



LUNDS
UNIVERSITET
Campus Helsingborg

Recept för tydliga koncept?

– En studie gällande sårbarhet i tydliga koncept –

Kandidatuppsats
Vårterminen 2005

Författare:

Jasmina Hübinette

Sara Lundkvist

Anna Samuelsson

Handledare:

Szilvia Gyimothy

Jesper Falkheimer

Mia Larson

Sammanfattning

Teorier inom företagsekonomi tillika service management, talar för hur verksamheter med ett tydligt koncept kan detaljstyra och därmed säkerställa sin kvalitet. Detta kan, enligt befintliga teorier, göras då ledning, personal och gäster inom det tydliga konceptet ses som homogena grupper vars beteenden och reaktioner kan förutspås. Den befintliga service management litteraturen som hävdar detta utgår ifrån ett realistiskt perspektiv och menar att det finns en enighet mellan dessa tre parter. Utifrån ett socialkonstruktivistiskt perspektiv menar vi att det är mer komplext än så. Komplexiteten mellan dessa parter illustrerar vi i en modell som vi gett namnet ”Gapets triad”. Med modellen vill vi visa att det existerar meningsskiljaktigheter, så kallade gap, mellan ett koncepts ledning, personal och gäster i tydliga koncept. Då vi tror att meningsskiljaktigheterna i triaden kan leda till sårbarhet för tydliga koncept är vårt syfte att undersöka *vilken sårbarhet som uppstår i och med meningsskiljaktigheter mellan ett tydligt koncepts parter samt hur dessa meningsskiljaktigheter och därmed sårbarheten kan minimeras*. Att studera ett tydligt koncept skulle ur ett socialkonstruktivistiskt perspektiv kunna sägas vara omöjligt. Detta då definitionen på ett tydligt koncept inte är generell utan snarare specifik för individen. Vi är dock inte ute efter att problematisera definitionen av ett tydligt koncept utan snarare göra en undersökning av hur gapen i triaden kan leda till sårbarhet i ett koncept som eftersträvar att vara tydligt.

Vi har genom uppsatsen bevisat att den befintliga service management litteraturens syn på en enighet mellan parterna i ett servicemöte inte är så oproblematiskt som hävdas. Genom vårt socialkonstruktivistiska perspektiv har vi kunnat påvisa komplexiteten och problematiken mellan parterna i ”Gapets triad”. Vi har därmed bevisat att det faktiskt förekommer gap, mellan de olika parterna, vilka i sin tur leder till tre olika typer av sårbarhet för det tydliga konceptet. Vidare har vi gett åtgärdsförslag för att minimera uppkomna sårbarheter. Genom vår uppsats har vi följaktligen bidragit med en ny infallsvinkel gällande tydliga koncept.

Nyckelord: socialkonstruktivism, tydligt koncept, narrativ, plot, dramaturgi, upplevelser, sårbarhet, gap.

Abstract

Is there a recipe for clear concepts?

The purpose of this essay is to investigate *which vulnerability that appears due to different views between the parties of a clear concept and how these differences and thereby how this vulnerability can be minimized*. We think that the existing service management literature lacks written work about the complexity of clear concepts. We think that a reason for this is because the literature is single handed written from a realistic point of view. Due to this we wanted to add a new perspective which enabled us to bring forward the complexity regarding clear concepts. The perspective we used was socialconstructivism which in contrary to the realistic viewpoint brings forward the importance of the individual instead of viewing individuals as a homogenous group. The way to view specific individuals was important in this essay since we, to reach our purpose, made and used a model that concerns the management, the employees and the guests which interact in a concept.

Authors:

Jasmina Hübinette
Sara Lundkvist
Anna Samuelsson

Supervisors:

Szilvia Gyimothy
Jesper Falkheimer
Mia Larson

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	5
1.1 BAKGRUND	5
1.2 PROBLEMFÖRMULERING	7
1.3 RELEVANS	8
1.4 AVGRÄNSNING	8
1.5 BEGREPPSDEFINITIONER	9
2. TEORI - Hur världen kan betraktas	10
2.1 TEORETISK UTGÅNGSPUNKT	10
2.2 DET REALISTISKA PERSPEKTIVET – tron på självklar kunskap	11
2.2.1 Vad publiken vill ha	11
2.2.2 Vikten av servicelandskapet	13
2.2.3 Servicelandskapets olika roller	14
2.2.4 Det ringer - vi svarar!	14
2.3 SOCIALKONSTRUKTIVISM – alla är vi olika	15
2.3.1 Klä av texter och teorier	16
2.3.2 Makten i samhället	17
2.3.3 Upplevelser som makthavare	18
2.3.4 Allt verksamheten konstruerat och erbjuder	19
2.3.5 Berättelsen i konceptet	20
2.3.6 "Work is theatre"	22
2.3.7 Upplevelse för mig, upplevelse för dig?	26
2.3.8 Vad publikmedlemmen vill ha	29
2.4 LIKA, OLIKA?- realism kontra socialkonstruktivism	30
3. METOD – Hur?	31
3.1 ANGREPPSSÄTT	31
3.1.1 Deduktiv eller induktiv ansats?	31
3.1.2 Vem är du och vem är jag?	32
3.1.3 Kvalitet eller kvantitet?	32
3.2 INIFRÅN OCH UTIFRÅN – vår strategi	33
3.2.1 Intervjupersonernas referensramar	33
3.2.2 Från det generella till det speciella	34
3.2.3 Kan vår kvalitativa metod anses vara tillförlitlig och giltig?	37
4. ANALYS – Vad sker i gapen?	39
4.1 GAPET MELLAN MANUSFÖRFATTAREN OCH AKTÖRERNA	39
4.1.1 Konceptets ramverk	39
4.1.2 Den röda tråden	40
4.1.3 Kan den meningsfulla helheten säkerställas?	41
4.1.4 Har du upplevt samma som jag?	42
4.1.5 Aktörernas vilja att framföra underhållning	43
4.1.6 Platsen att klä av och klä på masker	44
4.1.7 Ett framträdande kräver repetition	45

4.1.8	<i>Att lyssna - ett ömsesidigt samspel?</i>	45
4.2	GAPET MELLAN AKTÖRERNA OCH PUBLIKEN	46
4.2.1	<i>Scenen - platsen för framträdandet</i>	46
4.2.2	<i>Rätt mask vid rätt tillfälle?</i>	47
4.2.3	<i>Aktören som ordningsman</i>	48
4.2.4	<i>Kan upplevelser styras?</i>	49
4.2.5	<i>Förväntan på kunskap</i>	49
4.2.6	<i>Förståelse för andras världsbilder och förväntningar</i>	50
4.3	GAPET MELLAN MANUSFÖRFATTAREN OCH PUBLIKEN	51
4.3.1	<i>Det tydliga konceptets kulisser</i>	51
4.3.2	<i>“Hatar balanseringar, I want it all”</i>	52
4.3.3	<i>Vad bidrager kulisserna till?</i>	54
4.3.4	<i>Missförstånd i kommunikationen</i>	55
4.3.5	<i>Diskriminering av ”dom”- en nödvändighet</i>	55
4.3.6	<i>Sårbarhet i att diskriminera ”vi”</i>	56
4.3.7	<i>Föreställningen - mer än enbart mat och dryck?</i>	57
5.	DISKUSSION OCH SLUTSATSER	59
6.	VIDARE FORSKNING	64
	KÄLLFÖRTECKNING	65
	Bilaga 1 – Intervjuguide, manusförfattare	69
	Bilaga 2 – Intervjuguide, aktörer	71
	Bilaga 3 – Intervjuguide, publikmedlemmar	72

1. Inledning

I uppsatsens första kapitel vill vi väcka läsarens intresse genom en levande beskrivning av ett restaurangbesök. Denna beskrivning följs av ett problem som vi presenterar och illustrerar genom en triad. Denna triad är utgångspunkten för vår uppsats och det är med hjälp av triaden som vi ämnar uppnå vårt syfte. Uppsatsens syfte, problemformulering, följs av ett avsnitt där uppsatsens relevans motiveras varefter vår avgränsning följer. För att underlätta för läsaren definieras slutligen begrepp som kommer att användas genomgående i uppsatsen.

1.1 Bakgrund

Den outhärdliga törsten släcks av den kalla inhemska ölen. Dina vänner anländer en efter en och slår sig ner bredvid dig på de hårda bambubänkarna. I bakgrunden hörs musiken som blandas upp av ljudet från syrsor. Sorlet från människorna som delar er samlingsplats blir alltmer högljutt. Skratten och de klingande glasen får hela din kropp att spritta av semesterkänslor.

Efter en timmes skålande beger ni er glada till bords, där ni får en egen liten murrig bungalow att krypa upp i. Bredvid er står en "tuc-tuc" parkerad. I väntan på menyerna njuter du av atmosfären och betraktar olika bungalows utformning och den täta djungeln som omger dem. Så snart den avslappnade servitrisen når ert bord beställer ni ur den fullspäckade och plottriga menyn. Dofterna omkring er lockar och frestar dina smaklökar, vilket gör det svårt att välja. Du bestämmer dig slutligen för att ta en av dina favoriter.

Så snart ni beställt börjar ovädret oväntat dra in. Syrsorna tystnar i samma hast som mörkret faller. Den mullriga åskan hörs i bakgrunden och regnet börjar slå på bungalowens plåttak. Blixtrarnas ljus lyser upp omgivningarna och ni är tacksamma över ert skydd. Det tar bara några minuter innan ovädret drar bort. Du slutar aldrig förvånas över hur fort ett oväder kan komma och gå. Den doftrika maten kommer in på bordet och ni kastar er hungrigt över den.

När den värsta hungern lägger sig tar ni er tid att faktiskt prata med varandra. Ni har alla olika berättelser att dela med er av. Samtalet styrs snart till era tidigare resor i Thailand och minnena är många.

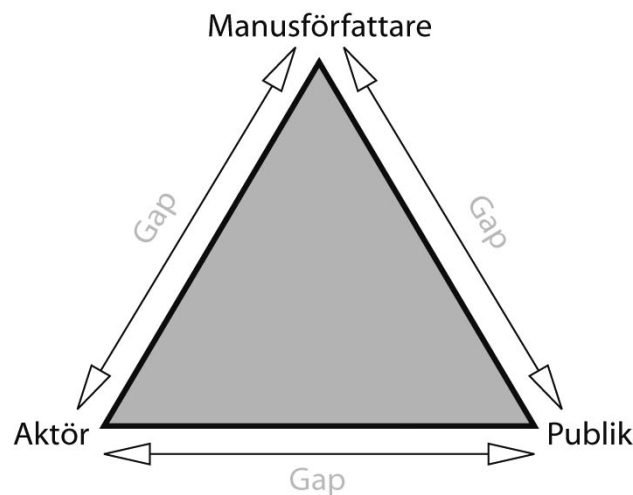
Den avslappnade servitrisen återvänder till ert bord och dukar av de tomma tallrikarna. Du känner att stämningen fortfarande är på topp och föreslår att ni fortsätter till baren för att dela på klassiska "buckets". Dina vänner tvekar inte. Klockan slår snart ett och kvällen börjar lida mot sitt slut. Thailand är härligt men trots att du skulle vilja stanna känner du att det är dags att bege dig hemåt. Du kliver ut ur baren och tar några djupa och friska andetag. Efter en fullspäckad och upplevelserik kväll är du åter ute i Stockholmsnattens verklighet...

Det vi ovan beskrivit är hur en kväll kan se ut på en restaurang som, för oss, har ett tydligt koncept. Vi menar dock att det som är ett tydligt koncept för oss inte behöver vara det för en annan individ. Då synen på tydliga koncept skiljer sig åt mellan individer menar vi även att det finns olika definitioner av detta begrepp. I denna uppsats definierar vi begreppet *koncept* som *allt som verksamheten konstruerat och erbjuder*. För att konceptet vidare skall bli *tydligt* krävs enligt oss en röd tråd. Vi anser att det finns en problematik kring tydliga koncept då det innefattar olika parter med olika syn på vad tydlighet är och hur det skall föras fram. Parterna består enligt oss av ledning, personal och gäster vilka vi genomgående i uppsatsen kommer att benämna *manusförfattare, aktörer* och *publik*. Då dessa individer har olika syn på vad tydlighet är, anser vi, att meningsskiljaktigheter kan uppstå dem emellan, vilka i sin tur kan leda till *sårbarhet* för det tydliga konceptet.

De teorier som vi har studerat inom företagsekonomi tillika service management, talar för hur verksamheter med ett tydligt koncept kan detaljstyra och därmed säkerställa kvaliteten inom konceptet. Detta kan göras då ledning, personal och gäster inom konceptet kan ses som homogena grupper där deras beteenden och reaktioner kan förutspås. Då vi ifrågasätter om det är så oproblematiskt som litteraturen hävdar, ämnar vi i denna uppsats därför att bidra med ny kunskap till litteraturen inom service management.

Detta tror vi oss kunna göra genom att frånga tidigare perspektiv och istället se alla parter, som interagerar inom konceptet, som enskilda individer med olika sociala och kulturella referensramar.

De sociala och kulturella referensramarna, som är specifik för varje individ, menar vi leder till en komplexitet för det tydliga konceptet. Befintlig service management litteratur hävdar att det finns en enighet mellan triadens tre parter medan vi anser att det istället existerar meningsskiljaktigheter dem emellan. Meningsskiljaktigheterna kommer vi under uppsatsen att benämna, så kallade, *gap*. Gapen kommer att studeras genom nedanstående triad. Detta för att kunna undersöka om gapen i sin tur leder till den sårbarhet vi tror uppstår i tydliga koncept.



Figur 1:1 "Gapets triad. Modellen är influerad av Grönroos tjänstemarknadsföringstriangel 2002:67 genom att vi tar till oss triadens parter, dock ej benämningarna på dessa. Vi bortser vidare ifrån Grönroos resonemang kring parterna och skapar en egen problematik som vi analyserar.

1.2 Problemformulering

Då vi tror att gapen i triaden kan leda till sårbarhet för tydliga koncept är vårt syfte att undersöka ***vilken sårbarhet som uppstår i och med meningsskiljaktigheter mellan ett tydligt koncepts parter samt hur dessa meningsskiljaktigheter och därmed sårbarheten kan minimeras.*** För att på ett bra sätt närma oss syftet kommer vi att studera meningsskiljaktigheter, gapen, i triaden. Vi har vidare valt att utgå ifrån ett sällan använt perspektiv inom service management litteraturen angående tydliga koncept.

1.3 Relevans

Vi anser att det finns en brist på perspektiv gällande tydliga koncept i teorin och att det ges en förenklad och förskönad bild av dessa i studierna. Med vår uppsats vill vi därför studera tydliga koncept ur ett annat perspektiv och utifrån det påvisa sårbarheten i dessa. Vi vill därmed tillföra ytterligare en aspekt till den teoretiska diskussionen gällande tydliga koncept.

1.4 Avgränsning

I denna uppsats har vi valt att utgå ifrån det socialkonstruktivistiska perspektivet i sökandet efter att uppnå vårt syfte. Det valda perspektivet tror vi är det bästa för att uppnå vårt syfte då det hjälper oss att problematisera kring tydliga koncept. Att studera ett tydligt koncept skulle ur detta perspektiv kunna sägas vara omöjligt, då definitionen på ett tydligt koncept inte är generell utan snarare specifik för individen. Vi är dock inte ute efter att problematisera definitionen av ett tydligt koncept utan snarare göra en undersökning av hur gapen i triaden kan leda till sårbarhet i ett koncept som eftersträvar att vara tydligt. Vi tar således hänsyn till den enskilda individens sociala och kulturella referensramar snarare än att göra generaliseringar kring individer. Genom att i teoriavsnitten ta upp de två perspektiven kan vi tydligare visa hur de skiljer sig åt. Vi frångår dock efter vårt teoriavsnitt det realistiska perspektivet som stödjer allmängiltig kunskap.

Vi har valt att titta närmare på en konceptrestaurang, som den inledande berättelsen beskriver, då vi anser att restaurangen har ett tydligt koncept. Denna restaurang använder vi i vår illustration av sårbarheten i tydliga koncept.

1.5 Begreppsdefinitioner

För att underlätta läsningen av uppsatsen vill vi redogöra för våra definitioner av begrepp som vi genomgående i uppsatsen kommer att använda oss av.

Koncept	– allt som verksamheten konstruerat och erbjuder
Tydligt koncept	– ett koncept som har en röd tråd
Gap	– meningsskiljaktigheter mellan triadens tre parter
Sårbarhet	– när gapen stör det tydliga konceptet
Manusförfattare	– ägare samt ledning i ett tydligt koncept
Aktör	– personal i ett tydligt koncept
Publik	– gäster i ett tydligt koncept
Plot	– en röd tråd i ett tydligt koncept
Narrativ	– ett tydligt koncept
Antennarrativ	– avvikelser i ett tydligt koncept
”Vi”	– en grupp individer som genom sina sociala och kulturella referensramar har <i>liknande</i> uppfattning av ett tydligt koncept
”Dom”	– en grupp individer som genom sina sociala och kulturella referensramar <i>skiljer</i> sig från ”vi” gruppens uppfattning

2. Teori - Hur världen kan betraktas

I vårt teorikapitel har vi valt att studera teorier ur såväl ett realistiskt perspektiv som ett socialkonstruktivistiskt perspektiv. Under båda perspektiven tas teorier upp som kan kopplas till tydliga koncept. Genom att ta upp de två motpolerna kan vi visa på skillnaderna mellan dem och på så sätt få det socialkonstruktivistiska perspektivet att framträda allt tydligare. Under det realistiska perspektivet behandlar vi teoretiska begrepp såsom publikens förväntningar och servicelandskapet. Under det socialkonstruktivistiska perspektivet tar vi upp teoretiska begrepp såsom diskurser, koncept, narrativ, dramaturgi, upplevelsens dimensioner samt publikmedlemmens förväntan och inställning.

