för att kunna arbeta effektivt i en organisation. Detta gör också att individen får något att förhålla sig till, att kunna få en stomme att binda upp sin organisations verklighet på. Detta ger en grund mot vilka medlemmarna i en organisation vet vilket beteende som är önskvärt och belönas och vad som anses tabu och skamligt och på olika sätt sanktioneras samt hur man skall förhålla sig till egna aggressioner och önskingar och andras. Det ger också indikationer kring frågor som: Vad är okej att urladda mot och när? Vad skall man göra för att uppskattas och hur? Organisationskulturens formella såväl som informella regler och normer kan erbjuda svar på dessa frågor vilket möjliggör att individer kan samverka och fungera i större organisationer (Flaa m. fl., 2006).

Praktikgemenskap

En praktikgemenskap är det som uppstår när människor samlas kring ett gemensamt intresse. För Lave och Wenger (1991) som har myntat begreppet praktikgemenskap (eller Communities of Practice på engelska), handlar det främst intressen knutna till olika yrken och de gemenskaper som skapas kring professioner. Teorin har sitt ursprung som en teori för lärande. Idén om lärandet i praktikgemenskaper skiljer sig markant från idén om kunskap och lärande som en överföringsprocess från en lärare till en adept. Lärande handlar istället om att få tillträde till eller *legitimt perifert deltagande*. Det legitima perifera deltagandet innebär på att en person ges tillträde till en praktikgemenskap, ofta i rollen som lärling. Denna process som sedan följer kan beskrivas som en lärandebana och karaktäriseras som lärlingens förändrade deltagande från periferin in mot praktikgemenskapens centrum. En av huvudpoängerna är att lärandet är situerat. Det sker på plats där kunskapen skall användas och inte i ett avskilt sammanhang (Lave & Wenger, 1991).

Lave och Wenger (1991) menar att skälet till att en praktikgemenskap uppstår är ömsesidigt engagemang, delade målsättningar och ett gemensamt språk och handlande.

För att vi skall kunna använda praktikgemenskap som analytiskt begrepp i relation till organisationskultur menar vi att två eller flera praktikgemenskaper kan existera gemensamt. Vi väljer att kalla dessa primär eller sekundär praktikgemenskap där den primära är den som är den som grundas på organisationens officiella och explicita ideal. De sekundära praktikgemenskaperna överensstämmer mer med subkultur i och med det att de utgår från ideal som inte är sanktionerade av organisationen i övrigt. Hur vi valt att konstruera dessa multipla praktikgemenskaper som analytiskt begrepp går vi in på under rubriken med samma namn i metodkapitlet.

Nätverksgemenskap

Lärandet i en praktikgemenskap sker situerat. Ett rimligt antagande är att sociala intranät inte alls var någon stor fråga för Lave och Wenger (1991) när de under tidigt nittital lanserade praktikgemenskapen som begrepp. Men i takt med att informationsteknologin utvecklats och möjligheten att skapa virtuella sociala sammanhang dykt upp har praktikgemenskap som analytiskt begrepp behövt revideras. Vaast (2004) menar att praktikgemenskaper kan medieras genom teknik och då även intranät. Hon menar vidare att teknik vare sig reproducerar eller ersätter kommunikation ansikte-mot-ansikte. Snarare handlar det om en ny typ av kontext som bygger på de förutsättningar som kommunikation genom eller via tekniska system ger.

En av nyckelförklaringarna som Vaast (2004) presenterar handlar om att många intranät och verksamhetssystem samlar in och registrerar rapporter och utsagor över de anställdas handlande. När sedan dessa handlingar presenteras för människor som befinner sig geografiskt skilda från varandra kan de göras medvetna om att det sysslar med samma eller liknande arbetsuppgifter.

Tidigare forskning

I det följande kapitlet redogör vi för några av de studier som vi anser relevanta för våra intressen i denna uppsats. Syftet är att belysa för läsaren hur fenomenet intranät intresserar forskare från olika akademiska discipliner. Pellegrino får representera ett sociologiskt perspektiv, Stenmark ett som handlar om forskning på informationssystem och Lehmuskallio informatik. Vad som även är intressant är hur de skiljer sig metodologiskt. Pellegrino har analyserat intervjudata med en kvalitativ ansats, Stenmark har gjort en litteraturstudie och Lehmuskallio har analyserat enkäter. Varför vi låter just dessa tre representera den tidigare forskningen har med just det att göra, att de påvisar en mångfald som vi upplever finns inom ämnet.

Att försöka sammanfatta ett forskningsfält är alltid vanskligt och ett av syftena med att ta med Stenmarks (2008) studie är att den i någon mening gör anspråk på detta. Det vi inte väljer att redovisa här är det som vi hittat men som främst berör intranät som ett strikt tekniskt fenomen.

Skapandet av ett intranät

Pellegrino har i ett flertal uppsatser undersökt teknikens roll och hur den formas i samklang med sin kontext. I artikeln *Representations and Uses of the Intranet: A Comparative Case Study, 2003* undersöker hon intranäts användande i två företag. Hon använder sig av ett konstruktivistiskt teoretiskt ramverk för att beskriva tekniken och dess strukturer. Syftet med artikeln är att undersöka vilka sociala grupper som är involverade i konstruktionen av intranätet, och vilken mening de tillskriver den nya tekniken. Vidare vill Pellegrino undersöka hur intranätet används i relation till andra kommunikationsmedia samt om intranätet är byggt kring

informationsdelning och på vilket sätt det är implementerat i företaget.

För att göra detta använder sig Pellegrino sig av två medelstora företag, ett i Italien och ett i Storbritannien. Dessa två företag jämförs för att kunna lyfta fram skillnader och likheter i användningen av intranät. Hon använder sig av intervjudata från de båda företagen. Dessa redovisas och analyseras genom artikeln med hjälp av citat och förklaringar av de kontexter citaten är hämtade ifrån.

