



Den mobila generationen

-hur IT påverkar ungdomars syn på
morgondagens ledningssystem

Eudoxas Rapportserie nummer 2

Eudoxas Rapportserie nummer 2: Den mobila generationen

Skrivits av Waldemar Ingdahl

Eudoxas Rapportserie är en serie av rapporter utgivna av tankesmedjan Eudoxa. De behandlar frågor vi ser som aktuella i vår samtid eller i en nära framtid. I dessa rapporter vill vi utveckla många av våra tankar om hur naturvetenskapliga framsteg och tekniska innovationer påverkar samhället. Vi vill finna nya infallsvinklar och ta upp viktiga frågor vi inte finner får tillräckligt med utrymme i dagens debatt.

*Eudoxa AB
Sveavägen 133
113 46 Stockholm
Sweden
0883 8773
www.eudoxa.se*

Copyright © 2003 av Tankesmedjan Eudoxa AB

ISSN 1652-0777

Innehåll	
<i>Om tankesmedjan Eudoxa</i>	2
<i>Sammanfattning</i>	2
<i>Den mobila generationen</i>	2
<i>Andra kulturer är inte främmande</i>	3
<i>Mångfaldiga paket- gemensamma attityder på viktiga områden</i>	4

Om tankesmedjan Eudoxa

Eudoxa är en partipolitiskt oberoende tankesmedja med säte i Stockholm. Dess huvudsakliga syfte är att förklara den hur nya teknologier påverkar samhället genom att integrera liberala idéer med de dynamistiska tankarna om experiment, innovation och decentralisering.

Vi arbetar för ett mångfaldigt samhälle grundat på en stark moralisk bas av individens rättigheter, där individen har rätt att använda modern teknik och medicin efter urval av sina egna värderingar. Vi anser att dessa grundvalar främjar tolerans och acceptans även vilket gagnar samhället som helhet. Inspirationen för vår vision är en övertygelse i individuell frihet, fri företagsamhet, en demokratisk begränsad statsmakt och att idéer har en djup påverkan på samhället.

Eudoxa har för närvarande personal som arbetar i Stockholm och i Kansas City, USA vilket ger tillfälle att följa både den europeiska och amerikanska debatten för att förena de bästa delarna av dem.

Sammanfattning

Det senaste årtiondets framsteg inom informationstekniken börjar nu att få sitt genomslag även i arbetsmiljön. En ny generation har växt upp som har formats av dessa nya tekniker, och det innebär att de också kommer att kräva förändringar på sina arbetsplatser och i organisationer. Denna "mobila generation" kommer dock vara mindre enhetlig än föregående, och de kräver snabb anpassning till många olika villkor av sin omvärld. Om den mobila generationen bemöts med öppenhet och ett dynamiskt förhållningssätt bli mycket stor och hängiven resurs som t.o.m. kan föregripa organisationens behov.

Den mobila generationen

Vi har under det senaste årtiondet sett stora förändringar inom informations- och kommunikationsteknologin, så många att vi har gått in i ett informationssamhälle. Vilka användningar kommer att ses för denna informationsteknologi, och vilka förändringar kommer detta att medföra i människors attityder?

Vi håller på att få en mobil generation, en stor grupp människor, som har en helt annan syn på teknologi, kultur och sin egen plats i organisationer än industrisamhällets. Detta kommer att spela en stor roll för hur man måste utforma framtida ledningssystem för att de skall framgångsrikt kunna kommunicera.

Den mobila generationen har växt upp med den nya teknologin, den känner inte till något annat. Den finner användandet av mobiltelefoner och palmpilots naturligt. Att beama något via IR- länk är normalt. Förändringarna påverkar vad de nyanställda kan - och vad de själva har för mål med sin medverkan i organisationen.

Detta leder till att ungdomar kommer att ha nya förväntningar och krav på de organisationer de arbetar för. Hur kommunicerar man med dessa? För att kunna konstruera ledningssystem som de nya medarbetarna förstår och sympatiserar med, och därmed fungerar effektivt, måste man sätta sig in i deras attityder.

Dessa attityder skapar redan storpolitik som bråket kring Napster visar. Den nya tekniken att ladda ner musik gratis från Internet kanske är ett tecken på att den mobila generationen har en ny syn på äganderätten, eller snarare en accessrätt. Vi kan ha olika åsikter om detta är bra eller inte, men värderingarna finns där och måste övervägas.

