

1998-09-19

HANDLINGARS VAD, VEM OCH VAR

ETT PRAKTIKTEORETISKT BIDRAG

av Göran Goldkuhl

Forskningsgruppen VITS

Centrum för studier av Människa, Teknik och Organisation
Linköpings universitet

Internationella Handelshögskolan i Jönköping

Sammanfattning: Utifrån ett praktikteoretiskt perspektiv analyseras handlingsbegreppet. Analysen tar sin utgångspunkt i Aristoteles kunskapsformer fronesis och techne. Analysen går vidare över Webers idealtyper för socialt handlande. En särskilt studium ägnas kommunikationshandlingar. Searles klassifikation för talakter ifrågasätts. Istället hävdas kommunikationsaktens flerfunktionalitet. Detsamma gäller andra typer av handlingar. En distinktion mellan handlingars utförande, framställning, åstadkommande och uppnående föreslås. Den sociala handlingen analyseras och förutom flerfunktionalitet hävdas att sociala aktörsintensionala handlingar även kännetecknas av rimlighetsanspråken begriplighet och respektfullhet. Habermas indelning i strategiskt och samförståndsorienterat (kommunikativt) handlande ifrågasätts.

Handlingsförmåga (agentskap) hos personer, organisationer och datasystem undersöks. Skillnader mellan dessa typer av agenter noteras. Slutligen diskuteras olika aktörsroller inom och mellan organisationer.

INNEHÅLL

1	INLEDNING	1
2	PRAKTIKBEGREPPET	2
3	HANDLINGARS FLERFUNKTIONALITET	3
3.1	Kunskapsformer för handling: fronesis vs techne	3
3.2	Kommunikationsakters flerfunktionalitet	5
3.3	Handlingars utförande, framställning, åstadkommande och uppnående	8
3.4	Flerfunktionalitet hos handlingar	10
3.5	Den sociala handlingens grundkaraktär	11
4	AGENTSKAP HOS PERSONER, ORGANISATIONER OCH DATASYSTEM	15
4.1	Vems handlingar?	15
4.2	Vad kalla de som handlar?	15
4.3	Olika agenters handlingsförmåga	17
5	AGENTERS ROLLER MELLAN OCH INOM ORGANISATIONER	20
6	SAMMANFATTNING	23
	REFERENSER	24

© Göran Goldkuhl, 1998

e-post ggo@ida.liu.se

tel 070-552 98 15

<http://www.ida.liu.se/~gorgo/>

1 INLEDNING

Handlingsbegreppet är centralt för många samhällsvetenskaper. Det har studerats ur många infallsvinklar och under lång tid. Det har relaterats till flera andra begrepp som t.ex rationalitet, intentionalitet, mening, kunskap, kompetens, roll och institution.

För mig har handlingsbegreppet spelat en viktig roll i min forskning. Jag insåg tidigt att handlingsbegreppet är centralt för förståelse av informationssystem, systemutveckling och förändringsarbete (Goldkuhl, 1980; 1990). Handlingsbegreppet har varit en central utgångspunkt i teoriutveckling avseende informationssystem - att se informationssystem som handlingsystem (Goldkuhl, 1996a; Goldkuhl & Ågerfalk, 1996). Det har också på senare tid varit en viktig utgångspunkt för att förstå affärssamverkan och inter-organisatoriska relationer i samband utveckling av sk affärsaktsteori och den affärsgeneriska modellen (Goldkuhl, 1996b; 1998a). Inom denna teori betonas att affärssamverkan innebär utförande av olika affärshandlingar.

Jag har också under senare år har jag arbetat med grundläggande utveckling kring verksamhetsbegreppet, under benämning praktikteori. En särskild sk praktikgenerisk modell har formulerats (Goldkuhl & Röstlinger, 1998ab). 1996 skrev jag en rapport "Praktikteoretiskt perspektiv som forskningsgrund" som bildade utgångspunkt för fortsatt arbete med praktikteori. I denna rapport beskrev jag, förutom en inledande artikulering av praktikbegreppet, ett antal viktiga aspekter kring handlingsbegreppet. Jag har nu gjort en bearbetning av denna tidigare rapport och då, i renodlande syfte, delat upp den i två rapporter. En rapport beskriver och argumenterar för ett praktikteoretiskt perspektiv (Goldkuhl, 1998b). Den andra rapporten beskriver ett antal viktiga aspekter kring handlingsbegreppet. Föreliggande rapport är denna andra rapport med fokus på handlingsbegreppet. En viss mindre överlappning mellan rapporterna har blivit nödvändig.

Syftet med denna rapport är att undersöka ett antal viktiga aspekter kring handlingsbegreppet (utifrån ett praktikteoretiskt perspektiv). Jag undersöker handlingars innebörd (vad), olika typer av utförare av handlingar (vem) samt relationer mellan olika typer av sådana aktörer/utförare beroende på dess roll i eller utanför en organisation (var).

2 PRAKTIKBEGREPPET

En praktik innebär att *någon/några gör något för någon/några*. En praktik innebär ett *görande*; ett antal *handlingar* för att åstadkomma något. Det är någon eller några personer som utför dessa handlingar. Viktigt är att se att detta handlande inte är något självändamål. Det som görs är till för någon eller några. Detta är centralt när vi talar om en praktik. En praktik har alltid *klienter som den ska tjäna*. Praktiken är till för någon eller några. Den syftar till att skapa värde för dessa klienter. En praktiks klienter ska gynnas. Det är ett centralt mål för praktiken. Det är inte det enda målet för en praktik, men det är ett mål som man inte kan bortse från när man studerar en praktik.

En viktig utgångspunkt är praktik som en form av *utövande*. En praktik är inte något som görs vid något enstaka tillfälle och som inte har någon historisk relation till andra liknande aktiviteter. En praktik är normalt något återkommande. En praktik är något som utövas. Detta betyder att det är likartade handlingar som utförs återkommande. Typer av handlingar upprepas. En praktik innebär en institutionalisering. Handlingstyper återanvänds över tiden och utförs också ofta av olika aktörer. Handlingstyperna blir gemensamma för aktörerna i en praktik. De blir sättet som man utför praktiken på (Berger & Luckmann, 1979). För att utföra dessa handlingar behövs kunskap och förmåga. Att utöva en praktik är att utöva kunskap och kompetens. Kunskapen kommer till uttryck i praktikens handlande (Schön, 1983; Rolf, 1991; Molander, 1993). Praktikens kunskaper är starkt handlingsinriktade. Det är kunskaper om olika möjliga handlingar och hur de utförs.

Det sker en kontinuerlig utveckling och förändring av praktiken, dess handlingar och kunskaper. Successivt utvecklas nya arbetssätt och arbetsformer. Dessa införlivas i praktiken om de visar sig användbara. Förändring innebär att kunskap och handling förändras tillsammans. Kunskap och handling är starkt integrerade i en praktik. Handling baseras på kunskaper. Dessa kunskaper kommer till uttryck i aktörernas handlande. Praktikens kunskap gäller handlande och dess förutsättningar och resultat. En praktik utvecklas alltså genom handling och successiv institutionalisering. Men en praktik utvecklas också genom reflektion, språklig kommunikation och gemensamma beslut.

En praktik kan definieras på följande sätt (Goldkuhl, 1998b; Goldkuhl & Röstlinger, 1998a):

En praktik innebär att någon/några - utifrån uppdrag från någon/några - gör något för någon/några, och ibland gentemot någon/några, och att detta görande (handlande) baseras på värden, regler, kunskaper och kompetenser som är etablerade och som successivt kan förändras.

Praktikbegreppet är ett försök att skapa ett helhetsbegrepp som för den skull inte blir reifierande för människor och deras handlande. Praktik måste vara ett begrepp som tillåter oss att växla mellan olika abstraktionsnivåer; mellan helhet och delar enligt den sk hermeneutiska cirkeln. Detta innebär då att praktikbegreppet bör vara tydligt relaterat till olika ”delbegrepp”; dvs olika typer av företeelser som kan sägas ingå i en praktik (t.ex aktörer, handlingar, kunskaper och kompetenser).

3 HANDLINGARS FLERFUNKTIONALITET

Handlingsbegreppet är som framgått ovan centralt i praktikbegreppet. Jag har tidigare jag behandlat detta begrepp i bl.a Goldkuhl (1990). Där har jag betonat den intentionella aspekten av handlande, men dessutom behandlat ett antal viktiga aspekter som t.ex skäl, regler, ansvar och rationalitet. Jag kommer i detta kapitel försöka presentera en vidareutvecklad syn på vad handling innebär; att gå från en begränsad en-avsikts-intentionalitet till en flerfunktionalitet

3.1 KUNSKAPSFORMER FÖR HANDLING: FRONESIS VS TECHNE

Jag tar utgångspunkt i vad Aristoteles (1988) säger i inledningen till "Den nikomachiska etiken":

"Varje form av kunnighet och undersökning anses liksom allt handlande och väljande sträva mot något gott. Därför har man med rätta deklarerat att det goda är det som allt och alla eftersträvar. Men samtidigt tycks det råda en viss skillnad mellan målen: En del är nämligen former av verksamhet, medan andra utgörs av produkter, dvs något annat än själva verksamheten. I de fall där målen skiljer sig från handlingarna är resultatet värdefullare än verksamheten". (Ibid, s 20).