Resultatet av studien visar svårigheter som implementering av ny teknik innebär i företagen. En av dessa svårigheter består i hur tekniken formas efter våra förväntningar och förhoppningar av vad den skall göra. Med andra ord, hur organisationskultur och normer med inneboende hierarkiska mönster skapar förutsättningar inom vilka den nya tekniken får fäste och uppnår legitimitet bland medarbetarna.

Organisationen och Web 2.0

Stenmark (2008) har tidigare undersökt Web 2.0 som analytiskt begrepp. Det han undersöker är hur begreppets tillämpningar skulle kunna användas som grund för ett intranät samt hur det i så fall skulle se ut. Genom litteraturstudier kring begreppen Web 2.0, Enterprise 2.0 och intranet 2.0 har Stenmark dragit slutsatsen att Web 2.0 inte ger så mycket som analytiskt begrepp. Vidare har han också beskrivit olika scenarion rörande hur Web 2.0-teknik kan mottas i organisationen.

Kritiken mot Web 2.0 som analytiskt begrepp ligger bland annat i dess vaga definitioner, många har en åsikt om vad det betyder. Men kritiken rör också det faktum att det redan har stor allmän spridning med en mängd olika betydelser. Vidare menar han att förståelse för begreppet snarare kan fås genom andra akademiska ämnen såsom kommunikationsvetenskap, psykologi, sociologi eller organisationsvetenskap. Det sistnämnda skall sättas i relation till att Stenmark själv sällar sig till kategorin *IS researchers*.

När det kommer till teknikens mottagande i organisationen menar Stenmark att det finns två huvudsakliga teman: *informationsägandeskap* och *produktivitet-/kreativetsavvägningar*. Informationsägandeskapet har ett historiskt arv där kontrollen över information ansågs vara en fråga för en central ledning och därmed en maktbas. Det dialektiska förhållandet mellan produktivitet och kreativitet erbjuder två skäl att tillämpa Web 2.0-teknologier. Antingen vill man öka produktiviteten genom effektivisering eller så vill man öka kreativiteten (Stenmark, 2008).

Intranätet i multinationella företag

Syftet med Lehmuskallios (2006) studie är att undersöka vilka komplikationer som kan uppstå i kommunikationen på intranät i Finlands 25 största multinationella företag. Hon menar att det för multinationella företag är av stor vikt att kommunikationen fungerar smidigt eftersom den information som hanteras ofta ligger till grund för beslut som fattas. Vidare menar Lehmuskallios att spridning av

information eller företagets nyheter kan verka för att en gemensam omvärldssyn etableras.

Studien har genomförts genom att enkäter skickats ut till de 50 största företagen i Finland. Mottagare för dessa enkäter var de personer som var ansvariga för intranät eller internkommunikation som Lehmuskallios anser har relevant inblick i företagets intranät. Svarsfrekvensen var 54%.

Lehmuskallios huvudsakliga resultat behandlar företagens användning av intranäten där hon lyfter fram att intranäten kommit att ersätta mycket av direktkommunikation och epostande i den interna kommunikationen. Vidare redovisar hon hur intranätets innehåll i större utsträckning än väntat skapas gemensamt av flera olika personer.

Metod

Vi har valt att genomföra en intervjustudie på Saltå kvarn. I detta kapitel kommer att redogöra för hur arbetet har genomförts och de metodologiska val vi gjort.

Den inledande kontakten med det studerade företaget togs via Twitter under slutet av november 2009. Där beskrev vi vår fascination för hur de använt ning som plattform för sitt intranätsbyggande. Till vår stora glädje så svarade Johan Ununger, Saltå kvarns VD, och en mailkorrespondens inleddes. Johan var mycket tillmötesgående och öppen inför vår vilja att studera intranätet. Vi får också reda på att andra studenter redan genomfört studier av Saltå kvarns intranät. Efter några vändor med bokningar och ombokningar av dagar fick vi tillslut till stånd en intervjudag. Den 20:e april 2010 spenderade vi en heldag på Saltå kvarn i Järna och genomförde sex stycken intervjuer.

Vårt initiala fokus rörde enbart hur Ningen förstods och användes. Blev det den sociala mötesplats som VDn pratade om? Efter hand som intervjuerna fortlöpte växte dock ytterligare tematiker fram. Det som blev tydligt för oss var att Ningen också kunde förstås som en kontextuell resurs i skapandet och upprätthållandet av organisationskulturer.

Att valet föll på Saltå kvarn har två motiv. Det ena handlar om att deras VD i offentliga sammanhang beskrivit deras intranät som något annorlunda, något socialt. Detta tillsammans med att företaget, i vårt tycke, lyckas sammanföra tillväxt och lönsamhet med kompromisslösa ideal på ett sätt som i högsta grad faller oss i smaken. Vi är helt enkelt imponerade av Saltå kvarn som företag.

Undersökningens genomförande

Vi har gått induktivt tillväga. Självklart hade vi idéer och tankar om vad vi skulle stöta på men för att uppnå vårt syfte ansåg vi det lämpligast att låta materialet leda oss till vad som var intressant (Silverman, 2006).

Vi använde oss av intervjudata som vi samlat in på plats. Intervjuerna spelades in med respondenternas informerade samtycke. Intervjumaterialet är vår primärdata. För att ytterligare öka vår förståelse för intranät och dess betydelse i dagens organisationer träffade vi två personer som i alla avseenden kan anses vara experter på intranät. Dick Stenmark, docent på institutionen för tillämpad informationsteknologi vid Göteborgs universitet samt Kristian Norling, IT-strateg på Västra Götalandsregionens IT-strategiska avdelning. Båda dessa personer har gett oss ovärderliga insikter och förståelser för fenomenet intranät.

Under uppsatsskrivandet hade vi även tillgång den studerade verksamhetens intranät, *Ningen*. Syftet med det var inte att kontrollera eventuella samband mellan det som sagts under intervjuerna och vad som faktiskt fanns på intranätet. Snarare handlade det om att skaffa oss en djupare förståelse för och inblick i det som våra frågor och respondenternas svar kretsade kring.