Andra kulturer är inte främmande

På musikkanalen MTV såg jag för en tid sedan en video med en populär musikgrupp. Sången i sig och vad den handlade om var inte så viktigt, en trallvänlig låt bland många andra, men videons koncept gick bara ut på att visa gruppen i olika stadsmiljöer i

Japan. Bara det faktum att videon visade upp något som upplevdes som nytt och främmande kunde locka tittaren ur den mobila generationen. Man värderar det främmande på ett annat sätt i den mobila generationen, man finner det intressant och även som något som man vill prova på i sitt eget liv, inte som något farligt. Naturligtvis beror detta på att man exponeras mer för främmande kulturer, via resor, ett mycket stort mediautbud, Internet och kontakter här hemmavid via invandringen. Man släpper mer och mer på geografiska gränser därmed, och företeelser med rätt attityd på andra sidan jordklotet kan uppfattas som mer relevanta än de som är geografiskt nära.

Det kan leda till rätt stora skiften. Bara för att ta ett litet exempel: Allhelgonahelgen har blivit Halloween. Halloween upplevs som ett roligare koncept av många i den mobila generationen. Man kommer i kontakt med det via media, och man är inte rädd för att prova på det, och ta det till sig.

Tidigare hade man kanske kallat denna företeelse för kulturimperialism, ett utträngande av en kultur till förmån för en annan! Det är dock att göra det enkelt för sig. Kontakten med många kulturer, vid många fler tillfällen tack vare tekniken, gör att det faller sig naturligt att välja sin kultur. Man blir van att själv få plocka ihop sin identitet. Det tycker man är spännande och meningsfullt, och det förväntar man sig att få göra även i de organisationer man medverkar i. Man blir inte i samma grad "en medlem av organisationen", man gör mer av en syntes mellan sina egna och organisationens värderingar, eller kanske förblir man självständig i sina attityder.

Mångfaldiga paket- gemensamma attityder på viktiga områden

Kanske är det fel att binda upp sig vid begreppet "generation". Generationer blir allt mindre enhetliga. Naturligtvis finns det ju även äldre människor som tagit till sig den nya tekniken, bättre än vissa ungdomar. Det vi kan se är kanske strömningar, nätverk och grupper i samhället, där ungdomar är mycket talrika, som kan ta till sig den nya teknologin. Men det finns grupper som inte accepterar den nya tekniken och de attityder denna medför. Subkulturerna bildar djupa klyftor inom generationen. Det blir inte som konflikten "mods mot raggare" som var omtalad under 1960-talet, mods och raggare var trots allt mycket lika varandra i jämförelse.

Förutom klädseln och stilen så kom man kom ifrån samma kultur och hade tämligen likadana åsikter och värderingar. Men i framtiden blir valet av att "hänga med" eller inte desto mycket mer avgörande för individens hela livsstil. För den som inte tar till sig de nya teknologierna kommer inte heller att kunna öppna sig för ytterligare förändringar i en snabbare takt, klara av nya utmaningar, vara öppen och nyfiken på främmande kulturer och nya möjligheter. Man har inte rätt attityd för att passa in i framtidens organisationer. Detta riskerar att bli en allvarlig spricka i framtidens samhälle, mellan de rörliga och de orörliga.

Man har talat mer och mer om att det är viktigt att värva personer med rätt attityd till organisationen från början, att rekrytera för att skapa en värdegemenskap. Naturligtvis är detta en bra idé. Känner man en värdegemenskap inom organisationen så kan man lättare kommunicera. Men kanske kan man inte alltid välja vem man skall ta med i organisationen. Man kan snabbt behöva kompetens på ett nytt område. Ett exempel på ett sådant nytt område är försvarets s.k. "hackerpluton", en enhet av värnpliktiga som arbetar med informationstekniska försvarsuppgifter. Den nya teknologin för med sig att man måste lösa nya uppgifter, men det leder även till att nya attityder kommer in i organisationen (som kan gå stick i stäv med organisationens gamla värderingar och former), och dessa måste man möta med nya utformningar av ledningssystem. Kan en "hackerpluton" passa in på samma sätt som vilken infanteripluton som helst i försvaret? Det erbjuder nya möjligheter men också nya utmaningar och svårigheter.

En relevant fråga är om framtidens ledningssystem lyckas att ta till sig den massiva bandbredden (och snart även mobila, genom de bärbara "wearable" datorer som utprovas vid bl.a. MIT) och de breda folklager som använder den, eller blir de isolerade? IT möjliggör en extremt snabb och omfattande intern kommunikation. Inte bara nedåt i systemet, utan även uppåt. Fördelarna med detta tror jag är uppenbara, men det innebär också nya krav från den mobila generationen. Vid datorn kan man snabbt komma med feedback eller förslag. Detta vill den mobila generationen att man snabbt skall ta på allvar- det är de vana vid från e- mail listor, diskussionsforum och chattar på Internet.

Blixtsnabb respons, och som också skall bli kontinuerligt snabbare, annars uppfattas det lätt som att det går för långsamt, och ledningen inte tar dem på allvar. Människor i de nya organisationerna uppfattas som ständigt anträffbara, men det innebär inte bara att chefen kan kunna ringa på mobiltelefonen när som helst- man skall också kunna ringa upp chefen. Interaktivitet blir normen.