Där skiljs mellan mål för själva verksamheten (handlingarna) och mål för resultatet av handlingarna. Aristoteles använder sedan denna uppdelning för att klargöra två olika kunskapsformer för dessa "verksamhetstyper". Fronesis (översatt med klokhet av Mårten Ringbom, ibid) är kunskap om det rätta handlandet, där målet ligger i själva handlingen. Techne (översatt med kunnighet, ibid) innebär kunskap och förmåga att framställa produkter. Skirbeck & Gilje (1993) översätter fronesis med bedömning och praktisk visdom och techne med teknisk insikt. Jag finner Aristoteles uppdelning i kunskapsformerna fronesis och techne som både intressant och problematisk. Den har haft stor påverkan på samhällsfilosofisk handlingsteori; se t.ex Bernstein (1991) och Flyvbjerg (1991). Aristoteles begreppsanvändning är glidande och otydlig i sina betydelser, vilket bl.a översättaren Ringbom påpekar (se bl.a Aristoteles, 1988, s 78, 164). Aristoteles skriver där "Ty inom produktionen är målet skilt från processen, men detta är inte fallet med handlingen. Här är det goda handlandet självt ett ändamål." (ibid s 164). Ringboms kommentar att "han (Aristoteles) förefaller här förbise att man också inom handlandet kan göra en distinktion mellan en handling och dess resultat" (ibid) är adekvat.

Låt mig här gå via Max Webers handlingstyper för att klargöra vad jag ser som problematiskt. Weber (1983) - se även t.ex Hughes & Månsson (1988) eller Skirbeck & Gilje (1993) - har gjort en indelning i fyra handlingstyper:

- målrationalellt (såsom medel för att uppnå ett mål)
- värderationellt (såsom uttryck för övertygelse)
- affektivt (såsom baserat på känslor och affektiva reaktioner)
- traditionellt (såsom baserat på traditioner och vanor)

Mellan målrationalellt och värderationellt finns en viktig distinktion. Det målrationalella är det som man normalt brukar mena med ett intentionellt handlande. Man gör något för uppnå något annat (se Goldkuhl, 1990). Den värderationella handlingen innebär att aktören handlar i

enlighet med en etisk eller annan (t.ex politisk eller religiös) övertygelse eller ideal och där det ligger ett egenvärde i att utföra handlingen så, utan att direkt se till andra verkningar.

Denna uppdelning kan sägas vara i överensstämmelse med den uppdelning som Aristoteles (1988, s 20) gjorde i citatet ovan. Handlingar, där värdet ligger i själva handlingen, är värderationella. Handlingar där värdet ligger i resultatet och dess effekter skulle då vara målrationella. Men Aristoteles menar sedan att sådan verksamhet som producerar resultat ligger inom techne-sfären, dvs innebär framställning av produkter. Om vi sätter samman Aristoteles och Webers distinktioner skulle man kunna få följande uppdelning:

- värderationellt handlande
- målrationellt handlande
 - framställning av produkter (artefakter)
 - annat målrationellt handlande

Praxis, Aristoteles' handlingsbegrepp baserat på fronesis, innebär som jag uppfattar det en sammanblandning av värderationellt handlande och annat målrationellt handlande. Ovan citerades Aristoteles (1988, s 164) att "Här är det goda handlandet självt ett ändamål", vilket pekar på värderationellt handlande. På andra ställen säger han dock "Vi överväger inte ändamålen för vårt handlande utan medlen" (ibid s76). Vilket klart pekar på ett målrationellt handlande; se även ibid s 168.

Det förefaller som om Aristoteles ibland avser, med praxis och dess associerade kunskapsform fronesis, den ena handlingstypen och ibland den andra och förmodligen ibland båda dessa typer (värderationellt handlande och annat målrationellt handlande). Den skarpa och tydliga separationen mellan techne och fronesis blir därmed också problematisk. Det finns klara likheter mellan olika typer av målrationellt handlande - medel för att uppnå annat mål - som alltså inte uppmärksammas av Aristoteles och hans "efterföljare" (t.ex Bernstein, 1991 och Flyvbjerg, 1991). Samtidigt så inser jag att det finns likheter mellan värderationella handlande och det målrationella handlande som inte är direkt producerande. Båda dessa handlingstyper kan ha en tydlig social karaktär, vilket jag uppfattar att Aristoteles och hans efterföljare vill beskriva. Praxis skulle då vara det kloka sociala handlandet. Samtidigt så finns givetvis en social dimension i framställning av artefakter. Techne och fronesis är beroende av varandra. Framställning av artefakter (techne) kräver social interaktion och koordination (fronesis/praxis); dvs samtal och samverkan som medel för produktion. Socialt handlande (praxis) kan många gånger underlättas genom användning och hantering tekniska produkter (techne); dvs instrument för att utföra goda handlingar.

Om man översätter detta till informationssystem-området så kan man se systemutvecklingsarbete som både social interaktion (praxis baserad på fronesis) och som teknisk designprocess (baserad på techne). I systemutveckling så menar jag att det är uppenbart att dessa kunskapsformer är starkt sammanvävda och svåra att helt analytiskt särskilja.

Jag hävdar inte att man helt ska sammanföra kunskapsformerna techne och fronesis. Jag inser att det är skillnad mellan att t.ex å ena sidan tillreda en måltid (som helt klart kräver vissa tekniska färdigheter) och å andra sidan inbjuda till en middag och kunna konversera under denna middag.

En poäng som jag försökt få fram under diskussionen ovan är att handlingar inte är så renodlade i en eller annan handlingskategori. De fyra handlingstyperna enligt Weber är att betrakta som sk idealtyper. Weber (1983, s 19) skriver att det "är mycket sällan som en handling, i synnerhet en social handling är orienterad på endast ett av dess sätt". "Istället utgör de begreppsligt rena typer, som skapats för sociologiska syften, och med vilka det verkliga handlandet överensstämmer mer eller mindre, eller av vilka det utgör en blandning, något som är vanligare". Detta innebär således att när vi handlar så gör vi flera saker. En specifik handling (t.ex att vigas) kan alltså, med utgångspunkt i Webers idealtyper, innebära att man följer vissa traditioner (som ligger i kyrklig vigsel), önskar uppnå ett resultat (ändamålet att bli gift), uttrycker vissa etiska värden (lova evig trohet) samt är styrd känslor (ens kärlek till den som ska äktas).

3.2 KOMMUNIKATIONS AKTERS FLERFUNKTIONALITET

Detta kapitel innebär en argumentation om handlingars flerfunktionalitet. Jag ska fördjupa denna argumentation. Jag gör det genom att använda mig av en speciell klass av handlingar: Kommunikationsakter. Inom talaktsteorin (t.ex Austin, 1962; Searle, 1969; Habermas, 1984) har man väl beskrivit sägandet som en form av handling. Man har där också arbetat med att dela in talakter i olika typer, sk illokutionär klassificering. De finns flera sådana klassificeringar; se ibid samt Kreckel (1981) och Ballmer & Brennenstuhl (1981). Searles (1979) taxonomi är förmodligen den mest kända och refererade. Searle delar in i fem grundtyper av talakter:

- assertives
- directives
- commissives
- declaratives
- expressives

Jag har själv tidigare utfört och arbetat med en klassificering avpassad för informationssystem, som bygger på, men som är mer preciserad än Searles. Jag har emellertid med tiden blivit mer tveksam till själva ansatsen att klassificera talakter. I min analys av kommunikativa affärsakter (Goldkuhl, 1996b) har jag identifierat att flera sådana är blandade. T.ex innebär en beställning inte bara en uppmaning till leverans (directive enligt Searle), utan också ett åtagande om framtida betalning (commissive enligt Searle); ibid för fler exempel.

Vi har alltså att göra med en flerfunktionalitet för kommunikativa handlingar. Linell (1979) skriver om detta och redovisar fyra typer av grundläggande språkfunktioner:

- uttrycka
- referera
- påverka
- relationsreglera

Uttrycken ovan är mina. Linell använder följande termer för dessa språkfunktioner (ibid s 21): Expressiv, informerande, påbjudande, kontaktreglerande. Linell bygger på och refererar till Bühlers (1934) klassiska arbete. I Bühlers uppdelning finns endast de tre första funktionerna

medtagna. Dessa brukar kallas (i samma ordning):

- symptom
- symbol
- signal

och till detta kan man då lägga den fjärde formen:

- kontakt

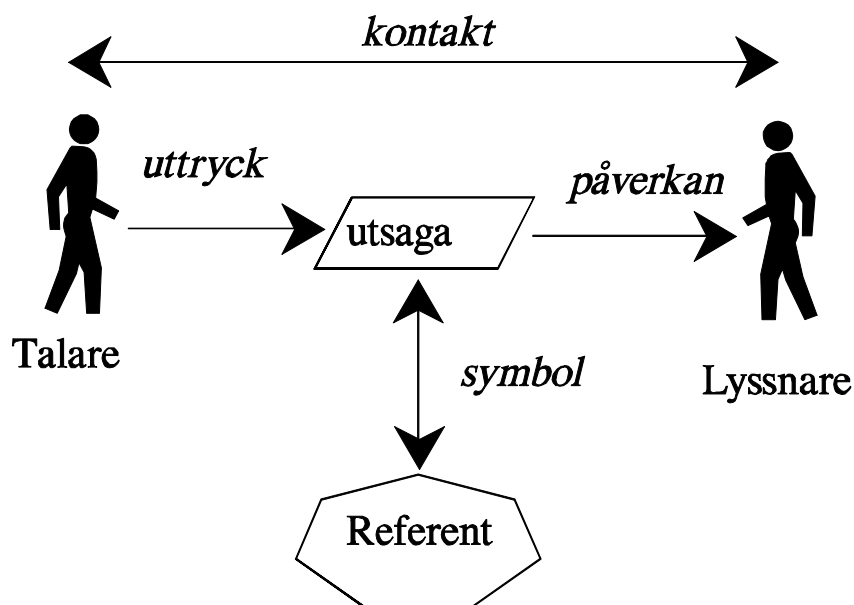
Linell (ibid) skriver följande om dessa språkfunktioner:

"Det är emellertid omöjligt att entydigt klassificera yttranden i de olika kategorierna. I själva verket är *alla* yttranden *flerfunktionella* och har inslag av alla tre (eller fyra) aspekterna, även om proportionerna mellan dem varierar".