På grund av vår dialogiska förståelse kommer vår analys inte enbart att utgå från de intervjuer som gjorts. Allt det som hänt oss under processen med att ta fram den här uppsatsen har i större och mindre delar påverkat vår förståelse för den verklighet vi studerat. Att se en utsaga som mer än de ord och stavelser den innehåller är i vår tolkning en av dialogismens främsta förtjänster

Val av respondenter

När det kommer till urval så var vi helt i händerna på Saltå kvarn. Eftersom vi inte har haft praktisk möjlighet att på plats sätta oss in i hur organisationen fungerar eller vem som verkligen gör vad så lät vi vår kontaktperson på Saltå kvarn, Kicki, välja ut vilka vi skulle träffa. Det enda vi gjort för att försöka påverka vilka vi slutligen fick träffa för intervjuer var att be om att respondenterna skulle vara från olika hierarkiska nivåer, om möjligt från andra geografiska platser än huvudkontoret och någon eller några med annorlunda arbetstider. Skälet till att vi ville ha någon med annorlunda arbetstider beror på att de inte på ett naturligt sätt kan vara sociala under dagtid när lejonparten av personalstyrkan är på plats.

Vi genomförde sex intervjuer då vi ansåg detta räcka för att kunna få med ett tvärsnitt av organisationen samtidigt som informationsmassan skulle bli hanterbar. Det blandade urval vi hade önskat oss uppfylldes och en relativt god spridning med avseende på våra önskemål.

Intervjumall

Vi valde att genomföra semistrukturerade intervjuer (Silverman, 2006). Anledningen till det var att vi ville vara säkra på att få med vissa områden under intervjun. Vi försökte få en dialog med respondenten där vi tillsammans kunde diskutera frågorna. Vårt mål var att kunna urskilja hur förståelsen för ningens mer abstrakta inverkan har på företaget och personalen. Att försöka oss helt neutrala är svårt med tanke på uppsatsämnets komplexitet. Det kan därför behövs förklaringar från vår sida vad det är för tankar vi vill komma åt. Vi har alltså ingen önskan att betrakta oss själva som passiva observatörer, utan ser vårt deltagande som en del av skapandet av respondenternas förståelser och beskrivningar av Ningen. Vårt fokus blir därav inte enbart på vad som sägs utan även hur detta sägs (Silverman, 2006). Vår intervjumall är mer ett sätt för oss att få liknande strukturer på intervjuerna och att respondenterna behandlar mer eller mindre samma ämnen. Intervjumallen bifogas som bilaga.

Intervjuerna

Intervjuerna genomfördes under en och samma dag i ett avskilt rum på företagets huvudkontor. Under intervjuerna var respondenten placerad i vinkel mot oss med möjlighet att enkelt vika undan med blicken för eftertanke. Målsättningen var helt enkelt att göra det så behagligt som möjligt för intervjupersonerna.

Under intervjuerna deltog båda författarna. En var huvudsaklig frågeställare medan den andre skötte inspelningsutrustning och förde enklare anteckningar. Förtjänsten med att vi båda två var med och kunde skapa en gemensam förståelse bedömde vi som större än det eventuella obehag som detta numerära övertag skulle ingjuta i respondenten. Vi började intervjuerna med att informerade om vilka vi var och vad vårt syfte med intervjun var. Eftersom vi hade för avsikt att spela in intervjuerna så frågades respondenterna om detta skulle vara okej. Att i intervjusituationen erbjuda anonymitet var inte direkt tillämpligt då vi snabbt efter ankomst förstod att vilka vi var, vem vi skulle träffa och i vilket syfte var allmänt känt inom företaget.

Givet tidsramarna och våra teoretiska utgångspunkter anser vi att valet på intervju som datainsamling är motiverat. Intervjuerna låter oss på kort tid täcka av våra intresseområden. Eftersom det är berättelser om Ningen som vi vill analysera så skulle man kunna argumentera för att fältstudier eller direktobservation hade varit att föredra då vårt deltagande hade fått en mindre roll. Dock så hade ett sådan tillvägagångssätt varit ytterligt tidskrävande.

Databearbetning och övergripande analys

Efter varje intervju sammanställde vi en kortare rapport över spontana tankar kring intervjuerna och respondenternas svar. Dessa använde vi sedan i våra tidiga diskussioner kring och analyser av intervjuerna. Detta gjordes i direkt anslutning till intervjuerna på plats i Saltå kvarns kontor. Väl hemma inleddes analysen av materialet genom att lyssna genom de intervjuer vi hade genomfört. Detta gjordes gemensamt. Vi förde anteckningar för att kunna urskilja vad som sagts och vilka tematiker vi kunde se. Detta upprepades ytterligare en gång för att befästa de teman vi ville använda oss av i uppsatsen. Efter detta gjorde vi en riktad genomlysning av materialet där vi transkriberade de passager som vi var mer intresserade av givet de tematiker vi identifierat. Dessa passager kategoriserades för att underlätta arbetet med våra olika teman. Transkriberingen är ordagrann och återger det som sägs. Endast längre pauser är utskrivna. I vår resultatredovisning återger vi endast kortare citat runt de teman vi belyser. Samtidigt försöker vi beskriva de sammanhanget eller kontexten kring de intervjusituationer ur vilka citaten är tagna. Syftet med detta är att ge läsaren en inblick i det diskursiva sammanhanget som respondenternas svar återfinns i.

Längden på citaten kan tyckas stå i kontrast till de dialogiska utgångspunkter vi har. Oavsett hur mycket av intervjusituationen som vi redovisat bygger vår förståelse och tolkning på så mycket mer. Allt från den första kontakten med företaget till

intervjuerna och att vi faktiskt har fått en visuell kontext genom vårt besök på plats är med och bidrar till vår förståelse och tolkning av intervjuerna. En representation av data är, hur väl den än görs, i sig en reduktion av den kontext man har studerat.