2.1 Teoretisk utgångspunkt

Då teorin är uppsatsens utgångspunkt har valet av teorier varit extra viktigt. Vi har försökt att få en bra spridning bland förespråkare och teoretiker inom såväl det realistiska som det socialkonstruktivistiska perspektivet. Vi har haft stor hjälp av litteratur från tidigare kurser och då främst från ”Hotell och Restaurang som upplevelsegenerator” som en av gruppens skribenter deltagit i. Utifrån tidigare och nyintagen kunskap har vi således gjort ett urval, där vissa områden och teorier eliminerats medan andra valts ut, för att utgöra grunden i vår uppsats. De utvalda teorierna tar upp aspekter som vi anser är viktiga vid konceptskapandet och som kan kopplas samman för att bilda en meningsfull och tydlig helhet. Litteraturen har vi insamlat genom besök på såväl Campus Helsingborgs bibliotek som Helsingborgs- och Malmös stadsbibliotek. Litteratur från tidigare kurser har också använts. Vidare har vi även sökt artiklar på Lunds Universitets artikelsök, ELIN@Lund, vilka vi använt oss av fortlöpande i uppsatsen. Vi använde sökord såsom narrativ, koncept, dramaturgi, Burke och servicelandskap på såväl svenska som engelska.

2.2 Det realistiska perspektivet – tron på självklar kunskap¹

Inom service management litteraturen är det realistiska perspektivet dominerande. Vi menar att dominansen till stor del beror på realisternas tro på möjligheten att uppnå generell kunskap. Utan denna generella kunskap skulle det inte finnas allmängiltiga teorier att lära ut och lära sig genom. Genom perspektivet kan människor delas in i stereotyper där deras beteende generaliseras. Människan kan således ses som en individ bärandes på en checklista där samtliga individer har samma kriterier. Generaliseringarna gör det möjligt att mäta människors beteenden, såkallad perceptionsforskning, eftersom realisterna menar att människor reagerar på liknande sätt i liknande situationer. Det är inte endast generell kunskap om människor som kan uppnås enligt det realistiska perspektivet, utan även andra områden kan studeras och generaliseras kring. De starka realisterna menar att det inte finns något som är för avlägset för att studeras och de kan på så sätt ständigt uppnå ny självklar kunskap.

2.2.1 Vad publiken vill ha

Publikens förväntningar inverkar och utgör en viktig roll i hur upplevelsen uppfattas. Kvaliteten kan vara mycket hög, men ändå leda till missnöje om publikens förväntningar är högre än den upplevda kvaliteten. För att minimera risken till missnöje bland publiken menar Grönroos att det kan vara bra om en verksamhet inte inger för höga förhoppningar, utan snarare sänker sina löften så att publiken istället blir positivt överraskade. Lite klichéartat säger Grönroos att "[d]et är ännu bättre att lova för lite och ge för mycket."² Grönroos resonemang stöds av det realistiska perspektivet där generaliseringar kan göras och där kunskap existerar gällande var gränsen går för höga och låga förväntningar. Ur ett realistiskt perspektiv vore detta uppnåbart eftersom den generella kunskapen om vad som skall utlovas, vart gränserna går, är fakta. Vi menar att Cadotte och Turgeon kan sägas tillhöra realisterna, då de tror sig funnit attribut i ett servicelandskap som visar på publikens såväl missnöjdhet som belåtenhet.

¹ Börjesson, 2003:53ff

² Grönroos, 2002:81

Cadotte & Turgeon's typologi

Cadotte och Turgeon har utifrån en undersökning, som genomfördes för ungefär 30 år sedan, utvecklat en fyrfältad typologi³ baserad på attribut som visar på publikens missnöjdhet respektive belåtenhet. Då Cadotte och Turgeon betraktar publiken ur ett realistiskt perspektiv ser de publiken, metaforiskt, som individer som bockar av en checklista. De betraktar således olika attribut på ett generaliserat sätt istället för att hävda att olika attribut tilltalar olika människor och därav inte kan begränsas till några enstaka attribut.

Cadotte och Turgeon har valt att kategorisera typologin i *dissatisfiers*, *satisfiers*, *criticals and neutrals*. Den första kategorin, *dissatisfiers*, tar upp hur missnöje kan skapas om attribut som förväntas finnas i en verksamhet inte gör det. Detta kan vara något så enkelt som att mjölken är slut i livsmedelsbutiken. Om det förväntade attributet däremot existerar leder detta varken till missnöje eller till belåtenhet hos publiken. *Satisfiers* åsyftar att publiken blir positivt överraskade över ett oförväntat attribut då de besöker en verksamhet. Avsaknaden av detta attribut hade inte lett till missnöje, men dess existens skapar en belåtenhet hos publiken. Ett exempel på detta kan vara att hotellet bjuder på champagne vid incheckningen. *Criticals* är attribut som kan skapa såväl missnöje som belåtenhet då det är situationsbetingat. Vi menar att service är ett exempel på ett sådant kritiskt attribut, eftersom service är opåtagligt (intangible). Den sista kategorin *neutrals* skapar varken missnöje eller belåtenhet hos publiken då attribut inte tycks anses viktiga. I denna kategori kan ett exempel vara att det inte spelar någon roll om det finns persienner eller rullgardiner på ett hotellrum eftersom båda har samma funktion.

Genom att exemplifiera de olika attributen stöds realisternas syn att generaliseringar kan göras och att det finns en allmängiltig lista som kan checkas av. Cadotte och Turgeons undersökning tar avslutningsvis upp att de fyra olika kategoriernas innehåll är föränderliga över tiden. Vi tolkar detta som att modellen är beständig medan innehållet i kategorierna kommer att växla under olika tidsepoker. Det som tolkas som en dissatisfier idag, kanske är en neutral imorgon.

³ Cadotte & Turgeon, 1988:49f

2.2.2 Vikten av servicelandskapet

Många av Cadotte och Turgeons exempel på attribut finns att hitta i konceptets fysiska miljö. Det finns mycket litteratur som berör hur omgivningen kan påverka publiken. Inom företagsekonomi går den fysiska miljön numera under samlingsnamnet 'servicelandskap', översatt från engelskans 'servicescape'. Servicelandskap är en av de delar som påverkar människors uppfattningar.⁴ Ek påvisar detta genom att säga att "människor befinner sig i ett inriktat samspel med sin fysiska omgivning".⁵ Servicelandskapet behöver inte endast ha en positiv inverkan utan kan påverka upplevelsen till såväl en ökad som minskad tillfredsställelse.⁶ Om en verksamhet får in klagomål kring en särskild aspekt anses detta klagomål vara allmängiltigt och åtgärder för förändring kan vidtas. Detta eftersom vi tolkar att realisterna skulle hävda att om en publikmedlem inte tillfredsställs av en viss aspekt i servicemiljön kommer inte heller nästa publikmedlem att göra det.

När en materiell produkt är frånvarande blir den fysiska miljön än viktigare eftersom den kan avslöja tjänstens kvalitet.⁷ "In a sense the servicescape can be viewed as a form of nonverbal communication (...)"⁸ Kommunikationen kan ske i form av musik, ljus, färg, yta och funktion samt layout och design⁹ och realisterna menar att kommunikationen mottages på samma sätt av samtliga publikmedlemmar. Ur ett realistiskt perspektiv menar vi att lugn musik kan kommunicera en avstressad miljö och då till samtliga individer.

Servicelandskapet är ett stort område som kan delas in i mindre områden för att göras mer lättöverskådligt. Dessa kategorier kan av realisten ses som självklara då de bevisas genom teorier och undersökningar. Nedan kommer vi att presentera en indelning av servicelandskapet. Denna indelning har av många teoretiker och studenter godtagits som en självklar sanning, vilket stödjer det realistiska perspektivet.

⁴ Clarke & Schmidt, 1995:154

⁵ Ek, 2005:1, *Servicemötet- en introduktion av dominerande ansatser*, i Corvelléc et al.

⁶ Mossberg, 2003:134

⁷ Shostcak, i Aubert-Gamet & Cova, 1999:37

⁸ Zeithaml & Bitner, 2000:263

⁹ Bitner, i Lin, 2004:167

2.2.3 Servicelandskapets olika roller

Zeithalm och Bitner tar i artikeln ”Physical evidence and the Servicescape” upp servicelandskapets olika roller och betraktar dem oberoende av varandra.¹⁰ Här följer en kort sammanfattning av dessa. Den första rollen *package*, innebär att den fysiska miljön, paketerar upplevelsen, och kan avslöja vad verksamheten har att erbjuda. Vi menar, med realismen i åtanke, att denna roll hjälper till att visa upp en önskad och allmängiltig bild som uppfattas likadant av all publik. Om det hålls i åtanke att människor delar samma uppfattning kan ett framgångsrikt paket skapas. Den andra rollen *facilitator*, innebär att den fysiska miljön skall underlätta och vara bekväm för såväl publik som aktörer eftersom en verksamhets design ibland kan vara försvårande. Att skapa en underlättande och bekväm miljö, för all publik, är möjligt då realisterna anser att alla delar samma uppfattning. Den tredje rollen, *socializer*, innebär att servicelandskapet hjälper publik och aktörer att förstå hur de förväntas uppföra sig då servicelandskapet skickar ut signaler som mottages likadant av samtliga. Denna roll avslöjar också vilka platser som är ämnade till publik respektive aktörer. Den fjärde och sista rollen, *differentiator*, är vad som skiljer verksamheten från konkurrenterna. Vi menar ur ett realistiskt perspektiv att en publiks uppfattningar om ett erbjudande, ett koncept, kan förutspås. Med det i åtanke tycker vi att det vore lättare att utveckla ett lyckat tydligt koncept att differentiera sig genom. Enligt realisterna finns det således ett recept för framgång.

2.2.4 Det ringer - vi svarar!

För att visa relationen mellan omgivningen, servicelandskapet, och användaren, publiken, har alltfler forskare på senare år utvecklat och anpassat ”stimulus-respons”, en gammal teori från psykologin.¹¹ Aubert-Gamet pekar på att den fysiska miljöns stimuli påverkar publiken känslomässigt vilket i sin tur leder till ett närmande eller avståndstagande.¹² Ett exempel på ”stimulus-respons” är att vi svarar i telefonen när det ringer. Detta antagande anses inom realismen som ett generellt beteende och kunskapen kring detta innebär att det är självklar kunskap.

¹⁰ Zeithaml & Bitner, 2000:257ff

¹¹ Mossberg, 2003:131

¹² Aubert-Gamet, 1996:27

Med denna självklara kunskap kan slutsatsen dras att om det inte är någon som svarar i telefonen, har de inte hört ringsignalen, det har inte funnits något stimuli att respondera på.

Vidare visar Bitner på en rad aspekter i omgivningen som kan påverka hur publiken reagerar och på det viset lyfter hon fram vikten av omgivningen.¹³ Servicelandskapet har en avgörande betydelse för den sociala samvaron. Miljön påverkar publikens beteende samtidigt som den även påverkar den sociala interaktionen. Människor handlar, agerar på olika sätt beroende på vilken miljö de befinner sig i.¹⁴ Realismen pekar dock på att olika människor reagerar på liknande sätt i samma miljöer. Den fysiska miljön kan även ge individer en indikation på hur deras beteende skall vara och förväntan blir att individerna skall agera enligt de signaler som sänds ut.¹⁵

2.3 Socialkonstruktivism – alla är vi olika

Socialkonstruktivismen anser att världen är socialt konstruerad där världsbilden inte är statisk utan ständigt förändras.¹⁶ Till skillnad mot realisterna har socialkonstruktivisterna en kritisk inställning till självklar kunskap.¹⁷ Teorin säger att ingenting enbart existerar utan att allt är skapat. Vi tolkar detta som att tydliga koncept därmed kan ses som ett skådespel där framträdandet är regisserat. Socialkonstruktivisterna ser subjektivt på världen där ingenting är känt utanför tankeverksamheten. Det subjektiva synsättet gör att uppfattningar om världen skiljer sig åt beroende på individers kulturella och sociala referensramar. Detta medför att individer har olika syn på vad som är ett tydligt koncept. Trots att uppfattningarna sker genom en intern process inom individen är uppfattningarna inte alltid helt enskilda utan det finns individer som kan ha liknande uppfattning om saker och ting. Dessa individer kan sägas tillhöra en ”vi” grupp medan de som avfärdar deras uppfattning kan sägas tillhöra en ”dom” grupp¹⁸.

¹³ Zeithaml & Bitner, 2000:253

¹⁴ Ibid.:261

¹⁵ Aubert-Gamet, 1996:28

¹⁶ Lupton, 1999:30

¹⁷ Föreläsning, Åberg, 2004-11-11

¹⁸ Lupton, 1999:36ff (Jmfr Douglas resonemang)

Socialkonstruktivismen hjälper oss följaktligen att ifrågasätta och problematisera kring verkligheten eftersom sanningen inte är given. Vi menar att Immanuel Kant visar på att sanningen inte är given genom att diskutera hur ”tid och rum” är ett begreppsmässigt ramverk, en nödvändig förutsättning för vår förståelse. Tid och rum är ingen sanning utan ett påhitt som skapats för att vi skall förstå världen.¹⁹

Baudrillard, stark förespråkare för socialkonstruktivismen, talar även han om att det inte finns någon sann verklighet. Han talar om simulationer där människan exempelvis konstruerar bilder som ersätter, istället för att representera, den verkliga världen.²⁰ Baudrillard tar socialkonstruktivismen steget längre när han menar att det i dagens samhälle florerar olika hyperverkligheter som är på väg att ersätta den befintliga världen. Verkligheten är således en kopia av verkligheten. Bruner för samma resonemang och menar på att det inte finns några original idag utan bara oändligt massa reproduktioner.²¹

Historien om Platons grotta påvisar socialkonstruktivisternas tankesätt om att verkligheten är konstruerad. I denna historia beskrivs hur ett antal personer lever i en tro att grottan är verkligheten. När sedan en person lyckas ta sig ut ur grottan blir hans verklighet en annan. Platon menar med detta att en människa måste se den högre verkligheten via intellektet, med betoning på det själsliga.²² Med andra ord, det människan inte har sett eller upplevt existerar inte.

2.3.1 Klä av texter och teorier

Som exemplet med Platons grotta påvisar är all kunskap subjektiv. Detta gäller även vid framtagandet av teorier och texter. Det är därför viktigt att beakta att textens författare har ett subjektivt syfte med sin text. I sin text vinklar författaren syftet så att denne kan dra önskade slutsatser med hjälp av sina referensramar. Det gäller att klä av texter och teorier för att få en ökad individuell förståelse.

¹⁹ Föreläsning, Ek, 2005-04-12

²⁰ Alvesson, 2003:27

²¹ Bruner, 1991:241

²² Strathern, 2001:43ff

Vi tyder detta som att socialkonstruktivisterna lägger stor vikt på betydelsen att tränga bakom texter och ha en kritisk inställning till det som läses. Vi bör också ha i åtanke att kunskapen är framtagen med ett speciellt syfte, vilket kan ha påverkat dess utformning och resultat. Vi menar dock att det socialkonstruktivistiska perspektivet omöjliggör ett objektiva synsätt då alla individer har en egen referensram bakom sig i sin förståelse. Två texter kan beskriva två olika verkligheter, vilken den trovärdiga är beror på sammanhanget och betraktarens tolkning.²³ Det handlar om att uppmärksamma det för givet tagna och frigöra delar av texterna. Det socialkonstruktivistiska perspektivet hjälper oss med andra ord att ifrågasätta teorier och teoretiker. Inom såväl litteraturen som vetenskaperna arbetar författaren ”inom språkliga traditioner och meningssammanhang.”²⁴ Dessa traditioner gör att författaren ägnar mycket tid åt att imitera och hålla sig inom en allmängiltig förståelseram. Detta tolkar vi som att författarna som håller sig inom samma förståelseram har liknande social och kulturell referensram. Vilken ställning författaren har i samhället avgör hur sanningsenligt det som skrivits uppfattas av allmänheten, exempel på detta är hur en erkänd forskares ord står sig starkare än en students.²⁵

2.3.2 Makten i samhället

Diskurser är ett teoretiskt perspektiv som ser på världen som socialt konstruerad. Foucault, som kan ses som diskursbegreppets främsta förespråkare, menar att allt är konstruerat genom diskurser²⁶. ”[D]iscourse should be seen as a system which structures the way that we perceive reality.”²⁷ Det är inte vad som helst som kan falla inom ramen för en viss diskurs, diskursen favoriserar och diskriminerar.

Anledningen till att många ser begreppet diskurs som användbart är att det kan kopplas till maktrelationer. Dessa relationer syftar inte på traditionella maktpositioner utan snarare på att makt existerar i alla sociala sammanhang.²⁸

²³ Börjesson, 2003:16

²⁴ Ibid.:70

²⁵ Ibid.:71

²⁶ Mills, 2003:55

²⁷ Ibid.

²⁸ Börjesson, 2003:37

”Diskursanalysen gör det möjligt att se det märkvärdiga i något som framstår som naturligt /.../ man granskar dem för att undersöka vad de underförstår, omöjliggör respektive implicerar.”²⁹ Genom diskursanalysen kan vi få en djupare förståelse för vad som har makten i samhället.

2.3.3 Upplevelser som makthavare

Vi menar att upplevelser idag kan sägas ha en av maktrollerna i samhället och således ses som en dominerande diskurs. En diskurs är dominerande när människan tar den till sig och förmedlar den vidare för att diskursen på så sätt kan genomsyra hela samhället.³⁰

”The best things in life are not things”³¹ är ett citat från Rebecca Pine som tydligt pekar på vikten av upplevelser. Individerna eftersöker numera något utöver varor och tjänster för att tillfredsställas. Upplevelsens betydelse har därför fått en explosionsartad utveckling³² och våra liv karaktäriseras, enligt oss, idag av ett evigt sökande efter nya sådana.