Detta kan illustreras ytterligare. Kommunikation innebär att "någon säger något till någon". Jämför för övrigt med praktikdefinitionen ovan. De olika aspekterna (funktionerna) kan då illustreras på följande sätt:

- | | |
|--------------------------------|----------------------------|
| • Uttryck (symptom) | "någon säger..." |
| • Referent/ämne (symbol) | "...säger något..." |
| • Påverkan (signal) | "...säger...till någon" |
| • Relationsreglering (kontakt) | "någon säger...till någon" |

Se figur 3.1 för en grafisk illustration.



Figur 3.1 Illustration av olika språkfunktioner

Beträffande dessa språkfunktioner kan man dessutom tillfoga att de alla bygger på ett språkanvändande. När vi talar så använder vi olika språkliga regler. Att språka innebär alltså att man

- talar (brukar språk)
- uttalar (uttrycker)
- omtalar (refererar)
- tilltalar (påverkar)
- samtalar (relationsreglerar)

Låt mig använda mig av ett enkelt exempel för att illustrera denna flerfunktionalitet hos språk och kommunikation. Det är två satser som avser inbjudan till en middag:

A säger: "Vill Du komma hem och äta middag hos mig i morgon?"

B säger: "Tack, jag kommer gärna!"

Jag har analyserat och redovisat de olika språkfunktionerna hos dessa två talakter i nedanstående schema (figur 3.2).

Yttrande	Omtalat	Uttryck	Påverkan	Relationsreglering
A:s yttrande: "Vill Du komma hem och äta middag hos mig i morgon?"	A och B äter middag i morgon	A bjuder på middag (lovat tillhandahålla middag) A önskar att B kommer	Att B ska komma på middag Att B ska svara om B kommer	Försök och primär förutsättning för att uppnå överenskommelse att äta tillsammans
B:s yttrande: "Tack, jag kommer gärna!"	A och B äter middag i morgon	B tackar för inbjudan B lovar att komma till middag	Att A ska kunna räkna med att B kommer; att A ska kunna förbereda middag	En överenskommelse att A och B äter middag hos A i morgon

Figur 3.2 Illustration av olika språkfunktioner hos två talakter

A:s yttrande innebär en handling av typen *inbjuda* och B:s svar innebär en handling av typen *acceptera inbjudan*. Om B istället hade svarat: "Nej, jag kan tyvärr inte komma" så hade handlingen varit av typen *avvisa inbjudan*. Jag menar att det klart framgår av denna analys att dessa två exempel på yttranden är flerfunktionella och min välgrundade hypotes är att yttranden i allmänhet är flerfunktionella; se Linells citat ovan.

Utifrån detta vill jag avvisa den utgångspunkt som ligger i de olika ansatserna för talaktsklassificering: Att det är *en* singular språkfunktion ("illucutionary point" enligt Searle, 1979) som avgör vilken typ av talakt som ett visst yttrande utgör. Jag menar istället att typen av talakt bestäms av den *unika kombination* av de fyra olika språkfunktionerna som talakten har.

Enligt Searles taxonomi skulle (förmodligen) A:s yttrande klassificeras som ett "directive", då det påtagligt innebär att talaren vill få lyssnaren att utföra en handling; komma på middag. Men det finns som framgår av schemat i fig 3.2 klara åtaganden från talaren också; att inbjuda någon innebär ett löfte att tillhandahålla middag. Man bryter eller frångår sin inbjudan om man nästa dag när gästen kommer säger: "Jag har inte ordnat någon middag och jag tänker inte göra det".

B:s yttrande skulle förmodligen klassificeras som "commissive" då det finns ett påtagligt löfte från talaren om dennes framtida handling (att komma på middag). Genom att tacka ja till inbjudan så finns dock också en påverkan på lyssnaren/inbjudaren att denne förväntas ordna middag i enlighet med sin inbjudan. Om B tackar nej och ändå kommer och förväntar sig middag hos A, så innebär detta ett brott mot utförd talakt. För att få A att ordna middag, dvs att lyssnaren ska utföra vissa efterföljande handlingar, krävs att B accepterar inbjudan.

3.3 HANDLINGARS UTFÖRANDE, FRAMSTÄLLNING, ÅSTADKOMMANDE OCH UPPNÅENDE

Och nu tillbaka till den generella diskussionen kring handlingar. Detta sker med inspiration från en del oklarheter som finns vid läsningen av Aristoteles; se ovan. Det behövs ett klarläggande kring handlingar och dess innehåll, resultat och ändamål. Handlingar innebär utförande; att något görs; någon form av aktivitet. Handlingar får också något resultat. Är det deras ändamål, dvs den intention som ligger bakom handlingen. Här tror jag att det är viktigt att skilja mellan handlingens (primära) resultat och dess avsikt (dvs vilka effekter som önskar uppnå). Jag inför här följande kategorier för beskrivning av handlingar. Det är viktigt att skilja mellan handlingars:

- utförande
- framställning
- åstadkommande
- uppnående

Med utförande avses handlingens *aktiva* utförande. Med framställning avses det *direkta konkreta resultatet* av handlingen. Med åstadkommande avses vad handlingen och dess resultat (framställning) leder till, dvs olika *faktiska effekter* av handlingen. Det som åstadkommes med en handling kan vara såväl avsedda som icke-avsedda effekter. Med uppnående menas den delmängd av avsikter som ingår i mängden av faktiska effekter. Det är alltså handlingens *planerade framgång*.

Några exempel för att förtydliga diskussionen. Jag börjar med ett exempel som jag använt tidigare; se Goldkuhl (1990); ursprungligen är det hämtat från Sartre (1971) och Ödman (1979): En man som, i ett kvavt rum, öppnar fönstret för att släppa in frisk luft. Med utförandet menas de handgrepp som aktören gör vid fönsteröppnandet, handlingens *aktiva komponent*. Handlingens framställning innebär att fönstret står öppet. Det är detta som *ligger inom aktörens kontroll och räckvidd*. Uppnås handlingens intention? Om frisk luft kommer in i rummet och det övergår från att vara kvavt och instängt till att vara vädrat och friskt, så har handlingen lyckats; handlingens *ändamål* har uppnåtts. Det som man *vill uppnå* är alltså lika med det som *vill åstadkomma*. Vad åstadkommer handlingen? Den kanske leder till den avsedda effekten att få in frisk luft men också till en *icke avsedd effekt*; en omkullvällt

blomkruka. Den kanske istället inte leder till framgång; istället för frisk luft strömmar avgaser in i rummet. Då åstadkommes inte den avsedda effekten; man uppnår *inte framgång*.

Handlingens framgång kan *förhindras på olika nivåer*. Hinder på utförande-nivån innebär att aktören inte lyckas öppna fönstret överhuvudtaget. Han kanske lyckas öppna fönstret, men det blåser igen på en gång. Detta är hinder vad gäller handlingens framställning; det öppna fönstret som resultat kvarstår inte. Resultatet är inte vidmakthållet tillräckligt länge för att en avsedd effekt ska hinna uppstå. Det kan, som beskrevs ovan, även uppstå hinder efter framställningen. Man kanske inte uppnår den avsedda effekten (avgaser istället för frisk luft). Det kan också vara så att man uppnår önskad effekt, men också åstadkommer någon negativ bieffekt (omkullvällt blomkruka).

Vid analys av handlingar och dess framgång kan man således behöva ställa sig ett antal frågor:

- Lyckas aktören utföra handlingen?
- Består resultatet?
- Uppnås/åstadkommes avsedda effekter som följd av handlingen och dess resultat?
- Åstadkommes negativa icke-avsedda effekter som följd av handlingen och dess resultat?

Vi går till ett annat exempel; tillbaka till middagsinbjudningen. A utför en handling. Han inbjuder B till middag. Utförandet innebär att A uttalar orden. Handlingens framställning är de uttalade orden. Vid muntlig kommunikation bevaras inte dessa, vilket dock är fallet vid en skriftlig kommunikationsakt. En skriftlig inbjudan finns så att säga kvar. (Vissa resultat är uppenbart tillfälliga, medan andra är mer bestående). Intentionen var att B skulle komma på middag. Detta uppnås om B tackar ja och kommer på middag nästa dag. A kan åstadkomma andra effekter med sin inbjudan, t.ex en förvåning hos B att bli inbjuden.