Den mobila generationen har vana av självständig problemlösning, genom bl.a. träningen från dataspelen, och vill därför ha coachning- inte styrning. Man förväntar sig modern teknik och att den används integrerat i organisationen. Snarast blir man stressad och irriterad när den inte finns där, eller när dess logistik fungerar dåligt. Man ställer ju höga krav på det privat.

Risken finns att vi trots snabba och kraftfulla IT- system och kommunikationer inte får effektiva ledningssystem p.g.a. attityderna hos de människor som kommer att använda dem. Den mobila generationen reagerar på inskränkningar i dess mobilitet. Den är van vid nya utmaningar. Den är van att få förtroende- då den kan arbeta självständigt. Tidigare, i traditionella hierarkiska system, var ordergången och gemenskapen kring arbetsuppgiften klarare. Ledningssystemen behövde inte vara så komplexa då, samma mall kunde appliceras på de flesta typer av kommunikation. Problemet var länge att få iväg rätt information, till rätt person, på rätt tid. Nu kan man med lätthet kommunicera över hela jorden på ett ögonblick, men vad hjälper det om medarbetaren på andra sidan av datorn inte förstår eller sympatiserar med sina instruktioner? Idag dyker frågan "varför?" upp oftare, och får man inte snabba och goda svar på "varför?", blir man ofta mycket mer avog till sin arbetsuppgift eller t.o.m. trotsig, och man är mycket mer benägen att sluta. Den mobila generationen är van vid val och ständig förändring, och då värderar man sitt eget livsprojekt.

Får man inte utlopp för dessa så flyttar man till nya utmaningar, eller till en ny världsdal.

Det är också viktigt att notera att den mobila generationen även skapar sina helt egna strukturer. Vi ser det t.ex. i att många företag där informationstekniken och interaktiviteten alltid har varit integrerad, mycket riktigt också uppvisar nya typer av företagskulturer, andra former av ledningssystem (ofta mer informella kanaler), och nya typer av gemenskaper. Dessa kan innebära problem när man samverkar med

organisationer som inte särpräglas av den mobila generationens attityder. Man kan hamna i situationer där man inte förstår varandras behov eller sätt att kommunicera. "Kunden fattar inte vad vi egentligen gör, för det är för avancerat" är ett exempel på ett utrop man ofta stöter på hos medlemmar i den mobila organisationen när de konfronteras med den äldre icke-interaktiva företagskulturen. Det är synd att så sker, för även kunden har ju faktiskt legitima behov som måste tillgodoses för att bägge parter skall vinna på det.

Kanske kan lösningen på dessa problem inom organisationer ligga i att man tillåter större variation i den interna kulturen. Då kan man dra nytta av dynamism och kompetens samtidigt som man kan behålla ett gott sätt att kommunicera. Man får mindre gemenskaper inom organisationen och kommunicerar på fler sätt. Men till den mobila generationens "doer" kultur kan det vara svårt att kommunicera via gamla symboler. Problem kan också uppstå om den nya generationen för med sig inte bara nya medel men också nya mål för verksamheten.

En grupp som kommer att bli viktigare är vad som kallas Interfacers. Förhandlare, översättare, gemensamhetskapare och informationsspridare som kan fungera som beröringspunkt och kommunicera behov och krav. Med den avancerade informations- och kommunikationsteknologin behöver inte det vara något som gör besluts- och utförandeprocessen så mycket omständligare. Det som krävs är förståelse för flera kulturer och en förmåga att kommunicera mellan dessa.

Vi ser faktiskt organisationer och individer med interfacersfunktion dyka upp på Internet idag. De sitter inte på informationen, vilket var ett maktmedel tidigare. De förstår att de har själva nytta av att sprida den och att se till att andra förstår den. Manpowers rekrytering av soldater åt australiensiska armén är ett annat exempel på Interfacers. Man kan kundens kultur, och även de blivande anställdas. Och uppdragsgivaren behöver inte koncentrera sig på den relationen.

Även tidigare har vi till viss del kunnat se organisationer med personer som påminnt om interfacers, t.ex. de personer som kunnat röra sig mellan de delar av Försvarets Materielverk (FMV), försvarsmakten och försvarsindustrin som haft en delvis gemensam kultur och därmed öppnat för en god kommunikation mellan de tre organisationerna.

Sammantaget leder den nya teknologin och dess barn, den mobila generationen, till många nya utmaningar och stora möjligheter. Den organisation som genom att ha rätt attityder och kunskap om teknologi, kan göra sig till en del av den mobila generationens livsprojekt, och därmed dra nytta av dess stora potential. Där de känner förtroende kan de bli mycket stor och hängiven resurs som t.o.m. kan föregripa organisationens behov.