Det skrivs och pratas mycket om upplevelser, att vi nu lever i en upplevelseekonomi där företagsledare måste lära sig att sälja och iscensätta minnesvärda aktiviteter och händelseförlopp som människor vill delta i och betala för.³³

Citatet påvisar att upplevelser har fått allt mer makt i samhället och att större fokus numera riktas mot upplevelser från företagets sida. Företag har sedan länge differentierat sig genom att skapa ett mervärde för publiken där mervärdet tidigare varit såväl materiellt som immateriellt. Idag skapas mervärdet alltmer genom att erbjuda publiken en (immateriell) upplevelse utöver produkten eller tjänsten. Vi tyder detta som att det har blivit en förskjutning mot upplevelser.

²⁹ Salin i Börjesson, 2003:23

³⁰ Börjesson, 2003:37

³¹ Pine, R, i Pine & Gilmore, 1999:20

³² Nielsén, *Hur stor är upplevelseindustrin?*, i Lindsjö, 2001:128

³³ Lindquist, *Skiss till en upplevelsegrammatik*, i O’Dell, 2002:185

Många publikmedlemmar lägger numera större vikt vid själva upplevelsen istället för, som tidigare, enbart fokuserar på kärnprodukten. Ett exempel på detta är vid ett restaurangbesök där kärnprodukten, maten, enbart utgör en del av helhetsupplevelsen.³⁴

Löfgren påpekar också upplevelsens ökade betydelse och menar att det i dagens samhälle råder en ambition att försöka paketera och marknadsföra upplevelser. En lyckad upplevelse karaktäriseras av ett överraskningsmoment eller ett inslag av det oförutsedda.³⁵

Då vi lever i ett upplevelsesamhälle menar vi att upplevelser är en viktig aspekt som bör beaktas i tydliga koncept.

2.3.4 Allt verksamheten konstruerat och erbjuder

Begreppet koncept har många olika definitioner. Ekonomernas uppslagsbok anser koncept vara en kladd eller ett manuskript som sätter ramarna kring produkten.³⁶ Nationalencyklopedins definition, grundad på företagsekonomi och organisationsteori, menar att koncept är ”en bärande idé eller grundläggande föreställning om hur olika delar av en verksamhet skall kombineras eller samordnas.”³⁷ I ”Service Management och marknadsföring - En CRM ansats” beskriver Grönroos begreppet koncept som ett paraply för allt som sker i företaget.³⁸ Han menar vidare att det är viktigt att ett företag har ett tydligt koncept. Om konceptet är tydligt definierat har företaget en stabil grund att stå på där målsättningar, resurser och diskussioner går i enlighet med konceptet. Det räcker inte att ett företag har tydliga mål och rutiner, utan det behövs ett tydligt koncept att anknyta dessa till.

³⁴ Mossberg, 2003:125ff

³⁵ Löfgren, 1997:48f

³⁶ Wallentin, Estevall, 1999, sökord: koncept

³⁷ Nationalencyklopedin, 1993, sökord: koncept

³⁸ Grönroos, 2002:351

Konceptet underlättar för såväl manusförfattarens som aktörens arbete i vad som skall göras, hur det skall göras, för vem det skall göras, vilka resurser som skall användas samt vilka konkurrensfördelar företaget därmed har.³⁹

Genomgående i den här uppsatsen kommer vi att använda oss av en definition på koncept som vi utvecklat genom ovannämnda definitioner, nämligen som *allt verksamheten konstruerat och erbjuder*. För att konceptet skall vara tydligt menar vi vidare att allt verksamheten konstruerat och erbjuder kräver en röd tråd.

2.3.5 Berättelsen i konceptet

När ett koncept är tydligt, menar vi att det har en röd tråd. Det kan då sägas vara ett narrativ. Detta innebär att konceptet är enhetligt eller sammanhängande. Stadiet före narrativ benämner Boje antenarrativ och för att antenarrativ skall bli till narrativ krävs en röd tråd. Den röda tråden benämns i många teorier med det engelska ordet plot och är den som sammanfogar narrativet. Ett otydligt koncept menar vi kan benämnas antenarrativ då det saknar en röd tråd. En röd tråd är inte enbart en kronologi av händelser utan den länkar ihop händelserna till ett narrativt mönster.⁴⁰ Narrativet och dess plot tydliggör och ger liv till konceptet. Genom det socialkonstruktivistiska perspektivet skulle vi kunna säga att det är svårt att generellt säga när ett koncept är ett narrativ. Det som en individ uppfattar som tydligt kan vara otydligt för en annan.

Aristoteles har arbetat med att kategorisera plots i fyra olika genrer; *romantik, satir, komedi och tragedi*.⁴¹ Vi menar att en plot inte behöver vara en av de fyra typer som Aristoteles för fram. Huvudsaken är att konceptet håller sig till *en* röd tråd rakt igenom, för att på så sätt förbli tydligt. För att exemplifiera hur en röd tråd ändå kan se ut, följer Aristoteles indelning; i kategorin *romantik* finns ingen gråzon utan allt är svart eller vitt, gott eller ont. Oftast börjar denna plot med en romantisk, fin, inledning som övergår till ett problem och som i slutet löser sig. *Satir*plots innehåller många episoder som kan vara svåra att förstå. Det är svårt att hitta den röda tråden och tonen är ofta ironisk. *Komedigenren* symboliseras av att allting slutar väl.

³⁹ Grönroos, 2002:400

⁴⁰ Boje, 2001:108

⁴¹ Ibid.:108f

Komedin erbjuder temporär harmoni och lugn. Den *tragiska* plotten genomsyras av problem. Ett litet problem kan bli till ett stort problem och får trots ansträngningar ofta ett tragiskt slut.

Vi menar att det i ett koncept inte finns någon bestämd plot att använda sig av. Som vi tidigare nämnt är det viktigt att ett tydligt koncept innefattar en röd tråd. Det socialkonstruktivistiska perspektivet menar att generella kategoriseringar är svåra att göra. Vi menar vidare att det är omöjligt att säga att romantik har en generell definition, det finns inga sanna definitioner. Ett koncept kan till exempel vara uppbyggt med spänning som en röd tråd, med tanken att det skall framkalla en adrenalinkick. En sårbarhet med en tydlig röd tråd såsom spänning är att det som manusförfattaren betraktar som spänning kanske inte alla publikmedlemmar uppfattar och för vissa uteblir därmed adrenalinkicken. Viktigt är följaktligen att beakta att den röda tråden inte mottages önskvärt av alla.

Ricoeur har utvidgat begreppet plot och skapat en treenighet. Denna treenighet, *mimesis*_{1,2} och ₃, har han skapat för att ge en fördjupad kunskap och ta den röda tråden, plotten ett steg längre. Genom detta tar han oss bortom den enkla och vanliga beskrivningen av en plot och skapar en länk mellan mönster, struktur, arrangemang, nätverk och förståelse samt kontext.⁴² De tre stegen ger oss en tydligare bild av vad en plot kan göra för en verksamhet och dess koncept.

I *mimesis*₁ identifieras antenarrativen, det vill säga de delar av en berättelse, ett koncept, som inte faller in i ordningen. Resterande faller in i ordningen genom plotten och skapar ett narrativ. I och med skapandet av narrativet försvinner rådande kaos. I konceptskapande anser vi att det i det här sammanhanget är viktigt att välja en röd tråd och eliminera faktorer som inte stödjer den.

Den andra delen, *mimesis*₂, är den del där Ricoeur föredrar ordet *emplotment* framför plot. *Mimesis*₂ består av tre stadier där den första handlar om sammanbindningen av events och händelser, genom plots, för att skapa en meningsfull helhet.

⁴² Boje, 2001:121

Ricoeur menar att det är med hjälp av plotten som berättelser, i det här fallet konceptet, blir meningsfullt och blir till mer än en kronologisk ordning av händelser. Det andra steget påvisar hur plot sammankopplar faktorernas symbolism till en övergripande ”tanke, poäng eller tema.”⁴³ Tidsnarrativet, det sista steget i mimesis₂, kan ha en såväl linjär som en icke linjär plot. Den linjära plotten har en logisk tidsordning från nutid till framtid och det är lätt för mottagaren att följa med i narrativet. I den icke linjära plotten förhåller sig narrativets episoder i en kronologisk ordning medan tidsintervallet växlar, exempelvis genom flashbacks. Vi tycker att det i konceptskapande är svårt att arbeta efter denna icke linjära plot, röda tråd. Det är istället enklare att arbeta efter en linjär plot. Enligt oss skulle ett tydligt koncept uppbyggt på en icke linjär plot lätt kunna skapa förvirring då vi ser en svårighet i att till exempel förmedla flashbacks i en verksamhet. Det finns dock sätt att använda sig av icke linjära plots i ett tydligt koncept, vi tror exempelvis att tidsskillnader kan förmedlas genom gamla fotografier.

Ricoeurs sista steg, mimesis₃ ifrågasätter om de två första delarna av treenigheten verkligen har ett samband och på så sätt skapar en tredimensionell bild.⁴⁴ I detta steg förtydligas narrativets helhet och enligt oss också konceptet ytterligare för att på så sätt se om det är tydligt och att den röda tråden följs.

2.3.6 ”Work is theatre”

Med hjälp av dramaturgin kan vi göra liknelser mellan teatern och en verksamhets koncept och servicemöte. Vi kan med andra ord på ett lättförståeligt sätt studera en verksamhets beståndsdelar och se hur dessa binds samman till en helhet. En verksamhet, likt en föreställning, kan sägas behöva en röd tråd som ger publiken en sammanhängande bild av konceptet och dess narrativ.

⁴³ Boje, 2001:114

⁴⁴ Ibid.:113f

Det var på mitten av 1900-talet som Burke förde fram dramatiken som en modell för mänskligt beteende.⁴⁵ Numera används dramaturgin flitigt och har många olika förespråkare vars synsätt skiljer sig åt i vissa aspekter. Att det finns olika synsätt på detta teoretiska begrepp är ett bevis på socialkonstruktivisternas tanke om att alla människor är olika och att synsätten och uppfattningarna om samma saker skiljer sig åt.

I dramaturgiska termer ses personalen som *aktörer* och gäster som *publik*. För såväl aktör som publik, menar vi, att det gäller att vara en bra rollframställare då de tvingas öppna sig för en annan roll och verklighetsbild som passar in i det skådespel som skall framställas. Goffman anser att ”alla alltid och överallt, mer eller mindre medvetet, spelar en roll”⁴⁶. Han menar vidare att kärnan av dramaturgin kanske ligger i ”konsten att behärska röst och ansiktsuttryck”.⁴⁷ Grove och Fisk för fram aktörens vikt då de menar att serviceupplevelsens kvalitet till stor del påverkas av aktörernas rollspel. Vi menar, med hjälp av socialkonstruktivismen, därmed att det är viktigt att aktören kan kliva in i den verklighetsbild och roll som önskas för att stödja den röda tråden och vidare för att konceptet skall framträda tydligt. Rollframträdandet kommer också att påverkas av vilken individ det är som agerar i rollen och av dennes egentliga världsbild. På samma sätt som vid en audition för en film menar vi att somliga har lättare att spela en viss roll och karaktär än andra.

Grove och Fisk påpekar även att publikmedlemmen har en avgörande betydelse för utkomsten av upplevelsens kvalitet.⁴⁸ Med Grove och Fisk’s resonemang i åtanke, anser vi, att det finns en viss skillnad i publikmedlemmens roll vid en teaterföreställning och i ett koncepts föreställning. I en teaterföreställning är publikmedlemmens roll oftast mer passiv än vad den är i ett koncepts föreställning där det finns utrymme att påverka utgången. Vi motsäger oss dock inte att publikmedlemmen själv har en stor påverkan på den upplevda kvaliteten i båda sammanhangen. Den upplevda kvaliteten är något som skapas inom publikmedlemmen.

⁴⁵ Burke i Clarke & Mangham, 2004:39

⁴⁶ Goffman, 2002:26

⁴⁷ Ibid.:189

⁴⁸ Grove & Fisk, *The Service Experience as Theater*, i Sherry och Sternthal, 1992:456

Exempelvis kan något så grundläggande som en publikmedlems inställning och förväntan ha avgörande betydelse för hur upplevelsens utkomst uppfattas. Solomon et al. menar att alla servicemöten är rolluppträdanden och att dessa för med sig särskilda förväntningar. Om förväntningarna är högre än den upplevda kvaliteten på framträdandet leder detta till missnöje hos publikmedlemmen.⁴⁹

Scriptet eller manuskriptet i dramaturgin visar på hur en individ skall agera i sin roll. En aktör blir inlärd på ett script och skall sedan uppträda i enlighet med detta. Manuskriptet som kopplas till service skall innehålla information om hur aktören själv skall agera men också hur andra skall agera. Ett visst drama för med sig ett script över önskat beteende som stödjer det önskade och slutgiltiga framträdandet.⁵⁰ Detsamma menar vi gäller koncept där scriptet är av stor betydelse. I ett koncept skall scriptet hjälpa aktörerna att agera i enlighet med konceptet och dess narrativ. Viktigt är dock att beakta att dennes referensramar också spelar in i hur rollen framställs. Scriptet skall överensstämma med dramat och bilda en enighet, anser Pine och Gilmore.⁵¹ Vi menar att dessa tankar delvis frångår det socialkonstruktivistiska perspektivet eftersom kvalitetssäkring är svårt att göra på individer. Ett script kommer aldrig att följas till punkt och pricka då det innefattar olika individer som skall agera efter det. Vi menar att scriptet medför riktlinjer snarare än en mall för ett specifikt beteende. Aktörens karaktär kommer alltid att lysa igenom.

Den *främre regionen* är ”den plats där framträdandet äger rum”⁵². Denna plats ramas in av scenens kulisser som skärmar av och utgörs av interiören. Det är på denna plats som publik och aktörer möts i ett skådespel.

Varje tillfälle då en aktör agerar inför en publikmedlem uppstår en teaterakt.⁵³ För såväl aktören som publikmedlemmen handlar det om att skapa ett intryck för den andra parten. Vi anser att det är viktigt att beakta hur det nästintill är omöjligt att göra ett bra intryck på alla publikmedlemmar då det är svårt att paketera en upplevelse som tillfredsställer och gör intryck på alla.

⁴⁹ Solomon et al., 1985:103

⁵⁰ Ibid.:105f

⁵¹ Pine & Gilmore, 1999:109

⁵² Goffman, 2002:189

⁵³ Pine & Gilmore, 1999:104

Det är viktigt att aktörerna lär sig känna av sin individuella publikmedlem för att således undvika personliga beteenden som kan förstöra det önskade intrycket.⁵⁴ För publikmedlemmarna är det viktigt att uppträda på ett acceptabelt sätt när de står inför besökning eftersom rädslan för att göra bort sig och att ”ställa till en scen”⁵⁵ är stor för många individer, oberoende av sociala och kulturella referensramar.

Den *bakre regionen* är den plats där aktörerna kan kliva ur sina professionella roller⁵⁶ och för en stund återgå till att vara sig själva. Goffmans tidigare nämnda resonemang tar upp hur människor alltid spelar en roll, oavsett i vilket sammanhang de befinner sig i. Vårt agerande skiljer sig åt när vi befinner oss i rollen som mamma och när vi befinner oss i rollen som dotter. Vi tolkar detta som att en individ har flera roller att träda in i utan att frångå det essentiella jaget. Vi anser således att det essentiella jaget är beständigt medan de karaktäristiska dragen i rollen kan skifta.

Då rollerna på och bakom scenen varierar är det viktigt att ”[t]illträdet till de [bakre] regionerna kontrolleras för att hindra publiken från att kika in bakom kulisserna och hindra utomstående från att ta del av ett framträdande som inte är till för dem.”⁵⁷ Grove och Fisk påpekar att det ofta är det som sker i de bakre regionerna som ”bidrar till ett tillfredsställande framträdande på scenen”.⁵⁸ De tar upp ett exempel gällande restauranger där den bakre regionens matförberedelser är av högsta vikt.⁵⁹ Vi menar även att förberedelserna, repetitionerna, inför rollframställandet är minst lika viktigt som själva föreställningen, eftersom ett dåligt rollframställande kan inverka och förstöra det tydliga konceptet.

Gällande publikmedlemmars bakre region talar Goffman aldrig om att publiken skulle ha en sådan. Grove och Fisk motsäger sig detta resonemang. I deras artikel ”The Service Experience as Theater”⁶⁰ tar de upp att även publikmedlemmar har en bakre region, där hemmet ges som ett exempel.

⁵⁴ Grove & Fisk, *The Service Experience as Theater*, i Sherry och Sternthal, 1992:459

⁵⁵ Goffman, 2002:184

⁵⁶ Ibid.:102

⁵⁷ Ibid.:207

⁵⁸ Grove & Fisk, *The Service Experience as Theater*, i Sherry och Sternthal, 1992:457

⁵⁹ Ibid.:459

⁶⁰ Ibid.

Vi vill även poängtera att det i ett koncept kan finnas utrymmen som kan ses som publikmedlemmens bakre regioner. I ett hotellkoncept menar vi att exempelvis hotellrummen utgör publikmedlemmens bakre region.

En aspekt som inte tas upp i någon av dramaturgins modeller är den gällande mötet mellan publikmedlem och publikmedlem. I ”Servuctionsmodellen” som myntades av Eiglier och Langeard, tas dock denna interaktion upp⁶¹. Här framhålls betydelsen av interaktionen med andra publikmedlemmar i tjänstelandskapet. Vi menar att specifika publikmedlemmar kan ha en stor inverkan på hur ett tydligt koncept. Hur bra en restaurang än må vara väljer en individ oftast att inte gå in i en tom restaurang, inte heller att gå upp på ett tomt dansgolv. Socialkonstruktivismens synsätt påpekar dock att alla är olika och utifrån detta hävdar vi att somliga lockas av ett tomt dansgolv där de kan exponeras.