Analytiska begrepp

De teoretiska begrepp som vi valt att använda för vår analys kommer att användas i andra sammanhang än vad de ursprungligen använts till. För oss kan företaget ses som en mängd praktikgemenskaper. Dels en övergripande praktikgemenskap (den primära) som handlar om att vara anställd på Saltå kvarn. Men också praktikgemenskaper bestående av mindre delar av företaget (sekundära praktikgemenskaper) vilka kretsar kring professioner eller geografisk placering. Exempelvis *bagare, jobbar på kontoret, jobbar på lagret*.

Att se begreppet organisationskultur som en praktikgemenskap öppnar upp för en förståelse av organisationskulturen som något som lärs och något som man kan befinna sig i olika närhet till. Organisationskulturens gemensamma normer och värddingar anser vi sammanfaller väl med praktikgemenskapens grundläggande fundament med en normsättande kärna. Vi ser också intranätet som något som kan mediera att medlemmarna kan röra sig från ett legitimt perifert deltagande till ett mer central deltagande i praktikgemenskapen. Det finns en potential i Ningen att koppla samman utspridda praktikgemenskaper till nätverksgemenskaper.

Etiska överväganden

Vi har följt riktlinjerna som anges i Vetenskapsrådets skrift *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning* med avseende på 1) informationskravet, 2) samtyckeskravet, 3) konfidentialitetskravet och 4) nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 100517). Konfidentialitetskravet har uppfyllts genom att vi givit respondenterna fingerade namn.

Eftersom vårt tillträde är beroende av att vi i någon mening är på god fot med det företag vill undersöka kan det tänkas att detta skulle hindra oss att dra vissa slutsatser. Att vi genom vårt generella gillande av Saltå kvarn skulle bli mindre benägna att komma fram till obehagliga slutsatser. Eftersom vi gjort bedömningen att risken för att vi skulle stöta på något riktigt kontroversiellt som liten har inte heller dessa etiska diskussioner avhandlats annat än mycket kort.

Validitet och reliabilitet

Validitet handlar om överensstämmelsen mellan teoretiska begrepp och de operationaliseringar som görs (Esaiasson m. fl., 2007). Eftersom kvalitativ forskning sällan operationaliserar variabler så finns det många som argumenterar för att detta är ett ovidkommande begrepp att redogöra för i kvalitativ forskning (Bryman, 2002).

Liknande problematiker rör även reliabilitetsbegreppet. Eftersom allt är tolkningar så är det snudd på omöjligt för någon annan att genomföra samma studie och få samma

resultat. För att hantera detta har det inom den kvalitativa forskningstraditionen utarbetats en praxis kring transparens. Genom att vara mycket tydlig med hur studien har genomförts kan detta ändå anses uppfyllt (Bryman, 2002).

Resultat/analys

Nu kommer vi att presentera resultatet av våra sex intervjuer och de teman som vi har identifierat i materialet. Dessa kommer sedan löpande att analyseras och förstås med hjälp av de teoretiska begrepp som vi introducerat i teorikapitlet. Vi kommer att påvisa förekomsten av multipla praktikgemenskaper för att sedan lyfta fram teman som visar hur dessa förhåller sig till Ningen. Vi plockar också fram utsagor som visar hur Ningen används och kommer företaget och medarbetarna till nytta.

Digital kafferast på Ningen

Det första som vi väljer att ta upp är hur idén om intranätet och dess syften spridits till de anställda. Vad som framkommer som intressant i materialet är att de flesta av respondenterna har en likartad berättelse om varför *Ningen* finns och vad den finns till för. Enligt intervjuutsagorna består denna berättelse i att VDn i samband med introduktionen av Ningen talade om sin vision om Ningen och den digitala kafferasten. Av intervjuutdragen nedan att döma kommer vi att visa hur detta har satt tydliga avtryck i respondenternas sätt att beskriva Ningen. Innan kafferasten kommer på tal har vi frågat om varför respondenterna tror att Ningen finns/har introducerats i företaget. Det som utmärker svaren som har med kafferast/fikarast att göra är att de oftast kommer omedelbart till synes utan djupare eftertanke. Med det menar vi att svaren är det första som respondenten verkar komma att tänka på och att det sägs relativt tydligt och sammanhängande. För att ge ytterligare kontext kring frågan om ningens syfte så ställdes den under frågorna som rörde organisation och det syftet var att få ta del av respondenternas bild av intranätets relation till organisationen (se bifogad intervjumall).

Det första citatet kommer från Lisbeth när vi diskuterar hur hon använder Ningen. Lisbeth börjar med att berätta om hur hon använder Ningen för en i sitt arbete daglig rutin och att hon slutat att maila. Efter detta kommer hon in på detta med VDns vision och hur hon tycker att den inte fungerar som det är tänkt:

...när jag vill någonting har jag slutat att maila, i princip. Utan jag lägger ut det på Ningen istället. Och sedan är det det här som Johan pratar om kaffereps och den biten fungerar lite sämre tycker jag ...
Lisbeth

Nästa citat dyker upp när vi frågar kring vad som är okej att skriva om på Ningen. Kan man berätta att man varit och badat? På denna fråga svarar Sofie följande:

... alltså Johan har ju sagt att det skall vara en kafferast så det är en himla blandning och det där, förväntningar var nog ganska mycket, fast Johan hade sagt det, förväntningarna var nog ganska mycket att det skulle vara information och [ohörbart] där är en salig blandning ... Sofie

Utdraget nedan kommer som svar på frågan varför respondenten tror att man valt ett intranät med social emfas. Henning svarar då:

*... största skälet var nog att man ville liksom få ihop företaget samtidigt som det det sprids ut [paus] för att det blir ju så mer och mer att vi kommer ifrån varandra, jobbar olika tider bagarna till exempel har ju ingen koll, de jobbar ju natt och de träffar ju ingen. Så det är nog mer för att få samhörighet jag tror han sa att han ville att det skulle vara en pågående kafferast, Johan ...
Henning*

Utdragen ovan väljer vi att tolka som ett uttryck för organisationskulturens verkningar. Ett element i organisationskulturen är spridandet av ett gemensamt förhållningssätt till organisationen. Det som förenar många av de citat som finns redovisade ovan är att något om en kafferast nämns vilket alla verkar tillskriva VDn som upphovsman till. Att ett sådan beskrivning, eller berättelse etablerar sig och får fäste skapar en grund för att en gemensam förståelse för Ningen som fenomen. För hur än respektive individ väljer att möta påståendet från VDn om kafferasten, så förhåller sig samtliga till just denna utsaga i sina berättelser om Ningen. Detta visar på hur en gemensam förståelse av ett fenomen etableras och hur det skapar ett gemensamt språk. Detta menar Flaa m. fl. (2006) är något som förenar individerna i organisationen och ger dem en känsla av tillhörighet.