Denna uppdelning i olika nivåer är förmodligen bara giltig för sk ingripande aktiva handlingar. Det är tveksamt om den är giltig för sk underlåtelsehandlingar; se von Wright, 1981, Goldkuhl, 1990) för beskrivning av dessa handlingstyper. Poängen med (passiva) underlåtelsehandlingar är att det inte ska bli något resultat.

Med denna uppdelning i utförande, framställning, åstadkommande och uppnående blir diskussionen klarare kring de olika handlingstyperna:

- målrational instrumentell handling (produktion av artefakter)
- målrational social handling
- värderationell handling

De två sista ligger, enligt min tolkning, inom praxis baserad på fronesis. Den första handlingstypen, den målrational instrumentella handlingen, har ju både utförande (tillverkningsprocessen), ett konkret resultat (den framställda artefakten) och möjliga positiva och negativa effekter vid bruket av denna artefakt. Målrational sociala handlingar är ofta kommunikationsakter, även om andra typer också kan förekomma. Jag har för kommunikationsakter genom ovanstående middagsinbjudningsexempel klarlagt utförande, framställning, ändamål och åstadkomna effekter.

Exempel på en renodlad värderationell handling skulle kunna vara deltagande i en politisk demonstration, där man inser att deltagandet och demonstrationen helt saknar möjlighet att

påverka politiska skeenden. Man deltar för att uttrycka sin politiska övertygelse. Det finns här ett utförande. Demonstrationen finns också som ett manifesterat men tillfälligt resultat. Demonstrationen kan få olika effekter, även om den bara är ett värderationellt uttryck till sin intention.

Jag har ovan diskuterat oklarheter i Aristoteles (1988) beskrivning vad gäller praxis och fronesis. Aristoteles förefaller på sina ställen ha missat den målrationella sociala handlingens framställning; dvs att det finns ett resultat; förvisso inte lika påtagligt och ofta mycket flyktigt; men ändå ett resultat. Social interaktion kan knappast reduceras till bara värderationellt handlande. Social interaktion inrymmer till väsentliga delar målrationellt handlande. Men noteras skall givetvis, enligt den flerfunktionella tesen som vidare utvecklas nedan, att sådant målinriktat handlande även inrymmer värdemässiga (etiska) aspekter.

3.4 FLERFUNKTIONALITET HOS HANDLINGAR

Ovan beskrevs hur kommunikativa handlingar kan vara flerfunktionella. Låt mig nu generalisera från specialfallet kommunikativt handlande till handling överhuvudtaget. Jag hävdar att motsvarande flerfunktionalitet även finns för andra typer av handlingar; dvs generellt för handlingar.

Låt mig då använda mig av olika handlingstyper som tidigare diskuterats; främst från Aristoteles och Weber. Handlingar är *uttryck*. Den värderationella handlingen är uttryck för en *övertygelse*. Handlingen är ett uttryck för en *hållning* hos aktören. Aristoteles (1988) betonar starkt att handlingen bör baseras på *etiska karaktärsdygder*, som t.ex rättrådighet, vänlighet och uppriktighet. Tillverkning av konkreta produkter måste baseras på kunnighet (techne). I sådan handling är det uppenbart att aktörens *kompetens* utnyttjas och kommer till uttryck. Även andra typer av handlingar kräver kompetens. Den affektiva handlingen baseras på aktörens *känslor* som då alltså kommer till uttryck.

Handlingar är också *utförande* och ingripande i världen. De syftar till att *påverka* och åstadkomma effekter (vilket är en poäng i det intentionella och målrationella handlandet). Handlingar syftar till att skapa någon *skillnad* i världen (Peirce, 1878). Handlingens aktiva utförande kan sägas vara dess *inhållsliga* del.

Det traditionella handlandet innebär att man följer och brukar *vanor*, *rutiner* och *traditioner*. Det är dock inte bara sådant som *brukas*, *utnyttjas* och *efterföljs* i människors handlingar. Människor använder sig av *språkregler*, som betonats ovan, samt andra typer av *intersubjektiva normer och regler*. Inom sk institutionell teori (t.ex Berger & Luckmann, 1979; March & Olsen, 1989) betonas att handlingar är uttryck för sociala institutioner, dvs för intersubjektiv kunskap. I mycket handlande används också yttre ting - *gemensamt kända* och nyttjade *artefakter*. Detta innebär sammantaget att handlingar ofta utnyttjar och brukar gemensamma och intersubjektiva företeelser; ett handlande som alltså baseras på existerande sociala institutionaliseringar.

Många handlingar är som sagt sociala till sin karaktär. Inte bara i betydelsen att man utnyttjar sociala företeelser som normer och regler, utan också att de är *socialt riktade* mot andra människor, dvs är del i social interaktion. Sådant handlande bygger på och förändrar *sociala relationer*. Praxis, som jag uppfattar Aristoteles, är genuint socialt handlande.

Vi kan alltså tala om handlingars flerfunktionalitet. Handlingar är ofta en blandning av

- uttryck för övertygelser, hållningar, karaktär, känslor och kompetens
- aktivt utförande (handlingsinnehåll)
- brukande av intersubjektiva traditioner, normer och regler samt gemensamt kända föremål
- intentionell påverkan
- social relationering

Jämför ovan med kommunikationsaktens flerfunktionalitet. Det finns som synes en direkt överensstämmelse. Det handlingsbegrepp som jag beskrev och artikulerade i Goldkuhl (1990) har här blivit expanderat till sin karaktär. Man gör inte bara en sak när man handlar. Man gör många saker samtidigt. Det är inte bara ett mål (en intention) som man vill uppnå. Det finns ofta *flera värden* förknippade med en handling; olika värden som är förknippade med respektive handlingsfunktion. I och med detta råder det ofta *värdekonflikter* inom en och samma handling. Många handlingar innebär hantering av dilemmor, dvs situationer med motstridiga och komplexa värderelationer. Detta förefaller mycket viktigt att uppmärksamma vid analys av handlingar.

En viktig aspekt i handlandet är enligt ovan utnyttjande av det intersubjektiva och gemensamma. För att bli socialt begriplig måste människan utnyttja gemensamma regler. Sådana regler måste komma till uttryck i hennes handlande. Människan bär med sig en *historia* - bl.a i form av traditioner och språklig kodifiering - som hon kan nyttja och uttrycka i handling. Historien blir då förmedlad, ofta bevarad och förstärkt, men ibland också förändrad. Utan det historiska och intersubjektiva skulle ett socialt liv inte vara möjligt.

Detta förhållande har också kunskapsteoretiska implikationer. Det finns radikal samhällsvetenskap som hävdar allt socialt livs kontextberoende och därmed i stort sett förnekar möjligheterna till kunskapsmässig generalisering; se t.ex Flyvbjerg (1991) som åtminstone delvis argumenterar i denna riktning. Allt mänskligt handlande är, som framgår av min analys ovan, en blandning av tillfälliga, kontextberoende aspekter och intersubjektiva, historiska och kontextövergripande förutsättningar. Detta innebär inte man inom det samhällsvetenskapliga området kan företa kunskapsmässig generalisering enligt naturvetenskapliga traditioner. Men det ger möjlighet till att skapa viss kontextövergripande samhällsvetenskaplig kunskap. Men tolka nu inte detta som om jag vore emot empirinära, fallbaserad och kontextinriktad forskning. Tvärtom är jag i likhet med Flyvbjerg (ibid) övertygad om dess förtjänster framför distanserade och förkategoriserande breddstudier.

3.5 DEN SOCIALA HANDLINGENS GRUNKARAKTÄR

Webers (1983) uppdelning i olika handlingstyper baseras på begreppet social handling. Weber skriver att med "social handling avses en handling som med avseende på sin subjektiva mening relaterar sig till andras beteenden och vars förlopp orienterar sig efter dessa" (ibid s 3). Min tolkning av Webers inte helt glasklara definition är att sociala handlingar inte behöver vara direkt riktade mot andra aktörer, utan kan även avse såväl handlingar med indirekta effekter för andra (som t.ex skapande av artefakter) som egna handlingar som ego gör utifrån andras handlingar. Detta är en bred användning av begreppet social handling som jag tror är meningsfull och viktig. Det innebär ett framhävande att "techne" (dvs artefaktframställning) till väsentliga delar skall ses som socialt handlande. Det finns sociala mål (dvs avsedd social påverkan) med framställning av artefakter; åtminstone om den framställda produkten är tänkt att användas av andra personer än framställaren själv. Hur blir människor påverkade av

artefakter som framställs? Detta är en typ av frågor som man blir stimulerad att ställa genom att erkänna den sociala karaktären hos teknisk-materiell produktion.

Man behöver dock avgränsa en särskild klass av sociala handlingar som fokuserar en direkt påverkan som riktas mot en eller flera andra aktörer. Jag väljer att kalla denna subklass av sociala handlingar för *aktörsintensionala handlingar*. Med detta avses alltså handlingar som *riktas mot* andra aktörer; begreppet intensionalt uttrycker någots riktadhet.