2.3.7 Upplevelse för mig, upplevelse för dig?

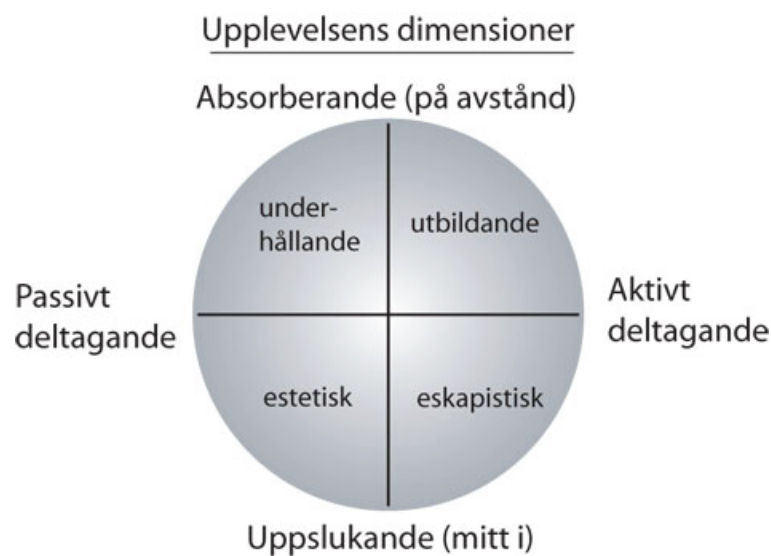
Genom den föreställning som sker under interaktionen mellan aktör och publikmedlem försöker verksamheter differentiera sig och skapa intryck. Då upplevelser dominerar vårt samhälle är det fler och fler företag som försöker differentiera sina koncept genom just upplevelser. Det ligger då i företagens intresse att försöka ta reda på vad den ultimata upplevelsen innehåller. Enligt det socialkonstruktivistiska perspektivet är detta omöjligt. Trots det har forskarna Pine och Gilmore delat in en upplevelse i fyra dimensioner. De menar att det är eftersträvansvärt att hamna i centrum av dessa dimensioner. Detta tillstånd kallas ”sweet spot”⁶², då upplevelsen i detta tillstånd förhöjs ytterligare.

Enligt det socialkonstruktivistiska synsättet är det viktigt att beakta att det inte finns någon generell kunskap utan att alla människor är olika och har olika sociala och kulturella referensramar. Vi anser att det därmed inte finns någon generell förhöjd upplevelse utan att ”sweet spot” kommer i olika former och skepnader för olika människor.

⁶¹ Eksell, *Servicemötet – En introduktion av dominerande ansatser*, kap 1.2.1, i Corvelléc

⁶² Pine & Gilmore, 1999:30ff

De dimensioner som förs fram i Pine och Gilmores modell är underhållning, utbildning, verklighetsflykt och estetik, samtidigt som modellen också pekar ut hur graden av medverkan kan variera. Medverkan kan vara aktiv eller passiv, absorberad (på avstånd) eller uppslukad (mitt i).⁶³



Figur 2:1, "The Experience Realms", Källa: Pine & Gilmore, "The Experience Economy. Work Is Theatre & Every Business a Stage", 1999: 30

Underhållning är den äldsta formen av upplevelse.⁶⁴ Den är en av de passiva dimensionerna där publikmedlemmen inte medverkar utan enbart iakttar på avstånd och njuter av den underhållning som erbjuds. Pine och Gilmore menar att svårigheten med denna dimension är att få publikmedlemmen att vilja lyssna, roas och därmed stanna kvar.⁶⁵ *Utbildningsdimensionen* av en upplevelse innebär att publikmedlemmen aktivt skall lära sig något utan att vara en del av det som lärs ut. Information och aktiviteter skall stimulera publikmedlemmen till att få ny kunskap och färdighet. Att erbjuda sina publikmedlemmar en *verklighetsflykt* innebär att publikmedlemmen inte enbart beskådar utan att denna är en del av den verklighet som framställs. Här ges chans för publikmedlemmen att aktivt leva sig in i upplevelsen och fly verkligheten.

⁶³ Pine & Gilmore, 1999:30ff

⁶⁴ Ibid.:31

⁶⁵ Ibid.:40

Publikmedlemmen är en individ som själv har makten att påverka framträdandet.⁶⁶ Den *estetiska* dimensionen talar om platser att *vara* på. Estetiken är vad som får publikmedlemmen att vilja komma in och umgås. Genom estetiken skapas en medveten stimuli som publikmedlemmen skall reagera på. Publikmedlemmen är i den här dimensionen uppslukad av upplevelsen men har liten eller ingen påverkan på den och är således passiv.⁶⁷

Ur ett socialkonstruktivistiskt perspektiv är modellen bra då den inte anger någon allmängiltig definition på *vad* de olika dimensionerna innefattar. Den talar till exempel inte om vad som är utbildande. Då alla människor uppfattar verkligheten på olika sätt menar vi att upplevelsens dimensioner i sig kan uppfattas olika av olika människor.

Vi ställer oss kritiska till valet av dimensioner samt att samtliga behöver uppnås för att få en förhöjd upplevelse. Vi tror att olika upplevelser och att olika individer kräver olika dimensioner för att uppfatta det som en förhöjd upplevelse. Angående upplevelser inom exempelvis morbidturism, sådan turism som kopplas till dödens tema, ifrågasätter vi om dimensionen ”underhållning” alltid uppfylls eller är nödvändig för att en förhöjd upplevelse skall kunna skapas. Som ett exempel kan ett besök på Auschwitz ges. En upplevelse som denna innefattar snarare en tragisk dimension och skapar vidare en förhöjd tragisk upplevelse utan exempelvis underhållningsdimensionen.

Då alla människor uppfattar verkligheten på olika sätt menar vi att upplevelsens dimensioner i sig kan uppfattas olika av olika människor. Exempelvis är det inte säkert att det som är estetiskt för en individ uppfattas som estetiskt av en annan. Vidare menar vi att människor eftersöker olika aspekter i en upplevelse. Vad säger att det är just Pine och Gilmores fyra dimensioner som skapar en upplevelse? För vissa människor består en upplevelse av andra dimensioner såsom spänning eller det Löfgren förespråkar, nämligen ett överraskningsmoment.⁶⁸

⁶⁶ Pine & Gilmore, 1999:33

⁶⁷ Ibid.:35

⁶⁸ Löfgren, 1997:48f

Äkthet är en annan dimension som vissa forskare lägger tyngdvikt på istället för Pine och Gilmores verklighetsflykt. Bruner menar att människan söker och vill uppleva det som är autentiskt, originalet, istället för något som är iscensatt.⁶⁹ Ur ett socialkonstruktivistiskt perspektiv efterfrågar därav alla människor olika upplevelser. En sådan allmängiltig slutsats kan vi dock inte dra då det socialkonstruktivistiska perspektivet ställer sig kritiskt till en sådan generalisering. Idag är det vanligt att vissa människor besöker autentiska platser för att de värdesätter det äkta före något regisserat.

Vi tycker att Pine och Gilmores modell utelämnar ytterligare en relevant aspekt, nämligen hur en publikmedlems förväntan och inställning kan variera och inverka på konceptet och upplevelsen.

2.3.8 Vad publikmedlemmen vill ha

På samma sätt som ur ett realistiskt perspektiv kan vi även ur ett socialkonstruktivistiskt perspektiv beakta de olika publikmedlemmarnas förväntningar. En utmärkande skillnad är dock att socialkonstruktivisterna beaktar den enskilda individen och dennes sociala och kulturella referensramar. Inom detta perspektiv är det svårt att mäta och förutse publikmedlemmens förväntningar då dessa skiljer sig åt och är individuella. Publikmedlemmens förväntningar spelar en stor roll för hur konceptet slutligen uppfattas och det är viktigt att konceptet inte underskrider publikmedlemmens förväntan. Kvaliteten på konceptet kan vara mycket hög, men ändå leda till missnöje om den inte når upp till den individuella publikmedlemmens förväntningar. Det är den individuella publikmedlemmen som, genom sin värderingsgrund, själv skapar sig en uppfattning om det tydliga konceptet. Det är därför omöjligt för manusförfattaren och aktörerna att veta hur de kommer att inverka på publikmedlemmens uppfattning.

⁶⁹ Bruner, 1991:241

2.4 Lika, olika?- realism kontra socialkonstruktivism

Vi ser stora skillnader mellan det realistiska perspektivet och det socialkonstruktivistiska perspektivet. Realisterna tror, till skillnad från socialkonstruktivisterna, på möjligheten att uppnå generell kunskap. Realisterna menar vidare att det utan denna generella kunskap inte skulle finnas några allmängiltiga teorier att lära ut och lära sig genom. Genom det realistiska perspektivet kan människor delas in i stereotyper där deras beteenden generaliseras. Generaliseringarna gör det möjligt att mäta människors beteenden, såkallad perceptionsforskning, eftersom realisterna ser människor som homogena grupper där alla reagerar på liknande sätt i liknande situationer. Socialkonstruktivisterna beaktar till skillnad från realisterna istället den enskilda individen och dennes sociala och kulturella referensramar. Beteenden kan således inte mätas på samma sätt som realisterna menar. Socialkonstruktivisternas synsätt problematiserar med andra ord verkligheten då de inte tror på generell kunskap. Då socialkonstruktivisterna menar att realisterna visar på alltför allmängiltiga sanningar menar realisterna istället att socialkonstruktivisterna med deras kritiska synsätt ifrågasätter alltför mycket.

3. Metod – Hur?

Kapitlet inleds med ett avsnitt som förklarar uppsatsens angreppssätt. Vi motiverar här val av ansats, hur våra personliga referensramar har påverkat vår uppsats samt vårt metodval. Därefter följer en redogörelse för hur vår datainsamling har gått tillväga. Här problematiserar vi kring intervjupersonernas referensramar samt redogör för den empiriska datainsamlingen. Avslutningsvis diskuterar vi empirins tillförlitlighet och giltighet.

3.1 Angreppssätt

3.1.1 Deduktiv eller induktiv ansats?

Att arbeta deduktivt innebär att befintliga teorier beprövas, bekräftas eller avvisas med hjälp av empiri. Detta tillvägagångssätt leder uppsatsen från det generella till det speciella. Den induktiva ansatsen, är ett motsatt arbetssätt till deduktiv. Vid en induktiv ansats utgår uppsatsskrivaren ifrån empiri som sedan behandlas med hjälp av teorier, begrepp och modeller.⁷⁰

Vi har sedan länge ansett att koncept är ett mycket intressant ämnesområde. Då vi upptäckte att teorierna inom företagsekonomi tillika service management litteraturen ensidigt analyserade tydliga koncept ur ett realistiskt perspektiv, ville vi bidra med ytterligare ett perspektiv där vi problematiserar kring teorier. Vi har därmed valt att grunda vår uppsats på en deduktiv ansats, där vi utgår ifrån teorier och applicerar dessa på verkligheten genom illustrationer av konceptrestaurangen Koh Phangan som är belägen i Stockholm. Enligt Gummesson kan vi i denna bemärkelse betraktas som ”scholars”, då vi stödjer teorin med delar av empiri.⁷¹

⁷⁰ Rienecker & Stray Jørgensen, 2002:160

⁷¹ Gummesson, 2000:9

3.1.2 Vem är du och vem är jag?

En persons referensram formas bland annat utifrån sociala och kulturella värderingar som i sin tur leder till hur vi tänker och agerar. Då gruppen består av tre individer, med olika referensramar, tillför vi uppsatsen en bredd. Innan vi började vår utbildning hade vi endast en praktisk kunskap och olika erfarenheter från exempelvis hotell, restaurang och turism. Numera har vi olika teoretiska kunskaper inom ämnet Service Management, då vi läser olika inriktningar, som vi för med oss till uppsatsen. Under de tre åren på programmet har våra referensramar formats och förändrats ytterligare och det är med hjälp av dessa som vi kopplar samman teori med praktik.

Till grund för ämnes- och teorivalet ligger våra referensramar, vilka kan vara bra att beakta. De har förmodligen medfört att vi gjort ett urval som en annan grupp inom samma ämnesområde inte hade valt. Våra personliga erfarenheter utgör en stor del i hur vi både insamlar och analyserar vår information.⁷²

3.1.3 Kvalitet eller kvantitet?

Den kvalitativa metoden behandlar ämnen på ett djupare plan där mycket information om enstaka enheter kan uppnås.⁷³ Det är det specifika snarare än en allmän åsikt som eftersöks. Då den kvalitativa metoden används i ett intervju syfte hjälper den till att åskådliggöra intervju personens perspektiv och dennes förhållande kring centrala teman.⁷⁴

Ett annat metodval är att utgå ifrån en kvantitativ metod. En sådan metod är lämpad då det är lite information om många enheter som eftersöks. Detta ger i sin tur möjlighet att generalisera inom det urval som undersökts.⁷⁵

Vi har valt att använda oss av en kvalitativ metod i denna uppsats då detta ger oss mer flexibilitet i datainsamlingsprocessen, istället för att som i en kvantitativ metod ha standardiserade frågor och svar.

⁷² Gummesson, 2000:60

⁷³ Jacobsen, 2002:150

⁷⁴ Kvale, 2001:34ff

⁷⁵ Jacobsen, 2002:150

Genom vår kvalitativa intervju kan vi därför få mer detaljerad information och djupförståelse. Intervjupersonen ges på så sätt utrymme till mer utförliga och fria svar där denne kan argumentera för dessa.

Vi tror inte heller att en kvantitativ metod hade gett oss mer kunskap då vi enligt det socialkonstruktivistiska perspektivet inte tror på allmängiltig kunskap. Vi vill istället titta mer på specifika individer och deras sätt att tolka världen. Med ett större antal intervjupersoner hade vi inte kunnat komma fram till någon större sanning. Vi hade istället endast fått fler synsätt.

3.2 Inifrån och utifrån – vår strategi

I vår undersökning betraktar vi ett tydligt koncept, Koh Phangan, från utsidan genom kvalitativa observationer samt korta intervjuer med restaurangens publik. Genom att, *utifrån*, betrakta verksamhetens tydliga koncept kan vi urskilja dess svagheter ur en publikmedlems synvinkel. Kärnan ligger dock i att utreda vilken sårbarhet som uppstår i och med meningsskiljaktigheter mellan ett tydligt koncepts parter och vidare diskutera hur dessa meningsskiljaktigheter och därmed sårbarheten kan minimeras. Genom våra kvalitativa intervjuer med manusförfattaren samt aktörer kan vi få en inblick i hur verksamheten fungerar *inifrån* och därmed få bekräftelse och ifrågasätta våra observationer. Med såväl ett inifrån- som ett utifrånperspektiv kan vi metodiskt testa och närma oss vårt syfte.

3.2.1 Intervjupersonernas referensramar

Då våra studier utgår ifrån ett socialkonstruktivistiskt perspektiv är det viktigt att ha i åtanke att även personerna vi intervjuat har egna och personliga referensramar. Vi kan därför inte generalisera kring deras tankar och uttalanden, allt är relativt.

3.2.2 Från det generella till det speciella

Då vi i uppsatsen ämnar undersöka gapen och därmed sårbarheten mellan manusförfattare, aktör och publik har vi valt att intervjua personer ifrån varje kategori. Nedan har vi därmed utgått ifrån triaden i vår indelning av intervjuerna. Avslutningsvis har vi tagit upp våra observationer från Koh Phangan.

Intervju med manusförfattaren

Restaurangen som valdes ut var Koh Phangan. Vi tog kontakt med restaurangen via e-mail och fick snabbt ett svar från en av ägarna och grundarna som ville veta mer om syftet med uppsatsen. Efter att vi förklarat vårt syfte bestämde vi tid för en intervju redan veckan efter. Vi kom överens med intervjupersonen om tid och plats för intervjun och beslutade att mötet skulle äga rum på restaurangen en onsdag strax före lunch. Några dagar innan intervjun sände vi våra intervjuteman till ägaren, manusförfattaren. Det var utifrån de valda teman som vi sedan utvecklade intervjufrågorna som låg till grund för intervjun.

Då restaurangen har en avslappnad atmosfär blev detta också stämningen vid vår intervju. En avslappnad intervju innebär att intervjupersonen känner sig trygg och kan tala fritt om sina upplevelser och känslor.⁷⁶ Över en kopp kaffe, som sedan blev flera koppar, genomförde vi den kvalitativa intervjun.

Då vi ville ha en öppen dialog utgick vi från teman men för att gardera oss hade vi kompletterat våra teman med utförliga frågor, något som inte krävdes med denna intervjuperson. Det är svårt att, inför en intervjusituation, veta hur samarbetsvillig och öppen intervjupersonen kommer att vara vilket gör att det är viktigt att ha en flexibel struktur i intervjuplanen. Det är vidare viktigt att vara medveten om att vi, som intervjuare, genom vår flexibilitet, bör styra samtalet framåt.⁷⁷ Vår intervjuperson var en bra person att intervjua då denne gav uttömmande och beskrivande svar.

⁷⁶ Kvale, 2001:118

⁷⁷ Ibid.:136

Det var lätt att få ett flyt i intervjun och manusförfattaren hade mycket att säga inom de givna temana utan att sväva ut alltför mycket. Med våra inledande frågor fick vi en bra start på intervjun som sedan fortlöpte på ett naturligt sätt. Emellanåt använde vi oss också av uppföljande frågor för att få vidare redogörelser av intressanta aspekter.⁷⁸ Trots att intervjupersonen talade fritt och beskrivande förekom även en del kompletterande frågor av sonderande, tolkande samt direkt och indirekt karaktär.