För en av respondenterna skiljer sig dock beskrivningen om vad Ningen syftar till. Frågan kommer upp när vi diskuterar om varför Ningen finns och det finns tydliga likheter i svaret. Vi vill dock peka på hur Dag använder sig av samma utsaga från VDn om fikarasten. Men genom sitt, medvetna eller omedvetna, annorlunda sätt att berätta om VDns vision om den digitala kafferasten visar Dags upp en tillhörighet till en alternativ praktikgemenskap där en annan språklig diskurs råder.

*... jag tror att det var jag kommer inte riktigt ihåg för jag var inte med då men hur det blev, men nu har Johan skapat den här Ningen vi skall använda det istället för att [paus] för att träffas och fika typ så fick man höra det, aha det verkar konstigt. Så man skall inte ta någon kaffe ihop eller någonting sånt utan man skall använda Ningen.
Dag*

Att det sista uttalandet skiljer sig i så pass stor utsträckning kan analytiskt förstås som att personen ifråga befinner sig längre ifrån kärnan i det som är organisationskulturens primära praktikgemenskap, den som skapas kring VDn och som vi exemplifierade med de tidigare citaten om kafferasten. Hans berättelse vittnar snarare på att han befinner sig närmre en annan praktikgemenskap, nämligen den som finns runt arbetarkollektivet. Dag har inte heller som det framgår av citatet ovan själv närvarat vid det tillfälle då Ningen introducerades. Dessutom finns det en geografisk eller rumslig åtskillnad då personen i fråga har ett arbete i en annan byggnad än huvudkontoret. Det finns alltså fler anledningar till att Dag etablerar en alternativ tolkning eller berättelse kring introduktionen och syftet med Ningen. Detta kan också förstås som att två kulturer härbärgerar en inneboende konflikt, den

mellan det nya och det gamla.

Subkulturer - det nya mot det gamla

De två kulturer som identifierades i det tidigare kapitlet kommer vi nu att analysera som två praktikgemenskaper, kretsande kring två skilda ideal, det gamla Saltå kvarn mot det nya Saltå kvarn.

När vi mot slutet i en av intervjuerna sitter och pratar lite mer ledigt och redogör för vår fascination för det goda bröd som bakas på Saltå kvarn får vi en något oväntad replik från en av respondenterna. Respondenten beskriver en önskan om att Saltå kvarn skall satsa på kärnverksamheter som enligt intervjupersonen inte längre är organisationens huvudsakliga fokus.

... det är här vi skall satsa på. det är det här Saltå är bra på det är bröd och mjöler och müsli och sånt det blir för mycket att man kanske går, det blir så Saltå vill göra så mycket annat också alla tradingvaror, en massa extragrejer...
Dag

Här kan vi se hur Dag väldigt tydligt beskriver konflikten mellan det nya och det gamla. För att förstå de olika praktikgemenskaper som uppstår på Saltå kvarn vill vi ställa Dags uttalande mot ett som visar på ett alternativt sätt att se på företagets nuvarande verksamhet. Följande utsaga får vi i en av intervjuerna när en respondent diskuterar hur hans personal kan följa utvecklingen av företaget på Ningen.

... mina x-gubbar tycker att det är kul, de ser att de håller på att prata om produktutveckling, olivolja och när skall ni ta fram bira [...] hehe, schysst biodynamiskt öl ...
Henning

I de två senaste utsagorna har vi sett två olika förhållningssätt till att organisationen ändrat fokus. Båda respondenterna befinner sig i vad som på pappret ser ut som mycket liknande arbetskontexter. De är båda geografiskt skilda från kontoret där ledningsfunktionen och merparten av tjänstemännen finns. Båda har ledande positioner inom respektive avdelning och har varit anställda ungefär lika länge. Vad som skiljer är dock vilken inställning till Ningen man verkar ha. Vi har i tidigare citat sett hur Dag har en avsevärt annorlunda inställning till vad Ningen är och hur den skall användas medan Henning verkar dela VDns vision om vad Ningen skall användas till.

I den senare berättelsen om hur Ningen används ser vi hur respondenten ger uttryck för ett tillträde till en diskussion som inte primärt rör respondenten. Tillträdet skapar möjlighet att delta i den primära praktikgemenskapen, genom att språkbruk och värderingar görs gemensamma. Detta är ett tydligt exempel på en medierad praktikgemenskap eller med andra ord vad vi har valt att se på som en nätverksgemenskap.

Ningen i vardagen

Även om idén om Ningen som en pågående kafferast verkar ha blivit del av de berättelser som intervjupersonerna producerar och i stort sätt alla upprätthåller en gemensam förståelse om varför Ningen skapades så finns det skillnader i hur respondenterna beskriver sig uppleva nyttan och användningen av tekniken. På vår fråga om Ningen varit till hjälp så väljer två av respondenterna att redogöra för en liknande upplevelse av att geografiska avstånd krympts. Båda personerna arbetar i närheten av den primära praktikgemenskapens kärna..

... det har varit väldigt kul att få följa Per som är ansvarig för vårt nya bageri i Bromma han har ju varit duktig på att lägga ut bilder och så där [...] det har varit jättekul att man har fått följa det, eh, liksom hur det har utvecklats det har varit kul och det hade man ju inte kunnat göra utan Ningen ...
Kris

... känns nästan som att man varit där fast man inte har det [angående bageriet i Bromma och bilderna därifrån] ...
Leila

Dessa två utdrag av berättelser illustrerar hur något som befinner sig både geografiskt, tidsmässigt och organisatoriskt på en annan plats ändå med ningens hjälp blir till en del av den övergripande företagsgemensamma praktikgemenskapen. Bageriet i Bromma blir något som integreras i en gemensam förståelsen genom Ningen.