Språklig kommunikation är givetvis en central form för aktörsintensionalt handlande, men långt från den enda. Direkt kroppsliga uttryck används i interaktion mellan människor. Det finns ett antal viktiga egenskaper som kan sägas gälla generellt för aktörsintensionalt handlande, oavsett form på handlande. Förståelighet och begriplighet lyfts ofta fram som ett grundläggande kvalitetskriterium för språklig kommunikation (t.ex Habermas, 1984). Jag menar dock att detta inte bör ses som begränsat till språkanvändning. Egos beteende i andras människors närhet behöver vara meningsfullt i något avseende för att det inte skall bli skrämmande eller ge ett förvirrat intryck. Handlingar som är svåra att tolka och förstå leder till någon typ av meningssammanbrott i umgänget mellan människor i en aktuell situation. *Begriplighet* är, enligt min uppfattning, en generell egenskap hos aktörsintensionalt handlande. Att sådana handlingar är begripliga är något som tas för givet. Då handlingar inte är begripliga för dem som handlingarna riktas mot aktiveras detta krav, som annars verkar som en tyst förutsättning i den sociala interaktionen. Språket inrymmer genom sin ”inbyggda” meningsbärande karaktär en direkt potential för att göra språklig kommunikation begriplig. Men även annat beteende behöver vara begripligt för att inte ge upphov till förvirring och osäkerhet. Man skulle kunna kalla begriplighet ett *rimlighetsanspråk* för handlingar i sociala kontexter. En aktör som erfar en handling som riktas mot honom reser anspråk på att denna skall vara rimlig i sammanhanget, vilket bl.a innebär att handlingen skall vara begriplig.

Som framgått ovan (avs 3.4) innebär allt socialt handlande någon form av social reglering. En aktörsintentional handling innebär någon slags relationering mellan de aktuella aktörerna. Ego kan t.ex vara respektfull i sitt handlande mot alter ego eller vara respektlös och dominerande. I diskussioner om socialt umgänge används ofta begreppsparet subjekt-objekt eller mål-medel. Behandlas alter ego som ett subjekt eller som ett objekt av ego? Är alter ego bara ett medel för ego eller ses alter ego som ett mål i sig? Detta är grundläggande etiska diskussioner avseende sociala relationer. Jag uppfattar att många gånger förs sådana diskussioner alltför mycket i termer av antingen eller. Man säger att en handling är ett uttryck för att den andre antingen ses som ett subjekt eller som ett objekt. Jag uppfattar att filosofen Immanuel Kant i sitt kända praktiska imperativ har beskrivit denna probleamtik på ett bra och kärnfullt sätt:

”Handla aldrig så att du behandlar mänskligheten i såväl din egen som i varje annan person bara som ett medel utan alltid tillika som ett ändamål” (Kant, 1997, s 55)

Att vi nyttjar andra för våra ändamål behöver inte innebära att vi utesluter en respektfull behandling av dem. Vi kan samtidigt se dem både som medel och mål. Det sociala livet kännetecknas av interaktion mellan människor där tjänster efterfrågas, tjänster utförs och tjänster nyttjas. Det sociala livet är ett kontinuerligt gynnande och nyttjande, ibland genom (ekonomiskt) utbyte och ibland endast som uttryck för naturlig medmänsklighet. Vi utnyttjar varandra som (hjälp)medel för handlande. Andra människor är objekt för vårt handlande, men för den skull behöver vi inte sluta att se dem som människor värda respekt och aktning. Även

ett kort anonymt möte mellan två personer i en affärssituation (t.ex inköp av en tidning i en kiosk) inrymmer ofta inslag av naturlig ömsesidig respektfullhet, t.ex i form av inledande hälsning och avslutande tack. Hövlighet och respektfullhet tas normalt för givet och vi märker det knappt inte förrän någon bryter mot en sådan tyst förväntan.

Grad av respekt kan ses som en grundläggande egenskap vad gäller aktörsintensionalt handlande. Jag vill hävda att *respektfullhet* skall ses som ett ytterligare rimlighetsanspråk på sådant handlande vid sidan om begriplighet omskrivet ovan. En handling som riktas mot en person och som denne uppfattar som respektlös kommer att ses en avvikande handling och som därmed kan störa fortsatt social interaktion.

Ett aktörsintensionalt handlande innebär ett flerfunktionellt handlande. Aktören ger uttryck för något hos sig själv. Aktören utför något aktivt. Aktören påverkar andra utifrån vissa avsikter. Aktörens handlande innebär någon form av social relationering mellan aktören och de(n) som handlingen riktas mot. Dessutom innebär den aktörsintensionala handlingen någon form av begripliggörande (eller brist på detta). Påverkan och social relationering kan ske med varierande respektfullhet.

Det är viktigt att se att hävdande av egenintresse vid handlande mycket väl är förenligt med rimlighetsanspråken respektfullhet och begriplighet. Habermas (1984) gör i sin teoribildning en stor poäng av skillnaden mellan de två handlingstyperna strategiskt och samförståndsorienterat (kommunikativt) handlande. Strategiskt handlande ses som enbart styrt av egenintresse och där alter ego enbart ses som medel och objekt för handlande¹. Begriplighet i termer av gemensam förståelse ses ej som viktigt att uppnå vid handlande styrt av egenintresse. Min syn på detta avviker delvis från Habermas. Min utgångspunkt är att människors handlande är målinriktat och intentionellt, dvs styrt av intressen som ego vill uppnå. Som har hävdats på flera ställen ovan så kännetecknas det mänskliga handlandet även av flerfunktionalitet. Vi gör och kan göra många saker när vi utför en handling. Vi kan hävda flera intressen och värden när vi handlar. Vi kan agera utifrån egenintresse, men kombinera detta med respektfullhet och upprätthållande av goda sociala relationer. Begriplighet är ett nödvändigt instrument för vårt handlande oavsett vi är starkt egenintressestyrda eller samförståndsorienterade.

Dessa invändningar mot Habermas uppdelning i två separata klasser av handling², skall inte ses som ett förnekande av att handlingar kan vara ensidigt strategiska (t.ex manipulativa) eller starkt samförståndsorienterade. Det är självklart så att vissa handlingar är ensidigt gynnande av ego själv och ett kraftigt missgynnande av alter ego; t.ex när en aktör ljuger för en annan för att komma i åtnjutande av vissa förmåner på bekostnad av den andre. Det jag menar är att det

¹ Habermas (1984 s 285) definierar strategiskt handlande på följande sätt "We call an action oriented towards success strategic when we consider it under the aspect of following rules of rational choice and assess the efficacy of influencing the decisions of a rational opponent". Kommunikativt (samförståndsorienterat) handlande beskrivs på följande sätt i kontrast: "I shall speak of communicative action whenever the actions of the agents involved are coordinated not through egocentric calculations of success but through acts of reaching understanding" (ibid s 285f).

² Att Habermas ser dessa som separata typer av handlingar framgår tydligt av följande citat: "I do not want to use the terms 'strategic' and 'communicative' only to designate two analytic aspects under which the same action should be described" och "Social actions can be distinguished according to whether the participants adopt either a success-oriented attitude or one oriented to reaching understanding" (ibid s 286).

är tveksamt se dessa två handlingstyper som distinkta klasser separerade utifrån kriterierna egenintresse vs samförståndsintresse. Det är mer adekvat att tala om ett kontinuum eller kanske flera; och då tala om grader av självhävdande, begripliggörande, respektfullhet och samförståndsorientering.

4 AGENTSKAP HOS PERSONER, ORGANISATIONER OCH DATASYSTEM

4.1 VEMS HANDLINGAR?

Personers vs datasystems handlingar

Efter att ha penetrerat handlingsbegreppet vänds nu intresset till vem som utför handlingen. Diskussionen ovan har haft som en förutsättning att handlingar utförs av människor. De exempel som använts har haft människor som utförare av handlingar. Kan andra än människor utföra handlingar? Inom teoribildning kring datorbaserade informationssystem - datasystem (Goldkuhl, 1993; 1996a) talar jag om datasystemets handlingar. Där skiljs mellan å ena sidan människor, som *aktörer*, som *handlar* och å andra sidan datasystem, såsom *verktyg* som *realiserar handlingar* för några människors räkning. *Datasystem har alltså handlingsförmåga* enligt denna syn. Det har dock varit viktigt att inte kalla datasystem en aktör. Vi har kallat datasystem *utförare* av handlingar.