För att på ett lätt sätt registrera intervjumaterialet användes en bandspelare som hjälpmedel och som försäkran gjordes även stödanteckningar på plats. Bandspelaren underlättade situationen då vi kunde koncentrera oss på den pågående intervjun. Intervjupersonen behövde inte heller känna att han behövde vänta in våra noteringar, utan intervjun kunde fortlöpa på ett naturligt sätt. Vi kunde då även koncentrera oss på ansiktsuttryck och stämning när vi diskuterade olika teman. Under den senare transkriberingen hjälpte ljudinspelningarna oss att minnas detaljer samt att höra det tonläge som användes.⁷⁹ Den kvalitativa intervjun avslutades med en rundvandring, en så kallad öppen observation, där vi begränsades från de bakre regionerna, den plats där framträdandet förbereds⁸⁰.

Intervju med aktörer

Efter intervjun med manusförfattaren kom vi tillsammans med honom överens om att återvända till restaurangen, under arbetstid, för att hålla korta intervjuer med slumpvis utvalda aktörer. Dagen efter intervjun med manusförfattaren återvände vi därför på kvällstid till restaurangen. Vi höll då två korta intervjuer med en bartender och en servitris. Till skillnad från intervjun med manusförfattaren var stämningen hektisk vid dessa intervjuer eftersom intervjupersonerna pendlade mellan oss och publiken. Detta var inte en exemplarisk intervjusituation, men som manusförfattaren påpekat hade det blivit svårt att få aktörer att svara på frågor utanför sin arbetstid. Under dessa intervjuer gjordes enbart stödanteckningar då ljudnivån var för hög för inspelning av samtalen.

⁷⁸ Kvale, 2001:124

⁷⁹ Ibid.:147

⁸⁰ Goffman, 2002:101f

Intervju med publik

Från början hade vi planerat att intervjua de personer som vi tillbringade vår observationskväll på Koh Phangan med. Vi beslöt oss sedan för att intervjua andra publikmedlemmar som inte hade tillbringat kvällen med oss på restaurangen. Detta för att vår närvaro inte skulle påverka deras individuella upplevelse. Att vi valde publikmedlemmar som tillbringat andra kvällar på restaurangen bidrog till att vi fick en mindre begränsad bild då framträdandet på scen kan skilja sig åt från kväll till kväll. Vi gjorde istället telefonintervjuer med bekanta som vi vet har besökt restaurangen den senaste tiden. Inför intervjuerna hade vi förberett frågor med utgångspunkt i samma teman som även låg till grund för våra andra intervjuer. Intervjupersonerna hade inte underrättats om våra samtal och hade därför inte kunnat förbereda sig. Då vi var bekanta med intervjupersonerna kunde de känna sig bekväma med intervjusituationen. Att vi sökte dem i hemmet medförde att de tog sig tid att i lugn och ro besvara våra frågor. Fortlöpande under samtalet antecknade vi stödord för att underlätta den kommande analysen.

Observationer

Observationstillfället gav oss ytterligare en chans att samla in information som individuella publikmedlemmar. Observationen ägde rum kvällen innan intervjun med manusförfattaren. Vi begav oss tillsammans med några vänner till restaurangen för att avnjuta en kvällsmåltid och samtidigt göra en dold observation. Att vi valde att göra en dold observation beror på att vi ville minimera vår inverkan på det naturliga händelseförloppet.⁸¹ Vi ville inte att manusförfattaren eller aktörerna skulle förfina vår upplevelse på restaurangen. Vi avslöjade därför inte vårt studiesyfte då vi ville få samma bemötande och service som alla andra och på så sätt ta del av tjänstemötet. Den dolda observationen underlättades av att den studerade miljön är offentlig, vi kunde då inta rollen som fullständig deltagare utan att vårt syfte avslöjades.⁸² Denna observation begränsade oss dock då vi enbart fick ta del av verksamhetens *främre region*.⁸³ Under kvällen studerades såväl aktörer som den fysiska miljön.

⁸¹ Bengtsson et al., 1998:53

⁸² Ibid.:54, 58

⁸³ Goffman, 2002:97

Vi tittade på hur aktörer agerade i olika situationer som uppstod såväl naturligt som situationer vi skapade. ”Observationer innebär sällan att man enbart tittar, utan också att man lyssnar och ställer frågor”.⁸⁴

3.2.3 Kan vår kvalitativa metod anses vara tillförlitlig och giltig?

Det är viktigt att beakta en uppsats reliabilitet samt validitet, då dessa begrepp hjälper uppsatsskrivaren att vara kritisk till de data som samlats in. Reliabilitet påvisar uppsatsens tillförlitlighet, det vill säga om data som samlats in går att lita på. Validitet syftar till uppsatsens giltighet. Här ställs frågan om det som avsetts att mätas verkligen har blivit mätt.⁸⁵

Vi menar att samtliga intervjuer har haft en bra validitet, då vi har mätt det vi avsåg att mäta. Under alla intervjuer följde vi våra teman, men under transkriberingen av den inspelade intervjun med manusförfattaren uppmärksammade vi att vi stundtals inte styrkt vår intervjuperson tillräckligt. Detta innebär att vi inte har konkreta svar på vissa frågeställningar från honom. Vi menar ändå att den frihet vi gav honom öppnat upp för andra intressanta vinklar som vi inte nödvändigtvis hade tänkt på innan. Då vi använde en bandspelare under intervjun med manusförfattaren anser vi att denna intervju är mer tillförlitlig än de intervjuer som gjordes med aktörerna samt publiken. Utan bandinspelning var det svårt att erinra specifika detaljer och fullständiga svar från intervjuerna och därmed kan våra egna tolkningar ha fått mer utrymme. Detta har medfört att reliabiliteten blivit lägre på dessa än på intervjun med manusförfattaren.

Gällande de publikmedlemmar som intervjuats kan kritik riktas mot vårt urval, då de tillhör vår bekantskapskrets. Jacobsen menar att den analytiska distanseringen kan försämrats då intervjuaren har en nära relation till intervjupersonen.⁸⁶ Ur det socialkonstruktivistiska perspektivet kan bekantskapskretsen benämnas ”vi” eftersom de har liknande referensramar som oss.

⁸⁴ Bengtsson et al., 1998:52

⁸⁵ Jacobsen, 2002:189f, 255f

⁸⁶ Ibid.:150

Vi har därmed inte fått inblick i de, vars referensramar markant skiljer sig från våra, som enligt det socialkonstruktivistiska perspektivet kallas ”dom”. Detta innebär att reliabiliteten i detta sammanhang är begränsad. Då vi utgår ifrån en deduktiv ansats tror vi dock inte att vårt begränsade urval påverkat oss alltför negativt eftersom vår utgångspunkt ligger i teorierna. Våra intervjuer och observationer har enbart använts som illustration i analysen. Då vi har ett socialkonstruktivistiskt synsätt är vi inte heller ute efter att göra stora och ytliga undersökningar där generaliseringar kan göras. Det låga antalet intervjupersoner har därför inte inverkat negativt på uppsatsens validitet.

Vi tycker att vår observation, där vi som publik besökte restaurangen, har en hög validitet. Det vill säga att vi har mätt det vi ville mäta. Det vi dock ställer oss kritiska till är att vi under observationen hade ett bakomliggande syfte i vår roll som publik vilket kan ha färgat vår observation. Detta kan ha inneburit att vi uppdagade avvikelser som vi inte hade uppmärksammat om vi hade besökt restaurangen i ett annat syfte och utan våra teoretiska kunskaper i åtanke. Reliabiliteten kan i våra roller som publikmedlemmar därmed ha försvagats.

Det är även viktigt att beakta att vi endast observerade vid ett tillfälle, det vill säga en viss tidpunkt och en viss dag, vilket ger oss en begränsad bild. Detta kan ha påverkat observationens reliabilitet. Vi bör vara medvetna om att ”den information som /.../ samlas in under interaktionen kommer att bli relativt avgörande”⁸⁷ och att den kan vara missvisande. Vi fick dock en inblick i hur ett besök på Koh Phangan kan se ut. Den tidpunkt som vi valde kan ha konsekvenser för observationens resultat⁸⁸ då vi inte kan säkerställa att detta är verksamhetens vardag. För att vi skulle få en än mer tillförlitlig bild skulle vi enligt Bengtsson ha spenderat mer tid på plats.⁸⁹

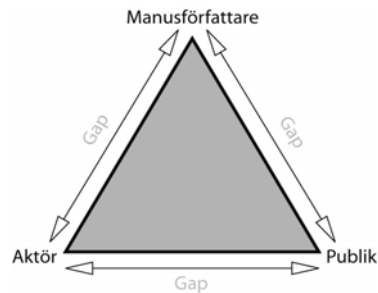
⁸⁷ Goffman, 2002:194

⁸⁸ Bengtsson et al., 1998:55

⁸⁹ Ibid.:51f

4. Analys – vad sker i gapen?

I vårt fjärde kapitel har vi valt att analysera ett tydligt konceptets sårbarhet utifrån relationerna i vår triad. Det perspektiv som vi utgår ifrån är det socialkonstruktivistiska där vi problematiserar och analyserar teorin med hjälp av illustrationer från vår insamlade empiri.



4.1 Gapet mellan manusförfattaren och aktörerna

4.1.1 Konceptets ramverk

Manuskript kan sägas vara ett konceptets ramverk. Det utgör grundpelarna i konceptet och är ett företags plan, dess strategi. De som utformar konceptets manuskript kan sägas vara manusförfattare och i verksamheter menar vi att de utgörs av ett företags ledning. Vi menar att manusförfattarens sociala och kulturella referensramar till stor del inverkar i skapandet av konceptets manuskript då den person denne *är* inverkar i allt denne gör. Det är bland annat genom manuskriptet som ledningen signalerar ut vilket önskvärt beteende denne vill att aktörerna skall ha, då dessa utgör en viktig del av det tydliga konceptet, narrativet.⁹⁰ Manusförfattaren på Koh Phangan vill ”att alla människor skall ha karaktärer och vara sina egna karaktärer som i en film eller en dokusåpa”. Detta är något manusförfattaren bör förmedla via sitt manuskript.

⁹⁰ Solomon et al., 1985:105f

4.1.2 Den röda tråden

På ett liknande sätt som ett teaterframträdande kräver en verksamhet en röd tråd för att bli ett tydligt koncept. Allt som rör verksamheten, hela manuskriptet, bör kopplas till och stödja denna röda tråd. Manuskriptet och dess röda tråd skapar bland annat normer över hur aktörerna skall agera i sina roller.

Aktörerna skall på ett liknande sätt som en skådespelare lära sig manuskriptet och agera i enlighet med detta och undvika ”störningar i agerandet genom oavsiktliga gester, felsteg och scener, som misstänkliggör eller motsäger den definition av situationen som upprätthålls.”⁹¹ Ett tydligt koncept blir sårbart om avvikelser uppstår såsom exempelvis om aktörerna på Koh Phangan istället börjar agera enligt en annan röd tråd än manusförfattarens tänkta. Det kan då sägas finnas ett gap mellan manusförfattaren och aktörerna.

Den avslappnade konceptrestaurangen Koh Phangan har enligt manusförfattaren en tydlig thailändsk röd tråd. Hur verksamhetens aktörer, mer detaljerat, uppfattar denna thailändska röda tråd beror på den enskilda aktören och dennes sociala och kulturella referensramar. Det är referensramarna som styr människans världsbild och därmed sättet att se på saker och ting. När aktörerna inte följer den röda tråden på det sätt som manusförfattaren önskar menar vi att det uppstår ett gap mellan de två parterna. Detta gap kan vara sårbart för det tydliga konceptet. Sårbarheten uppstår i och med att aktörernas beteende inte sker i samspel med konceptets verkliga röda tråd. Avvikelserna kan då störa konceptets tydlighet. Om gapet är stort mellan en manusförfattare och en aktör tror vi att det kan bero på att deras världsbilder är väldigt olika. Om en aktör och manusförfattare tillhör samma ”vi” grupp tror vi att det är lättare för dem att förstå varandra. Vi tror således att det är lättare för manusförfattaren att då förmedla sin bild av den röda tråden till aktören. För att bäst undvika gap mellan manusförfattare och aktör, bör aktören försöka uppträda i överensstämmelse med det önskvärda framträdandet i servicemötet.⁹² Aktören bör följaktligen vaksamt lyssna på manusförfattaren och vad denne vill förmedla.

⁹¹ Goffman, 2002:207

⁹² Pine & Gilmore, 1999:109

4.1.3 Kan den meningsfulla helheten säkerställas?

Medvetenhet måste dock finnas, hos manusförfattaren, gällande hur en plan, eller ett framträdande kan gå fel. Det socialkonstruktivistiska perspektivet åskådliggör hur alla individer har olika referensramar och hur de således kan motsätta sig delar av scenframträdande. Aktörerna har möjlighet att förändra eller glömma repliker och gester eller kan i andra fall missuppfatta manuskriptets budskap. Konsekvenserna av detta kan bli stora oavsett om avvikelserna är medvetet eller omedvetet utförda, vilket kan vara sårbart för konceptets narrativ. Sårbarheten uppstår i antenarrativen och ett gap skapas när aktören inte agerar efter manusförfattarens riktlinjer. Vid intervjun på Koh Phangan berättade manusförfattaren om ett exempel på hur restaurangens aktörer medvetet motstrider sig manuskriptets önskvärda agerande. Restaurangens manusförfattare kommenterade detta:

Det är mycket musikdiskussioner, mycket bråk, folk har med sig sin egen musik å spelar å vi hade nån jävel som bara spelade Lars Winnerbäck här, å så kommer man in å sluta för faan, du vet.

Aktörerna kan förstöra konceptet och frångå dess röda tråd genom något så enkelt som att sätta på opassande musik. Även små avvikelser från manuskriptet kan således få stora följder då de stör helheten.

Med Ricoeurs mimesis₁ i åtanke gäller det för en manusförfattare att identifiera och eliminera antenarrativ, som skapats av aktörerna, för att med hjälp av den röda tråden i slutändan ha ett narrativ. Antenarrativen beror på att manusförfattaren och aktören har olika bilder av det tydliga konceptet vilket i detta fall skapar ett gap mellan dem. Att aktörens bild av konceptet skiljer sig från manusförfattarens innebär att aktören kommer att frångå den röda tråden. I en restaurangmiljö som till stor del består av aktörer ser vi en sårbarhet i att de lätt kan vara eller skapa antenarrativ då alla människor är olika och agerar på olika sätt. Det ligger därför i manusförfattarens intresse att vara vaksam på aktörernas föränderliga natur och att ständigt arbeta med att minska gapet mellan sig själv och aktörerna genom att sålla bort antenarrativ som kan vara sårbart för konceptet. Detta kan göras genom att manusförfattaren har regelbundna möten med aktörerna där manusförfattarens önskningar kan framföras och förklaras.

Ricoeurs mimesis₂ syftar till att göra narrativet än tydligare då en övergripande ”tanke, poäng eller tema”⁹³ skapar en meningsfull helhet. Den meningsfulla helheten menar vi är tydligheten i konceptet. I en personalintensiv miljö finns många viljor och olika tankar kring vad verksamhetens narrativ är och hur en meningsfull helhet skall skapas. Viljorna innebär att det ofta uppstår meningsskiljaktigheter, gap, emellan dessa parter. Sårbarheten ligger här i om alltför många antenarrativ skapas och det tidigare tydliga konceptet förlorar sitt övergripande tema.

4.1.4 Har du upplevt samma som jag?

I och med den upplevelsediskurs som pågår i samhället idag ligger en önskan hos många manusförfattare att skapa upplevelser. Upplevelser är en del av ett tydligt koncept som bör kopplas till konceptets röda tråd. Enligt Pine och Gilmore är underhållning en viktig dimension i upplevelseskapandet. Vi anser att en verksamhet gällande sitt tydliga koncept bör ha i åtanke att underhållning för en individ inte är det för en annan. Det är manusförfattaren som i sitt manuskript skriver in önskad underhållning och sedan är det upp till aktörerna att framföra den. Ett tydligt koncept med fokus på underhållning kan lätt bli sårbart eftersom att det inte finns någon allmängiltig definition på vad underhållning verkligen är. Manusförfattarens önskade underhållning skall gå via aktören för att sedan mottagas av publikmedlemmen. Då aktören och manusförfattaren inte innehar samma precisering av vad underhållning innefattar, kan ett gap uppstå mellan dem. Detta innebär att manusförfattaren inte enbart bör oroa sig över hur publiken skall mottaga underhållningen utan även hur aktören skall framföra den. Manusförfattarens tydliga koncept kanske inte når ut då dennes individuella definition inte delas av andra.

Den underhållning som manusförfattaren skapat i enlighet med den röda tråden kanske förvrängs av aktören. När den sedan framförs på scenen kan detta leda till att aktören frångår konceptets röda tråd.

⁹³ Boje, 2001:114

Vi hade ett tag en jävla rolig thailändsk kille som såg så jävla rolig ut, hade långt hår uppe i en tofs jämt (visar). Å vi anställde honom, han kunde inte prata ordentligt men han va rolig, han yttrade små tjut av "wheehooo", du vet så här å gick roligt klädd. Å för att ha en uppgift åt honom så vart han plockare vid alla bord. Han skulle plocka bord å bära ut tallrikar å så där men han började få beställningar på sig som han inte kunde ta emot å då vart folk sur å så. Så han började ta beställningar å det gick FULLSTÄNDIGT åt helvete. Så honom fick vi göra oss av med men vi har liksom gjort sådana små försök att ha någon form utav underhållning.

Detta är ett exempel på hur ett gap kan uppstå mellan manusförfattarens intension och aktörens agerande, vilket kan skada det tydliga konceptet, narrativet.