Utdragen ovan visar på ett liknande tema som det där Henning beskriver hur en produktutvecklingsdiskussion görs tillgänglig via Ningen. Det handlar om att Ningen används som ett verktyg för att föra samman utspridda enheter. Den ursprungliga definitionen av praktikgemenskaper betonar att lärandet sker *in situ*, på plats, medan nätverksgemenskaper kan uppnå samma resultat med hjälp av ett medierande verktyg. Här beskrivs dock den upplevda nyttan mer explicit och som något självupplevt. Genom att kunna ta del av andra individers vardag, tillhörande samma praktikgemenskap, och dela deras upplevelser skapas en känsla av gemenskap och samhörighet.

Ningen - nästan ända fram

Den primära praktikgemenskapen innehåller inte bara ideal och visioner om vad Ningen borde vara eller hur den bör användas. Vi hittar också förklaringar till varför den inte når upp till dessa ideal och visioner. På samma sätt som svaren om kafferasten kom spontant och med liknande ordalydelser kommer följande utsagor. Utsagorna kommer i samband med att vi frågar om brister i Ningen och vad respondenterna skulle förändrat om den möjligheten fanns.

... där har det varit nackdelen att med Ningen då att när man har kommenterat så har inläggen liksom hamnat så här under hela tiden så här så de här dagliga feedsena då , det här dagliga snacket då har ju tagit bort inläggen så har de försvunnit ...
Kris

... att skulle det bli mer konversationer då måste man ändra så att det åtminstone det är mer Facebook-liknande att man kan kommentera en viss kommentar och att de finns kvar också ...
Leila

... ja men det har varit det där till exempel att man inte kan kommentera varandras status ...
Sofie

De här mycket liknande utsagorna från ett flertal av respondenterna har vi valt att kalla *kommentarsmantrat*. Det är en berättelse som i huvudsak går ut på att samtliga respondenter beskriver att vissa förändringar av hur möjligheterna till att kommentera varandras statusuppdateringar, och hur detta sedan visas i gränssnittet, skulle komma att göra intranätet mycket mer användbart. Vad utsagorna ger uttryck för är att om kommentarsmantrat löses så skulle Ningen bli mer socialt funktionell.

Återigen ser vi att respondenterna skapar en väldigt liknande berättelse. Att de är så pass i samklang förstår vi analytiskt som att de förhåller sig till en och samma praktikgemenskap. Tekniken kan analytiskt förstås som en kontextuell resurs vilken aktualiseras i denna diskurs. Genom att respondenterna skapar berättelser om brister i ningens funktioner som görs gemensamma upprätthålls organisationskulturen.

Ett annat tema handlar om arbetsuppgifter och tillgången till en dator. Detta är en förklaring som inte relaterar till tekniken utan mer förhåller sig till praktiska aspekter. Vi har valt citaten nedan genom att både tydliggör starka likheter men också visar på hur respondenterna markerar tillhörighet till olika praktikgemenskaper.

... vissa sitter ju ungefär vid datorn hela dagen [paus] har mycket lättare att gå in och bara, eller de kanske bara har den på en sida knappar de upp, uppdaterar, ser aha [paus] bagarna kan ju inte göra det ...
Dag

Här ovan pratar Dag om "vissa" vilket inte är detsamma som vi, oss, jag eller något annat som han känner tillhörighet till utan till andra. Detta kan ställas i kontrast till Leilas berättelse som nedan visar på sin tillhörighet till den primära praktikgemenskapen genom att använda orden "oss" och "jag".

... det är ju så jätteenkelt för oss som sitter på kontoret som sitter vid en dator hela dagarna [paus] det är ju superenkelt att kliva in på alltså jag har ju jag ligger har ju Ningen och Yammer uppe hela tiden och bara skriva några rader, man tänker inte på det medans en chaufför, han är ju ute hela dagarna han måste ju faktiskt aktivt gå in och sätta sig här och låna en dator här ...
Leila

Respondenternas förklaringar ovan harmoniserar med våra tidigare analyserade praktikgemenskaper. Den första visar på ett avståndstagande till de som har möjlighet att använda Ningen i vardagen. Den andra förklaringen visar på en tillhörighet till det som vi tidigare betecknat som den primära praktikgemenskapen. Det tar sig uttryck i hur respondenterna i sina utsagor förhåller sig till ett vi och ett dem för att skapa sig sin egen identitet inom organisationen

Den gemensamma förklaring som vi sett ovan är intressant för att förklaringen kan göras gemensam och för att den är relativt värdeneutral. När det uttrycks på det sättet är subkulturer inte något dramatiskt fenomen utan en oproblematiserad effekt av att organisation innehåller människor med olika arbetsuppgifter. Tillgången till tekniken blir här det som avgör individens aktivitet på Ningen och visar också vilken grupp man tillhör.

Inte bara tillgång till teknik förklarar graden av aktivitet. Följande utdrag är från vår intervju med Lisbeth. Lisbeth får anses befinna sig nära kärnan av den primära praktik gemenskapen. Utdraget nedan kommer i samband med att hon redogör för hur Ningen ersätter de informationsvägar som tidigare funnits och det motstånd som finns mot det nya tillvägagångssättet. Att kommunicera över Ningen.

... vi fick ganska stränga order, allt skall ut på Ningen ni får inte maila och sätta upp lappar längre därför folk skall lära sig det här det är punkt slut det ingår i deras jobb. [...] och jag har verkligen gjort som Johan har sagt och inte satt upp mina klassiska sådana nu har vi personalfestlappar utan bara lagt ut det på Ningen och då har det ju varit så att några har fått reda på det för sent ...
Lisbeth

I utsagan illustreras både det motstånd som finns mot Ningen men också hur Lisbeth visar sin lojalitet mot den primära praktikgemenskapens ideal. Strax efter det ger hon också sin bild av varför det är som det är.