Personers vs organisationers handlingar

Tidigare teoribildning (ibid) har haft en tydlig fokusering på människor (aktörer), verksamheter där handlingar utförs och datasystem. Verksamheter bedrivs inom organisationer, men organisationsbegreppet har inte tidigare haft någon tydlig artikulering inom teorin. Senare arbete kring affärsprocesser har med nödvändighet lett till en större uppmärksamhet på organisationsbegreppet. Den affärsgeneriska modellen (Goldkuhl, 1996b, 1998a) beskriver bland annat organisationers affärsmässiga interaktion genom ett antal generiska handlingstyper, som t.ex erbjudande, beställning, orderbekräftelse, kontrakt och faktura. Kund och leverantör är de roller som beskrivs i denna affärsgeneriska modell. Vem är det som utför dessa handlingar? Är det organisationen eller personerna i organisationen? Sett utifrån så är det i första hand organisationen som gör ett erbjudande, en orderbekräftelse etc. Som potentiell kund vänder man sig inte till Sven Jansson utan till Bra Produkter AB. Sven Jansson, i sin roll som försäljare, representerar företaget Bra Produkter. Det är kanske denna person som vi kommunicerar med, men då inte med Sven Jansson som privatperson, utan som *utförare av handlingar för företagets räkning*. Personer har alltså organisatoriska roller och de utför handlingar i dessa roller. När de gör sådana handlingar innebär det handlingar i företagets namn. Man kan alltså tala *organisationens handlingar*. Organisationen utför handlingar genom och med hjälp av sina medarbetare. Organisationen kan inte "på egen hand" handla. Organisationer måste alltid utföra sina handlingar genom sina medlemmar. Man kan därmed säga att *organisationer har handlingsförmåga*.

4.2 VAD KALLA DE SOM HANDLAR?

Vad menas med aktörsbegreppet?

Att observera är att flera personer talar organisationer som aktörer. Man hör ofta uttryck som "aktörerna på marknaden" och då avses organisationer och inte personer. Ett exempel på sådan språkanvändning är Normann & Ramirez (1992). De skriver t.ex "De olika aktörerna hjälper inte bara varandra att fullgöra sina respektive uppgifter. I samproducerande relationer kan

också själva strukturen på uppgifterna samproduceras, så att aktiviteterna omfördelas på andra aktörer" (ibid s 68). Här är det uppenbart att det är organisationer som avses och inte personer. Det finns en framväxande språk användning där aktör snarare används i en mer abstrakt betydelse som "*handlande enhet*" än bara i betydelsen "handlande person".

Aktör används också för datasystem. Stolterman (1991) är exempel på detta. Han skriver t.o.m om datasystemet (hans terminologi är datortillämpning) som "social aktör" (ibid s 170). För mig har det utifrån teoretiska-filosofiska synpunkter varit viktigt att inte använda termen aktör för att tala om datasystem. Min användning av aktörsbegreppet har skett utifrån ett visst filosofiskt perspektiv- ett *aktörsteoretiskt perspektiv* med en viss människo- och samhällssyn. I Goldkuhl (1990) har jag bl.a betonat att människor ses som aktörer, vilket inom denna aktörstradition innebär, att de ses som *meningsskapande, medvetna, kunskapsbildande, intentionella, handlande, ansvariga och sociala varelser*. Arbnor & Bjerke (1994) som utförligt försökt artikulera ett aktörssynsätt skriver följande.

"Att tala om *aktörer* är ett viktigt ställningstagande enligt aktörssynsättet, då det pekar på ett intresse för *människan* som *intentional*, dvs som *handlande, reflekterande och skapande* individ" (ibid, s 180).

Inom denna aktörstradition är det mycket fjärran att använda aktör för något annat än människor. Något sådant skulle närmast karaktäriseras som ett exempel på *reifiering* (Berger & Luckmann, 1979). Reifiering (förtingligande) innebär bl.a att människor glömmer bort att mänskliga-sociala produkter är sådana och istället tilldelar dem en egen självständig karaktär. I dessa fall skulle man alltså bortse från att organisationer och datasystem har ett mänskligt-socialt ursprung som resultat av några människors handlingar.

Att tala om datasystemet som aktör skulle enligt denna humanvetenskapliga tradition innebära risker så att man felaktigt tilldelar datasystem mänskliga egenskaper. Så verkar t.ex vara fallet med Stoltermans begrepps användning. Han använder inte bara "social aktör" i en slags betydelse som agerande enhet. Han talar också om datortillämpningens (datasystemets) medvetenhet och karaktär (Stolterman, 1991, s 170ff). Att man kan hamna i en reifiering (i form av förmänskligande av datorn) utifrån Stoltermans resonemang framgår klart av följande citat "... så kan det leda till att användaren ser datortillämpningens handlande som ett *svek* och som ett *bedrägligt beteende*" ibid, s 172; mina kursiveringar).

Stolterman har alltså inte stannat vid datasystem med betydelse som agerande enhet. En sådan innebördsbestämning finner jag rimlig, men frågan är hur man ska uttrycka det utan att förringa människans mänsklighet (=aktörskaraktär). Stolterman har definitivt poänger i sin innebördsbestämning av datasystem som en handlande roll. Han talar bl.a om systemutveckling som författande av ett manus till rollen som datasystemet ska ha. Detta anser jag vara en insiktsfull och poänggivande metafor.

Aktörer eller agenter?

Inom datalogin har man inom sk multiagent-teori använt agentbegreppet som ett abstrakt överordnat begrepp för människor och datorbaserade artefakter som agerande enheter (se t.ex Verharen, 1997). Här finns en klar likhet med diskussionen ovan vad gäller organisatoriskt handlande. Ibland är det inte viktigt att utpeka vad för slags enhet det är som handlar; om det är en människa eller om det är organisation (genom sina medarbetare). Jag menar att

ovanstående diskussioner visar ett behov av ett överordnat begrepp med betydelse "handlande enhet". Inom vår metodik för verksamhetsanalys har ett sådant begrepp funnits sedan länge. Vi talar där om "utförare", se t.ex Goldkuhl (1993).

Som jag ser det finns här både

- terminologiska problem; vad man bör kalla "agerande enheter"; skall man tala om aktörer, agenter, utförare eller något annat? och
- innebördsmässiga problem; vad menas med personers handlande, organisationers handlande, datasystems handlande?

Som framgått ovan känner jag i princip tveksamhet till att använda termen aktör för något annat än människor. Samtidigt måste jag konstatera att det beträffande organisationers handlande är ett språkbruk som är framväxande och närmast etablerat; "organisationen som aktör". Att gå så långt som att kalla datasystemet för aktör finner jag dock tveksamt. Agentbegreppet används redan i betydelse "agerande enhet" för människor och datasystem. I en mer komponentbaserad struktur vad gäller datasystem tror jag det blir allt viktigare att hitta bra begrepp för att beskriva handlingsförmåga hos sådana komponenter (programvaruobjekt) samt karaktäristika hos sådan handlingsförmåga. Att resonera om och designa datasystem som fristående och samverkande komponenter (objekt) innebär ju bl.a att sådana komponenter får vissa tilldelade roller och uppgifter. Varje komponent hanterar egna data och har en avgränsad och väldefinierad förmåga att utföra handlingar i relation till andra komponenter (t.ex begära data från andra komponenter) och i relation till personer (som användare).

Jag använder nedan "*agent*" i betydelsen handlande enhet. Denna terminologiska användning ska ses som provisorisk och sökande. Jag ska nedan försöka ytterligare precisera några viktiga innebörder och skillnader vad avser människors, organisationers och datasystems handlande.

4.3 OLIKA AGENTERS HANDLINGSFÖRMÅGA

Organisationers handlingsförmåga

Organisationer består av människor. Men det är fel att säga organisationen bara är en grupp av människor. Organisationen är en företeelse som går utöver ett kollektiv av personer. I en organisation finns regler för vad organisationen ska göra, hur beslut ska fattas, hur den avgränsas från sin omgivning, vilka personer som räknas som organisationens medlemmar och hur arbete ska fördelas bland dess medarbetare (Argyris & Schön, 1996). Detta innebär att det i de flesta fall är klart när en person handlar som organisationsmedlem respektive som privatperson. T.ex när en person, anställd som inköpare, beställer varor från en leverantör är det klart att han gör detta som person i organisationen och inte som privatperson. Hans handlande är arbete i organisationen; genom honom handlar organisationen. Hans handlande ingår i det (roll)uppdrag han har fått i organisationen. Personers handlande i organisationen innebär ett handlande för organisationens räkning. De handlar i namn av organisationen. De representerar organisationen i sitt handlande. Man kan tala om ett *representerande handlande*. Argyris & Schön (1996) har i sin bok om organisatoriskt lärande utvecklat tankar om organisatoriskt handlande som i stort sett sammanfaller med vad jag här har skrivit.

Datasytems handlingsförmåga

För vissa typer av handlingar i organisationen har vissa personer utvecklat datasystem för att dessa handlingar ska utföras. Sådana handlingar är programmerade; inte bara i betydelsen att de är styrda av ett datorprogram, utan generellt i betydelsen att de strikt följer vissa explicit formulerade, fördefinierade och avgränsade regler. Man kan skilja mellan att *komponera* handlingar och att utföra handlingar. Att utveckla ett datasystem är att komponera handlingar som sedan utförs i och genom datasystemet. Att komponera handlingar är också handlingar; men då handlingar av högre ordning, dvs *metahandlingar*. Mycket lednings- och utvecklingsarbete i organisationer kan karaktäriseras som metahandlande; som att komponera annat handlande (Goldkuhl, 1998c).

Olika typer av agentskap

Datasystem *reproducerar* således ett *fördefinierat* handlande. Den typ av handlande som avses kan kallas *regelstrikt* handlande. Det är endast sådana typer av handlingar som datasystem kan utföra. Datasystem har en begränsad handlingsförmåga. Personer, och därmed också organisationer kan även utföra vad jag kallar *anpassade* och *spontana* handlingar. Med *anpassade* avser jag handlingar som innebär följande av regler, men där sådana regler är mer subtila (än i fallet med det regelstrikt handlandet) eller där följsamheten inte är fullständig utan kanske modifierad utifrån ej förutsedda situationella aspekter i kontexten. Till detta kan vi lägga *spontana* handlingar. Sådana handlingar kan vara nyskapade och nyskapande. Denna diskussion kan sammanfattas i en tabell nedan (figur 4.1).