4.1.5 Aktörernas vilja att framföra underhållning

På Koh Phangan försöker manusförfattaren skapa underhållning på olika sätt och kommer ständigt med nya förslag på underhållande försäljningsknep. Detta är något som inte alltid mottages med öppna armar från aktörernas sida. Det finns här ett gap mellan manusförfattarens önskan och aktörens vilja att framföra underhållningen. Tidigare hade restaurangen en väldigt uppfinningsrik DJ som inte enbart erbjöd musikalisk underhållning utan även underhållande försäljningsknep. Efter att han slutat på verksamheten var hans efterföljare inte lika glad för manusförfattarens uppfinningsrikedom kring spexande, vilket gjorde att en stor del av underhållningsdimensionen försvann. Manusförfattaren berättade under intervjun hur DJ'n försökte slippa undan manusförfattarens merförsäljningsknep, "han [DJ'n] menade på att ingen köpte å att det bara var pinsamt å tvinga mig inte ut med det där igen" Vi vill med det här påvisa att gapen mellan en manusförfattare och aktör till stor del beror på vilka de är och hur mycket deras världsbilder skiljer sig. Vi ser därmed en sårbarhet i att förlita sig för mycket på enskilda individers förmåga att gå in i roller och tillstå med underhållning, då vi enligt det socialkonstruktivistiska perspektivet vet att alla människor är olika och agerar på olika sätt. En del människor gillar att spexa medan andra inte gör det.

4.1.6 Platsen att klä av och klä på masker

Mötet mellan manusförfattare och aktör sker främst i verksamhetens bakre regioner. För aktörer tror vi att det är viktigt att ha en bakre region där de kan klä av sig sina professionella masker. Vi tror att det är sårbart att ignorera de bakre regionernas vikt. I en restaurangmiljö är köket oftast en bakre region där bland annat servisen kan vila från sitt framträdande. Det är dock alltmer vanligt att köket idag, liksom på Koh Phangan, inte tillhör den bakre regionen längre, utan att det istället är ett öppet kök. Köket blir då öppet för beskådning och vi menar då att de i viss bemärkelse kan sägas utgöra en del av den främre regionen. Under intervjun med manusförfattaren motiverar denne restaurangens öppna kök med att säga:

Jag tror att det är roligt för folk att se in när folk lagar mat, ytterligare en grej att se liksom. Varför skall man ha en massa aktivitet som inte syns när vi vill ge så mycket visuella grejer som möjligt? En av de visuella grejer man få se det är köket. Det är liksom ingen upplevelse att se köket men det e trevligt.

På Koh Phangan var köket helt öppet för beskådning och därmed var en av återhämningsregionerna fråntagen aktörerna. Om aktörer inte ges tillfälle att stundtals ta av sig sin professionella mask kanske dennes fokus på det professionella rollframställandet försvinner och ett gap mellan manusförfattarens önskan och aktörens agerande uppstår. Likt en teaterföreställning är det viktigt att rollframställarna kan gå till de bakre regionerna och förbereda sig inför nästa scen. Ett moment som kan störa förberedelsen inför nästa scen kan vara om manusförfattaren befinner sig inom samma bakre region. Vi menar att när manusförfattaren befinner sig i den bakre regionen kan aktörerna vila från sin framträdandemask men att de dock måste klä sig i en annan mask. Maskerna som bärs här är de som anställd och chef. Det är inte förrän aktörerna kan vila utan bevakning av manusförfattaren som de professionella maskerna helt kan tas av och aktörerna kan vara sig själva. Goffman menar dock att ”alla alltid och överallt, mer eller mindre medvetet, spelar en roll”⁹⁴. Vi menar dock att vissa roller är mer eller mindre svårspelade.

I den bakre regionen påverkas aktörerna också av varandra vilket kan vara såväl positivt som negativt.

⁹⁴ Goffman, 2002:26

Om en aktörs negativa känslor kring verksamheten vädras här kan dessa färgas av på de övriga aktörerna och följaktligen på deras framträdande på scen. Ur ett socialkonstruktivistiskt perspektiv är det flera viljor och åsikter som möts i den bakre regionen. Om aktörerna färgas av varandra tyder detta på att personerna har liknande sociala och kulturella referensramar. Det skapas ett ”vi” för dem som har liknande åsikter medan övriga benämns ”dom” och ett gap skapas mellan de två lägren.

4.1.7 Ett framträdande kräver repetition

Vi menar att det dock är viktigt att det finns tillfällen, i de bakre regionerna, där manusförfattare och aktörer möts, dessa möten kan liknas vid teaterns repetitioner. Här kan förväntningar på varandra diskuteras och önskade förändringar föras fram. Vi menar att ett manuskript kräver repetitioner, utan det blir framträdandet och konceptet lidande. Utan repetitioner uppstår ett gap mellan manusförfattarens manuskript och aktörens framträdande och hela konceptet kan på så sätt bli sårbart. I ett tydligt koncept, som kan sägas vara ett strikt framträdande, är repetitioner än viktigare eftersom avvikelserna blir mer påtagliga och lättare att uppmärksamma än i ett otydligt koncept, som har ett fritt framträdande. Maskerna kan här sägas vara striktare än de masker som bärs i ett otydligt koncept. Detta eftersom specifika förväntningar finns på masken som skall bäras på scen. I ett tydligt koncept menar vi därför att det är extra viktigt att få vila ifrån sitt skådespel och därmed undgå sårbarhet. Sårbarhet som uppstår om aktören förlorar fokus på sin roll.

4.1.8 Att lyssna - ett ömsesidigt samspel?

På samma sätt som det är viktigt för aktören att lyssna till manusförfattarens manuskript är det också viktigt för manusförfattaren att lyssna på aktörernas åsikter och synpunkter. Hur väl utformat ett narrativ än är kan det gå i spillror om aktörerna till exempel inte kan arbeta i det. Om denna kommunikation mellan manusförfattare och aktör inte fungerar kan detta leda till gap mellan aktör och manusförfattare. Då manusförfattare och aktör inte agerar i enlighet med varandra och förstår att de är ömsesidigt beroende av varandra kan detta leda till en sårbarhet för konceptet.

Ju mer aktörerna och manusförfattaren inser att de är beroende av varandra för ett bra framträdande desto mindre blir gapet mellan dem. Manusförfattaren måste dock noga överväga de ändringar som föreslås av aktörerna så att de inte är till skada för narrativet. Ändringar kan göra att narrativet förlorar en del av sin tydlighet när bekvämlighet tar över. På Koh Phangan fick manusförfattaren så mycket klagomål från aktörerna, gällande lokalernas utformning att manusförfattaren tvingades strukturera om en hel avdelning av restaurangen. Detta då bord var tvungna att plockas bort efter att aktörerna klagat på trängseln, ”när trängseln försvann försvann en hel del av myset” menar manusförfattaren till Koh Phangan. Numera har denna avdelning, från att ha varit den mest populära, blivit den minst populära. Ett tydligt koncept kan således lätt såras av ändringar då ändringarna som görs kan frångå den röda tråden. Enligt våra observationer och även enligt en publikmedlems utsaga är konceptet ”mysigt, rörigt, ja mysigt för att det är rörigt” och denne menar att den ändrade delen nu förlorat det. Alla ändringar måste enligt oss därför noga övervägas så att de sker i enlighet med konceptet. I det här fallet kan aktörerna sägas ha orsakat ett gap till en publikmedlem. En relation som kommer att studeras nedan.

4.2 *Gapet mellan aktörerna och publiken*

4.2.1 *Scenen - platsen för framträdandet*

”[D]en plats där framträdandet äger rum”⁹⁵ benämns inom dramaturgin för den främre regionen och här uppstår flertalet teaterakter. En teaterakt uppstår således varje gång en aktör och en publikmedlem möts.⁹⁶ I framträdandet äger en interaktion mellan olika individer och deras världsbilder rum. Det gäller för såväl aktör som publikmedlem att skapa ett intryck på den andra parten. Rollframträdandena är således en viktig del av den totala upplevelsen av ett tydligt koncept.

⁹⁵ Goffman, 2002:189

⁹⁶ Pine & Gilmore, 1999:104

4.2.2 Rätt mask vid rätt tillfälle?

Aktörerna är de som interagerar med publikmedlemmen och bär på förstahandsinformationen gällande denne. I framträdandet har aktörerna chans att leva upp till eller bestrida manusförfattarens manuskript. I agerandet på scenen är det viktigt för aktören att göra en bra rollframställning och konsten att kontrollera sina ansiktsuttryck samt att behärska rösten⁹⁷ är här av stor vikt. Detta då de bör agera enligt manusförfattarens koncept och röda tråd. I en rollkaraktär som innefattar att aktörens tonläge och språk skall vara avslappnat kan det vara sårbart om aktören istället bär en annan mask där denne talar med en barsk stämma och med ett strikt språk. En publikmedlem nämner vid intervjun att ”servitören verkade ointresserad och nonchalant då vi försökte beställa och kunde inte sitt yrke”. En annan beskriver mötet på följande sätt: ”Servitören? Kommer inte ihåg, gjorde sitt jobb antar jag.”

Manusförfattaren på Koh Phangan vill att hans aktörer skall vara som kompisar till publiken. De har inte ”servitörer utan ett gäng polare, backpackers, som är här nere å hjälper till”. Enligt Goffman kan publikmedlemmar ibland tycka att de ”sparar en massa tid och emotionell energi om den har kvar rätten att betrakta den agerande efter hans eller hennes yrkesstatus, som om den agerande enbart är vad hans uniform gör gällande att han är”⁹⁸ Vi menar att det är viktigt att vara medveten om att inte alla efterfrågar en ”polare”. För de publikmedlemmar som delar Goffmans synsätt uppstår ett gap då relationen mellan professionell aktör och publikmedlem förstörs och meningsskiljaktigheter uppstår. Gapet kan vara sårbart för konceptet eller åtminstone för publikmedlemmens upplevelse av kvällen. Ju större gapet är mellan aktör och publikmedlem desto mer sårbart kan det vara för publikmedlemmens bild av det tydliga konceptet.

Även om aktörerna agerar enligt manuskriptet och sin roll kan konceptet bli sårbart. Under en intervju med en publikmedlem framkom det att ”jag blev jättearg när kvinnan i garderoben tvingade mig att hänga in jackan och betala för den, det borde vara gratis när man skall kaka”. Detta påvisar att även om aktören agerar enligt sin roll uppstår ett gap om publikmedlemmen inte förväntat sig detta uppträdande.

⁹⁷ Goffman, 2002:189

⁹⁸ Ibid.:50

Det här leder till att publikmedlemmens uppfattning av det tydliga konceptet, narrativet, kan skadas.

I framträdandet är det inte enbart aktörerna som spelar roller, utan även publiken intar roller. Vilken roll, mask, den individuella publikmedlemmen kommer att bära är beroende av situation och typ av föreställning. Då publikmedlemmen bär *fel* mask och inte uppför sig som aktörerna förväntat sig leder detta till gap dem emellan eftersom publikmedlemmens ”felaktiga” beteende fungerar som ett antenarrativ. Det är av stor vikt att ingenting, varken aktörernas eller publikens rollframställande, stör narrativet, det tydliga konceptet.

4.2.3 Aktören som ordningsman

I vissa situationer måste en aktör träda in då en publikmedlem med en typ av referensram agerar antenarrativ och stör en annan publikmedlems upplevelse. Vi anser att det därmed kan uppstå gap även mellan olika publikmedlemmar som således kan störa den enskilde publikmedlemmens bild på det tydliga konceptet, narrativet. Under våra observationer på Koh Phangan såg vi hur en alltför berusad kvinna blev eskorterad till dörren då hon störde andra publikmedlemmar genom att vara ett antenarrativ som störde narrativet. I en sådan situation är det upp till aktörerna att återinföra narrativets ordning genom att handla enligt publikmedlemmens förväntningar. Ingriper aktörerna på fel sätt, och agerar motstridigt till publikmedlemmens förväntningar, kan även detta leda till att gap uppstår. I ett sådant fall menar vi att det uppstår sårbarhet på grund av gap mellan aktör och publikmedlem eftersom aktörerna enligt publikmedlemmen blir ett antenarrativ i det tydliga konceptet. Vi tolkar att även Goffman menar att detta kan innebära en sårbarhet då han anser att ”[d]et är alldeles uppenbart att den agerande måste vara mycket försiktig i sådana situationer där arten av hans beteende kan få mycket betydelsefulla konsekvenser.”⁹⁹ Han menar vidare att det ligger i människans natur att inte vilja göra bort sig och sticka ut ur mängden¹⁰⁰, vilket kan tolkas som att detta problem inte dyker upp så ofta.

⁹⁹ Goffman, 2002:196

¹⁰⁰ Ibid.:184

Vi menar dock att alla människor är olika och agerar olika i samma situationer, vilket innebär att en generalisering kring detta inte kan göras enligt det socialkonstruktivistiska perspektivet.

4.2.4 Kan upplevelser styras?

En stor del av en publikmedlems uppfattning av ett tydligt koncept beror på dennes tolkningsram gällande upplevelser av konceptmiljön. Då människor har olika referensramar efterfrågar de olika saker i exempelvis en lyckad upplevelse.

Upplevelsen skapas av och inom publikmedlemmen genom dennes kulturella och sociala referensramar och kan därför variera från individ till individ. Vi menar att vissa publikmedlemmar vill att en upplevelse skall innehålla ett spänningsmoment medan andra vill att det skall finnas en utbildande aspekt med i upplevelsen, för att det tydliga konceptet skall anses som lyckat. Somliga vill att en upplevelse skall innehålla båda aspekterna. Ansvar ligger, i servicemötet, på aktörerna i fråga.

Trots att det är manusförfattaren som beslutar om de upplevelser denne vill att det tydliga konceptet skall innefatta är det i slutändan upp till aktören själv att försöka förmedla denna upplevelse ut till publikmedlemmen. Det är dock omöjligt att förutspå hur publikmedlemmen mottager upplevelsen, eftersom den skapas inom individen.

För att aktörerna skall kunna leva upp till den specifika publikmedlemmens förväntningar är det viktigt att de försöker skapa sig en uppfattning av vad respektive individ efterfrågar. Lyckas aktören med detta kan gap undvikas. Det är då viktigt för aktörerna, som befinner sig i en professionell roll, att undvika att bli duperad.¹⁰¹

Duperad innebär att aktören tror att dennes världsbild är den enda rätta och på så sätt bildas ett gap mellan aktören och en publikmedlem med en annan världsbild.

4.2.5 Förväntan på kunskap

Det kan vara sårbart för det tydliga konceptet om aktörerna inte kan leverera det som publikmedlemmen förväntar sig att de skall leverera.

¹⁰¹ Goffman, 2002:76

Enligt vår undersökning med Koh Phangans publik framkom det att vissa publikmedlemmar förväntar sig att aktörerna kan besvara frågor om Thailand, ”jag hade under restaurangbesöket tänkt passa på att få lite förslag på smultronställen i Thailand” säger en av publikmedlemmarna vid vår intervju. Vi tror att det är restaurangens tydliga narrativ som har skapat en sådan förväntan då det anspelar så starkt på Thailand. Den stora efterfrågan av information om Thailand gjorde att manusförfattarna beslöt sig för att öppna en resebyrå dit restaurangens aktörer vidare kunde hänvisa sina publikmedlemmar. Vissa publikmedlemmar förväntar sig dock fortfarande att aktörerna på restaurangen skall kunna dela med sig av sina erfarenheter från Thailand. Vid intervjun med manusförfattaren ställde vi en ledande fråga där vi beskrev ett scenario där restaurangens aktörer inte kunde besvara frågor om Thailand och hur de i sådana fall handskades med situationen. Som svar på denna fråga fick vi ”[d]e kan dom”. Manusförfattaren berättar vidare hur minnen och kunskap om Thailand förs vidare och kan användas av samtliga aktörer. Således kan även de aktörer som inte besökt Thailand på ett tag återberätta andras minnen för sin publikmedlem. Detta framkom även vid intervjun med en aktör, bartender, som inte besökt Thailand sedan 1997. Bartendern menade att denne inte rest där särskilt mycket den senaste tiden, men att denne snappat upp kunskap via andra aktörer på restaurangen. För att inte skada ett tydligt koncept är det viktigt att det inte uppstår något gap mellan vad en publikmedlem förväntar sig och vad aktören och konceptet kan erbjuda.

4.2.6 Förståelse för andras världsbilder och förväntningar

Det är viktigt att aktören kan läsa av publiken och förstå deras olika världsbilder och förväntningar. Utifrån denna förståelse kan aktören försöka anpassa servicenivån och styra publikmedlemmen mot önskade upplevelser baserat på denna avläsning. För att få en förhöjd upplevelse krävs det enligt oss att publikmedlemmens förväntningar kan tillgodoses. Detta försvåras om den individuella publikmedlemmens förväntan är svåravläslig samt om förväntan är högre än den upplevda tjänstekvaliteten.

I fall där förväntan inte tillgodoses leder detta till missnöje¹⁰², gap, och vidare en sårbarhet för framträdandet och för det tydliga konceptet.

Då det är individuella förväntningar som aktörerna skall försöka tillfredsställa ser vi en fara hos restauranger som låter aktörerna använda sig av standardiserade fraser istället för att kundanpassa sin service och sin interaktion. På Koh Phangan har manusförfattaren fört in standardiserade repliker i manuskriptet. Manusförfattaren förklarar detta under intervjun med att säga ”jag har försökt få in att alla i personalen skall ha sina sägningar, meningar de kan ha när de knallar förbi ett bord, tittar ner å kan kläcka en kommentar liksom”. Dessa repliker är ämnade för aktörerna att memorera och använda i alla servicemöten. Vi kan förstå anledningen till manusförfattarens införande av sådana här repliker, då denne säkerställer att aktörernas repliker följer manuskriptet och därmed narrativets röda tråd. Vi ser dock en sårbarhet i och med att de standardiserade replikerna frångår det avslappnade i restaurangens tydliga koncept, narrativ och istället kan kännas tillgjort. Som publikmedlem på en restaurang förlorar dessa regisserade repliker sin charm om publikmedlemmen dessutom hör samma replik yttras till andra i omgivningen. I ett annat avseende kan det vara sårbart med standardiserade repliker då människor ur det socialkonstruktivistiska perspektivet uppskattar olika relationer till aktörer i ett servicemöte. Vi menar att eftersom individer är olika bör även replikerna anpassas efter den individuella publikmedlemmen.