...jag tror att det mycket handlar om inaktiva människor hur som helst som som då inte riktigt ser sin roll och som inte är med och kanske på sätt och vis hamnar utanför ...
Lisbeth

Till skillnad från föregående berättelser om att inaktivitet på Ningen hör i hop med tillgång till exempelvis en dator blir det här mycket tydligt hur denna förklaring fokuserar på andra mer kulturellt betonade orsaker. Närheten till teknik är inget som

nämns utan förklaringen hamnar istället på att gruppen är inaktiv och inte kan förstå helheten. I intervju med Dag som kan sägas tillhöra den "inaktiva" gruppen håller han inte alls med. Han använder sig istället av externa förklaringar till varför aktivitetsgraden är lägre vilket bland annat framkommer i citatet nedan.

*... jag har hört andra säga det också, men fan här vågar vi inte skriva om vi har fått någon sådan här liksom eller något sånt om det hänt någonting ...
Dag*

Utsagorna vittnar om hur diametralt olika de två praktikgemenskaperna ser på ett och samma problem. Den grupp som anses vara inaktiv och inte deltar enligt den norm som VDn har etablerat skapar alternativa beskrivningar till bristen på aktivitet. Gemensamma normer och förklaringsmodeller är en integrerad del i organisationskultur som analytiskt begrepp.

Diskussion

Denna uppsats har ämnat visa hur medarbetarna i ett företag beskriver hur de förhåller sig till sitt intranät. Bakgrunden till uppsatsen handlar om den tekniska utvecklingen på internet och vad det i sin tur betyder för användandet av intranät i organisationer. Inom organisationsforskning omgärdas ny teknik ofta av en stark tro på dess förändringspotential. Så är även fallet med den verksamhet som studeras här där Saltå kvarn har valt att introducera ett intranät, Ningen, i deras organisation. Ning är en communityplattform som är skapad för att efterlikna Facebook. Att Saltå kvarn väljer just att använda denna typ av plattform som intranät signalerar en relativt unik ingång till vad ett intranät kan vara. Tanken att intranätet skall fungera som en social mötesplats eller med VDns ord "en digital kafferast" är något som lockat oss in i arbetet med denna uppsats. Den digitala kafferasten dyker även upp som ett tema i vårt resultat.

Diskussion av resultatet

Det framkommer av respondenternas beskrivningar att den kafferast som VD:n har föreställt sig inte är helt oproblematiske. Trots att man använder identiska tekniska system så skiljer sig individens beteende åt mellan intranät och internet. Människans beteenden på internet styrs inte av en central ledning med en agenda om vad internet skall vara. Ett intranät skapas och formas däremot med utgångspunkt i en organisatorisk kontext med allt vad det innebär av hierarkier och kulturer. För att besvara vår fråga om hur medarbetarna konstruerar berättelser runt användandet av intranätet ser vi i vårt möte med Saltå kvarn tydligt hur VDns vision präglar de anställdas beskrivningar på vad intranätet skall vara. Denna vision hamnar i några av respondenternas svar i konflikt med individens egna förhållningssätt till tekniken. Detta i sin tur skapar spänningar om vad intranätet är. Detta kan sägas gälla både inom individen och inom det vi har valt att se som olika praktikgemenskaper. Här har vi sett hur redan etablerade grupper på företaget antar olika ansatser i relation till Ningen genom att tillskriva den olika egenskaper och fördelar som de använder sig av i sina utsagor. Detta knyter an till vår frågeställning om hur de olika beskrivningarna kan förstås som tillhörande olika praktikgemenskaper. Individer som arbetar organisatoriskt och geografiskt nära Vdn och praktikgemenskapens kärna för en dialog om vad Ningen ger dem samtidigt som vissa sekundära praktikgemenskaper, som vi har valt att benämna dem, tillskriver den helt andra egenskaper. Detta menar vi är tydliga tecken på hur tekniken skapar nya arenor där redan befintliga strukturer manifesteras. På detta sätt kan teknik bli något att relatera till i skapandet och upprätthållandet av organisationskulturen, en kontextuell resurs.

När problemen med vad respondenterna benämner som inaktivitet och att de interaktiva ideal som eftersträvas inte har uppfyllts ser vi hur individerna inom den primära praktikgemenskapen kommer med förklaringar till varför det inte fungerar som det är tänkt. Det som är intressant här är att ingen nämner tekniska problem

eller okunskap i relation till tekniken som skäl till att inte vara delaktiga. Det rör sig istället om kollektiva diskurser/resurser som förknippas med vilken praktikgemenskap man tillhör. Närheten till datorer eller uppfattningar om vem som har tillgång till den information man publicerar är några exempel på resurser som återfinns i beskrivningarna och som pekar på olika förutsättningar för att använda Ningen.

Om organisationskulturen förstås som en praktikgemenskap öppnas också dörren för en förståelse som inbegriper förekomsten av en primär respektive en sekundär kärna. Kärnan kretsar kring de personer som tillåts definiera normer och värderingar som etableras samt upprätthålls i organisationen. Ofta sammanfaller detta med en formell befattning och dess inflytande men även mer informella ledare kan få detta tolkningsföreträdet. I vårt fall tar den primära praktikgemenskapen sin utgångspunkt i de visioner om Ningen som VDn, som har initierat och driver på användandet av Ningen, företräder. I vår undersökning har vi även identifierat alternativa praktikgemenskaper med andra ideal. Här är det gamla Saltå kvarn kärnan med fokus på spannmålet, bagaren och mjölnaren och blir därigenom en påtaglig kontrast till det nya Saltå kvarn som en generell matproducent där ny teknik tas in och används.