Agenttyp	Person	Organisation	Datasystem
Handlingstyp			
Regelstrikt	X	X	X
Anpassade	X	X	
Spontana	X	X	

Figur 4.1 Handlingstyper som kan utföras av olika typer av agenter.

Ytterligare några egenskaper som förenar respektive skiljer agenter: Personer och organisationer har en förmåga till *anpassbarhet* och *utveckling* i sig själva som datasystem saknar. Den eventuella adaptationsförmåga som byggs in i datasystem är förutsedd av konstruktören, och jag vill därför inte karaktärisera den som en reell anpassbarhet och utvecklingsförmåga. *Ansvar* är en annan viktig skillnad. Personer och organisationer kan ställas till ansvar för sitt handlande. Det finns kodifierat inom det legala systemet. En organisation är en sk juridisk person som legala sanktioner kan riktas mot. Av lagstiftningen är det helt klart att organisationer har tilldelats en handlande förmåga. T.ex kan organisationer ingå juridiskt bindande avtal. Organisationen ses i sådana fall som en handlande enhet. Vid en konkurs upphör organisationen som handlande enhet eller kan under en övergångsperiod fungera under ett förmyndarskap (konkursförvaltare).

Ett datasystem är dock inte ansvarigt för sina handlingar. Ansvaret åvilar de personer som har komponerat datasystemet och de som utnyttjar datasystemet för operativt handlande. Vi ställer inte datasystemet till svars för de negativa konsekvenser som dess utförda handlingar innebär, även om det tyvärr många gånger finns människor som försöker gömma sig bakom "det ligger

på data, därför blir det fel och vi kan inget göra åt det". Det är meningslöst att anklaga datasystemet för felen. Det är också meningslöst att bestraffa datasystemet för felaktigt handlande. Som icke-ansvariga är datasystem bestraffningsimmuna. Vi får istället som sagt rikta vår uppmärksamhet på de personer som komponerat och utnyttjat datasystemet för sitt organisatoriska handlande.

Finns det då ingen viktig skillnad mellan personer och organisationer? Organisationer saknar *medvetande*. Jag anser det adekvat att tala om organisationer som handlande enheter, men det vore fel att tala om att organisationer har medvetande bara för att det finns medvetna personer i organisationen. Dessa aspekter är sammanfattade i figur 4.2 nedan.

Agenttyp	Person	Organisation	Datasystem
Egenskap			
Handlingsförmåga	X	X	X
Anpassbarhet och utvecklingsförmåga	X	X	
Ansvariga (kan ställas till svars)	X	X	
Hyser medvetande	X		

Figur 4.2 Egenskaper hos olika typer av agenter

Jag har ovan försökt förklara vad som borde kunna menas med handlingsförmåga (agentskap) hos personer, organisationer och datasystem. Som framgått finns skillnader mellan dessa tre typer av agenter. Organisationer utgörs av sina handlande medarbetare. Ur detta perspektiv är det adekvat att tala om organisationen som aktör. Det är som sagts redan ett etablerat språkbruk, men som dock är motstridigt en strikt humanvetenskaplig aktörstradition.

5 AGENTERS ROLLER MELLAN OCH INOM ORGANISATIONER

Kunder och klienter

I samband med utveckling av affärsprocesstänkande (Goldkuhl, 1995; 1996b; Lind, 1996) så har en fokusering gjorts mot olika roller. Med processtänkande följer oftast en tydlig kundfokusering. Jag har dock hävdat betydelsen när vi talar om affärsprocesser att även se till producenten, dvs leverantören i förhållande till viss kund; se Goldkuhl (1995; 1996b). Utifrån praktikbegreppet (se kap 2 ovan) kan ytterligare preciseringar göras beträffande agenter och dess roller. Jag skiljde där mellan producenter, de som gör, och klienter, för vilka något görs. En klient är mottagare av framställt resultat. En kund är med utgångspunkt i denna definitionen att betrakta som klienter till aktuell praktik.

Inom process- och kvalitetsområdet talas det ofta om externkunder och internkunder. Jag har länge känt mig tveksam till termen internkund. Det råder en fundamental skillnad mellan det som kallas internkund (bättre uttryckt internklient) och den (externa) kunden. Den externa kunden har det producerande företaget ett reellt affärsförhållande till. Detta innebär en reell ekonomisk utbytesrelation. Som utbyte mot levererad produkt betalar kunden till producenten. Den interna klienten gör inte motsvarande ekonomiska prestation.

Även om man nu för tiden i många organisationer eftersträvar att införa ett marknadstänkande (med olika former för interfakturering) inom organisationens väggar, så går det knappast ofta så långt som till ett genuint ekonomiskt affärsförhållande mellan fristående legala enheter.

Agentrelationer och styrformer

Inom sk transaktionskostnadsteorin (Williamson, 1981; Ouchi, 1982) skiljer man mellan olika styrningsformer, som:

- affär/marknad (utbyte genom beställning, leverans, betalning)
- hierarki (auktoritetsrelation; ordergivning)
- klan (samarbetsrelation)

Jag har behandlat dessa i Goldkuhl (1995), men har med tiden blivit mer skeptisk till dessa begrepp. Att säga att affärsrelationen styrs enbart av bästa utbyte är möjligen giltigt i tillfälliga och ej återkommande affärer. Vid upprepade affärstransaktioner införs ett tydligt *samarbetsintresse*. Även om det finns motsatta intressen vad gäller ekonomisk fördelning, finns ofta starka gemensamma intressen enligt vinna-vinna-tänkande. Man försöker utforma sina affärer så att det gynnar både leverantör och kund. Detta är en tydlig trend som finns inom affärlivet och som bl.a Normann & Ramirez (1992) har behandlat; dvs en ökad strävan till partnerskap. Vad gäller affärsrelationer är det således viktigt att skilja mellan

- tillfälliga affärsrelationer (mer ensidig orientering mot bästa utbyte)
- institutionaliserade affärsrelationer (inslag av samarbete för att gynna bägge parter)

Interna agentroller

Hur sker arbete internt inom organisationen med hänsyn till de tre ovan nämnda styrformerna? Jag skulle vilja säga att det ofta finns en blandning av alla dessa tre styrformer; att det är felaktigt att säga att det hierarki som är den dominerade styrformen. Olika organisationer har helt enkelt realiserat olika typer av sådana styrformer i sina interna strukturer och kulturer.

Utifrån ett processtänkande är det intressant att studera organisationens interna leveransförhållanden. Även internt kan vi prata om praktiker med producenter och klienter. Men vi behöver ytterligare några rollbegrepp. Vid den reella affärssituationen är rollerna mellan *uppdragsgivare* (kund) och *uppdragstagare* (leverantör) klarare. Om vi utgår från en producent mitt i en förädlade process i ett företag, vem är dennes uppdragsgivare? Denna producent har givetvis en typ av uppdragsrelation till sin *ledning*. Producenten utför sitt arbete på uppdrag av ledningen. Men här är det viktigt att skilja mellan ett uppdrag som gäller för producentens roll att utföra en viss arbetsuppgifter över tiden ("Du ska tillverka stolsben") och det arbetsuppdrag (produktuppdrag) som finns för att utföra en specifik avgränsad arbetsuppgift som leder till vissa framställda produkter ("Tillverka 25 st stolsbenen av typen A till i morgon"). Man behöver skilja mellan

- det *rolluppdrag* som fastställts och överenskommit mellan ledning och producent (kanske uttryckt i en befattningsbeskrivning) och
- det specifika *arbetsuppdrag* (uttryckt i någon slags internorder eller plan) som avser ett avgränsat efterfrågat arbete som producenten ska utföra till gagn för någon (klient) som ska ta hand resultat från arbetet

Vem är uppdragsgivare till arbetsuppdraget? I affärsrelationen är det klart att det är klienten, dvs den som ska ta emot resultatet. Så behöver inte alls vara fallet i internprocesser. Uppdraget behöver inte ges av den som är mottagare av framställt resultat. Den som initierar arbetet genom ett formulerat uppdrag kan vara någon särskild *beställare* (t.ex en orderkontorist eller en produktionsplanerare) och inte alls nästa mottagare (dvs klient) i förädlingskedjan.

Viktigt att observera är att nästa klient normalt inte är någon slutförbrukare av framställd produkt, utan någon som i sin tur ska vidareförädla produkten. En sådan klient skulle kunna kallas *transferklient* för att påpeka att det finns klienter bortom denna klient.

Denna internproducent är en länk i en värdekedja (se Porter, 1985) och behöver i sin tur material som utgångspunkt för sitt arbete. Någon måste förse producenten med sådant material. Detta kan komma från en extern leverantör men även från någon internt i organisationen. Med analogi från resonemangen vad gäller kund vs klient, så borde man kanske spara begreppet leverantör för de som man har en reell (extern) affärsmässig relation till. Vi behöver ett annat begrepp som beskriver de som den fokuserade producenten är klient i förhållande till, dvs den roll som tillhandahåller resurser som producenten i sin tur behöver för att framställa sina resultat. Jag kallar denna roll för *försörjare*.