Förutom rollframställandet är utformningen av kulisserna en viktig del av ett framträdande.

4.3 *Gapet mellan manusförfattaren och publiken*

4.3.1 Det tydliga konceptets kulisser

Den person som beslutar kring kulisserna är manusförfattaren. Kulisserna är det som ramar in det framträdande som äger rum på scenen och kan sägas bestå av en verksamhets interiör.

¹⁰² Solomon et al., 1985:103

Allt manusförfattaren vill förmedla till publikmedlemmen går därmed via, såväl det tidigare nämnda scenframträdandet som genom, det tydliga konceptets kulisser. Ur det socialkonstruktivistiska perspektivet menar vi att den individuella publikmedlemmen skapar sig en egen uppfattning om det tydliga konceptets miljö. Manusförfattarens intention om vad det tydliga konceptet skall förmedla via sina kulisser kan mottagas av publikmedlemmen på ett förvrängt sätt. Om manusförfattarens intentioner och publikmedlemmens uppfattningar inte stämmer överens skapas ett gap mellan dem.

Trots önskan om att skapa en miljö som lockar till sig vissa besökare kan manusförfattaren aldrig veta hur dennes tydliga koncepts kulisser i slutändan mottages av publikmedlemmen. Enligt våra egna erfarenheter arbetar vissa manusförfattare med att verksamhetens fysiska miljö inte alls skall framhävas utan enbart smälta in medan andra verksamheter förhöjer sitt tydliga koncepts helhet med hjälp av estetiken. Detta för att förtydliga konceptet för publiken. Det tydliga konceptets kulissutformning kan dock följa den röda tråden på olika sätt. Vad som lockar en publikmedlem lockar kanske inte en annan. Vi menar att tydliga koncept, såsom Koh Phangan, som fokuserar mycket på kulissernas utformning lättare kan bli sårbara genom kulisserna än de som inte fokuserar på det lika mycket. Kulisserna kan dock vara väldigt fördelaktiga för de publikmedlemmar som uppfattar dem på önskat sätt.

4.3.2 “Hatar balanseringar, I want it all”

Tydliga koncept, enligt teorin, talar om miljöer med tydliga narrativ, och därmed även tydliga kulisser. Vid vårt besök på Koh Phangan kunde vi observera hur manusförfattaren arbetat med den thailändska interiören in i minsta detalj. Till och med restaurangens toaletter var beklädda i thailändsk stil och manusförfattaren förklarar deras arbete med interiören: ”vi vill ju ha nånting genuint liksom”. Det finns dock detaljer som vi menar avviker ifrån det thailändska, så kallade antenarrativ. Antenarrativen i kulisserna gör att de inte längre bidrar till det tydliga konceptet. Att kulisserna är tydliga i alla tydliga koncept är inte en självklarhet. Detta kan styrkas av Koh Phangans manusförfattares resonemang kring hur denne ”hatar less is more /---/, hatar balanseringar, I want it all”.

Manusförfattarens resonemang förstärks genom att vi under våra observationer bland annat upptäckte en Jamaica skylt som var uppsatt vid en av restaurangens bungalows. Denna skylt skulle för sig självt inte automatiskt kopplas till Koh Phangans koncept och därför kunnat ses som ett antenarrativ. När den väl befinner sig i det tydliga konceptet stör den ändå inte helheten eftersom manusförfattaren på något sätt har lyckats koppla den till den röda tråden. I våra intervjuer med publikmedlemmar var det ingen som tyckte att det fanns störande moment i kulisserna, en av dem sa att ”allt passar liksom”. Vi tror att detta kan bero på att manusförfattarens bild av Thailand syftar till en fullspäckad och något plottrig miljö. Det finns så många detaljer att vila ögat på så att det inte tycks störa om en detalj avviker. Manusförfattaren beskriver:

[O]m du har nånting som skriker å tittar ut, å de e fullt med dynga å plotter å prylar, då kan de bli att man liksom "what the fuck is this", du vet. Å speciellt då sånna, som jag tror att man upplever i det här plottret, att de har lite grann med de här asiatiska att göra, så därför tror jag...de e inte fel liksom.

Ytterligare antenarrativ i kulisserna förs ibland in av restaurangens egna inredare, inte heller dennes antenarrativ tycks ha skadat konceptets tydlighet. När manusförfattaren diskuterar inredarens val av interiör säger manusförfattaren följande: Denne ”har ju satt in grejer som inte passar /.../ Jag har aldrig sett vissa skulpturer i Thailand, men det spelar ju ingen roll.” Trots avvikelserna var det inget som, vid vår observation, störde vår helhetsbild. Om det blir alltför många avvikelser kan detta dock sammantaget skapa ett större antenarrativ och således göra konceptet sårbart. Detta då meningsskiljaktigheterna, gap, i det tydliga konceptet uppstår mellan manusförfattare och publik. Teorierna säger dock att manusförfattaren, i situationer som dessa, bör agera som ordningsman för att hålla narrativet rent. Vi menar att restaurangen härmed har motbevisat litteraturen gällande hur ett tydligt koncept måste ha ett tydligt narrativ, utan antenarrativ, för att lyckas. Ur ett socialkonstruktivistiskt perspektiv kan vi finna en förklaring till detta då alla människor är olika och uppmärksammar olika saker. Förmodligen störs inte eller reagerar inte vissa individer på vad andra anser vara antenarrativ som finns på Koh Phangan och därmed är det, enligt de personerna ett narrativ, ett tydligt koncept.

4.3.3 Vad bidrager kulisserna till?

I Koh Phangans fall tror vi att Pine och Gilmore skulle kunna säga att estetiken, kulisserna, förhöjer verksamhetens koncept och möjliggör samt förstärker en verklighetsflykt. Pine och Gilmore tar upp interiören genom sin upplevelsedimension estetik och för då fram estetikens vikt i skapandet av upplevelser. Om Koh Phangans kulisser, deras estetik, verkligen står för en verklighetsflykt är det enligt det socialkonstruktivistiska perspektivet upp till den individuella publikmedlemmen själv att bestämma. Det är här ett gap, en meningsskiljaktighet mellan manusförfattarens kulissutformning och publikens förväntan kan bildas. Saker i den fysiska miljön kan uppfattas olika av olika människor relaterat till deras olika sociala och kulturella referensramar. Eftersom människors referensramar skiljer sig är det omöjligt att alla skall dela samma uppfattning.

Samtliga publikmedlemmar som vi intervjuat tycker att Koh Phangans miljö har en tydlig röd tråd som syftar på Thailand. Intervjupersonernas åsikter skiljer sig dock gällande begreppen autenticitet och iscensättning. Enligt det socialkonstruktivistiska perspektivet kan vi ifrågasätta för vem manusförfattaren har framställt sin bild av Thailand. Två av de intervjuade publikmedlemmarna, som aldrig besökt Thailand, såg restaurangens kulisser som verklighet och den ena sade sig ”få försmak av vad Thailand är”. Manusförfattaren på Koh Phangan menar att hans koncept uppfattas olika av olika publikmedlemmar. Dennes ord var följande:

Alla människor upplever allting så otrolig olika. Du har ju tanter som kommer som tycker att de här e jättebra för de påminner dom om de gamla. Dom kanske inte hade accepterat de här med den här stilen om de inte hade liksom förkärlek till de från nå semester förra året. Men samtidigt så har du ju då såna som har bildat sig en annan uppfattning. 55% av alla som reser till Thailand, reser till Phuket. Om ni har vart i Kata eller Karon så vet ni att de inte e mycket som skiljer från Grekland eller Turkiet. Å då tycker dom, de här 'va fan de här har jag inte sett i Thailand'.

Detta påvisar att alla människor är olika och speglas av olika erfarenheter och sociala och kulturella referensramar som ligger till grund för människans uppfattning. När meningsskiljaktigheterna uppstår gällande bilden av Thailand leder detta således till gap mellan publikmedlemmen och manusförfattaren.

4.3.4 Missförstånd i kommunikationen

Då det oftast inte är någon direkt interaktion mellan manusförfattaren och publikmedlemmen, får manusförfattaren sällan någon förstahandsinformation från publiken. Under vägens gång kan en viktig information därför missuppfattas eller förvrängas, särskilt då de går via en mellanhand. Publikmedlemmen kan dela manusförfattarens bild men aktören kan under framträdandet förvränga den. Här kan ett gap mellan manusförfattare och publik uppstå. Detta på grund av att mellanhänderna, i detta fall aktörerna, kanske inte innehar samma världsbild som varken publikmedlemmen eller manusförfattaren och därav tolkar och för fram information på ett felaktigt sätt. Om felaktig information når manusförfattaren kan det innebära en sårbarhet för verksamhetens tydliga koncept. Vi menar därför att det är viktigt för manusförfattaren att befinna sig ute på scenen och på så sätt kunna samla på sig en del förstahandsinformation. På Koh Phangan kunde restaurangens bakgrundsljud, i form av syrsors läte, förbättras och bli mer verklighetstroget tack vare att manusförfattaren lyssnade och fick hjälp av en publikmedlem. Detta illustrerar ett gap mellan manusförfattare och publik som kunde elimineras samtidigt som det tydliga konceptet, narrativet kunde förstärkas.

I ett tydligt koncept bör förändringar noga beaktas då restriktionerna kring den röda tråden är stor. För att inte frångå det tydliga konceptet måste manusförfattaren därför hålla hårt fast vid sin bild av konceptet och inte påverkas alltför mycket av andra människors referensramar och synsätt. I detta sammanhang är det kanske bättre att ett gap uppstår än att manusförfattaren omformaterar sitt tydliga koncept och frångår den röda tråden. Genom att tillgodose en publikmedlems önskningar frångås en annans. Det går aldrig att göra alla nöjda.

4.3.5 Diskriminering av "dom"- en nödvändighet

Det är viktigt att manusförfattaren är medveten om att den bild av Thailand som han förmedlar endast attraherar ett visst segment, en viss publik, som har en liknande världsbild och referensram som denne. Bilden av Thailand framställs till stor del med hjälp av restaurangen Koh Phangans kulisser.

De som attraheras av konceptet kan sägas tillhöra, vad socialkonstruktivisterna benämner ”vi” och de som inte tilltalas av konceptet benämns ”dom”. För att skapa ett tydligt narrativ är det inte möjligt för manusförfattaren att få med allas bilder av Thailand, då dessa samlat hade varit antenarrativer. För att göra konceptet tydligt måste manusförfattaren således diskriminera vissa antenarrativer, vissa segment. Manusförfattaren menar vid intervjun att ”jag tror att folk har gått fel om de inte tar det för vad det är, då har de gått till fel krog”. Enligt oss kan ett restaurangbesök liknas vid en teaterföreställning där en viss föreställning lockar till sig en speciell typ av publik. Detta leder till att övriga segment diskrimineras. Besöker en publikmedlem, vars referensramar inte stödjer eller förstår det tydliga konceptet, en föreställning, kan ett gap mellan manusförfattaren och publikmedlem uppstå. Detta gap kan i sin tur leda till sårbarhet för det tydliga konceptet. Det är dock viktigt för manusförfattaren att vara medveten om att hans referensram och bild av Thailand inte kan överensstämma med alla människor. Genom att göra ändringar som frångår manusförfattarens sociala och kulturella referensram kan denne förlora fokus på sin tydlighet, sitt narrativ, vilket i sin tur leder till sårbarhet för hela konceptet. Som manusförfattare är det viktigt att veta att vissa publikmedlemmar kommer att offras längst med vägen.

4.3.6 Sårbarhet i att diskriminera ”vi”

När det tydliga konceptet följer en röd tråd kan det innebära att även miljön verkar diskriminerande. Miljön kan utesluta vissa publikmedlemmar genom att ha trånga gångar eller obekväma sittplatser. Publikmedlemmen kan diskrimineras trots att narrativet attraherar dem, då det är fysiskt omöjligt för vissa att beträda föreställningen. Det kan till exempel vara svårt för rullstolsbundna att besöka vissa föreställningar då bland annat nivåskillnaderna i miljön är stora. Under en rundvandring på restaurangen berättade manusförfattaren att det vid ett tillfälle hade inträffat en incident på restaurangen. Incidenten uppstod då en rullstolsbunden publikmedlem på väg till toaletten hemskt nog hamnade i restaurangens konstgjorda bäck. Detta på grund av att den bro som ledde över bäcken var för smal och inte hade några säkerhetsräcken. Detta exempel påvisar ett gap mellan manusförfattare och publik där publikmedlemmar som lockas av det tydliga konceptet, föreställningen, inte nödvändigtvis kan ta del av det.

Detta kan i sin tur leda till sårbarhet då publikmedlemmar som delar manusförfattarens referensramar, hans bild av Thailand, utesluts.

4.3.7 Föreställningen - mer än enbart mat och dryck?

Det kan vara en sårbarhet för konceptet om exempelvis dess önskade upplevelse inte uppfattas av publikmedlemmen och då särskilt om konceptets huvudsakliga syfte är att leverera en upplevelse. På Koh Phangan är det oklart vad konceptets huvudsyfte numera är, mat eller upplevelse. Från början var tanken att Koh Phangan skulle vara en kvarterskrog där människor enligt manusförfattaren kunde ”slinka in å kaka lite å slinka ut”, men när publiken numera väntar i flera timmar för att få ett bord är det uppenbart att de besöker restaurangen för fler skäl än maten. En servitris på restaurangen förklarar väntan på bord med att ”[v]issa känner att restaurangen måste vara något särskilt när så många sitter i kö länge för att komma in till bords. De får en känsla av att de måste gå hit och prova”. Manusförfattaren måste därför vara medveten om att det manuskript Koh Phangan följer inte enbart lockar publikmedlemmar som efterfrågar mat och dryck utan även dem som vill ha en helhetsupplevelse vilket konceptet medför. Detta bekräftas hos samtliga publikmedlemmar som intervjuades. När frågan om varför valet av restaurang blev Koh Phangan svarade en publikmedlem ”jag väljer den därför att det är en upplevelse, det där med åskan och det”.

Det finns tydliga exempel på att Koh Phangan är på väg att bli, eller är, en restaurang där betoningen på mat och dryck förflyttats till en restaurang med betoning på upplevelsen. Manusförfattaren ger oss ett exempel på hur en kvinna åkte långväga med sina barn enbart för att få uppleva den åska som restaurangen iscensätter. Då de inte fick uppleva åskan under sin måltid skickade hon ett klagobrev där hon beskrev sin besvikelse och ville ha pengarna tillbaka. Kvinnans förväntan tillgodosågs inte och den förväntade upplevelsen uteblev. I brevet kallade hon maten och drycken för en inträdesavgift för att få se och uppleva det iscensatta ovädret. Manusförfattarens svar till detta var endast att ”nu har det gått för långt”. Detta visar tydligt på gapet mellan manusförfattare och publikmedlem. Gapet uppstod på grund av skilda värderingar om vad Koh Phangans tydliga koncept skall erbjuda.

Enligt oss har Koh Phangans tydliga konceptet kanske bara förändrats där kärntjänsten nu har förflyttats ut till periferin och istället blivit en bitjänst. Det är viktigt för manusförfattaren att vara uppmärksam på förändringar inom konceptet som gjorts såväl medvetet eller som skett av sig självt. För att undgå sårbarhet är det viktigt att manusförfattaren inte helt avfärdar att vi befinner oss i ett upplevelsesamhälle. Han bör dock agera ordningsman och kontrollera att dennes koncept utifrån dennes och ”vi”-gruppens referensramar är tydligt. Manusförfattaren bör dock aldrig frånga rollens referensramar och konceptets röda tråd. Det kan då i sig bli till en sårbarhet för det tydliga konceptet.

5. Diskussion och slutsatser

I uppsatsens femte kapitel kommer vi att dra slutsatser som är kopplade till uppsatsens syfte, nämligen att studera ”vilken sårbarhet som uppstår i och med meningsskiljaktigheter mellan ett tydligt koncepts parter samt hur dessa meningsskiljaktigheter och därmed sårbarheten kan minimeras”.

Genom vår analys av ”Gapets triad” har vi nått slutsatsen och kunnat utläsa att det finns tre olika former av sårbarhet som uppstår i och med meningsskiljaktigheter i ett tydligt koncept. Nedan kommer vi att visa på våra slutsatser under respektive sårbarhet och ge förslag på åtgärder.

Sårbarhet i och med individers sociala och kulturella referensramar

Individers sociala och kulturella referensramar orsakar enligt oss de största gapen i ett tydligt koncept och vållar därmed också de flesta sårbarheterna. Sårbarheten ligger bland annat i att alla triadens parter, på grund av sina sociala och kulturella referensramar, ser och uppfattar det tydliga konceptet olika. Som manusförfattare i ett tydligt koncept kan det därmed vara svårt att kvalitetssäkra och helt undvika meningsskiljaktigheter. För manusförfattaren, som är den som utvecklat det tydliga konceptet, ligger en stor svårighet i att göra aktörerna införstådda med det koncept som skapas utifrån manusförfattarens sociala och kulturella referensramar. Om aktörerna är duperade och därmed inte kan ta till sig de sociala och kulturella referensramarna, den världsbild, som det tydliga konceptet färgats av, uppstår ett gap mellan denne och manusförfattaren. Detta gap leder i sin tur till en sårbarhet. Som manusförfattare är det därför grundläggande att göra allt i sin makt för att förmedla den röda trådens exakta utformning till aktörerna då allt i det tydliga konceptet kan kopplas till denna. Har den röda tråden förmedlats och uppfattats rätt kan gapen, i relationen mellan manusförfattaren och aktören, minskas och därmed även sårbarheten. Så länge aktörerna kan ta till sig manusförfattarens tydliga koncept spelar det ingen roll om aktörerna utanför sina professionella roller inte tillhör samma ”vi”-grupp som manusförfattaren. Det är viktigt att manusförfattaren ständigt, agerar ordningsman genom att kontinuerligt kommunicera med sina aktörer och kontrollera att de i sina professionella roller aldrig frångår den röda tråden.