Denna syn på organisationskulturen som bestående av olika praktikgemenskaper medför också en syn på organisationskultur som något som lärs. Lave och Wenger (1991) fokuserade framförallt på det situerade lärandet i praktikgemenskaper. I vårt resultat ser vi hur individer beskriver att de kan ges tillträde och möjlighet till lärande genom de tekniska system som företaget har valt för sitt intranät. Tekniken, i det här fallet Ningen, ger då individerna ett redskap för att minska organisationens geografiska avstånd och därigenom ett sätt att försöka etablera gemensamma normer och värderingar. Det situerade lärandet kan på så sätt fungera fritt från den fysiska rummet. När Ningen får denna roll har vi valt att förstå den som en nätverksgemenskap.

Oavsett vilken syn man har på samhällsförändringar så menar vi att det är viktigt att inom akademien intressera sig för samtiden. Innebär den tekniska utvecklingen att samhället förändras? Vilket svar man än har på den frågan är det svårt att förneka att tekniken blivit en integrerad del av våra liv, såväl privat som i arbetet. Genom denna uppsats hoppas vi kunna bidra till en vidare förståelse för användandet av teknik i en organisatorisk kontext. Vi menar att tekniken inte skall demoniseras lika lite som den skall tillskrivas frälsande egenskaper. För att skapa en relevant och bra förståelse för tekniken och hur den påverkar oss som organisationer och individer menar vi, likt Stenmark (2008), att en mängd akademiska discipliner måste ge sin bild. Lika lite som teknikens roll kan förstås som enbart dess tekniska specifikationer och fundament, lika lite kan teknikens roll förstås enbart med beteendevetenskapliga eller sociologiska teorier.

Metodiska erfarenheter

Att genom intervjuanalyser förstå och tolka en organisation är mycket lärorikt och spännande. Vi har genom våra samtal med medarbetarna kunnat skapa en vidare förståelse för företaget och dess relation till tekniken har även det varit lärorikt. I intervjusituationerna blev det tydligt vilket hantverk intervjuande är. Trots en acceptans och förståelse för att vår roll skulle komma att färga intervjuerna är det lätt i efterhand att tycka att man borde ha väntat längre i pauserna eller agerat annorlunda. Det är lätt att hamna i något som liknar en vanlig konversation snarare än en intervju. Intervjun är inget vanligt samtal och kräver ett annat slags fokus. I transkribering och analys av materialet har det varit intressant att upptäcka hur mycket information som faktiskt ryms i de berättelser vi fått ta del av. Att jobba i par har varit hjälpsamt i vår analys då vi haft möjlighet att tillsammans diskutera runt de tematiser vi hittat med någon som delar samma förståelse för materialet.

Förslag på ytterligare studier inom området

Trots att vi bara har berört ämnet mycket kort har vi sett många möjligheter till ytterligare studier inom området. Att kombinera olika vetenskapliga discipliner har vi redan nämnt. Detta att våga angripa tekniska fenomen med hjälp av andra vetenskapliga discipliner är något vi gärna ser mer av. Något som vi också tror hade kunna ge en fylligare kunskapsbild är longitudinella studier med andra metodologiska tillvägagångssätt för datainsamlingen. Att göra en djupdykning med intranätet som data eller att försöka fånga in naturligt förekommande samtal om intranätet är båda sätt som vi finner intressanta. Detta då det kan vidga förståelsen för fenomenet i sig.

Litteraturförteckning

Böcker/artiklar

- Bryman, A. (2002) *Samhällsvetenskapliga metoder* Malmö: Liber
- Eriksson-Zetterquist, U., Kalling, T. & Styhre, A. (2006) *Organisation och organisering* Malmö: Liber
- Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H. & Wängnerud, L. (2007) *Metodpraktikan: konsten att studera samhälle, individ och marknad* Stockholm: Norstedts Juridik
- Flaa, P., Hofoss, D. Holmer-Hoven, F., Medhus, T. & Rønning, R (2006) *Introduktion till organisationsteori* Lund: Studentlitteratur
- Heide, M., Johansson, C., Simonsson, C. & Dalfelt, S (2005) *Kommunikation & organisation* Kristianstad: Liber AB
- Lave, J. & Wenger, E. (1991). *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation* Cambridge: Cambridge University Press
- Lehmuskallio, S. (2006) The Uses, Roles, and Contents of Intranets in Multinational Companies in Finland *Journal of Business and Technical Communication* 20(3)
- Linell, P. (1998) *Approaching dialogue* Amsterdam: John Benjamins Publishing Co.
- Pellegrino, G. (2003) *Representations and Uses of the Intranet: A Comparative Case Study* *Bulletin of Science Technology Society* 23(4)
- Shirky, C. (2009) *Here comes everybody* London: Penguin Books
- Silverman, D. (2006) *Interpreting qualitative data* London: SAGE Publications Ltd.
- Vaast, E. (2004) *O Brother, Where are Thou?: From Communities to Networks of Practice Through Intranet Use* *Management Communication Quarterly* 18(5)

Internet

- Gilroy, K. & Ives, B (2006) *Preparing for "intranet 2.0": What improvements in technology mean for your intranet* <http://www.lib.ncsu.edu/presentations/trlnIntranets/PreparingForIntranet-Pre-print.pdf> Hämtad: 100519
- Stenmark, D. (2008). *Web 2.0 in the business environment: The new intranet or a passing hype?* http://www.viktoria.se/~dixi/publ/DS_Final.pdf Hämtad: 100519
- Vetenskapsrådet *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning* <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf> Hämtad: 100517

Bilaga 1

Individ

Vilken är din roll på Saltå kvarn?

Har du jobbat här länge?

Hur använder du "Ningen" i vardagen?

Har din användning av "Ningen" förändrats under den tid du tagit del av den

Har "Ningen" hjälpt dig med något som annars hade varit svårt?

Har du använt andra intranät än det som finns på Saltå kvarn?

Hur skulle du beskriva din tekniska förståelse?

Använder du dator hemma?

Använder du internet?

Organisation

Vad tror du är skälet till att Saltå kvarn har ett intranät?

Varför tror du att ni har använt just ning (om de vet vad ning är, annars gå vidare)?

Hur introducerades "Ningen" för personalen?

Hur tror du att andra upplever "Ningen"?

Hur skulle "Ningen" kunna bli bättre? Vilka funktioner skulle du helst se?