Man kan vad gäller agents roller internt inom organisationen åtminstone identifiera och skilja på följande roller:

- ledning (principal) som fastställer rolluppdrag
- beställare som genom begäran ger arbetsuppdrag
- försörjare, som förser producenten med resurser som underlag för dennes arbete
- producent (uppdragstagare) som utför begärt arbete och framställer resultat
- klient (ofta transferklient=vidareförädlare) som är mottagare av framställt resultat

Observera att detta är olika roller. Ibland kan uppdragsgivaren (beställaren) vara samma agent som klienten eller t.ex försörjaren.

Kundbegreppet

Med denna analys som grund kan vi återvända till kundbegreppet. Även om det är *en* agent i form av en organisation som är kund, så kan det i denna organisation finnas olika roller inom detta kundbegrepp. Följande roller finns som kan sammanfalla eller åtskiljas mellan olika agenter inom kundorganisationer:

- beställare
- finansiär (betalare)
- mottagare/förmedlare
- brukare

Dessa olika rollbegrepp, som har beskrivits ovan i detta kapitel, har ytterligare preciserats och relaterats genom den sk praktikgeneriska modellen (Goldkuhl & Röstlinger, 1998a).

6 SAMMANFATTNING

Jag sammanfattar här de viktigaste budskapen i denna rapport:

- En praktik (verksamhet) innebär att någon/några gör något för någon/några.
- En praktik har alltid klienter som den ska tjäna.
- Kommunikationsakter skall ses som flerfunktionella, dvs innebärande att man gör flera saker samtidigt när man kommunicerar: brukar språk, uttrycker, refererar, påverkar och relationsreglerar.
- Typen av kommunikationsakt bestäms av den unika kombination av de olika språkfunktionerna som kommunikationsakten har.
- Man behöver skilja mellan handlingars: aktiva utförande, framställning (resultat inom aktörens kontroll och räckvidd), åstadkommande (faktiska effekter som följd av handlingen) och uppnående (avsedda uppnådda effekter som följd av handlingen).
- Handlingar är flerfunktionella, dvs en ofta en blandning av uttryck för övertygelser, hållningar, karaktär, känslor och kompetens, aktivt utförande (handlingsinnehåll), brukande av intersubjektiva traditioner, normer och regler, brukande av gemensamt kända föremål, intentionell påverkan och social relationering.
- I en och samma handling realiseras normalt flera olika värden; dvs handlingar är flervärda och har ofta inbyggda värdekonflikter.
- Handlingar som är direkt riktade mot andra aktörer (sk aktörsintensionala handlingar) är liksom andra handlingar flerfunktionella samt de baseras dessutom på rimlighetsanspråken begriplighet och respektfullhet.
- Hävdande av egenintresse vid handlande är förenligt med rimlighetsanspråken respektfullhet och begriplighet.
- Datasystem kan sägas ha handlingsförmåga.
- Organisationer kan sägas ha handlingsförmåga.
- En organisations medarbetare utför handlingar för organisationens räkning; som representanter för organisationen.
- Personer, organisationer och datasystem är olika typer av ”handlande enheter”; sådana ”enheter” kan kallas agenter.
- Det finns viktiga skillnader mellan personers, organisationers och datasystems handlande och handlingsförmåga.
- Datasystems handlande är begränsat till regelstrikt handlande.
- Personer och organisationer har dessutom förmåga till anpassbarhet och utveckling samt kan ställas till ansvar för sina handlingar.
- Personer skiljer sig från andra agenter (organisationer och datasystem) genom att de hyser medvetande.
- Det finns avgörande skillnader mellan en organisations externa kunder (klienter) och olika interna klienter inom organisation.
- Det är viktigt att för en producent (inom en organisation) skilja mellan rolluppdrag (som normalt ges av ledningen) och arbetsuppdrag/produktuppdrag (som normalt har sitt ursprung i en extern beställning från en kund/klient).

REFERENSER

Argyris C, Schön D (1996) Organizational learning II - theory, method and practice, Addison-Wesley, Reading

Aristoteles (1988) Den nikomachiska etiken, Daidalaos, Göteborg

Austin JL (1962) How to do things with words, Oxford University press.

Ballmer T, Brennenstuhl W (1981) Speech act classification, Springer Verlag, Berlin

Berger P L, Luckmann T (1979) Kunskapssociologi. Hur individen uppfattar och formar sin sociala verklighet, Wahlström & Widstrand, Stockholm.

Bernstein R J (1991) Bortom objektivism och relativism. Vetenskap, hermeneutik och praxis, Röda Bokförlaget, Göteborg

Bühler K (1934) Sprachtheorie, Fischer, Jena

Flyvbjerg B (1991) Rationalitet og magt. Bind I. Det konkrete videnskab, Akademisk Forlag, København

Goldkuhl G (1980) Framställning och användning av informationsmodeller, Dr.avh, TRITA-IBADB-4099, Institutionen för ADB, Stockholms universitet

Goldkuhl G (1990) Aktörer i samarbete - aktörsteori som grund för förståelse av förändringsarbete, IDA, Linköpings universitet

Goldkuhl G (1993) Verksamhetsutveckla datasystem, Intention, Linköping

Goldkuhl G (1995) Processtänkande vid verksamhetsutveckling, LISS 95, Linköpings universitet

Goldkuhl G (1996a) Handlingsteoretisk definition av informationssystem, VITS Höstkonferens 1996, Högskolan i Borås

Goldkuhl G (1996b) Generic business frameworks and action modelling, In proceedings of conference Communication modelling - Language/Action Perspective '96, Springer Verlag

Goldkuhl G (1998a) The six phases of business processes - business communication and the exchange of value, accepted to the twelfth biennial ITS conference (ITS '98), Stockholm

Goldkuhl G (1998b) Praktikteoretiskt perspektiv som forskningsgrund, CMTO, Linköpings universitet

Goldkuhl G (1998c) Towards an action oriented understanding of organizational change, Working paper, CMTO, Linköpings universitet

- Goldkuhl G, Röstlinger A (1998a) Praktikbegreppet - en praktikgenerisk modell som grund för teoriutveckling och verksamhetsutveckling, CMTO, Linköpings universitet
- Goldkuhl G, Röstlinger A (1998b) Produktbegreppet - en praktikteoretisk innebördsbestämning, CMTO, Linköpings universitet
- Goldkuhl G, Ågerfalk P (1998) Action within information systems - outline of a requirements engineering method, accepted to "Requirements engineering for software quality" (REFSQ'98), Pisa
- Habermas J (1984) The theory of communicative action 1. Reason and the rationalization of society, Polity Press, Cambridge
- Hughes JA, Månsson S-A (1988) Kvalitativ sociologi, Studentlitteratur, Lund
- Kant I (1997) Grundläggning av sedernas metafysik, Daidalos, Göteborg (ursprungligen utgiven 1786)
- Kreckel M (1981) Communicative acts and shared knowledge in natural discourse, Academic Press, London
- Lind M (1996) Affärsprocessinriktad förändringsanalys - utveckling och tillämpning av synsätt och metod, licentiatavhandling, IDA, Linköpings universitet
- Linell P (1979) Människans språk, Liber, Lund.
- March J G, Olsen J P (1989) Rediscovering institutions. The organizational basis of politics, Free Press, New York
- Molander B (1993) Kunskap i handling, Daidalos, Göteborg
- Normann R, Ramirez R (1992) Den nya affärslogiken, Liber-Hermods, Malmö
- Ouchi WG (1982) Teori Z, Timo Förlag, Södertälje
- Peirce C S (1878) How to make our ideas clear, Popular Science Monthly, ingår även i Thayer HS (Ed, 1982) Pragmatism. The classic writings, Hackett, Indianapolis
- Porter ME (1985) Competitive advantage. Creating and sustaining superior performance, Free Press, New York
- Rolf B (1995) Profession, tradition och tyst kunskap, Nya Doxa, Nora
- Sartre J-P (1971) Existentialism och marxism, Aldus, Stockholm.
- Schön D (1983) The reflective practitioner - How professionals think in action. Basic Books, New York

Searle J R (1969) Speech acts. An essay in the philosophy of language, Cambridge University Press, London.

Searle J.R. (1979) Expression and meaning. Studies in the theory of speech acts, Cambridge University Press, London.

Skirbekk G, Gilje N (1993) Filosofins historia, Daidalos, Göteborg

Stolterman E (1991) Designarbetets dolda rationalitet. En studie av metodik och praktik inom systemutveckling, Inst f informationsbehandling, Umeå universitet

Verharen E (1997) A language-action perspective on the design of cooperative information agents, Ph D thesis, KUB, Tilburg

Von Wright G H (1971) Explanation and understanding, Routledge & Kegan Paul, London

Weber M (1983) Ekonomi och samhälle. Förståendesociologins grunder, Argos, Lund

Williamson OE (1981) The economics of organization: The transaction cost approach, American journal of sociology, 87, 3, 548-577

Ödman P J (1979) Tolkning, förståelse, vetande. Hermeneutik i teori och praktik, AWE/Gebers, Stockholm