I manusförfattarens kommunikation är det viktigt att denne inte behandlar aktörerna som en homogen grupp som kan styras likt maskiner. Denna behandling gäller även aktörerna inom dennes ”vi”-grupp. Varje aktör oavsett sociala och kulturella referensramar bör bemötas som en enskild individ med egen vilja.

Manusförfattarens relation till det tydliga konceptets publikmedlemmar skiljer sig från den med aktörerna. De publikmedlemmar, som förstår och är tillfredsställda med manusförfattarens tydliga koncept, är de som har liknande referensramar som denne. De publikmedlemmar som däremot inte förstår eller lockas av det tydliga konceptet tillhör därmed inte manusförfattarens ”vi”. Dessa publikmedlemmar bör manusförfattaren aldrig försöka tillfredsställa och gapet mellan dem bör manusförfattaren följaktligen aldrig försöka minimera. Om medlemmar av ”dom” tillfredsställs är det lätt att ”vi”-gruppen och manusförfattaren själv inte längre uppfattar konceptet på ett tydligt sätt. Manusförfattaren borde istället arbeta med att locka till sig och minimera gapen till de publikmedlemmar som tillhör ”vi”-gruppen. Marknadsföring är en bra och traditionell strategi för att locka till sig rätt publik. Det tydliga konceptet i sig lockar vissa publikmedlemmar medan det diskriminerar andra. Så länge det tydliga i konceptet framhävs i marknadsföringen och i andra lockelser, så attraheras publikmedlemmar som delar manusförfattarens ”vi”-grupp.

Sårbarhet i och med den enskilde individens specifika förväntningar

Som manusförfattare för ett tydligt koncept är det viktigt att dennes förväntningar förmedlas och förklaras för aktören. Aktörernas sociala och kulturella referensramar kan försvåra förmedlandet av manusförfattarens förväntningar till och på aktören. Som vi nämnt i föregående avsnitt är det grundläggande att aktörerna sätter sig in i manusförfattarens referensramar, detta för att i sin tur också förstå manusförfattarens förväntningar genom att professionellt tillhöra dennes ”vi”.

Det kan vara svårt för manusförfattaren att, på annat sätt än genom det tydliga konceptets kulisser, förmedla sina förväntningar på den individuella publikmedlemmen.

Manusförfattaren kommunicerar aldrig med publikmedlemmen öga mot öga och det är omöjligt att säkerställa att förväntningarna nått fram på önskvärt sätt.

Såväl aktörer som publikmedlemmars individuella, sociala och kulturella referensramar för med sig specifika förväntningar på det tydliga konceptet. Om det tydliga konceptet inte uppfyller förväntningar som innehas leder detta till ett gap mellan triadens parter.

Gällande publikmedlemmars och aktörers förväntningar på manusförfattaren och dennes tydliga koncept är vår slutsats att samtliga individers förväntningar aldrig kan uppfyllas. Detta eftersom manusförfattaren inte kan förutspå vilka förväntningarna är. Manusförfattaren kan inte heller säkerställa att förväntningarna hos den individuella publikmedlemmen uppfyllts då förväntan är något som skapas inom publikmedlemmen. Till följd av detta kommer sårbarheten som ouppfyllda förväntningar medför inte kunna elimineras. Gapen och följaktligen sårbarheten kommer med andra ord att kvarstå.

Sårbarhet i och med förändringar i det tydliga konceptet

Då allt i ett tydligt koncept bör följa och vara uppbyggt kring en röd tråd, är det viktigt att förändringar som görs inte frångår den röda tråden. Ett tydligt koncept innefattar många individers viljor och det är viktigt att manusförfattaren noga överväger alla förslag på förändringar så att de inte orsakar gap i triaden. Förändringar kan gälla såväl beteenden inom det tydliga konceptet som dess kulisser. Ibland kan förändringar vara till det bättre om det följer och förtydligar den röda tråden och således inte bildar antenarrativ utan snarare följer och stärker det tydliga konceptet. Dessa förändringar kan då minimera gapen. Manusförfattaren bör dock vara varsam att införliva de förändringar som föreslås då vissa inte förstärker dennes tydliga koncept. Om manusförfattaren försöker tillfredsställa alltför många individer med olika sociala och kulturella referensramar och tar hänsyn till deras olika åsikter genom att göra motstridiga förändringar, kommer konceptet slutligen inte längre att ha något "vi". Manusförfattarens tydliga koncept kommer då att bli spretigt eftersom konceptet representerar alltför många världsbilder och därmed förlorar sin tydlighet.

I ett tydligt koncept bör manusförfattaren inte gå efter filosofin att ”publiken alltid har rätt” samt att ”den operationella personalen har den bästa kunskapen om vad som efterfrågas”. Det är dock viktigt att denne lyssnar och noga överväger förslagen, men om manusförfattaren låter sig styras alltför mycket av dessa parter riskerar det tydliga konceptet sårbarhet. Detta då det tydliga konceptet istället blir fullt av antenarrativ eftersom att ”dom” har fått inverka på konceptet. Genom att tillgodose ”dom”-gruppens önskningsar och minimera gapet till dem, ökar gapet till ”vi”-gruppen. Det går aldrig att göra alla nöjda, det gäller bara att minimera gapen till det tydliga konceptets målgrupp. Manusförfattaren bör därför, till skillnad från aktörerna, ständigt vidhålla sin världsbild och hårddraget vara duperad. Duperingen gör att konceptet behåller sin tydlighet och att den lockar till sig rätt målgrupp.

Sammanfattande slutsatser

Synen på om ett koncept är tydligt eller inte sker i den interna processen inom den enskilda individen. Vi menar dock att de individer som har liknande preferensramar ingår i samma ”vi”-grupp och ser på konceptets tydlighet på ett liknande sätt. På grund av att alla individer inte ingår i samma ”vi”- grupp anser vi att det är viktigt att en individ bär ansvaret för ett koncepts tydlighet. Då det är manusförfattaren, genom sina sociala och kulturella referensramar, som utformar manuskriptet för det tydliga konceptet, anser vi, att det är denne som bör ta på sig ansvaret som ordningsman. I rollen som ordningsman är det dennes uppgift att se till att allt inom det tydliga konceptet följer en röd tråd. Vi vill trycka på vikten av att manusförfattaren bör kvarhålla sin världsbild i rollen som ordningsman så att dennes och ”vi” – gruppens tydliga koncept inte utsätts för sårbarhet.

Vi har genom uppsatsen bevisat att realisternas syn på en enlighet mellan parterna i ett servicemöte inte är så oproblematiskt som de framför. Det är genom vårt socialkonstruktivistiska perspektiv som vi i uppsatsen har kunnat påvisa komplexiteten och problematiken mellan relationerna i ett servicemötes parter; parterna i ”Gapets triad”.

Vi har därmed bevisat att det faktiskt förekommer meningsskiljaktigheter, gap, mellan de olika parterna, vilka i sin tur leder till tre olika typer av sårbarhet för det tydliga konceptet. Vi har genom denna uppsats således bidragit med en ny infallsvinkel till service management litteraturen, angående tydliga koncept.

Vår förhoppning är att våra slutsatser kan ge framtida och nuvarande manusförfattare råd till hur dessa bör hantera meningsskiljaktigheter mellan det tydliga konceptets parter och på så sätt minimera sårbarheten.

6. Vidare forskning

I uppsatsens avslutande kapitel kommer vi att ge förslag på vidare forskning.

Förslagen har dykt upp under uppsatsens gång.

Vår studie hade kunnat utvidgas genom att studera tydliga koncept ur såväl ett socialkonstruktivistiskt perspektiv som ett realistiskt perspektiv. Detta för att undersöka om olika sårbarheter framträder beroende på vilket perspektiv som används.

Ett alternativt tillvägagångssätt för att studera koncept ur ett socialkonstruktivistiskt perspektiv är att göra en jämförelse mellan ett tydligt samt ett otydligt koncept. Genom en sådan studie hade sårbarheter ur båda koncepten kunnat urskiljas och jämföras.

Källförteckning

Litteratur

Alvesson, M (2003) *Postmodernism och samhällsforskning*, Liber Ekonomi, Malmö

Bengtsson, C, Hjort, M, Sandberg, H & Thelander, Å (1998), *Mötet på fältet. Kvalitativ metod i teori och praktik*, Sociologiska Institutionen, Lund

Boje, D.M (2001) *Narrative Methods for Organizational and Communication Research*, Sage, London

Börjesson, M (2003) *Diskurser och konstruktioner. En sorts metodbok*, Studentlitteratur, Lund

Corvelléc, H & Lindquist, H (red), *Servicemötet- en introduktion av dominerande ansatser*, Liber. Malmö. Manuskript från ännu ej publicerad bok.

Goffman, E (2002) *Jaget och Maskerna. En studie i vardagslivets dramatik*, Prisma, Stockholm

Grönroos, C (2002) *Service Management och Marknadsföring- En CRM ansats*. Liber Ekonomi, Malmö

Gummesson, E (2000) *Qualitative methods in management research*, Sage, Thousand Oaks

Jacobsen, D. I (2002) *Vad, hur och varför? Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*, Studentlitteratur, Lund

Kvale, S (2001) *Den kvalitativa forskningsintervjun*, Studentlitteratur, Lund

Lindsjö, A (2001) (red) *Aha Sweden. Om svensk upplevelseindustri och början på något nytt*, KK-stiftelsen i samarbete med Belvert

Lupton, D (2004) *RISK*, Biddles, Ltd, King's Lynn, Norfolk

Mills, S (2003) *Michel Foucault*, Routledge, London

Mossberg, L (2003) *Att skapa upplevelser- från OK till WOW*, Studentlitteratur Lund

O'Dell, T (2002) (red) *Upplevelsens materialitet*, Studentlitteratur, Lund

Pine, J II & Gilmore, J.H (1999) *The Experience Economy. Work is Theatre and Every Business a Stage*. Harvard Business School Press, Boston.

Rienecker, L & Stray Jørgensen, P (2002) *Att skriva en bra uppsats*, Liber AB, Malmö

Sherry, J & Sternthal, B (1992) (red), *Advances in Consumer Research*, Association for Consumer Research, Provo, Utah

Strathern, P (2001) *Platon på nittio minuter*, Brutus Östlings Bokförlag Symposion, Eslöv

Artiklar

Aubert-Gamet, V (1996) *Twisting servicescapes: diversion of the physical environment in a re-appropriation process*. International Journal of Service Industry Management, Vol 8, No 1, MCB University Press, 1997

Aubert-Gamet, V & Cova, B (1999) *Servicescapes: from modern non places to postmodern common places*. Journal of Business research 44, Elsevier Science Inc, New York.

Bruner, Edward M (1991) Transformation of self in tourism. *Annals of Tourism Research* 18(2)

Cadotte, E & Turgeon, N, (1988) *Key Factors In Guest Satisfaction*, Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Feb 1988; 28,4;ABI/INFORM Global

Clarke, I & Schmidt (1995) *Beyond the servicescape. The experience of place*. I *Journal of Retailing and Consumer Services Vol 2, No 3*, Elsevier Science Ltd, Great Britain.

Clarke, T & Mangham, I (2004) *From Dramaturgy to Theatre as Technology: The Case of Corporate Theatre*, I *Journal of Management studies* 41:1 January 2004, 0022-2380

Lin, I (2004) *Evaluating a servicescape: the effect of cognition and emotion*. Hospitality management 23, Elsevier Ltd, USA

Löfgren, O (1997) *Vad rymmer en upplevelse? Turismen som kulturellt laboratorium i Tradisjon 2*

Solomon, M, Surprenant, C, Czepiel, J, Gutman, E (1985) *A Role Theory Perspective On Dyadic Interactions: The Service Encounter*, I *Journal of Marketing Vol. 49*, New York.

Zeithaml, V:A & Bitner, M:J (2000) *Service Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm*, McGraw-Hill

Uppslagsverk

Nationalencyklopedin (1993) Elfte bandet, Bokförlaget Bra Böcker, Höganäs,

Wallentin, C & Estevall, L (1999) *Ekonomernas uppslagsbok*, 8 uppl., Liber Ekonomi, Malmö.

Muntliga källor

Anonyma, (2005-05-03) Telefonintervjuer med 6 stycken gäster till Koh Phangan, Stockholm

Ek, R (2005-04-12) Föreläsning, *Från Matrix till kritisk metod*, Campus Helsingborg, Lunds Universitet

Emblad, T (2005-04-20) Intervju med en av ägarna och grundarna till Koh Phangan, Stockholm

Persson, T (2005-04-21) Intervju med en bartender på Koh Phangan, Stockholm

Torstensson, L (2005-04-21) Intervju med en servitris på Koh Phangan, Stockholm

Åberg, V (2004-11-11) Föreläsning *Socialkonstruktivism och diskurser*, Campus Helsingborg, Lunds Universitet

Bilaga 1 – Intervjuguide, manusförfattare

Narrativ

- Vilka tidigare erfarenheter har Du haft användning av i arbetet med konceptet Koh Phangan?
- Hur uppkom idén till Koh Phangan?
- Hur avgränsade Ni konceptet? Valde bort idéer?
- Har konceptet förändrats, eventuellt förtydligats sedan starten? Om ja, på vilket sätt?
- Anser Du att Ni kan förtydliga konceptet ytterligare ett steg? Hur? Planer för framtiden?
- Har Ni temakvällar som anspelar ytterligare på konceptet? Fullmoonparty?
- Varför har Ni valt att skapa just den här bilden av Kohphangan?
- Hur vet Ni att Er bild av Kohphangan är densamma som kundernas?
- Kunderna har förmodligen en specifik förväntan när de besöker Er restaurang, hur gör Ni för att tillfredsställa denna?
- Vilka är Era kunder? Känner Ni att Ert koncept stänger ute vissa gäster? Vad är målet, locka vissa eller locka alla?
- Känner Du ibland att förväntningarna är för höga och att Du vill ta ett steg tillbaka, eller vill Du fortsätta att vidareutveckla konceptet?
- Vill Du öka förväntningarna eller arbeta så att dessa minimeras?
- Hur hanterar Ni eventuella avvikelser, störningsmoment?
- Hur har yttre omständigheter påverkat Ert koncept? Tsunamikatastrofen exempelvis.
- Ser Ni själva någon brist, sårbarhet i Ert koncept?
- Är det något som frångår den röda tråden, tycker Du?
- Har Ni märkt att andra restauranger försöker efterlikna Ert koncept? Hur hanterar Ni detta i så fall?
- Hur uppstod idén till resebyrån?
- Är det många av Era Thailandsresenärer som också besöker Er restaurang?
- Finns det ytterligare projekt i samma anda?

Personal

- Vilken roll vill Ni att Er personal skall inta på restaurangen? Enbart service eller också informatör?
- Vilka krav har Ni på personalen? Kunskap om Thailand?
- Utbildning för personalen?

Upplevelser

- Vilken upplevelse är det Ni vill skapa för kunden med Ert koncept?
- På vilket sätt vill Ni underhålla kunderna? Miljön? Personalen?
- Ibland kan tydliga koncept innebära att kunden får en engångsupplevelse och inte lockas till nya besök, hur gör Ni för att undvika detta?

Fysisk omgivning

- Hur har Ni tänkt kring den fysiska miljön?
- Har ni varit noga med att allt skall följa en röd tråd?
- Hur långt ner i detaljerna skall konceptet vara synbart? Musik? Temperatur?
- Hur har Ni valt att avgränsa Er mellan det äkta Thailand och den svenska bekvämligheten? Ex. värmebölja, fräscha toaletter, service etc.
- Hur har Ni arbetat med att göra väntetiden på bord så bekväm som möjligt?
- Finns det något kunderna kan sysselsätta sig med under väntetiden?

Bilaga 2 – Intervjuguide, aktörer

Narrativ

Tycker Du att Din bild av Thailand stämmer överens med Koh Phangans koncept?

Tycker Du att konceptet saknar något?

Personal

Har du rest mycket i Thailand?

Vad har Du fått kunskap om Thailand?

Upplevelser

Vilka förväntningar tror Du kunderna har på konceptet när de kommer hit?

Tror Du att kundernas förväntningar uppfylls under ett restaurangbesök?

Fysisk omgivning

Hur tror Du garderobsavgiften upplevs av kunden?

Hur tror Du att den långa väntetiden på bord, kön, upplevs av kunden?

Upplever Ni i personalen något besvär med kösystemet?

Har Ni någon tanke på att ha bordsservering till de väntande kunderna?

Bilaga 3 – Intervjuguide, publikmedlemmar

Narrativ

Vad tycker du om Koh Phangans koncept?

Tycker Du att Din bild av Thailand stämmer överens med Koh Phangans koncept?

Tycker Du att konceptet saknar något?

Stämde de förväntningarna som Du hade in på konceptet?

Personal

Vilka förväntningar hade Du på personalen när Du kom till Koh Phangan?

Hur var Din förväntan på servicen?

Vilken var Din förväntan på personalens kunskap om Thailand?

Hur uppfattade Du personalen?

Hur uppfattade Du servitörens service?

Upplevelser

Varför valde Du att besöka just restaurangen Koh Phangan?

Vad upplevde Du som det mest stimulerande med restaurangbesöket?

Var det något som Du tyckte störde Din upplevelse?

Fysisk omgivning

Hur upplevde du den fysiska miljön?

Vad var bra respektive dåligt i miljön?